



**BAHAGIAN REGULATORI FARMASI NEGARA
(NPRA)**

**LAPORAN
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN LUAR
BAHAGIAN REGULATORI FARMASI NEGARA
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
TAHUN 2023**

Website: <https://www.npra.gov.my/> *No. Tel.:* +603-78835400

Objektif Kajian:

- a) Menilai tahap kepuasan pelanggan luaran terhadap kualiti perkhidmatan di NPRA.
- b) Mengenalpasti kelemahan - kelemahan yang perlu diatasi (sekiranya ada).
- c) Mengambil kira komen dan cadangan daripada pelanggan untuk memperbaiki kualiti perkhidmatan sedia ada di mana berkaitan.

Tempoh Kajian:

1 April 2023 – 30 Jun 2023 (3 bulan)

Kategori Responden:

- a) Industri
- b) Anggota kerajaan (selain anggota NPRA)
- c) Lain - lain

Skala: Skala likert

Skala	1	2	3	4	5	TB
Diskripsi	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Neutral	Setuju	Sangat Setuju	Tidak Berkenaan

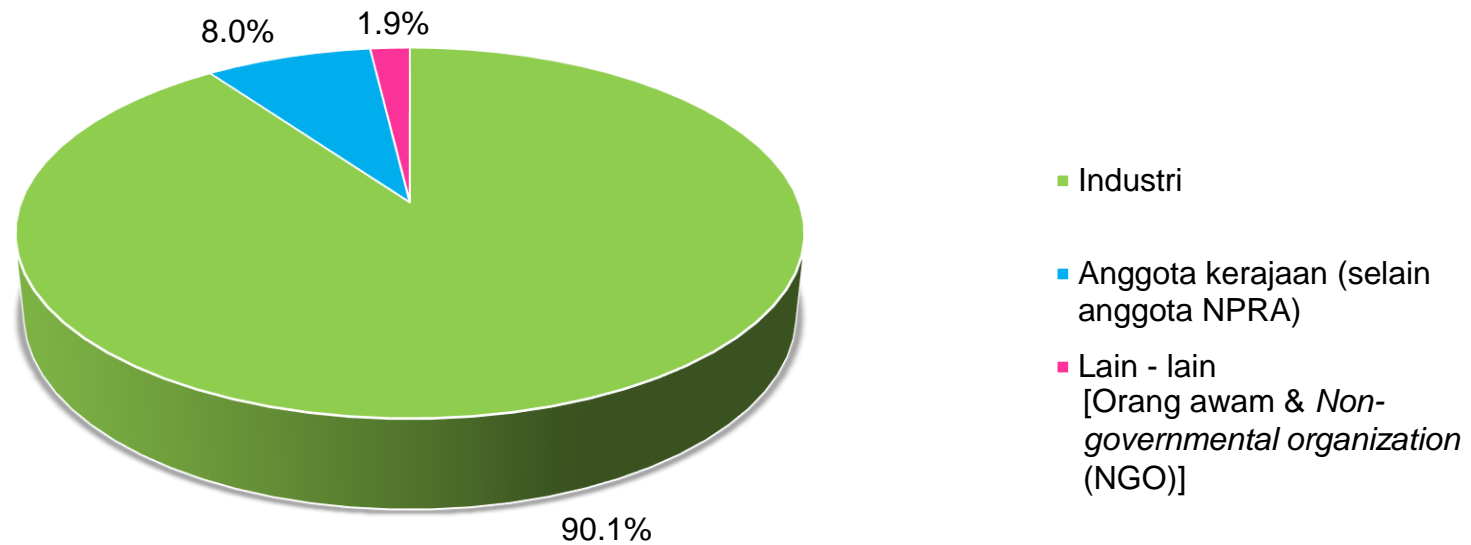
Skor & Tahap:

Skor Purata	Tahap
0.0 - 1.5	Sangat Lemah
1.6 - 2.5	Lemah
2.6 - 3.5	Memuaskan
3.6 - 4.5	Baik
4.6 - 5.0	Cemerlang

Jumlah Responden:

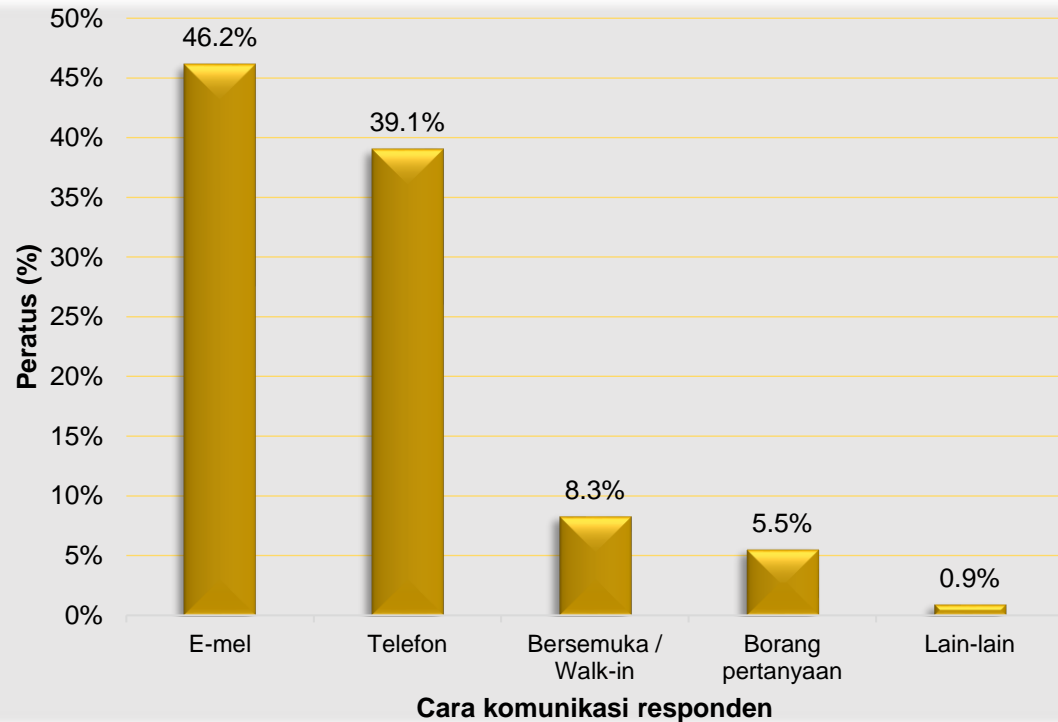
162 responden

Peratus Responden Mengikut Kategori:



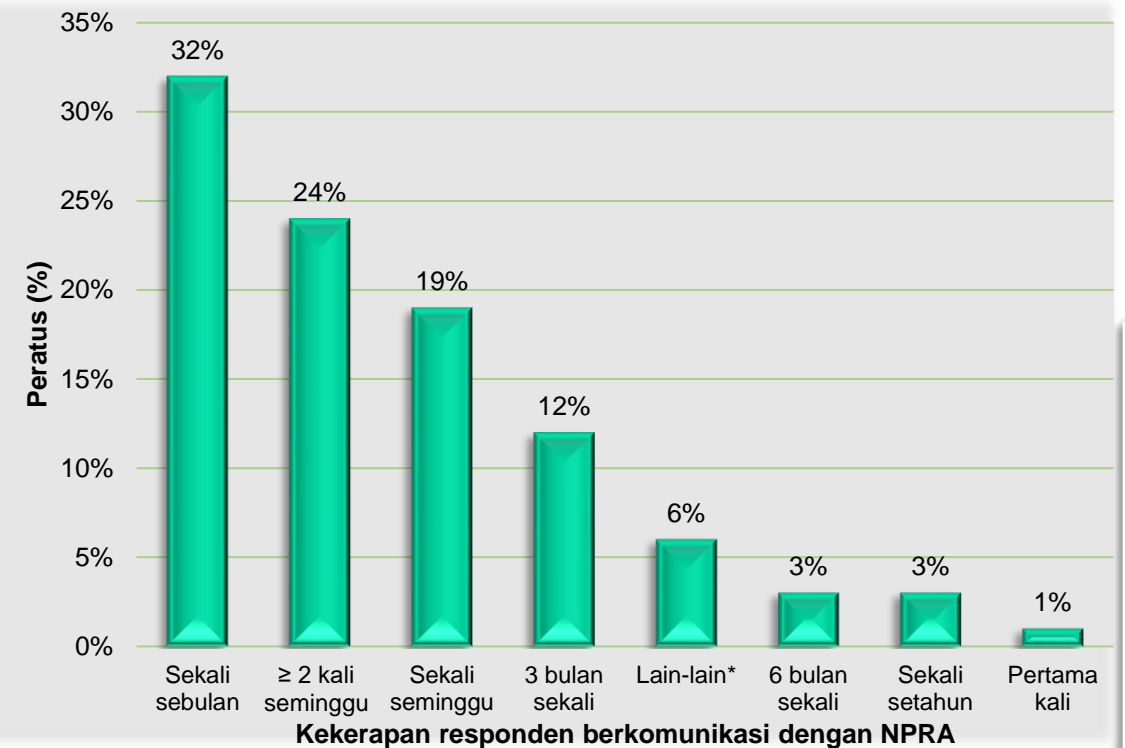


Cara Komunikasi Responden:



*Lain-lain: Surat dan perkhidmatan helpdesk

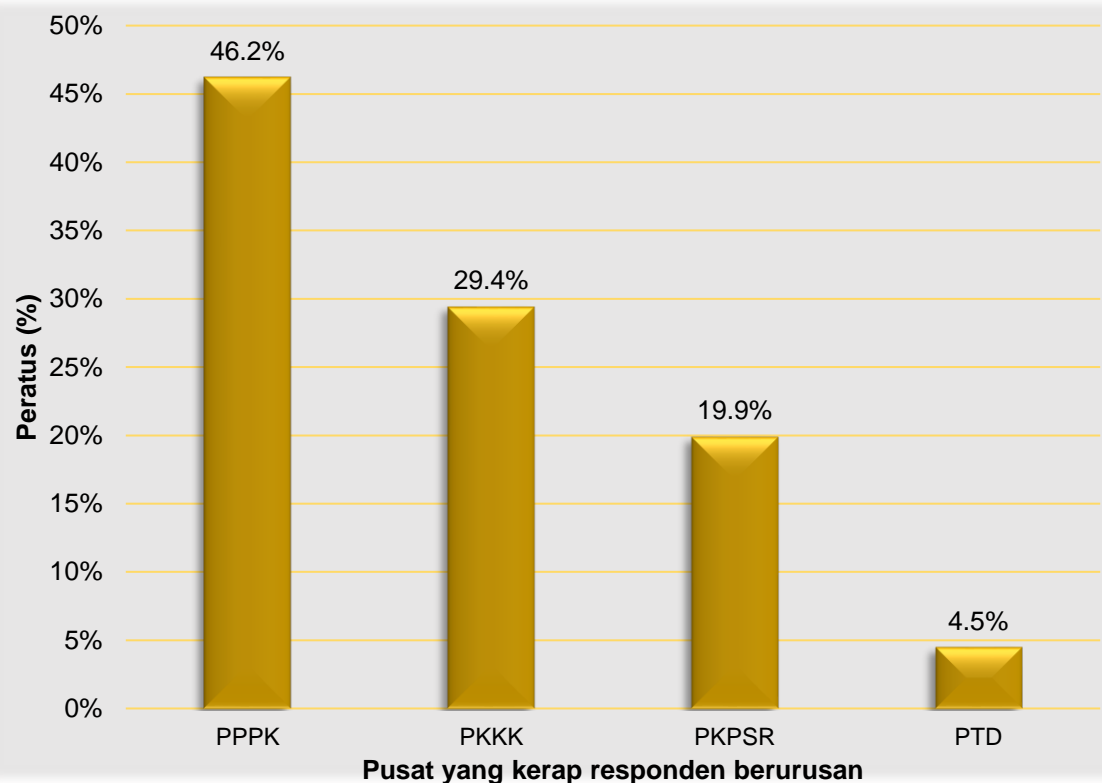
Kekerapan Responden Berkomunikasi Dengan NPRA:



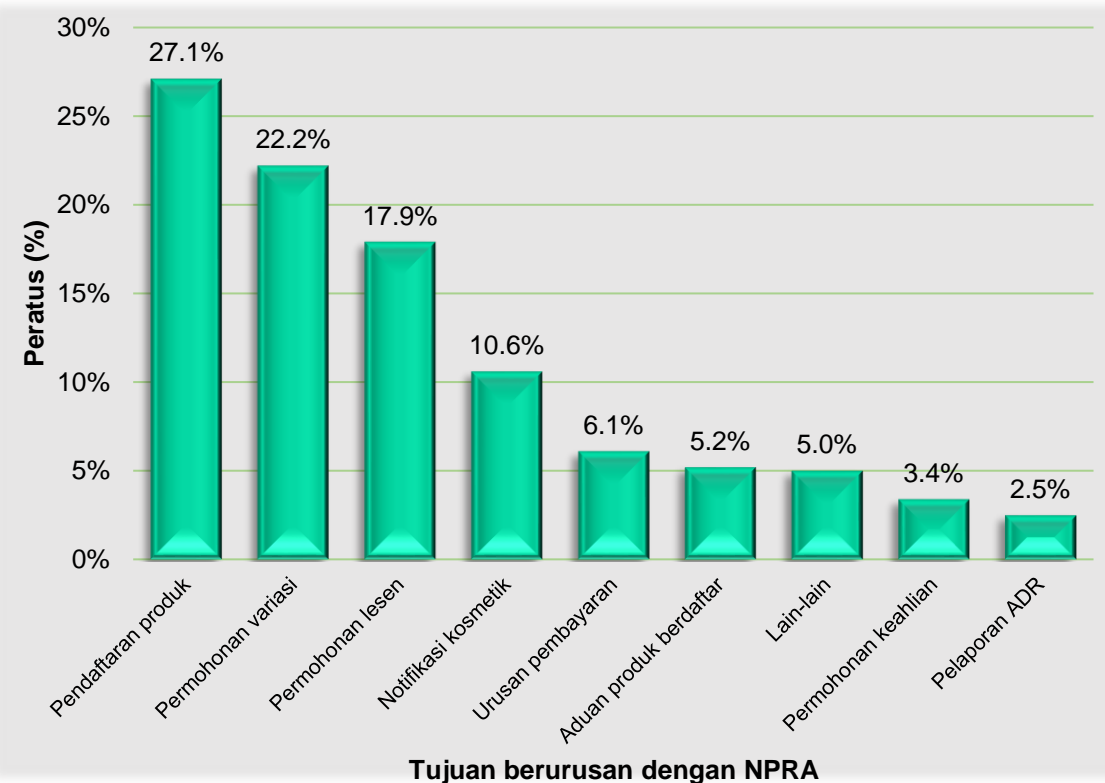
*Lain-lain: Apabila perlu, setiap hari dan anggaran 10 kali setahun



Pusat Yang Kerap Responden Berurusan:

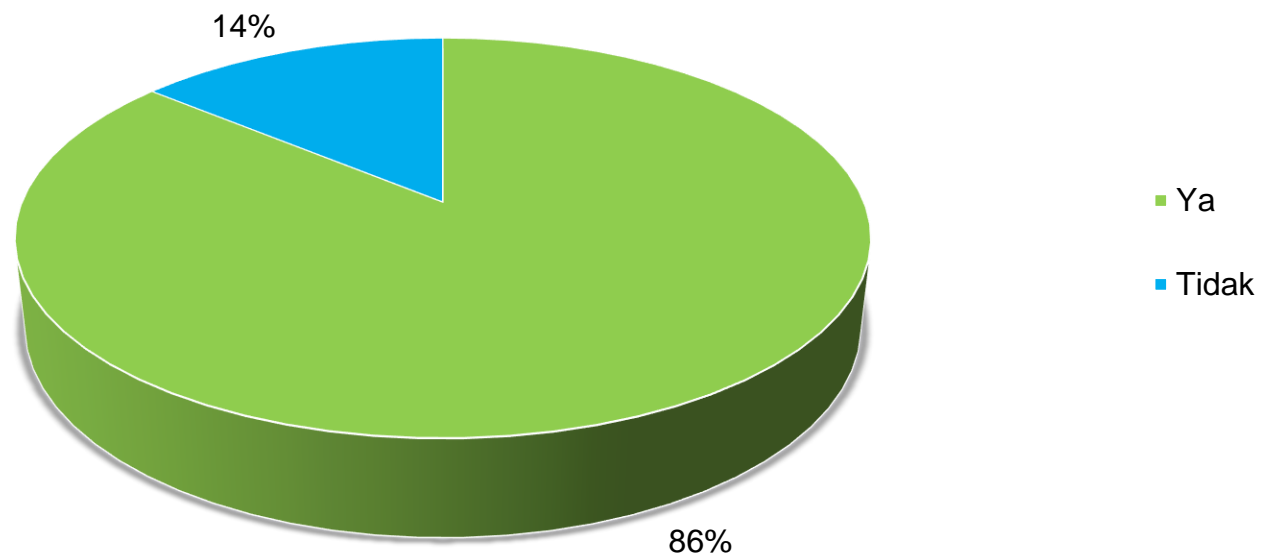


Tujuan Berurusan Dengan NPRA:



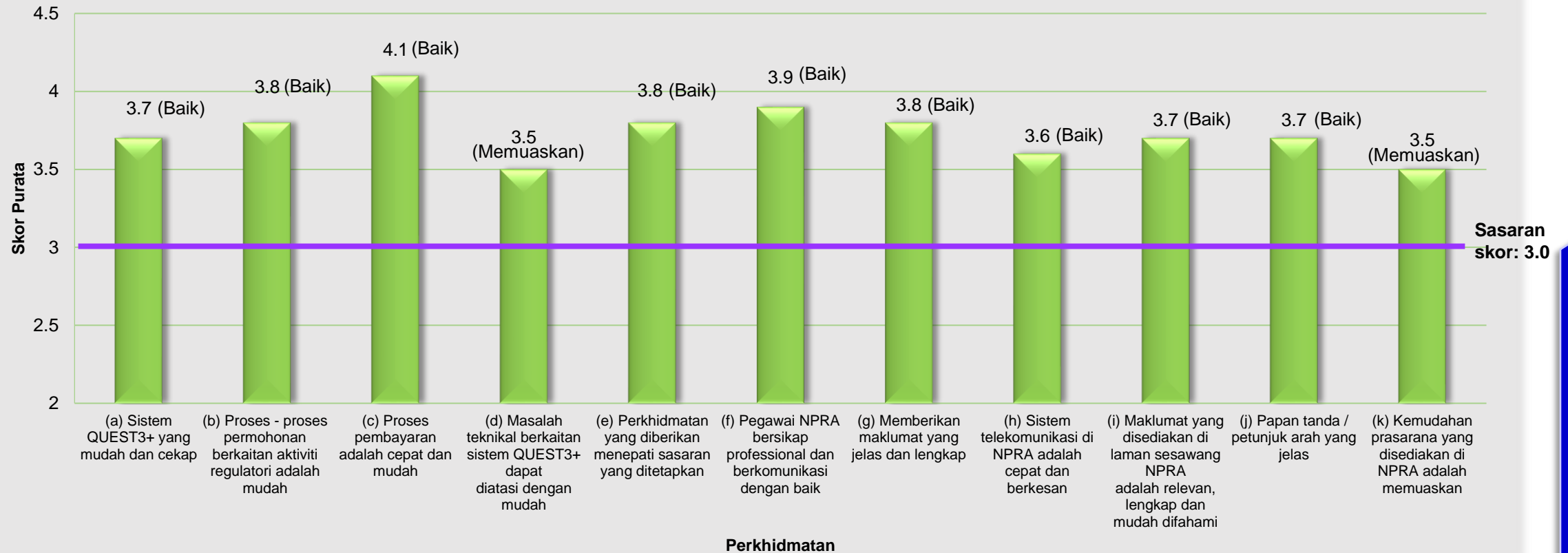
*Lain-lain: Berkaitan sistem QUEST, pertanyaan vaksin, isu ICT, urusan bekalan, pengumpulan maklum balas dan lain-lain

Pernah Menggunakan Sistem QUEST3+:

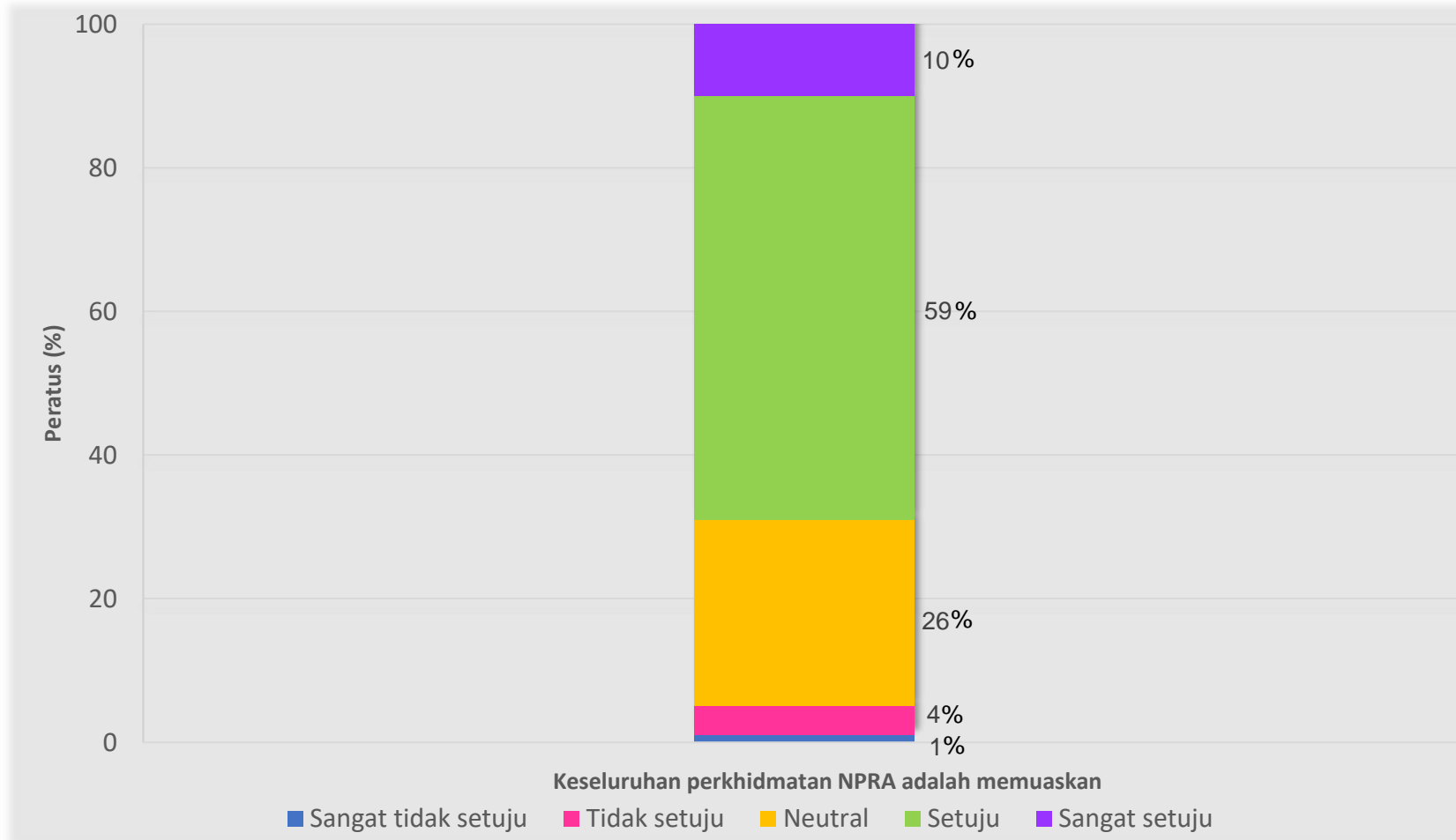




Tahap Kepuasan Responden Mengikut Perkhidmatan:



Tahap kepuasan responden terhadap keseluruhan perkhidmatan NPRA:



- ❖ Berikut adalah beberapa cadangan penambahbaikan daripada responden kajian:



- ❖ Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelanggan luar NPRA pada tahun 2023 mencapai **skor purata 3.7 (Tahap: BAIK)**.
- ❖ NPRA menghargai dan mengambil perhatian terhadap semua komen dan cadangan daripada responden kajian ini.
- ❖ NPRA juga mengucapkan terima kasih di atas penghargaan dan komen positif daripada responden.
- ❖ NPRA telah meneliti dan mengambil tindakan terhadap semua komen dan cadangan daripada responden kajian dalam menambahbaik kualiti perkhidmatan sedia ada.

- ❖ Sekiranya terdapat sebarang pertanyaan / cadangan, pelanggan boleh menghubungi NPRA melalui:
 - Nombor telefon : +603-7883 5400
 - Borang pertanyaan : <https://www.npra.gov.my/index.php/en/public-enquiry.html>
 - Direktori staf : <https://npra.gov.my/index.php/en/about/contact-us/staff-directory-2en-4.html>
- ❖ Maklumat lanjut berkaitan permohonan pendaftaran produk, permohonan notifikasi kosmetik, permohonan lesen, permohonan token sistem QUEST3+, permohonan variasi, pelaporan *Adverse Drug Reaction* (ADR), pembayaran, keperluan pendaftaran, direktif dan sebagainya boleh dirujuk di laman sesawang NPRA (<https://www.npra.gov.my/>).



BAHAGIAN REGULATORI FARMASI NEGARA
(NPRA)

TERIMA KASIH