



PEMBENTANGAN LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2023

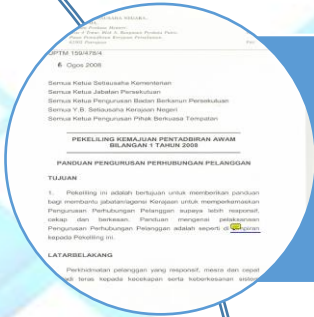
MESYUARAT PENYELARASAN KUALITI DAN ANUGERAH-ANUGERAH MDCH

TARIKH : 02 APRIL 2024 (SELASA)

MASA : 2.30 PETANG

TEMPAT : BILIK MESYUARAT NUR ILHAM MDCH

LATAR BELAKANG KAJIAN



Rujukan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil 1 Tahun 2008. Kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan Majlis Daerah Cameron Highlands (MDCH) seterusnya mencadangkan penambahbaikan bagi meningkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan Majlis Daerah Cameron Highlands. Kajian ini perlu dibentangkan atas syor Audit SIRIM untuk penambahbaikan.



Harapan penduduk dan pelancong yang tinggi di Daerah Cameron Highlands terhadap tahap dan kualiti perkhidmatan yang diterima dan disediakan oleh Majlis Daerah Cameron Highlands boleh dinilai oleh mereka dari masa ke semasa.



Kajian ini dilaksanakan secara manual dan mulai Sept 2022 MDCH telah menyediakan kaedah mesra pelanggan dengan capaian pautan google form disetiap jabatan / bahagian / unit.

KAEDAH KAJIAN



ASPEK YANG DINILAI



TEMPOH MASA



LAYANAN
KEPADA
PELANGGAN



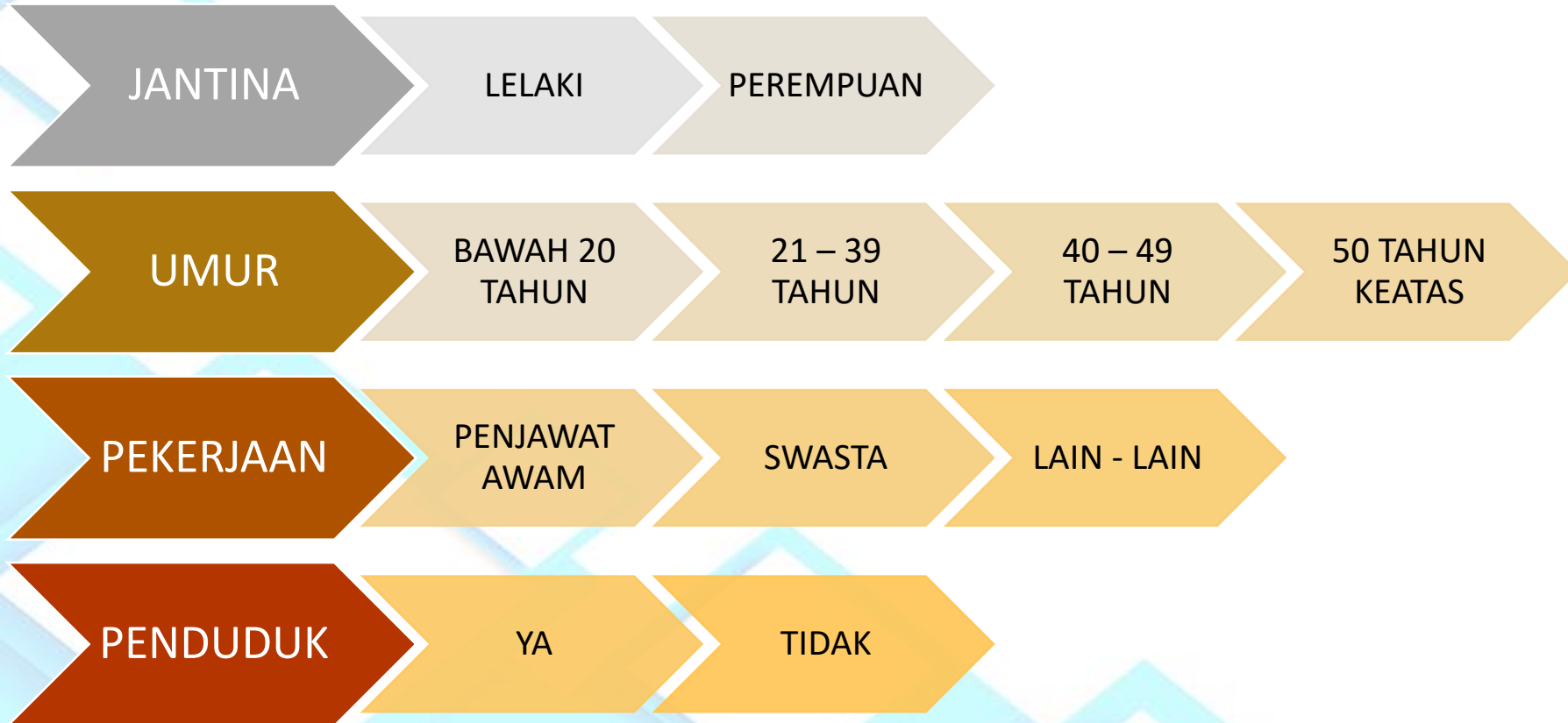
PENILAIAN SIKAP
KAKITANGAN /
KEPAKARAN



PERSEKITARAN
DAN
KEMUDAHAN



MAKLUMAT ASAS RESPONDEN



KRITERIA

BAHAGIAN A : TEMPAT ANDA BERURUSAN

1 JABATAN / BAHAGIAN / UNIT

BAHAGIAN B : TEMPOR MASA BERURUSAN

2 PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPOR MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN

BAHAGIAN C : LAYANAN KEPADA PELANGGAN

3 PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN

4 PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KERENAH PELANGGAN

5 PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN

BAHAGIAN D : PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN DAN KEPAKARAN

6 PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT

7 PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI

8 PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP

9 PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT

10 PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN

BAHAGIAN E : PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN

11 KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)

12 KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)

13 KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)

14 PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA

15 KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS

BAHAGIAN F : NYATAKAN CADANGAN DAN PANDANGAN ANDA UNTUK MEMPERBAIKI PERKHIDMATAN KAMI

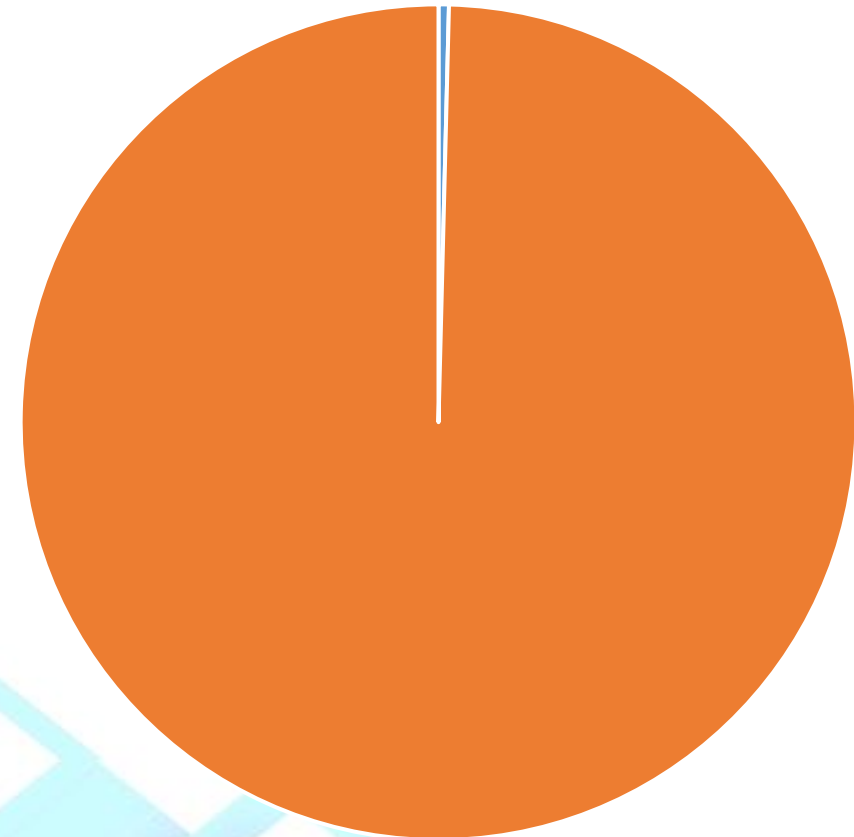
SKALA PEMARKAHAN



MEMASTIKAN KEPUASAN PELANGGAN TERCAPAI SEKURANG – KURANGNYA 80% BAGI SETIAP BULAN

TAHAP KEPUASAN	JUMLAH
MEMUASKAN	302
TIDAK MEMUASKAN	2
JUMLAH RESPONDAN	304

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BAGI TAHUN 2023



■ TIDAK MEMUASKAN ■ MEMUASKAN

KRITERIA		TIDAK MEMUASKAN (%)	MEMUASKAN (%)
A	TEMPOH MASA BERURUSAN	0.35%	98.58%
B	LAYANAN KEPADA PELANGGAN	-	100.00%
C	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN	-	100.00%
D	PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN	0.05%	99.80%
PERATUSAN (%) PENCAPAIAN BAGI TAHUN 2022		0.40%	99.60%

JABATAN / BAHAGIAN / UNIT

BIL		JABATAN / BAHAGIAN / UNIT												JUMLAH RESPONDEN (SETAHUN)
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGO	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1	JABATAN PERANCANGAN	3	-	2	1	-	1	1	-	-	2	-	-	10
2	JABATAN KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM	-	-	-	-	-	2	-	-	1	-	1	1	5
3	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	-	-	-	-	-	4	1	-	-	-	-	-	5
4	JABATAN PERBENDAHARAAN	3	2	-	-	1	20	11	8	7	3	7	6	68
5	JABATAN LANDSKAP	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
6	JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN	1	-	-	1	-	10	9	3	5	1	2	5	37
7	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	1	-	-	-	-	3	-	-	-	1	1	2	8
8	UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	2	1	7
9	UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	-	1	-	-	-	1	1	1	-	-	-	1	5
10	UNIT AUDIT DALAM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
11	UNIT UNDANG – UNDANG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
12	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
13	UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	4	2	1	2	-	21	18	11	12	6	11	17	105
14	UNIT PENGUATKUASA	1	-	-	-	-	1	-	1	-	1	-	2	6
15	UNIT TEMPAT LETAK KERETA	3	-	-	1	-	8	2	5	4	3	6	7	39
16	BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN	1	-	-	-	-	4	-	1	-	-	-	-	6
JUMLAH RESPONDEN DALAM SETAHUN		20	6	3	5	1	77	44	30	29	17	30	42	304

BIL	PERATUS KESELURUHAN SETIAP BULAN (MEMUASKAN)													JUMLAH PERATUS SETAHUN
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGO	SEPT	OKT	NOV	DIS	
A	TEMPOH MASA BERURUSAN	100%	83%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98.58%
B	LAYANAN KEPADA PELANGGAN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%
C	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%
D	PERSEKITARAN / KEMUDAHAN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97.70%	100%	100%	100%	100%	100%	99.80%
PERATUSAN MENGIKUT BULAN (%)		100%	95.75%	100%	100%	100%	100%	99.43%	100%	100%	100%	100%	100%	99.60%

BIL	PERATUS KESELURUHAN SETIAP BULAN (TIDAK MEMUASKAN)													JUMLAH PERATUS SETAHUN
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGO	SEPT	OKT	NOV	DIS	
A	TEMPOH MASA BERURUSAN	-	4.25%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.35%
B	LAYANAN KEPADA PELANGGAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
D	PERSEKITARAN / KEMUDAHAN	-	-	-	-	-	-	0.57%	-	-	-	-	-	0.05%
PERATUSAN MENGIKUT BULAN (%)		-	1.06%	-	-	-	-	0.14%	-	-	-	-	-	0.40%

F NYATAKAN CADANGAN DAN PADANGAN ANDA UNTUK MEMPERBAIKI PERKHIDMATAN KAMI	
1	WEB ADUAN SISPAA MAJLIS MUDAH FAHAM
2	TERIMA KASIH ATAS BANTUAN DARI SEMUA KAKITANGAN
3	TERIMA KASIH KEPADA ENCIK ASRI TERLALU BANYAK MEMBANTU SAYA HANYA DISURUH DUDUK, ENCIK ASRI BANTU SELESAIKAN DENGAN MEMBAWA DOKUMEN KE HABATAN BERKAITAN, DISEBABKAN SAYA TIDAK LARAT BERJALAN KERANA MENGALAMI CEDERA DILUTUT , SEORANG ANAK MUDA YANG TINGGI ADABNYA
4	MEMUASKAN
5	SEMUA BAGUS
6	MDCH TERBAIK
7	ORGANISASI YANG BAIK, STAFF SEMUA BERSOPAN
8	MDCH RAMAH MESRA DAN MESRA PELANGGAN
9	BOLEH DITAMBAH BAIK BAGI KEMUDAHAN NOMBOR
10	SANGAT BERPUASHATI DENGAN LAYANAN STAFF, STAFF ANGAT MESRA , RAMAH , PENAMPILAN SANGAT CANTIK
11	REALLY HELPFUL
12	CAKAP DAN PANTAS
13	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS
14	KAUNTER KHIDMAT PELANGGAN SANGAT POLITE DAN BANYAK MEMBANTU. TQ SO MUCH
15	BANYAK MEMBANTU DALAM MENUNJUK CAA BUAT ADUAN DAN RAMAH PELANGGAN
16	KAUNTER TEMPAT LETAK KERETA SANGAT BAGUS

RUMUSAN

- 1 BERLAKU PENINGKATAN SEBANYAK **5.51 %** PADA TAHUN 2022, INI MERUPAKAN PENINGKATAN YANG SANGAT MEMUASKAN. DIMANA SECARA KESELURUHAN HANYA TERDAPAT **2 RESPONDEN** YANG MEMBERI PERMARKAHAN TIDAK MEMUASKAN IAITU :-

BAHAGIAN	KRITERIA	JUMLAH RESPONDEN	ULASAN	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT
B	TEMPOH MASA BERURUSAN			
1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPOH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN	1	WALAU ADA BANYAK PEGAWAI TEMPOH UNTUK LAYAN PELANGGAN MENGAMBIL MASA YANG LAMA	JABATAN PERBENDAHARAAN
E	PERSEKITARAN / KEMUDAHAN			
15	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS	1	BANGUNAN BARU TIADA LIF DAN SUKAR NAIK TANGGA	UNIT PESERUHJAYA BANGUNAN (COB)

PERBANDINGAN TAHUN 2021 DAN 2022

BIL	KRITERIA	2022	2023
A	TEMPOH MASA BERURUSAN	93.10	98.58%
B	LAYANAN KEPADA PELANGGAN	93.38	100.00%
C	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN	94.61	100.00%
D	PERSEKITARAN DAB KEMUDAHAN	95.30	99.80%
PERATUSAN (%) PENCAPAIAN KESELURUHAN TAHUN		94.09 %	99.60%

A blue scroll graphic with a white border and a dark blue shadow, containing the title text. The scroll is positioned horizontally across the upper middle of the slide.

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN SETIAP BULAN

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN BULAN JANUARI 2023

KRITERIA		SKALA PEMARKAHAN				PERATUSAN %
		MEMUASKAN	%	TIDAK MEMUASKAN	%	
BAHAGIAN B : TEMPQH MASA BERURUSAN						
1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPQH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN	20	100%	-	-	100%
BAHAGIAN C : LAYANAN KEPADA PELANGGAN						
2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN	20	100%	-	-	100%
3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KERENAH PELANGGAN	20	100%	-	-	100%
4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN	20	100%	-	-	100%
BAHAGIAN D : PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN DAN KEPAKARAN						
5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT	20	100%	-	-	100%
6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI	20	100%	-	-	100%
7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEDRANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP	20	100%	-	-	100%
8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT	20	100%	-	-	100%
9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN	20	100%	-	-	100%
BAHAGIAN E : PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN						
10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)	20	100%	-	-	100%
11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)	20	100%	-	-	100%
12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)	20	100%	-	-	100%
13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA	20	100%	-	-	100%
14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS	20	100%	-	-	100%

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN BULAN FEBRUARI 2023

KRITERIA		SKALA PEMARKAHAN				PERATUSAN %
		MEMUASKAN	%	TIDAK MEMUASKAN	%	
BAHAGIAN B : TEMPQH MASA BERURUSAN						
1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPQH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN	5	83%	1	17%	100%
BAHAGIAN C : LAYANAN KEPADA PELANGGAN						
2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN	6	100%	-	-	100%
3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KERENAH PELANGGAN	6	100%	-	-	100%
4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN	6	100%	-	-	100%
BAHAGIAN D : PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN DAN KEPAKARAN						
5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT	6	100%	-	-	100%
6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI	6	100%	-	-	100%
7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP	6	100%	-	-	100%
8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT	6	100%	-	-	100%
9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN	6	100%	-	-	100%
BAHAGIAN E : PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN						
10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)	6	100%	-	-	100%
11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)	6	100%	-	-	100%
12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)	6	100%	-	-	100%
13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA	6	100%	-	-	100%
14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS	6	100%	-	-	100%

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN BULAN MAC 2023

KRITERIA		SKALA PEMARKAHAN				PERATUSAN %
		MEMUASKAN	%	TIDAK MEMUASKAN	%	
BAHAGIAN B : TEMPQH MASA BERURUSAN						
1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPQH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN	3	100%	-	-	100%
BAHAGIAN C : LAYANAN KEPADA PELANGGAN						
2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN	3	100%	-	-	100%
3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KERENAH PELANGGAN	3	100%	-	-	100%
4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN	3	100%	-	-	100%
BAHAGIAN D : PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN DAN KEPAKARAN						
5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT	3	100%	-	-	100%
6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI	3	100%	-	-	100%
7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP	3	100%	-	-	100%
8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT	3	100%	-	-	100%
9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN	3	100%	-	-	100%
BAHAGIAN E : PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN						
10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)	3	100%	-	-	100%
11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)	3	100%	-	-	100%
12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)	3	100%	-	-	100%
13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA	3	100%	-	-	100%
14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS	3	100%	-	-	100%

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN BULAN APRIL 2023

KRITERIA		SKALA PEMARKAHAN				PERATUSAN %
		MEMUASKAN	%	TIDAK MEMUASKAN	%	
BAHAGIAN B : TEMPQH MASA BERURUSAN						
1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPQH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN	5	100%	-	-	100%
BAHAGIAN C : LAYANAN KEPADA PELANGGAN						
2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN	5	100%	-	-	100%
3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KERENAH PELANGGAN	5	100%	-	-	100%
4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN	5	100%	-	-	100%
BAHAGIAN D : PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN DAN KEPAKARAN						
5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT	5	100%	-	-	100%
6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI	5	100%	-	-	100%
7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP	5	100%	-	-	100%
8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT	5	100%	-	-	100%
9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN	5	100%	-	-	100%
BAHAGIAN E : PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN						
10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)	5	100%	-	-	100%
11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)	5	100%	-	-	100%
12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)	5	100%	-	-	100%
13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA	5	100%	-	-	100%
14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS	5	100%	-	-	100%

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN BULAN MEI 2023

KRITERIA		SKALA PEMARKAHAN				PERATUSAN %
		MEMUASKAN	%	TIDAK MEMUASKAN	%	
BAHAGIAN B : TEMPQH MASA BERURUSAN						
1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPQH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN	1	100%	-	-	100%
BAHAGIAN C : LAYANAN KEPADA PELANGGAN						
2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN	1	100%	-	-	100%
3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KERENAH PELANGGAN	1	100%	-	-	100%
4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN	1	100%	-	-	100%
BAHAGIAN D : PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN DAN KEPAKARAN						
5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT	1	100%	-	-	100%
6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI	1	100%	-	-	100%
7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP	1	100%	-	-	100%
8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT	1	100%	-	-	100%
9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN	1	100%	-	-	100%
BAHAGIAN E : PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN						
10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)	1	100%	-	-	100%
11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)	1	100%	-	-	100%
12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)	1	100%	-	-	100%
13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA	1	100%	-	-	100%
14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS	1	100%	-	-	100%

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN BULAN JUN 2023

KRITERIA		SKALA PEMARKAHAN				PERATUSAN %
		MEMUASKAN	%	TIDAK MEMUASKAN	%	
BAHAGIAN B : TEMPQH MASA BERURUSAN						
1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPQH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN	77	100%	-	-	100%
BAHAGIAN C : LAYANAN KEPADA PELANGGAN						
2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN	77	100%	-	-	100%
3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KERENAH PELANGGAN	77	100%	-	-	100%
4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN	77	100%	-	-	100%
BAHAGIAN D : PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN DAN KEPAKARAN						
5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT	77	100%	-	-	100%
6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI	77	100%	-	-	100%
7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP	77	100%	-	-	100%
8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT	77	100%	-	-	100%
9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN	77	100%	-	-	100%
BAHAGIAN E : PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN						
10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)	77	100%	-	-	100%
11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)	77	100%	-	-	100%
12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)	77	100%	-	-	100%
13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA	77	100%	-	-	100%
14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS	77	100%	-	-	100%

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN BULAN JULAI 2023

KRITERIA		SKALA PEMARKAHAN				PERATUSAN %
		MEMUASKAN	%	TIDAK MEMUASKAN	%	
BAHAGIAN B : TEMPQH MASA BERURUSAN						
1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPQH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN	44	100%	-	-	100%
BAHAGIAN C : LAYANAN KEPADA PELANGGAN						
2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN	44	100%	-	-	100%
3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KERENAH PELANGGAN	44	100%	-	-	100%
4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN	44	100%	-	-	100%
BAHAGIAN D : PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN DAN KEPAKARAN						
5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT	44	100%	-	-	100%
6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI	44	100%	-	-	100%
7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP	44	100%	-	-	100%
8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT	44	100%	-	-	100%
9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN	44	100%	-	-	100%
BAHAGIAN E : PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN						
10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)	44	100%	-	-	100%
11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)	44	100%	-	-	100%
12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)	44	100%	-	-	100%
13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA	44	100%	-	-	100%
14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS	43	100%	1	2.30%	97.70%

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN BULAN OGOS 2023

KRITERIA		SKALA PEMARKAHAN				PERATUSAN %
		MEMUASKAN	%	TIDAK MEMUASKAN	%	
BAHAGIAN B : TEMPQH MASA BERURUSAN						
1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPQH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN	30	100%	-	-	100%
BAHAGIAN C : LAYANAN KEPADA PELANGGAN						
2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN	30	100%	-	-	100%
3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KERENAH PELANGGAN	30	100%	-	-	100%
4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN	30	100%	-	-	100%
BAHAGIAN D : PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN DAN KEPAKARAN						
5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT	30	100%	-	-	100%
6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI	30	100%	-	-	100%
7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP	30	100%	-	-	100%
8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT	30	100%	-	-	100%
9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN	30	100%	-	-	100%
BAHAGIAN E : PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN						
10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)	30	100%	-	-	100%
11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)	30	100%	-	-	100%
12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)	30	100%	-	-	100%
13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA	30	100%	-	-	100%
14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS	30	100%	-	-	100%

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN BULAN SEPTEMBER 2023

KRITERIA		SKALA PEMARKAHAN				PERATUSAN %
		MEMUASKAN	%	TIDAK MEMUASKAN	%	
BAHAGIAN B : TEMPQH MASA BERURUSAN						
1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPQH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN	29	100%	-	-	100%
BAHAGIAN C : LAYANAN KEPADA PELANGGAN						
2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN	29	100%	-	-	100%
3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KERENAH PELANGGAN	29	100%	-	-	100%
4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN	29	100%	-	-	100%
BAHAGIAN D : PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN DAN KEPAKARAN						
5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT	29	100%	-	-	100%
6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI	29	100%	-	-	100%
7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP	29	100%	-	-	100%
8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT	29	100%	-	-	100%
9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN	29	100%	-	-	100%
BAHAGIAN E : PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN						
10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)	29	100%	-	-	100%
11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)	29	100%	-	-	100%
12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)	29	100%	-	-	100%
13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA	29	100%	-	-	100%
14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS	29	100%	-	-	100%

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN BULAN OKTOBER 2023

KRITERIA		SKALA PEMARKAHAN				PERATUSAN %
		MEMUASKAN	%	TIDAK MEMUASKAN	%	
BAHAGIAN B : TEMPQH MASA BERURUSAN						
1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPQH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN	17	100%	-	-	100%
BAHAGIAN C : LAYANAN KEPADA PELANGGAN						
2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN	17	100%	-	-	100%
3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KERENAH PELANGGAN	17	100%	-	-	100%
4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN	17	100%	-	-	100%
BAHAGIAN D : PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN DAN KEPAKARAN						
5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT	17	100%	-	-	100%
6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI	17	100%	-	-	100%
7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP	17	100%	-	-	100%
8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT	17	100%	-	-	100%
9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN	17	100%	-	-	100%
BAHAGIAN E : PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN						
10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)	17	100%	-	-	100%
11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)	17	100%	-	-	100%
12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)	17	100%	-	-	100%
13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA	17	100%	-	-	100%
14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS	17	100%	-	-	100%

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN BULAN NOVEMBER 2023

KRITERIA		SKALA PEMARKAHAN				PERATUSAN %
		MEMUASKAN	%	TIDAK MEMUASKAN	%	
BAHAGIAN B : TEMPQH MASA BERURUSAN						
1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPQH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN	30	100%	-	-	100%
BAHAGIAN C : LAYANAN KEPADA PELANGGAN						
2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN	30	100%	-	-	100%
3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KERENAH PELANGGAN	30	100%	-	-	100%
4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN	30	100%	-	-	100%
BAHAGIAN D : PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN DAN KEPAKARAN						
5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT	30	100%	-	-	100%
6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI	30	100%	-	-	100%
7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP	30	100%	-	-	100%
8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT	30	100%	-	-	100%
9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN	30	100%	-	-	100%
BAHAGIAN E : PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN						
10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)	30	100%	-	-	100%
11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)	30	100%	-	-	100%
12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)	30	100%	-	-	100%
13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA	30	100%	-	-	100%
14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS	30	100%	-	-	100%

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN BULAN DISEMBER 2023

KRITERIA		SKALA PEMARKAHAN				PERATUSAN %
		MEMUASKAN	%	TIDAK MEMUASKAN	%	
BAHAGIAN B : TEMPQH MASA BERURUSAN						
1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPQH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN	42	100%	-	-	100%
BAHAGIAN C : LAYANAN KEPADA PELANGGAN						
2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN	42	100%	-	-	100%
3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KERENAH PELANGGAN	42	100%	-	-	100%
4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN	42	100%	-	-	100%
BAHAGIAN D : PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN DAN KEPAKARAN						
5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT	42	100%	-	-	100%
6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI	42	100%	-	-	100%
7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP	42	100%	-	-	100%
8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT	42	100%	-	-	100%
9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN	42	100%	-	-	100%
BAHAGIAN E : PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN						
10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)	42	100%	-	-	100%
11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)	42	100%	-	-	100%
12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)	42	100%	-	-	100%
13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA	42	100%	-	-	100%
14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS	42	100%	-	-	100%