



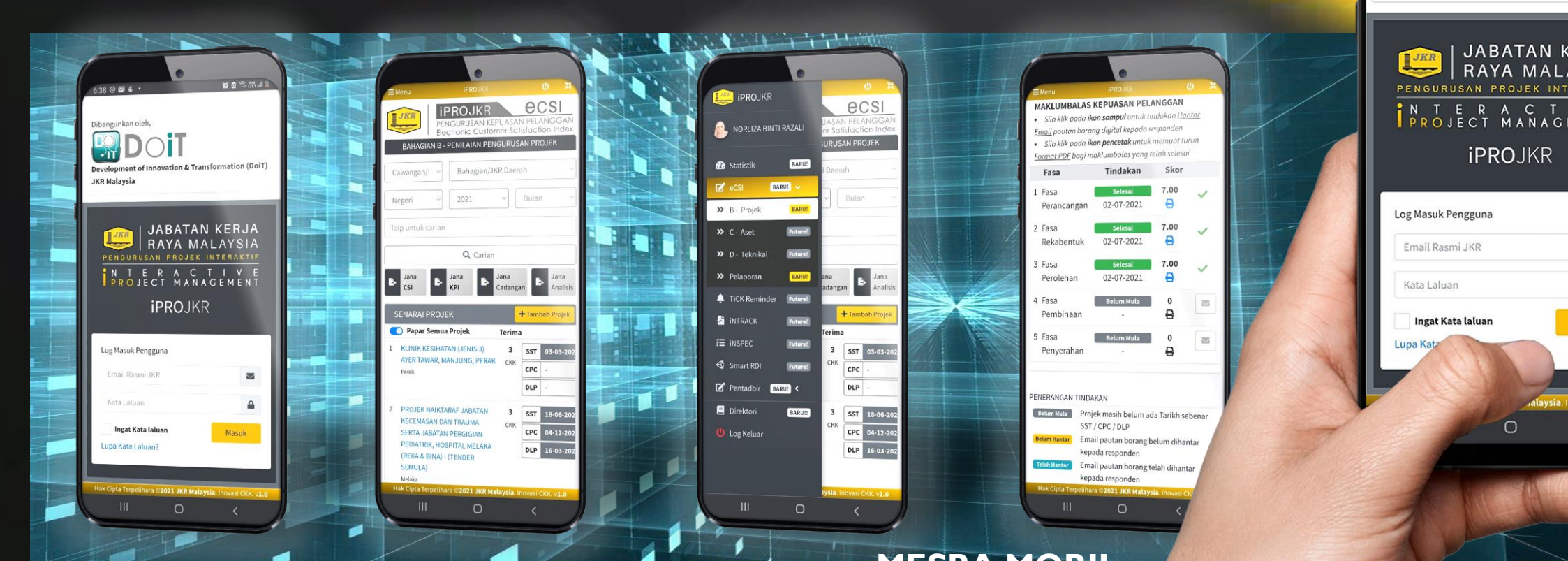
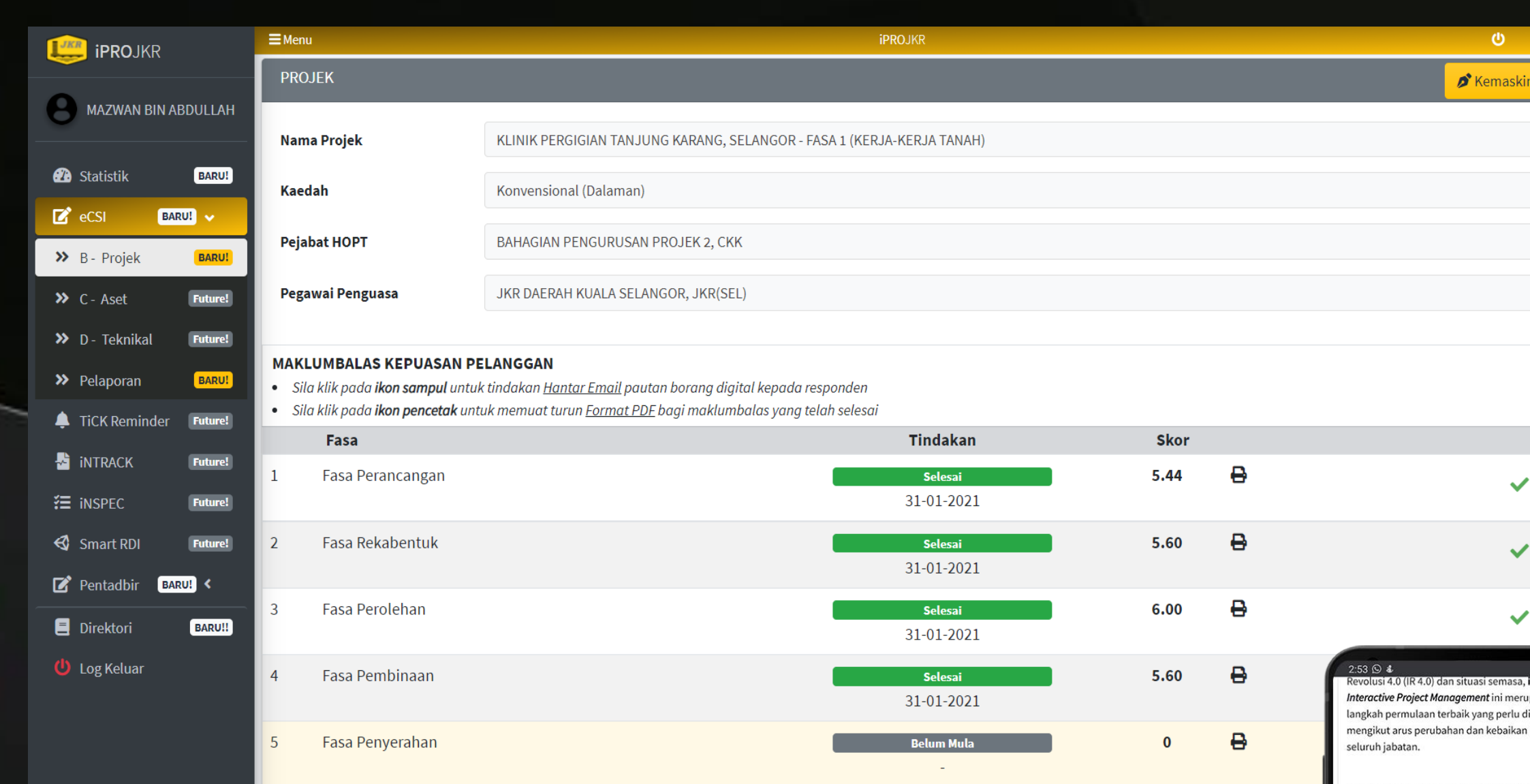
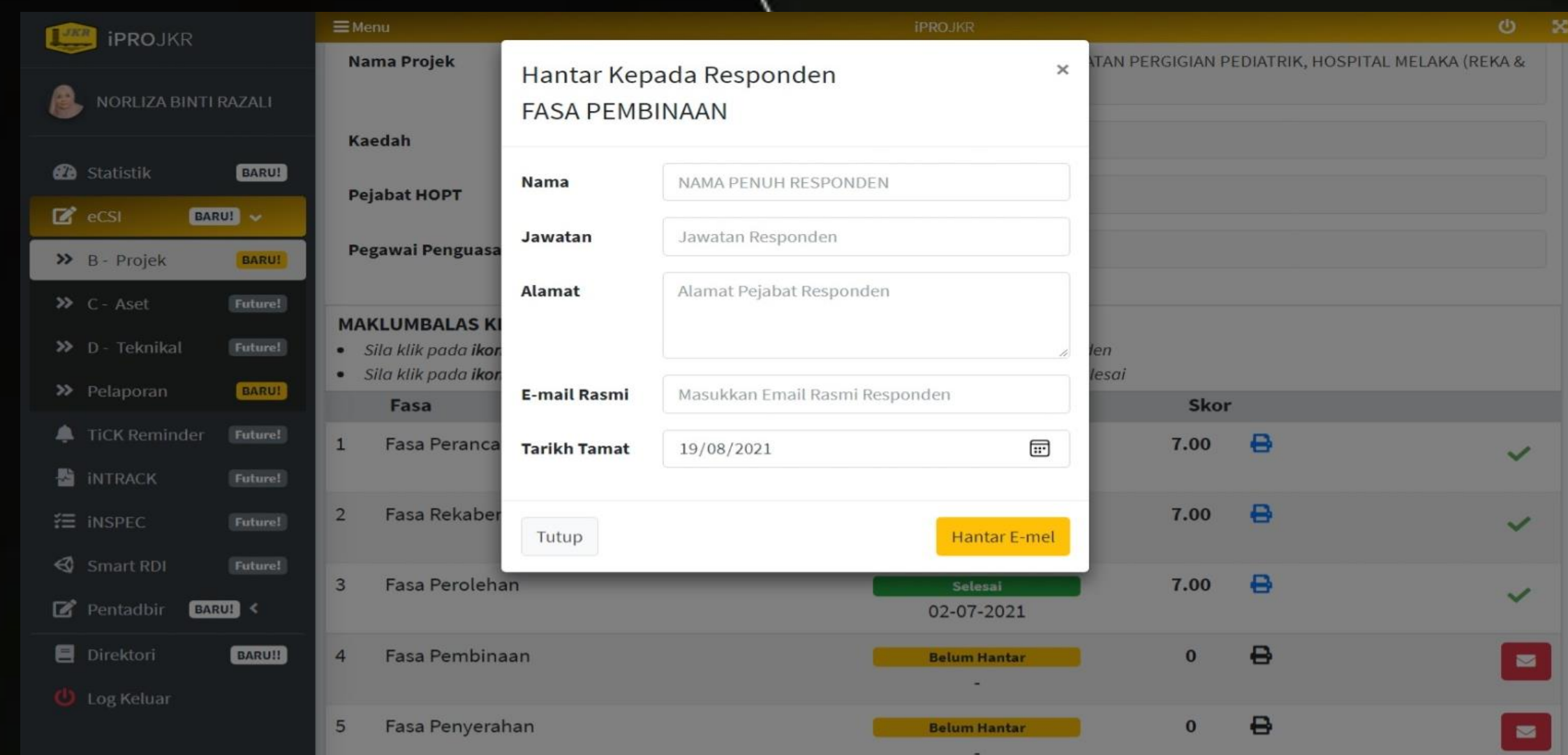
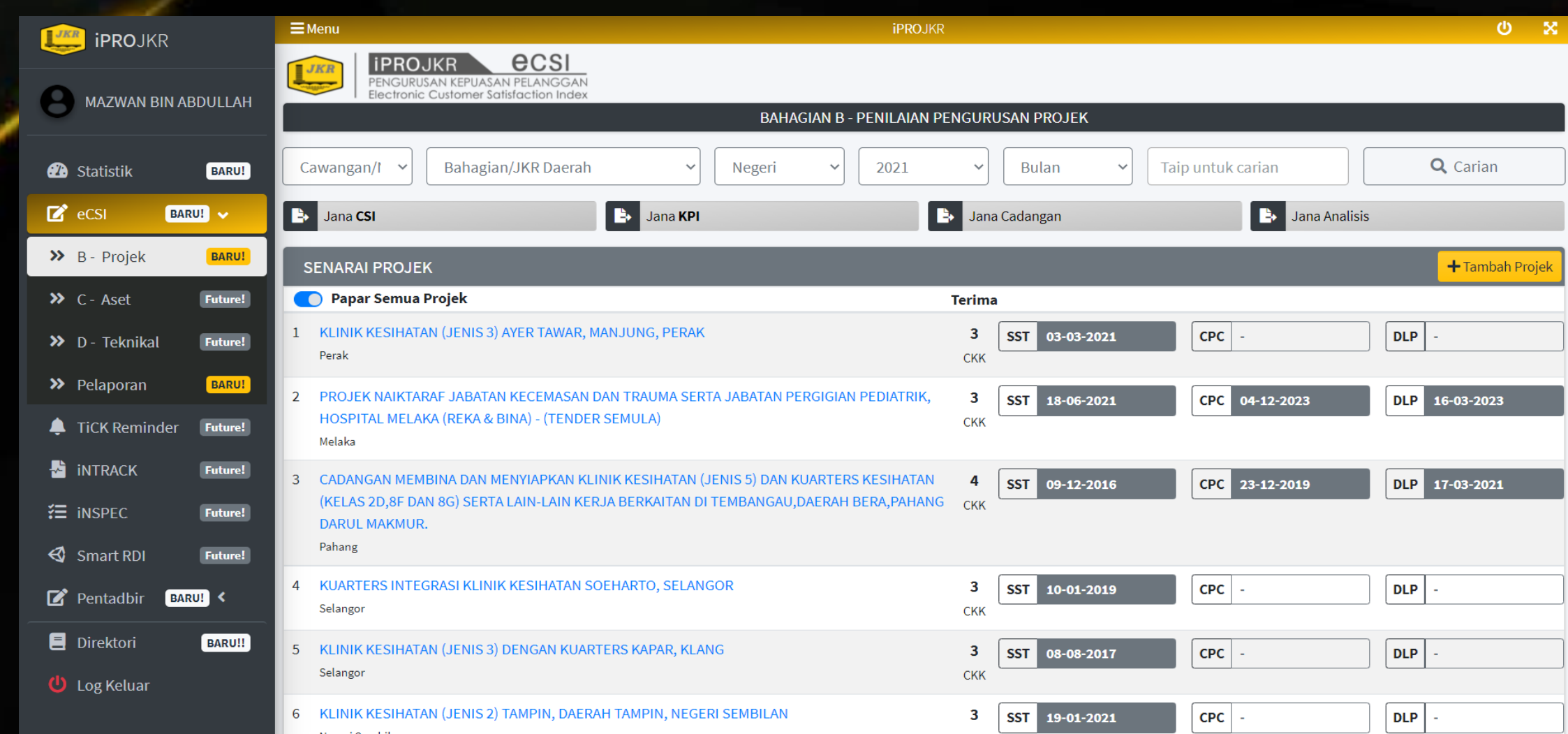
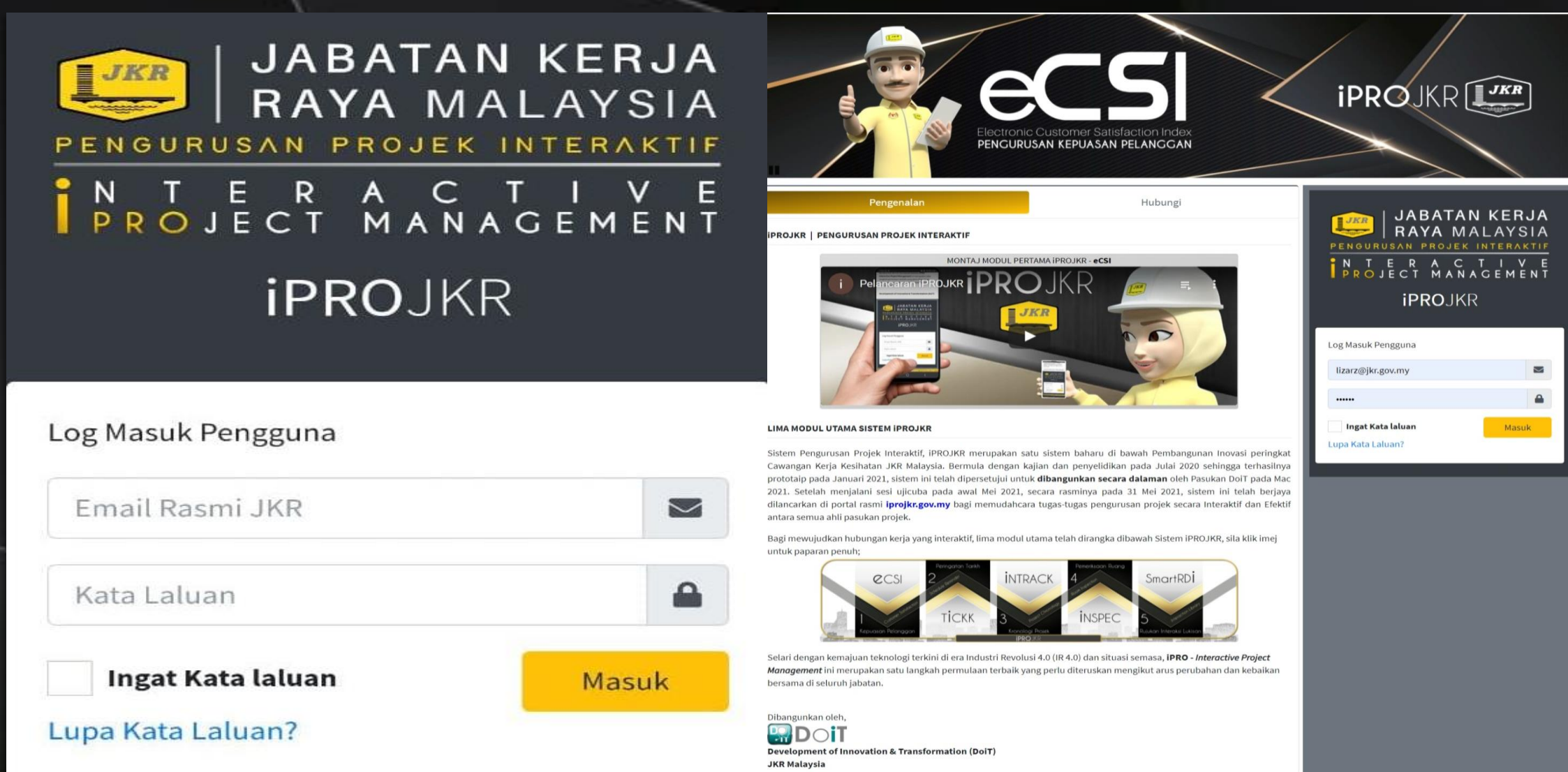
SISTEM PENGURUSAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN



KONVENSYEN KUMPULAN INOVATIF DAN KREATIF TAHUN 2021

Electronic Customer Satisfaction Index

PAPARAN SISTEM



MESRA MOBIL



MASALAH

Kelewatan Menerima Maklumbalas Kajian Kepuasan Pelanggan

SIGNIFIKASI PEMILIHAN PROJEK



Hasil soal selidik warga CKK



Dipersetujui oleh pihak pengurusan tertinggi CKK

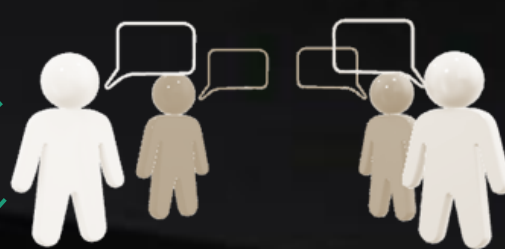
KRITERIA PEMILIHAN

Agenda dan matlamat nasional

- Pembudayaan kemahiran baru berasaskan teknologi maklumat, Revolusi Perindustrian (IR 4.0).

Keadaan dan ekosistem semasa

- Menepati frasa 'Bekerja dalam norma baharu'.



Fungsi utama jabatan

- Selaras dengan Visi JKR

Kehendak pelanggan dan Pemegang Taruh

- Memenuhi Pelan Strategik JKR 2021-2025 di bawah Tema 2: Pengalaman Ko-Kreatif Bersama Pelanggan

PENYATAAN SASARAN OUTCOME DAN IMPAK



- 1 Memastikan KPI Jabatan tercapai
- 2 Memastikan kelestarian alam
- 3 Menambahbaik penyampaian perkhidmatan
- 4 Mewujudkan pengkalan data berpusat
- 5 Mewujudkan sistem pengurusan Kajian Kepuasan Pelanggan digital
- 6 Kawalan dan pemantauan maklum balas secara real time
- 7 Menghapuskan birokrasi

PENCAPAIAN

	MANUAL	eCSI
1 MASA Tempoh mohon & tempoh menilai	30 hari (CKK)	12 hari (CKK)
2 KOS Kos operasi	Penyediaan borang, cetakan dan pengeposan dokumen	Melalui sistem atas talian
3 TENAGA MANUSIA Sediakan, edaran, follow-up, kemaskini & laporan	Pegawai yang terlibat dalam edaran, follow-up, pengemaskini, laporan	Laporan akan dikemukakan melalui sistem dan disimpan dalam cloud
4 PRODUKTIVITI Sebagai tugas hakiki pekerja	Pegawai perlu menyediakan, menghantar dan pengisian borang	Person-in-Charge (PIC) diisi atas talian
5 KEPUTUSAN Pengesahan oleh Pemegang Taruh	Keputusan melalui surat	Keputusan atas talian
6 BIROKRASI Proses Kerja	6 proses	2 proses

IMPAK PROJEK

Impak Kepada Negara

- Memberi khidmat nasihat teknikal kepada Pemegang Taruh selaku Agensi Teknikal Negara
- Pencapaian dan penyerahan produk sejajar dengan kefungsian dan kehendak Pemegang Taruh

Impak Kepada Organisasi

- Meningkatkan penyampaian kepada pelanggan selaras dengan Pelan Strategik JKR (2021-2025)
- Membantu organisasi mengenal pasti kelemahan dan penambahbaikan kepada mutu perkhidmatan.
- Meningkatkan produktiviti perkhidmatan organisasi yang lebih efisien
- Menjadikan JKR sebagai peneraju Industrial Revolution 4.0
- Merealisasikan pencapaian JKR ke arah memperkasa AP182 selaku agensi teknikal Malaysia
- Keyakinan dan kebolehppercayaan pemegang taruh kepada mutu perkhidmatan JKR

Impak Luar Jangka

- Organisasi
 - Persekitaran yang harmoni
 - Perhubungan yang baik sesama pemegang taruh
 - Mengurangkan gejala permasalahan di kalangan pekerja
- Individu
 - Keseronokan bekerja dan emosi pekerja yang stabil
 - Hubungan kekeluargaan pegawai yang harmoni
- Masyarakat
 - Penyampaian projek yang berkesan kepada masyarakat