



**KEMENTERIAN SAINS,
TEKNOLOGI DAN INOVASI**

**LAPORAN KAJIAN
KEPUASAN PELANGGAN
KEMENTERIAN SAINS,
TEKNOLOGI DAN INOVASI
(MOSTI) BILANGAN 1 TAHUN
2023**

KANDUNGAN

1.0	Pengenalan.....	2
2.0	Objektif Kajian.....	2
3.0	Pelaksanaan Kajian.....	2
4.0	Analisis Profil Responden.....	4
5.0	Dapatan Kajian Kepuasan Pelanggan MOSTI Tahun 2023.....	5
6.0	Cadangan Penambahbaikan dari Pelanggan.....	8
7.0	Kesimpulan.....	17

1.0 PENGENALAN

Kajian Kepuasan Pelanggan diadakan adalah bertujuan untuk melihat dan mengukur kehendak dan ekspektasi pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh MOSTI di samping mendapatkan maklum balas dan cadangan bagi menambahbaik kualiti dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. MOSTI telah menjalankan Kajian Kepuasan Pelanggan Bilangan 1 tahun 2023 yang bermula pada **2 hingga 28 Februari 2023** selaras dengan **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan**.

Tahap kepuasan pelanggan MOSTI diukur melalui empat aspek iaitu berkaitan demografi pelanggan, perkhidmatan, kemudahan dan prestasi keseluruhan MOSTI bagi siri pertama tahun 2023 dengan jumlah responden seramai 549 responden telah mengisi soal selidik ini. Cadangan penambahbaikan telah dikemukakan oleh responden supaya Pengurusan MOSTI boleh menambah baik perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

2.0 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini dijalankan adalah untuk :

- 1) Mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan; dan
- 2) Mendapatkan maklum balas dan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan MOSTI.

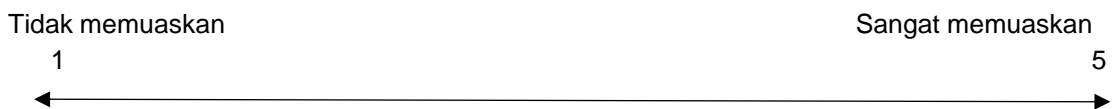
3.0 PELAKSANAAN KAJIAN

- 1) Kajian ini dijalankan secara dalam talian (*online*) dengan menyediakan soal selidik di portal rasmi MOSTI (<http://www.mosti.gov.my>), hebahan melalui e-mel, media sosial dan juga secara bersemuka.

2) Borang soal selidik merangkumi 4 bahagian seperti berikut :

- Bahagian A : Demografi Pelanggan
- Bahagian B : Pengukuran Kepuasan Pelanggan
– Dari segi perkhidmatan
- Bahagian C : Pengukuran Kepuasan Pelanggan
– Dari segi kemudahan
- Bahagian D Prestasi Keseluruhan MOSTI

3) Responden diminta memberikan penarafan skor mengikut skala likert pada skala 1-5 terhadap aspek utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti berikut:



Skala dikelaskan kepada dua kategori iaitu tidak puas hati dan puas hati berdasarkan pengiraan berikut:

- (i) Tidak puas hati: (Skala 1 + Skala 2) / Bilangan responden
 - (ii) Puas hati: (Skala 4 + Skala 5) / Bilangan responden
- 4) Responden juga boleh memberikan sebarang cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan MOSTI;
- 5) Hebahan soal selidik dibuat melalui:
- i) Portal Rasmi MOSTI;
 - ii) E-mel kepada warga MOSTI/ Jabatan/ Agensi di bawah MOSTI dan pelanggan;
 - iii) Edaran soalan kajian ketika program berlangsung. Contohnya Perhimpunan Bulanan.

4.0 ANALISIS PROFIL RESPONDEN

Seramai 549 responden telah memberi maklum balas kepada Kajian Kepuasan Pelanggan MOSTI Siri Satu Tahun 2023. Analisis profil responden berdasarkan kategori responden, jantina, umur dan bangsa adalah seperti di **Jadual 1**.

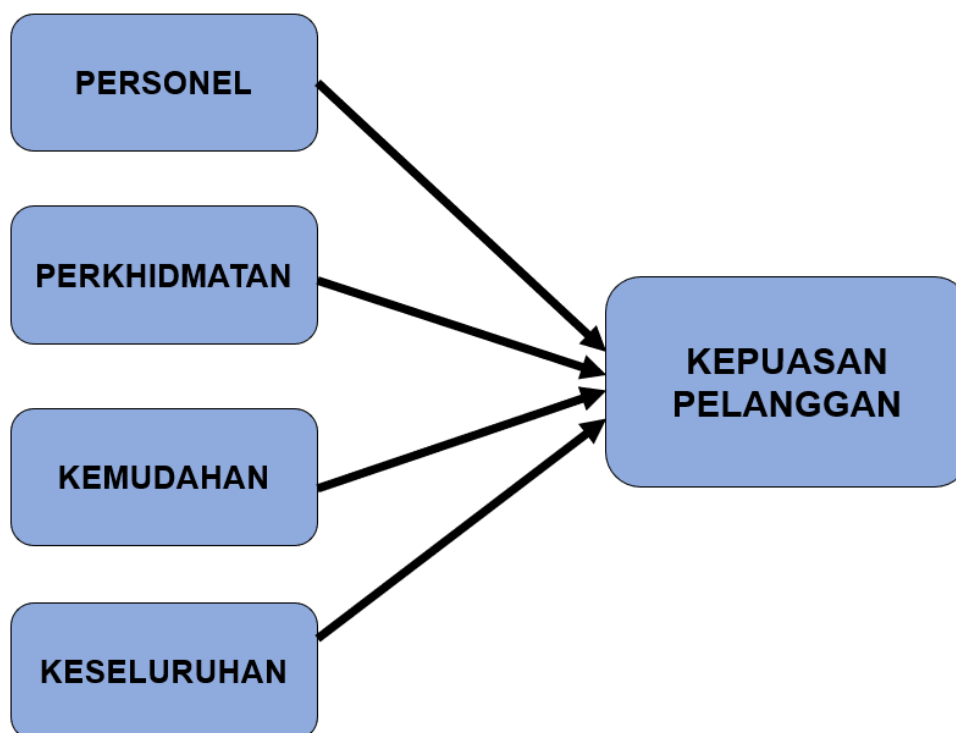
Bil	Perkara	Jumlah	Peratus	
1.	Kategori	Sektor Awam	14	3%
		Sektor Swasta	6	1%
		Pelajar Universiti	0	0%
		Pembekal	1	0.1%
		Orang Awam	528	96%
		Jumlah	549	100%
2.	Jantina	Lelaki	267	49%
		Perempuan	282	51%
		Jumlah	549	100%
3.	Umur	Bawah 18	1	0.2%
		18 – 29	41	75%
		30 – 59	507	92.3%
		60 tahun ke atas	0	0%
		Jumlah	549	100%

Jadual 1 : Profil Responden Kajian Kepuasan Pelanggan Bilangan 1 Tahun 2023

Daripada 549 orang responden yang telah memberikan maklum balas, seramai 14 iaitu **3%** adalah Sektor Awam, 6 orang responden iaitu **1%** merupakan sektor swasta, dan 1 responden mewakili **0.1%** ialah pembekal. Sebanyak 528 responden iaitu **96%** dari Sektor awam mendominasi kategori responden kerana Jabatan/Agensi juga merupakan penjawat awam yang banyak berurusan dan menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan oleh MOSTI.

5.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI TAHUN 2023

Kepuasan pelanggan adalah berdasarkan kepada empat (4) aspek utama iaitu :



5.1 Personel

Bil.	Soalan	Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)
1.	Pegawai/Kakitangan cekap dan responsif dalam menyampaikan perkhidmatan (<i>Efficiency & responsive</i>)	84.88%	15.12%
2.	Pegawai bersifat mesra pelanggan, sopan dan berbudi bahasa. (<i>Courteous</i>)	86.70%	13.30%
3.	Layanan adil dan saksama. (<i>Fairness</i>)	84.52%	15.48%
4.	Pegawai mempunyai pengetahuan dan kemahiran. (<i>Knowledgeable & Competent</i>)	87.07%	12.93%
5.	Pegawai dapat menyampaikan maklumat dengan baik (<i>Conveying information well</i>)	86.70%	13.30%
Purata Kepuasan Keseluruhan		85.97%	14.03%

Jadual 2: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan MOSTI Mengikut Soalan Aspek Personel

Jadual 2 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan MOSTI mengikut soalan bagi aspek personel. Secara keseluruhannya **85.97%** pelanggan MOSTI berpuas hati dengan personel MOSTI.

Soalan yang mencatatkan peratus Puas Hati paling tinggi iaitu **87.07%** adalah soalan keempat iaitu 'Pegawai mempunyai pengetahuan dan kemahiran. (Knowledgeable & Competent)'. Soalan yang mencatatkan peratus Puas Hati paling rendah **84.52%** ialah soalan ketiga iaitu 'Layanan adil dan saksama. (Fairness)'.

5.2 Perkhidmatan

Bil.	Soalan	Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)
1.	Arahan, panduan dan prosedur keseluruhannya mudah difahami (<i>Clear procedure</i>)	85.61%	14.39%
2.	Perkhidmatan diberikan mengikut arahan/panduan/piagam pelanggan yang telah ditetapkan (<i>Adhere to guidelines</i>)	85.61%	14.39%
3.	Agensi mudah dihubungi melalui pelbagai platform (Telefon, e-mel, bersemuka, portal dan lain-lain)(<i>Reach-ability</i>)	85.06%	14.94%
4.	Maklumat/ informasi yang disampaikan adalah konsisten dan diyakini (<i>Consistency & Reliability</i>)	85.06%	14.96%
Purata Kepuasan Keseluruhan		85.34%	14.66%

Jadual 3: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan MOSTI Mengikut Soalan Aspek Perkhidmatan

Jadual 3 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan MOSTI mengikut soalan bagi aspek perkhidmatan. Secara keseluruhannya **85.34%** pelanggan MOSTI berpuas hati dengan perkhidmatan dari MOSTI.

Soalan yang mencatatkan peratus paling tinggi iaitu **85.61%** adalah soalan pertama dan soalan kedua iaitu 'Arahan, panduan dan prosedur keseluruhannya mudah difahami (Clear procedure)' dan 'Perkhidmatan diberikan mengikut arahan/panduan/piagam pelanggan yang telah ditetapkan (*Adhere to guidelines*)'.

Soalan yang mencatatkan peratus paling rendah iaitu 85.06% adalah soalan ketiga dan ke empat iaitu 'Agensi mudah dihubungi melalui pelbagai platform (Telefon, e-mel, bersemuka, portal dan lain-lain)(*Reach-ability*)' dan 'Maklumat/ informasi yang disampaikan adalah konsisten dan diyakini (Consistency & Reliability)

5.3 Kemudahan

Bil.	Soalan	Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)
1.	Persekitaran yang bersih (<i>Clean surroundings</i>)	87.62%	12.38%
2.	Kemudahan yang disediakan adalah kondusif seperti tandas, ruang menunggu, surau, parkir kenderaan,kaunter, OKU (tandas,parkir) dan lain-lain (<i>Conductive facilities</i>)	82.90%	17.10%
3.	Petunjuk arah dan lokasi mudah dirujuk (<i>Easy-to-refer directions</i>)	84.56%	15.44%
	Purata Kepuasan Keseluruhan	85.02%	14.98%

Jadual 4 : Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan MOSTI Mengikut Aspek Kemudahan.

Jadual 4 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan MOSTI mengikut soalan mengenai kemudahan. Secara keseluruhannya **85.02%** pelanggan MOSTI berpuas hati dengan kemudahan MOSTI.

Soalan yang mencatatkan peratus paling tinggi adalah 87.62% adalah soalan pertama iaitu 'Persekitaran yang bersih (*Clean surroundings*)'.

Soalan yang mencatatkan peratus paling rendah adalah 82.90% adalah soalan kedua iaitu 'Kemudahan yang disediakan adalah kondusif seperti tandas, ruang menunggu, surau, parkir kenderaan,kaunter, OKU (tandas,parkir) dan lain-lain (*Conductive facilities*)'.

5.4 Prestasi Keseluruhan

Bil.	Soalan	Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)
1.	Perkhidmatan yang disediakan adalah memuaskan dan memenuhi kehendak pelanggan (<i>Overall Satisfaction</i>)	85.25%	14.75%
	Peratus Kepuasan Keseluruhan	85.25%	14.75%

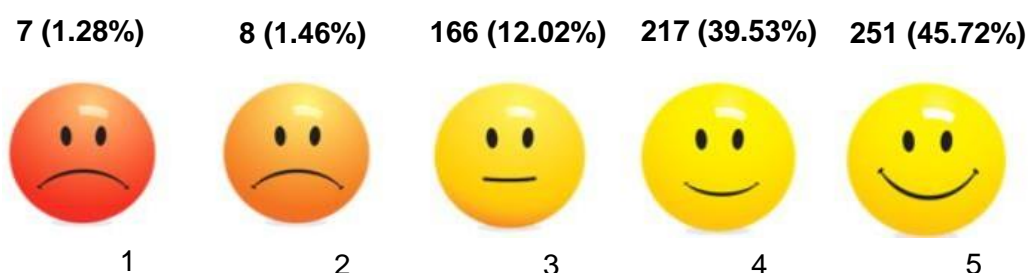
Jadual 5 : Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan MOSTI Untuk Prestasi Keseluruhan

Jadual 5 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan MOSTI untuk prestasi keseluruhan. Secara keseluruhannya 85.25% pelanggan berpuas hati dengan prestasi keseluruhan yang diberikan oleh MOSTI.

Purata keseluruhan kajian kepuasan pelanggan iaitu **bahagian I (Personel), II (Perkhidmatan), III (kemudahan) dan IV (keseluruhan)** ialah **85.40%** pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh MOSTI.

Melalui kajian ini, responden diminta untuk memberikan markah atau skor keseluruhan bagi tahap kepuasan responden terhadap perkhidmatan MOSTI seperti di **Carta 1**. Skor keseluruhan adalah seperti berikut :

Carta 1: Statistik Peratus Pencapaian Kepuasan Keseluruhan Pelanggan MOSTI



Seramai **251** responden memberikan skala 5 untuk kepuasan keseluruhan sebagai pelanggan MOSTI dan **217** responden memberikan skala 4. Manakala seramai **7** responden memberikan skala 1 dan **8** responden memberikan skala 2. Dapat disimpulkan bahawa, majoriti responden berpuas hati secara keseluruhannya terhadap tahap penyampaian perkhidmatan MOSTI iaitu **85.25%** dengan mengambil kira purata kepuasan pelanggan skala 4 dan 5.

6.0 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARI PELANGGAN

Sebanyak **100** cadangan penambahbaikan telah diterima melalui kajian ini.

Cadangan penambahbaikan telah diteliti dan dikategorikan seperti berikut:

BIL	BAHAGIAN/UNIT/JABATAN/AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG
1	Bahagian Kewangan	Bahagian Kewangan perlu lebih proaktif dan memudahcara serta mengaplikasikan peraturan mengikut standard atau pekeliling yang ditetapkan
2		Penerangan haruslah diberi dengan jelas terutamanya melibatkan hal-hal kewangan.
3		Memperbaiki perkhidmatan berkaitan kewangan dan melancarkan proses penerimaan gaji staff pekerja sambilan harian
4	Bahagian Dana	Jangan buat pelanggan tertunggu-tunggu
5		Kemudahan parkir untuk yang hadir mesyuarat supaya tidak perlu tawaf. Mohon adil dengan semua agensi dalam MOSTI dalam pemberian dana, kertas cadangan dan lain-lain.
6		Tempat letak kereta diberikan untuk pegawai dari agensi di bawah MOSTI
7		Parking utk pelawat selalu tak cukup.
8	Bahagian Antarabangsa	Sekiranya boleh maklum balas yang diperlukan diberikan tempoh masa ygng sesuai untuk dijawab, sekurang-kurangnya 3 hari.
9	Bahagian Data Strategik dan Foresight Teknologi	Teruskan kecemerlangan perkhidmatan!
10	Bahagian Pembangunan	Kecemerlangan diteruskan
11		perlu ditambah baik

12	Bahagian Pembudayaan dan Perkhidmatan STI	MOSTI Hebat
13	Bahagian Pemindahan Teknologi dan Pengkomersialan R&D	perlu maklumkan lebih awal kepada pelanggan sekiranya parkir disediakan.
14	Bahagian Penguasa Angkasa	Perlu tambahan kakitangan untuk meningkatkan lagi kecekapan BPA
15	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	Meningkatkan penyampaian arahan/maklumat supaya lebih cepat dalam melaksanakan arahan
16		Kekalkan perkongsian ilmu secara maya atau bersemuka
17		Penambahan lebih banyak aktiviti untuk semua warga jabatan kementerian serta orang ramai
18	Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	Sila perbaiki prestasi semasa bekerja. Jangan terlalu selesa dan banyak mengabaikan servis-servis anda
19		keep it up
20		Kaunter Pelanggan ada info Bahagian/Aras yang asas simple.
21		Harap dapat diteruskan perkhidmatan yang baik
22	Bahagian Pentadbiran	untuk dapatkan approval pengesahan hanya melalui online..chop dan sign digital tak perlu pergi ke kementerian tersebut.
23		laluan berbumbung perlu diadakan
24		Listen to stakeholders
25	Bahagian Perancangan Strategik	cemerlang
26		Keseluruhannya baik dan memuaskan.
27		Semuanya baik
28	Pejabat Ketua Setiausaha	Good
29		Penjimatan masa dan urus tadbir berkesan perlu diterapkan
30	Pejabat Timbalan Ketua Setiausaha (Perancangan dan Pembudayaan Sains)	Kekalkan Prestasi Cemerlang
31		Pegawai seharusnya mempunyai jiwa yg lebih mulia dan terpuji. Bukannya sibuk membelek peraturan mencari kesalahan untuk menjatuhkan orang lain.

32	Pejabat Setiausaha Bahagian Kanan (Pengurusan)	Pentadbir Bahagian perlu memantapkan kefahaman mengenai urusan perkhidmatan dan kewangan
33	Unit Audit Dalam	Perkasakan kaedah pendigitalan supaya rakyat dapat merasainya.
34	Unit Integriti	Kekalkan prestasi
35	Unit Komunikasi Korporat	Kekalkan perkhidmatan yang cemerlang
36		Baik
37	Unit Perundangan	Pertambahan perjawatan bagi mengelakkan semakan perjanjian yang mengambil masa 2/3 bulan untuk diselesaikan
38		Terbaik
39	Pusat Nanoteknologi Kebangsaan	Keep it up
40	Pusat Sains Negara	Terbaik
41		harap dapat kemaskini laman web rasmi
42	Planetarium Negara	Menyediakan pamflet/maklumat/infi berkomputer untuk memudahkan pemahaman maklumat setiap unit/jabatan
43		Perlu menyebarkan lebih maklumat lagi tentang mosti kepada orang awam terutama sekali sekolah - sekolah.
44		Penambahan peralatan dan permainan untuk aktiviti kanak-kanak

JABATAN/ AGENSI		
45	MIMOS Berhad (MIMOS)	Menambah baik perkhidmatan dalam menyediakan sistem dan laman sesawang
46		Mewar-warkan perkhidmatan ini kepada agensi kerajaan yang lain.
47	Malaysian Technology Development Corporation (MTDC)	Teruskan amalan perkhidmatan berkualiti
48		Teruskan memberi khidmat yg cemerlang
49	Malaysian Research Accelerator for Technology & Innovation (MRANTI)	Laman web syarikat di bawah MOSTI perlu memasukkan direktori semua pegawai (nama,bahagian dan jawatan) untuk memudahkan carian.

50	Malaysia Venture Capital (MAVCAP)	Memastikan supaya talian utama / hotline bagi agensi-agensi sentiasa dijawab dengan kadar segera supaya tidak berlaku putus talian.
51	Jabatan Tenaga Atom (ATOM MALAYSIA)	No. telefon yang diletakkan didalam laman sesawang hendaklah no yang aktif. Panggilan yang dibuat tidak berjawab.
52	Jabatan Kimia Malaysia (KIMIA MALAYSIA)	menyediakan ruang meletakkan kenderaan untuk menghantar dan memindahkan sampel
53		KUANTITI DAN KUALITI MESTI SEIMBANG DALAM PERKHIDMATAN
54		pegawai pengurusan sumber manusia di KIMIA negeri perlu lebih baik dalam menjalankan tugas dan lebih beretika, menghormati orang lain, dan lebih memahami tugas sendiri (tidak menunjuk pandai).
55		Kekalkan momentum tingkatkan prestasi
56		Mudahkan urusan
57		Daftar segala urusan di farmasi masing-masing
58		Sediakan setiap formasi
59		Kaunter yg lebih luas untuk keselesaan bersama..
60		Penambahbaikan proses urusan kimia
61		Tambah paking
62		Bykkan kaunter
63		1. Sediakan ruang menunggu di kaunter yang lebih luas untuk tampung kapasiti pelanggan dalam satu satu masa 2. Sediakan operator yang lebih cekap dalam melayani panggilan pelanggan untuk berurusan dengan lain2 department
64		Parkir dan ruangan menunggu diperbesarkan
65	Perlu buat penambahan kaunter dan staf	

		yang untuk kemudahan bersama.
66		Perlu percepatkan untuk lapuran
67		Tempat parking kenderaan pelanggan agak terhad. Perlu ditambah jika ada ruang.
68		Penambahan kaunter utusan
69		Hanya Bahagian kaunter perkhidmatan memuaskan. Pegawai yang ingin dihubungi tidak dapat diakses
70		Kemudahan tandas dan tempat solat
71		Terbaik
72		Sediaka bahan bacaan untuk pelanggan yang menunggu giliran supaya hilang rasa bosan
73		Kerjasama antara agensi amat diperlukan dijalankan
74		Sedaikan tempat duduk lebih
75		Maklum balas Kimia/DNA hendaklah diterima selewatnya 1 bulan
76		Parking di Jabatan Kimia PJ perlu ditambah lagi bagi memenuhi permintaan yg meningkat
77		Mohon percepatkan keputusan sebahagian dari permohonan yang diminta.
78		Teruskan kecemerlangan
79		Kaunter khidmat pelanggan yang lebih mesra dan efisien
80		Parking yang tidak mencukupi untuk pelanggan
81		Cadangan penambahan staf di jabatan kimia terengganu
82		Wujudkan lebih banyak kaunter untuk urusan bersemuka
83	Institut Kimia Malaysia	Pesara menjadi trainer/consultant tidak mempunyai skill relevan dan cara mereka sgt old school.
84	Institut Kimia Malaysia	Keputusan sentiasa dimaklum untuk status kepada pengguna

85		Memperbanyakkan fasiliti tempat bersukan
86		Berpuas hati dengan servis yang diberi.
87		Berpuas hati
88	Agensi Nuklear Malaysia (NUCLEAR MALAYSIA)	Terus kekalkan kecemerlangan
89		terbaik
90		MEMBERIKAN INFO TERKINI JABATAN TERHADAP PELANGGAN YANG DATANG
91		Teruskan memberi perkhidmatan yang cemerlang
92		Penambahbaikan penunjuk arah dan lokasi
93		Keep up the good work
94		Tanda arah dari jalan-jalan utama menuju ke jabatan perlu dikemaskini/diperbaiki/diganti baru. Penunjuk arah di dalam jabatan juga perlu diganti baru atau diperbaiki (tulis sudah pudar dan kurang jelas serta saiz tulis yang kecil).
95	Agensi Angkasa Malaysia (MYSA)	Penambah baik kan sistem sedia ada
96		Tambahan fasiliti seperti penjualan cenderamata agensi
97		Persefahaman antara kakitangan
98		Baik
99		Baik dan selamat
100		Penambah baik kan sistem sedia ada

Kesemua cadangan penambahbaikan oleh pelanggan akan dikaji kesesuaiannya dan tindakan sewajarnya akan diambil bagi mempertingkatkan lagi mutu penyampaian perkhidmatan MOSTI. Maklum balas kepada cadangan ini akan dibentangan di dalam Mesyuarat Pengurusan dan dihebahkan kepada pelanggan di laman web MOSTI.

7.0 KESIMPULAN

Tahap kepuasan pelanggan Suku 1 Tahun 2023 adalah **MENURUN** berbanding kajian kepuasan pelanggan Suku 1 Tahun 2022. Perbandingan tahap kepuasan bagi dua (2) tahun terkini adalah seperti jadual di bawah:

SUKU I	Tahap Kepuasan Pelanggan
2022	88%
2023	85%

Berdasarkan hasil kajian yang dijalankan, dapat disimpulkan bahawa perkhidmatan pelanggan MOSTI perlu dipertingkatkan dan diperkemaskan lagi memandangkan skor suku tahun pertama mencatatkan penurunan sebanyak **3%** berbanding tahun 2022.

MOSTI tidak boleh leka dan perlu sentiasa berusaha untuk memperbaiki prestasi semasa dan mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan selari dengan arus teknologi terkini supaya dapat memenuhi kehendak dan jangkaan pemegang taruh.