

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN (KKP) MOST 2020

**KKP diadakan sekali setahun*

AHUN BUTIRAN	KKP 2020
Tarikh Pelaksanaan	13 November 2020 sehingga 4 Disember 2020
Tarikh Hantar Report	11 Disember 2020
Soalan	<p>BAHAGIAN A : PROFIL RESPONDEN (*Tambahan tujuan anda berurusan)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responden • Kaedah berurusan • Bahagian/Unit/Jabatan/Agensi Kerap berurusan • Tujuan anda berurusan <p>BAHAGIAN B: TAHAP KEPUASAN PELANGGAN (13 soalan)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personel • Perkhidmatan • Kemudahan • Prestasi Keseluruhan • Cadangan Penambahbaikan/Maklum balas • Edaran Borang Kajian Kepuasan Pelanggan secara dalam talian kepada pelanggan yang berurusan dengan Bahagian/Unit/Jabatan/Agensi MOSTI. • Hebahan menerusi Portal, E-mel dan Media Sosial
Platform	
Target Responden	-
Bilangan Responden Diterima	201 orang
Soalan Yang Menerima Pencapaian Terendah	<p>Soalan 8: Agensi mudah dihubungi melalui pelbagai platform (Telefon, e-mel, bersemuka, portal dll). <i>(Reach-ability)</i></p> <p style="text-align: right;">Peratus: 80.6%</p>
Soalan Yang Menerima Pencapaian Tertinggi	<p>Soalan 10: Persekitaran yang bersih</p> <p style="text-align: right;">Peratus: 92.04%</p>
Prestasi Keseluruhan KKP (%)	86%