



LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JABATAN KETUA MENTERI MELAKA

TAHUN 2022





PENGENALAN



Kajian Kepuasan Pelanggan Jabatan Ketua Menteri Melaka akan diadakan sebanyak 2 fasa iaitu pada Januari hingga Jun dan Julai hingga Disember setiap tahun.

kajian ini meliputi keseluruhan pelanggan luaran JKMM yang terdiri daripada jabatan / agensi di Negeri Melaka dan orang awam seperti berikut :

- Jabatan Negeri Melaka
- Jabatan Persekutuan Negeri Melaka
- Pihak Berkuasa Tempatan
- Badan Berkanun Negeri / Persekutuan
- Anak Syarikat Kerajaan Negeri / Persekutuan
- Institut Pengajian Tinggi Awam / Swasta
- Pekerja Sektor Swasta
- Orang Awam

ASPEK

Aspek yang diukur dalam kajian ini tebahagi kepada empat ;

1

**Perkhidmatan
teras JKMM**

2

**Layanan
kakitangan**

3

Kemudahan

4

**Tahap
keseluruhan**

TUJUAN

- Mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan dan keberkesanan kemudahan yang disediakan oleh JKMM.
- Memudahkan tujuan penambahbaikan perkhidmatan dan kemudahan sedia ada di JKMM.



METODOLOGI KAJIAN

Kaedah Pelaksanaan

Google Form

Atas Talian

Hebahan dibuat melalui aplikasi Whatsapp, dipaparkan di laman rasmi media sosial.

Surat Edaran

Edaran surat kepada semua Jabatan / Agensi di bawah Kerajaan Negeri Melaka.

Portal Rasmi

Pautan Kajian dipaparkan di dalam Portal Rasmi Kerajaan Negeri Melaka

JUMLAH RESPONDEN

	DALAMAN	LUARAN
FASA 1/ 2022	443	412
FASA 2/ 2022	295	648

738

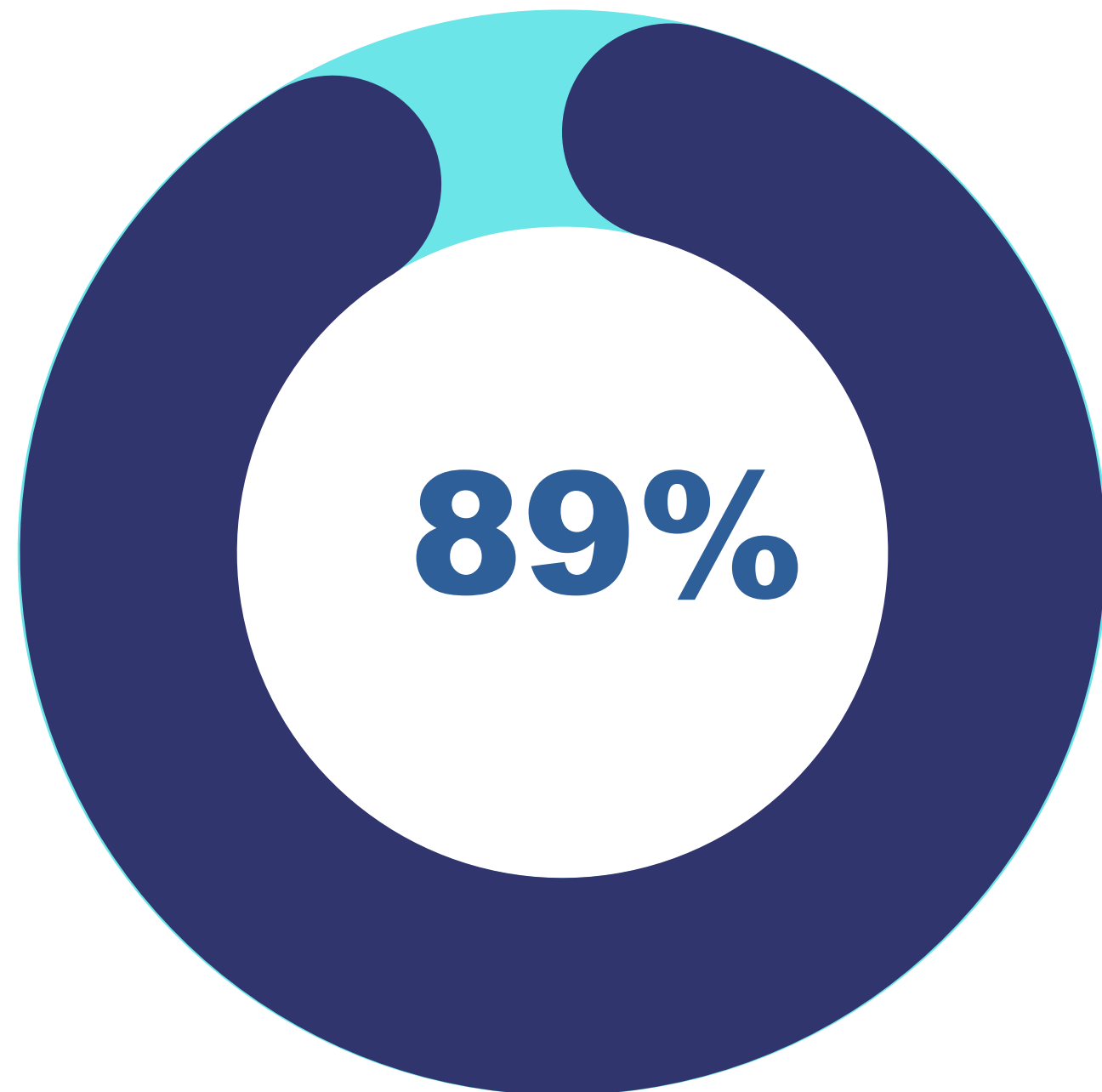
1060



PENCAPAIAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN LUARAN

**JABATAN KETUA
MENTERI MELAKA
TAHUN 2022**

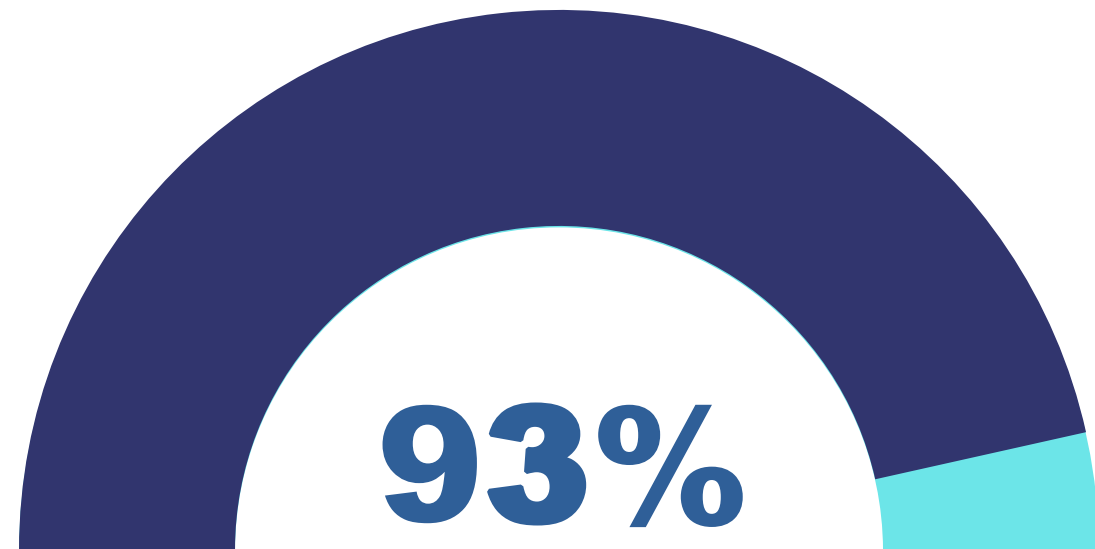
Purata Pencapaian Kepuasan Pelanggan



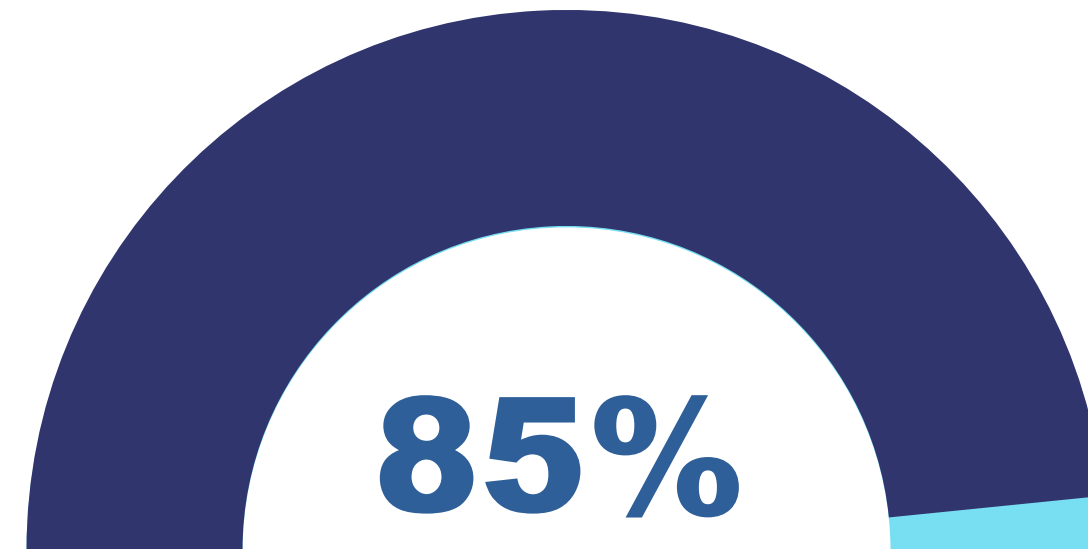
Bagi tahun 2022, purata pencapaian keseluruhan kepuasan pelanggan yang berpuas hati dengan perkhidmatan JKMM adalah sebanyak 89%

Fasa 1/2022

Tahap Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan



Luaran

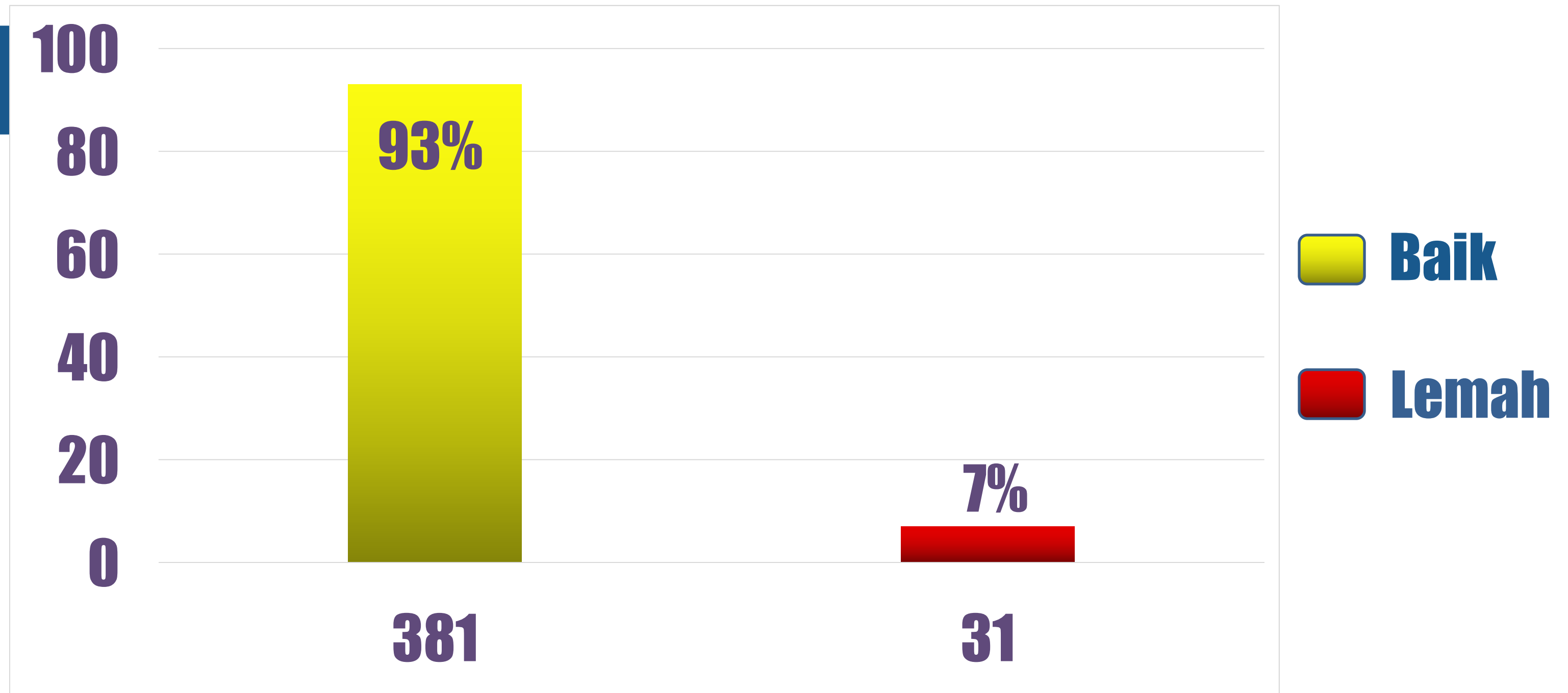


Dalaman

Fasa 1/2022

Pencapaian Kepuasan Pelanggan

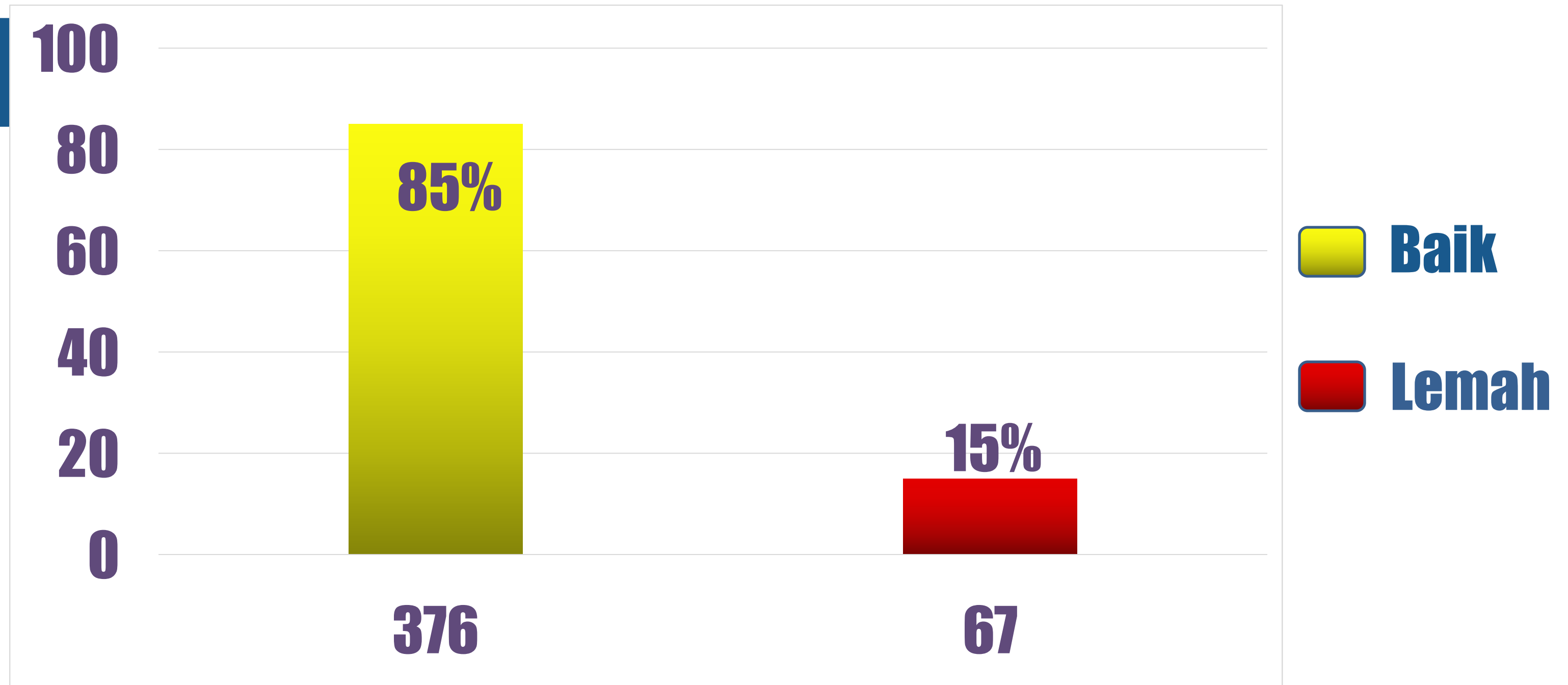
Luaran :



Fasa 1/2022

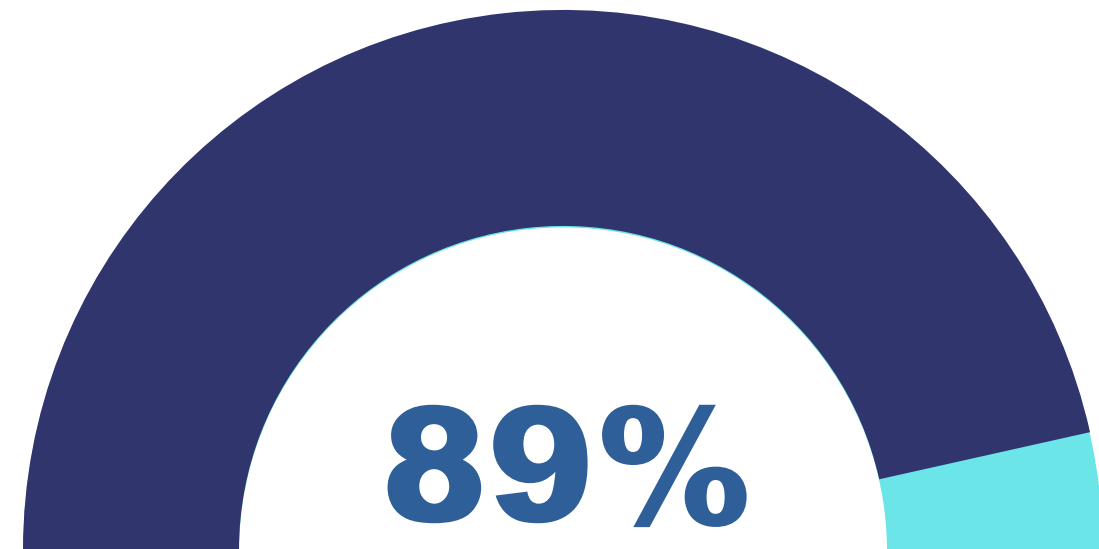
Pencapaian Kepuasan Pelanggan

Dalaman :

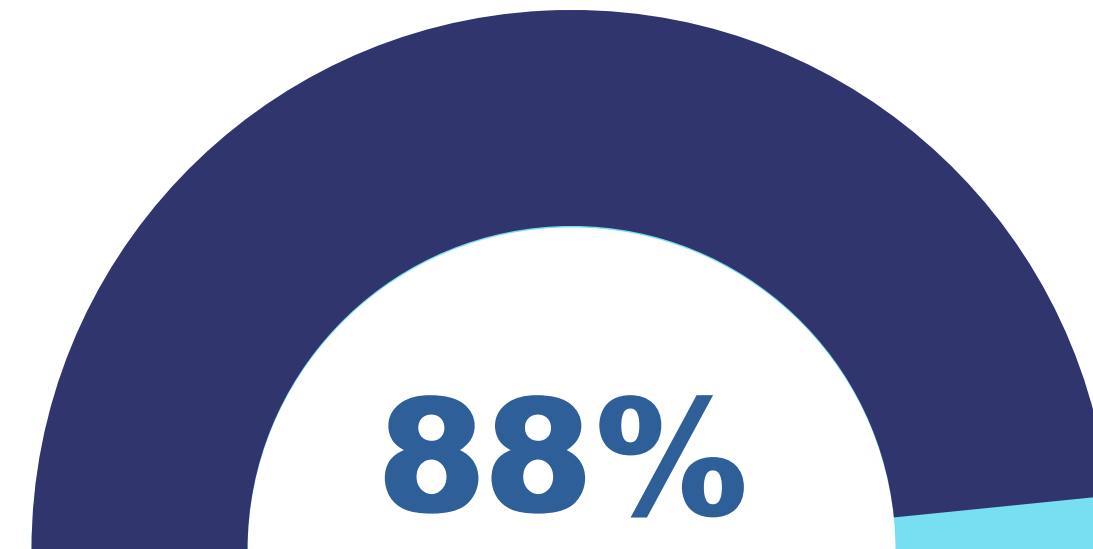


Fasa 2/2022

Tahap Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan



Luaran

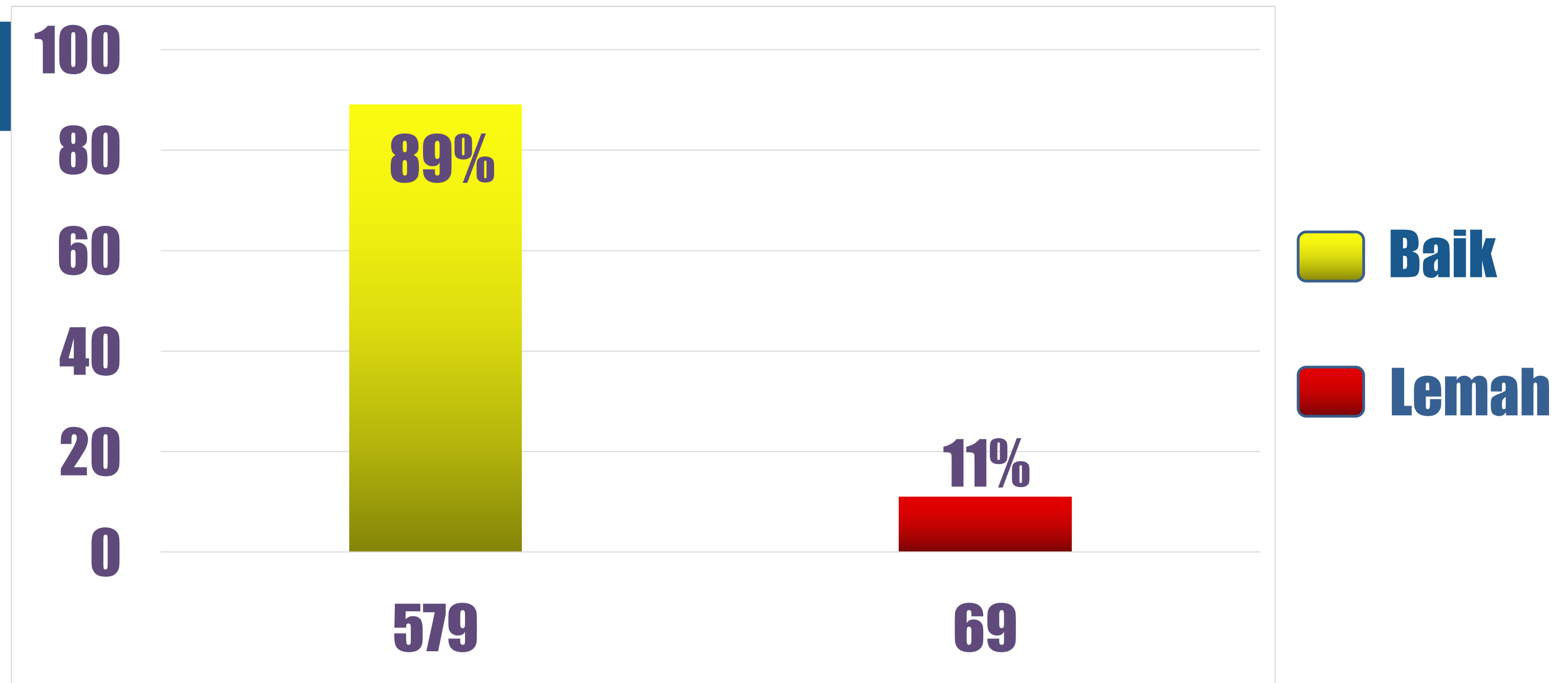


Dalaman

Fasa 2/2022

Pencapaian Kepuasan Pelanggan

Luaran :



Fasa 2/2022

Pencapaian Kepuasan Pelanggan

Dalaman :

