

PENGURUSAN PELANGGAN

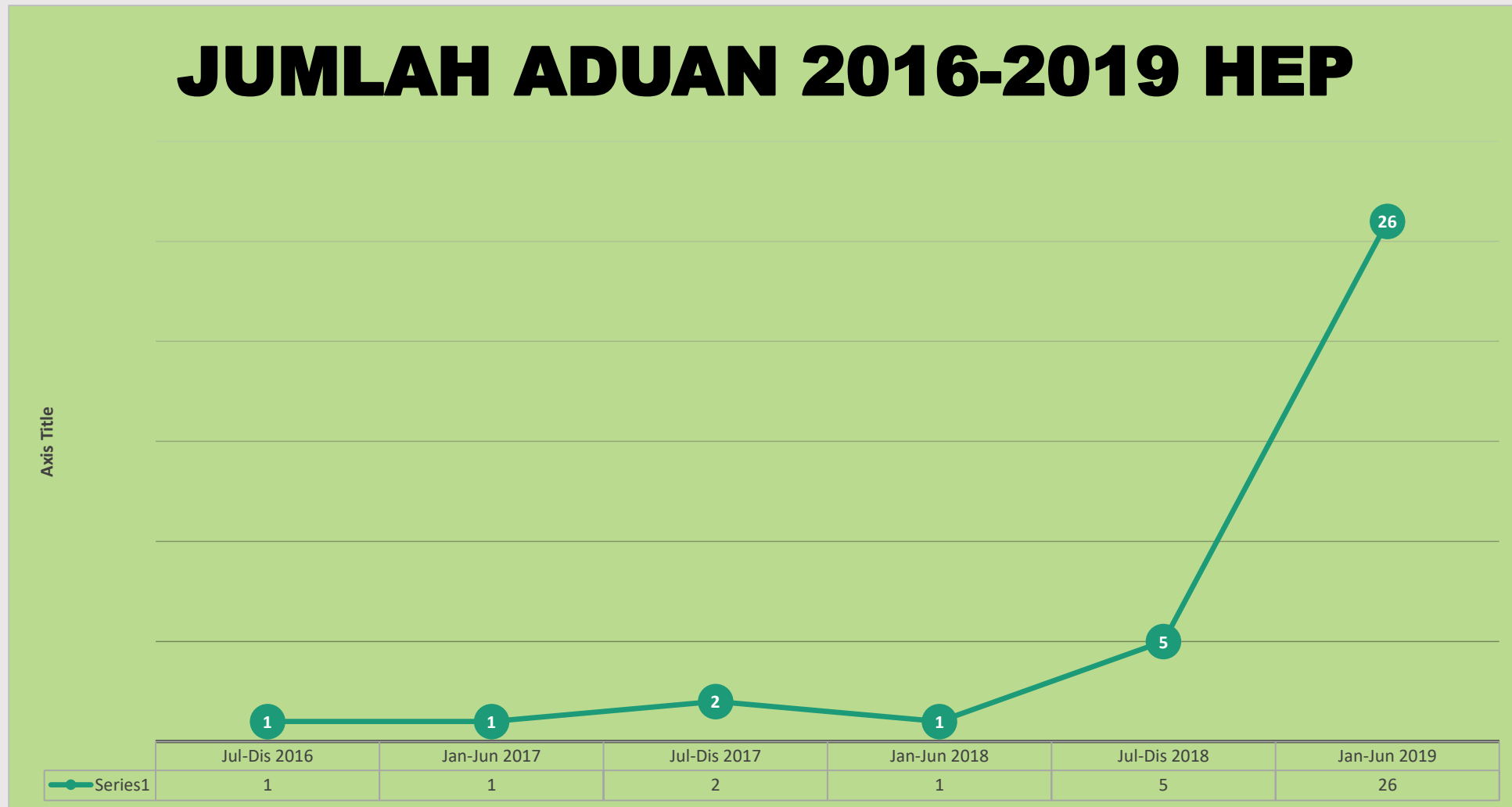
DISEDIAKAN OLEH

MUS ROHAIZI AYU MUSTAPAR KAMAL

PEGAWAI KEBUDAYAAN KANAN

MERANGKAP PYB PENGURUSAN PELANGGAN HEP

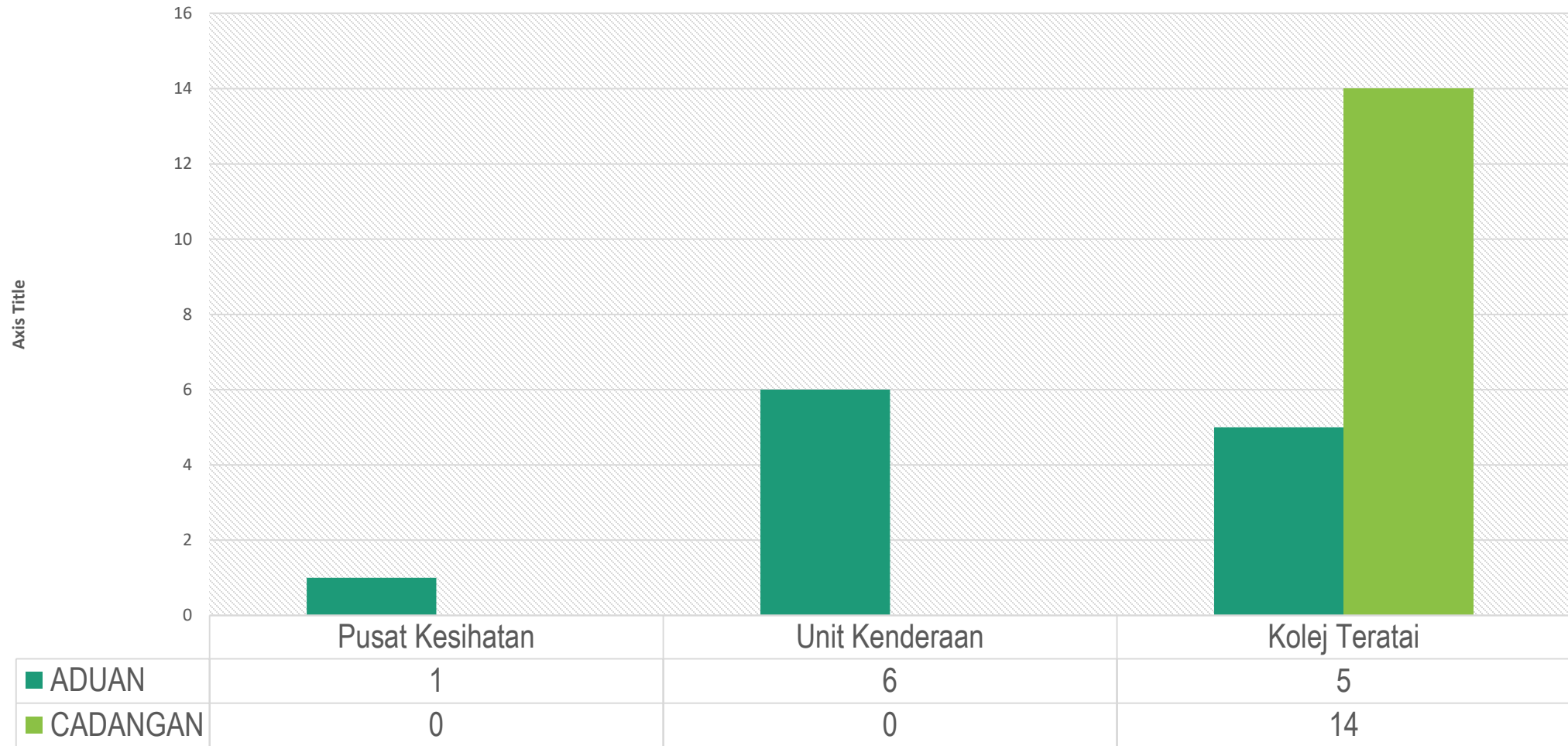
ANALISA MAKLUMBALAS PELANGGAN



Trend peningkatan pada tahun 2019 adalah disebabkan pelbagai cadangan penambahbaikan yang telah dicadangkan oleh pelanggan

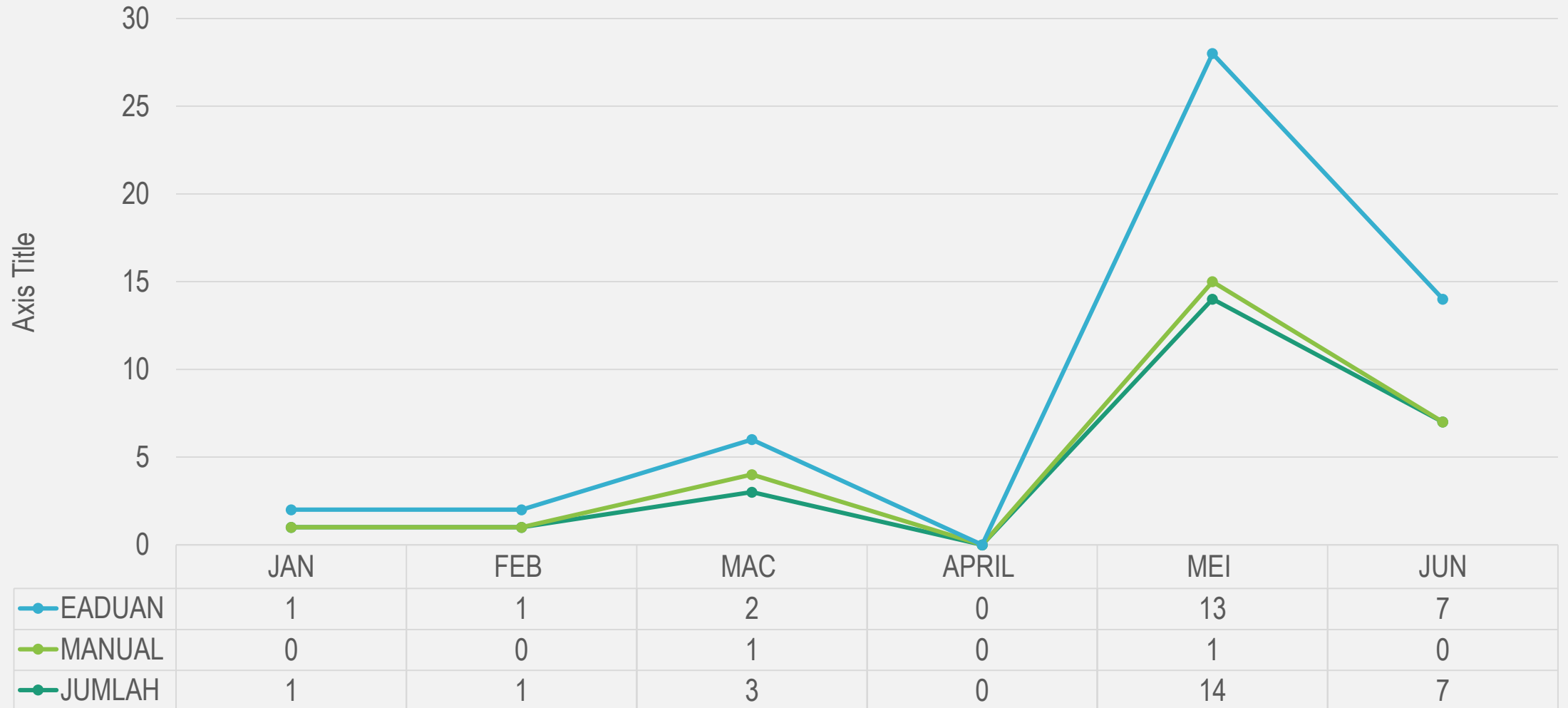
ADUAN TERBAHAGI KEPADA 2 JENIS IAITU ADUAN & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

ADUAN MENGIKUT JABATAN HEP JAN-JUN 2019



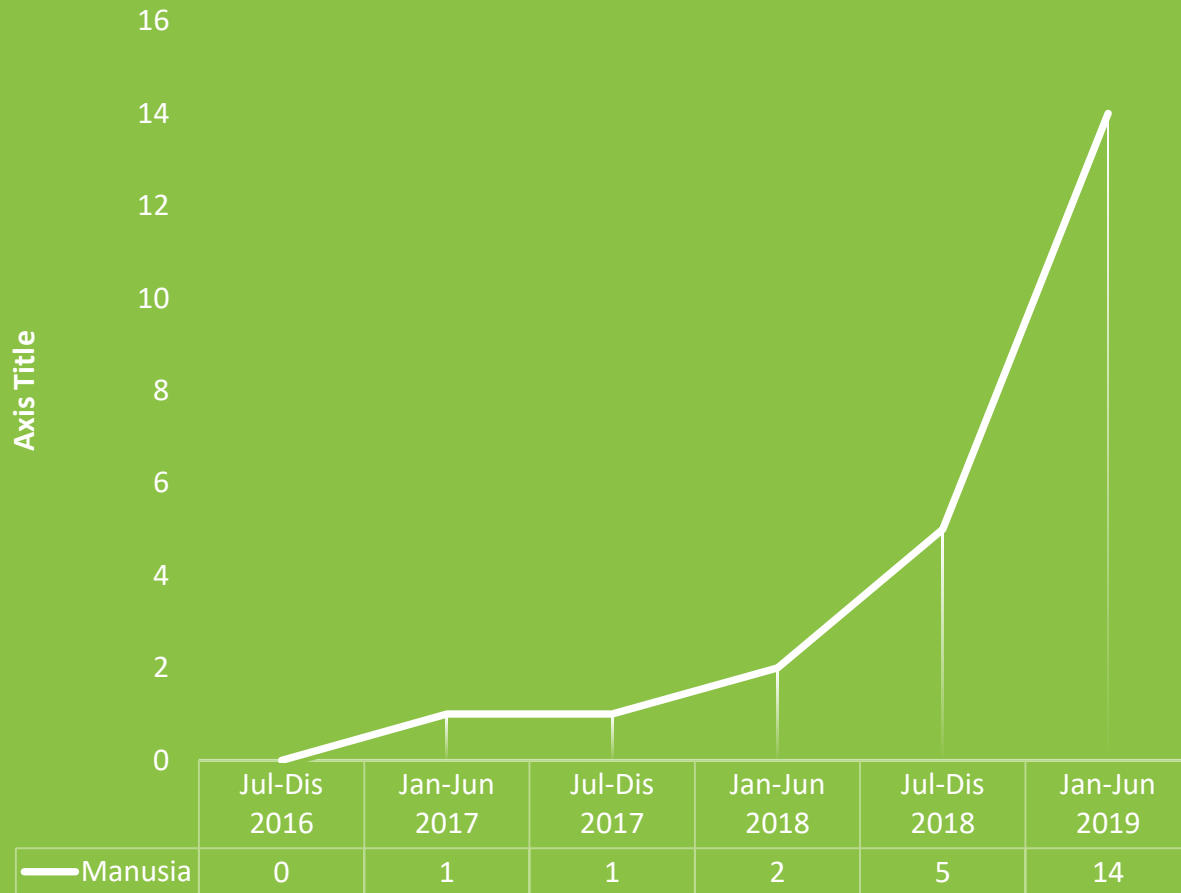
KAEDAH ADUAN HEP JAN-JUN 2019

JUMLAH ADUAN HEP JAN-JUN 2019

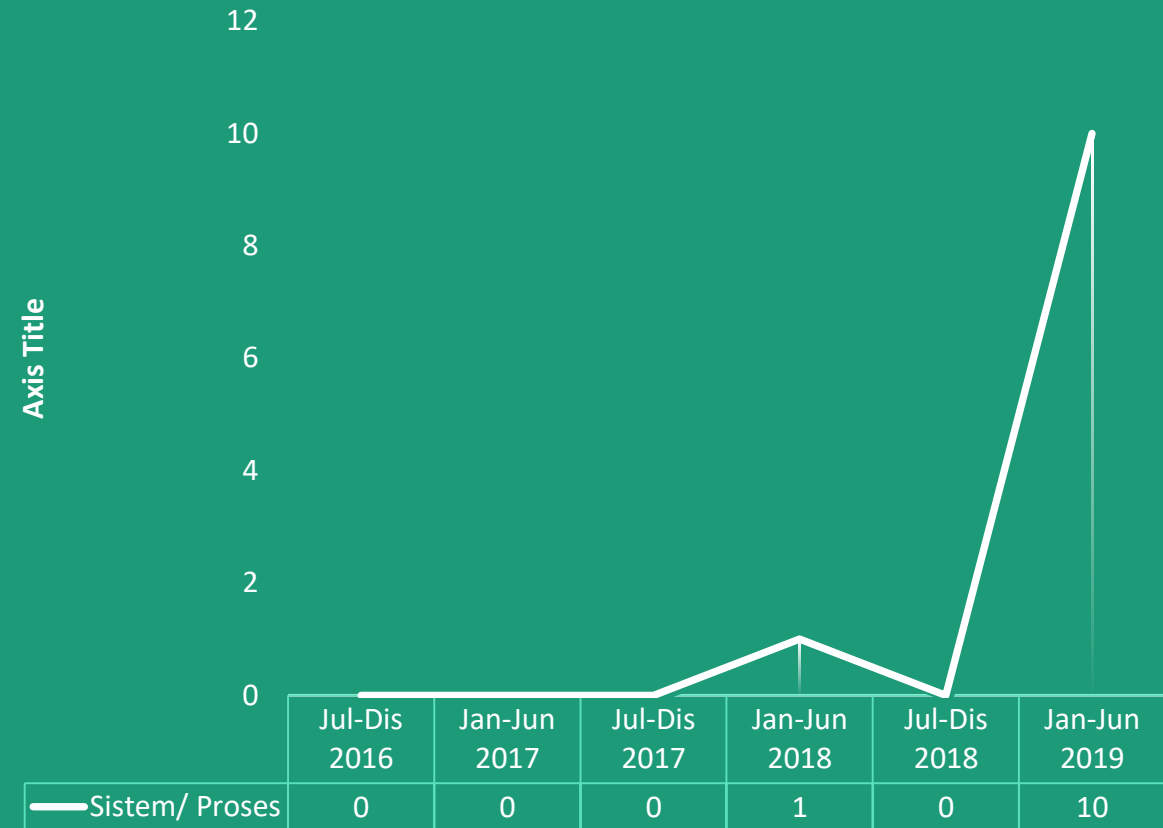


ADUAN HEP MENGIKUT KATEGORI 2016-2019

ADUAN KATEGORI MANUSIA 2016-2019

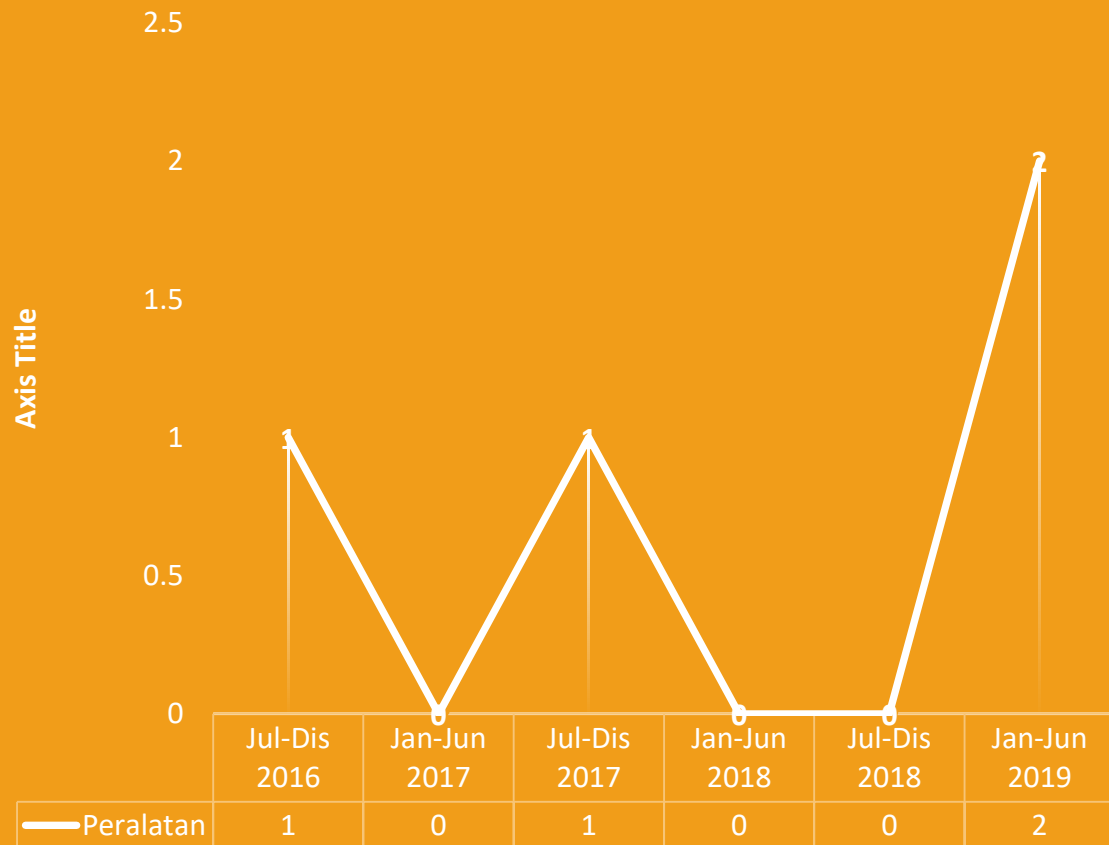


ADUAN KATEGORI SISTEM/ PROSES 2016-2019

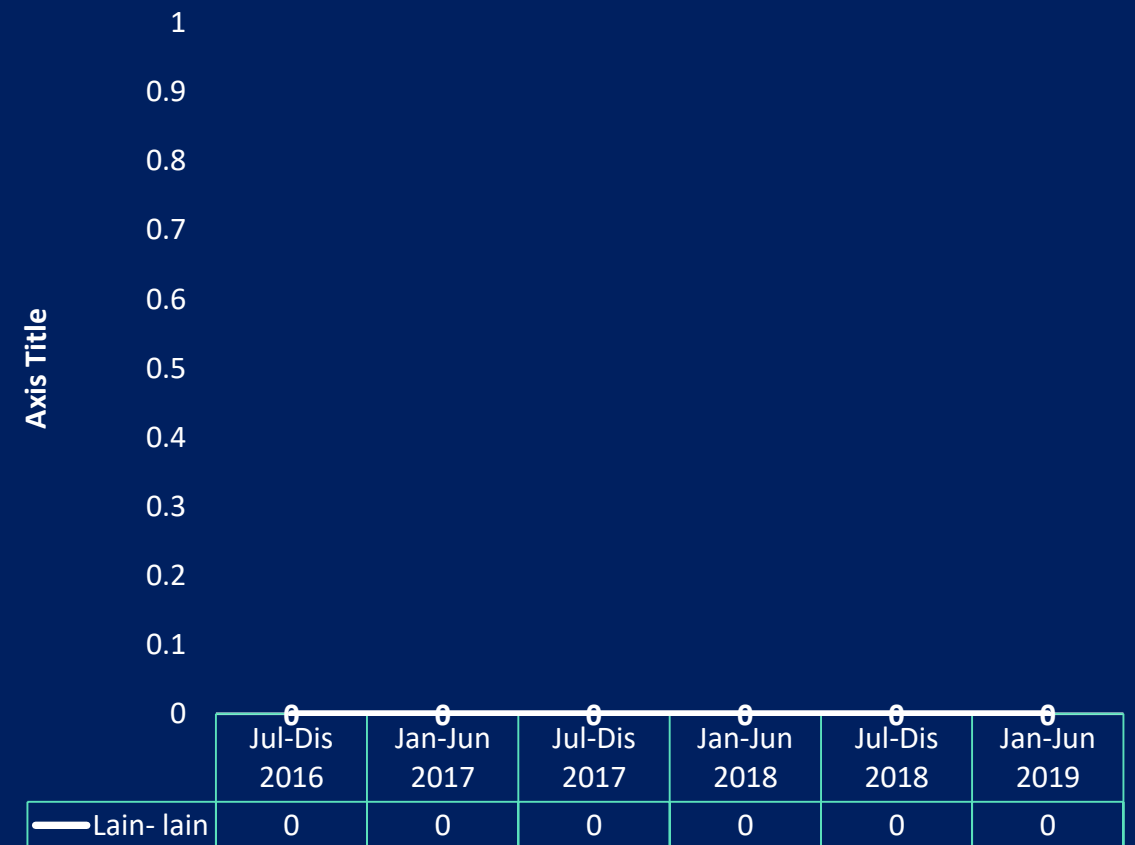


ADUAN HEP MENGIKUT KATEGORI 2016-2019

ADUAN KATEGORI PERALATAN 2016-2019



ADUAN KATEGORI LAIN- LAIN 2016-2019

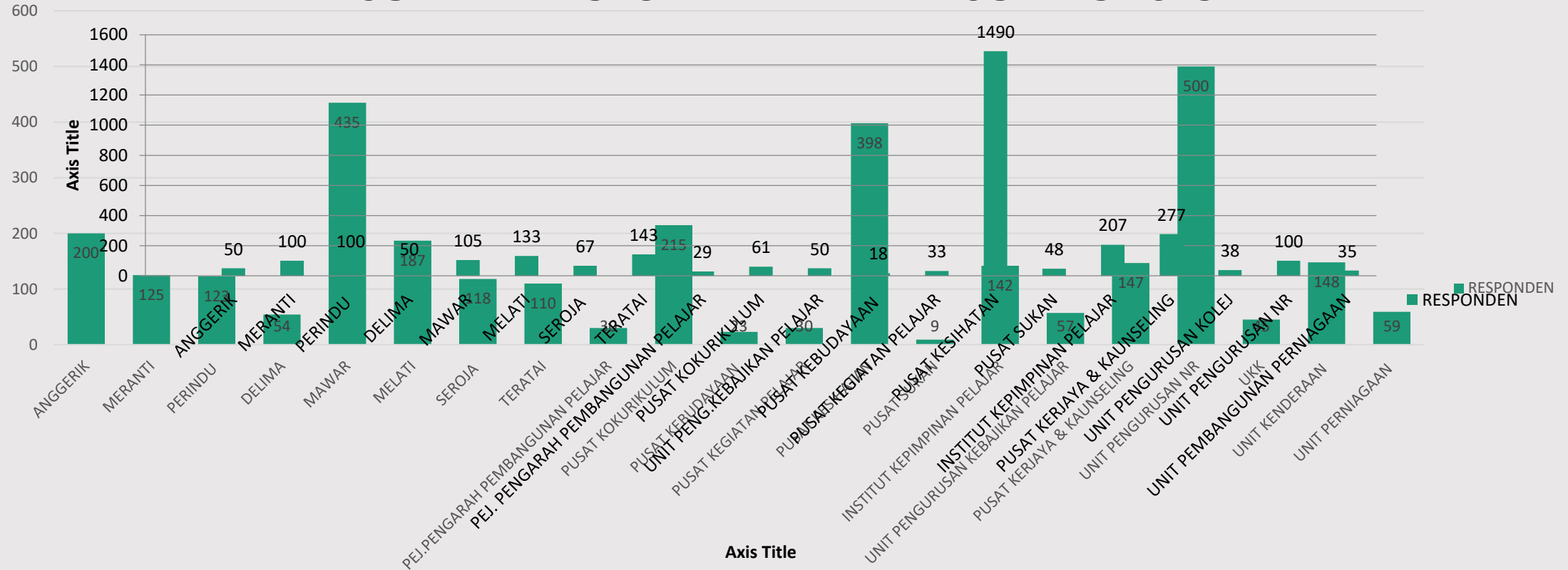


KESIMPULAN

1. Secara keseluruhan, aduan kategori Manusia masih mendapat aduan secara konsisten manakala aduan kategori Sistem/Proses, Peralatan dan Lain-Lain tiada perubahan sejak setengah tahun kedua 2018.
2. HEP perlu mempertingkatkan perkhidmatan staf dan memberikan sistem/proses yang lebih efisien kepada pelanggan yang ada di UiTM Shah Alam untuk memberikan kegirangan kepada pelanggan pada masa akan datang

ANALISA KEPUASAN HATI PELANGGAN HEP

JUMLAH RESPONDEN KHP HEP JAN-JUN 2019
JUMLAH RESPONDEN KHP HEP JUL-DIS 2018



KEPUASAN HATI PELANGGAN 2016-2019



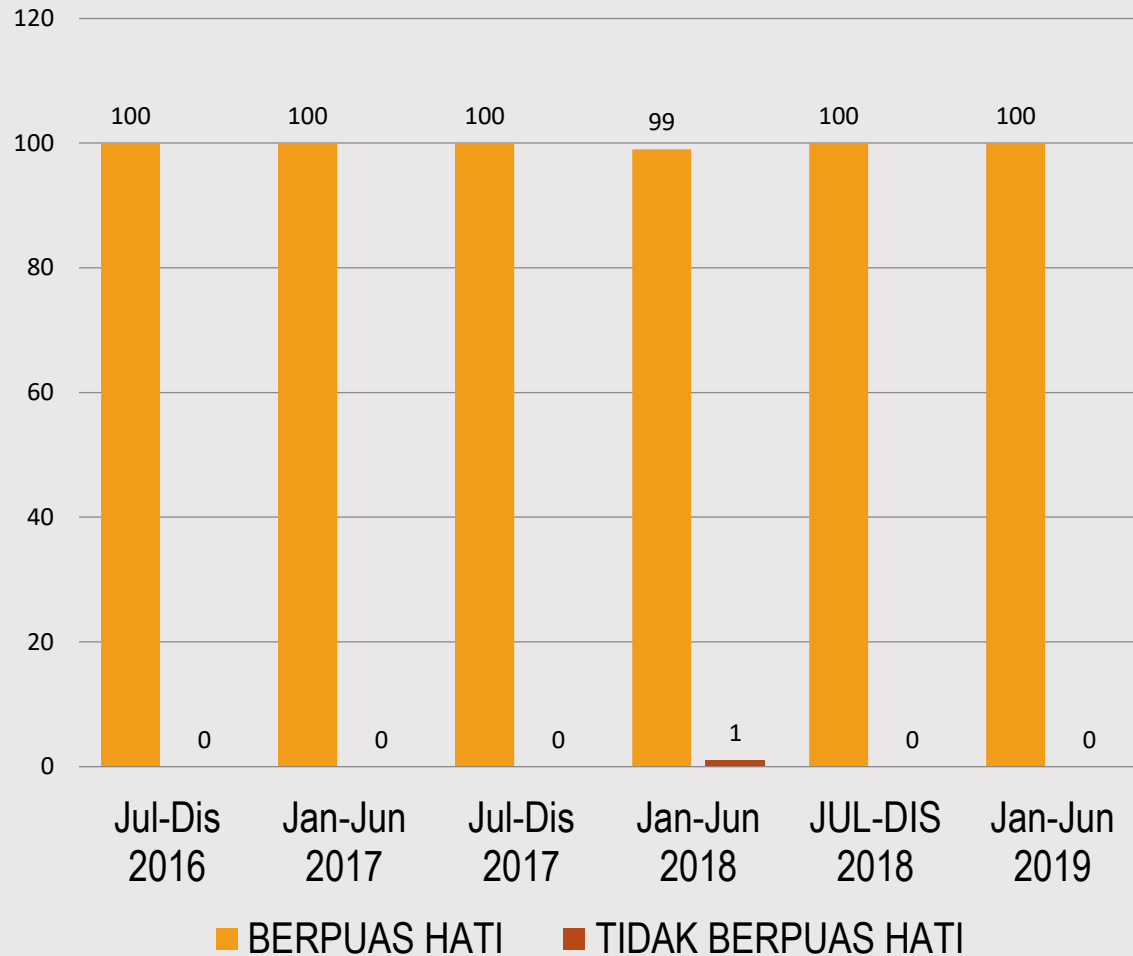
KHP MENGIKUT KATEGORI

KHP JAN-JUN 2019

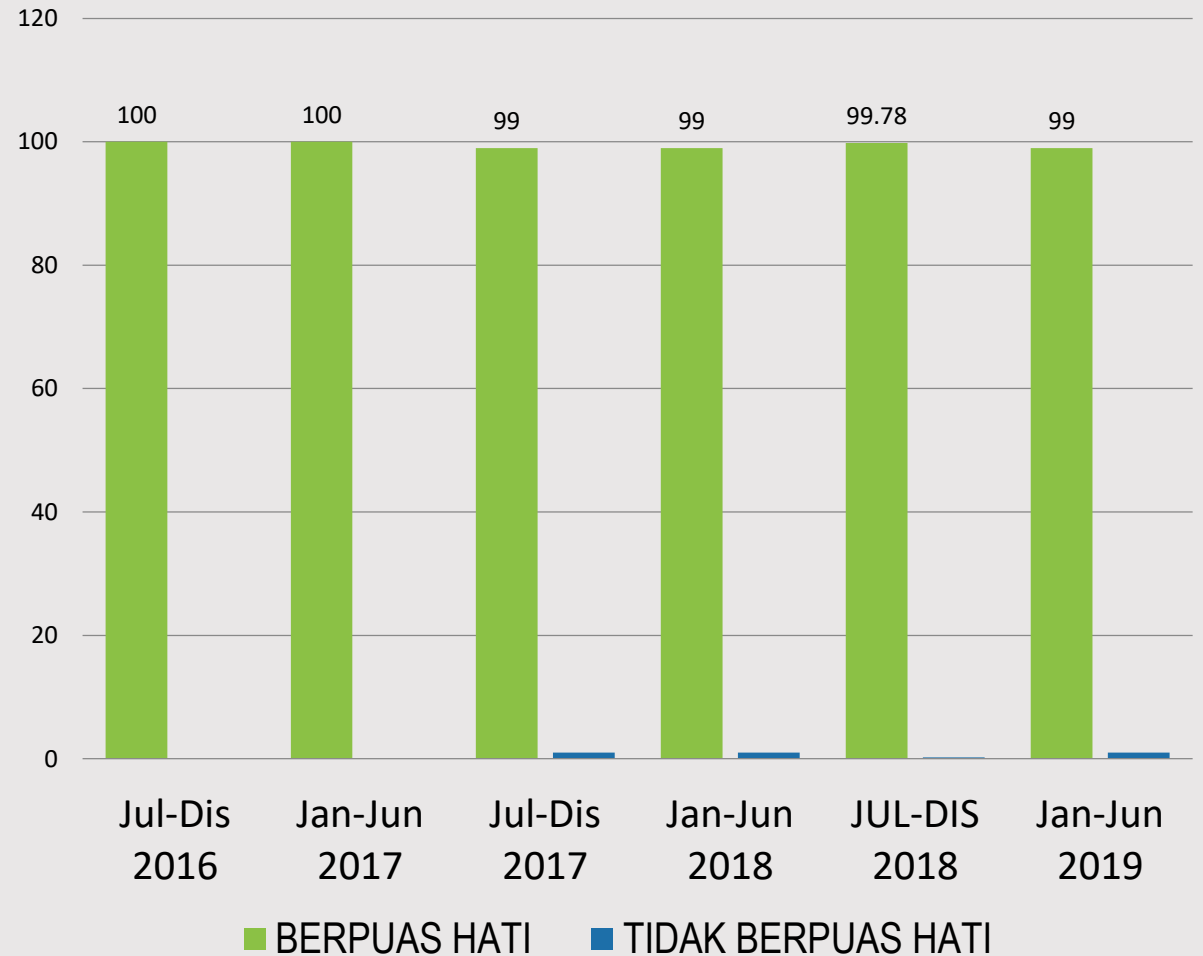


KHP MENGIKUT KATEGORI

LAYANAN STAF

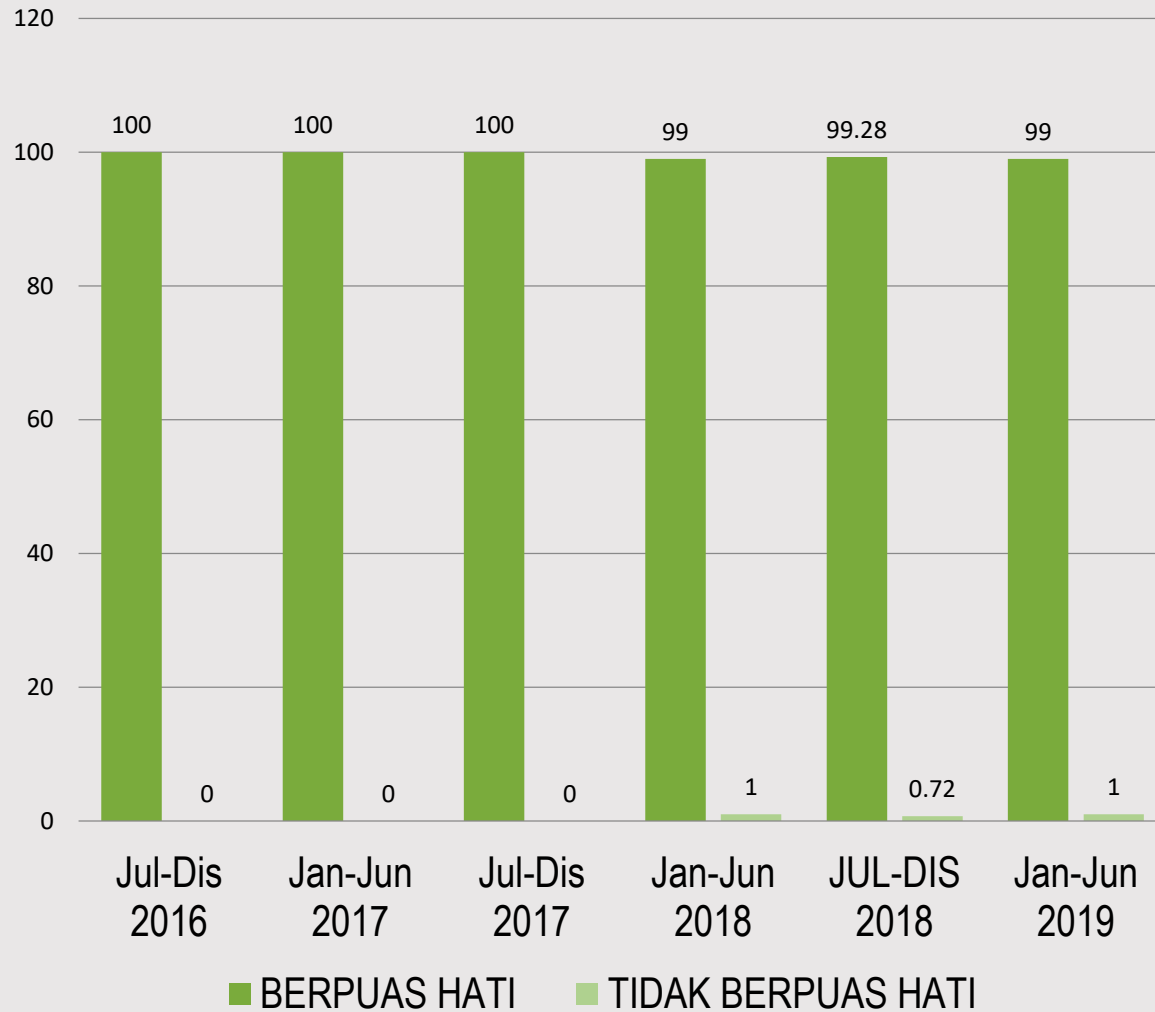


TEMPOH MASA BERURUSAN

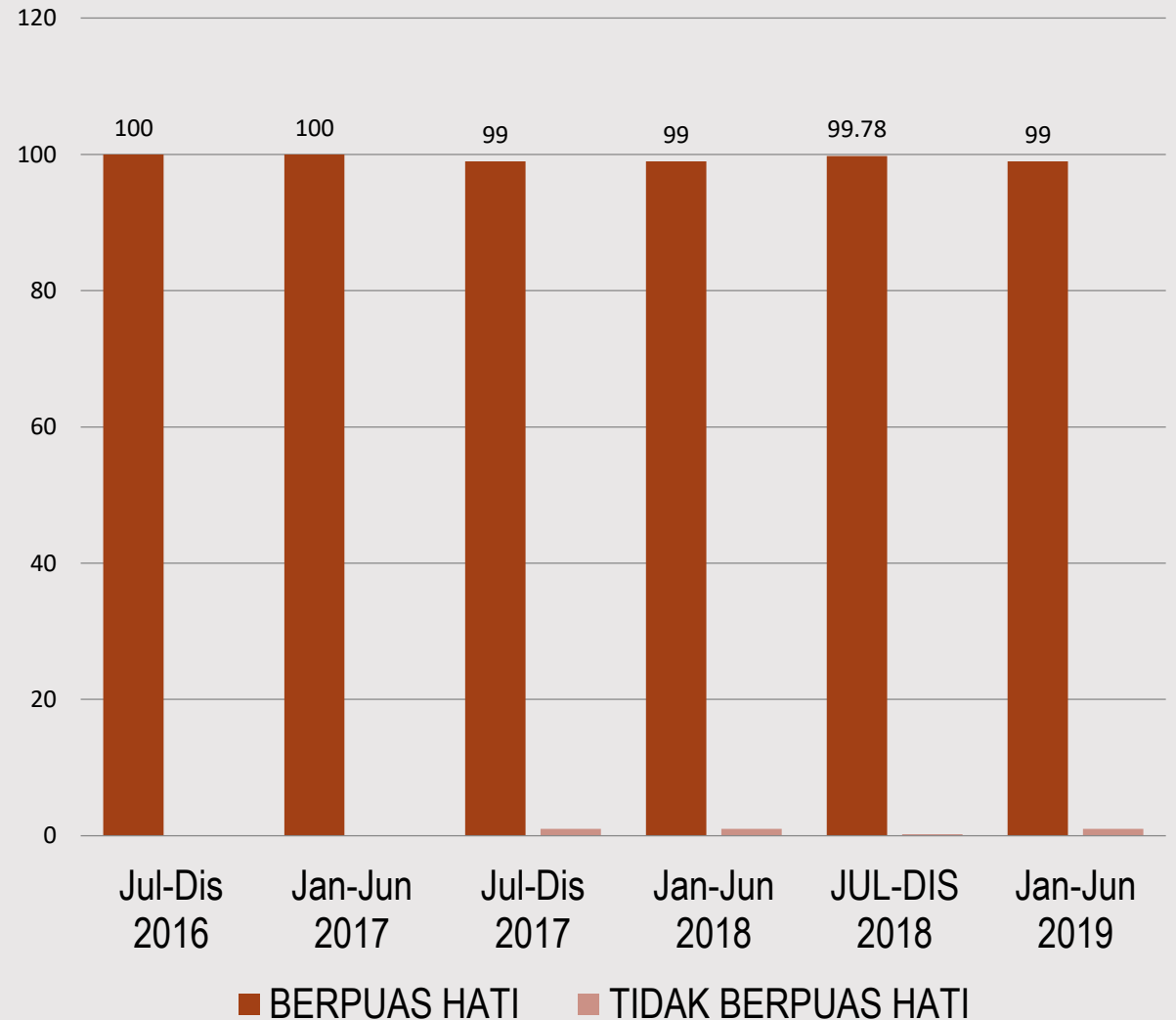


KHP MENGIKUT KATEGORI

KETETAPAN MAKLUMAT

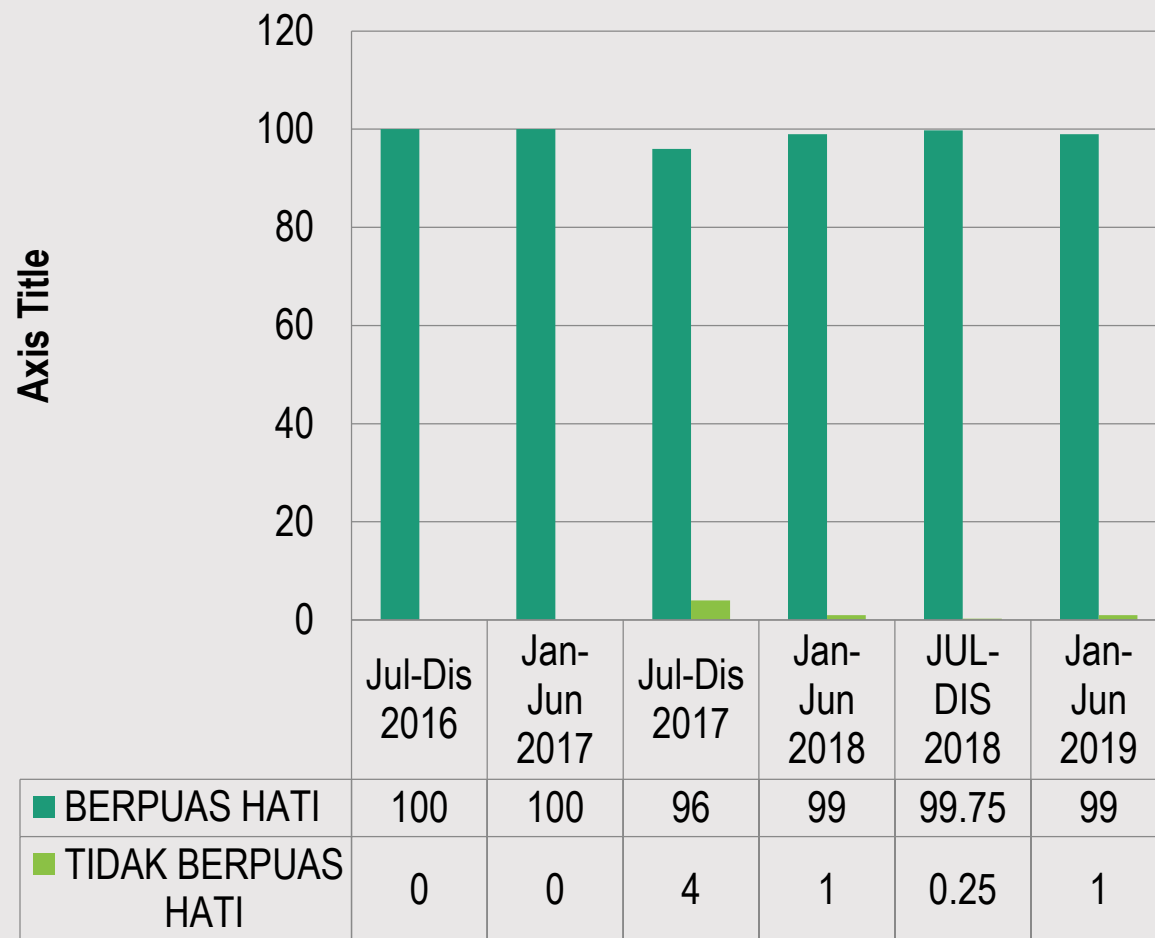


TEMPOH MASA BERURUSAN



KHP MENGIKUT KATEGORI

PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN



KESIMPULAN

1. Pencapaian KHP terhadap perkhidmatan dan kemudahan seluruh sistem HEP adalah di tahap memuaskan tetapi trend kepuasan adalah menurun secara konsisten walaupun peratusannya boleh dianggap sedikit

KESIMPULAN

- pencapaian Kepuasan Hati Pelanggan terhadap perkhidmatan dan kemudahan seluruh sistem HEP adalah di tahap memuaskan TETAPI trend kepuasan adalah **MENURUN SECARA KONSISTEN** walaupun peratusannya boleh dianggap sedikit.
- Perlu melaksanakan pelbagai strategi meningkatkan kepuasan hati pelanggan pada masa akan datang untuk kegirangan hati pelanggan