

**ANALISA DATA MAKLUMBALAS PELANGGAN
BAHAGIAN SUMBER MANUSIA JAN - DIS 2021**

BIL	KUALITI PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN	Tidak Berkenaan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Baik	Sangat Baik	Cemerlang	JUMLAH	W.A.
		0	1	2	3	4	5		
A	KUALITI PERKHIDMATAN								
1	Memenuhi keperluan anda		5		2	3	1	11	
2	Menepati masa		5		2	3	1	11	
	Total	0	10	0	4	6	2	22	
	Weighted Value	0	10	0	12	24	10	56	2.55
	Percentage	0%	45%	0%	18%	27%	9%	100%	
B	KUALITI PEGAWAI								
1	Mudah dihubungi		5	1	2	2	1	11	
2	Mesra Pelanggan		5	1	2	2	1	11	
3	Berpengetahuan		5	1	2	2	1	11	
4	Sedia membantu		5		2	3	1	11	
	Total	0	20	3	8	9	4	44	
	Weighted Value	0	20	6	24	36	20	106	2.41
	Percentage	0%	45%	7%	18%	20%	9%	100%	
C	PERSEKITARAN PEJABAT								
1	Bersih	1	4		2	1	3	11	
2	Selesa	1	4		1	2	3	11	
3	Teratur	1	4		1	2	3	11	
	Total	3	12	0	4	5	9	33	
	Weighted Value	0	12	0	12	20	45	89	2.70
	Percentage	9%	36%	0%	12%	15%	27%	100%	
	Total	3	42	3	16	20	15	99	
	Weighted Average	0	42	6	48	80	75	251	2.54
	Percentage	3%	42%	3%	16%	20%	15%	100%	

D	CADANGAN / KOMEN
1	Urusan lantikan tetap perlu diperbaiki.
2	Quality of Security Guards at Penang General Hospital refresh new Security Guards, Not rusty Security Head, PO, KP, Guards keeping years, can't even read & write, fill simple Vaskin form!
3	Memuaskan.
4	Urusan pelantikan kontrak kepada pelantikan tetap sangat tidak memuaskan!
5	Perbaiki sistem permohonan perjawatan sementara/kontrak. Buat pelarasan atau mudahkan secara online atau sistem permohonan bpsm kkm. Kerja kontrak/semntara tak perlu susah nak mampos macam jawatan tetap. Apa pun tak boleh. Kkm tak pernah berubah.....adoiiiiii