

**LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
BULAN JULAI - SEPTEMBER BAGI TAHUN 2020**

1. Objektif Kualiti

Menilai kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan melalui kajian kepuasan pelanggan bagi pelaksanaan tindakan penambahbaikan.

2. Sasaran Kajian

Mencapai **85%** kepuasan pelanggan.

3. Rekod Pelaksanaan

Borang Soal Selidik

4. Pencapaian Kajian

Kategori Jawapan Keseluruhan Kaji Selidik	Peratusan
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Ya'	98.59%
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Tidak'	1.41%
Keseluruhan Jawapan Yang Tidak Bertanda	0.00%

5. Data Kajian

Seramai **110** pelanggan telah mengisi borang Kajian Kepuasan Pelanggan iaitu, **83** Responden bekerja, **5** responden tidak bekerja, **9** responden pelajar dan **13** responden warga emas. Manakala **0** Orang Kurang Upaya dan **0** tidak menandakan ruang pekerjaan.

Bil	Bahagian	Jumlah
1	UNIT PERANCANG EKONOMI NEGERI	8
2	PENGURUSAN SUMBER MANUSIA	20
3	BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT	6
4	BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN	7
5	KORPORAT	6
6	BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN	4
7	DEWAN NEGERI & MMK	13
8	PEJABAT MENTERI BESAR	7
9	AUDIT DALAM	1
10	BENDAHARI NEGERI	4
11	LEMBAGA PERUMAHAN DAN HARTANAH PERAK	5
12	PEJABAT EXCO	9
13	KEWANGAN NEGERI	5
14	KUMPULAN SELENDANG PERAK	3
15	PENASIHAT UNDANG-UNDANG	6
16	SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI	3
17	TIMBALAN SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI	3
JUMLAH		110

Bil	Soalan Kaji Selidik	Ya	Tidak	Tidak Bertanda
1	Anda berpuas hati dengan layanan yang diterima semasa berurusan di kaunter	108 98.18%	2 1.82%	0 0.00%
2	Adakah anda berpuas hati dengan layanan pegawai yang ditemui oleh anda	110 100.00%	0 0.00%	0 0.00%
3	Tempoh masa menunggu untuk bertemu dengan pegawai	105 95.45%	5 4.55%	0 0.00%
4	Adakah maklumat yang diperolehi daripada pegawai memenuhi permintaan anda	110 100.00%	0 0.00%	0 0.00%
5	Adakah ruang menunggu yang disediakan selesai dan memuaskan hati anda	109 99.09%	1 0.91%	0 0.00%
6	Adakah kemudahan tandas yang disediakan 2.2	106 96.36%	4 3.64%	0 0.00%
7	Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda	110 100.00%	0 0.00%	0 0.00%
8	Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih	110 100.00%	0 0.00%	0 0.00%
9	Tahap perkhidmatan yang diterima pelanggan secara keseluruhannya sangat memuaskan	108 98.18%	2 1.82%	0 0.00%

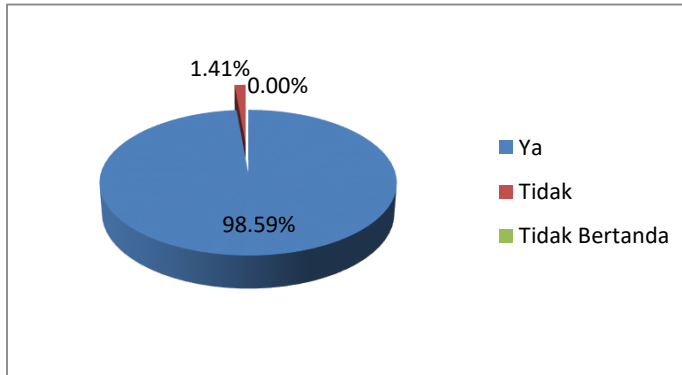
6. Rangka Statistik



Berdasarkan graf soalan kaji selidik menunjukkan soalan 2, 4, 7 dan 8 menunjukkan peratusan jawapan Ya yang tertinggi iaitu sebanyak 100%. Manakala yang paling rendah adalah soalan nombor tiga (3) iaitu 95.45%. Peratusan min bagi soalan yang lain adalah 98.59%.

7. Kesimpulan Pencapaian

Purata Keseluruhan Kajian Keuasan Pelanggan Bagi Bulan Julai - September Bagi Tahun 2020



Secara keseluruhan, Pejabat SUK Perak memperoleh 98.59% bagi kriteria memuaskan, 1.41% tidak memuaskan. Peratusan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan pada soalan 3 yang menyentuh kepuasan terhadap tempoh masa menunggu untuk bertemu dengan pegawai di Bangunan Perak Darul Ridzuan.

8. Ulasan dan Cadangan

Bil	Ulasan dan Cadangan	Bahagian Yang Dikunjungi	Tindakan
1	Tambahkan parking lagi	UPEN	BKP
2	Staff perlu lebih ramah	MMK	MMK
3	Parking untuk pesara	PSM	BKP
4	Perbaiki lif	PSM	BKP
5	Lif Rosak	PSM	BKP

LAMPIRAN**KEPERINCIAN MAKLUM BALAS MENGIKUT SOALAN**

1) Anda berpuas hati dengan layanan yang diterima semasa berurusan di kaunter ?

Bil	Bahagian	Ya	Tidak
1	UPEN	8	0
2	PSM	20	0
3	BPM	6	0
4	BKP	6	1
5	KORPORAT	6	0
6	BKT	4	0
7	MMK	13	0
8	PYABMB	7	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	4	0
11	LPHP	5	0
12	EXCO	9	0
13	KEWANGAN	5	0
14	KSP	3	0
15	PUU	5	1
16	SS	3	0
17	TSUK	3	0
Jumlah		108	2

2) Adakah anda berpuas hati dengan layanan pegawai yang ditemui oleh anda ?

Bil	Bahagian	Ya	Tidak
1	UPEN	8	0
2	PSM	20	0
3	BPM	6	0
4	BKP	7	0
5	KORPORAT	6	0
6	BKT	4	0
7	MMK	13	0
8	PYABMB	7	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	4	0
11	LPHP	5	0
12	EXCO	9	0
13	KEWANGAN	5	0
14	KSP	3	0
15	PUU	6	0
16	SS	3	0
17	TSUK	3	0
Jumlah		110	0

3) Tempoh masa yang diambil untuk bertemu pegawai sangat singkat dan pantas ?

Bil	Bahagian	Ya	Tidak
1	UPEN	7	1
2	PSM	20	0
3	BPM	6	0
4	BKP	6	1
5	KORPORAT	6	0
6	BKT	4	0
7	MMK	13	0
8	PYABMB	7	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	4	0
11	LPHP	5	0
12	EXCO	9	0
13	KEWANGAN	5	0
14	KSP	3	0
15	PUU	4	2
16	SS	3	0
17	TSUK	2	1
Jumlah		105	5

4) Adakah maklumat yang diperolehi daripada pegawai memenuhi permintaan anda ?

Bil	Bahagian	Ya	Tidak
1	UPEN	8	0
2	PSM	20	0
3	BPM	6	0
4	BKP	7	0
5	KORPORAT	6	0
6	BKT	4	0
7	MMK	13	0
8	PYABMB	7	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	4	0
11	LPHP	5	0
12	EXCO	9	0
13	KEWANGAN	5	0
14	KSP	3	0
15	PUU	6	0
16	SS	3	0
17	TSUK	3	0
Jumlah		110	0

5) Adakah ruang menunggu yang disediakan selesa dan memuaskan hati anda ?

Bil	Bahagian	Ya	Tidak
1	UPEN	8	0
2	PSM	20	0
3	BPM	6	0
4	BKP	7	0
5	KORPORAT	6	0
6	BKT	4	0
7	MMK	13	0
8	PYABMB	7	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	4	0
11	LPHP	5	0
12	EXCO	9	0
13	KEWANGAN	5	0
14	KSP	3	0
15	PUU	5	1
16	SS	3	0
17	TSUK	3	0
Jumlah		109	1

6) Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda ?

Bil	Bahagian	Ya	Tidak
1	UPEN	7	1
2	PSM	20	0
3	BPM	6	0
4	BKP	6	1
5	KORPORAT	6	0
6	BKT	4	0
7	MMK	12	1
8	PYABMB	7	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	4	0
11	LPHP	4	1
12	EXCO	9	0
13	KEWANGAN	5	0
14	KSP	3	0
15	PUU	6	0
16	SS	3	0
17	TSUK	3	0
Jumlah		106	4

7) Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda ?

Bil	Bahagian	Ya	Tidak
1	UPEN	8	0
2	PSM	20	0
3	BPM	6	0
4	BKP	7	0
5	KORPORAT	6	0
6	BKT	4	0
7	MMK	13	0
8	PYABMB	7	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	4	0
11	LPHP	5	0
12	EXCO	9	0
13	KEWANGAN	5	0
14	KSP	3	0
15	PUU	6	0
16	SS	3	0
17	TSUK	3	0
Jumlah		110	0

8) Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih ?

Bil	Bahagian	Ya	Tidak
1	UPEN	8	0
2	PSM	20	0
3	BPM	6	0
4	BKP	7	0
5	KORPORAT	6	0
6	BKT	4	0
7	MMK	13	0
8	PYABMB	7	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	4	0
11	LPHP	5	0
12	EXCO	9	0
13	KEWANGAN	5	0
14	KSP	3	0
15	PUU	6	0
16	SS	3	0
17	TSUK	3	0
Jumlah		110	0

9) Tahap perkhidmatan yang diterima oleh pelanggan secara keseluruhannya sangat memuaskan ?

Bil	Bahagian	Ya	Tidak
1	UPEN	8	0
2	PSM	20	0
3	BPM	6	0
4	BKP	6	1
5	KORPORAT	6	0
6	BKT	4	0
7	MMK	13	0
8	PYABMB	7	0
9	AUDIT DALAM	1	0
10	BENDAHARI	4	0
11	LPHP	5	0
12	EXCO	9	0
13	KEWANGAN	5	0
14	KSP	3	0
15	PUU	5	1
16	SS	3	0
17	TSUK	3	0
Jumlah		108	2