



PEMBENTANGAN LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2022

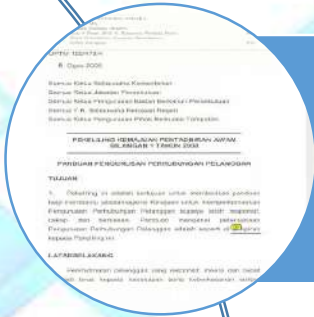
MESYUARAT PENGURUSAN KALI PERTAMA TAHUN 2023

TARIKH : 31HB JANUARI 2023 (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



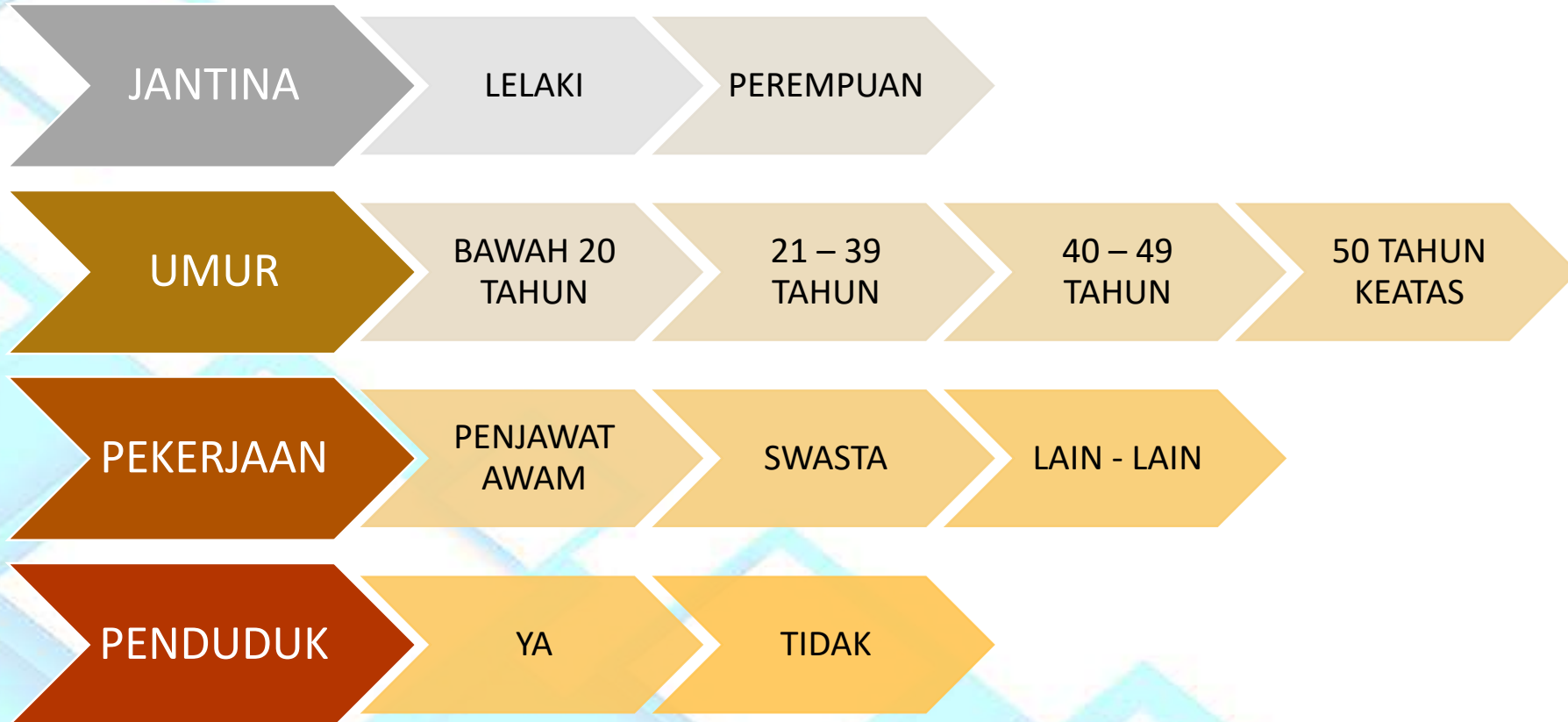
PENILAIAN SIKAP
KAKITANGAN /
KEPAKARAN



PERSEKITARAN
DAN
KEMUDAHAN



MAKLUMAT ASAS RESPONDEN



KRITERIA

BAHAGIAN A : TEMPAT ANDA BERURUSAN

5 JABATAN / BAHAGIAN / UNIT

BAHAGIAN B : TEMPOH MASA BERURUSAN

6 PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPOH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN

BAHAGIAN C : LAYANAN KEPADA PELANGGAN

7 PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN

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

9 PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN

BAHAGIAN D : PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN DAN KEPAKARAN

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

11 PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI

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

13 PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT

14 PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN

BAHAGIAN E : PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN

15 KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)

16 KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)

17 KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)

18 PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA

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

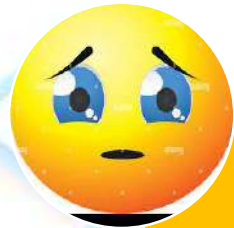
BAHAGIAN F : NYATAKAN CADANGAN DAN PANDANGAN ANDA UNTUK MEMPERBAIKI PERKHIDMATAN KAMI



SKALA PEMARKAHAN



MEMUASKAN



TIDAK MEMUASKAN

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

TAHAP KEPUASAN	JUMLAH
MEMUASKAN	176
TIDAK MEMUASKAN	10
JUMLAH RESPONDAN	186



KRITERIA		TIDAK MEMUASKAN (%)	MEMUASKAN (%)	CEMERLANG (%)
A	TEMPOH MASA BERURUSAN	0.25	6.65	93.10
B	LAYANAN KEPADA PELANGGAN	0.59	6.03	93.38
C	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN	0.36	5.03	94.61
D	PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN	0.30	4.40	95.30
PERATUSAN (%) PENCAPAIAN BAGI TAHUN 2022		0.38	5.53	94.09

BIL	PERATUS KESELURUHAN SETIAP BULAN (CEMERLANG)													JUMLAH PERATUS SETAHUN
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGO	SEPT	OKT	NOV	DIS	
A	TEMPOH MASA BERURUSAN	95.83	96.15	82.69	85.71	83.33	86.36	95.45	94.64	100.00	100.00	97.00	100.00	93.10
B	LAYANAN KEPADA PELANGGAN	94.44	97.43	92.30	92.86	87.03	81.81	81.81	100.00	100.00	95.83	97.00	100.00	93.38
C	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN	96.67	96.92	84.62	97.14	94.44	81.81	90.90	97.14	100.00	97.50	98.20	100.00	94.61
D	PERSEKITARAN / KEMUDAHAN	75.00	90.39	96.15	92.86	100.00	100.00	100.00	92.85	100.00	97.50	98.80	100.00	95.30
PERATUSAN MENGIKUT BULAN (%)		90.48	95.22	88.94	92.14	91.20	87.50	92.04	96.16	100.00	97.70	97.75	100.00	94.09

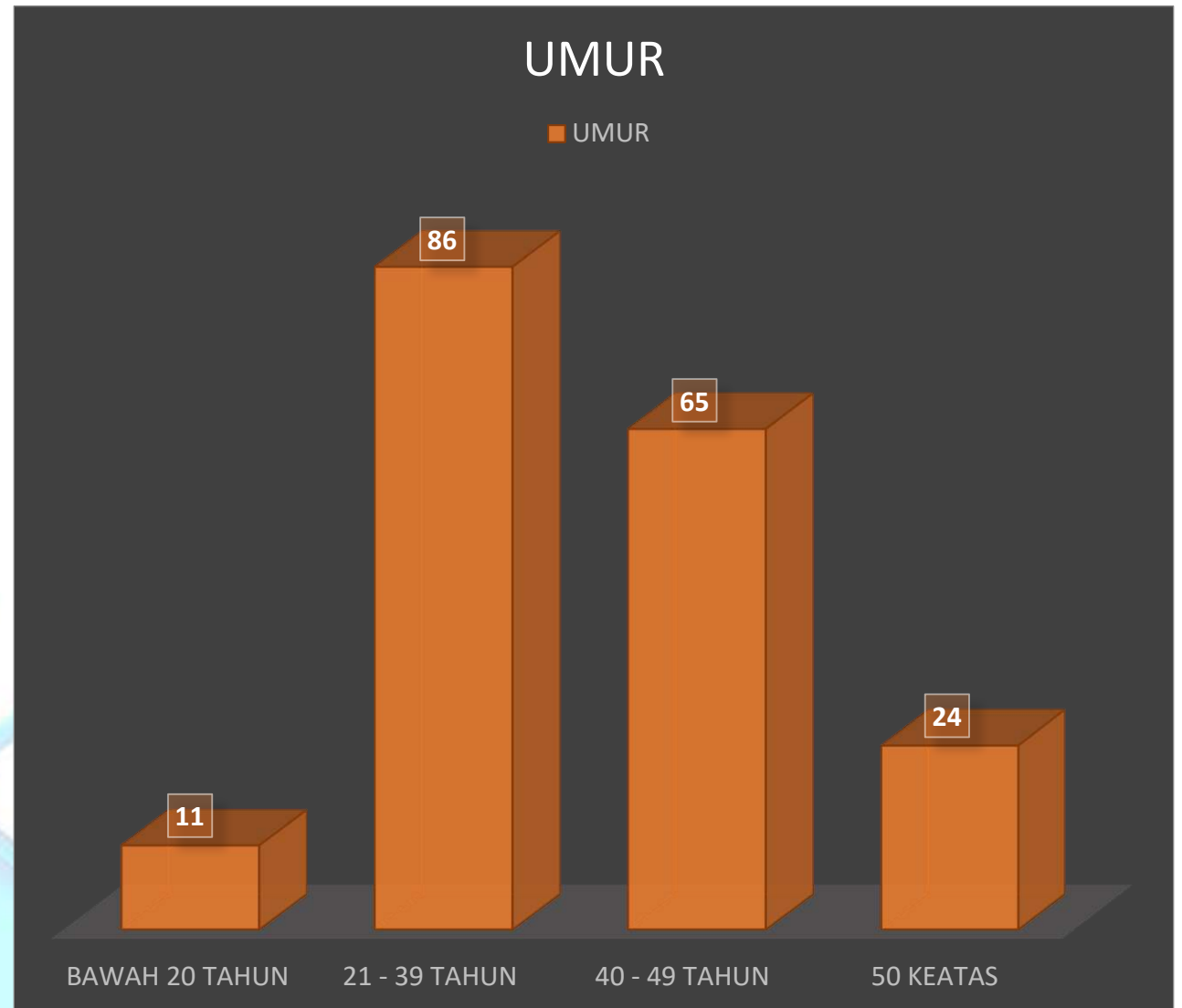
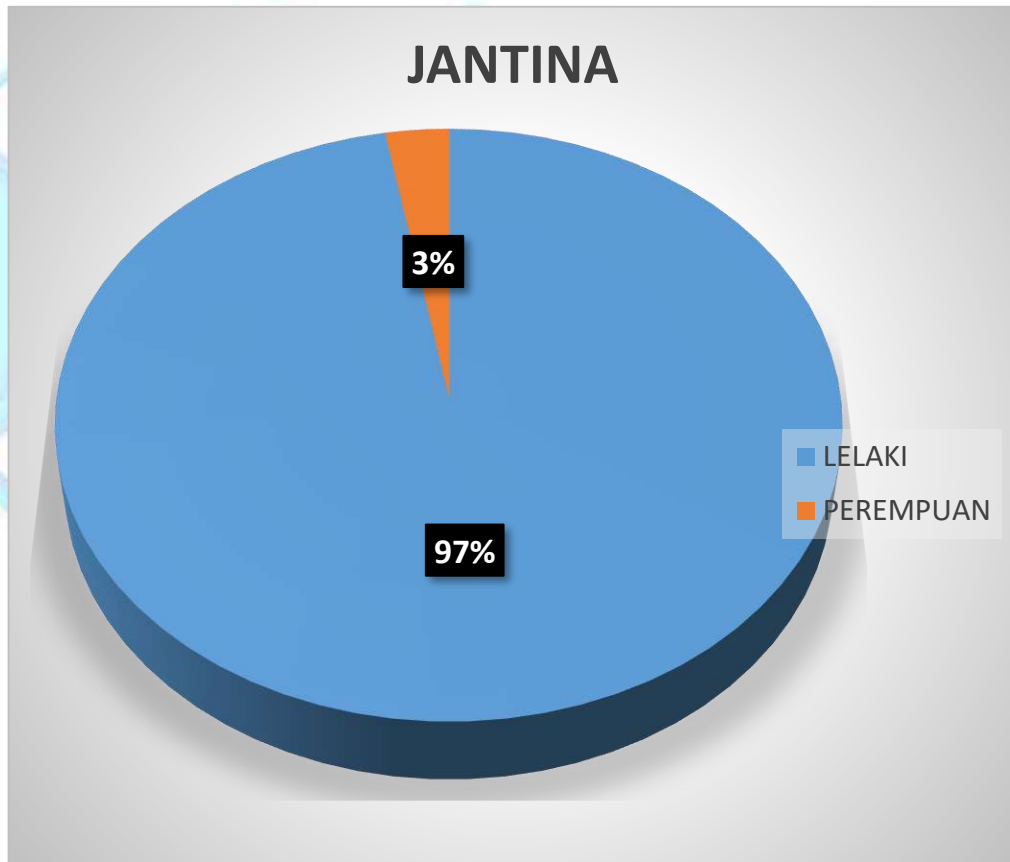
BIL	PERATUS KESELURUHAN SETIAP BULAN (MEMUASKAN)													JUMLAH PERATUS SETAHUN
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGO	SEPT	OKT	NOV	DIS	
A	TEMPOH MASA BERURUSAN	4.17	3.85	17.31	14.29	16.67	13.64	4.55	5.36	-	-	-	-	6.65
B	LAYANAN KEPADA PELANGGAN	5.56	2.57	7.70	7.14	12.97	18.19	18.18	-	-	-	-	-	6.03
C	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN	3.33	3.08	15.38	2.86	5.56	18.19	9.10	2.86	-	-	-	-	5.03
D	PERSEKITARAN / KEMUDAHAN	25.00	9.61	3.85	7.14	-	-	-	7.15	-	-	-	-	4.40
PERATUSAN MENGIKUT BULAN (%)		9.52	4.78	11.06	7.86	8.80	12.50	7.96	3.84	0.00	0.00	0.00	0.00	5.53

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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.00	-	0.25
B	LAYANAN KEPADA PELANGGAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.17	3.00	-	0.59
C	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.50	1.80	-	0.36
D	PERSEKITARAN / KEMUDAHAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.50	1.20	-	0.30
PERATUSAN MENGIKUT BULAN (%)		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.30	2.25	0.00	0.38

JABATAN / BAHAGIAN / UNIT

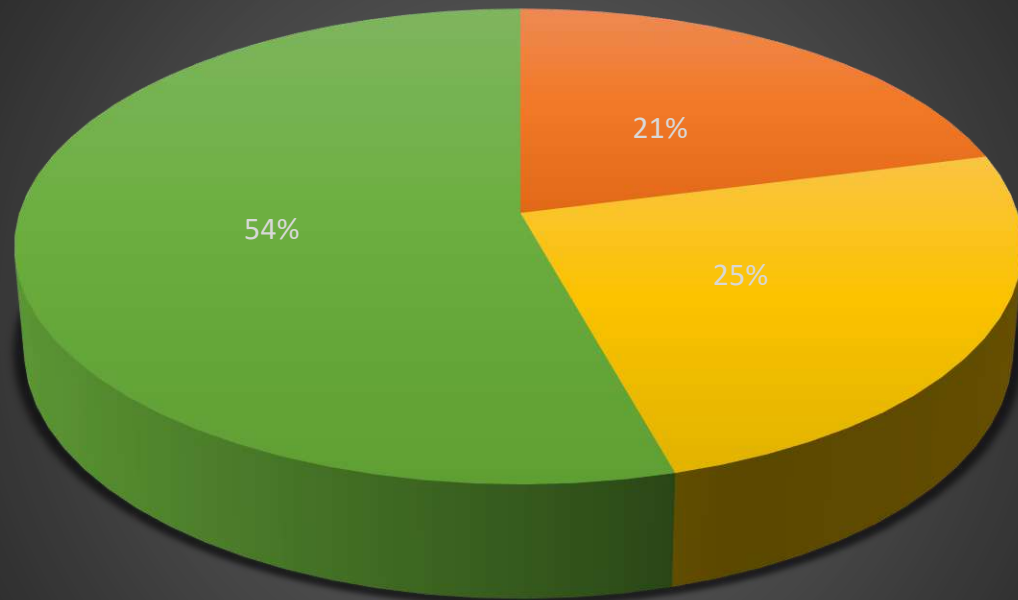
BIL		JABATAN / BAHAGIAN / UNIT												JUMLAH RESPONDEN (SETAHUN)
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGO	SEPT	OKT	NOV	DIS	
1	JABATAN PERANCANGAN	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	5
2	JABATAN KEJURUTERAAN DAN KEMUDAHAN AWAM	2	3	3	7	2	4	3	9	0	1	1	0	35
3	JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	5
4	JABATAN PERBENDAHARAAN	4	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	1	9
5	JABATAN LANDSKAP	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	3
6	JABATAN KESIHATAN AWAM DAN PERKHIDMATAN PERBANDARAN	5	0	5	3	5	4	1	1	2	1	4	1	32
7	JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA	0	1	1	2	5	2	4	0	0	1	0	0	16
8	UNIT PUSAT SETEMPAT (OSC)	1	1	2	2	0	0	2	0	3	2	0	0	13
9	UNIT PESURUHJAYA BANGUNAN (COB)	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	3	7
10	UNIT AUDIT DALAM	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
11	UNIT UNDANG – UNDANG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	UNIT TEKNOLOGI MAKLUMAT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	UNIT PERHUBUNGAN AWAM DAN PEMBANGUNAN MASYARAKAT	0	2	2	0	3	0	0	0	9	10	15	6	47
14	UNIT PENGUATKUASA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	UNIT TEMPAT LETAK KERETA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	6	4	13
16	BAHAGIAN KAWALAN BANGUNAN DAN WARISAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH RESPONDEN DALAM SETAHUN		12	13	13	14	18	11	11	14	16	16	33	15	186

PENEMUAN KAJIAN – MAKLUMAT ASAS RESPONDEN



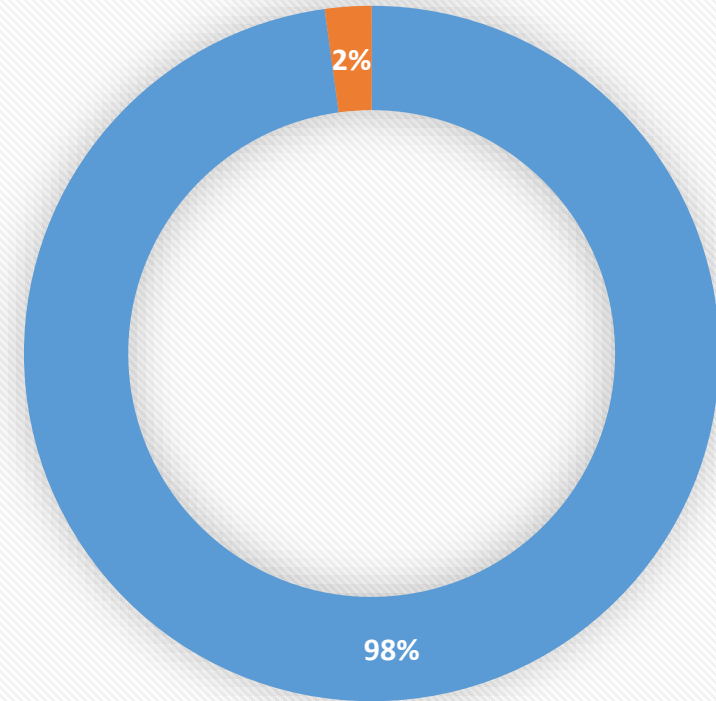
PENEMUAN KAJIAN – MAKLUMAT ASAS RESPONDEN

PEKERJAAN



■ PENJAWATAN AWAM ■ SWASTA ■ LAIN - LAIN

PENDUDUK



■ YA ■ TIDAK

BIL	TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BAGI BULAN JANUARI							
A	TEMPOH MASA BERURUSAN		TIDAK MEMUASKAN		MEMUASKAN		CEMERLANG	
	1	MASA MENUNGGU (KAUNTER / TALIAN TELEFON DAN LAIN – LAIN)			1	8.34	11	91.66
	2	TEMPOH MAKLUMBALAS URUSAN			1	8.34	11	91.66
	3	PERKHIDMATAN MENEPATI PIAGAM PELANGGAN					12	100.00
	4	MEMBERI MAKLUMAT YANG DIPERLUKAN DENGAN CEPAT DAN TEPAT					12	100.00
JUMLAH KESELURUHAN						4.17		95.83
B	LAYANAN KEPADA PELANGGAN							
	5	BERSIFAT MESRA DAN MENGHORMATI PELANGGAN					12	100.00
	6	SEDIA MEMBANTU MENYELESAIKAN MASALAH / ADUAN			1	8.34	11	91.66
	7	BIJAK MENGAWAL EMOSI / BERSIKAP PROFESIONAL			1	8.34	11	91.66
JUMLAH KESELURUHAN						5.56		94.44
C	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN							
	8	PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP			1	8.34	11	91.66
	9	BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN / MAKLUMAT DENGAN JELAS					12	100.00
	10	MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FINGSI ORGANISASI			1	8.34	11	91.66
	11	MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT					12	100.00
	12	KETERBUKAAN MENERIMA PANDANGAN / KRITIKAN PELANGGAN					12	100.00
JUMLAH KESELURUHAN						3.33		96.67
D	PERSEKITARAN / KEMUDAHAN							
	13	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU, BILIK RUNDINGAN)			3	25.00	9	75.00
	14	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN			3	25.00	9	75.00
	15	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA			2	25.00	10	75.00
	16	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) / WARGA EMAS			2	25.00	10	75.00
JUMLAH KESELURUHAN						25.00		75.00

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BAGI BULAN FEBRUARI

A	TEMPOH MASA BERURUSAN		TIDAK MEMUASKAN		MEMUASKAN		CEMERLANG	
	1	MASA MENUNGGU (KAUNTER / TALIAN TELEFON DAN LAIN – LAIN)					13	100.00
2	TEMPOH MAKLUMBALAS URUSAN			2	15.39	11	84.61	
3	PERKHIDMATAN MENEPATI PIAGAM PELANGGAN					13	100.00	
4	MEMBERI MAKLUMAT YANG DIPERLUKAN DENGAN CEPAT DAN TEPAT					13	100.00	
		JUMLAH KESELURUHAN			3.85		96.15	
B	LAYANAN KEPADA PELANGGAN							
	5	BERSIFAT MESRA DAN MENGHORMATI PELANGGAN					13	100.00
6	SEDIA MEMBANTU MENYELESAIKAN MASALAH / ADUAN					13	100.00	
7	BIJAK MENGAWAL EMOSI / BERSIKAP PROFESIONAL			1	7.70	12	92.30	
					2.57		97.43	
C	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN							
	8	PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP					13	100.00
9	BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN / MAKLUMAT DENGAN JELAS			1	7.70	12	92.30	
10	MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FINGSI ORGANISASI					13	100.00	
11	MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT					13	100.00	
12	KETERBUKAAN MENERIMA PANDANGAN / KRITIKAN PELANGGAN			1	7.70	12	92.30	
					3.08		96.92	
D	PERSEKITARAN / KEMUDAHAN							
	13	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU, BILIK RUNDINGAN)			2	15.39	11	84.61
14	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN			1	7.69	12	92.31	
15	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA			1	7.69	12	92.31	
16	KEMUDAHAN BAGI DRANG KURANG UPAYA (OKU) / WARGA EMAS			1	7.69	12	92.31	
					9.61		90.39	

TAHAP KEPUJIAN PELANGGAN BAGI BULAN MAC											
A	TEMPOH MASA BERURUSAN				TIDAK MEMUASKAN		MEMUASKAN		CEMERLANG		
	1	MASA MENUNGGU (KAUNTER / TALIAN TELEFON DAN LAIN – LAIN)							13	100.00	
	2	TEMPOH MAKLUMBALAS URUSAN						3	23.08	10	76.92
	3	PERKHIDMATAN MENEPATI PIAGAM PELANGGAN						3	23.08	10	76.92
	4	MEMBERI MAKLUMAT YANG DIPERLUKAN DENGAN CEPAT DAN TEPAT						3	23.08	10	76.92
JUMLAH KESELURUHAN								17.31		82.69	
B	LAYANAN KEPADA PELANGGAN										
	5	BERSIFAT MESRA DAN MENGHORMATI PELANGGAN						1	7.70	12	92.30
	6	SEDIA MEMBANTU MENYELESAIKAN MASALAH / ADUAN						1	7.70	12	92.30
	7	BIJAK MENGAWAL EMOSI / BERSIKAP PROFESIONAL						1	7.70	12	92.30
								7.70		92.30	
C	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN										
	8	PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP						2	15.38	11	84.62
	9	BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN / MAKLUMAT DENGAN JELAS						2	15.38	11	84.62
	10	MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FINGSI ORGANISASI						2	15.38	11	84.62
	11	MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT						2	15.38	11	84.62
	12	KETERBUKAAN MENERIMA PANDANGAN / KRITIKAN PELANGGAN						2	15.38	11	84.62
								15.38		84.62	
D	PERSEKITARAN / KEMUDAHAN										
	13	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU, BILIK RUNDINGAN)						1	7.70	12	92.30
	14	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN						1	7.70	12	92.30
	15	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA								13	100.00
	16	KEMUDAHAN BAGI DRANG KURANG UPAYA (OKU) / WARGA EMAS								13	100.00
								3.85		96.15	

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BAGI BULAN APRIL

A		TEMPOH MASA BERURUSAN	TIDAK MEMUASKAN	MEMUASKAN	CEMERLANG		
1	MASA MENUNGGU (KAUNTER / TALIAN TELEFON DAN LAIN – LAIN)			2	14.29	12	85.71
2	TEMPOH MAKLUMBALAS URUSAN			2	14.29	12	85.71
3	PERKHIDMATAN MENEPATI PIAGAM PELANGGAN			2	14.29	12	85.71
4	MEMBERI MAKLUMAT YANG DIPERLUKAN DENGAN CEPAT DAN TEPAT			2	14.29	12	85.71
		JUMLAH KESELURUHAN			14.29		85.71
B		LAYANAN KEPADA PELANGGAN					
5	BERSIFAT MESRA DAN MENGHORMATI PELANGGAN			1	7.14	13	92.86
6	SEDIA MEMBANTU MENYELESAIKAN MASALAH / ADUAN			1	7.14	13	92.86
7	BIJAK MENGAWAL EMOSI / BERSIKAP PROFESIONAL			1	7.14	13	92.86
					7.14		92.86
C		PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN					
8	PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP			1	7.14	13	92.86
9	BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN / MAKLUMAT DENGAN JELAS					14	100.00
10	MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FINGSI ORGANISASI					14	100.00
11	MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT					14	100.00
12	KETERBUKAAN MENERIMA PANDANGAN / KRITIKAN PELANGGAN			1	7.14	13	92.86
					2.86		97.14
D		PERSEKITARAN / KEMUDAHAN					
13	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU, BILIK RUNDINGAN)			1	7.14	13	92.86
14	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN			1	7.14	13	92.86
15	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA			1	7.14	13	92.86
16	KEMUDAHAN BAGI DRANG KURANG UPAYA (OKU) / WARGA EMAS			1	7.14	13	92.86
					7.14		92.86

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BAGI BULAN MEI

A		TEMPOH MASA BERURUSAN	TIDAK MEMUASKAN	MEMUASKAN	CEMERLANG		
1	MASA MENUNGGU (KAUNTER / TALIAN TELEFON DAN LAIN – LAIN)			2	16.67	15	83.33
2	TEMPOH MAKLUMBALAS URUSAN			2	16.67	15	83.33
3	PERKHIDMATAN MENEPATI PIAGAM PELANGGAN			2	16.67	15	83.33
4	MEMBERI MAKLUMAT YANG DIPERLUKAN DENGAN CEPAT DAN TEPAT			2	16.67	15	83.33
		JUMLAH KESELURUHAN			16.67		83.33
B		LAYANAN KEPADA PELANGGAN					
5	BERSIFAT MESRA DAN MENGHORMATI PELANGGAN			1	5.56	17	94.44
6	SEDIA MEMBANTU MENYELESAIKAN MASALAH / ADUAN			2	16.67	15	83.33
7	BIJAK MENGAWAL EMOSI / BERSIKAP PROFESIONAL			2	16.67	15	83.33
					12.97		87.03
C		PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN					
8	PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP			1	5.56	17	94.44
9	BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN / MAKLUMAT DENGAN JELAS			1	5.56	17	94.44
10	MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FINGSI ORGANISASI			1	5.56	17	94.44
11	MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT			1	5.56	17	94.44
12	KETERBUKAAN MENERIMA PANDANGAN / KRITIKAN PELANGGAN			1	5.56	17	94.44
					5.56		94.44
D		PERSEKITARAN / KEMUDAHAN					
13	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU, BILIK RUNDINGAN)					18	100.00
14	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN					18	100.00
15	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA					18	100.00
16	KEMUDAHAN BAGI DRANG KURANG UPAYA (OKU) / WARGA EMAS					18	100.00
							17 100.00

TAHAP KEPUJIAN PELANGGAN BAGI BULAN JUN											
A	TEMPOH MASA BERURUSAN				TIDAK MEMUASKAN		MEMUASKAN		CEMERLANG		
	1	MASA MENUNGGU (KAUNTER / TALIAN TELEFON DAN LAIN – LAIN)						2	18.19	9	81.81
	2	TEMPOH MAKLUMBALAS URUSAN						2	18.19	9	81.81
	3	PERKHIDMATAN MENEPATI PIAGAM PELANGGAN						1	9.10	10	90.90
	4	MEMBERI MAKLUMAT YANG DIPERLUKAN DENGAN CEPAT DAN TEPAT						1	9.10	10	90.90
JUMLAH KESELURUHAN								13.64		86.36	
B	LAYANAN KEPADA PELANGGAN										
	5	BERSIFAT MESRA DAN MENGHORMATI PELANGGAN						2	18.19	9	81.81
	6	SEDIA MEMBANTU MENYELESAIKAN MASALAH / ADUAN						2	18.19	9	81.81
	7	BIJAK MENGAWAL EMOSI / BERSIKAP PROFESIONAL						2	18.19	9	81.81
								18.19		81.81	
C	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN										
	8	PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP						2	18.19	9	81.81
	9	BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN / MAKLUMAT DENGAN JELAS						2	18.19	9	81.81
	10	MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FINGSI ORGANISASI						2	18.19	9	81.81
	11	MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT						2	18.19	9	81.81
	12	KETERBUKAAN MENERIMA PANDANGAN / KRITIKAN PELANGGAN						2	18.19	9	81.81
								18.19		81.81	
D	PERSEKITARAN / KEMUDAHAN										
	13	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU, BILIK RUNDINGAN)								11	100.00
	14	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN								11	100.00
	15	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA								11	100.00
	16	KEMUDAHAN BAGI DRANG KURANG UPAYA (OKU) / WARGA EMAS								11	100.00
										18 100.00	

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BAGI BULAN JULAI											
A	TEMPOH MASA BERURUSAN				TIDAK MEMUASKAN		MEMUASKAN		CEMERLANG		
	1	MASA MENUNGGU (KAUNTER / TALIAN TELEFON DAN LAIN – LAIN)						1	9.10	10	90.90
	2	TEMPOH MAKLUMBALAS URUSAN								11	100.00
	3	PERKHIDMATAN MENEPATI PIAGAM PELANGGAN						1	9.10	10	90.90
	4	MEMBERI MAKLUMAT YANG DIPERLUKAN DENGAN CEPAT DAN TEPAT								11	100.00
JUMLAH KESELURUHAN								4.55		95.45	
B	LAYANAN KEPADA PELANGGAN										
	5	BERSIFAT MESRA DAN MENGHORMATI PELANGGAN						2	18.18	9	81.81
	6	SEDIA MEMBANTU MENYELESAIKAN MASALAH / ADUAN						2	18.18	9	81.81
	7	BIJAK MENGAWAL EMOSI / BERSIKAP PROFESIONAL						2	18.18	9	81.81
								18.18		81.81	
C	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN										
	8	PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP						1	9.10	10	90.90
	9	BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN / MAKLUMAT DENGAN JELAS						1	9.10	10	90.90
	10	MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FINGSI ORGANISASI						1	9.10	10	90.90
	11	MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT						1	9.10	10	90.90
	12	KETERBUKAAN MENERIMA PANDANGAN / KRITIKAN PELANGGAN						1	9.10	10	90.90
								9.10		90.90	
D	PERSEKITARAN / KEMUDAHAN										
	13	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU, BILIK RUNDINGAN)								11	100.00
	14	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN								11	100.00
	15	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA								11	100.00
	16	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) / WARGA EMAS								11	100.00
										100.00	

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BAGI BULAN OGOS											
A	TEMPOH MASA BERURUSAN				TIDAK MEMUASKAN		MEMUASKAN		CEMERLANG		
	1	MASA MENUNGGU (KAUNTER / TALIAN TELEFON DAN LAIN – LAIN)						1	7.15	13	92.85
	2	TEMPOH MAKLUMBALAS URUSAN								14	100.00
	3	PERKHIDMATAN MENEPATI PIAGAM PELANGGAN						1	7.15	13	92.85
	4	MEMBERI MAKLUMAT YANG DIPERLUKAN DENGAN CEPAT DAN TEPAT						1	7.15	13	92.85
JUMLAH KESELURUHAN								5.36		94.64	
B	LAYANAN KEPADA PELANGGAN										
	5	BERSIFAT MESRA DAN MENGHORMATI PELANGGAN								14	100.00
	6	SEDIA MEMBANTU MENYELESAIKAN MASALAH / ADUAN								14	100.00
	7	BIJAK MENGAWAL EMOSI / BERSIKAP PROFESIONAL								14	100.00
										100.00	
C	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN										
	8	PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP								14	100.00
	9	BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN / MAKLUMAT DENGAN JELAS						1	7.15	13	92.85
	10	MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FINGSI ORGANISASI								14	100.00
	11	MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT								14	100.00
	12	KETERBUKAAN MENERIMA PANDANGAN / KRITIKAN PELANGGAN						1	7.15	13	92.85
								2.86		97.14	
D	PERSEKITARAN / KEMUDAHAN										
	13	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU, BILIK RUNDINGAN)						1	7.15	13	92.85
	14	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN						1	7.15	13	92.85
	15	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA						1	7.15	13	92.85
	16	KEMUDAHAN BAGI DRANG KURANG UPAYA (OKU) / WARGA EMAS						1	7.15	13	92.85
								7.15		92.85	

TAHAP KEPUJIAN PELANGGAN BAGI BULAN SEPTEMBER								
B	TEMPOH MASA BERURUSAN			TIDAK MEMUASKAN		MEMUASKAN		
	1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPOH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN					16	100.00
				JUMLAH KESELURUHAN				100.00
C	LAYANAN KEPADA PELANGGAN							
	2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN					16	100.00
	3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KARENAH PELANGGAN					16	100.00
	4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN					16	100.00
								100.00
D	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN							
	5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT					16	100.00
	6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI					16	100.00
	7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP					16	100.00
	8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT					16	100.00
	9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN					16	100.00
							100.00	
E	PERSEKITARAN / KEMUDAHAN							
	10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)					16	100.00
	11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)					16	100.00
	12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)					16	100.00
	13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA					16	100.00
	14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS					16	100.00
							100.00	

TAHAP KEPUJASAN PELANGGAN BAGI BULAN OKTOBER						
B	TEMPOH MASA BERURUSAN		TIDAK MEMUASKAN		MEMUASKAN	
	1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPOH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN			16	100.00
JUMLAH KESELURUHAN						100.00
C	LAYANAN KEPADA PELANGGAN					
	2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN			16	100.00
3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KARENAH PELANGGAN	2	12.50	14	87.50	
4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN			16	100.00	
				4.17		95.83
D	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN					
	5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT			16	100.00
6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI	2	12.50	14	87.50	
7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP			16	100.00	
8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT			16	100.00	
9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN			16	100.00	
				2.50		97.50
E	PERSEKITARAN / KEMUDAHAN					
	10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)			16	100.00
11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)			16	100.00	
12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)	2	12.50	14	87.50	
13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA			16	100.00	
14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS			16	100.00	
				2.50		97.50

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BAGI BULAN NOVEMBER						
B	TEMPOH MASA BERURUSAN		TIDAK MEMUASKAN		MEMUASKAN	
	1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPOH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN	1	3.00	32	97.00
JUMLAH KESELURUHAN				3.00		97.00
C	LAYANAN KEPADA PELANGGAN					
	2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN	1	3.00	32	97.00
	3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KARENAH PELANGGAN	1	3.00	32	97.00
	4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN	1	3.00	32	97.00
				3.30		97.00
D	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN					
	5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT	1	3.00	32	97.00
	6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI			33	100.00
	7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP	1	3.00	32	97.00
	8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT			33	100.00
	9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN	1	3.00	32	97.00
			1.80		98.20	
E	PERSEKITARAN / KEMUDAHAN					
	10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)			33	100.00
	11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)			33	100.00
	12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)	2	6.00	31	94.00
	13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA			33	100.00
	14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS			33	100.00
			1.20		98.80	

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BAGI BULAN DISEMBER								
B	TEMPOH MASA BERURUSAN			TIDAK MEMUASKAN		MEMUASKAN		
	1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPOH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN					15	100.00
				JUMLAH KESELURUHAN				100.00
C	LAYANAN KEPADA PELANGGAN							
	2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN					15	100.00
	3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KARENAH PELANGGAN					15	100.00
	4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN					15	100.00
								100.00
D	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN							
	5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT					15	100.00
	6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI					15	100.00
	7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP					15	100.00
	8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT					15	100.00
	9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN					15	100.00
							100.00	
E	PERSEKITARAN / KEMUDAHAN							
	10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)					15	100.00
	11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)					15	100.00
	12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)					15	100.00
	13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA					15	100.00
	14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS					15	100.00
							100.00	

F

NYATAKAN CADANGAN DAN PADANGAN ANDA UNTUK MEMPERBAIKI PERKHIDMATAN KAMI

1	MAJLIS DAERAH CAMERON HIGHLANDS TERBAIK
2	COUNTER STAFF MISS FIZANI IS VERY GOOD & POLITE
3	KAKITANGAN BEGITU MESRA DAN RAMAH , GOOD JOB
4	BEST OF THE BEST
5	KEEP IT UP THE HARD WORK RIGHT NOW
6	MDCH TERBAIK
7	STAFF MDCH REALLY FRIENDLY AND HELPFUL
8	CUKUP MEMBANTU, STAFF SEMUANYA MESRA DAN MEMUDAHKAN URUSAN SAYA, GOOD JOB MDCH
9	NICE
10	KAUNTER CUKUP MEMBANTU TUNJUK ARAH
11	PRINT BILL CUKAI TAKSIRAN ONLINE
12	SD FRIENDLY
13	MOHON KERJASAMA KAKITANGAN PIHAK PBT BERKHIDMAT LEBIH EFISIEN DAN MELAKSANAKAN URUSAN DALAM TEMPOR YANG BERSESUAI SETELAH PIHAK PELANGGAN DATANG BERURUSAN BEBERAPA KALI SERTA BOLEH BERURUSAN DALAM PELBAGAI MEDIUM (CTH : KOMUNIKASI EMEL) BUKAN SAHAJA TERTAKLUK KEPADA PERJUMPAAN FIZIKAL. DIHARAP JUGA PIHAK PBT LEBIH BERTOLERANSI MENGIKUT KESESUAIAN SITUASI SEMASA, TELUS & PROAKTIF DALAM MENJALANKAN TUGAS SEBAGAI PENJAWAT AWAM
14	SANGAT MEMJASKAN
15	LAYAN BAIK SANGAT, PERAMAH, CERGAS ADA TANGGUNGJAWAB DALAM KERJA. NICE
16	MESRA PELANGGAN

RUMUSAN

- 1 BERLAKU PENINGKATAN SEBANYAK **8.25%** PADA TAHUN 2022, INI MERUPAKAN PENINGKATAN YANG SANGAT MEMUASKAN. DIMANA SECARA KESELURUHAN HANYA TERDAPAT 13 RESPONDEN YANG MEMBERI PERMARKAHAN TIDAK MEMUASKAN IAITU :-

BAHAGIAN	KRITERIA	JUMLAH RESPONDEN	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT
B	TEMPOH MASA BERURUSAN		
1	PEGAWAI / KAKITANGAN MENYELESAIKAN URUSAN MENGIKUT TEMPOH MASA YANG DIJANJIKAN SEPERTIMANA DALAM PIAGAM PELANGGAN	1 (B – 11)	
C	LAYANAN KEPADA PELANGGAN		
2	PEGAWAI / KAKITANGAN BERTIMBANG RASA DAN MESRA SEMASA MEMBANTU PELANGGAN	1 (B – 11)	➤ JKAPP
3	PEGAWAI / KAKITANGAN BIJAK MENGAWAL EMOSI MARAH KETIKA BERHADAPAN KERENAH PELANGGAN	2 (B – 10) 1 (B – 11)	➤ UPAPM ➤ JKAPP
4	PEGAWAI / KAKITANGAN MENGGUNAKAN BAHASA YANG SOPAN SEMASA MEMBERI PENJELASAN	1 (B – 11)	➤ JKAPP
D	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN		
5	PEGAWAI / KAKITANGAN BERKEUPAYAAN MEMBERI PENJELASAN DAN MAKLUMAT DENGAN JELAS DAN TEPAT	1 (B – 11)	➤ JKAPP
6	PEGAWAI / KAKITANGAN MEMPUNYAI PENGETAHUAN MENGENAI FUNGSI ORGANISASI	2 (B – 10)	➤ UPAPM
7	PEGAWAI / KAKITANGAN SEORANG YANG PROFESIONAL, RESPONSIVE, BERKEMAHIRAN DAN CEKAP	1 (B – 11)	➤ JKAPP
8	PEGAWAI / KAKITANGAN MAMPU MERUJUK PELANGGAN KEPADA SUMBER YANG TEPAT	-	
9	PEGAWAI / KAKITANGAN TERBUKA MENERIMA PANDANGAN DAN KRITIKAN PELANGGAN	1 (B – 11)	➤ JKAPP

BAHAGIAN	KRITERIA	JUMLAH RESPONDEN	JABATAN / BAHAGIAN / UNIT	
E	PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN			
	10	KEMUDAHAN PELANGGAN (RUANG MENUNGGU DAN BILIK RUNDINGAN)	-	
	11	KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN (PEJABAT BARU)	-	
	12	KAUNTER PERKHIDMATAN BERSEPADU (PEJABAT LAMA)	2 (B – 10)	➤UPAPM
	13	PENUNJUK ARAH / PAPAN TANDA	-	
	14	KEMUDAHAN BAGI ORANG KURANG UPAYA (OKU) DAN WARGA EMAS	-	
JUMLAH KETIDAK PUASHATI PELANGGAN		13		

PERBANDINGAN TAHUN 2021 DAN 2022

BIL	KRITERIA	2021	2022
A	TEMPOH MASA BERURUSAN	87.38	93.10
B	LAYANAN KEPADA PELANGGAN	87.09	93.38
C	PENILAIAN SIKAP KAKITANGAN / KEPAKARAN	85.69	94.61
D	PERSEKITARAN DAB KEMUDAHAN	84.55	95.30
PERATUSAN (%) PENCAPAIAN KESELURUHAN TAHUN		86.18 %	94.09 %

PENAMBAHBAIKAN YANG TELAH DIJALANKAN

1	MULAI SEPTEMBER 2022 UPAPM TELAH MENYEDIAKAN KAEDAH MESRA PELANGGAN DENGAN CARA MENYEDIAKAN CAPAIAN PAUTAN GOOGLE FORM DI SETIAP PINTU MASUK JABATAN / BAHAGIAN / UNIT BAGI MEMUDAHKAN PELANGGAN YANG BERURUSAN DI JABATAN BERKAITAN UNTUK MENGISI BORANG KEPUASAN PELANGGAN
2	PENAMBAHBAIKAN DALAM BORANG KEPUASAN PELANGGAN YANG TELAH DIJALANKAN :- ➤ HANYA MENGGUNAKAN 2 SKALA PERMARKAHAN SAHAJA TIDAK MEMUASKAN @ MEMUASKAN SARANAN DARIPADA AUDIT SEMASA STAR RATING
3	JIKA PELANGGAN MEMBERI MARKAH TIDAK MEMUASKAN - PELANGGAN DIMINTA UNTUK MEMBERI ULASAN KENAPA TIDAK MEMUASKAN, TUJUAN ADALAH UNTUK MEMBUAT PENAMBAHBAIKAN PADA MASA AKAN DATANG
4	LAPORAN BAGI KEPUASAN PELANGGAN AKAN DIBENTANGKAN SEKURANG – KURANGNYA 3 BULAN SEKALI DI MESYUARAT PENGURUSAN DAN 1 KALI DI DALAM MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) SETIAP TAHUN BAGI MEMBINCANGKAN PENCAPAIAN DAN PENYELESAIAN YANG PERLU JIKA ADA DIUTARAKAN OLEH PELANGGAN