



**KEMENTERIAN SAINS,
TEKNOLOGI DAN INOVASI**

**LAPORAN KAJIAN
KEPUASAN PELANGGAN
KEMENTERIAN SAINS,
TEKNOLOGI DAN INOVASI
(MOSTI) BILANGAN 1
TAHUN 2024**

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI **BILANGAN 1 TAHUN 2024**

Ringkasan Eksekutif

Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi (MOSTI) telah melaksanakan Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP) Bil. 1 Tahun 2024 dari 1 hingga 29 Februari 2024 sebagai usaha menilai kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kementerian serta mengenal pasti ruang penambahbaikan. Kajian ini sejajar dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2008 dan telah melibatkan **545 responden**.

Hasil kajian menunjukkan **tahap kepuasan keseluruhan yang tinggi iaitu 94.42%**, peningkatan ketara berbanding 85% pada suku pertama tahun 2023. Skor kepuasan terperinci adalah seperti berikut:

- **Personel:** 96.03%
- **Perkhidmatan:** 95.78%
- **Kemudahan:** 89.70%
- **Prestasi keseluruhan:** 96.15%

Sebanyak **23 cadangan penambahbaikan** telah diterima merangkumi pelbagai aspek termasuk keperluan pegawai mesra pelanggan di lobi, penambahbaikan imej korporat, keperluan tempat parkir, kelajuan Internet, kemudahan awam dan suasana kerja yang lebih kondusif.

Antara langkah susulan yang telah atau sedang diambil:

- Latihan kemahiran sendiri kepada pengawal keselamatan.
- Penambahan parkir dan cadangan pembinaan parkir bertingkat oleh Perbadanan Putrajaya.
- Penambahbaikan kebersihan surau dan tandas di Pusat Sains Negara.
- Pelantikan Ketua Komunikasi Korporat di ATOM Malaysia.
- Naik taraf Internet di Agensi Nuklear Malaysia.
- Peningkatan aktiviti dalaman seperti pertandingan dan sesi *brainstorming* oleh Bahagian PSTI.
-

MOSTI komited untuk terus menambah baik mutu penyampaian perkhidmatan melalui tindakan berterusan berdasarkan maklum balas pelanggan serta selari dengan perkembangan teknologi semasa.

1.0 PENGENALAN

Kajian Kepuasan Pelanggan diadakan adalah bertujuan untuk melihat dan mengukur kehendak dan ekspektasi pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi (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 2024 yang bermula pada **1 Februari hingga 29 Februari 2024** selaras dengan **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan**.

Tahap kepuasan pelanggan MOSTI diukur melalui tiga aspek iaitu berkaitan **perkhidmatan, kemudahan dan prestasi keseluruhan MOSTI**. Bagi siri pertama tahun 2024 seramai **545 responden** telah mengisi soal selidik kali ini dan cadangan penambahbaikan telah dikemukakan oleh responden supaya MOSTI boleh menambah baik perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

Purata keseluruhan kajian kepuasan pelanggan iaitu **Bahagian I (Personel), Bahagian II (Perkhidmatan), Bahagian III (kemudahan) dan Bahagian IV (keseluruhan)** ialah **94.42%** pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh MOSTI.

Bil.	KEPUASAN PELANGGAN	SIRI 1		Catatan
		Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)	
1.	PERSONAL	96.03	3.97	Komen dicatatkan di dalam cadangan penambahbaikan
2.	PERKHIDMATAN	95.78	4.22	
3.	KEMUDAHAN	89.70	10.73	
4.	PRESTASI KESELURUHAN	96.15	3.45	
PURATA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN		94	6	

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARI PELANGGAN

Sebanyak **23** cadangan dan penambahbaikan telah diterima melalui kajian ini. Cadangan dan penambahbaikan telah diteliti dan dikategorikan seperti berikut:

BIL.	BAHAGIAN/UNIT/JABATAN/ AGENCI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
1	Bahagian Pentadbiran	Sepatutnya ditempatkan Pegawai Khidmat Pelanggan di kaunter lobi yang lebih mesra bukan pengawal keselamatan, pengawal keselamatan tidak mesra dan muka pun tidak senyum dan tidak banyak membantu jika bertanyakan soalan.	Isu atau masalah yang dihadapi: Ketiadaan SUB yang kerap memberi implikasi kepada pegawai lain di bahagian ini. Kebanyakan pegawai di Bahagian Pentadbiran tidak menjalankan tugas dengan amanah dan cuba melepaskan tanggungjawab kepada pegawai lain. KPI bahagian ini ada kalanya digerakkan oleh persatuan di MOSTI. Tiada inisiatif daripada bahagian ini untuk menerajui penganjuran program dengan sokongan daripada bahagian-bahagian lain.	Cadangan PKP & Pengawal Keselamatan Tidak Mesra Pelanggan Tiada perjawatan skim perkhidmatan Pegawai Khidmat Pelanggan (PKP) di BT dan ia selaras dengan keputusan kerajaan suatu masa dahulu adalah agar semua Pegawai Khidmat Pelanggan ditempatkan di MOCC (Malaysia One Call Centre). BPSM boleh membuat semakan lanjut dan mengusul keperluan ini jika benar diperlukan MOSTI dalam cadangan penstrukturan semula di masa hadapan. Pada pandangan kami, BT tiada keperluan untuk pewujudan PKP kerana jumlah pelawat harian yang rendah. BT sedang melatih Pengawal-pengawal Keselamatan untuk menguasai kemahiran sendiri agar lebih mesra pelanggan dan sentiasa tersenyum ketika bertugas. Kelemahan ini akan dapat diatasi dari semasa ke semasa.

BIL.	BAHAGIAN/UNIT/JABATAN/ AGENCI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
			Cadangan: Pegawai perlu lebih bertanggungjawab dengan amanah yang diberikan kerana fungsi bahagian ini melibatkan tadbir urus fasilitasi di MOSTI seperti aset, peralatan dan bilik/dewan. Pertukaran pegawai yang lebih cemerlang dalam melaksanakan tugas untuk perkhidmatan yang lebih baik dan pemudahcara kepada pelaksanaan program di MOSTI. Lebih banyak program yang dianjurkan oleh bahagian ini ke arah keseimbangan gaya hidup sihat di kalangan warga MOSTI.	KPI BT & Keberkesanan KemSAINS Terdapat sembilan (9) skop bidang kuasa di bawah BT dan ia tidak termasuk urusan berkaitan warga kerja atau rasminya disebut sebagai sumber manusia organisasi dan skop tugas ICT. Salah faham ini sering mengakibatkan kekeliruan dan tekanan kepada kumpulan tertentu. BT dari semasa ke semasa sebenarnya menerima baik usul aktiviti di luar skop bidang tugas BT dan ia boleh dibuktikan dengan pelbagai pengisian yang telah dijayakan oleh BT sejak tiga (3) tahun ini sama ada dengan kerjasama atau tanpa kerjasama bahagian lain. Selain itu, penekanan tinggi perlu diberikan melalui aspek pengurusan organisasi di bawah BPSM dan Ketua Jabatan juga perlu memainkan peranan penting dalam memastikan keseimbangan tugas dalam kalangan warga kerja masing-masing. Dalam inisiatif terkini, Hari Keluarga MOSTI yang bukan merupakan salah satu KPI BT, kini diambil alih oleh BT untuk memastikan program ini dapat dilaksanakan pada tahun ini dan ahli jawatankuasa (AJK) KemSAINS dan bahagian akan dilibatkan secara langsung.

BIL.	BAHAGIAN/UNIT/JABATAN/ AGENCI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
				BT juga ingin mencadangkan agar AJK KemSAINS dilantik dalam kalangan mereka yang sanggup berkorban untuk menjalankan amanah pelantikan agar aktiviti rekreasi, riadah dan sukan dapat dilaksanakan dengan baik. Selain itu, setiap AJK perlu melantik sekumpulan ahli di bawahnya untuk bersama-sama menggerakkan aktiviti masing-masing. Kelemahan ini mengganggu prestasi KemSAINS. Selain itu, wajar juga dipertimbangkan pendekatan lain seperti pelantikan AJK induk dan biro kerja berdasarkan bahagian dan diketuai oleh SUB/ Pengarah. Ini akan dapat mengatasi masalah ketiadaan ahli di bawah biro tersebut. Pendekatan ini banyak dibuat oleh organisasi lain yang mengalami masalah warga kerja yang tidak aktif dalam aktiviti kelab dan kurang semangat sukarelawan. Sejak tiga (3) tahun kebelakangan ini, BT mengalami kadar pusingan warga kerja yang agak tinggi atas pelbagai justifikasi. Tidak dinafikan keadaan ini mengganggu kelancaran kerja khususnya apabila kemasukan warga kerja baharu didapati tanpa kemahiran khusus yang

BIL.	BAHAGIAN/UNIT/JABATAN/ AGENCI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
				diperlukan di BT. Selain itu, BT juga mempunyai ramai warga kerja yang uzur dan menghampiri usia persaraan. Meskipun ini bukan alasan untuk tidak menjalankan tugas dengan cemerlang namun ia memberi kesan langsung kepada kualiti perkhidmatan yang diberikan dalam tempoh pembelajaran mereka. Walau bagaimanapun, BT komited dalam melaksanakan tanggungjawab kami dengan baik dan berjanji akan melaksanakan tugas dengan penuh amanah. Tugas-tugas di BT kebanyakannya perlu dilaksanakan bersama dengan bahagian lain. Misalnya dalam pengurusan aset alih, ia perlu dilaksanakan bersama-sama dengan Pegawai Aset dan Pemeriksa Aset yang dilantik oleh Pegawai Pengawal di peringkat bahagian. Aspek pendaftaran aset itu perlu dilaksanakan oleh Pegawai Aset yang dilantik di peringkat bahagian. Aduan kerosakan aset di peringkat bahagian memerlukan tindakan Pegawai Aset bahagian sebelum tindakan disambut oleh BT. Salah faham ini seringkali berlaku dari semasa ke semasa dalam pelbagai skop tugas kami. Namun BT komited untuk meningkatkan

BIL.	BAHAGIAN/UNIT/JABATAN/ AGENCI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
				pemahaman semua warga kerja di MOSTI melalui taklimat, penyelarasan dan perbincangan dan memberikan perkhidmatan yang terbaik. Ketiadaan SUB(T) Akhir sekali, SUB(T) diarahkan oleh Dato' Sri KPPA dengan persetujuan YBhg. Ts. Dr. Hj. KSU untuk menghadiri kursus-kursus wajib dalam waktu kerja. Dalam tempoh tersebut, tugas-tugas beliau dilaksanakan secara tanggung kerja agar operasi BT berjalan seperti biasa.
		Mendapatkan ISO		MOSTI mempunyai beberapa jenis persijilan ISO di bawah program ICT dan pendanaan. Penting untuk difahami bahawa keperluan untuk melaksanakan ISO bukanlah satu perkara wajib. Ia merupakan amalan baik. Untuk makluman, Jabatan Perkhidmatan Awam sedang meneliti keperluan pensijilan ISO di bawah pekeliling mereka yang sedang berkuat kuasa untuk ditambah baik atau dibatalkan. Berdasarkan input-input daripada bahagian-bahagian yang belum mempunyai ISO sebelum ini, cadangan gerak kerja yang ingin dipersijilkan sebenarnya tidak memberi kesan kepada kualiti perkhidmatan selepas dipersijilkan. Malah

BIL.	BAHAGIAN/UNIT/JABATAN/ AGENCI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
				pendekatan mempersiulkannya akan meningkatkan kos kerana ia perlu dilaksanakan menggunakan perunding luar pada setiap kitaran prosesnya. Ia berbeza jika warga kerja MOSTI terlatih dan berkemahiran untuk menguruskannya sendiri. Keadaan ini sukar untuk direalisasikan kerana sifat penempatan kebanyakan pegawai gunasama yang akan bertukar fungsi tugas dari semasa ke semasa. Isu kemahiran warga kerja akan sentiasa menjadi asas mengapa perkhidmatan perunding luar diperlukan dalam melaksanakan pensijilan dalam kementerian. Di peringkat BT, cadangan awal untuk pensijilan ISO skop baharu pada tahun hadapan sedang diperhalusi agar kesan pelaksanaannya bukan sekadar 'melepaskan batuk di tangga'. Ia perlu memenuhi objektif ulung pelaksanaan ISO dan dijadikan sebagai satu budaya kerja baharu yang meningkatkan kualiti sistem penyampaian yang terlibat. Barulah ia akan dimajukan untuk proses seterusnya.
		Kembalikan semula kuota parkir basement mengikut bahagian dikhaskan		Isu tempat parkir yang tidak mencukupi sama ada secara percuma atau berbayar merupakan masalah yang perlu diselesaikan oleh

BIL.	BAHAGIAN/UNIT/JABATAN/ AGENCI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
		terutamanya untuk pegawai gred 41/44 ke atas bagi memudahkan urusan pegawai yang keluar/masuk ke/dari mesyuarat luar.		Perbadanan Putrajaya. Sebagaimana dipersetujui oleh YBhg. Ts. Dr. Hj. KSU, permohonan agar warga di Gred 44 dan Gred 41 disediakan parkir khas (sama ada dalam besmen atau di luar) tidak dapat dipertimbangkan. Buat masa ini, BT mengawal selia petak parkir terbuka milik MOSTI agar tidak digunakan oleh warga Jabatan Perangkaan Malaysia (DOSM). Warga MOSTI yang tidak mempunyai pelekat kenderaan Kompleks C dan MOSTI yang sah juga tidak dibenarkan untuk menggunakan petak parkir terbuka. BT juga dengan kerjasama Jabatan Kerja Raya Putrajaya telah menambah petak-petak parkir baharu selagi mana ada ruang yang wajar beberapa bulan yang lalu. Dalam tempoh jangka panjang, usaha-usaha lain juga sedang diteliti agar jumlah petak parkir terbuka di Blok C4 dan Blok C5 dapat ditambah. Pada 26 Jun 2024, pentadbiran dalam Kompleks C telah mengemukakan permohonan tiga (3) buah parkir bertingkat kepada Bahagian Pengurusan Harta (BPH) dengan kos sebanyak RM74.7 juta untuk 1,160 lot parkir. Sebanyak 400 daripadanya untuk kegunaan MOSTI. Ia kini di

BIL.	BAHAGIAN/UNIT/JABATAN/ AGENCI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
				bawah tindakan BPH.
2	Unit Komunikasi Korporat (UKK)	Imej korporat perlu dipertingkatkan dgn dekorasi yang lebih futuristik		UKK sentiasa bersedia untuk memasukkan idea dan elemen futuristik STI di dalam rekabentuk yang selari dengan fungsi dan imej MOSTI.
		Terbaik UKK MOSTI		
		Terbaik. Terus kan memberi perkhidmatan yang cemerlang		
3	Bahagian Kewangan	Perkhidmatan pegawai perlu lebih proaktif		
4	Pejabat Setiausaha Bahagian Kanan (Pengurusan)	Lebih dedikasi & maju.		
5	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	Sekiranya terdapat sebarang kursus / program rasmi di luar jabatan, adalah dimohon urusetia untuk menyediakan kenderaan kepada peserta ke tempat program pergi dan balik terutamanya kepada Warga MOSTI di Blok C4 & C5.		Kemudahan kenderaan yang disediakan kepada peserta kursus/ program MOSTI adalah tertakluk kepada ketersediaannya yang berada di bawah tadbir urus Bahagian Pentadbiran MOSTI atau Jabatan di bawah MOSTI. Sekiranya tiada, urusan sewaan kenderaan tersebut dengan pihak luar akan diuruskan oleh BPSM tertakluk kepada kelulusan Pegawai Pengawal.
			mohon sekiranya menerima panggilan, utk menjawab panggilan tersebut kerana	Semakan yang dibuat mendapati bahawa BPSM telah mengadakan Majlis Apresiasi bagi penerima APC dan menghargai bakal Pesara

BIL.	BAHAGIAN/UNIT/JABATAN/ AGENCI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
			saya menghubungi majoriti staf pada 6.3.24 (rabu) tidak dapat dihubungi. saya direct message	2024 di Presint 2 pada tarikh tersebut. Bagi tujuan penambahbaikan, seorang pegawai telah ditetapkan untuk berada di Seksyen/ Unit masing-masing sekiranya BPSM terlibat sebagai penganjur utama program MOSTI dalam memastikan mutu sistem penyampaian perkhidmatan tidak terjejas.
			Isu atau masalah yang dihadapi: Tiada pemakluman status terkini urusan sumber manusia. Jawapan untuk setiap pertanyaan akan mengambil masa yang lama untuk diberikan. Sekiranya terdapat maklum balas mesyuarat yang memerlukan tindakan Bahagian PSM, akan diserahkan kepada bahagian lain/persatuan/MBJ. Kebanyakan pegawai di Bahagian PSM tidak menjalankan tugas dengan amanah dan cuba melepaskan tanggungjawab kepada pegawai lain. Cadangan: Pegawai perlu	Pemakluman akan dibuat kepada warga MOSTI dan Jabatan bahawa sekiranya terdapat pertanyaan, cadangan penambahbaikan dan lain-lain unsur, maklumat tersebut boleh dikemukakan melalui e-mel di alamat PSM@mosti.gov.my dan maklum balas akan diberikan dalam tempoh masa yang ditetapkan. Sekiranya terdapat maklumat mengenai salah laku atau perkara lain yang berkaitan dengan pegawai di BPSM, maklumat lengkap hendaklah dikemukakan kepada SUB(PSM) melalui e-mel atau lain-lain kaedah untuk tindakan selanjutnya

BIL.	BAHAGIAN/UNIT/JABATAN/ AGENCI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
			lebih bertanggungjawab dengan amanah yang diberikan kerana fungsi bahagian ini melibatkan kebajikan pegawai dan kakitangan sokongan di MOSTI. Pertukaran pegawai yang lebih cemerlang dalam melaksanakan tugas untuk perkhidmatan yang lebih baik.	
		Mantapkan lagi mutu perkhidmatan dan suasana mesra pelanggan		
6	Bahagian Pembudayaan dan Perkhidmatan STI	Beri ruang untuk berbincang atau <i>brainstorming</i> untuk kebaikan bersama.		Bahagian PSTI mengambil maklum cadangan penambahbaikan berkenaan dan sentiasa terbuka sebarang cadangan. Merujuk kepada cadangan berkenaan, Bahagian ini, telah melaksanakan aktiviti bersama warga PSTI antaranya adalah; i. Mesyuarat bersama Warga Bahagian ii. Pertandingan Bowling iii. Pertandingan Memanah iv. Pertandingan Weight Loss Challenge v. Pertandingan Badminton vi. Pertandingan Bola Tampar

BIL.	BAHAGIAN/UNIT/JABATAN/ AGENS YAG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
				vii. Aktiviti Kerohanian (membaca Yassin dan Tahlil) viii. Gotong Royong menghias pejabat ix. Explorasi Taman Rimba Presint 15
7	Bahagian Pembangunan	Diteruskan kecemerlangan		
8	Pusat Sains Negara		Kebersihan surau terutama kain telekung wanita perlu ditukar selalu terutamanya semasa pengunjug dan lawatan sekolah yang banyak ketika waktu cuti sekolah. Tandas berdekatan surau turut perlu dibersihkan sekerap mungkin semasa pengunjug yang ramai.	-Pihak pengurusan Pusat Sains Negara (PSN) sedang mengambil tindakan segera dan dalam proses membersihkan kain telekung yang terletak di surau PSN untuk kegunaan orang ramai. Proses pembersihan ini akan dilakukan secara berkala setiap minggu -PSN akan meningkatkan jumlah 3 kali hingga 4 kali cucian tandas pada hujung minggu dan menempatkan tukang cuci khas pada waktu cuti sekolah
9	Jabatan Tenaga Atom (ATOM MALAYSIA)	Wujudkan pegawai perhubungan awam	PERMUDAHANKAN URUSAN PELANGAN, KURANGKAN KARENAH BIROKRASI DAN PELBAGAI SURAT MENYURAT	Penggunaan sepenuhnya perkhidmatan secara atas talian menggunakan sistem eSPP merangkumi permohonan lesen, pendaftaran, kebenaran, kelulusan, pengiktirafan serta lain-lain pengawalan aktiviti tenaga atom.
				Jabatan telah mewujudkan jawatan Ketua Komunikasi Korporat yang merupakan Pegawai Perhubungan Awam jabatan.

BIL.	BAHAGIAN/UNIT/JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
		Sekiranya ada kafe yg lebih rahmah adalah lebih baik dan dihargai		Tiada syarikat katerer yang menerima tawaran Jabatan untuk beroperasi di kafeteria sedia ada. Jabatan melalui Puspanita ada menyediakan jualan makanan dan minuman ringan untuk kemudahan kepada pelanggan.
10	Agensi Nuklear Malaysia (NUCLEAR MALAYSIA)	Mantapkan kelajuan internet		Kajian dan perancangan naiktaraf sistem rangkaiannya internet telah dilaksanakan dan dimasukkan dalam Pelan Pendigitalan jabatan. Proses pelaksanaan naiktaraf sudah dimulakan melalui pelbagai peruntukan. Permohonan bajet juga telah dilaksanakan mengikut tempoh pelaksanaan. Disyorkan sekiranya dapat diusahakan bajet naiktaraf sistem internet di pohon secara berpusat melalui MOSTI menurut keperluan jabatan dan agensi
		Perkhidmatan yang sangat baik.		
11	Agensi Angkasa Malaysia (MYSA)	Perbanyakkan parking kenderaan		MYSA HQ mempunyai sebanyak 155 tempat parkir kenderaan iaitu sebanyak 74 lot bagi staf MYSA, tiga (3) lot OKU dan 78 lot bagi pelawat. Jika terdapat keperluan parkir lot yang lebih yang diperuntukkan semasa program atau majlis, Pegawai Keselamatan MYSA akan

BIL.	BAHAGIAN/UNIT/JABATAN/ AGENCI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
				membantu untuk menguruskan parkir supaya tiada halangan lalulintas.
12	Nanomalaysia Berhad (NANOMALAYSIA)	Menjadi lebih teratur dengan matlamat, hala tuju dan tugas		

Kesemua cadangan penambahbaikan oleh pelanggan akan dikaji kesesuaiannya dan tindakan sewajarnya perlu diambil oleh Bahagian/Jabatan/Agensi terlibat bagi mempertingkatkan lagi mutu penyampaian perkhidmatan MOSTI.

Maklum balas kepada cadangan ini akan dibentangkan dalam **Pengurusan Prestasi Program (PPMC) Pengurusan Kementerian dan dihebahkan kepada pelanggan di laman web MOSTI.**

KESIMPULAN

Tahap kepuasan pelanggan Suku 1 Tahun 2024 adalah **MENINGKAT** berbanding kajian kepuasan pelanggan Suku 1 Tahun 2023. Perbandingan tahap kepuasan bagi dua (2) siri adalah seperti jadual di bawah:

SUKU	TAHAP KEPUASAN PELANGGAN
SUKU I 2023	85%
SUKU I 2024	94%

Berdasarkan hasil kajian yang dijalankan, dapat disimpulkan bahawa pelanggan MOSTI lebih berpuas hati terhadap perkhidmatan yang diterima pada KKP Suku Pertama Tahun 2024 berbanding Suku Pertama Tahun 2023. Perbezaan ini menunjukkan bahawa MOSTI telah mengambil langkah-langkah penambahbaikan yang diperlukan terhadap cadangan kepada maklum balas KKP sebelum ini dan hasilnya diterjemahkan di dalam peratus kepuasan pelanggan Suku I Tahun 2024 yang lebih tinggi berbanding tahun sebelumnya.

MOSTI akan sentiasa berusaha untuk menambahbaik prestasi semasa serta mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan selari dengan arus teknologi terkini supaya dapat memenuhi kehendak dan jangkaan pemegang taruh.



**KEMENTERIAN SAINS,
TEKNOLOGI DAN INOVASI**

**LAPORAN KAJIAN KEPUASAN
PELANGGAN KEMENTERIAN SAINS,
TEKNOLOGI DAN INOVASI (MOSTI)
BILANGAN 2 TAHUN 2024**

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

Ringkasan Eksekutif

Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi (MOSTI) telah melaksanakan **Kajian Kepuasan Pelanggan Bilangan 2 Tahun 2024** dari **1 September hingga 15 Disember 2024**, bertujuan menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan serta mengumpul maklum balas dan cadangan penambahbaikan.

Seramai **512 responden** telah mengambil bahagian dalam kajian ini, yang merangkumi penilaian ke atas **personel, perkhidmatan, kemudahan, dan prestasi keseluruhan**. Hasil kajian menunjukkan **93.35% pelanggan berpuas hati**, sedikit menurun berbanding 94.42% pada Suku I 2024. Skor purata mengikut kategori adalah seperti berikut:

- **Personel:** 92.33%
- **Perkhidmatan:** 91.30%
- **Kemudahan:** 93.71%
- **Prestasi keseluruhan:** 93.35%
-

Sebanyak **23 cadangan penambahbaikan** telah dikemukakan oleh pelanggan. Antara isu utama yang diketengahkan termasuk:

- Keperluan **peningkatan sistem komunikasi dalaman** dan telefon agensi.
- Cadangan **penambahbaikan kemudahan fizikal** seperti parkir, ruang menunggu, laluan OKU, dan kemudahan ATM.
- Permintaan untuk **peningkatan kualiti perkhidmatan pelanggan**, pengurusan program, dan sistem penyampaian maklumat.
- Teguran berkenaan **sikap profesionalisme** segelintir pegawai serta keperluan **respon lebih cepat dan tepat** terhadap pertanyaan.
- Cadangan inovatif seperti penggunaan **VR dalam pameran** (Pusat Sains Negara), dan lebih banyak program berbentuk **interaktif dan pembudayaan STI**.

Setiap maklum balas sedang dikaji dan ditindak lanjut oleh bahagian/ jabatan/ agensi berkaitan. MOSTI komited untuk mempertingkatkan mutu penyampaian perkhidmatan secara berterusan dan selari dengan perkembangan teknologi serta keperluan pemegang taruh.

1.0 PENGENALAN

Kajian Kepuasan Pelanggan diadakan adalah bertujuan untuk melihat dan mengukur kehendak dan jangkaan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi (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 2 Tahun 2024 yang bermula pada **1 September hingga 15 Disember 2024** selaras dengan **Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan**.

Tahap kepuasan pelanggan MOSTI diukur melalui tiga aspek iaitu berkaitan **perkhidmatan, kemudahan dan prestasi keseluruhan MOSTI**. Bagi siri kedua tahun 2024 seramai **512 responden** telah mengisi soal selidik kali ini dan cadangan penambahbaikan telah dikemukakan oleh responden supaya MOSTI boleh menambah baik perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

Purata keseluruhan kajian kepuasan pelanggan iaitu **Bahagian I (Personel), Bahagian II (Perkhidmatan), Bahagian III (kemudahan) dan Bahagian IV (keseluruhan)** ialah **93.35%** pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh MOSTI.

Bil.	KEPUASAN PELANGGAN	SIRI 2		Catatan
		Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)	
1	PERSONAL	92.33	7.67	Komen dicatatkan di dalam cadangan penambahbaikan
2	PERKHIDMATAN	91.3	8.7	
3	KEMUDAHAN	93.71	6.29	
4	PRESTASI KESELURUHAN	93.35	6.65	
	PURATA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN	92.68	7.32	

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARI PELANGGAN

Berikut adalah cadangan dan penambahbaikan telah diterima melalui kajian ini. Cadangan dan penambahbaikan telah diteliti dan dikategorikan seperti berikut:

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
1	AGENSI ANGKASA MALAYSIA (MYSA)	1. Kemudahan mesin ATM disediakan 2. Semua perkhidmatan yang diberikan adalah dalam tahap terbaik, harap dapat dikekalkan 3. Sentiasa senyum		Item 1 Tiada keperluan bagi kemudahan mesin ATM disediakan dalam premis MYSA. Ini kerana MYSA merupakan kawasan Larangan dan Tempat Larangan serta diwartakan sebagai Kawasan Sasaran Penting Keutamaan 1 Negara. Buat masa ini, cadangan yang disyorkan tidak dapat dipenuhi. Item 2 dan 3 MYSA akan terus meningkatkan perkhidmatan kepada semua pemegang taruh termasuk pelanggan dalam memacu perkembangan sektor angkasa negara.

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
2	AGENCI NUKLEAR MALAYSIA (NUCLEAR MALAYSIA)	- Perkhidmatan yang disediakan adalah memuaskan dan memenuhi kehendak pelanggan - Kualiti ini harus dikekalkan dari masa semasa	- Talian telefon ke Agensi Nuklear Malaysia perlu diperbaiki dan diperkasakan - Direktori perlu dikemaskini sekurang-kurangnya setahun sekali atau 6 bulan sekali - Telefon di pejabat banyak yang rosak. Sukar untuk berurusan sesama agensi. Dah buat aduan tapi tiada tindakan kerana kekurangan bajet sehingga sekarang <i>Hand railing</i> di tangga dan laluan OKU perlu diadakan	Bagi maklum balas negatif Perkara 1 dan Perkara 3, jabatan telah merujuk kepada JKR bagi cadangan pemulihan/ naik taraf sistem PABX dan telefon secara berkesan berikutan kekerapan kerosakan ulangan bagi sistem ini agak tinggi walaupun usaha baik pulih dilakukan dari masa ke semasa. Status semasa, proses mendapatkan maklum balas pihak JKR mengemukakan cadangan untuk yang sesuai dengan permasalahan sistem PABX dan telefon di Agensi Nuklear Malaysia. 2. BKP akan mengemaskini bioweb dan maklumat berkaitan pada tahun 2025. 4. Laluan OKU dan <i>hand railing</i> telah dibuat di Blok 11.

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
3	BAHAGIAN DANA	1. Amat puas hati dengan perkhidmatan semua staff bahagian dana aif, terutamanya PIC yang selalu menjawab pertanyaan walaupun di luar <i>office hour</i>, memang 5 ★ 2. Teruskan khidmat yang cemerlang		TIADA KEPERLUAN MAKLUM BALAS
4	BAHAGIAN KEWANGAN	1. Arahan pentadbiran dalaman yang dikemas kini mengikut pekeliling yang berkuat kuasa	1. Siti Syahirah Binti Nazri Rosham kena sediakan makanan semasa perbincangan kerana perbincangan mengambil masa yang lama. 2. Perlu selaraskan kaedah pelaksanaan hal-hal kewangan supaya selari dengan pekeliling yang berkuat kuasa. Sekiranya terdapat kawalan dalaman di peringkat MOSTI, perkara tersebut perlu	1. Perbincangan dalaman tidak disediakan makanan bagi mematuhi penetapan Kawalan Dalaman Mengenai Langkah Penjimatan Perbelanjaan Awam Selaras Dengan Arahan Mengenai Penyediaan Makan Dan Minum Semasa Mesyuarat Dan Majlis Rasmi Kerajaan yang dikeluarkan pada September 2024. 2. Tindakan penambahbaikan dibuat dari masa ke masa untuk memudahkan proses pembayaran dan mematuhi pekeliling yang berkuat kuasa. Sebagai contoh yang terkini hebahan Senarai Semak bagi Arahan

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
			dihebahkan secara bertulis kepada semua warga kementerian 3. Cadangan - memaparkan visi, misi, fungsi, teras strategik atau pun lain-lain maklumat am dalam <i>screen saver laptop/desktop</i> pegawai dan warga kerja MOSTI agar setiap warga lebih menghayati peranan dan hala tuju MOSTI 4. Boleh ditambah baik lagi dari segi pengetahuan mengenai bidang kerja/ tugas agar setiap perkhidmatan yang disampaikan lebih jelas dan tepat. 5. Perlu ada kesegeraan setelah mendapat sebarang permohonan agar tidak mengakibatkan	Pembayaran Dengan Pesanan Kerajaan (PO) pada 14 Februari 2025 dan Garis Panduan Elaun Lebih Masa pada 12 Februari 2025 telah dibuat melalui e-mel dan sebagai penambahbaikan, Bahagian Kewangan melalui BPTM akan memuat naik garis panduan dan arahan dalaman di intranet MOSTI. 3. Tidak berkaitan secara khusus pada Bahagian Kewangan. Cadangan ini dirujuk secara am kepada warga MOSTI. 4. Pegawai telah menghadiri latihan dan diberikan makluman sebarang pindaan pekeliling berkaitan bidang tugas pegawai dari masa ke masa. 5. Pelaksanaan tugas berdasarkan permohonan diproses diterima dahulu (<i>First In First Out</i>) dan tindakan pemantauan dibuat agar permohonan diproses mengikut tempoh yang ditetapkan. 6. Cadangan ini perlu diteliti dari pelbagai sudut berkenaan kaedah, nilai tambah

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
			kelewatan urusan pegawai yang memohon. 6. Talian telefon pejabat disambung terus ke talian peribadi. Sekiranya pegawai tiada di pejabat, pegawai boleh terus menjawab telefon untuk membantu memudahkan urusan. 7. Bahagian kewangan perlu cakna, pantas dan tuntas dalam mengambil tindakan dan mengedarkan informasi mekanisme pelaksanaan satu-satu arahan/ pekeliling/ surat edaran yang dikeluarkan oleh pihak berwajib seperti MOF dan seumpamanya supaya tidak berlaku kekeliruan dan kecelaruan di peringkat dalaman MOSTI dalam melaksanakan/mematuhi	dan implikasinya terhadap organisasi dan juga privasi pegawai. Buat masa ini maklumat nombor telefon bimbit boleh diperolehi daripada Intranet MOSTI. 7. Sebarang pindaan atau makluman Pekeliling dari pihak berwajib seperti MOF diedarkan dari masa ke masa kepada semua pegawai yang berkenaan. Pada masa yang sama sila layari laman web MOF untuk mendapatkan pindaan terkini pekeliling berkenaan. 8. Kursus berkaitan tuntutan perjalanan telah diadakan pada 31 Januari 2023 dan 15 Jun 2023. Untuk makluman Bahagian ini akan menganjurkan satu sesi kursus berkaitan tuntutan pada suku ke-2 tahun 2025. Pada masa yang sama sekiranya seseorang pegawai memerlukan penjelasan lanjut mengenai tuntutan perjalanan boleh menghubungi secara terus pegawai-pegawai di Seksyen Terimaan Bayaran Bahagian Kewangan. 9. Bahagian ini memohon maaf jika

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
			arahan/ pekeliling/ surat edaran tersebut. 8. Contoh seperti perhitungan tuntutan TNT. Hukum (<i>rule of thumb</i>) dalam perhitungan kadar kelayakan tuntutan TNT wajar dihebahkan/ diedarkan bagi memudahkan pemohon yang membuat tuntutan TNT ini mengikut kadar dan hukum yang ditetapkan agar tidak terlebih/ terkurang dalam membuat tuntutan dan Bahagian Kewangan membuat potongan tanpa dimaklumkan sebab dan punca kesilapan tersebut berlaku. 9. Teguran kepada Puan Siti Fairuz Binti Talib, Pembantu Tadbir (Kewangan) Bahagian	perkhidmatan yang diberikan kurang memuaskan dan tindakan telah diambil di mana semua pegawai Seksyen Terimaan Bayaran (STB) termasuk pegawai berkenaan telah dipanggil dan diberi nasihat supaya lebih profesional dalam memberi maklum balas pertanyaan pelanggan. 10. Tindakan penambahbaikan dibuat dari masa ke masa untuk memudahkan proses pembayaran. Yang terkini hebahan Senarai Semak bagi Arahan Pembayaran Dengan Pesanan Kerajaan (PO) pada 14 Februari 2025. Terdapat juga bengkel/kursus yang telah dirancang untuk Ibu Pejabat MOSTI dan Jabatan di dalam masa terdekat iaitu: a. Bengkel Penyediaan Spesifikasi Menggunakan Sistem ePerolehan Bagi Sebut Harga / Tender pada 26 – 28 Februari 2025; b. Kursus WP10.9 MOSTI yang akan diadakan pada 21 April 2025 11. Bahagian Kewangan, sedaya upaya

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
			Kewangan. Sebagai penjawat awam yang sentiasa berurusan dengan penjawat awam yang lain/ orang awam, dipohon untuk belajar memberi maklumbalas dengan intonasi yang bersesuaian. Tidak perlu meninggi suara tanpa sebab. Melayan <i>customer</i> dengan berhemah bukan dengan emosi kerana <i>customer</i> yang menelefon tidak tahu masalah dalam hati awak, tidak tahu apa yang sedang awak lakukan. Saya berurusan dengan pegawai ini pada 15/10/2024 jam 11.30 pagi bertanyakan status tuntutan TNT saya yang berlarutan lebih 2 minggu. Tetapi intonasi biadap yang saya terima dari beliau. Hanya nada marah-marah yang saya terima. Pada hal saya	mencuba untuk memastikan setiap perjawatan diisi agar bahagian ini dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada warga Kementerian/Jabatan namun pengisian perjawatan di luar bidang kuasa Bahagian Kewangan.

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
			memulakan percakapan dengan bertanya saja. Menghormati sesama manusia itu diperlukan dalam kehidupan seharian. Bahasa melambangkan bangsa! Mohon tindakan/ nasihat daripada pihak atasan kepada beliau. Terima kasih 10. Beri taklimat setahun sekali. Kadang prosedur kewangan di bahagian sendiri dan bahagian kewangan lain-lain 11. Penambahan kakitangan	

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
5	BAHAGIAN PEMBANGUNAN	- Panduan dan bimbingan penggunaan <i>power point</i> yang lebih menarik - Semoga teruskan kecemerlangan di masa hadapan	Pegawai dengan skim perkhidmatan profesionalisme dengan kelayakan akademik (Jurutera) perlu berupaya menggalas tugas dan tanggungjawab yang padan dan sejajar dengan skim perkhidmatan dan kelayakan akademik bagi membantu urusan-urusan yang berkaitan dalam kejuruteraan dan penambahbaikan ruang pejabat dalaman MOSTI	Tugas Jurutera adalah mengikut JD (<i>Job Description</i>) yang telah diluluskan. Antara tugas Jurutera adalah memberi khidmat nasihat teknikal, memantau pengurusan penyelenggaraan bangunan MOSTI dan Jabatan dan Agensi serta menjadi perantara antara MOSTI dan Jabatan Teknik. Bahagian ini mengambil maklum akan teguran dan akan mengambil langkah penambahbaikan dalam membantu urusan-urusan berkaitan kejuruteraan termasuk mendapat khidmat nasihat segera daripada Jabatan Teknik.
6	BAHAGIAN PEMBUDAYAAN DAN PERKHIDMATAN STI	Okay sahaja	- Sediakan kaunter rujukan/ kiosk rujukan untuk mengakses lokasi dan pegawai - Perbanyakkan program turun padang ke agensi dibawah MOSTI	PSTI akan menyelaras beberapa siri program turun padang ke Jabatan dan Agensi di bawah MOSTI terutama yang menjadi rakan pelaksana dalam program-program kebudayaan STI sepanjang tahun 2025 ini seperti PSN dan PN.

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
7	BAHAGIAN PENGUASA ANGKASA		1. Perbanyakkan kerusi ruang menunggu di lobi dan tong sampah	Pihak kami mengambil maklum perkara ini dan mendapati bilangan kerusi (sofa) ruang masuk menunggu (sebelah BPA) di lobi Aras 5 C7 adalah mencukupi, malah terdapat lagi beberapa set sofa di ruang legar BPA. Tong sampah bersesuaian telah kami letakkan di ruang menunggu lobi.
8	BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA		1. Minit mesyuarat disediakan dalam 3 hari selepas mesyuarat 2. Penambahbaikan terhadap respon pegawai ketika dihubungi melalui telefon atau e-mel 3. Maklumbalas segera dalam tempoh masa yang singkat agak sukar untuk dipenuhi. Mohon panjangkan masa bagi memberi maklumbalas sekurang-kurangnya tempoh satu (1) hari	1. Penyediaan minit mesyuarat akan dilaksanakan dalam tempoh masa yang telah ditetapkan selaras dengan peraturan semasa. 2. Bagi tujuan tindakan penambahbaikan perkara tersebut, Bahagian ini mencadangkan agar nama pegawai yang dirujuk dimaklumkan agar tindakan pembetulan dan lain-lain dapat dilaksanakan dengan lebih berkesan. 3. Bahagian mengambil maklum akan perkara ini tertakluk kepada keperluan segera yang diperlukan oleh Agensi Pusat atau mana-mana pemegang taruh yang berkepentingan.

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
9	BAHAGIAN PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	1. Semoga ada lebih kerjasama di antara mosti dan agensi di bawah mosti seperti mimos berhad. 2. Perkhidmatan terbaik dan mesra. Terima kasih		1. BPTM sedang dalam proses integrasi myDigitalID (Dahulunya MIMOS) dengan sistem MOSTI. 2. BPTM juga diminta untuk memberi khidmat nasihat berkaitan pelaksanaan Projek '<i>Blockchain</i>' di antara MIMOS dan Kastam. 3. Tiada halangan bagi BPTM untuk bekerjasama dengan MIMOS dan agensi lain untuk inisiatif di bawah MOSTI. 4. BPTM akan sentiasa memberikan perkhidmatan terbaik kepada pengguna. Penambahbaikan perkhidmatan juga akan dilaksanakan dari masa ke semasa.

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
10	BAHAGIAN PENTADBIRAN	1. Secara amnya, perkhidmatan yang diberikan adalah baik oleh bahagian ini. Walau bagaimanapun, terdapat beberapa perkara terutama dalam penyelarasan penganjuran program-program kementerian penganjuran Perhimpunan Bulanan MOSTI, program Hari Kebangsaan, hari sukan negara, hari keluarga MOSTI dan beberapa perkara lain lagi yang sepatutnya merupakan <i>core business</i> bahagian pentadbiran ini diserahkan kepada bahagian/ unit/ kumpulan lain untuk dilaksanakan menyebabkan bahagian/ unit/ kumpulan lain ini terganggu dalam fokus	1. Mohon untuk mempercepatkan urusan tempahan kenderaan sama ada dapat atau tidak kenderaan yang ditempah/ pemandu selewat-lewatnya dua (2) hari sebelum perjalanan. Terima kasih 2. Sistem aduan MIS perlu ada mekanisme pemantauan kerana aduan yang dibuat tidak diambil tindakan namun status dikemaskini sebagai 'completed' oleh pentadbir 3. Sistem e-tempah diwujudkan bagi menguruskan permohonan penggunaan kenderaan jabatan dan bilik mesyuarat/ perbincangan di mosti. Namun, apabila permohonan	<u>Positif 1</u> Penyertaan semua Bahagian dalam penganjuran acara/ majlis/ program peringkat Kementerian adalah berdasarkan keputusan rasmi di peringkat pengurusan tertinggi MOSTI yang telah mendapat kelulusan KSU. Agihan tugas ini dibuat bagi memastikan pelaksanaan yang lebih sistematik dan penglibatan menyeluruh setiap bahagian/ unit. Walaupun tugas penganjuran diagihkan, aspek utama seperti pengurusan logistik, kemudahan, keselamatan serta perolehan perkhidmatan makan/ minum bagi acara utama masih di bawah tanggungjawab Bahagian Pentadbiran (BT). Selain itu, BT juga masih menguruskan program utama kementerian seperti Hari Sukan Negara, Majlis Sambutan Hari Raya dan Sambutan Kemerdekaan. Dalam semangat kebersamaan dan menyokong agenda nasional Kerajaan, BT juga turut terlibat dalam jawatankuasa kecil bagi acara-acara lain. Kerjasama

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
		penyampaian perkhidmatan asal di organisasi mereka. 2. Kualiti perhidmatan pastikan sentiasa ada.	(penggunaan kenderaan jabatan) dibuat jauh lebih awal dari tarikh penggunaan, maklumbalas lulus/ gagal permohonan hanya dapat diketahui sehari atau dua hari sebelum tarikh penggunaan (paling awal). Keadaan ini menyulitkan perancangan/ pencarian opsyen yang alternatif bagi mengatasi kesulitan ini dengan masa dan peruntukan (di saat-saat akhir) yang mendesak. Mohon agar perkara ini dikaji dan ditambahbaik	antara bahagian dan unit di MOSTI sentiasa menjadi keutamaan bagi memastikan setiap program berjalan dengan lancar dan mencapai objektif yang ditetapkan. <u>Negatif 1 & 3</u> Penetapan pemandu bagi tempahan kenderaan pada ketika ini dibuat 2 hari sebelum sesuatu perjalanan dimulakan. Ini adalah bagi mengimbangi permintaan yang tinggi terhadap perkhidmatan kenderaan Jabatan dengan kekangan pemandu sedia ada. Tempoh penetapan dua (2) hari sebelum perjalanan juga dibuat bagi meminimumkan risiko pertukaran pemandu pada saat-saat akhir kerana pemandu bercuti kecemasan/ cuti sakit atau kenderaan dalam keadaan yang tidak sesuai untuk digunakan. <u>Negatif 2</u> Pengemaskinian status dalam MIS setakat ini dibuat setelah sesuatu aduan diselesaikan. Perkara dibangkitkan ini adalah akibat kekeliruan laporan

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
				daripada HBS. Namun, tindakan serta-merta telah diambil untuk pembaikan ke atas aduan kerosakan tersebut.
11	BAHAGIAN PERANCANGAN STRATEGIK		1. Parking makin teruk. Nak datang meeting pun jenuh nak cari parking	Pengurusan mengenai kemudahan tempat parkir kereta adalah seliaan di bawah Bahagian Pentadbiran MOSTI. Sehubungan itu, kekurangan kemudahan petak parkir kereta untuk orang luar di sekitar kawasan MOSTI adalah di luar kawalan Bahagian PS.

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
12	BAHAGIAN TEKNOLOGI STRATEGIK DAN APLIKASI S&T	1. <i>Superb</i> 2. Beri respon dalam kadar segera terutama kepada kementerian yang hendak menyokong dasar MOSTI. Kita nak support program dia, dia pulak lambat nak respon. Adoi la	1. Tambah baik penerangan fungsi-fungsi bahagian/ jabatan/ agensi di MOSTI serta perkhidmatan yang ditawarkan di portal rasmi MOSTI. Mungkin boleh siarkan infografik/ video pendek berkenaan fungsi serta tanggungjawab bahagian/ jabatan/ agensi di platform media sosial kementerian dari semasa ke semasa	MOSTI melalui UKK telah menyediakan fungsi-fungsi bahagian/ jabatan/ agensi di MOSTI/ <i>website</i> agensi serta perkhidmatan yang ditawarkan di portal rasmi MOSTI/ agensi. Selain itu, Bahagian TSA dalam proses mengemaskini maklumat-maklumat terkini berkenaan dasar dalam bentuk infografik agar mudah difahami.

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
13	JABATAN KIMIA MALAYSIA (KIMIA MALAYSIA)	1. Kekalkan perkhidmatan yang cemerlang 2. Saya mencadangkan supaya jabatan/ agensi cemerlang diberi tambahan bajet sebagai imbuhan kepada perkhidmatan cemerlang yang telah diberi. 3. Kenaikan pangkat yang dah lulus KPSL baru lagi kerja semakin terbaik	1. Tingkatkan kualiti kerja kurangkan kontroversi 2. Penambahan ruang letak kereta 3. Kebersihan tandas perlu dipertingkatkan 4. Masa untuk memberikan laporan dapat disingkatkan jika boleh	1. KIMIA Malaysia akan sentiasa memastikan penambahbaikan berterusan dalam perkhidmatan yang ditawarkan. 2. Jabatan tidak berpeluang menambah bilangan ruang parkir kereta pelawat akibat kekangan ruang di dalam premis Jabatan. Parkir di luar premis Jabatan ada tersedia untuk kegunaan pelawat. Jabatan Kimia Malaysia (Ibu Pejabat) juga dalam perancangan untuk berpindah ke tempat baru yang akan menyediakan ruangan parkir yang lebih banyak. 3. Pemantauan kebersihan tandas akan dilaksanakan dari semasa ke semasa. Tandas juga telah diperbaharui pada Dis 2024 untuk keselesaan staf dan pelawat. 4. Perolehan peralatan berteknologi tinggi serta inovasi kaedah kerja akan dirancang dan dilaksanakan untuk mengurangkan tempoh pengeluaran laporan.

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
14	MIMOS BERHAD (MIMOS)	1. Penerangan MyDigital ID yang jelas dan mudah difahami		TIADA KEPERLUAN MAKLUM BALAS
15	PEJABAT KETUA SETIAUSAHA	2. Teruskan kecemerlangan		TIADA KEPERLUAN MAKLUM BALAS
16	PEJABAT SETIAUSAHA BAHAGIAN KANAN (PENGURUSAN)	1. Pengurusan sedia ada sudah memadai dan kerjasama dari pejabat tersebut sangat membantu memudahkan urusan. Mungkin boleh tambah baik sistem pengurusan sedia ada supaya lebih teratur		Pejabat ini mengambil maklum tentang kajian kepuasan pelanggan yang dilampirkan namun oleh kerana sistem pengurusan yang dinyatakan terlalu umum, pihak kami tidak dapat menjawab secara spesifik tentang apa yang perlu diberi penambahbaikan.
17	PEJABAT TIMBALAN KETUA SETIAUSAHA (PERANCANGAN DAN PEMBUDAYAAN SAINS)		1. Jadikan perkhidmatan MOSTI lebih mesra pengguna dengan meletakkan info kiosk di kawasan lobi dan tatacara berurusan	Dalam tindakan SUBK (P).
18	PEJABAT TIMBALAN MENTERI	1. Kekalkan prestasi		TIADA KEPERLUAN MAKLUM BALAS

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
19	PLANETARIUM NEGARA	1. Kekalkan perkhidmatan cemerlang		TIADA KEPERLUAN MAKLUM BALAS
20	PUSAT NANOTEKNOLOGI KEBANGSAAN (NNC)		1. <i>Information</i> harus di jelaskan dahulu terlebih awal. 2. Memastikan tugas dan senarai peserta/ ahli diberikan dan disenaraikan dengan jelas kepada fasilitator serta peralatan yang diberikan untuk tugas berfungsi dengan cekap dan baik. 3. <i>Better response time and direct guideline for easier understanding</i>	Komen adalah merujuk kepada penganjuran program antarabangsa International Nano Olympiad di Bangi Resort pada tahun 2024 yang melibatkan fasilitator daripada mahasiswa/ siswi universiti tempatan. Fasilitator berdepan isu-isu yang melibatkan delegasi dari luar negara. Bagi penganjuran program seumpama ini pada masa akan datang, NNC akan: 1. Memastikan taklimat daripada <i>Liaison Officer</i> MOSTI kepada fasilitator sebelum program berlangsung; dan 2. Memberi keutamaan kepada penjawat awam daripada kalangan anggota kerja MOSTI sebagai fasilitator.

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
21	PUSAT SAINS NEGARA	- Tempat menarik - Boleh wujudkan pameran dengan pengalaman realiti maya seperti simulasi proses carigali minyak dan penghasilan produk dari bahan mentah tersebut. - Permainan Kuiz Kahoot sangat menarik. Perbanyakkan lagi di masa hadapan - Penerangan oleh pro pusat sains (Puan Hafizah) jelas dan sangat membantu.	- Perbanyakkan bahan pameran yang konten ringan/ santai, senang difahami dan tidak terlalu berat. - Permainan VR Obskura agak ketinggalan zaman. Cuba tonjolkan permainan VR terkini. - Jalinkan kerjasama dengan syarikat swasta untuk memperkenalkan bahan pameran berunsurkan sains dan teknologi terkini. Saya dapati kebanyakan bahan pameran telah lama dan kurang menarik. - Perlukan lebih banyak program yang berkaitan dengan sains supaya orang awam dapat maklumat terkini berkaitan dengan sains	Permainan Kuiz Kahoot sangat menarik. Perbanyakkan lagi di masa hadapan (Unit Pendidikan) Permainan Kuiz Kahoot telah dijadualkan diadakan di setiap cuti umum dan cuti persekolahan. Selain kuiz Kahoot, PSN menyediakan juga kuiz minda pantas yang merangkumi teka silang kata, jejak sains dan SUDOKU bagi menguji kecekapan dan kemahiran pengunjung menyelesaikan masalah yang diberikan. Perbanyakkan bahan pameran yang konten ringan/ santai, senang difahami dan tidak terlalu berat (Unit Pameran) PSN telah memulakan proses pemurnian teks arahan dan infografik bahan pameran dalam bentuk dan lenggok bahasa yang lebih ringan. Walaubagaimanapun usaha ini akan memakan proses yang lama untuk memastikan konten bahan pameran adalah mudah difahami tetapi dalam masa yang sama masih mengekalkan komunikasi sains asal bahan pameran tersebut.

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
			dengan lebih pantas dan efisien. 5. Pameran Obskura kurang menarik dan tidak sepadan dengan harga tiket yang dibayar 6. Bahan pameran banyak yang rosak. Perlu ada <i>maintenance</i> berkala	Permainan VR Obskura agak ketinggalan zaman. Cuba tonjolkan permainan VR terkini. (Unit Pameran) PSN sentiasa berusaha untuk menambah baik dan memperkenalkan teknologi terkini. Kami akan meneliti cadangan ini dan mempertimbangkan untuk membawa pengalaman VR yang lebih inovatif pada masa akan datang. Jalinkan kerjasama dengan syarikat swasta untuk memperkenalkan bahan pameran berunsurkan sains dan teknologi terkini. Saya dapati kebanyakan bahan pameran telah lama dan kurang menarik (Unit Pameran) PSN telah membuat tawaran pelawaan bagi projek Kerjasama Pintar (Smart Partnership) antara PSN dengan syarikat swasta bagi menganjurkan pameran bertema. Hasrat melalui kerjasama sebegini adalah supaya PSN dapat menampilkan lebih banyak pameran yang in-trend dan terkini berunsurkan Sains, Teknologi, Kejuruteraan dan Matematik (STEM) yang berteknologi tinggi dan

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
				sesuai dengan ekspektasi pelawat yang berkunjung ke PSN. Pameran Obskura kurang menarik dan tidak sepadan dengan harga tiket yang dibayar. (Unit Pameran) PSN menghargai pandangan mengenai Pameran Obskura tersebut dan berasa kesal terhadap pengalaman yang tidak memenuhi jangkaan anda. PSN sentiasa berusaha untuk meningkatkan mutu kandungan pameran kami dan memastikan ia memberikan nilai yang sepadan dengan harga tiket yang ditawarkan. Maklum balas anda adalah amat bernilai dan dihargai. Kami akan meneliti aspek penambahbaikan bahan pameran tersebut bagi menawarkan perkhidmatan yang lebih berkualiti pada masa akan datang. Bahan pameran banyak yang rosak. Perlu ada maintenance berkala. (Unit Pameran) Terima kasih atas maklum balas yang

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
				diberikan. PSN sentiasa memberi keutamaan dalam memberi nafas baru kepada bahan-bahan pameran (<i>exhibit</i>) dan galeri pameran kami agar kunjungan anda sentiasa lebih bermakna. PSN juga amat menitikberatkan aspek kefungsiian pameran (<i>exhibit</i>) dan sememangnya telah pun menyediakan Maintenance Schedule secara berkala bagi meningkatkan kefungsiian dan kualiti bahan pameran di ruang galeri kami. Namun begitu, penerimaan jumlah pelawat yang tinggi oleh PSN samada secara walk-in atau tempahan rombongan telah sedikit sebanyak menyumbang kepada kerosakan bahan pameran selain daripada faktor penggunaan yang tidak berhemah di kalangan pelawat. PSN akan terus memantau perkara ini dengan teliti dan mengambil tindakan proaktif dan reaktif terhadap sebarang aduan kerosakan yang diterima. Perlukan lebih banyak program yang berkaitan dengan sains supaya orang awam dapat maklumat terkini berkaitan dengan sains dengan lebih

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
				pantas dan efisien.(Unit Pendidikan) PSN telah melaksanakan survei bagi mendapat maklum balas terhadap keutamaan program, pengisian dan kaedah pelaksanaan. Hasil maklum balas akan direalisasikan dengan keutamaan program adalah pameran, bengkel, penjelajahan ke sekolah-sekolah, pertandingan dan festival. Pengisian yang ditawarkan berasaskan sains, teknologi, kejuruteraan dan matematik (STEM) disampaikan melalui medium utama secara bersemuka dan atas talian di media sosial PSN seperti TikTok, Instagram dan Facebook. Selain itu juga, pengisian dan makluman program anjuran PSN diuar-uarkan melalui medium Telegram.
22	UNIT KOMUNIKASI KORPORAT	1. Pegawai di UKK sangat membantu bila diperlukan 2. <i>Keep it up!</i>	1. Sediakan mesin ATM untuk kemudahan warga MOSTI	TIADA KEPERLUAN MAKLUM BALAS
23	UNIT PERUNDANGAN		1. Cara berkomunikasi atau penyampaian sebarang maklumat terutama	Unit Perundangan telah mengubah cara pendekatan yang digunakan dalam cara penyampaian khidmat nasihat yang

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MOSTI BILANGAN 2 TAHUN 2024

BIL.	BAHAGIAN/ UNIT/ JABATAN/ AGENSI YANG BERURUSAN	CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN KUALITI PERKHIDMATAN DI MASA AKAN DATANG		TINDAKAN
		POSITIF/ PENAMBAHBAIKAN	NEGATIF	
			berkenaan perundangan hendaklah dilaksanakan secara berhemah dan tidak secara memperlecehkan amalan yang telah dilaksanakan sebelum ini kerana ianya tidak betul untuk masa sekarang. Kami di agensi tiada latar belakang perundangan hanya mematuhi apa yang telah disarankan oleh unit perundangan dari semasa ke semasa dan bergantung penuh kepada ulasan, pandangan puu terhadap sesuatu isu. Komunikasi yang berkesan amat penting dan kemahiran menyampaikan sesuatu maklumat juga perlu dititikberatkan supaya proses kerja berjalan dengan lancar	disampaikan menerusi ulasan bertulis. Antara perubahan yang dibuat adalah seperti berikut: i. Mengadakan/ menawarkan sesi susulan (<i>follow up</i>) bagi memastikan nasihat yang disampaikan dalam ulasan bertulis dapat difahami dengan berkesan; dan ii. Meningkatkan kebolehcapaian terus (<i>direct reachability</i>) dengan PUU.

Kesemua cadangan penambahbaikan oleh pelanggan akan dikaji kesesuaiannya dan tindakan sewajarnya perlu diambil oleh Bahagian/ Jabatan/ Agensi terlibat bagi mempertingkatkan lagi mutu penyampaian perkhidmatan MOSTI.

Maklum balas kepada cadangan ini akan dibentangkan di dalam **Pengurusan Prestasi Program (PPMC) Pengurusan Kementerian dan dihebahkan kepada pelanggan di laman web MOSTI.**

KESIMPULAN

Perbandingan tahap kepuasan pelanggan **Suku 1 Tahun 2024** berbanding kajian kepuasan pelanggan **Suku 2 Tahun 2024** adalah seperti jadual di bawah:

SUKU	Tahap Kepuasan Pelanggan
SUKU I 2024	94.42%
SUKU II 2024	93.35%

MOSTI akan sentiasa berusaha untuk menambahbaik prestasi semasa serta mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan selari dengan arus teknologi terkini supaya dapat memenuhi kehendak dan jangkaan pemegang taruh.