

## ANALISA PERATURAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN

(1 JUL 2018 HINGGA 31 DIS 2018)

1. Analisa tahap kepuasan pelanggan ini mengambilkira penerimaan borang soal selidik pelanggan dari 1 Julai 2018 hingga 31 Dis 2018 sahaja.
2. Sepanjang tempoh tersebut, **46 borang maklum balas** yang diterima daripada pelanggan.
3. Merujuk kepada borang soal selidik pelanggan, bagi pelanggan yang menggunakan perkhidmatan Penyelidikan dan Pembangunan (R&D), hanya soalan Bahagian 1 dan Bahagian 3 sahaja yang perlu dijawab. Manakala bagi Makmal Kerja Raya Malaysia (MKRM), bahagian soalan yang perlu dijawab lengkap adalah Bahagian 1 dan Bahagian 2. Bagi lain-lain perkhidmatan, pelanggan perlu menjawab soalan Bahagian 1 dan Bahagian 4.
4. Borang maklumbalas yang diterima adalah daripada pelanggan yang menggunakan perkhidmatan lain-lain (perundingan), 21 borang maklumbalas daripada lain-lain (CCS), 22 menggunakan perkhidmatan MKRM dan 1 menggunakan perkhidmatan R&D.
5. Berdasarkan kepada penilaian soalan Bahagian 1 hingga Bahagian 4, kesemuanya menunjukkan tahap kepuasan 80% dan ke atas (min 80.00% , max 100.00%) kecuali Bahagian 4 bagi perundingan ( Tempoh penyiapan projek adalah mengikut jadual ) yang menunjukkan tahap kepuasan 77.78%.
6. Bahagian Umum menunjukkan tahap kepuasan 83.91% dan ke atas (min 83.91%, max 92.17%)
7. **Bahagian MKRM mendapat tahap kepuasan 90.48% dan ke atas (min 90.48%, max 95.24%)**
8. **Bahagian R&D mendapat tahap kepuasan 80.00% dan ke atas (min 80.00%, max 100%)**
9. Lain-lain bahagian iaitu bahagian perundingan mendapat tahap kepuasan 87.06% bagi kriteria 'memenuhi objektif dan skop penyelidikan' manakala bagi kriteria 'tempoh penyiapan projek adalah mengikut jadual' mendapat tahap kepuasan dibawah 80.00% iaitu 77.78%
10. **Bahagian CCS mendapat tahap kepuasan 83.16% (min 83.16%, max 89.47%)**
11. **Secara keseluruhan, 89.95% berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh CREAM.**

Bahagian	Penilaian	Indikasi	Item	Sangat Baik	Baik	Sederhana	Memuaskan	Tidak Memuaskan	Peratus (%)
<b>1 (UMUM)</b>	Maklumat CREAM	1A	Keberkesanan sistem tunjuk arah	16	25	3	2		83.91%
	Staf yang berurusan dinilai dari segi	2A	Pengetahuan	23	23	1			89.36%
		2B	Kerjasama	25	20	1			90.43%
		2C	Kemesraan	27	18	1			91.30%
		2D	Amanah	28	18				92.17%
	Infrastruktur dan Persekitaran	3A	Kebersihan	21	21	2			88.64%
		3B	Kemudahan	21	19	2	1		87.91%
		3C	Mudah dikenalpasti	18	21	3	1		86.05%
		3D	Tempat letak kereta	22	18	3			88.84%
<b>2 (MAKMAL KERJA RAYA MALAYSIA (MKRM))</b>	Tahap informasi yang diberikan oleh kakitangan makmal	4A	Penerimaan sampel	14	7				93.33%
		4B	Pembayaran	16	5				95.24%
		4C	Penghantaran laporan	14	5	1	1		90.48%
		4D	Dokumentasi	14	5	2			91.43%
		4E	Kerahsiaan	15	6				94.29%
<b>3 (PENYELIDIKAN &amp; PEMBANGUNAN (R&amp;D))</b>	Keberkesanan Penyerahan Laporan Kemajuan R&D	5A	Memenuhi format yang ditetapkan		1				80.00%
		5B	Memenuhi objektif dan skop penyelidikan	1					100.00%
		5C	Tempoh kemajuan projek adalah mengikut jadual	1					100.00%
		5D	Pengurusan projek R&D oleh pihak CREAM	1					100.00%

Bahagian	Penilaian	Indikasi	Item	Sangat Baik	Baik	Sederhana	Memuaskan	Tidak Memuaskan	Peratus (%)
	Kebekesanan Penyerahan Laporan Akhir R&D	5E	Aplikasi dan faedah kepada industri pembinaan	1					100.00%
		6A	Memenuhi format yang ditetapkan		1				80.00%
		6B	Memenuhi objektif dan skop penyelidikan	1					100.00%
		6C	Tempoh penyiapan projek adalah mengikut jadual	1					100.00%
		6D	Pengurusan projek R&D oleh pihak CREAM	1					100.00%
		6E	Aplikasi dan faedah kepada industri pembinaan		1				80.00%
4 (LAIN-LAIN)	Perundingan	7A	Memenuhi objektif dan skop penyelidikan	7	9	1			87.06%
		7B	Tempoh penyiapan projek adalah mengikut jadual	5	8	3	2		77.78%
	Pendapat Teknikal	8A	Memenuhi format yang ditetapkan	11	10	3			86.67%
		8B	Memenuhi objektif dan skop penyelidikan	10	11	3			85.83%
		8C	Tempoh penyiapan laporan adalah mengikut jadual	9	12	1	2		83.33%
	CREAM Certification Services	9A	Pertanyaan perkhidmatan	5	14				85.26%
		9B	Susunatur penilaian	5	14				85.26%
		9C	Aktiviti penilaian di tapak bina	5	13				85.56%
		9D	Tingkah laku pegawai penilai	7	12				87.37%
		9E	Tempoh Masa	7	10	1	1		84.21%
		9F	Pengeluaran sijil dan laporan	6	11	1	1		83.16%
		9G	Kerahsiaan	9	10				89.47%

**Purata Keseluruhan** 89.95%

**Peratusan Mengikut Bahagian Soalan**

1.Maklumat CREAM	<u>83.91%</u>
2. Staf yang berurusan	<u>90.82%</u>
3. Infrastruktur dan persekitaran	<u>87.86%</u>
4. Tahap informasi yang diberikan oleh kakitangan makmal	<u>92.95%</u>
5. Keberkesanan penyerahan laporan kemajuan R&D	<u>96.00%</u>
6. Keberkesanan penyerahan laporan akhir R&D	<u>92.00%</u>
7. Perundingan	<u>82.42%</u>
8. Pendapat Teknikal	<u>85.28%</u>
9. CREAM Certification Services	<u>85.76%</u>

