

**LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
BULAN JANUARI - MAC BAGI TAHUN 2020**

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 **7** pelanggan telah mengisi borang Kajian Kepuasan Pelanggan iaitu, **6** responden bekerja, **0** responden tidak bekerja, **0** responden pelajar dan **1** responden warga emas. Manakala **0** Orang Kurang Upaya dan **0** tidak menandakan ruang pekerjaan.

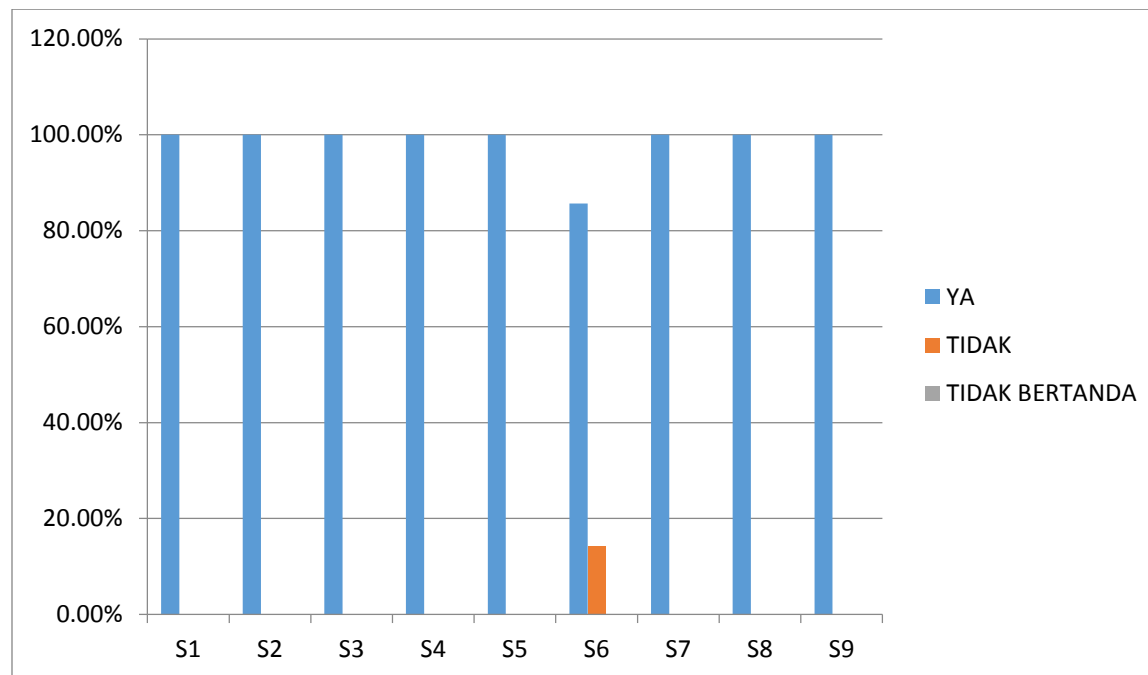
Kod Soalan	Soalan Kaji Selidik	Ya	Tidak	Tidak Bertanda
S1	Layanan semasa berurusan di kaunter	7 100.00%	0 0.00%	0 0.00%
S2	Layanan pegawai yang ditemui	7 100.00%	0 0.00%	0 0.00%
S3	Tempoh masa untuk bertemu pegawai	7 100.00%	0 0.00%	0 0.00%
S4	Maklumat yang diperolehi daripada pegawai	7 100.00%	0 0.00%	0 0.00%
S5	Ruang menunggu yang disediakan	7 100.00%	0 0.00%	0 0.00%
S6	Kemudahan tandas yang disediakan	6 85.71%	1 14.29%	0 0.00%
S7	Papan tanda tunjuk arah	7 100.00%	0 0.00%	0 0.00%
S8	Tahap kebersihan bangunan	7 100.00%	0 0.00%	0 0.00%
S9	Tahap perkhidmatan yang diterima oleh pelanggan secara keseluruhannya	7 100.00%	0 0.00%	0 0.00%

Purata Keseluruhan Data Pencapaian

Kategori Jawapan Keseluruhan Kaji Selidik	Peratusan
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Ya'	98.41%
Keseluruhan Jawapan Yang Bertanda 'Tidak'	1.59%
Keseluruhan Jawapan Yang Tidak Bertanda	0.00%

5. Rangka Statistik

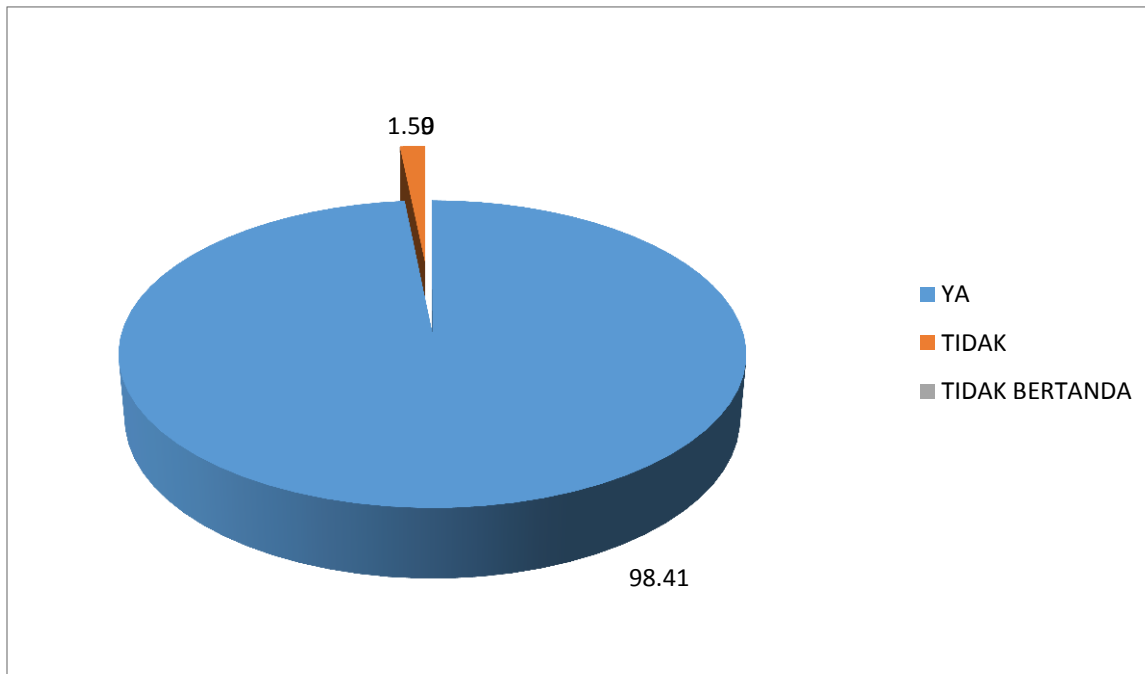
Peratusan Mengikut Soalan Kaji Selidik



Berdasarkan graf soalan kaji selidik menunjukkan soalan nombor lapan 1,2,3,4,5,7 dan 8 menunjukkan peratusan jawapan Ya yang tertinggi adalah 100.00%. Manakala yang paling rendah adalah soalan nombor enam (6) iaitu 85.71%.

6. Kesimpulan Pencapaian

Purata Keseluruhan Kajian Kepuasan Pelanggan Bagi Bulan Januari Sehingga Mac Tahun 2020



Secara keseluruhan, Pejabat SUK Perak memperoleh 98.41% bagi kriteria memuaskan, 1.59% tidak memuaskan dan 0.00% tidak bertanda. Peratusan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan pada soalan 6 yang menyentuh kepuasan terhadap kemudahan tandas di Bangunan Perak Darul Ridzuan.

7. Cadangan Penambahbaikan

TIADA