

Kajian Merdeka Centre dengan  
kerjasama The New Straits Times  
Press (M) Berhad

**1,024**

Responden

**62**

Peratusan responden berpuas hati  
mutu perkhidmatan kerajaan

# Ramai puas hati mutu khidmat awam

B.H. M/S-1 26.11.07

Oleh Norfatimah Ahmad

**K**UALA LUMPUR: Penambahbaikan sistem penyampaian dalam perkhidmatan awam yang menjadi tumpuan Datuk Seri Abdullah Ahmad Badawi sejak mengambil alih kepemimpinan negara, mendapat pujian masyarakat berbilang kaum di negara ini.

Hasil kaji selidik dijalankan firma penyelidikan tempatan, Merdeka Centre dengan kerjasama The New Straits Times Press (M) Berhad, menunjukkan purata 62 peratus daripada 1,024

responden berpuas hati dengan mutu perkhidmatan kerajaan ketika ini.

Semua responden berkenaan berusia lebih 21 tahun yang juga pengundi mewakili tiga kaum utama – Melayu, India dan Cina, serta dari pelbagai latar belakang dan tinggal sama ada di bandar atau luar bandar.

Pengarah Merdeka Centre, Ibrahim Suffian, berkata peratusan positif itu diperoleh berikutan maklum balas baik daripada responden Melayu dengan 76 peratus dan 71 peratus lagi kaum India.

“Langkah kerajaan membaiki sis-

tem penyampaian awam meningkatkan keyakinan masyarakat, terutama dengan tindakan dikenakan terhadap kakitangan yang gagal menunjukkan prestasi kerja bermutu,” katanya.

Tinjauan bagi soalan berkaitan sistem penyampaian awam itu juga menunjukkan hanya satu peratus responden kaum India yang tidak tahu atau enggan memberi sebarang maklum balas berhubung perkara itu, manakala empat peratus lagi Melayu.

Keseluruhannya, lapan peratus responden memilih kategori tidak tahu atau enggan memberi maklum

balas berkaitan sistem penyampaian, manakala 30 peratus lagi kurang berpuas hati dengan mutu perkhidmatan awam ketika ini.

Selain itu, maklum balas berkaitan masalah alam sekitar menunjukkan purata 49 peratus responden berpuas hati, manakala 48 peratus berpendapat sebaliknya.

Bagaimanapun, berdasarkan pandangan responden mengikut pecahan kaum didapati orang Melayu mencatat angka tertinggi yang berpuas hati dengan 53 peratus, India (45 peratus) dan Cina (44 peratus).