

PKPA 3/1993

PANDUAN MENGENAI PIAGAM PELANGGAN

Kajian Tahap Keberkesanan Pelaksanaan Piagam Pelanggan di Agensi-Agensi Kerajaan Negeri di Negeri Sabah diketuai oleh MAMPU telah dijalankan pada tahun lepas. Temu bual berpandukan beberapa soalan yang ditetapkan dilakukan secara rambang ke atas staf dan pelanggan yang ada untuk mendapatkan maklum balas mengenai keberkesanan pelaksanaan Piagam Pelanggan di jabatan-jabatan kerajaan yang berkenaan.

Di dalam kajian tersebut, JKR telah menunjukkan pencapaian yang cemerlang. Berikut adalah hasil kajian:

Bil	Faktor	Maklum balas daripada	
		Pelanggan	Kakitangan/Staf JKR
1.	Sedar kewujudan Piagam Pelanggan di JKR	100%	95%
2.	Memahami standard Piagam Pelanggan yang ditetapkan	100%	89%
3.	Mematuhi standard Piagam Pelanggan yang ditetapkan	100%	88%
4.	Standard Piagam Pelanggan adalah Praktikal	100%	90%
5.	Memberitahu pelanggan mengenai standard Piagam Pelanggan yang ditetapkan.	-	79%