

A group of people are silhouetted against a bright, orange sunset sky. They are standing on a dark ridge, and many have their arms raised in celebration. Some are holding cameras on tripods. The sun is low on the horizon, creating a strong backlight effect.

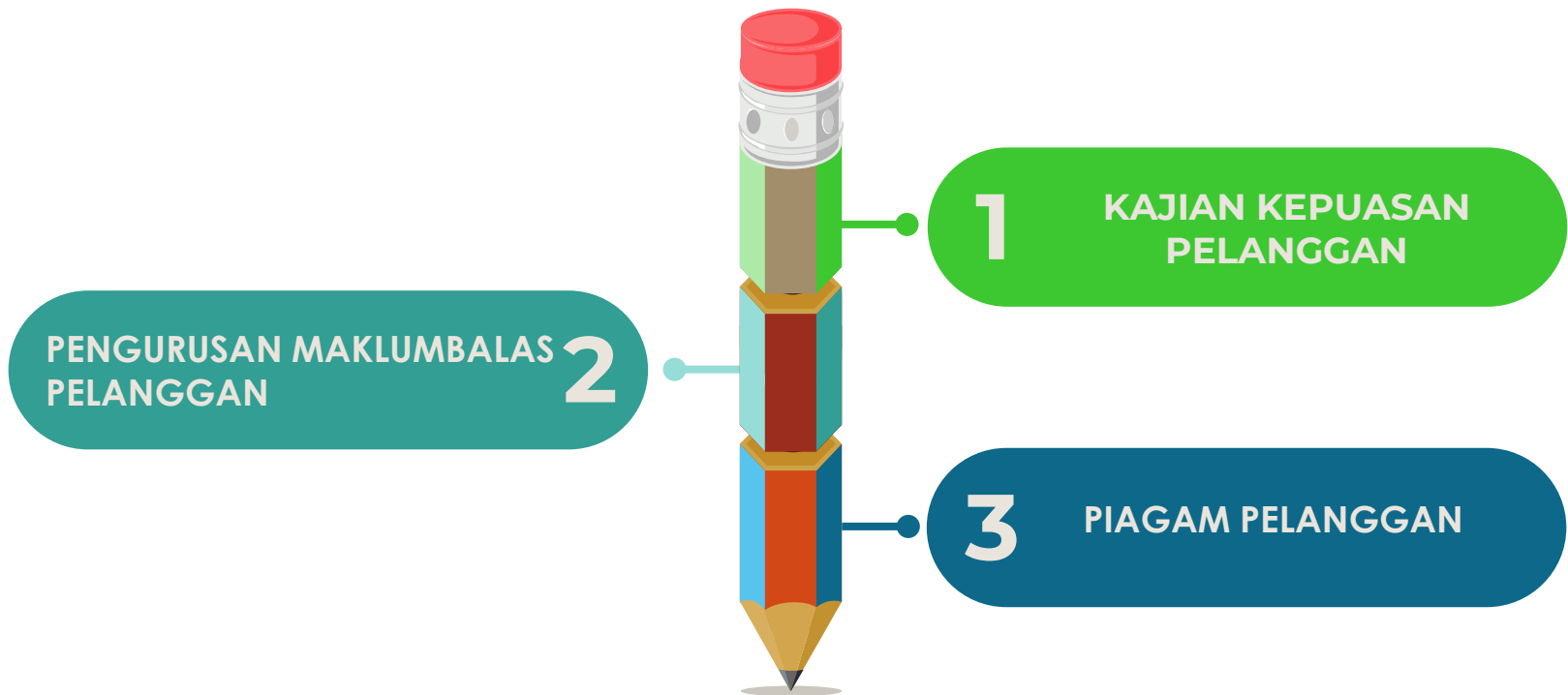
**ANUGERAH PENARAFAN BINTANG
PENGURUSAN PENTADBIRAN :
SUB-KOMPONEN PENGURUSAN PELANGGAN SESI 2023/2024**



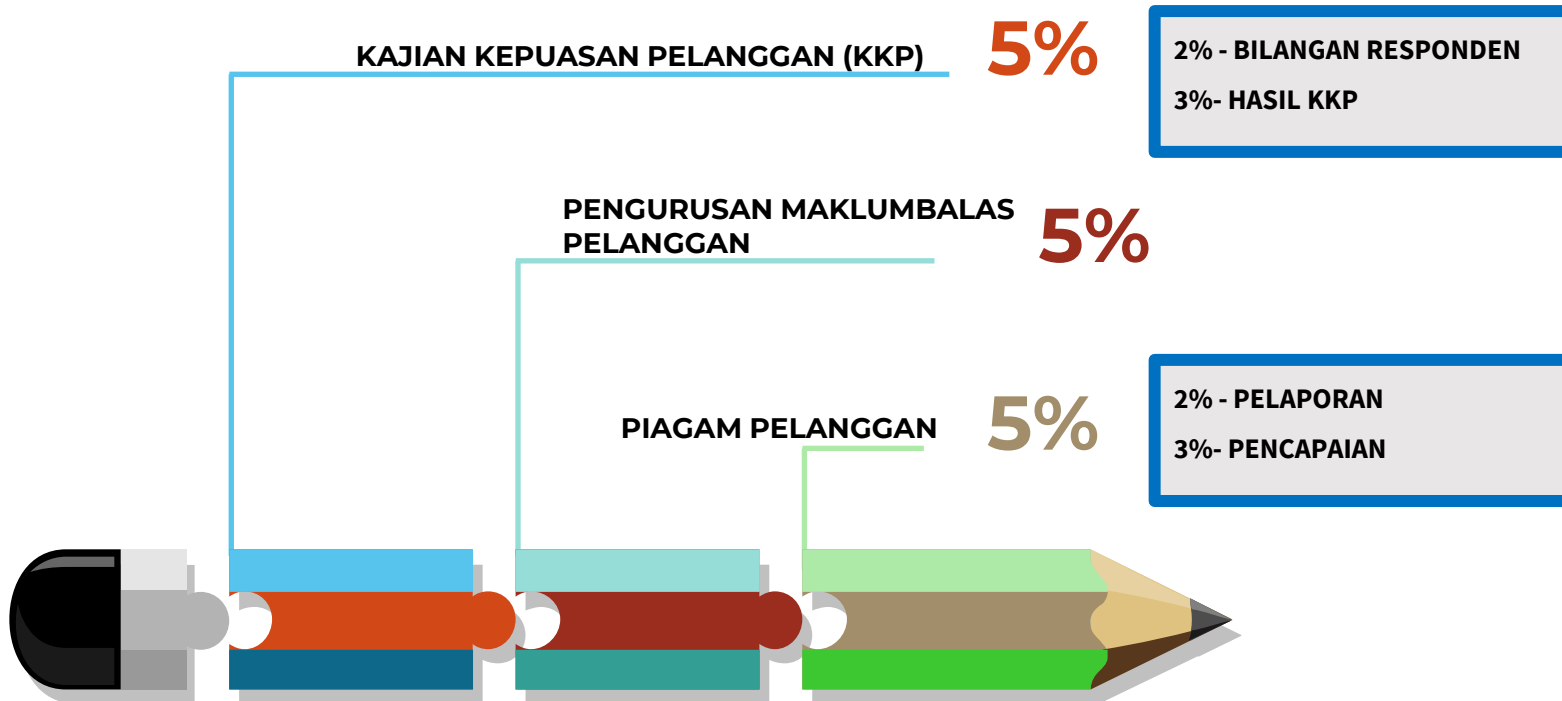
PENERAJU : PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT



KOMPONEN PENGURUSAN PELANGGAN



PECAHAN PEMARKAHAN



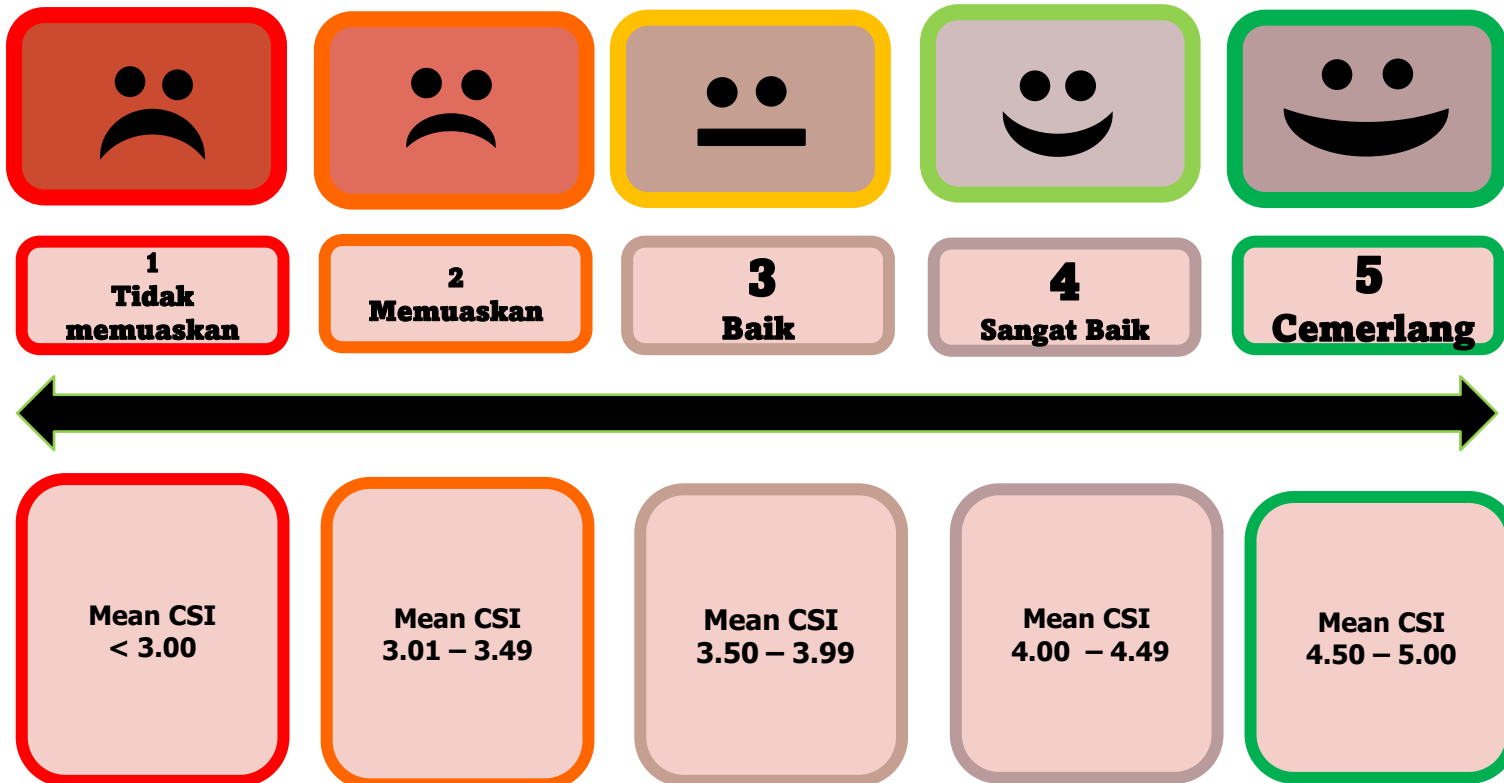
(1) KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN – 5%

(1a) Bilangan Responden – 2%



(1) KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN – 5%

(1b) Hasil KKP – 3%

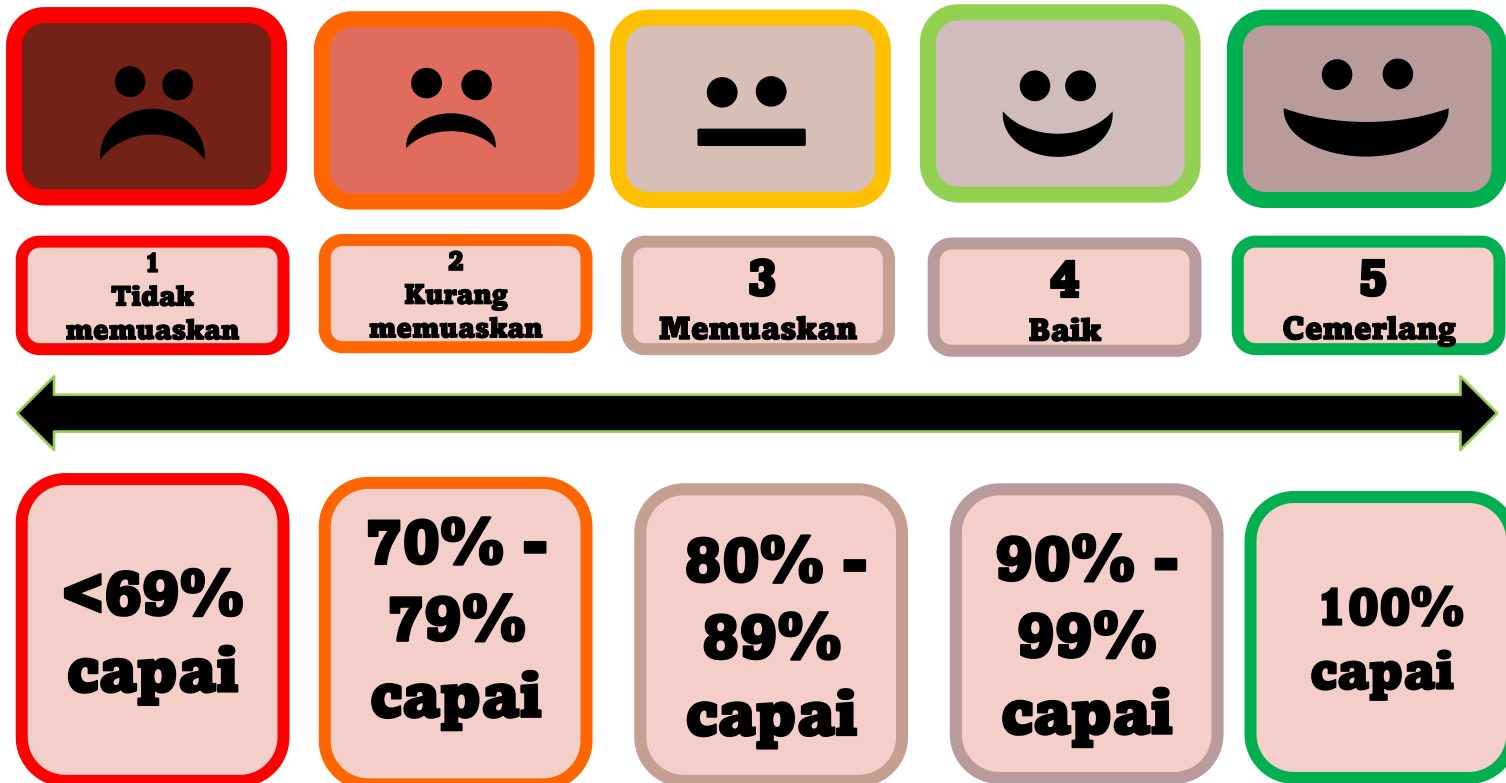


(2) PENGURUSAN MAKLUMBALAS PELANGGAN - 5%



(3) PIAGAM PELANGGAN – 5%

(3a) Peratus Pencapaian – 3%

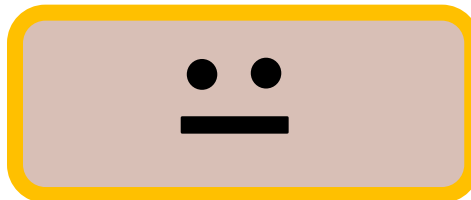


(3) PIAGAM PELANGGAN – 5%

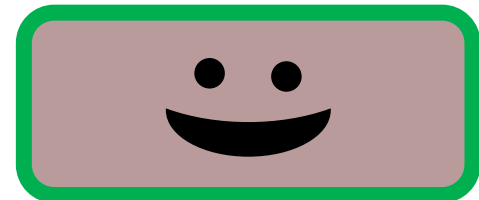
(3b) Pelaporan – 2%



1
Tidak memuaskan



3
Memuaskan



5
Cemerlang



< 3 pelaporan (Sukuan 1) yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ

4 - 9 pelaporan (Sukuan 1 + 2 + 3) yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ

10 - 12 pelaporan (Sukuan 1 + 2 + 3 + 4) yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ



KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

- ❑ Kajian kepuasan pelanggan (KKP) dibuka sepanjang tahun untuk dinilai oleh pelanggan
- ❑ Bagi tujuan anugerah penarafan bintang pengurusan pentadbiran: sub-komponen pengurusan pelanggan 2023/2024, data akan diambil bermula dari **ogos 2023 sehingga julai 2024** (ikut tempoh penilaian HKIP)



PIAGAM PELANGGAN

- ❑ Elemen yang diukur adalah terdiri daripada :
 1. Pelaporan yang dihantar setiap bulan
 2. Pencapaian piagam pelanggan
- ❑ Laporan piagam pelanggan akan diukur mulai ogos 2023 sehingga julai 2024 yang dikumpul setiap bulan secara sukuan
- ❑ Laporan yang dihantar kepada urusetia (PKPU) perlulah mempunyai pengesahan daripada ketua PTJ



PIAGAM PELANGGAN MENGIKUT SKOP DAN ENTITI

PIAGAM PELANGGAN	SKOP	ENTITI/PTJ
SKOP UTAMA <i>*pencapaian merujuk kepada Pencapaian PP Peneraju Proses Utama</i>	PRA SISWAZAH	FAKULTI*
	SISWAZAH	FAKULTI*
	PENYELIDIKAN DAN INOVASI	FAKULTI* INSTITUT* AKADEMI SUKAN RMC PSP

PIAGAM PELANGGAN	SKOP	ENTITI/PTJ
SKOP SOKONGAN	SEMUA ENTITI	PERKHIDMATAN PUSAT ASASI PERTANIAN

Thank you!

