

**LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
TAHUN 2020
APRIL - JUN**

1. Objektif Kualiti

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

2. Petunjuk Prestasi

Mencapai **85%** kepuasan pelanggan.

3. Rekod Pelaksanaan

- Borang Soal Selidik

4. Data Pencapaian

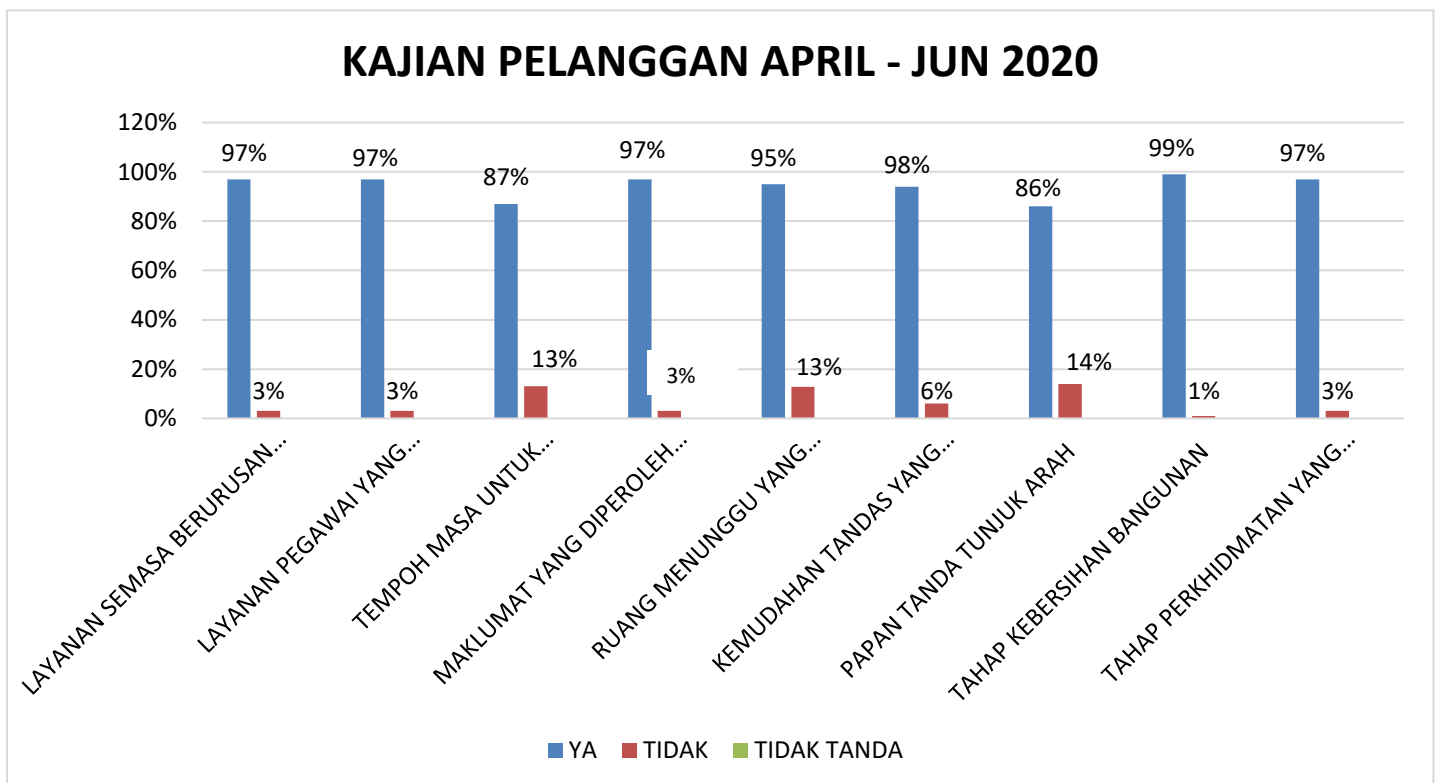
Seramai **133** pelanggan telah mengisi borang Kajian Kepuasan Pelanggan iaitu **132** responden bekerja dan **1** responden pelajar.

	Ya	Tidak	Tidak Tanda
Layanan semasa berurusan di kaunter	129 (97%)	4 (3%)	-
Layanan pegawai yang ditemui	129 (97%)	4 (3%)	-
Tempoh masa untuk bertemu pegawai	116 (87.2%)	17 (12.8%)	-
Maklumat yang diperolehi daripada pegawai	129 (97%)	4 (3%)	-
Ruang menunggu yang disediakan	127 (95.5%)	6 (4.5%)	-
Kemudahan tandas yang disediakan	125 (94%)	8 (6%)	-
Papan tanda tunjuk arah	114 (85.7%)	19 (14.3%)	-
Tahap kebersihan bangunan	132 (99.2%)	1(0.8%)	-
Tahap perkhidmatan yang diterima oleh pelanggan secara keseluruhannya	129 (97%)	4 (3%)	-

Purata Keseluruhan Data Pencapaian

Perkara	Peratusan (%)
Ya	94.4%
Tidak	5.6%
Tidak Tanda	-

5. Teknik Statistik



6. Kesimpulan Pencapaian



Secara keseluruhan, Pejabat SUK Perak memperoleh 95% bagi kriteria memuaskan dan 5% tidak memuaskan.

7. Cadangan Penambahbaikan Dan Ulasan

1. Bina laluan berbumbung dari tempat parkir ke bangunan pejabat bagi memudahkan orang berurusan jika hujan
2. Mesti lebih mesra pelanggan, jangan berlagak
3. Suhu penghawa dingin yang lebih sejuk
4. Banyakkan papan tanda penunjuk arah serta perbaiki lif yang rosak

5. Tempat meletakkan kenderaan untuk pelanggan berurusan di SUK Perak terlalu terhad dan ada kalanya terpaksa meletakkan secara berlapis, itu belum diambil kira kenderaan bersaiz besar.
6. Pas masuk perlu dibekalkan hanya untuk ruang kaunter yang tertutup.
7. Teruskan menjadi yang lebih terbaik
8. *Parking* kereta yang tidak mencukupi
9. Naik taraf tandas supaya lebih selesa termasuk untuk OKU
10. Ditambah lot parkir kenderaan awam
11. Kemudahan kad akses kepada penjawat awam di bawah Pentadbiran SUK Perak(khusus kepada pegawai gred 41 ke atas)
12. Petugas di pos pengawal perlu sedia ada lebih awal sekurang-kurangnya setengah jam sebelum pejabat dibuka kerana kadang kala petugas hanya sampai sekitar 10 minit sebelum waktu pejabat.
13. Tandas cuci
14. Pegawai atasan ramai yang pemarah
15. Penambahan program perniagaan *Online* di kalangan warga perak. Dengan menyediakan platform aplikasi yang boleh membezakan pesanan barangan dari luar daerah/luar perak dengan dalam daerah/dalam perak. Seperti perbandingan hotel sbg Contoh TRIVAGO. Ini kerana kelebihan penghantaran yang cepat tempatan merupakan satu kelebihan dalam perniagaan *online*. Pada masa ini pemilik aplikasi dari luar perak berjaya mendominasi pasaran pesanan makanan seperti *Grab Food* atau *Food Panda* yang berpusat di luar Perak meskipun penjual dan pembeli mungkin tinggal di dalam daerah yang sama.

16. Majukan tanah untuk rakyat

17. Penambahan tempat letak kereta untuk kakitangan.

18. Kemudahan tempat meletak kereta bagi orang awam disediakan lebih banyak kerana terpaksa bersaing dengan kakitangan dan pemilik kedai berhampiran.

19. Perbaiki papan tanda. Mengelirukan tetamu yang datang berurusan

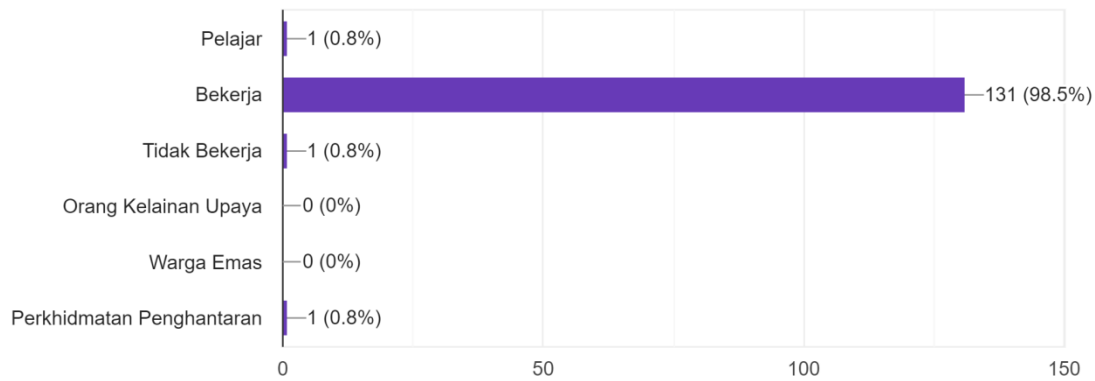
20. Saya perlukan Aplikasi *handphone* yang boleh membantu saya ketika saya melawat ke dalam Bangunan ini sebagai seorang "stranger" saya perlu tahu

- parkir pelawat didalam atau diluar kawasan yang terdekat
- Keperluan mengambil pas pelawat dan syarat berkaitan (spt waktu tutup pemberian pas Pelawat. laluan utama terdekat ke arah yang dituju- laluan ke Kantin dan Surau (sekiranya saya terpaksa menunggu pegawai tertentu)
- Khidmat Khas untuk laluan/bantuan kepada OKU dan Warga Emas (jika ada)
- *Contactless registration* secara QR Code kemana sahaja *check/validation point* yang saya perlukan perkhidmatan.
- Portal untuk temujanji dengan kaunter-kaunter berkaitan dengan pengesahan dari pegawai yang dipertanggungjawabkan.
- Macam-macam lagi yang boleh membantu mendigitalkan Perak sebaik baiknya.

8. Lampiran (Kutipan Data)

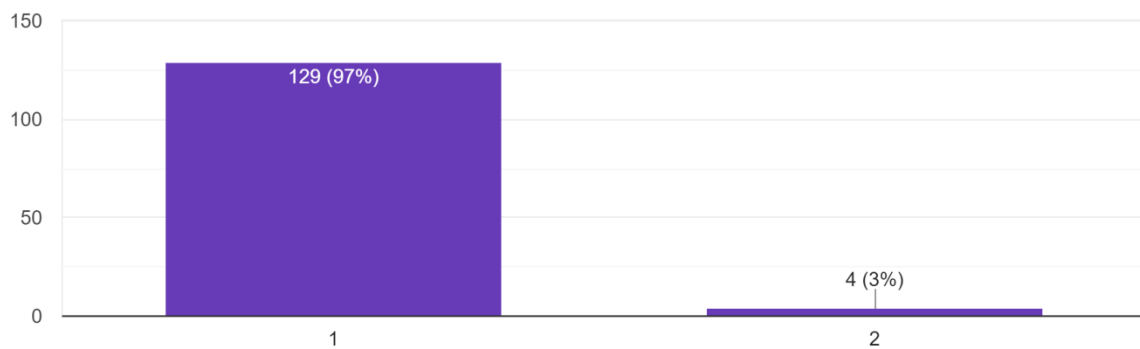
Tandakan Pada ruang yang berkenaan

133 responses



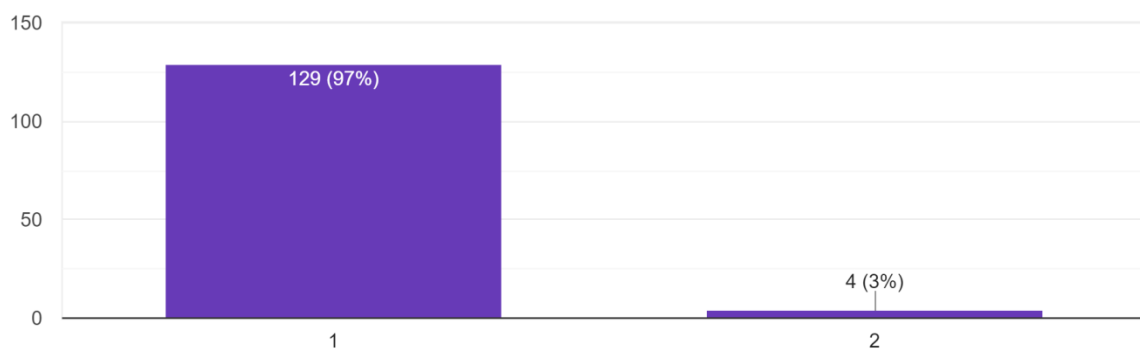
Anda berpuas hati dengan layanan yang diterima semasa berurusan di kaunter?

133 responses



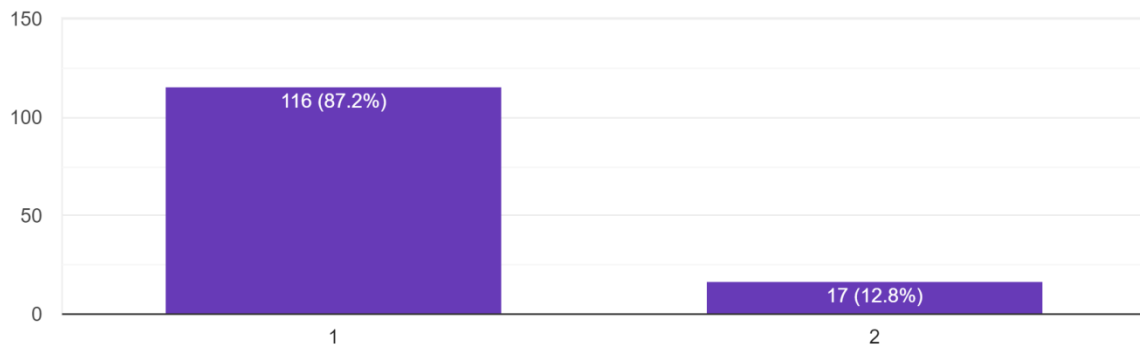
Adakah anda berpuas hati dengan layanan pegawai yang ditemui oleh anda?

133 responses



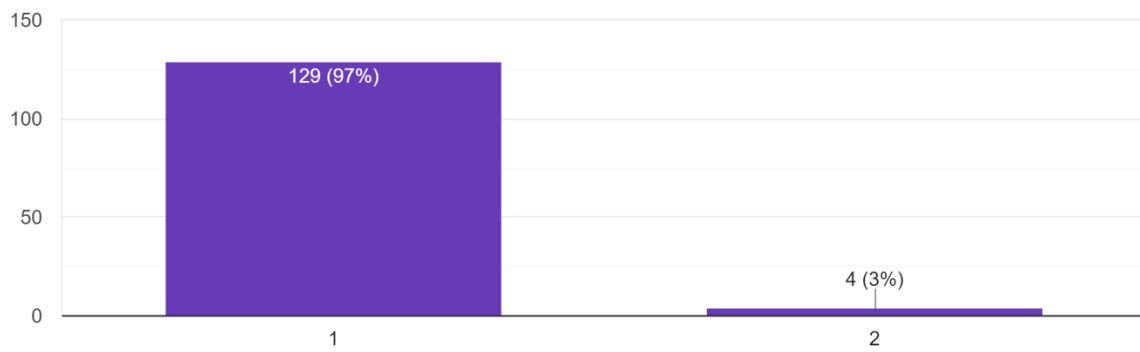
Tempoh masa yang diambil untuk bertemu pegawai sangat singkat dan pantas?

133 responses



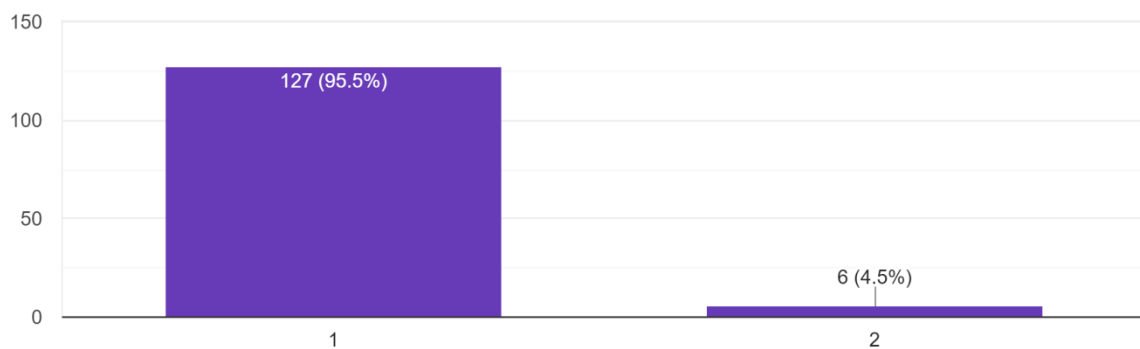
Adakah maklumat yang diperolehi daripada pegawai memenuhi permintaan anda?

133 responses



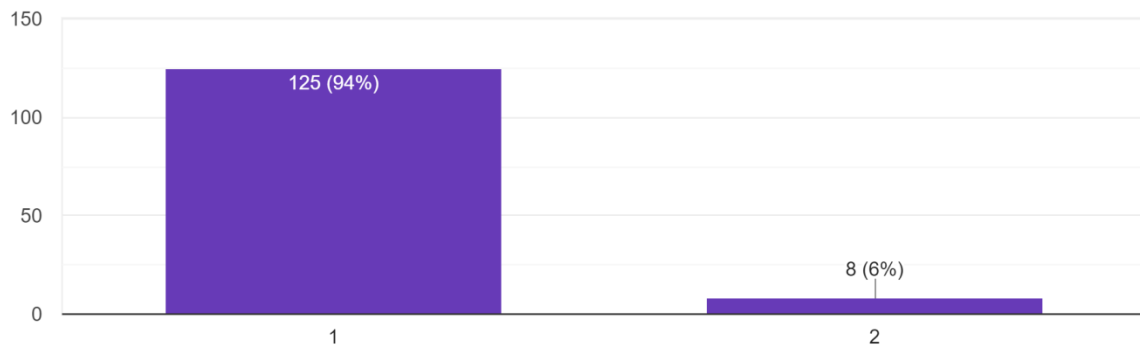
Apakah ruang menunggu yang disediakan selesa dan memuaskan hati anda?

133 responses



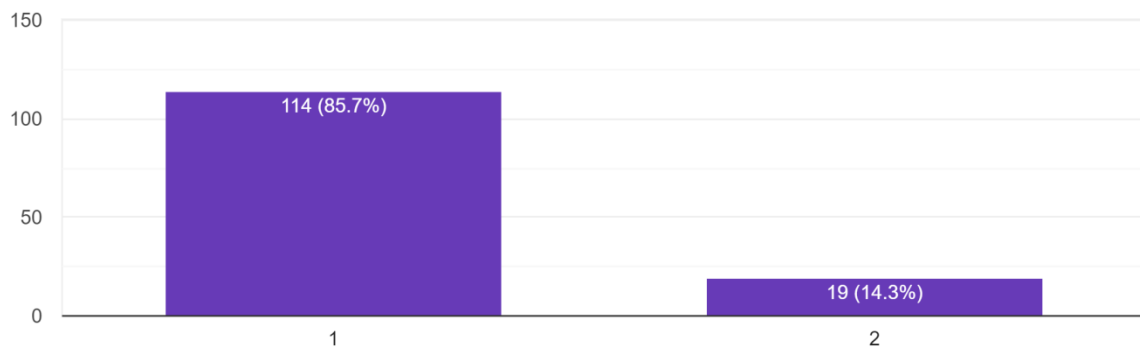
Adakah kemudahan tandas yang disediakan memuaskan hati anda?

133 responses



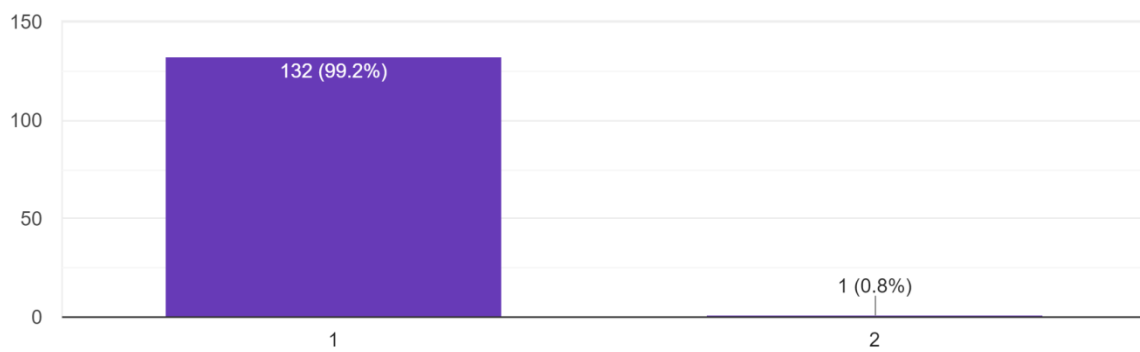
Papan tanda tunjuk arah di bangunan ini memudahkan anda?

133 responses



Persekitaran dalaman dan luaran bangunan adalah bersih.

133 responses



Tahap perkhidmatan yang diterima oleh pelanggan secara keseluruhannya sangat memuaskan.

133 responses

