

| KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN (KKP) MOSTI 2019 <i>*KKP diadakan sekali setahun</i> | |
|--|--|
| TAHUN | KKP 2019 |
| BUTIRAN | |
| Tarikh Pelaksanaan | Pertengahan Disember 2019 sehingga minggu pertama Januari 2020 |
| Tarikh Hantar Report | Akhir Januari 2020 |
| Soalan | BAHAGIAN A : PROFIL RESPONDEN <ul style="list-style-type: none"> • Responden • Kaedah berurusan • Bahagian/Unit/Jabatan/Agensi • Kerap berurusan BAHAGIAN B: TAHAP KEPUASAN PELANGGAN (13 soalan – 2 soalan ditambah berkaitan kemudahan untuk OKU & petunjuk arah) <ul style="list-style-type: none"> • Personel • Perkhidmatan • Kemudahan • Prestasi Keseluruhan • Cadangan Penambahbaikan/Maklum balas |
| Platform | <ul style="list-style-type: none"> • Edaran Borang Kajian Kepuasan Pelanggan kepada pelanggan melalui Bahagian/Unit/Jabatan/Agensi • Hebahan menerusi Portal, E-mel dan Media Sosial |
| Target Responden | - |
| Bilangan Responden Diterima | 1373 orang |
| Soalan Yang Menerima Pencapaian Terendah | Soalan 6: Arahan, panduan dan prosedur keseluruhannya mudah difahami. <i>(Clear Procedure)</i> Peratus: 83.6% |
| Soalan Yang Menerima Pencapaian Tertinggi | Soalan 10: Persekitaran yang bersih Peratus: 88.6% |
| Prestasi Keseluruhan KKP (%) | 86% |