



PANDUAN PERLAKSANAAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

**BAHAGIAN KESIHATAN PERGIGIAN
JABATAN KESIHATAN NEGERI KEDAH DARUL AMAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

1 Januari 2022

PANDUAN PERLAKSANAAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN LUARAN

Pengenalan

Pelanggan luaran merupakan orang awam yang hadir ke klinik pergigian kerajaan untuk mendapatkan rawatan pergigian mahupun rawatan pencegahan. Kajian ini dibuat untuk mendapatkan gambaran mengenai persepsi serta pengalaman pelanggan terhadap perkhidmatan pergigian yang telah diberikan.

Tempoh Kajian

1 Januari 2022 – 31 Disember 2022

Responden Kajian

Pelanggan pesakit / penjaga pesakit yang berumur 18 tahun dan ke atas yang menerima perkhidmatan kesihatan pergigian di:

- Klinik pergigian (KP) primer / (KP) primer di kawasan hospital/ KP UTC
- KP Lawatan/ RTC yang memberi perkhidmatan kesihatan pergigian setiap hari
- KP Pakar Non-hospital based

Bilangan sampel yang diperlukan

Sekurang-kurangnya 100 orang

Pemilihan sampel

Pengambilan sampel adalah secara *systematic sampling*

Contoh:

- Penentuan selang (daripada data tahun sebelum):

Jumlah pesakit tahun sebelum = 8,000

Jumlah sampel yang diperlukan = 100

Penentuan selang = $8,000 \div 100 = 80$

- Sampel pertama:

Sampel pertama hendaklah dipilih secara rawak oleh petugas kaunter.

- Sampel kedua:

Sekiranya sampel pertama merupakan pesakit ke-3, sampel kedua dan berikutnya perlu dipilih secara sistematik dengan selang tambahan 80, iaitu pesakit ke-83, ke-163, ke-243 dan seterusnya.

Tools

Kajian ini menggunakan *self-administered questionnaires* dan soalan-soalan yang digunakan merupakan template dari Program Kesihatan Pergigian, Kementerian Kesihatan Malaysia dan borang soal selidik ini dirujuk sebagai PKPKed – DL68.

Kaedah Pengukuran

Numerator: Bilangan pelanggan yang berpuas hati dengan perkhidmatan kesihatan pergigian yang diterima (pelanggan yang memberi purata skor 4 atau/ dan 5 bagi bahagian II hingga IV KKP luaran)

Denominator: Jumlah pelanggan yang disampel

$$\frac{\text{Bilangan pelanggan yang berpuas hati dengan perkhidmatan kesihatan pergigian yang diterima (pelanggan yang memberi purata skor 4 atau dan 5 bagi bahagian II hingga IV KKP luaran)}}{\text{Jumlah pelanggan yang disampel}} \times 100\%$$

**CONTOH LAPORAN
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN LUARAN
PERKHIDMATAN KESIHATAN PERGIGIAN
KLINIK PERGIGIAN/DAERAH.....**

1. PENGENALAN

Kepuasan pelanggan ialah salah satu perkara yang dipandang serius / diutamakan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia demi mempertingkatkan kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan. Kajian kepuasan pelanggan ialah salah satu cara untuk mendapat maklum balas dan pendapat daripada pelanggan mengenai perkhidmatan kesihatan pergigian yang disediakan oleh Bahagian Kesihatan Pergigian, Negeri Kedah Darul Aman. Pelanggan luaran merupakan orang awam yang hadir ke klinik pergigian kerajaan untuk mendapatkan rawatan pergigian mahupun rawatan pencegahan.

2. OBJEKTIF

- Menilai tahap kepuasan pelanggan luaran terhadap perkhidmatan pergigian yang disediakan di klinik-klinik pergigian kerajaan.
- Mengenalpasti masalah yang dihadapi oleh pelanggan dan cadangan penambahbaikan

3. METODOLOGI

Kajian ini dilaksanakan dalam kalangan pelanggan yang hadir ke klinik untuk rawatan pesakit luar dan temujanji. Kajian kepuasan pelanggan luaran ini dijalankan pada setiap bulan dalam tempoh kajian, iaitu daripada bulan Januari hingga Disember tahun semasa.

Kumpulan sasaran adalah pesakit tidak kira bangsa atau jantina. Pensampelan terhadap kepada pelanggan yang boleh menguruskan borang kaji selidik sendiri. Saiz sampel ditentukan adalah sekurang-kurangnya 100 orang bagi semua klinik.

Borang kaji selidik yang digunakan adalah **Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Kesihatan Pergigian Rawatan Pesakit Luar** (PKPKed- DL67). Borang kaji selidik diedarkan kepada pesakit luar yang dikenalpasti di kaunter pendaftaran dan dikembalikan ke kaunter selepas mendapat rawatan / pemeriksaan pergigian.

Anggota yang terlibat dalam pengumpulan data telah dilatih supaya dapat melakukan *quality control* untuk setiap borang yang diterima oleh pelanggan bagi memastikan data yang berkualiti diperolehi. Semua ruangan disemak supaya diisi lengkap oleh pelanggan.

Analisa Data

Borang yang telah lengkap dikumpulkan dan dibuat analisa secara manual/berkomputer. Bagi mengukur tahap kepuasan pelanggan, respon skor 4 dan skor 5 (memuaskan dan amat memuaskan) dikira sebagai berpuas hati manakala skor 1 (amat tidak memuaskan) dan respon skor 2 dikira sebagai tidak memuaskan dan pelanggan yang menjawab skor 3 dikategorikan sebagai tidak pasti.

4. HASIL KAJIAN

$$\frac{\text{Bilangan pelanggan yang berpuas hati dengan perkhidmatan kesihatan pergigian yang diterima (pelanggan yang memberi purata skor 4 atau dan 5 bagi bahagian II hingga IV KKP luaran)}}{\text{Jumlah pelanggan yang disampel}} \times 100\%$$

Bahagian I

4.1 Ciri-ciri Sociodemografik

Jadual 4.1: Sociodemografik Pelanggan

	Faktor Demografik	n	%
Kategori Pelanggan	Pesakit Penjaga Pesakit		
Jantina	Lelaki Perempuan		
Bangsa	Melayu India Cina Bumiputra Sabah Bumiputera Sarawak Orng Asli Semenanjung Lain-lain		
Tahap Pendidikan	Tiada pendidikan rasmi Sekolah Rendah/ setaraf Sekolah Menengah/ setaraf Diploma Ijazah/lebih tinggi		
Umur			
Taraf Perkahwinan	Berkahwin Belum berkahwin Lain-lain		
Pekerjaan	Kerajaan Swasta Bekerja sendiri Pesara Suri rumah Tidak bekerja Lain-lain		
Pengangkutan ke klinik	Sendiri Kenderaan Awam Lain-lain (nyatakan)		
Jarak Rumah/ Tempat Kerja ke Klinik			

Bahagian II FASILITI DAN PERKHIDMATAN

Contoh:

1. Papan tanda tunjuk arah ke klinik pergigian jelas

Jadual 2.1 Papan tanda tunjuk arah ke klinik pergigian jelas

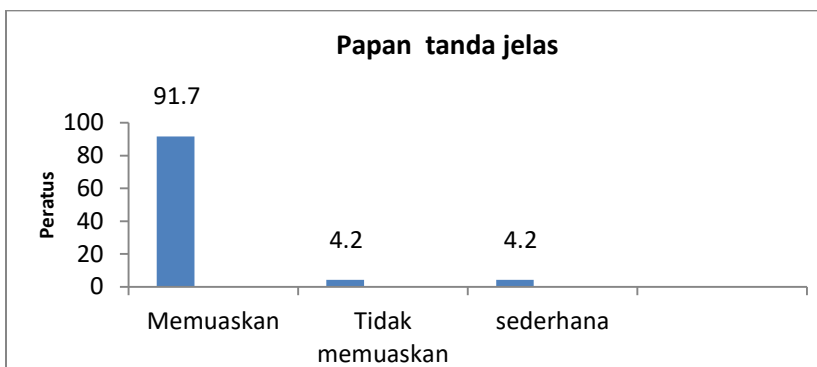
Pernyataan	Skor	Bil. responden	%
Papan tanda tunjuk arah ke klinik yang jelas	1 (Amat Tidak Memuaskan)	0	0%
	2	5	4.2%
	3	5	4.2%
	4	90	75%
	5 (Amat Memuaskan)	20	16.7%

Peratus pelanggan berpuashati =

$$\frac{\text{Bil. pelanggan menjawab 4 (memuaskan) + 5 (amat memuaskan)}}{\text{Jumlah responden}} \times 100\% = \dots\%$$

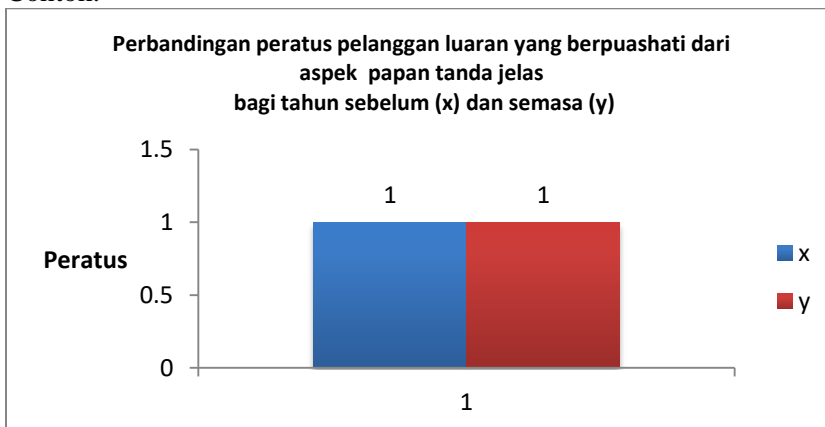
$$= \frac{90 + 20}{120} \times 100\% = 91.7\%$$

Sila buat carta bar: Contoh:



Seterusnya buat carta bar yang membandingkan pencapaian tahun ini dengan tahun-tahun sebelumnya.

Contoh:



Analisa yang sama perlu dibuat untuk soalan-soalan berikutnya.

Bahagian III- PERKHIDMATAN

Bahagian IV- RAWATAN

Contoh :

Soalan 1 : Klinik ini memberi perkhidmatan mengikut jadual yang dipamerkan

Jadual 3.1 Klinik ini memberi perkhidmatan mengikut jadual yang dipamerkan

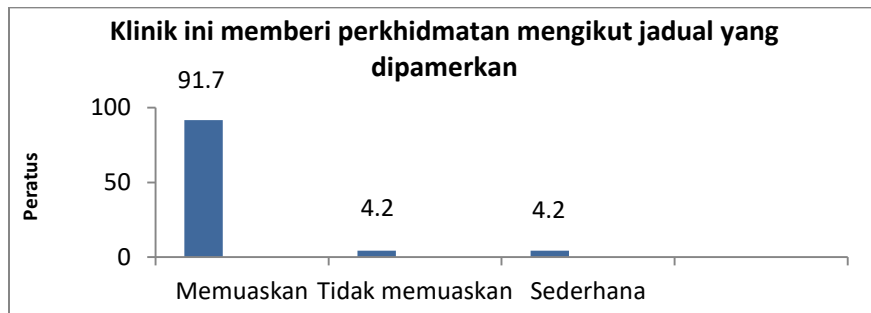
Pernyataan		Bil. responden	%
Klinik ini memberi perkhidmatan mengikut jadual yang dipamerkan	1 (Amat Tidak Memuaskan)	0	0%
	2	5	4.2%
	3	5	4.2%
	4	90	75%
	5 (Amat Memuaskan)	20	16.7%

Peratus pelanggan berpuashati =

$\frac{\text{Bil. pelanggan menjawab 4 (memuaskan) + 5 (amat memuaskan)}}{\text{Jumlah responden}} \times 100\% = \dots\%$

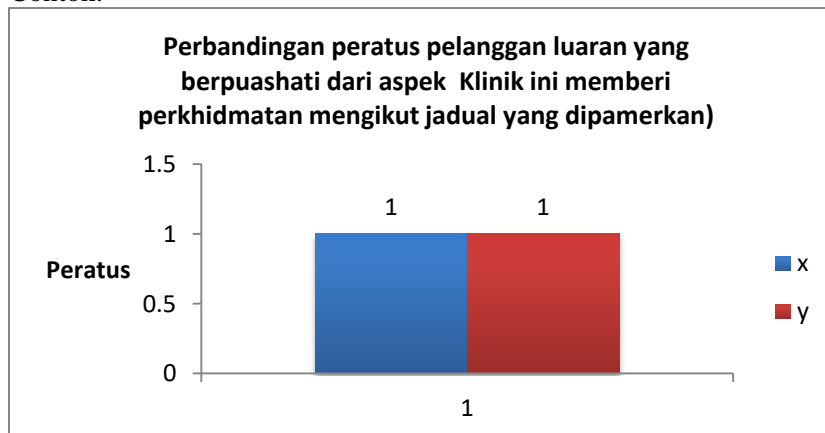
$$= \frac{90 + 20}{120} \times 100\% = 91.7\%$$

Sila buat carta bar: Contoh:



Seterusnya buat carta bar yang membandingkan pencapaian tahun ini dengan tahun-tahun sebelumnya.

Contoh:



Analisa yang sama perlu dibuat untuk soalan-soalan berikutnya.

BAHAGIAN V: MAKLUMBALAS

Sila beri maklum balas (aduan/ cadangan/ pujian) bagi memperbaiki perkhidmatan kami:

- 1.....
- 2.....

5. PERBINCANGAN DAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

- a. Bincangkan dari segi pencapaian peratus kepuasan pelanggan bagi **setiap soalan** samada telah mencapai peratus pencapaian yang dikehendaki dalam objektif kualiti iaitu 95%.
- b. Apakah pencapaian peratus yang paling rendah dan pada soalan keberapa (aspek apa)? Apakah sebab-sebab yang mungkin menyebabkan peratusan yang paling rendah ini? Beri cadangan untuk penambahbaikan supaya pencapaian dari segi aspek ini meningkat pada tahun depan.
- c. Bandingkan pencapaian tahun ini (semasa) dan tahun lepas (sebelum) bagi setiap soalan. Aspek mana yang meningkat dan aspek mana yang menurun. Bincangkan faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi penurunan atau peningkatan ini?

Contoh:

Aspek	Tahun sebelum	Tahun semasa	Ulasan
1. Papan tanda jelas	69.2	76.7	Meningkat 7.5%
2. Carta aliran/maklumat perkhidmatan adalah jelas	80.8	60	Menurun 20.8%
3. Klinik ini memberi perkhidmatan mengikut jadual yang dipamerkan	65.4	70	Meningkat 4.6%
dan soalan-soalan seterusnya.			

Terdapat peningkatan pencapaian sebanyak 7.5% dari segi papan tanda yang jelas kemungkinan disebabkan Klinik Pergigian..... ini telah bertukar lokasi dan tunjuk arah yang disediakan telah mencukupi dan ini memudahkan akses orang ramai ke klinik ini.

Namun begitu terdapat penurunan 7.5% dari segi carta aliran yang mudah difahami kemungkinan disebabkan oleh penyediaan carta alir yang tidak kemas serta terlampau banyak grafik. Cadangan penambahbaikan: sediakan carta alir yang lebih mudah.

6. KESIMPULAN

Tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhan adalah.....% (keputusan ini diambil dari pesakit memberi skor 4 dan 5 bagi **bahagian II hingga IV** soal selidik KKP luaran). Adakah peratus ini memenuhi objektif kualiti serta KPI yang ditetapkan iaitu 95%?

7. RUJUKAN

Nyatakan rujukan jika ada

PANDUAN PERLAKSANAAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN DALAMAN (STAF PERGIGIAN)

Pengenalan

Pelanggan dalaman adalah merupakan anggota pergigian yang memberikan perkhidmatan pergigian kepada semua lapisan masyarakat. Pelanggan dalaman memainkan peranan penting untuk meningkatkan taraf perkhidmatan pergigian. Oleh itu, adalah penting untuk mengetahui tahap kepuasan pelanggan dalaman dalam menjalankan tugas masing-masing supaya prestasi mereka dapat ditingkatkan demi kepentingan perkhidmatan pergigian di negeri Kedah Darul Aman ini.

Tempoh Kajian

Januari hingga September tahun semasa.

Bilangan sampel yang diperlukan

Sekurang-kurangnya **80% daripada bilangan anggota pergigian** yang bertugas di setiap fasiliti pergigian. Namun begitu, adalah lebih baik sekiranya melibatkan semua anggota pergigian.

Contohnya:

Bilangan anggota pergigian yang bertugas di Klinik Pergigian B adalah 60 orang, maka sampel kajian yang perlu diambil adalah :

$$80\% \times 60 = 48 \text{ orang.}$$

Pengambilan sampel

Pengambilan sampel adalah secara *convenient sampling* dan melibatkan semua kategori jawatan. Masa pengambilan sampel sebaik-baiknya adalah semasa pertengahan tahun.

Tools

Kajian ini menggunakan *self-administered questionnaires* dan dirujuk sebagai **PKPKed-BK 10/PIN.01 Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Dalaman (Staf Pergigian)**

Kaedah Pengukuran

Numerator: Bilangan pelanggan yang berpuas hati (pelanggan memberi skor memuaskan dan sangat memuaskan bagi Soalan 10: Secara keseluruhan, tahap kepuasan saya terhadap pihak pengurusan (klinik/pejabat) ini adalah...)

Denominator: Jumlah pelanggan yang disampel

Carta Perbatuan Kajian Kepuasan Pelanggan Dalaman

Tindakan	Jan-September	Oktober	November	Disember
Pengumpulan data				
Analisa data				
Penyediaan Laporan				
Penghantaran Laporan ke Bhg. Kesihatan Pergigian, JKN Kedah				

CONTOH LAPORAN
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN DALAMAN
PERKHIDMATAN KESIHATAN PERGIGIAN DAERAH/NEGERI

.....

1. Pengenalan

Pelanggan dalaman adalah merupakan anggota pergigian yang memberikan perkhidmatan pergigian kepada semua lapisan masyarakat. Pelanggan dalaman memainkan peranan penting untuk meningkatkan taraf perkhidmatan pergigian. Oleh itu, adalah penting untuk mengetahui tahap kepuasan pelanggan dalaman dalam menjalankan tugas masing-masing supaya prestasi mereka dapat ditingkatkan demi kepentingan perkhidmatan pergigian di negeri Kedah Darul Aman ini.

2. Objektif

2.1 Objektif umum

Menilai tahap kepuasan pelanggan dalaman terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh pihak pengurusan

2.2 Objektif khusus

- i. Menenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap:
 - Persekitaran kerja
 - Kebajikan anggota
 - Urusan berkaitan dengan perkhidmatan
 - Peluang komunikasi
 - Sebaran maklumat
 - Bantuan menyelesaikan masalah
 - Peluang mengemukakan cadangan
 - Pengiktirafan/penghargaan
 - Peluang pembangunan diri
- ii. Tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhannya
- iii. Cadangan penambahbaikan untuk mempertingkatkan system pengurusan

3. Metodologi

Kajian ini merupakan kajian '*cross-sectional*' iaitu kajian semasa yang dijalankan terhadap anggota pergigian dan hendaklah dijalankan sekurang-kurangnya sekali setahun.

3.1 Persampelan

Sampel kajian terdiri dari sekurang-kurangnya 80% daripada bilangan anggota yang terdapat di sesebuah daerah, tanpa mengira jawatan, tempoh perkhidmatan dan tempat bertugas

3.2 Kaedah Pengumpulan Data

Borang kaji selidik iaitu PKPKed-BK 10/PIN.01 Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Dalam (Staf Pergigian) yang terdapat dalam sistem kualiti MS ISO 9001:2015 digunakan untuk pengumpulan data. Borang-borang diedarkan oleh pegawai pergigian yang menjaga di setiap klinik pergigian kepada semua anggota pergigian yang terdapat di klinik pergigian berkenaan. Bagi Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah, borang-borang diedarkan kepada semua anggota yang bertugas di pejabat tersebut. Borang yang telah siap di sini dikumpulkan dan dibuat analisa secara manual.

Analisa data dan keputusan kajian hendaklah dibentangkan mengikut setiap soalan yang telah dikemukakan iaitu:

- Soalan 1 : Persekitaran kerja
- Soalan 2 : Kebajikan anggota
- Soalan 3: Urusan berkaitan dengan perkhidmatan
- Soalan 4: Peluang komunikasi
- Soalan 5 : Sebaran maklumat
- Soalan 6 : Bantuan menyelesaikan masalah
- Soalan 7 : Peluang mengemukakan cadangan
- Soalan 8 : Pengiktirafan/penghargaan
- Soalan 9 : Peluang pembangunan diri
- Soalan 10: Keseluruhan

Bagi setiap soalan, jika pelanggan menjawab bersetuju dan amat bersetuju, maka ianya dikira sebagai pelanggan telah berpuashati dari aspek tersebut. Maka bagi setiap soalan, respon bersetuju dan amat bersetuju akan dicampurkan untuk menunjukkan tahap memuaskan bagi setiap soalan (aspek). Selain dari itu perbandingan setiap soalan dengan tahap kepuasan pada tahun lepas hendaklah dibentangkan dalam bentuk carta bar.

Bagi menilai tahap kepuasan secara keseluruhan, jumlah respon memuaskan dan sangat memuaskan **Soalan 10** akan dibahagikan dengan jumlah responden.

Bagi cadangan penambahbaikan, hendaklah dinyatakan dan jika terdapat persamaan hendaklah dimasukkan ke dalam kategori yang sama.

4. Hasil Kajian

Jumlah anggota pergigian bagi seluruh daerah (N): orang

Jumlah responden (anggota yang memberi maklumbalas) (n): orang

Peratus anggota yang terlibat dalam kajian: $\frac{n}{N} \times 100\% = \dots\dots\dots\%$

4.1 Persekitaran kerja

Jadual 4.1 Kepuasan hati pelanggan dalaman terhadap persekitaran kerja

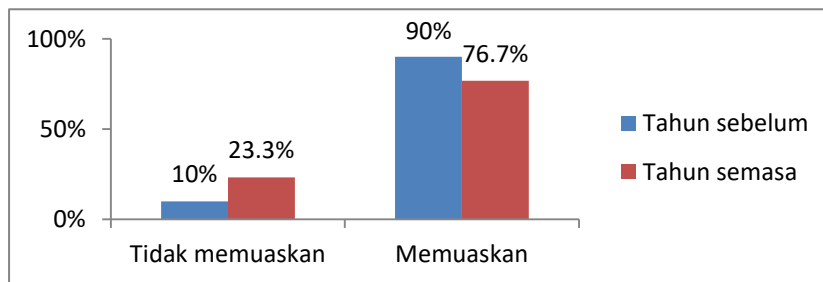
Pernyataan	Sangat tidak memuaskan		Tidak memuaskan		Memuaskan		Sangat memuaskan	
	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
Soalan 1 : Persekitaran kerja	-	$\frac{0}{30} \times 100\%$ = 0%	7	$\frac{7}{30} \times 100\%$ = 23.3%	21	$\frac{21}{30} \times 100\%$ = 70%	2	$\frac{2}{30} \times 100\%$ = 6.7%

Peratus pelanggan berpuashati =

$$\frac{\text{Bil. pelanggan memuaskan} + \text{bil pelanggan sangat memuaskan}}{\text{Jumlah responden}} \times 100\% = \dots\dots\dots\%$$

$$\frac{(21 + 2)}{30} \times 100\% = \mathbf{76.7\%}$$

Sila Buat bar chart: bandingkan dengan tahun sebelumnya, contohnya:



4.2 Kebajikan anggota

Jadual 4.2 Kebajikan anggota sentiasa diutamakan

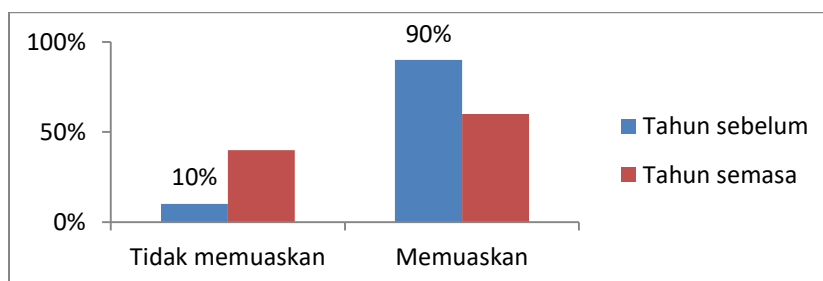
Pernyataan	Sangat tidak memuaskan		Tidak memuaskan		Memuaskan		Sangat memuaskan	
	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
Soalan 2 : Kebajikan staf pergigian	-	$\frac{0}{30} \times 100\%$ = 0%	12	$\frac{12}{30} \times 100\%$ = 40%	15	$\frac{15}{30} \times 100\%$ = 50%	3	$\frac{3}{30} \times 100\%$ = 10%

Peratus pelanggan berpuashati =

$$\frac{\text{Bil. pelanggan memuaskan} + \text{bil pelanggan sangat memuaskan}}{\text{Jumlah responden}} \times 100\% = \dots\dots\dots\%$$

$$\frac{(15 + 3)}{30} \times 100\% = \mathbf{60\%}$$

Sila buat bar chart: Bandingkan dengan tahun sebelum. Contoh:



4.3 Urusan berkaitan perkhidmatan

Jadual 4.3 Urusan berkaitan perkhidmatan

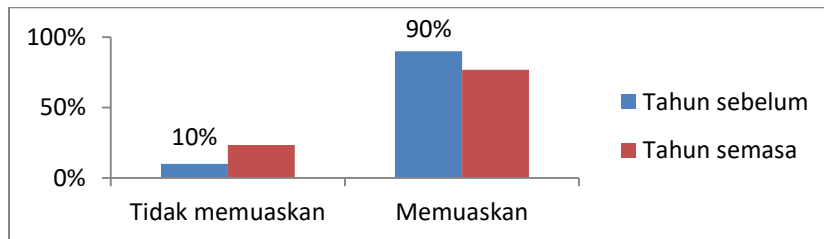
Pernyataan	Sangat tidak memuaskan		Tidak memuaskan		memuaskan		Sangat memuaskan	
	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
Soalan 3 : Urusan berkaitan perkhidmatan (seperti pengesahan jabatan, permohonan biasiswa, tuntutan elaun dsb) diambil tindakan dalam tempoh berpatutan	2	$\frac{2}{30} \times 100\% = 6.7\%$	8	$\frac{8}{30} \times 100\% = 23.3\%$	19	$\frac{19}{30} \times 100\% = 63.3\%$	1	$\frac{1}{30} \times 100\% = 3.3\%$

Peratus pelanggan berpuashati =

$$\frac{\text{Bil. pelanggan memuaskan} + \text{bil. pelanggan sangat memuaskan}}{\text{Jumlah responden}} \times 100\% = \dots\dots\dots\%$$

$$\frac{(19 + 1) \times 100\%}{30} = \mathbf{66.7\%}$$

Sila buat bar chart: Bandingkan dengan tahun sebelumnya. Contoh:



Analisa yang sama perlu dibuat untuk soalan-soalan berikutnya.

4.4 Tahap kepuasan keseluruhan

Bagi mengira tahap kepuasan keseluruhan, formulanya adalah seperti berikut:

Peratus pelanggan berpuashati =

$$\frac{\text{Bil. pelanggan menjawab 'memuaskan' + 'amat memuaskan' Soalan 10} \times 100\%}{\text{Jumlah responden}} = \dots\dots\dots\%$$

4.5 Cadangan penambahbaikan

Senaraikan cadangan penambahbaikan yang dikemukakan mengikut majoriti

Contoh:

- 10 orang daripada 31 anggota (32.2%) mencadangkan agar ruang tempat kerja diperluaskan supaya lebih selesa.
- Orang daripada 31 anggota (16.1%) mencadangkan agar pemberitahuan kursus dimaklumkan lebih awal supaya perancangan kerja dapat dibuat lebih awal dan tidak mengganggu tugas-tugas klinikal.
- Seorang dari 31 anggota (3.2%) mencadangkan agar pihak pengurusan tidak membekalkan bahan-bahan pergigian yang mempunyai tarikh luput yang singkat.

5. Perbincangan

- a. Bincangkan dari segi pencapaian peratus kepuasan pelanggan bagi **setiap soalan** samada telah mencapai peratus pencapaian yang dikehendaki dalam objektif kualiti iaitu 95% pelanggan dalaman berpuashati dengan pihak pengurusan perkhidmatan pergigian di daerah masing-masing.
- b. Apakah pencapaian peratus yang paling rendah dan pada soalan beberapa (aspek apa)? Apakah sebab-sebab yang mungkin menyebabkan peratusan yang paling rendah ini
- c. Perbandingan pencapaian tahun ini (2011) dan tahun lepas (2010). Aspek mana yang meningkat dan aspek mana yang menurun
- d. Lain-lain keputusan yang dirasakan perlu dibincangkan

6. Kesimpulan

Tahap kepuasan pelanggan dalaman secara keseluruhan terhadap pihak pengurusan perkhidmatan pergigian di daerah adalah sebanyak%

Peratusan ini telah mencapai/ tidak mencapai objektif kualiti yang telah ditetapkan. Namun begitu bagi aspek..... (contoh: persekitaran kerja) masih tidak mencapai objektif kualiti yang telah ditetapkan *ataupun* bagi kesemua aspek, sasaran objektif kualiti telah tercapai.

PANDUAN PERLAKSANAAN KAJIAN KEPUASAN GURU SEKOLAH RENDAH DAN MENENGAH

Pengenalan

Guru sekolah merupakan personel utama dalam melancarkan perkhidmatan pergigian di sekolah rendah dan menengah. Ini dapat dilihat melalui proses pengedaran dan pengumpulan semula kad-kad rawatan pergigian kepada murid sekolah serta pengurusan bilik rawatan pergigian di sekolah dan sebagainya. Selaras dengan itu, adalah penting bagi pihak pergigian untuk mendapatkan maklumbalas daripada guru sekolah untuk penilaian perkhidmatan pergigian yang dijalankan di sekolah rendah dan menengah. Hasil kajian ini akan digunakan untuk penambahbaikan perkhidmatan pergigian pada masa akan datang demi meningkatkan tahap kesedaran kesihatan mulut dikalangan pelajar sekolah rendah dan menengah demi mencapai tahap kesihatan pergigian optimum yang dapat menyumbang kepada kesejahteraan dan peningkatan kualiti hidup.

Tempoh Kajian

Januari hingga September tahun semasa.

Pengambilan sampel

Kajian ini melibatkan 2 orang guru di sekolah rendah dan 2 orang guru di sekolah menengah pada setiap sekolah rendah dan menengah yang dilawati yang terlibat secara langsung dalam menguruskan perkhidmatan pergigian di sekolah seperti Pengetua/Guru Besar, Guru Kesihatan dan Penolong Kanan (Hal Ehwal Murid) atau lain-lain guru yang sesuai.

Tools

Kajian ini menggunakan *self-administered questionnaires* dan borang soal selidik ini dirujuk sebagai PKPKed – BK 12/PIN.00 Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Guru Sekolah

Carta Perbatuan Kajian Kepuasan Pelanggan Guru Sekolah

Tindakan	Jan-September	Oktober	November
Pengumpulan data			
Analisa data			
Penyediaan Laporan			
Penghantaran Laporan			

CONTOH LAPORAN
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN GURU SEKOLAH RENDAH/MENENGAH
PERKHIDMATAN KESIHATAN PERGIGIAN NEGERI KEDAH DARUL AMAN

1. Pengenalan

Guru sekolah merupakan medium yang utama dalam melancarkan perkhidmatan pergigian disekolah rendah dan menengah. Ini dapat dilihat melalui proses pengedaran dan pengumpulan semula kad-kad rawatan pergigian kepada murid sekolah serta pengurusan bilik rawatan pergigian di sekolah dan sebagainya. Selaras dengan itu, adalah penting bagi pihak pergigian untuk mendapatkan maklumbalas daripada guru sekolah untuk penilaian perkhidmatan pergigian yang dijalankan di sekolah rendah dan menengah. Hasil kajian ini akan digunakan untuk penambahbaikan perkhidmatan pergigian pada masa akan datang demi meningkatkan tahap kesedaran kesihatan mulut dikalangan pelajar sekolah rendah dan menengah demi mencapai tahap kesihatan pergigian optimum yang dapat menyumbang kepada kesejahteraan dan peningkatan kualiti hidup.

2. Objektif Kajian.

2.1 Objektif Umum

Menilai tahap kepuasan guru-guru berkaitan perkhidmatan pergigian di sekolah rendah dan menengah

2.2 Objektif Spesifik

- 2.2.1 Menilai tahap kerjasama antara pihak kesihatan pergigian dan sekolah
- 2.2.2 Mengenalpasti kelemahan-kelemahan berkaitan dengan Program Kesihatan Pergigian di sekolah-sekolah
- 2.2.3 Menilai tahap kepuasan pelanggan keatas program perkhidmatan pergigian di sekolah rendah dan menengah.
 - Layanan anggota
 - Perkhidmatan yang disediakan
 - Kepuasan secara umum

3. Metodologi

Kajian ini merupakan kajian *cross-sectional* iaitu kajian semasa yang dijalankan terhadap guru-guru di sekolah rendah dan menengah. Tempoh kajian bermula dari bulan Januari hingga September.

3.1 Pensampelan

Kajian ini melibatkan 2 orang guru di sekolah rendah dan 2 orang guru di sekolah menengah pada setiap sekolah rendah dan menengah yang dilawati yang terlibat secara langsung dalam menguruskan perkhidmatan pergigian di sekolah seperti Pengetua/Guru Besar, Guru Kesihatan dan Penolong Kanan (Hal Ehwal Murid) atau lain-lain guru yang sesuai.

3.2 Kaedah Pempulan Data

Kajian ini dijalankan dengan menggunakan borang kaji selidik PKPKed-BK12/PIN.00 (Lampiran A). Borang kajiselidik ini telah diedarkan oleh Pegawai Pergigian atau Juruterapi Pergigian dan diisi oleh guru-guru yang terlibat. Borang yang telah siap diisi dikumpulkan dan dibuat analisa secara manual / berkomputer.

4. Hasil Kajian

Penemuan dari kajian perlu dinyatakan mengikut setiap soalan.

Jumlah responden (N) =orang

Hasil kajian perlu dinyatakan dalam bentuk jadual dan carta bar bagi setiap soalan.

Contoh :

Soalan 1 : Terdapat kerjasama yang memuaskan di antara pihak kesihatan pergigian dan pihak sekolah

Jadual 4.1 Kerjasama yang memuaskan di antara pihak kesihatan pergigian dan pihak sekolah

Ya	%	Tidak (n2)	%
n1	$n1/N \times 100 = \dots\dots\dots$	n2	$n2/N \times 100 = \dots\dots\dots$

Carta bar:



Seterusnya bandingkan pencapaian tahun ini dengan tahun-tahun sebelumnya dalam bentuk carta bar. Contoh:



Analisa yang sama perlu dibuat untuk soalan-soalan berikutnya.

Senaraikan semua komen yang telah dinyatakan oleh guru (sekiranya ada)

Tahap kepuasan keseluruhan

Bagi mengira tahap kepuasan keseluruhan, formulanya adalah seperti berikut:

Peratus pelanggan berpuashati =

$$\frac{\text{Bil. pelanggan menjawab Ya bagi Soalan 10}}{\text{Jumlah responden}} \times 100\% = \dots\%$$

5. Perbincangan

Bincangkan pencapaian tahun ini dan **bandingkan** dengan pencapaian tahun sebelumnya. Aspek (soalan) manakah yang meningkat atau menurun? Perlu ulas mengikut setiap soalan.

Aspek (soalan) manakah yang mendapat peratus terendah?

Aspek (soalan) manakah yang mendapat peratus tertinggi?

6. Cadangan Penambahbaikan

Nyatakan cadangan penambahbaikan (jika ada) yang telah diutarakan oleh guru-guru dan bincangkan kemungkinan pelaksanaannya

7. Kesimpulan

Nyatakan berapakah peratus kepuasan pelanggan (guru sekolah) secara keseluruhan ke atas perkhidmatan pergigian yang telah dijalankan di sekolah-sekolah (**ambil keputusan dari soalan 10**).

8. Rujukan

Nyatakan sumber rujukan jika ada

PANDUAN PERLAKSANAAN KAJIAN KEPUASAN MURID SEKOLAH RENDAH/MENENGAH

Pengenalan

Murid-murid Sekolah Rendah / Menengah adalah satu kumpulan sasar yang diberi keutamaan oleh Bahagian Kesihatan Pergigian, Kementerian Kesihatan Malaysia melalui program "Incremental care". Melalui kajian kepuasan pelanggan yang dijalankan ke atas murid-murid sekolah rendah/ menengah ini, adalah diharapkan maklumbalas yang diberikan dapat meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan pergigian yang dijalankan di sekolah-sekolah melalui penambahbaikan yang dijalankan secara berterusan dari masa ke semasa.

Tempoh Kajian

Januari hingga September tahun semasa.

Pengambilan sampel

Murid Sekolah Rendah

Setiap sampel kajian terdiri daripada sepuluh peratus (10%) murid sekolah rendah Tahap Dua (tahun 4, 5 dan 6) untuk setiap sekolah dilawati dari Januari hingga September. Agihan borang kajiselidik diberi secara random kepada murid yang terlibat tanpa mengira faktor jantina atau keturunan.

Contoh : Sekiranya enrolmen murid tahun 4, 5 dan 6 adalah seramai 500 orang, pengiraan sampel adalah seperti berikut :

$10\% \times 500 = 50$ orang. Taburan sampel adalah seperti berikut: $50 \div 3 = 17$ orang bagi setiap tahun (Tahun 4: 17 orang, Tahun 5: 17 orang, Tahun 6: 17 orang). Sekiranya setiap tahun mempunyai 3 kelas maka sampel dari setiap kelas adalah $17 \div 3 = 6$ orang.

Murid Sekolah Menengah

Sampel kajian terdiri daripada 10% daripada enrolmen murid sekolah menengah tingkatan 3, 4 dan 5 yang dilawati dari Januari hingga September oleh pasukan pergigian sekolah daerah/negeri Kedah. Agihan borang kajiselidik diberi secara random kepada murid yang terlibat tanpa mengira faktor jantina atau keturunan

Contoh : Sekiranya enrolmen murid tingkatan 4, 5 dan 6 adalah seramai 600 orang, pengiraan sampel adalah seperti berikut:

$10\% \times 600 = 60$ orang. Taburan sampel adalah seperti berikut : $60 \div 3 = 20$ orang bagi setiap tingkatan (Ting. 4: 20 orang, Ting 5 : 20 orang, Ting 6: 20 orang). Sekiranya setiap tingkatan mempunyai 5 kelas maka sampel dari setiap kelas adalah $20 \div 5 = 4$ orang.

Tools

Kajian ini menggunakan *self-administered questionnaires* dan borang soal selidik ini dirujuk sebagai PKPKed-BK 07/PIN.01 Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Murid Sekolah Menengah dan PKPKed-BK 11/PIN.01 Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Murid Sekolah Rendah

Carta Perbatuan Kajian Kepuasan Pelanggan Murid Sekolah Rendah/Menengah

Tindakan	Jan-September	Oktober	November
Pengumpulan data			
Analisa data			
Penyediaan Laporan			
Penghantaran Laporan			

CONTOH PENULISAN LAPORAN

PERKHIDMATAN KESIHATAN PERGIGIAN NEGERI/ DAERAH/NEGERI..... KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MURID SEKOLAH RENDAH/MENENGAH TAHUN

1. Pengenalan

Murid-murid Sekolah Rendah / Menengah adalah satu kumpulan sasar yang diberi keutamaan oleh Program Kesihatan Pergigian, Kementerian Kesihatan Malaysia melalui program "Incremental care". Melalui kajian kepuasan pelanggan yang dijalankan ke atas murid-murid sekolah rendah/menengah ini, adalah diharapkan maklumbalas yang diberikan dapat meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan pergigian yang dijalankan di sekolah-sekolah melalui penambahbaikan yang dijalankan secara berterusan dari masa ke semasa.

2. Objektif Kajian

2.1 Objektif Umum

Menilai tahap kepuasan murid sekolah rendah/menengah terhadap Perkhidmatan Pergigian yang disediakan oleh Bahagian Kesihatan Pergigian Negeri Kedah Darulaman.

2.2 Objektif Spesifik

- 2.2.1 Menilai tahap kepuasan pelanggan ke atas anggota pergigian
- 2.2.2 Menilai tahap kepuasan pelanggan ke atas aktiviti pencegahan pergigian yang dijalankan
- 2.2.3 Menilai tahap kepuasan pelanggan ke atas aktiviti rawatan pergigian yang dijalankan
- 2.2.4 Menilai tahap kepuasan pelanggan ke atas interaksi dengan anggota
- 2.2.5 Tahap kepuasan secara keseluruhan

3. Metodologi

Kajian ini merupakan kajian *cross-sectional* iaitu kajian semasa yang dijalankan terhadap murid-murid sekolah rendah/menengah yang menerima perkhidmatan pergigian yang diberikan oleh Perkhidmatan Kesihatan Pergigian Negeri Kedah Darulaman.

Murid yang terlibat dalam kajian ini adalah dianggap mewakili keseluruhan murid sekolah menengah di Negeri Kedah. Kajian ini dijalankan dari bulan Januari hingga bulan September setiap tahun.

3.1 Pensampelan

3.1.1 Murid Sekolah Rendah

Setiap sampel kajian terdiri daripada sepuluh peratus (10%) murid sekolah rendah Tahap Dua (tahun 4, 5 dan 6) untuk setiap sekolah dilawati. Agihan borang kajiselidik diberi secara random kepada murid yang terlibat tanpa mengira faktor jantina atau keturunan.

3.1.2 Murid Sekolah Menengah

Sampel kajian terdiri daripada 10% daripada enrolmen murid sekolah menengah tingkatan 3, 4 dan 5 yang dilawati oleh pasukan pergigian sekolah. Agihan borang kajiselidik diberi secara random kepada murid yang terlibat tanpa mengira faktor jantina atau keturunan.

3.2. Kaedah Pengumpulan Data

Borang kaji selidik iaitu PKPKed-BK 11/PIN.01 dan PKPKed-BK 7/PIN.01 diedarkan oleh Pegawai Pergigian dan Juruterapi Pergigian dan diisi oleh murid selepas penerangan dan panduan diberikan (*guided questionnaire*). Borang kajiselidik ini diedarkan selepas setiap kali selesai ceramah/LMG dikendalikan bagi mendapat respon yang lebih tepat .

Borang yang telah siap diisi, dikumpul dan dibuat analisa oleh Pegawai Pergigian/ Juruterapi Pergigian/Pegawai yang dilantik di setiap klinik/daerah.

4. Hasil Kajian

Hasil kajian tentang status kepuasan pelanggan di bincangkan berdasarkan setiap soalan.

Jumlah responden (N) =orang

Hasil kajian perlu dinyatakan dalam bentuk jadual dan carta bar bagi setiap soalan.

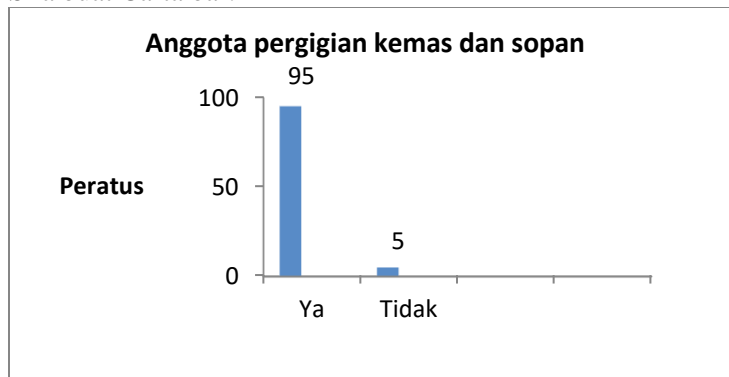
Contoh :

Soalan 1 : Anggota pergigian kemas dan bersopan

Jadual 4.1 Anggota pergigian kemas dan bersopan

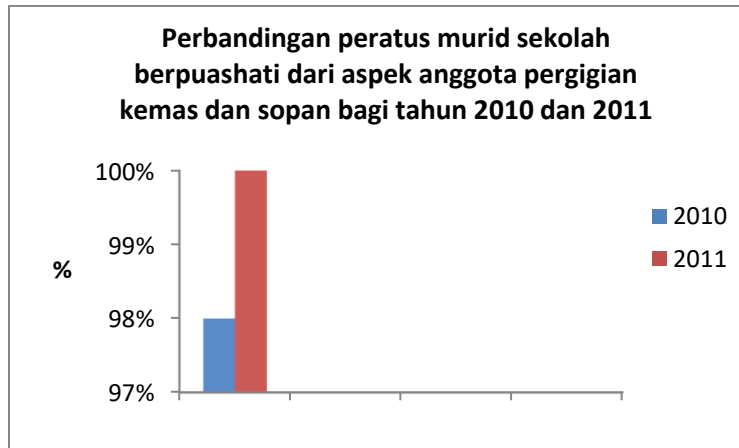
Ya	%	Tidak (n2)	%
n1	$n1/N \times 100 = \dots\dots$	n2	$n2/N \times 100 = \dots\dots$

Sila buat Carta bar:



Seterusnya perlu buat carta bar untuk membandingkan pencapaian tahun ini dengan tahun sebelumnya.

Contoh:



Analisa yang sama perlu dibuat untuk soalan-soalan berikutnya

5. Perbincangan

Bincangkan pencapaian tahun ini bagi setiap soalan dan **bandingkan** dengan pencapaian tahun sebelumnya.

Pada setiap aspek (soalan), adakah pencapaiannya meningkat atau menurun berbanding tahun sebelumnya?

Contoh:

Aspek	2010	2011	Ulasan
Anggota pergigian kemas dan sopan	98%	100%	Meningkat 2%
Layanan yang diberikan adalah memuaskan	95%	90%	Menurun 5%

Pada aspek (soalan) manakah peratus paling tinggi?

Pada aspek (soalan) manakah peratus paling rendah?

6. Cadangan Penambahbaikan

Nyatakan cadangan untuk meningkatkan pencapaian pada aspek yang rendah dan lain-lain cadangan yang sesuai.

7. Kesimpulan

Secara keseluruhan, berapa peratus murid berpuas hati?

Formulanya adalah :

$$\frac{\text{Bil. responden yang menjawab YA bagi Soalan 11} \times 100\%}{\text{Jumlah responden (N)}} = \dots\%$$

8. Rujukan

Nyatakan rujukan jika ada.

PANDUAN PENGENDALIAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PEJABAT KESIHATAN PERGIGIAN DAERAH

Pengenalan

Pelanggan pejabat kesihatan pergigian daerah merupakan sesiapa sahaja yang berurusan dengan Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah/ Bahagian Kesihatan Pergigian termasuklah anggota pergigian, pembekal, anggota kesihatan, pelawat, auditor dan sebagainya. Pandangan mereka mengenai perkhidmatan yang diberikan oleh pejabat adalah penting supaya kualiti perkhidmatan pejabat dapat ditingkatkan. Melalui kajian ini, adalah diharapkan ianya dapat memberi input kepada penambahbaikan berterusan terhadap perkhidmatan di peringkat pejabat.

Tempoh Kajian

Januari hingga September

Pengambilan Sampel

Sekurang-kurangnya 45 orang yang terdiri dari anggota pergigian, pembekal, pelawat, auditor dan lain-lain yang berurusan dengan pejabat kesihatan pergigian.

Taburan persampelan

Bagi setiap bulan, sampel yang perlu diambil adalah seramai 5 orang.

Tools

Kajian ini menggunakan *self-administered questionnaires* dan borang soal selidik ini dirujuk sebagai PKPKed - BK 17/PIN.00 Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pejabat

Pengukuran

Keputusan ini diambil dari **soalan no. 11** dengan menggunakan formula berikut:

$$\frac{\text{Bil. pelanggan yang menjawab cemerlang/baik/memuaskan bagi soalan no. 11}}{\text{Jumlah bilangan pelanggan pejabat yang menjawab soalselidik}} \times 100\% = \dots\%$$

Carta Perbatuan Kajian Kepuasan Pelanggan Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah/Negeri

Tindakan	Jan-September	Oktober	November
Pengumpulan data			
Analisa data			
Penyediaan Laporan			
Penghantaran Laporan			

**CONTOH LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PEJABAT KESIHATAN
PERGIGIAN DAERAH/NEGERI.....
TAHUN :.....**

1. Pengenalan

Pelanggan pejabat kesihatan pergigian daerah merupakan sesiapa sahaja yang berurusan dengan Pejabat Kesihatan Pergigian Daerah/Bahagian Kesihatan Pergigian termasuklah anggota pergigian, pembekal, anggota kesihatan, pelawat, auditor dan sebagainya. Pandangan mereka mengenai perkhidmatan yang diberikan oleh pejabat adalah penting supaya kualiti perkhidmatan pejabat dapat ditingkatkan. Melalui kajian ini, adalah diharapkan ianya dapat memberi input kepada penambahbaikan berterusan terhadap perkhidmatan di peringkat pejabat.

2. Objektif

2.1 Objektif umum:

Untuk menilai tahap kepuasan secara keseluruhan terhadap pemberian perkhidmatan di pejabat kesihatan pergigian daerah

2.2 Objektif khusus:

- i. Untuk menilai tahap kepuasan pelanggan pejabat terhadap masa menunggu untuk berurusan di pejabat kesihatan pergigian
- ii. Untuk menilai samada pelanggan pejabat dari kategori pembekal menerima pembayaran bil dalam tempoh 14 hari seperti yang dijanjikan dalam piagam pelanggan pejabat ini
- iii. Untuk menilai tahap ke atas penyampaian maklumat/penerangan/penjelasan yang diberikan oleh staf pejabat ini
- iv. Untuk menilai tahap ke atas layanan yang diberikan oleh staf pejabat ini
- v. Untuk menilai tahap kecekapan yang ditunjukkan oleh staf pejabat ini
- vi. Untuk melihat sebarang cadangan penambahbaikan yang telah dikemukakan oleh pelanggan

3. Metodologi

Kajian ini merupakan kajian *cross-sectional* iaitu kajian semasa yang dijalankan terhadap pelanggan yang berurusan dengan pejabat kesihatan pergigian. Kajian ini dijalankan dari Januari hingga September tahun semasa.

Kajian ini dilaksanakan dikalangan pelanggan dewasa yang berumur 18 tahun ke atas yang hadir pertama kali ke pejabat kesihatan pergigian daerah untuk sebarang urusan tanpa mengira bangsa atau jantina. Sampel diambil secara *convenient sampling*.

Kajian kepuasan pelanggan pejabat ini dijalankan pada setiap bulan dalam tempoh kajian, iaitu daripada bulan Januari hingga September tahun semasa iaitu sekurang-kurangnya 5 orang setiap bulan. Jumlah borang kaji selidik yang diedarkan samarata untuk setiap bulan iaitu dari Jan-September tahun semasa. Pensampelan terhadap kepada pelanggan yang boleh menguruskan borang kaji selidik sendiri. Saiz sampel perlulah sekurang-kurangnya 45 orang bagi tahun semasa. Borang kaji selidik yang digunakan adalah Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pejabat (PKPKed-BK 17/PIN.00). Borang kaji selidik diedarkan kepada setiap pelanggan baru yang hadir pada hari yang ditetapkan oleh di kaunter dan dikembalikan ke kaunter selepas selesai urusan. Borang yang telah siap diisi, dikumpul dan dianalisa oleh staf yang dipertanggungjawabkan di pejabat tersebut.

4. Hasil Kajian

Bilangan pelanggan baru yang hadir ke pejabat : N (diambil dari buku daftar pelanggan pejabat)

Bilangan pelanggan baru yang memberi maklumbalas (menjawab soalselidik) : n

Peratus responden : $n/N \times 100\% = x\%$

Contoh : Bilangan pelanggan baru yang hadir ke pejabat : 50

Bilangan pelanggan baru yang menjawab soalselidik : 45

Peratus responden : $45/50 \times 100\% = 90\%$

4.1 Umum

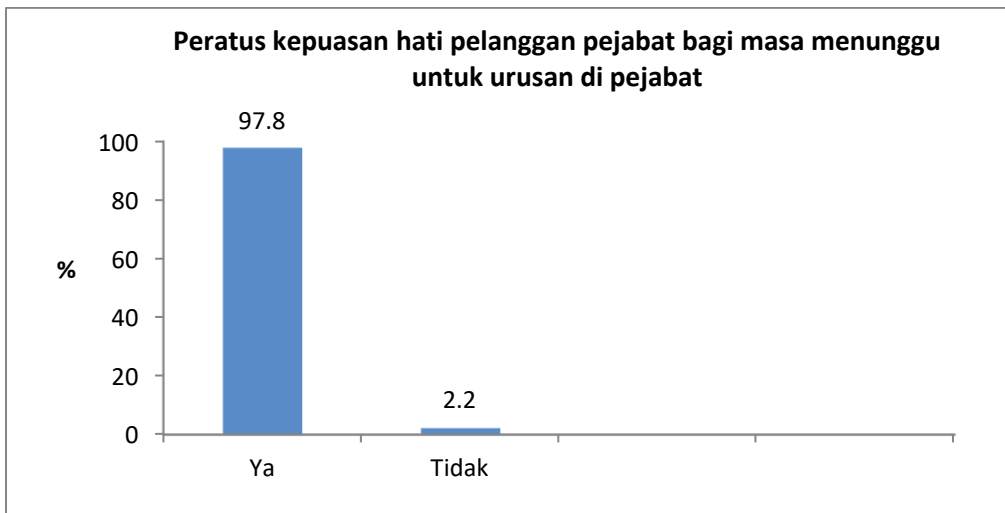
Contoh:

	Perkara	Bilangan	Peratus
Kategori pelanggan	Warga Pergigian	20	<u>Bil warga pergigian</u> Bil pelanggan yang menjawab soalselidik x 100% =% $20/45 \times 100\% = 44.4\%$
	Warga Kesihatan	10	$10/45 \times 100\% = 22.2\%$
	Pembekal	15	$15/45 \times 100\% = 33.3\%$
	Lain-lain (nyatakan)	-	-
Jantina	Lelaki	25	$25/45 \times 100\% = 55.6\%$
	Perempuan	20	$20/45 \times 100\% = 44.4\%$
Tujuan/Urusan	Urusan dengan pentadbiran	15	$15/45 \times 100\% = 33.3\%$
	Mesyuarat	10	$10/45 \times 100\% = 22.2\%$
	Lawatan	5	$5/45 \times 100\% = 11.1\%$
	Urusan Bekalan	15	$15/45 \times 100\% = 33.3\%$
	Lain-lain (nyatakan)	-	-
Anggota yang ditemui	Pegawai	20	$20/45 \times 100\% = 44.4\%$
	Jururawat Pergigian	10	$10/45 \times 100\% = 22.2\%$
	Anggota Perkeranian	15	$15/45 \times 100\% = 33.3\%$
	Lain-lain (nyatakan)	-	-

4.2 Kepuasan hati terhadap masa menunggu untuk berurusan di pejabat

Contoh :

Pernyataan	Ya		Tidak	
	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
Soalan 5 : Adakah anda berpuashati dengan masa menunggu untuk membuat urusan di sini?	44	$\frac{44}{45} \times 100\% = 97.8\%$	1	$\frac{1}{45} \times 100\% = 2.2\%$



4.3 Kepuasan hati dengan perkhidmatan/mendapat respon seperti diharapkan

Contoh :

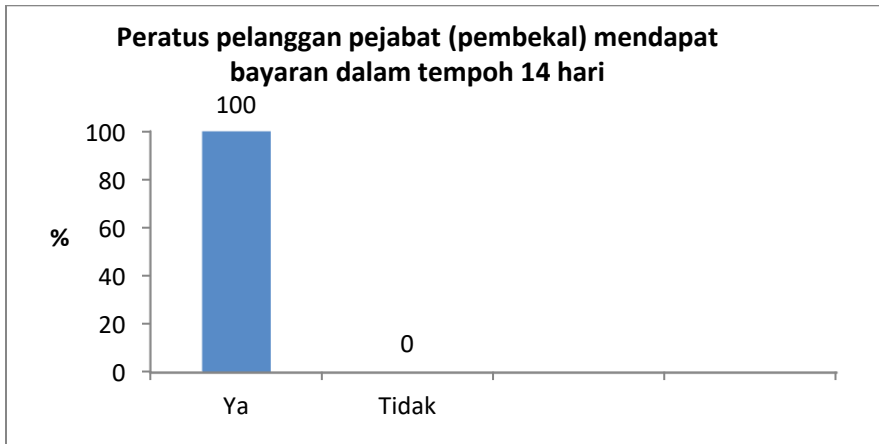
Pernyataan	Ya		Tidak	
	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
Soalan 6 : Adakah anda berpuashati dengan perkhidmatan/mendapat respon seperti diharapkan	45	$\frac{45}{45} \times 100\% = 100\%$	0	0%



4.4 Tempoh bayaran bil dalam masa 14 hari kepada pembekal

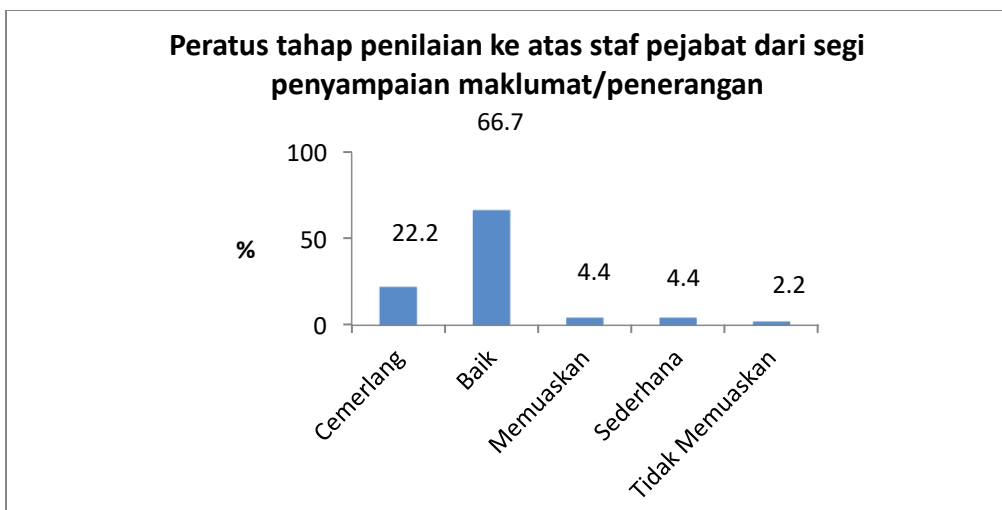
Contoh :

Penyataan	Ya		Tidak	
	Bil.	Peratus	Bil.	Peratus
Soalan 7 : Adakah bil-bil anda dibayar dalam tempoh 14 hari dari tarikh invois diserahkan kepada pejabat ini dengan lengkap?	15	$\frac{\text{Bil pembekal menjawab Ya pada soalan 7}}{\text{Jumlah pembekal sahaja yg menjawab soalselidik}} \times 100\%$ $\frac{15}{15} \times 100\% = 100\%$	0	0%



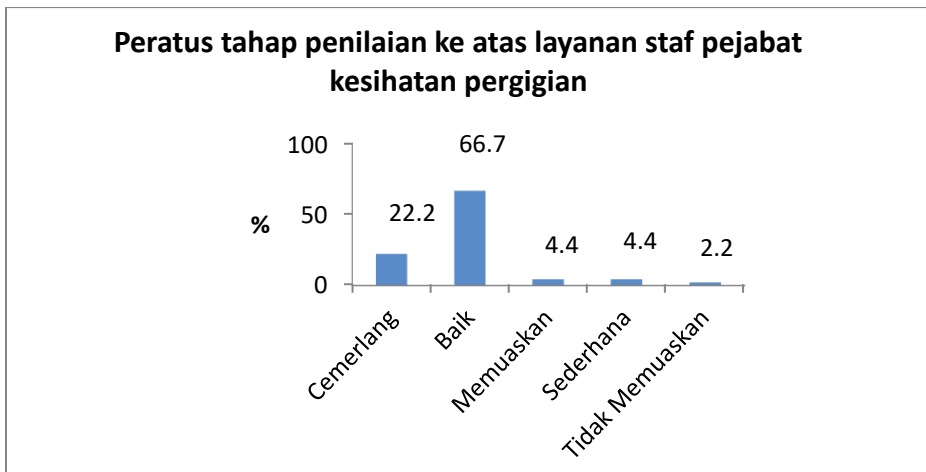
4.5 Tahap penilaian terhadap penyampaian maklumat/penerangan/penjelasan

Cemerlang		Baik		Memuaskan		Sederhana		Tidak Memuaskan	
Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
10	$\frac{10}{45} \times 100\% = 22.2\%$	30	$\frac{30}{45} \times 100\% = 66.7\%$	2	$\frac{2}{45} \times 100\% = 4.4\%$	2	$\frac{2}{45} \times 100\% = 4.4\%$	1	$\frac{1}{45} \times 100\% = 2.2\%$



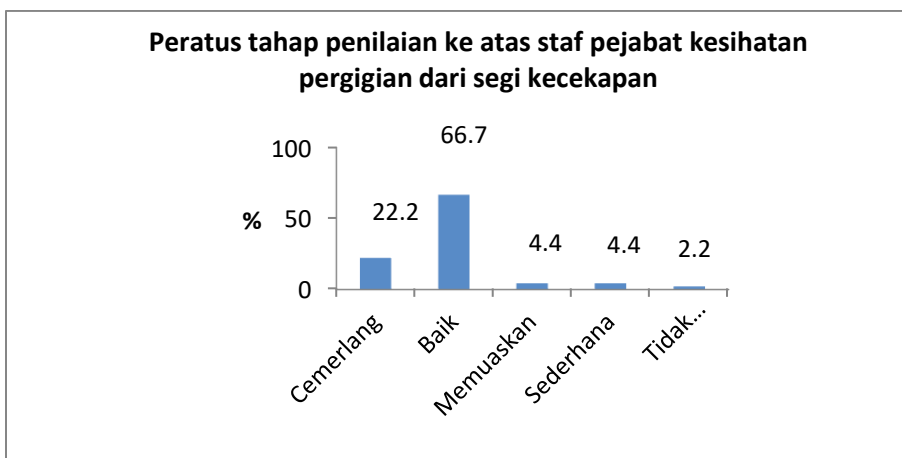
4.6 Tahap penilaian terhadap layanan staf pejabat kesihatan pergigian

Cemerlang		Baik		Memuaskan		Sederhana		Tidak Memuaskan	
Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
10	$\frac{10}{45} \times 100\% = 22.2\%$	30	$\frac{30}{45} \times 100\% = 66.7\%$	2	$\frac{2}{45} \times 100\% = 4.4\%$	2	$\frac{2}{45} \times 100\% = 4.4\%$	1	$\frac{1}{45} \times 100\% = 2.2\%$



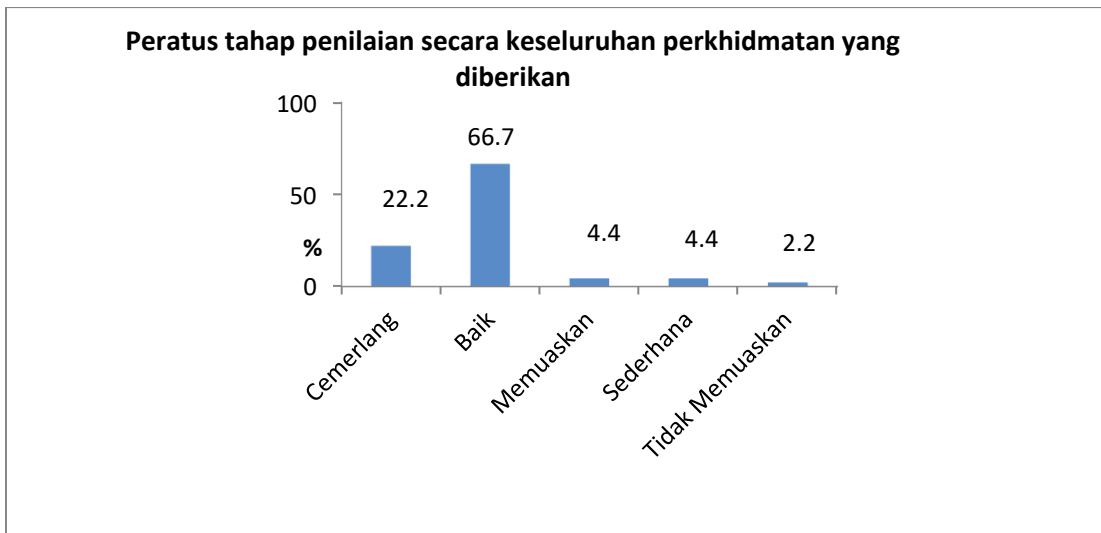
4.7 Tahap penilaian terhadap kecekapan staf pejabat kesihatan pergigian

Cemerlang		Baik		Memuaskan		Sederhana		Tidak Memuaskan	
Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
10	$\frac{10}{45} \times 100\% = 22.2\%$	30	$\frac{30}{45} \times 100\% = 66.7\%$	2	$\frac{2}{45} \times 100\% = 4.4\%$	2	$\frac{2}{45} \times 100\% = 4.4\%$	1	$\frac{1}{45} \times 100\% = 2.2\%$



4.8 Tahap penilaian terhadap keseluruhan perkhidmatan yang diberikan

Cemerlang		Baik		Memuaskan		Sederhana		Tidak Memuaskan	
Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus	Bilangan	Peratus
10	$\frac{10}{45} \times 100\% = 22.2\%$	30	$\frac{30}{45} \times 100\% = 66.7\%$	2	$\frac{2}{45} \times 100\% = 4.4\%$	2	$\frac{2}{45} \times 100\% = 4.4\%$	1	$\frac{1}{45} \times 100\% = 2.2\%$



4.9 Peratus pelanggan berpuashati dengan perkhidmatan di pejabat kesihatan pergigian daerah

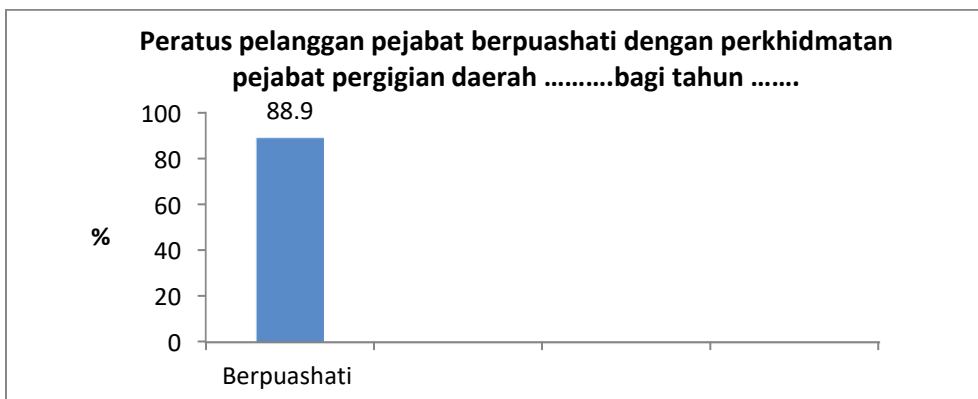
Keputusan ini diambil dari **soalan no. 11** dengan menggunakan formula berikut:

$\frac{\text{Bil. pelanggan yang menjawab cemerlang/baik/memuaskan bagi soalan no. 11}}{\text{Jumlah bilangan pelanggan pejabat yang menjawab soalselidik}} \times 100\% = \dots\%$

Contoh :

$\frac{\text{Bil pelanggan jawab cemerlang/baik/memuaskan} = 40}{\text{Jumlah pelanggan menjawab soalselidik} = 45} \times 100\% = 88.9\%$

$\frac{40}{45} \times 100\% = 88.9\%$



4.10 Senarai cadangan yang telah dikemukakan (jika ada) oleh pelanggan pejabat

1.
2.

5. Perbincangan dan Cadangan Penambahbaikan

Bincangkan majoriti pelanggan dari kategori mana, jantina apa yang berurusan dengan pejabat ini.

- i. Apakah pencapaian peratus yang paling tinggi dicapai dan pada soalan ke berapa?
- ii. Apakah pencapaian peratus yang terendah dicapai dan pada soalan ke berapa?
- iii. Bandingkan pencapaian tahun ini dan tahun lepas bagi setiap soalan. Aspek mana yang meningkat dan aspek mana yang menurun. Bincangkan faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi penurunan atau peningkatan ini?
- iv. Berikan cadangan penambahbaikan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan di pejabat hasil daripada kajian ini.

6. Kesimpulan

Peratus pelanggan pejabat yang berpuashati dengan perkhidmatan di pejabat pergigian daerah.....secara keseluruhan adalah.....% (peratus ini diambil dari 4.9)

Contoh :

Peratus pelanggan pejabat yang berpuashati dengan perkhidmatan di pejabat pergigian daerah.....secara keseluruhan adalah **88.9%**