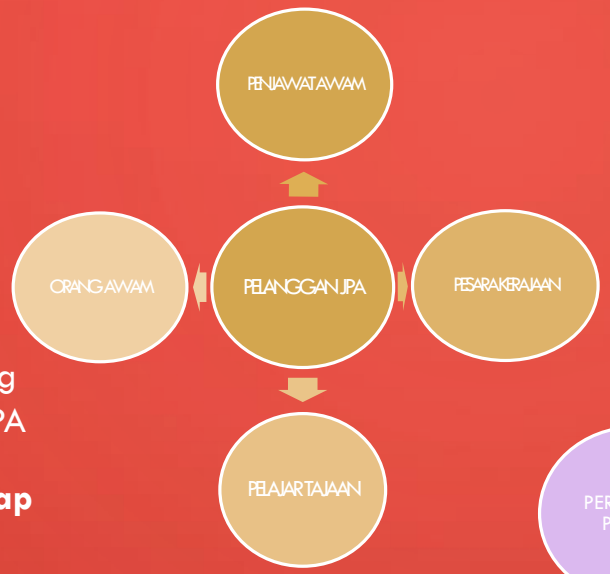
LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN LUARAN JABATAN PERKHIDMATAN AWAM TAHUN 2019

UNIT KOMUNIKASI KORPORAT
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

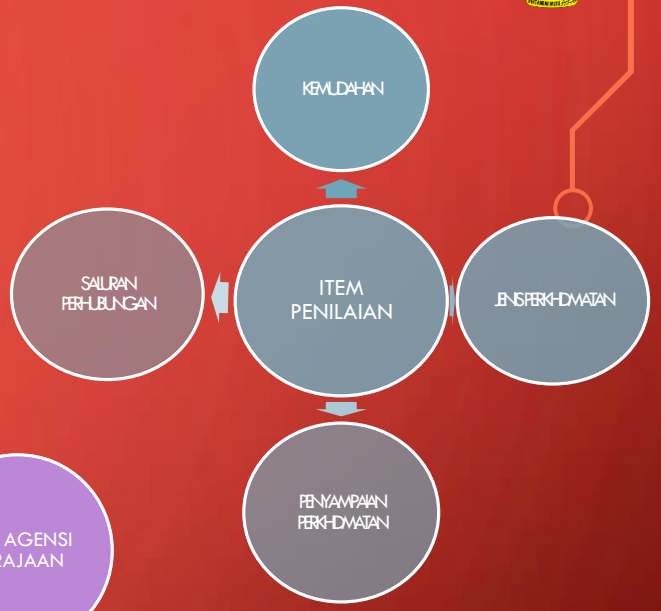
LATAR BELAKANG KAJIAN

Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti:

- **saluran perhubungan** yang kerap digunakan oleh pelanggan untuk berkomunikasi dengan JPA
- **jenis perkhidmatan/ bahagian** yang kerap dilanggani oleh pelanggan JPA
- **tahap kepuasan pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan** JPA
- **tahap kepuasan pelanggan terhadap kemudahan** yang disediakan oleh JPA
- tindakan susulan yang perlu diambil bagi menambahbaik dari segi penyampaian perkhidmatan dan penyediaan kemudahan kepada pelanggan JPA



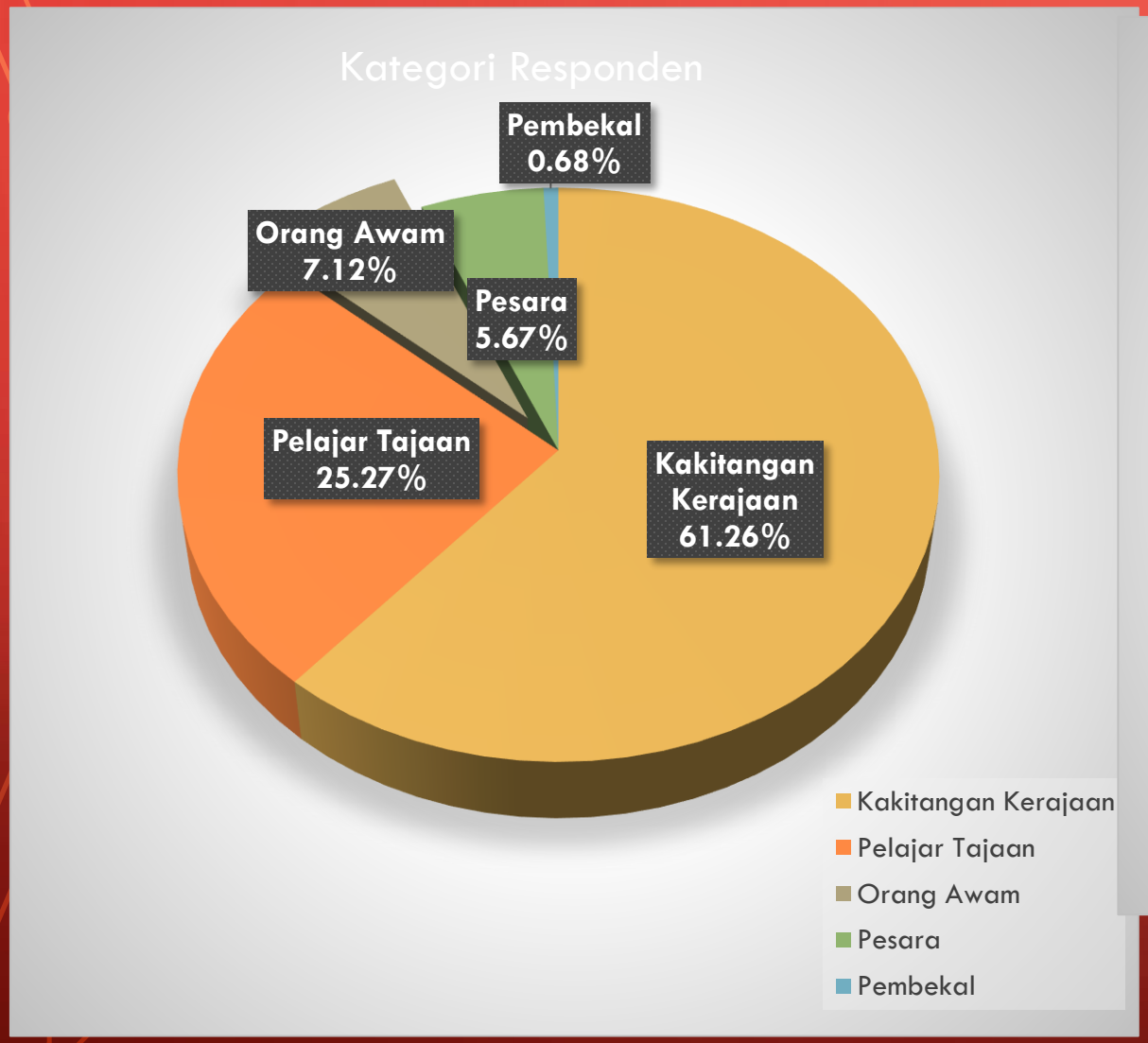
1.1 Pelanggan JPA

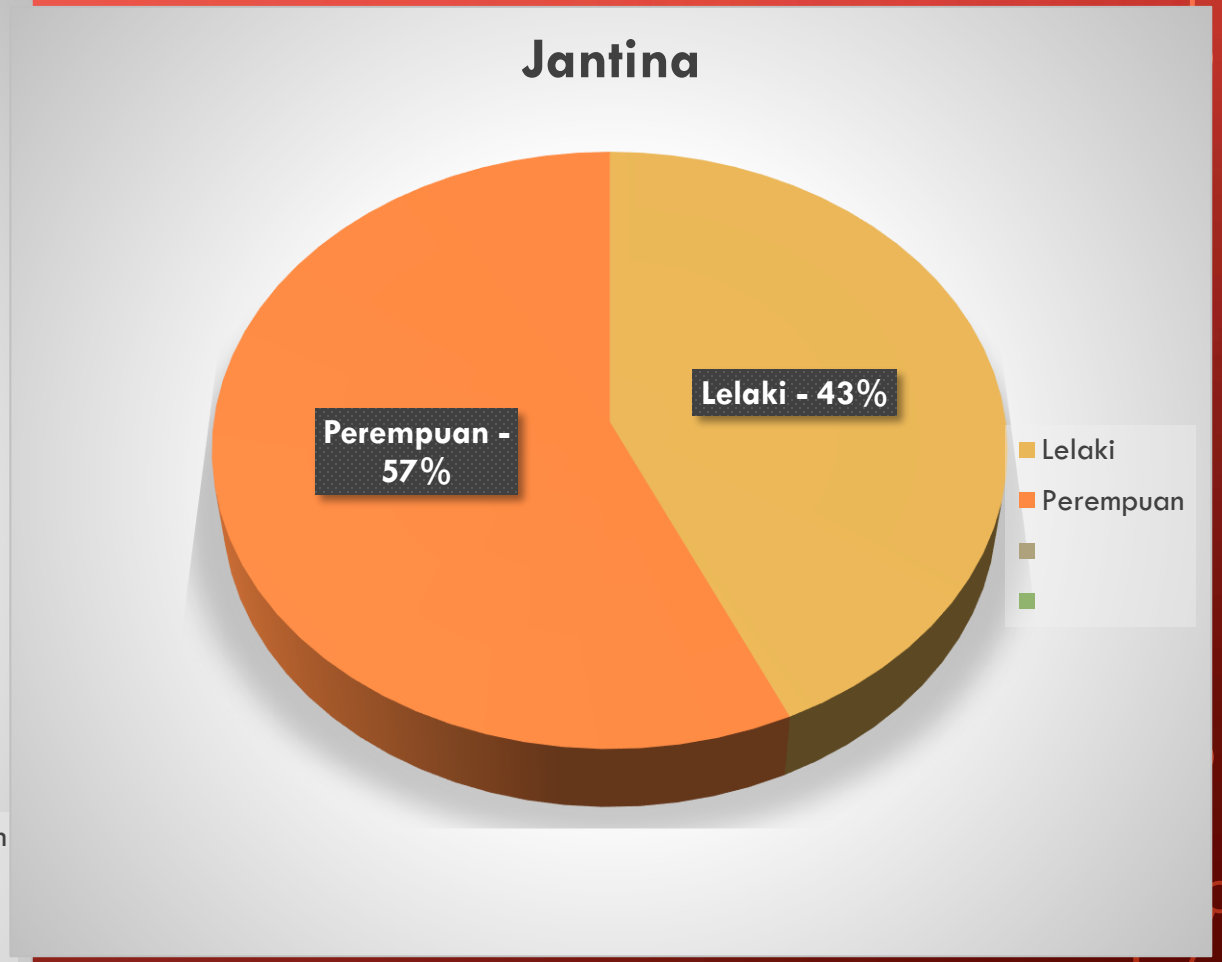


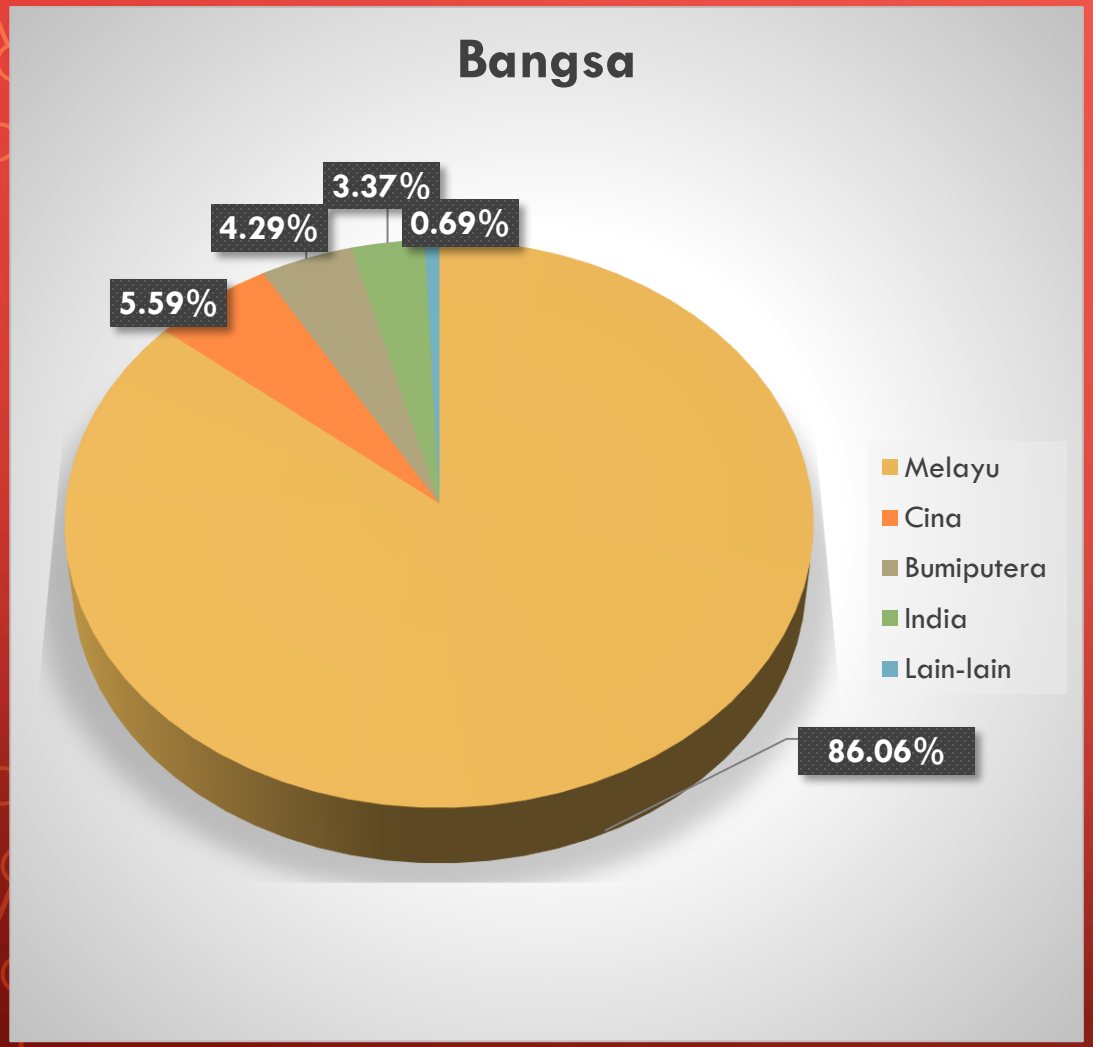
1.3 Item Penilaian

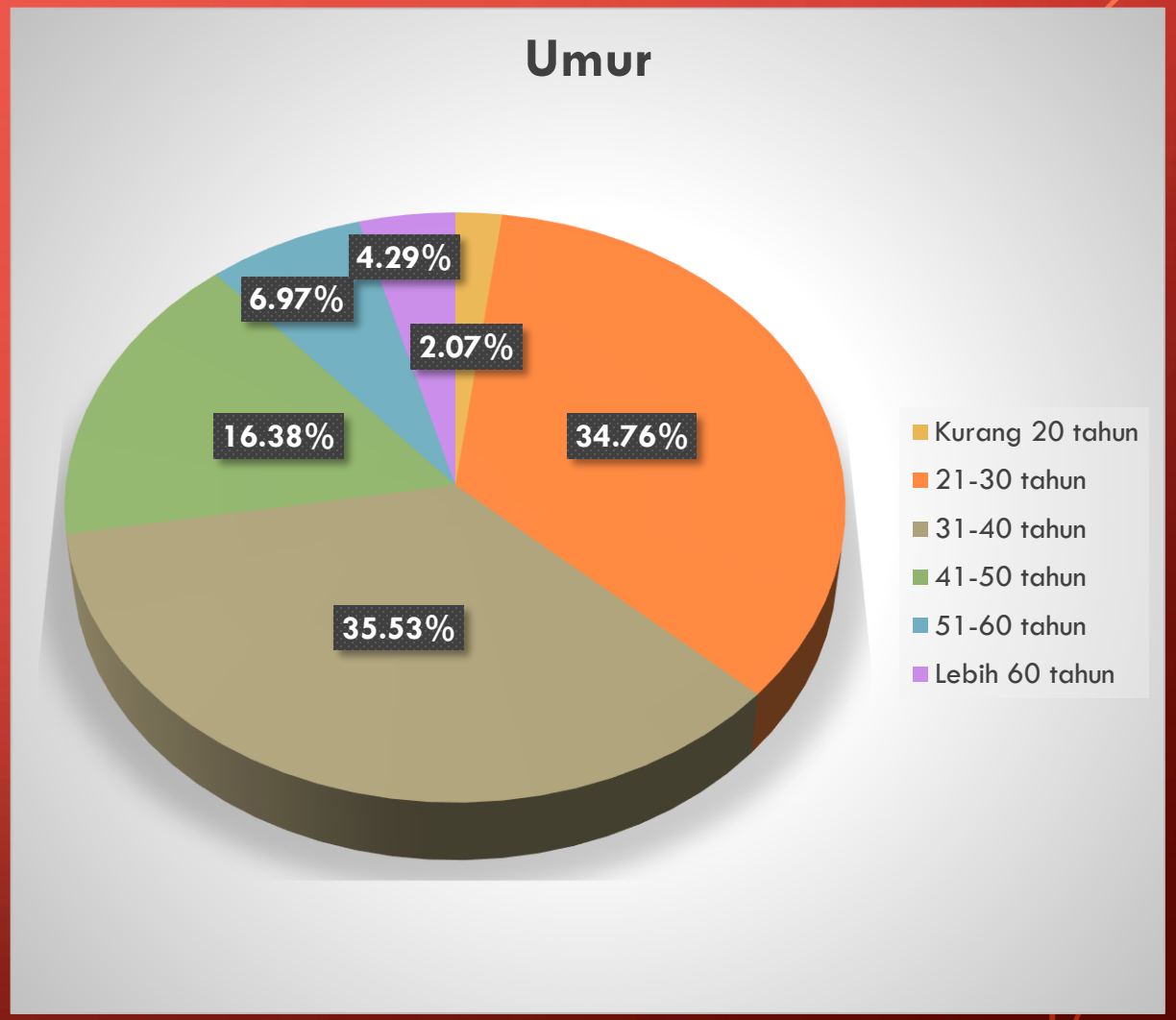
1.2 Metodologi Pengumpulan Data

PERATUSAN RESPONDEN MENGIKUT KATEGORI PELANGGAN

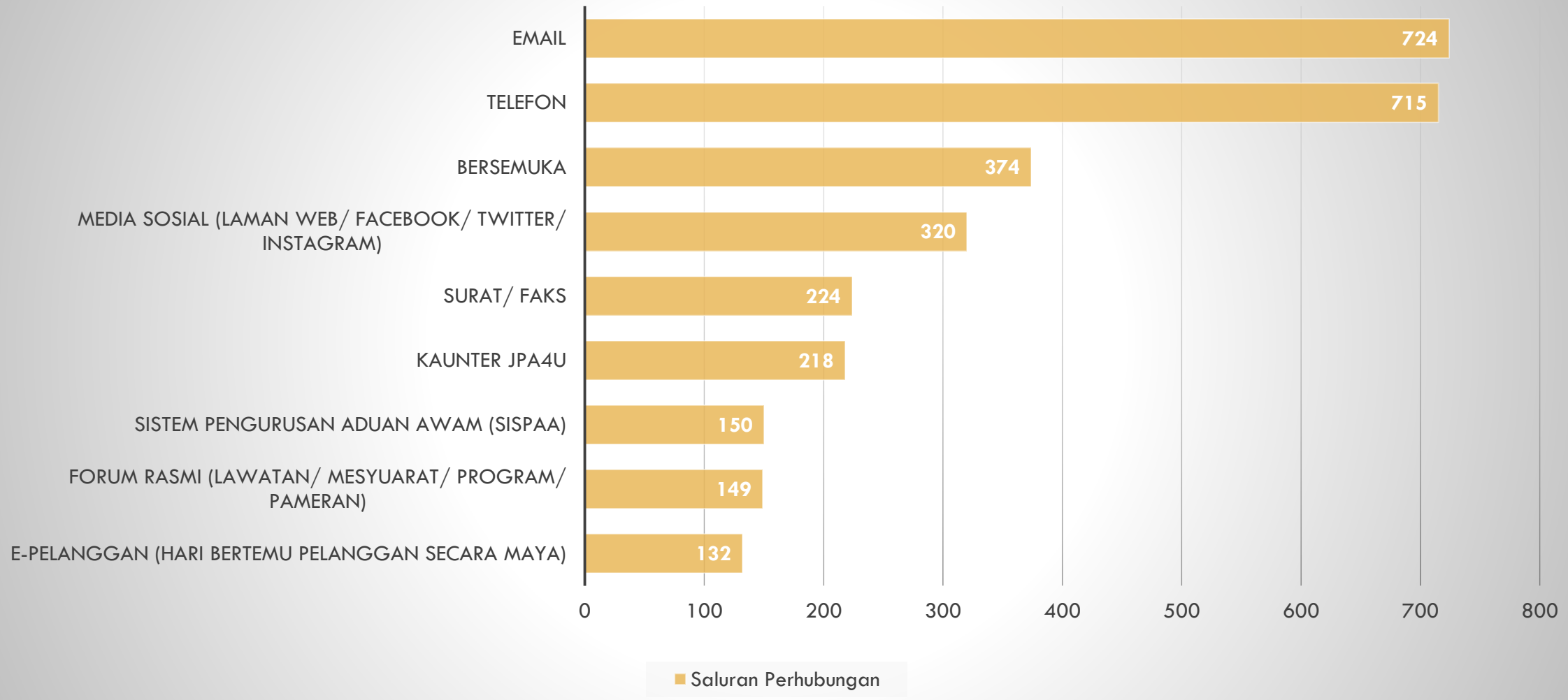




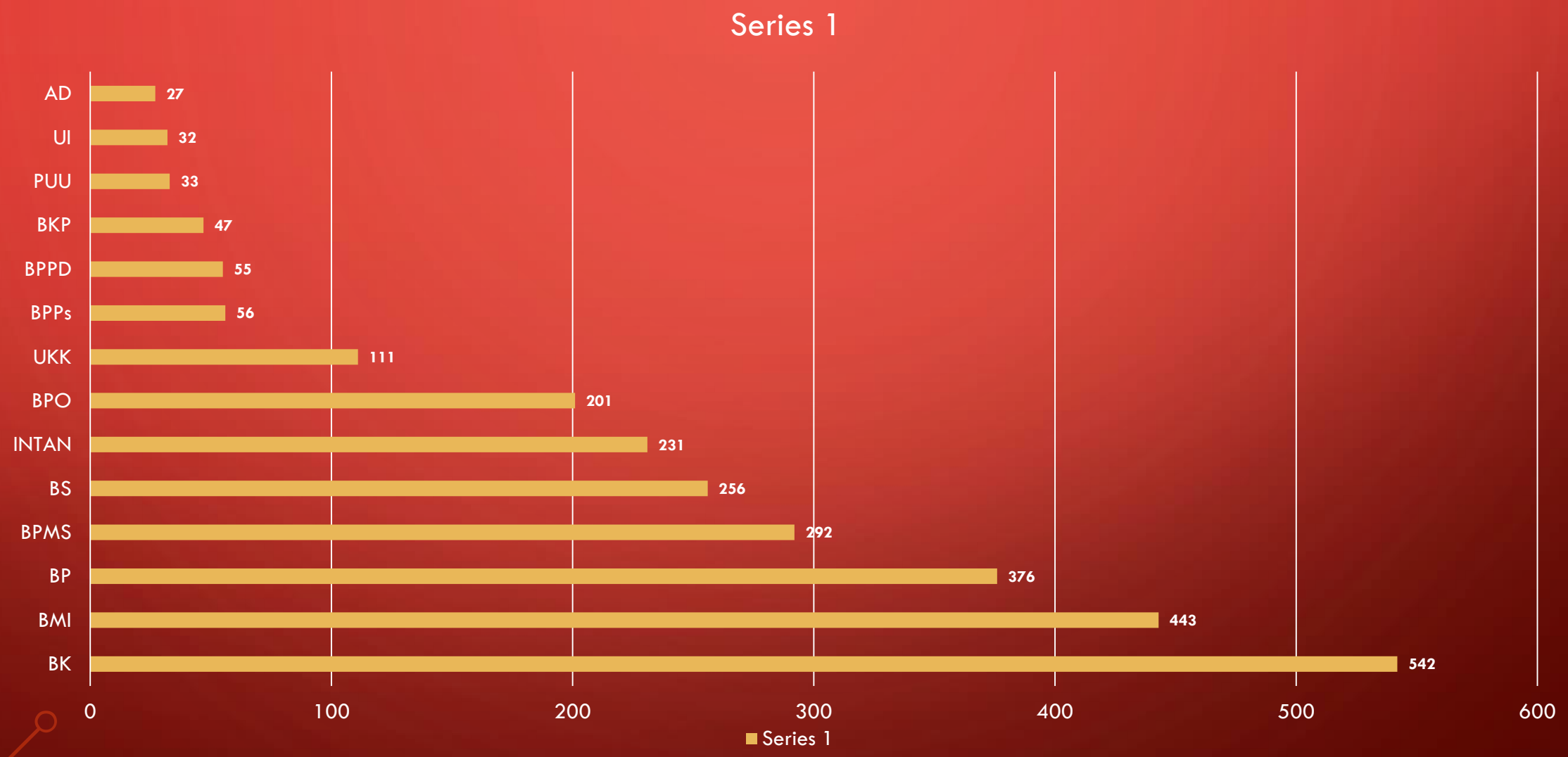

Bangsa
3.37%
4.29%
0.69%
5.59%
86.06%
Melayu
Cina
Bumiputera
India
Lain-lain


Umur
4.29%
6.97%
2.07%
16.38%
34.76%
35.53%
Kurang 20 tahun
21-30 tahun
31-40 tahun
41-50 tahun
51-60 tahun
Lebih 60 tahun

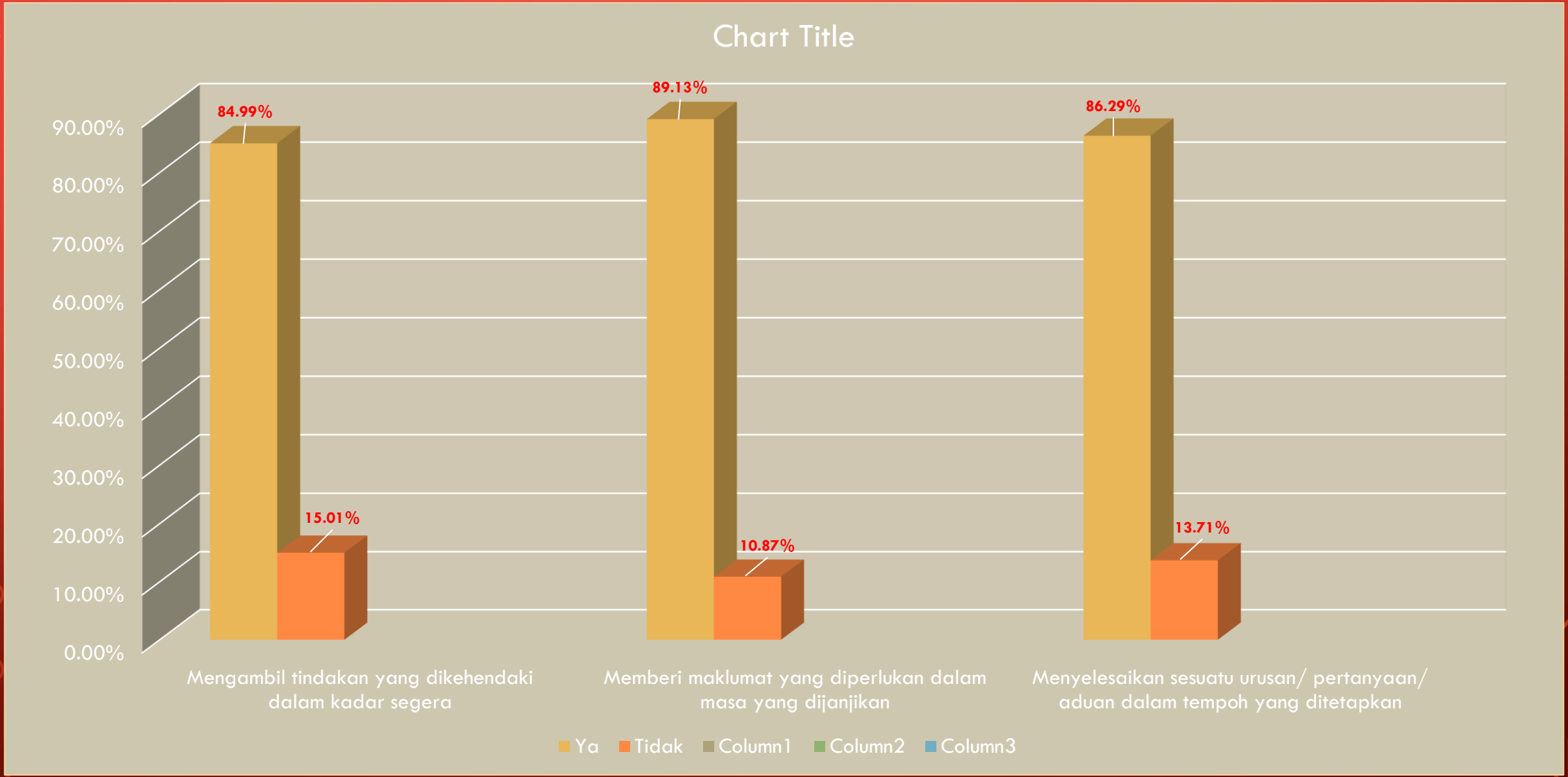
SALURAN MENGHUBUNGI JPA



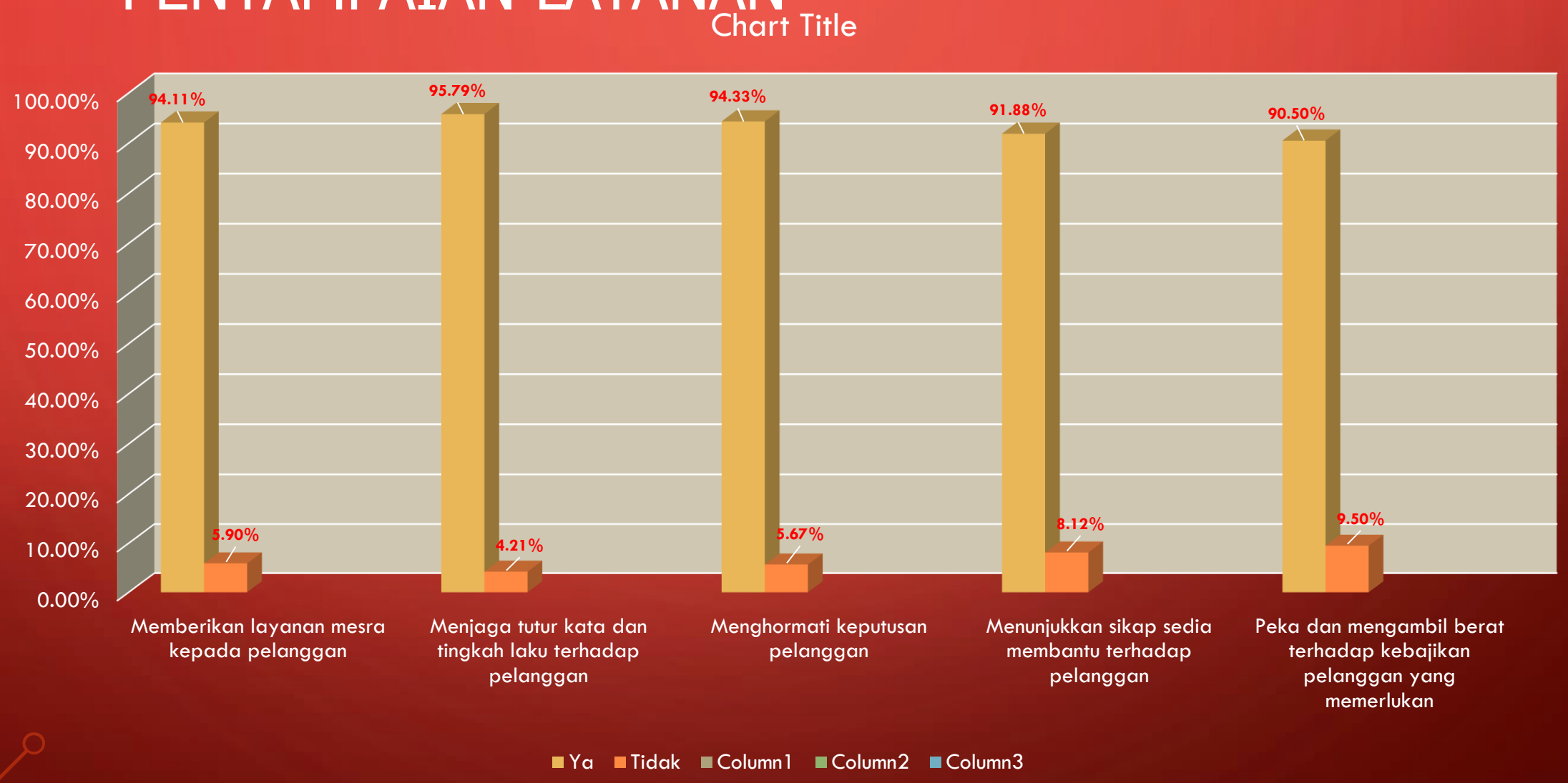
PERATUSAN PELANGGAN BERURUSAN DENGAN JPA MENGIKUT BAHAGIAN/UNIT



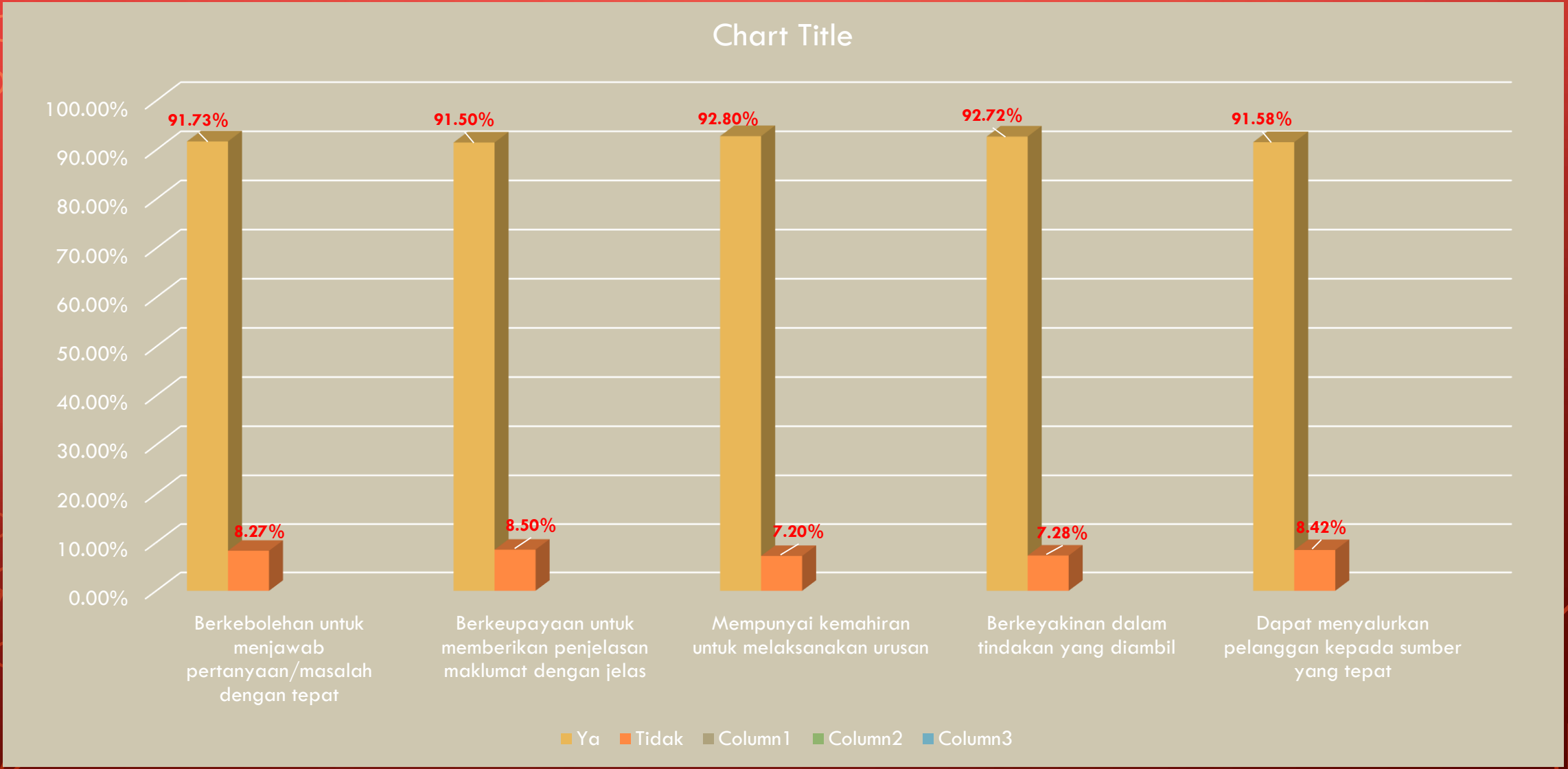
TAHAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM KATEGORI TEMPOH MASA TINDAKAN



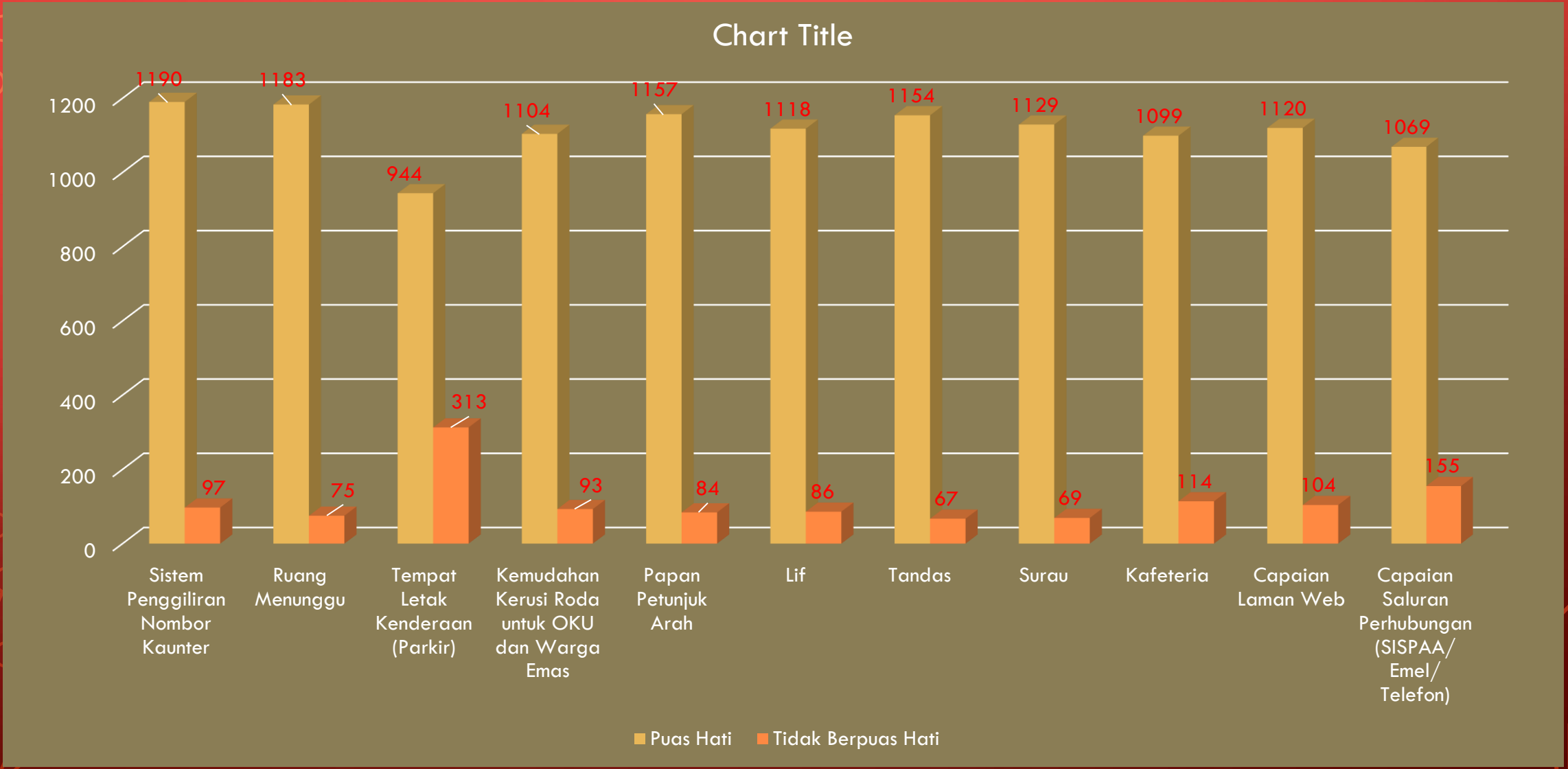
TAHAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM KATEGORI PENYAMPAIAN LAYANAN



TAHAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM KATEGORI KEPAKARAN/ PROFESIONALISME PEGAWAI



TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEMUDAHAN YANG DISEDIAKAN



CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

- Mewujudkan cawangan JPA di setiap Negeri;
- Tambah baik sistem panggilan telefon
  - ❖ Panggilan telefon yang tidak berjawab, nombor yang tertera di direktori seperti tidak berfungsi
- Menambah bilangan program turun padang;
- Memperbanyakkan ruang meletak kenderaan awam kepada pelanggan;
- Maklum balas menerusi emel perlu dijawab segera

- Menambah baik perkhidmatan kaunter
  - ❖ Pegawai yang bertugas perlu memiliki kemahiran berkomunikasi dengan pelanggan
  - ❖ Pegawai yang bertugas perlu berpengetahuan dengan skop tugasnya

RUMUSAN

Saluran perhubungan yang kerap digunakan oleh pelanggan untuk berkomunikasi dengan JPA ialah **emel, telefon, secara bersemuka dan media sosial**.

Jenis perkhidmatan atau bahagian yang kerap dilanggani oleh pelanggan ialah **BK, BMI, BP, BPMS dan BS**

Tahap kepuasan pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan oleh JPA ialah **93.32%**

Tahap kepuasan pelanggan terhadap kemudahan yang disediakan oleh JPA ialah **90.70%**

Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan JPA secara keseluruhannya :-
Tahun 2019 - 90.59%
Tahun 2018 – 92.40%
Tahun 2017 – 95.21%

TERIMA KASIH

Unit Komunikasi Korporat

Jabatan Perkhidmatan Awam

2019