



BAHAGIAN REGULATORI FARMASI NEGARA
(NPRA)

LAPORAN
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN (LUAR)
BAHAGIAN REGULATORI FARMASI NEGARA
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
TAHUN 2022

Website: <https://npra.gov.my/> No. Tel.: +603-78835400 E-mel: npra@npra.gov.my

Objektif Kajian:

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

Tempoh Kajian:

1 Februari 2022 – 30 April 2022 (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 |

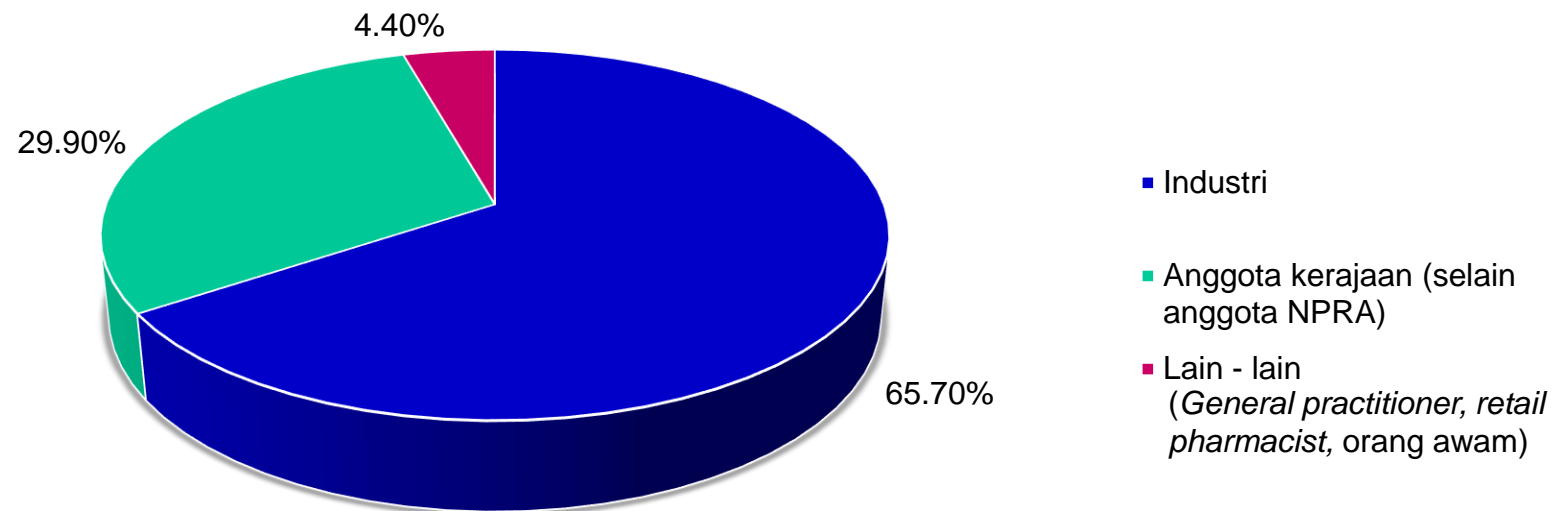
Skor & Tahap:

| 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 |

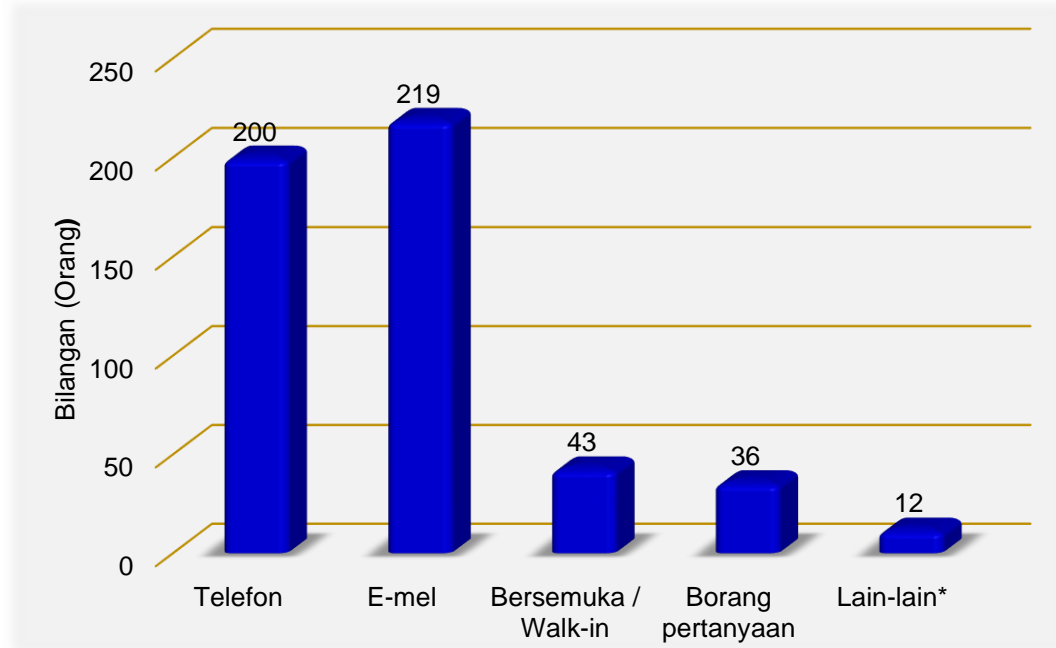
Jumlah Responden:

251 responden

Peratus Responden Mengikut Kategori:



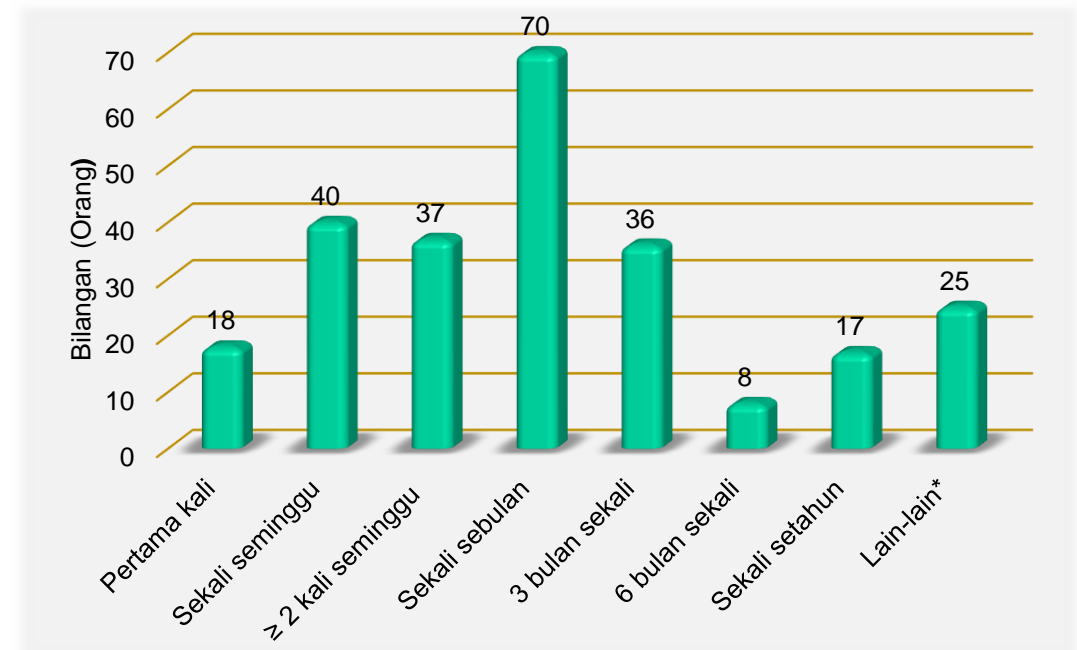
Cara Komunikasi Yang Kerap Digunakan Oleh Responden:



(Nota: responden telah diberikan pilihan untuk memilih lebih daripada satu jawapan)

*Lain-lain: surat, borang Adverse Drug Reaction (ADR), sistem QUEST3+ & perkhidmatan Helpdesk

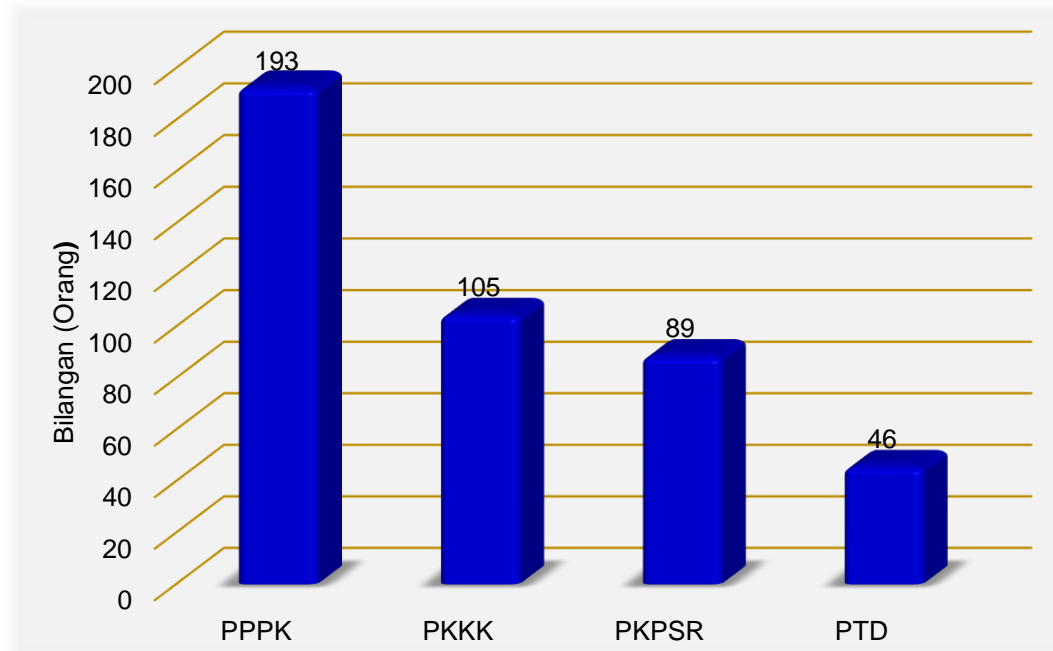
Kekerapan Berkomunikasi Dengan NPRA :



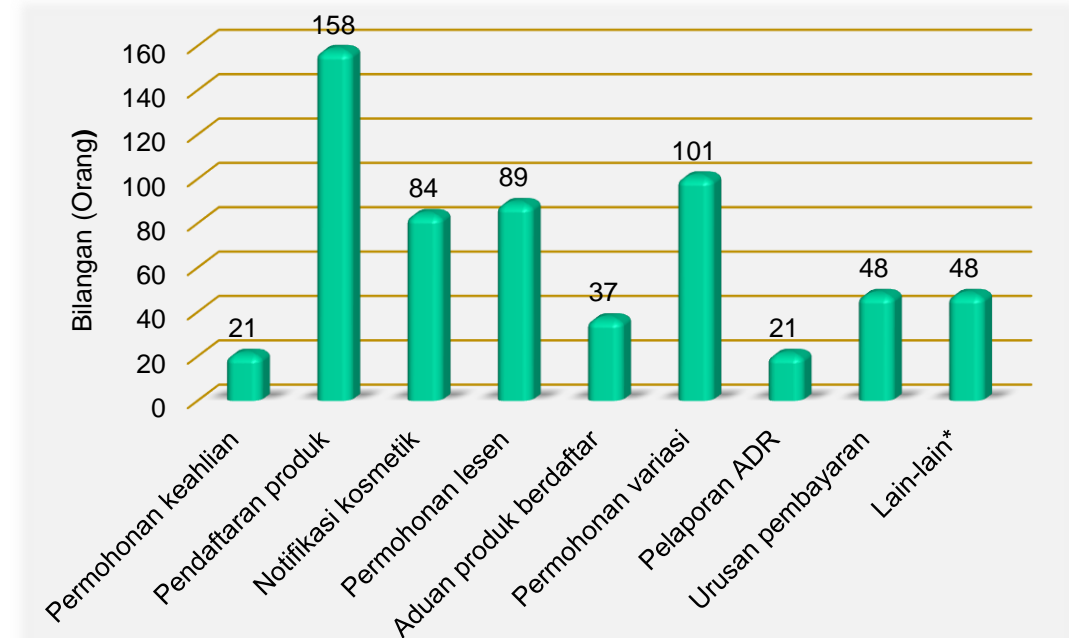
*Lain-lain: 2 atau 3 kali sebulan, 1 atau 2 bulan sekali, 4 kali setahun & bila perlu



Pusat Yang Kerap Responden Berurusan :



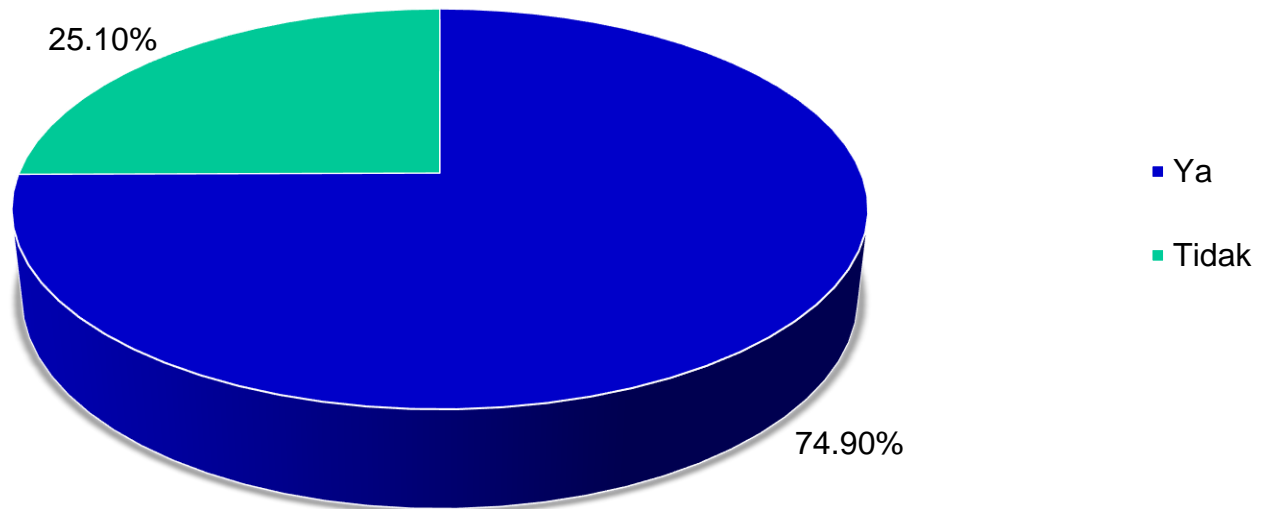
Kekerapan Berkomunikasi Dengan NPRA :



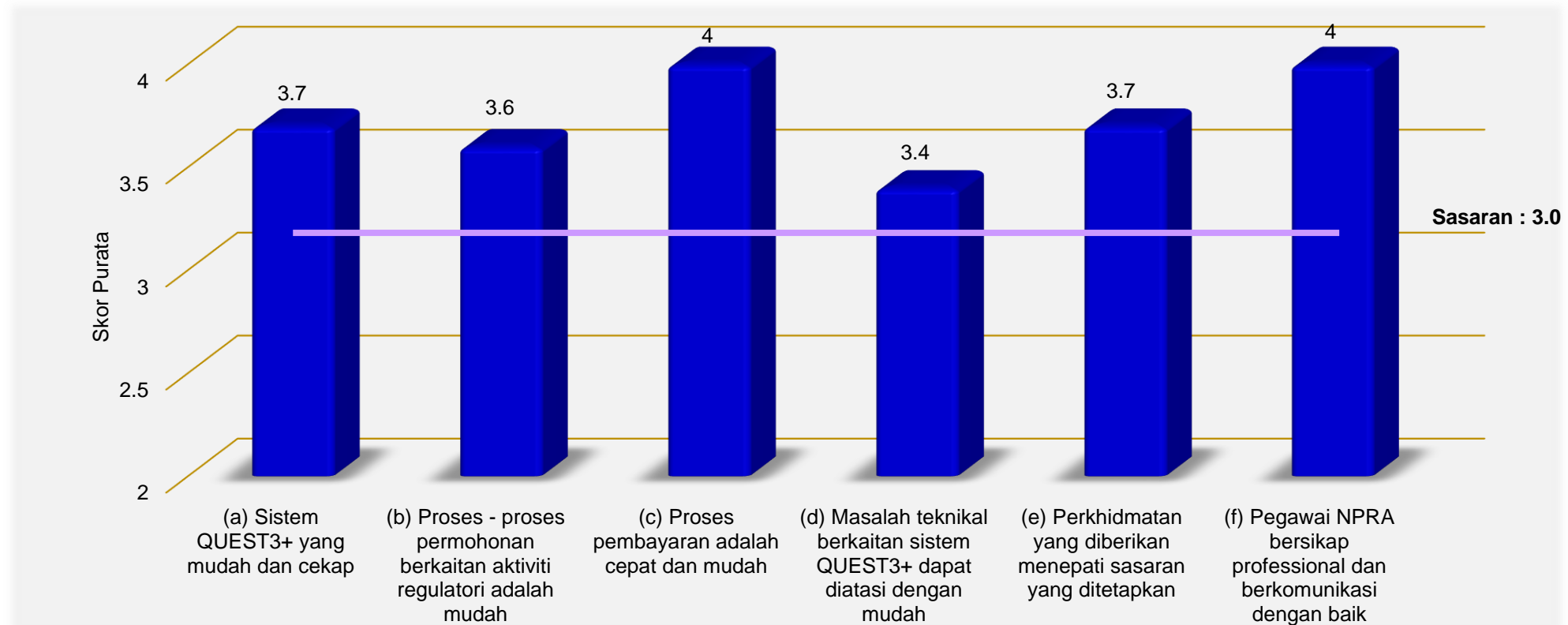
(Nota: responden telah diberikan pilihan untuk memilih lebih daripada satu jawapan)

*Lain-lain: penghantaran sampel, penjelasan berkaitan keperluan pendaftaran, semakan status pendaftaran / notifikasi, aduan dan lain-lain

Pernah Menggunakan Sistem QUEST3+ :

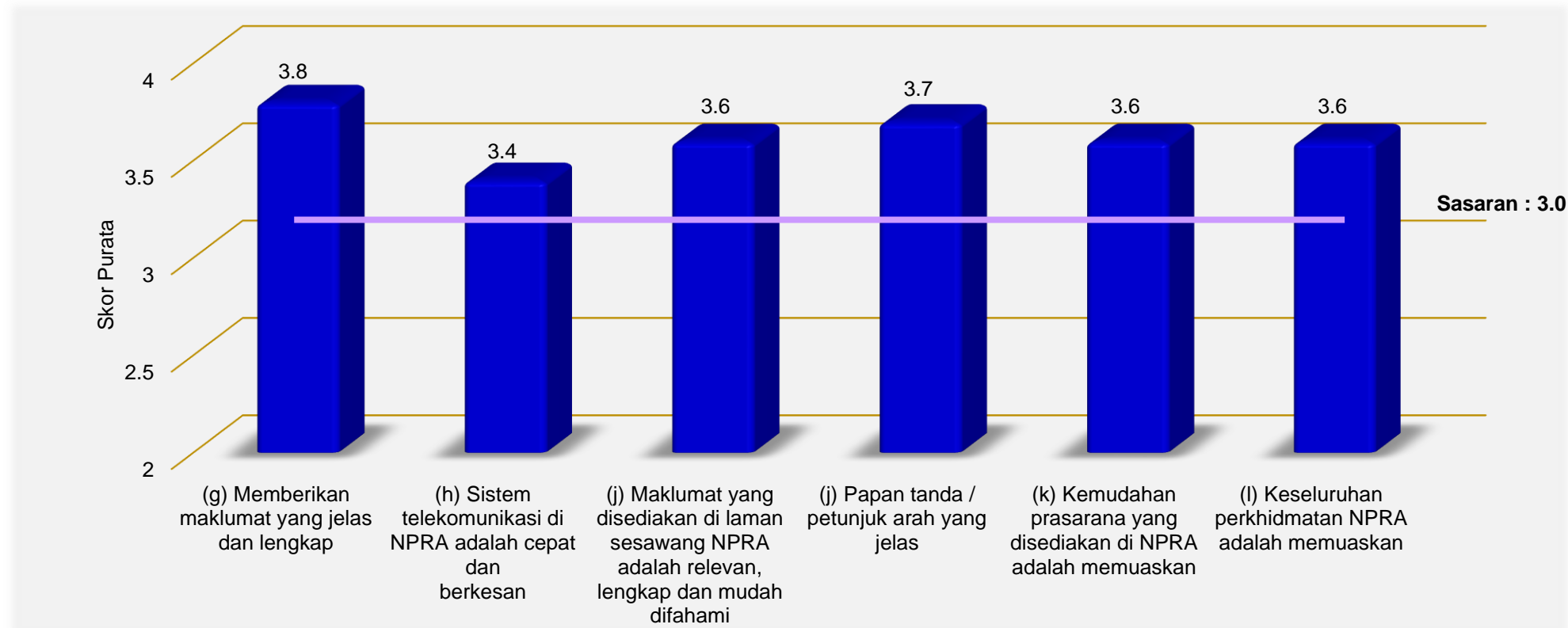


Tahap Kepuasan Responden Mengikut Perkhidmatan :





Tahap Kepuasan Responden Mengikut Perkhidmatan :



CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARIPADA RESPONDEN

- ❖ Berikut adalah beberapa cadangan penambahbaikan daripada responden kajian:



- ❖ Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelanggan luar NPRA pada tahun 2022 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 bagi semua komen dan cadangan daripada responden kajian dalam menambahbaik kualiti perkhidmatan sedia ada.

- ❖ Sekiranya terdapat sebarang pertanyaan / cadangan / aduan, pelanggan boleh menghubungi NPRA melalui:
 - i. Nombor telefon : +603-7883 5400
 - ii. E-mel : npra@npra.gov.my
 - iii. *Public enquiry form* : <https://www.npra.gov.my/index.php/en/public-enquiry.html>
 - iv. Direktori staf : <https://www.npra.gov.my/index.php/en/about/contact-us/staff-directory-2en.html>

- ❖ Maklumat lanjut berkaitan permohonan pendaftaran produk, notifikasi kosmetik, permohonan lesen, permohonan token, permohonan variasi, pelaporan *Adverse Drug Reaction* (ADR), pembayaran, keperluan pendaftaran, direktif dan sebagainya boleh dirujuk di laman sesawang NPRA (<https://npra.gov.my/>).



BAHAGIAN REGULATORI FARMASI NEGARA
(NPRA)

TERIMA KASIH