

<b>KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN (KKP) MOSTI 2018</b> <i>*KKP diadakan sekali setahun</i>	
TAHUN BUTIRAN	KKP 2018
<b>Tarikh Pelaksanaan</b>	Pertengahan Disember 2018 sehingga minggu pertama Januari 2019
<b>Tarikh Hantar Report</b>	-
<b>Soalan</b>	<p><b>BAHAGIAN A : PROFIL RESPONDEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responden</li> <li>• Kaedah berurusan</li> <li>• Bahagian/Unit/Jabatan/Agensi</li> <li>• Kerap berurusan</li> </ul> <p><b>BAHAGIAN B: TAHAP KEPUASAN PELANGGAN (11 soalan)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personel</li> <li>• Perkhidmatan</li> <li>• Kemudahan</li> <li>• Prestasi Keseluruhan</li> <li>• Cadangan Penambahbaikan/Maklum balas</li> </ul>
<b>Platform</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hebahan menerusi Portal, E-mel dan Media Sosial</li> <li>• Borang manual, edaran dilakukan oleh Bahagian, Seksyen, Jabatan, Agensi</li> </ul>
<b>Target Responden</b>	-
<b>Bilangan Responden Diterima</b>	2787 orang
<b>Soalan Yang Menerima Pencapaian Terendah</b>	<p>Soalan 7: Arahan, panduan dan prosedur keseluruhannya mudah difahami. (<i>Clear procedure</i>)</p> <p style="text-align: center;"><b>Peratus : 80%</b></p>
<b>Soalan Yang Menerima Pencapaian Tertinggi</b>	<p>Soalan 2: Pegawai bersifat mesra pelanggan, sopan dan berbudi bahasa. (<i>Courteous</i>)</p> <p style="text-align: center;"><b>Peratus: 91%</b></p>
<b>Prestasi Keseluruhan KKP (%)</b>	<b>87%</b>