

KKP TAHUN 2021

**Bermula pada 2021, mantan KSU MOSTI, YBhg. Datuk Ir. Ts. Dr. Siti Hamisah binti Tapsir menetapkan agar KKP diadakan 4 kali setahun*

SUKU BUTIRAN	KKP SUKU 1 (Januari – Mac)	KKP SUKU 2 (April – Jun)	KKP SUKU 3 (Julai – September)	KKP SUKU 4 (Oktober – Disember)
Tarikh Pelaksanaan	09 Mac 2021 sehingga 23 Mac 2021	12 Julai 2021 sehingga 26 Julai 2021	04 Oktober 2021 sehingga 18 Oktober 2021	14 Disember 2021 sehingga 27 Disember 2021
Tarikh Hantar Report	29 Mac 2021	29 Julai 2021	25 Oktober 2021	6 Januari 2022
Soalan	<p>BAHAGIAN A : PROFIL RESPONDEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responden • Jantina • Umur • Bangsa • Tujuan anda berurusan <p><i>*Soalan berkaitan PICK/Vaksin tiada</i></p>	<p>BAHAGIAN A : PROFIL RESPONDEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responden • Jantina • Umur • Bangsa • Kaedah berurusan dengan Bahagian/Unit/Jabatan/Agensi • Bahagian/Unit/Jabatan/Agensi anda berurusan <p><i>*Hotline Pusat Panggilan Vaksinasi COVID-19 Nasional dimasukkan</i></p>	<p>BAHAGIAN A : PROFIL RESPONDEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responden • Jantina • Umur • Bangsa • Kaedah berurusan dengan Bahagian/Unit/Jabatan/Agensi • Bahagian/Unit/Jabatan/ <p><i>*Hotline Pusat Panggilan Vaksinasi COVID-19 Nasional dimasukkan</i></p>	<p>BAHAGIAN A : PROFIL RESPONDEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responden • Jantina • Umur • Bangsa • Tujuan anda berurusan <p><i>*Soalan berkaitan PICK/Vaksin tiada</i></p>

	<p>BAHAGIAN B: TAHAP KEPUASAN PELANGGAN</p> <p>1) Personel 2) Perkhidmatan 3) Kemudahan 4) Prestasi Keseluruhan 5) Cadangan Penambahbaikan/Maklum balas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tujuan anda berurusan *Pertanyaan/Aduan Berkaitan VAKSIN COVID-19 dimasukkan <p>BAHAGIAN B: TAHAP KEPUASAN PELANGGAN</p> <p>1) Personel 2) Perkhidmatan 3) Kemudahan 4) Prestasi Keseluruhan 5) Cadangan Penambahbaikan/Maklum balas</p>	<p>Agensi anda berurusan</p> <ul style="list-style-type: none"> Tujuan anda berurusan *Pertanyaan/Aduan Berkaitan VAKSIN COVID-19 dimasukkan <p>BAHAGIAN B: TAHAP KEPUASAN PELANGGAN</p> <p>1) Personel 2) Perkhidmatan 3) Kemudahan 4) Prestasi Keseluruhan 5) Cadangan Penambahbaikan/Maklum balas</p>	<p>BAHAGIAN B: TAHAP KEPUASAN PELANGGAN</p> <p>1) Personel 2) Perkhidmatan 3) Kemudahan 4) Prestasi Keseluruhan 5) Cadangan Penambahbaikan/Maklum balas</p>
Platform	Hebahan menerusi Portal, E-mel dan Media Sosial	Hebahan menerusi Portal, E-mel dan Media Sosial	Hebahan menerusi Portal, E-mel dan Media Sosial	Hebahan menerusi Portal, E-mel dan Media Sosial
Target Responden	250 orang	250 orang	250 orang	250 orang
Bilangan Responden Diterima	235 orang	285 orang	302 orang	304 orang
Soalan Yang Menerima	Soalan 6: Arahan, panduan dan prosedur	Soalan 8: Agensi mudah dihubungi melalui pelbagai	Soalan 11: Kemudahan yang disediakan adalah kondusif	Soalan 8: Agensi mudah dihubungi melalui pelbagai

Pencapaian Terendah	keseluruhannya mudah difahami (<i>Clear procedure</i>) Peratus : 75%	platform (Telefon, e-mel, bersemuka, portal dan lain-lain). (<i>Reachable/Accessible</i>) Peratus: 81.1%	seperti tandas, ruang menunggu, surau, parkir kenderaan, kaunter, OKU (tandas, parkir) dan lain-lain Peratus: 84.1%	platform (Telefon, e-mel, bersemuka, portal dan lain-lain). (<i>Reachable/Accessible</i>) Peratus: 81.9%
Soalan Yang Menerima Pencapaian Tertinggi	Soalan 11: Kemudahan yang disediakan adalah kondusif seperti tandas, ruang menunggu, surau, parkir kenderaan,kaunter, OKU (tandas,parkir) dan lain-lain Peratus: 83.2%	Soalan 2: Pegawai bersifat mesra pelanggan, sopan dan berbudi bahasa. (<i>Courteous</i>) Peratus: 88.4%	Soalan 2: Pegawai bersifat mesra pelanggan, sopan dan berbudi bahasa. (<i>Courteous</i>) Peratus: 89.1%	Soalan 10: Persekitaran yang bersih. (<i>Clean surroundings</i>) Peratus: 89.14%
Prestasi KKP mengikut Suku Tahun (%)	78%	86%	87%	86.3%
Prestasi Keseluruhan KKP 2021 % (PURATA)	84%			