



LAPORAN SOAL SELIDIK TAHAP KEPUASAN PELANGGAN 2017

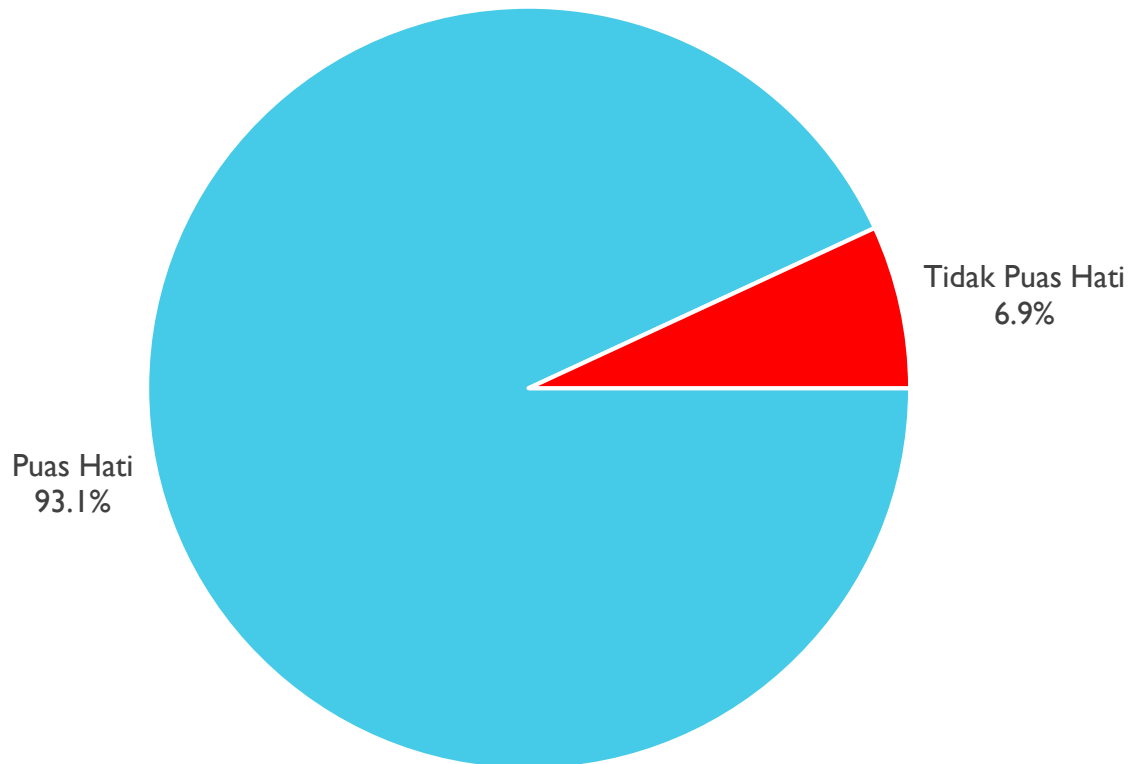
**BAHAGIAN PEMASARAN
DAN
PEMBANGUNAN PERNIAGAAN**

PENCAPAIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN SSM



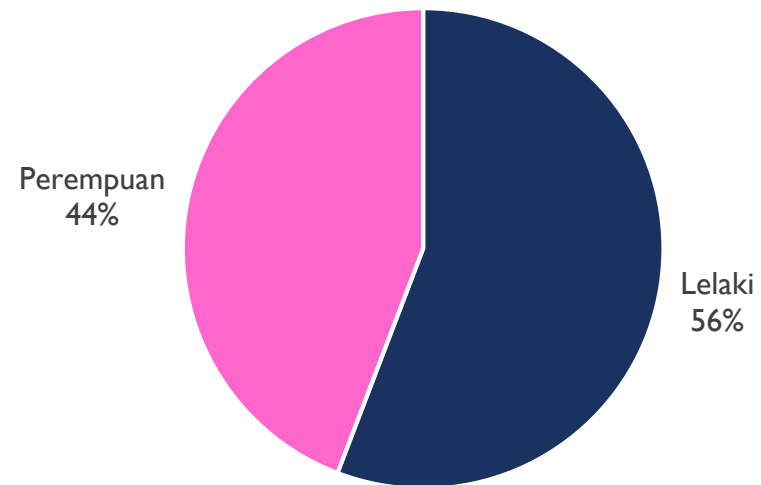
JUMLAH RESPONDEN SEPANJANG TAHUN 2017

16,098

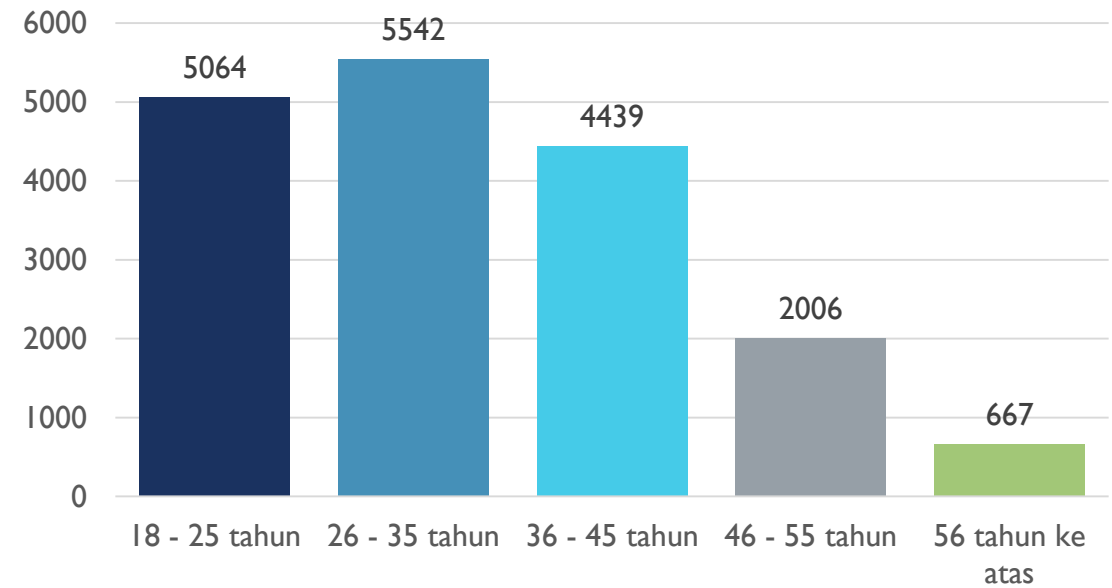


BULAN	PENCAPAIAN
APRIL	61.4%
MEI	65.5%
JUN	70.2%
JULAI	92.0%
OGOS	92.0%
SEPTEMBER	92.0%
OKTOBER	92.5%
NOVEMBER	92.4%
DISEMBER	96.4%

JANTINA



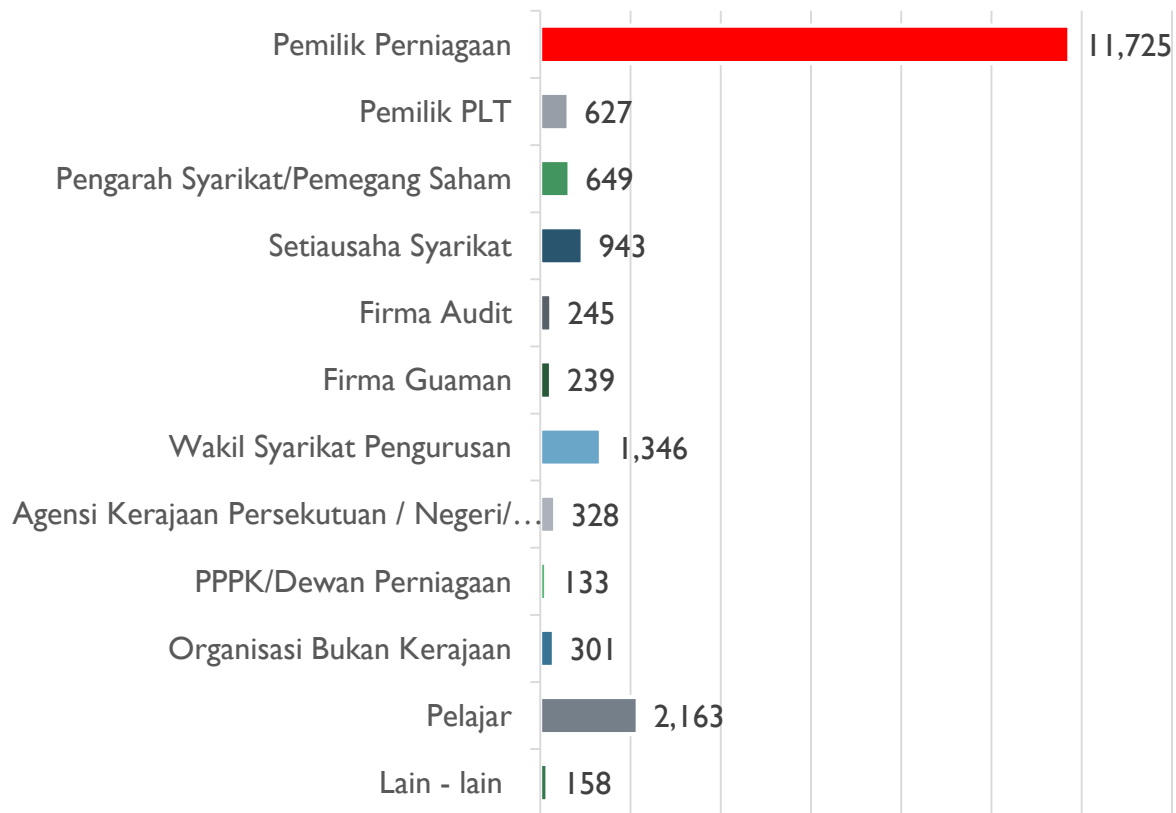
UMUR



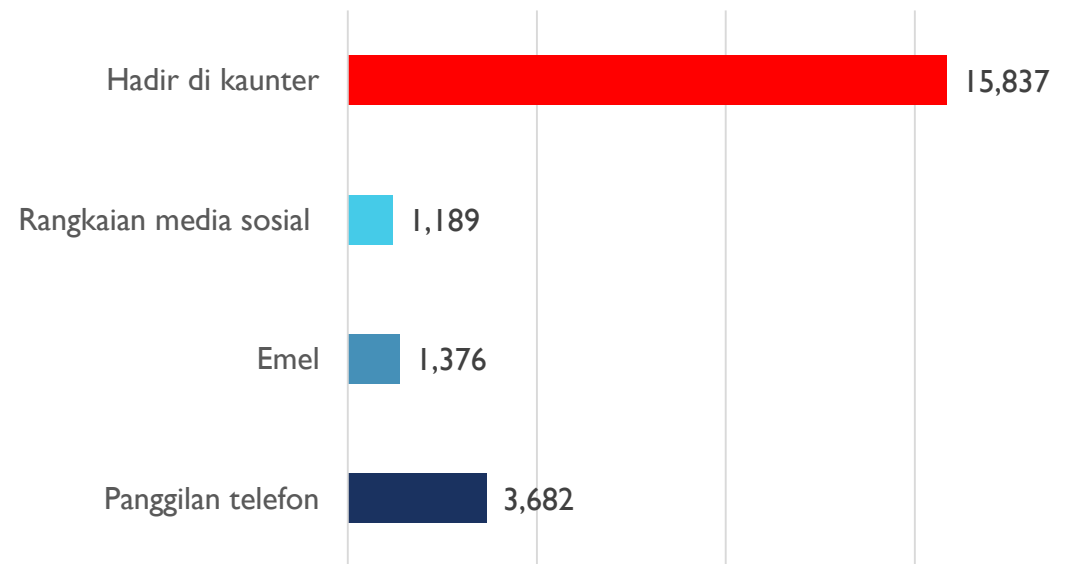
ANALISA RESPONDEN (SAMB.)



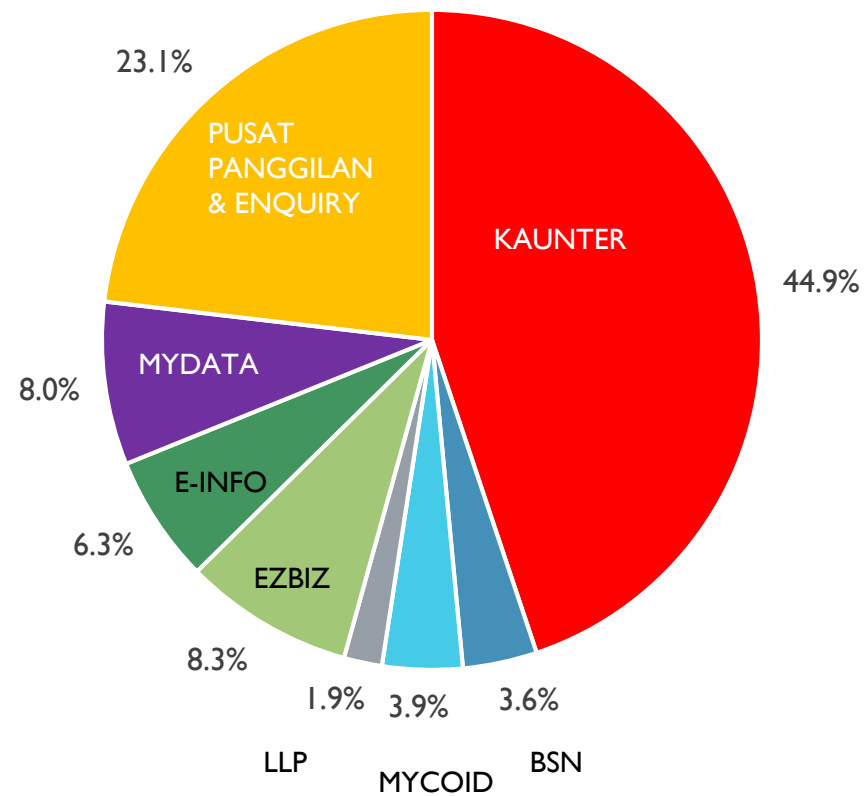
PERATUS RESPONDEN YANG MENJAWAB SOAL SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN SSM



MEDIUM PERKHIDMATAN YANG DIGUNAKAN UNTUK BERHUBUNG DENGAN PIHAK SSM



JUMLAH RESPONDEN MENGIKUT KATEGORI



PERKHIDMATAN KAUNTER SSM



TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN KAKITANGAN KAUNTER SSM

KATEGORI	BERPUAS HATI	TIDAK BERPUAS HATI
Perkhidmatan yang cepat & lancar	98.7%	1.3%
Penerangan yang jelas	98.8%	1.2%
Kemesraan & kesediaan	98.9%	1.1%
Masa menunggu	97.1%	2.9%
Penilaian keseluruhan perkhidmatan kakitangan kaunter	98.8%	1.2%

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERSEKITARAN & PEJABAT SSM

KATEGORI	BERPUAS HATI	TIDAK BERPUAS HATI
Persekitaran pejabat yang kemas & bersih	99.4%	0.6%
Ruang menulis yang luas & lengkap dengan alat tulis	98.8%	1.2%
Papan tanda arah yang jelas	99.0%	1.1%
Notis penerangan yang lengkap dengan maklumat piagam pelanggan, waktu operasi dan bayaran pendaftaran	99.1%	0.9%
Panduan mengisi borang pendaftaran yang mudah & kemaskini	99.1%	0.9%
Penilaian secara keseluruhan pejabat SSM tersebut	99.2%	0.8%

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN SSM DI PEJABAT BSN



KATEGORI	BERPUAS HATI	TIDAK BERPUAS HATI
Perkhidmatan yang efisien	93.5%	6.5%
Informasi pembaharuan pendaftaran perniagaan yang lengkap	94.2%	5.8%
Penilaian secara keseluruhan perkhidmatan SSM di kaunter BSN	93.7%	6.4%

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN



KATEGORI	MYCOID		MYLLP	
	BERPUAS HATI	TIDAK BERPUAS HATI	BERPUAS HATI	TIDAK BERPUAS HATI
Mudah digunakan	86.0%	14.0%	95.4%	4.6%
Mudah diakses	87.1%	13.0%	94.9%	5.1%
Terima emel notis pemberitahuan secara sistematik	90.8%	9.2%	96.2%	3.8%
Transaksi bayaran yang mudah & selamat	93.6%	6.4%	96.3%	3.8%
Proses pendaftaran yang pantas	SOALAN TIDAK DITANYA		96.0%	4.0%
Penilaian keseluruhan perkhidmatan portal MyCoID	86.1%	13.9%	95.8%	4.2%

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN EZBIZ



KATEGORI	BERPUAS HATI	TIDAK BERPUAS HATI
Mudah digunakan	97.5%	2.5%
Mudah diakses	97.4%	2.6%
Proses pembaharuan pendaftaran perniagaan yang pantas	96.3%	3.7%
Terima emel notis pemberitahuan secara sistematik	96.5%	3.5%
Transaksi bayaran yang mudah & selamat	97.0%	3.0%
Penilaian keseluruhan perkhidmatan portal ezBiz Online	96.9%	3.1%

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN MYDATA & E-INFO



KATEGORI	MYDATA		E-INFO	
	BERPUAS HATI	TIDAK BERPUAS HATI	BERPUAS HATI	TIDAK BERPUAS HATI
Mudah digunakan	95.0%	5.0%	96.0%	4.0%
Mudah diakses	95.4%	4.6%	95.9%	4.1%
Maklumat dibekalkan adalah tepat & terkini	93.5%	6.5%	93.5%	6.6%
Transaksi bayaran yang mudah & selamat	93.2%	6.8%	96.1%	3.9%
Penilaian keseluruhan perkhidmatan	93.2%	6.8%	95.3%	4.7%

PERKHIDMATAN PUSAT PANGGILAN



TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN AGEN PUSAT PANGGILAN

KATEGORI	BERPUAS HATI	TIDAK BERPUAS HATI
Masa yang diambil sebelum panggilan dijawab	73.6%	26.4%
Menyambut panggilan dengan mesra & sopan	88.4%	11.7%
Memahami & menyelesaikan masalah dengan cepat & berkesan	79.7%	20.3%
Penilaian keseluruhan terhadap agen Pusat Panggilan SSM	79.9%	20.1%

TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN EMEL enquiry@ssm.com.my

KATEGORI	BERPUAS HATI	TIDAK BERPUAS HATI
Respon yang cepat	91.2%	8.8%
Menjawab semua pertanyaan	92.2%	7.8%
Jawapan diberi dengan lengkap & mudah difahami	92.5%	7.6%
Penilaian keseluruhan perkhidmatan emel enquiry@ssm.com.my	92.2%	7.8%