

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2022 PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

1.0 LATAR BELAKANG

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan (PSUKNS) melaksanakan Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP) 2022 untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan utama yang disediakan dan mendapatkan cadangan bagi menambah baik kualiti perkhidmatan.

2.0 RINGKASAN EKSEKUTIF

Untuk tahun 2022, KKP telah dijalankan dengan dua (2) kaedah yang berbeza iaitu:

- i. Soal Selidik secara dalam talian
- ii. Sistem *eRating*

3.0 OBJEKTIF

Objektif kajian kepuasan pelanggan ini disediakan bertujuan menilai:

- 3.1 Perkhidmatan utama yang diberikan oleh barisan hadapan (perkhidmatan kaunter) khasnya dan warga PSUKNS amnya
- 3.2 Mengetahui keberkesanan sesuatu perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan
- 3.3 Mengetahui persepsi pelanggan mengenai bahagian/unit yang berada di bawah PSUKNS serta mendapatkan cadangan penambahbaikan terhadap perkhidmatan yang diberikan

4.0 METODOLOGI

4.1 KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN (KKP) SECARA DALAM TALIAN

1) KKP 2022 secara dalam talian telah dijalankan dengan menggunakan medium *Google Form*. Penggunaan medium ini diharap dapat membantu PSUKNS memperolehi lebih ramai responden luar kerana boleh dicapai di mana-mana selagi responden mempunyai capaian internet.

2) Borang soal selidik ini merangkumi lima (5) bahagian seperti berikut:

Bahagian A	:	Demografi responden
Bahagian B	:	Kaedah dan kekerapan kunjungan
Bahagian C	:	Bahagian/Unit yang dikunjungi dan perkhidmatan yang digunakan
Bahagian D	:	Tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan secara keseluruhan
Bahagian E	:	Cadangan pelanggan

3) Melalui kajian kali ini, kaedah dan kekerapan kunjungan responden dan bahagian/unit yang menerima ramai kunjungan dapat diukur.

4) Responden turut diminta untuk menilai tahap kepuasan terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan secara keseluruhan dengan memberikan penarafan mata mengikut skala kepuasan seperti berikut:

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sangat tidak berpuas hati				Sangat berpuas hati

5) Responden diminta untuk memberi cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan PSUKNS

6) Perincian soal selidik kajian adalah seperti di laporan

7) Hebahan soal selidik kepuasan pelanggan dibuat melalui saluran seperti di **Lampiran A:**

- i. Portal Rasmi PSUKNS
- ii. E-mel kepada INFORMASI NS
- iii. *Facebook* PSUKNS

4.2 SISTEM eRating

- 1) Sistem *eRating* melibatkan kaunter Laman Informasi sahaja di PSUKNS yang mempunyai kaunter khidmat pelanggan
- 2) Sistem ini menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disampaikan oleh pegawai yang bertugas di kaunter secara tepat dan segera. Contoh Kod QR adalah seperti di **Lampiran B**
- 3) Responden diminta memberikan penarafan mata mengikut skala kepuasan perkhidmatan yang diberikan seperti berikut:

1	2	3	4	5
Tidak memuaskan	Kurang memuaskan	Sederhana Memuaskan	Memuaskan	Cemerlang

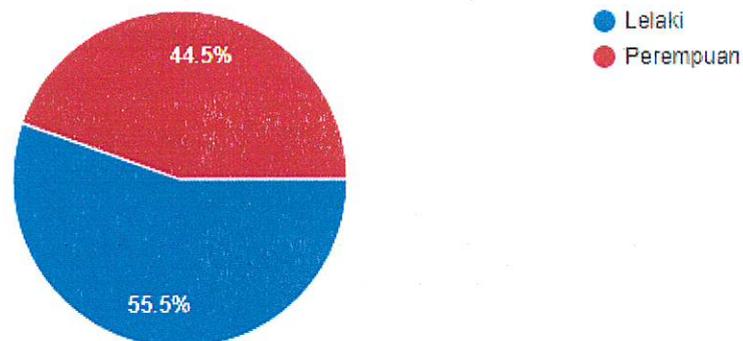
5.0 HASIL KAJIAN

5.1 SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN SECARA DALAM TALIAN.

Untuk kajian tahun 2022, seramai 440 responden telah menjawab Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan secara dalam talian. Pecahan demografi responden adalah seperti berikut:

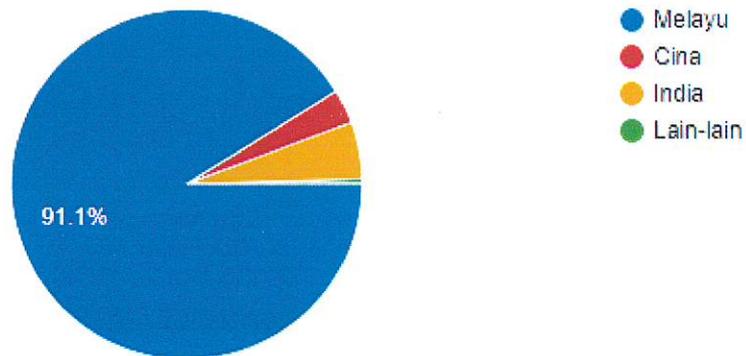
- 1) Pecahan responden mengikut **jantina**:

JANTINA	RESPONDEN	PERATUSAN
Perempuan	244	55.5%
Lelaki	196	44.5%
JUMLAH	440	100%



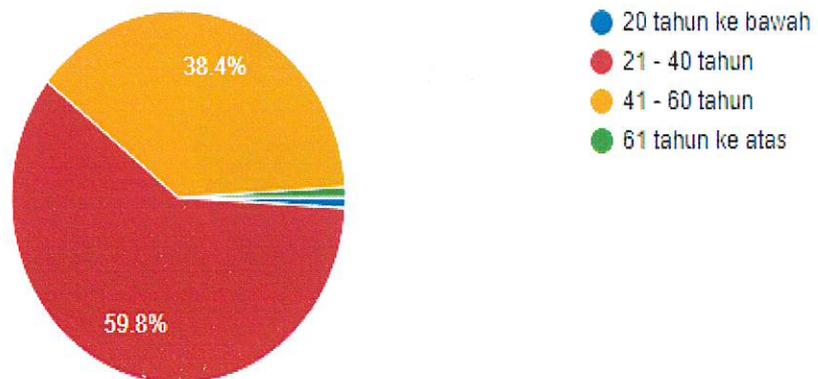
2) Pecahan responden mengikut kumpulan etnik:

ETNIK	RESPONDEN	PERATUSAN
Melayu	401	82.9%
Cina	14	7.3%
India	23	9.3%
Lain-lain	2	0.5%
JUMLAH	440	100%



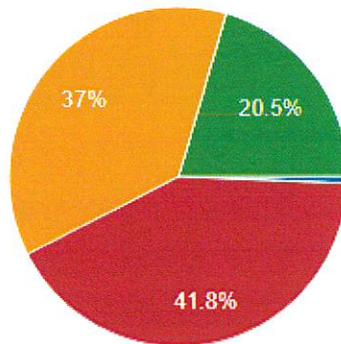
3) Pecahan responden mengikut peringkat umur:

PERINGKAT UMUR	RESPONDEN	PERATUSAN
20 tahun ke bawah	4	1.3%
21 - 40 tahun	263	58%
41 - 60 tahun	169	37.6%
61 tahun ke atas	4	3.1%
JUMLAH	440	100%



4) Pecahan responden mengikut tahap pendidikan:

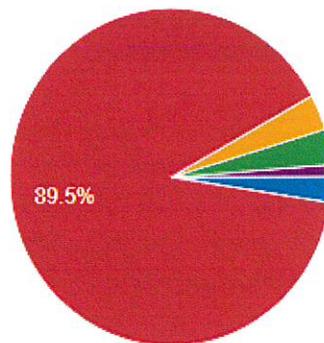
TAHAP PENDIDIKAN	RESPONDEN	PERATUSAN
Tiada / sekolah rendah	3	1.8%
PMR / SPM	184	33.2%
STPM / Dipoma	163	42%
Ijazah Sarjana Muda dan ke atas	90	23.1%
JUMLAH	440	100%



- Tiada/Sekolah Rendah
- PMR/SPM
- STPM/Diploma
- Ijazah Sarjana Muda dan ke atas

5) Pecahan responden mengikut jenis pekerjaan:

JENIS PEKERJAAN	RESPONDEN	PERATUSAN
Tidak bekerja	11	5.2%
Kerajaan / GLC / badan beruniform	394	76.9%
Swasta	15	7%
Bekerja sendiri	15	8%
Pelajar	5	2.8%
JUMLAH	440	100%

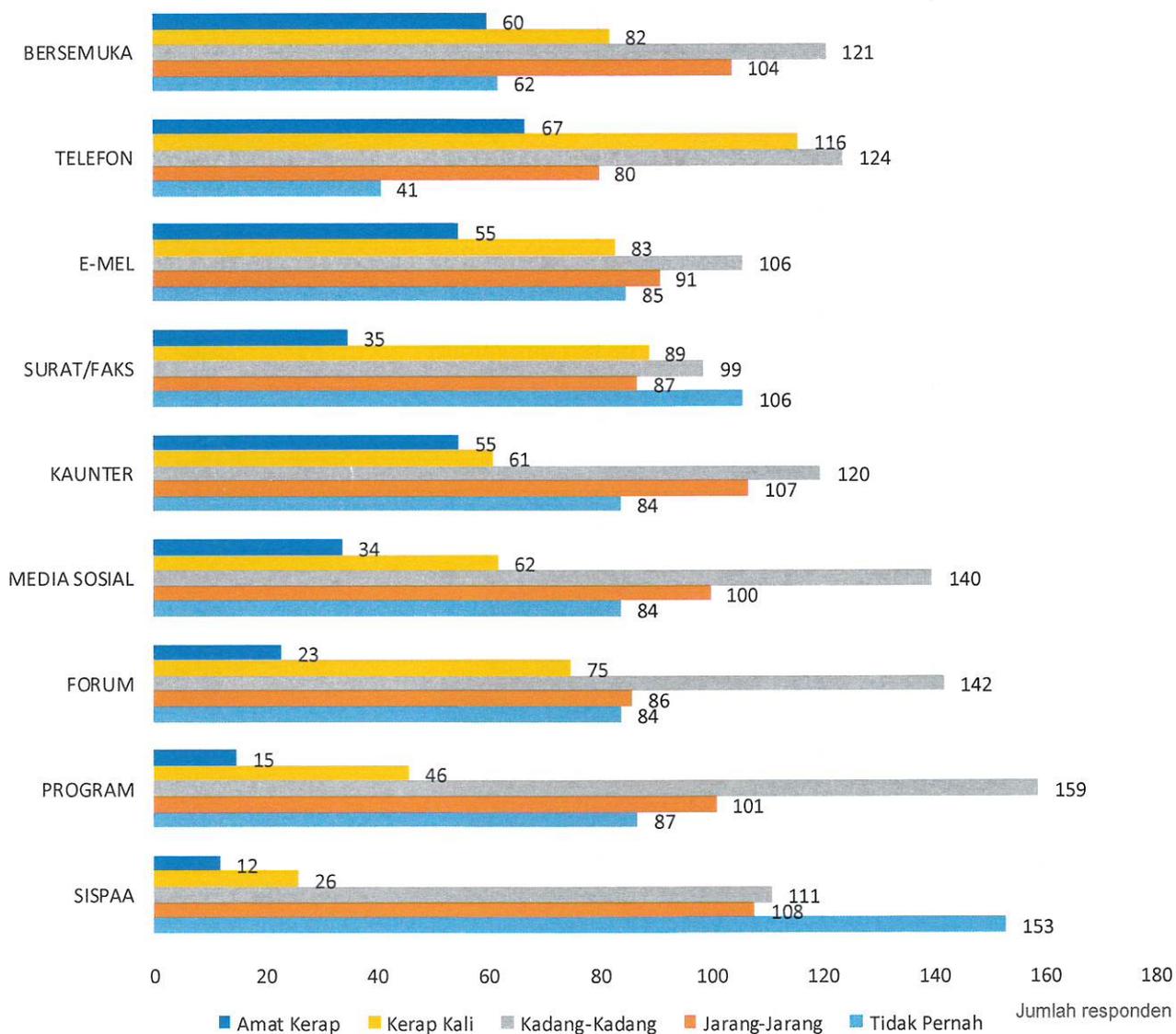


- Tidak bekerja
- Kerajaan/GLC/Badan Beruniform
- Swasta
- Bekerja Sendiri
- Pelajar

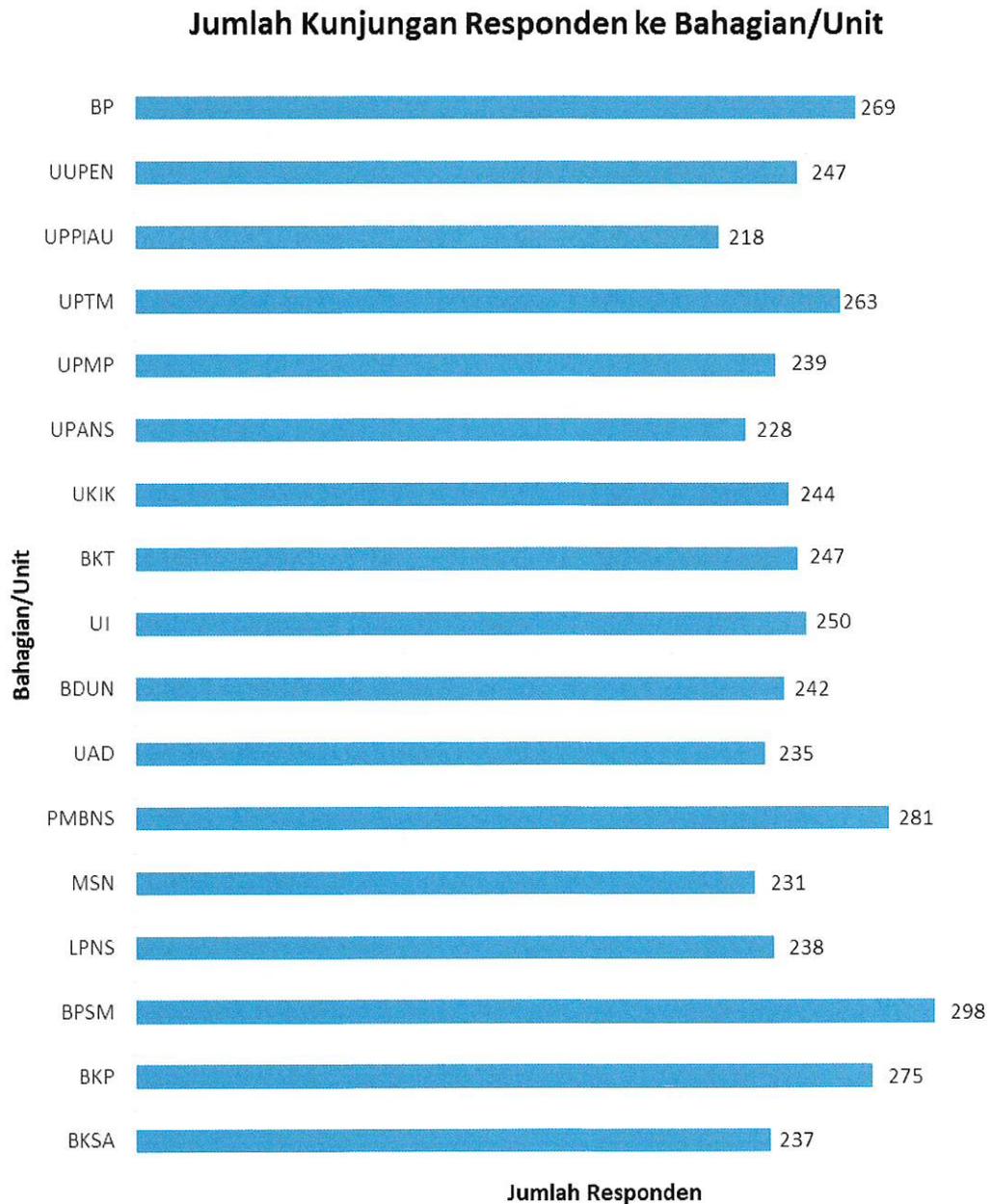
6) Kaedah mendapatkan perkhidmatan di Pejabat SUKNS:

KAEDAH	Bersemuka	Telefon	E-mel	Surat/ Faks	Kaunter	Media Sosial	Forum	Program Rasmi	SPANS
Tidak pernah	62	41	85	106	84	84	84	87	153
Jarang-jarang	104	80	91	87	107	100	86	101	108
Kadang-kadang	121	124	106	99	120	140	142	159	111
Kerap kali	82	116	83	89	61	62	75	46	26
Amat Kerap	60	67	55	35	55	34	23	15	12
Jumlah	429	428	420	416	427	420	410	408	410

Kaedah Mendapatkan Perkhidmatan di Pejabat SUKNS 2022



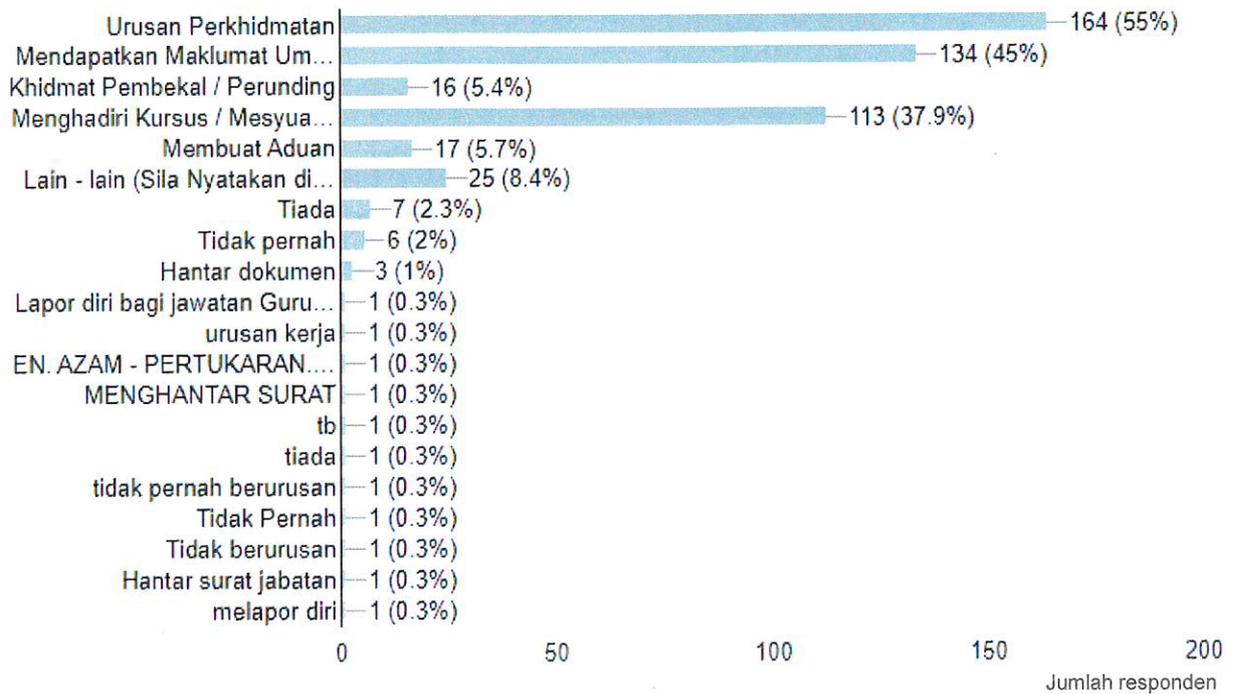
7) Jumlah kunjungan responden ke Bahagian / Unit sepanjang tahun 2022 adalah seperti berikut:



Antara Bahagian/Unit yang menerima kunjungan responden yang tertinggi adalah **Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Pejabat Menteri Besar Negeri Sembilan dan Bahagian Khidmat Pengurusan**. Kekekapan perkhidmatan yang diperolehi daripada ketiga-tiga unit ini adalah berdasarkan jadual di bawah.

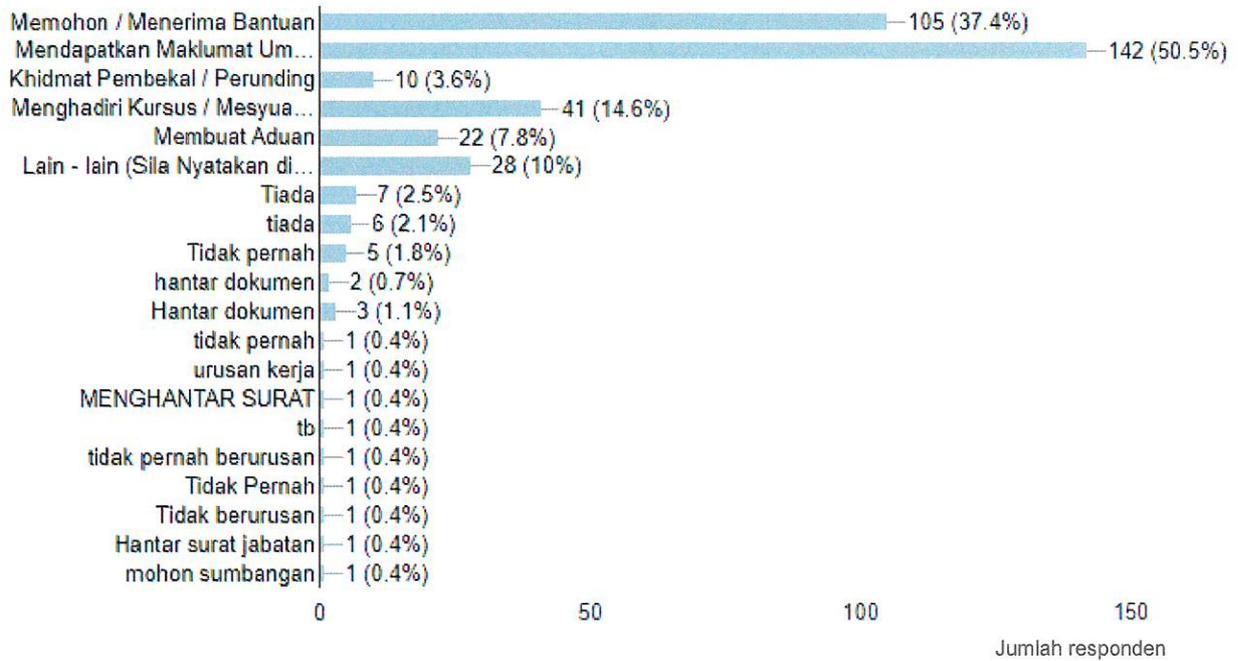
3. Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)

298 responses



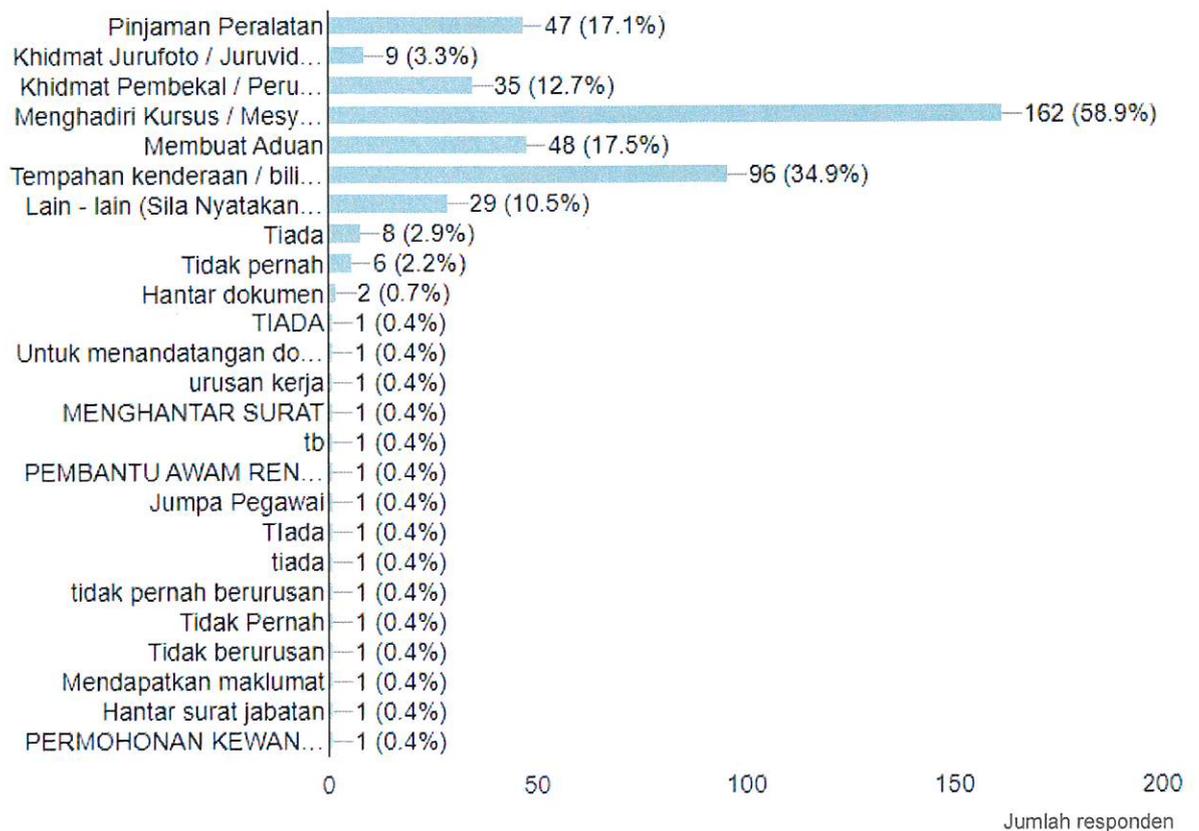
6. Pejabat Menteri Besar Negeri Sembilan (PMBNS)

281 responses



2. Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)

275 responses

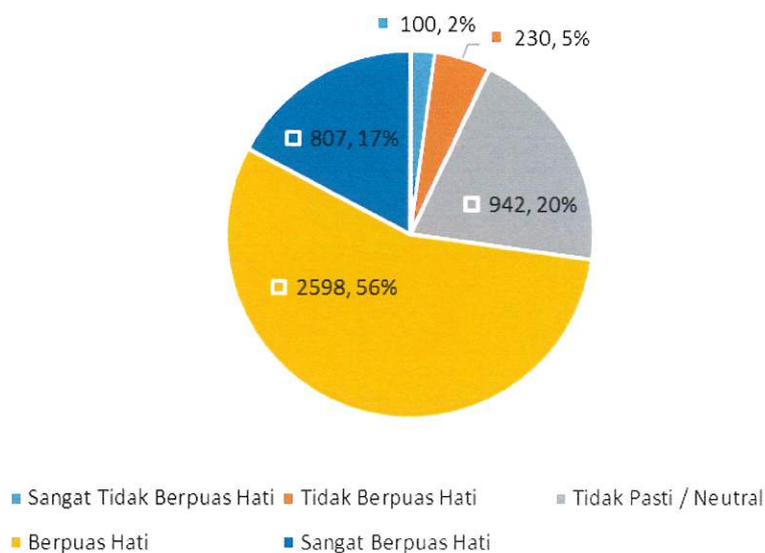


Keputusan Kajian Secara Dalam Talian

Hasil kajian secara atas talian menunjukkan peratus kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh PSUKNS adalah seperti di bawah:

SANGAT TIDAK BERPUAS HATI (1)	TIDAK BERPUAS HATI (2)	TIDAK PASTI / NEUTRAL (3)	BERPUAS HATI (4)	SANGAT BERPUAS HATI (5)	JUMLAH PILIHAN RESPONDEN
100	230	942	2598	807	4677

Keputusan Kajian Secara Atas Talian

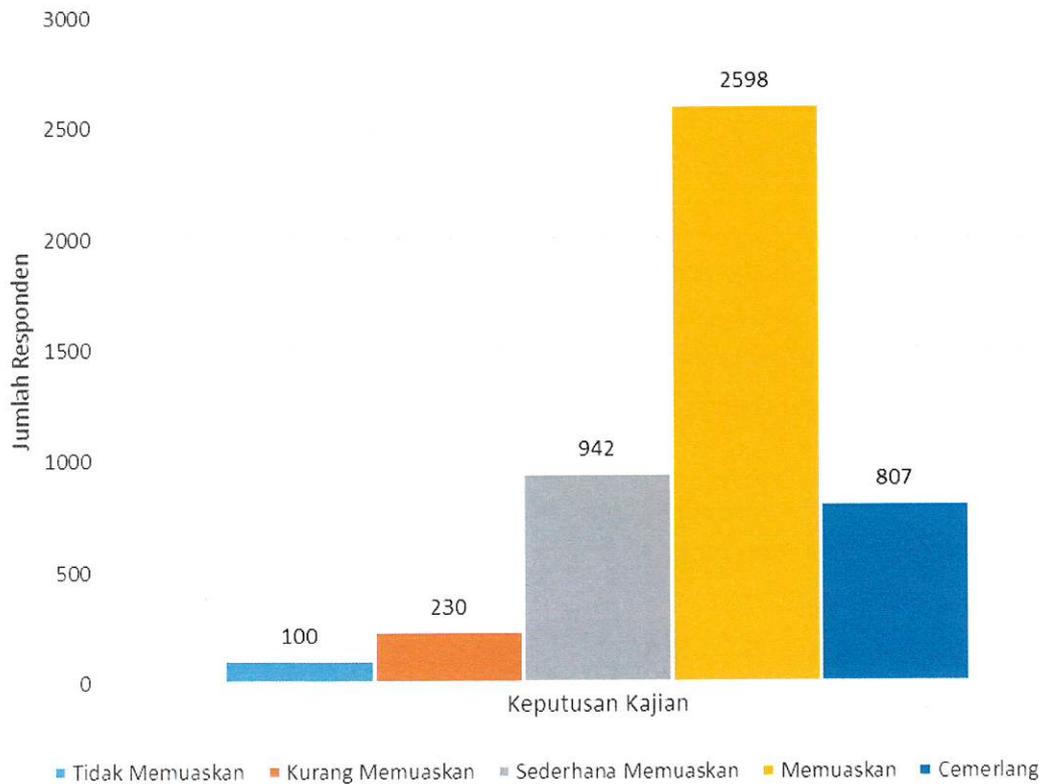


Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Sederhana Memuaskan	Memuaskan	Cemerlang	Jumlah
100	230	942	2598	807	4677
2.14%	4.92%	20.14%	55.55%	17.25%	100%

Skala yang digunakan adalah skala penilaian (*rating scale*) iaitu menilai kepuasan pelanggan berdasarkan nilai skor dari 1 hingga 5 sebagai skor tertinggi. Responden diminta untuk memilih skor angka yang sesuai dengan penilaiannya.

Analisis keputusan kajian dinilai mengikut skala *Likert* supaya hasil ordinal dapat dianalisis dengan lebih mudah nilai skor menghasilkan lima (5) skala *Likert*.

Keputusan Keuasan Pelanggan Atas Talian



5.2 SISTEM eRating

Sehingga 31 Disember 2022, seramai 7192 responden telah memberikan penilaian melalui sistem eRating. Walau bagaimanapun, jumlah sebenar responden yang hadir untuk mendapatkan perkhidmatan di kaunter tidak dapat diukur dengan tepat kerana:

- masalah capaian internet / server;
- tablet menjadi 'blue screen' (dengan kata lain, tidak berfungsi).

Jumlah responden mengikut bulan	Januari	Februari	Mac	April	Mei	Jun
	714	768	285	600	517	1061
	Julai	Ogos	September	Oktober	November	Disember
	396	764	483	346	635	623
Jumlah keseluruhan	7192					

Berikut adalah peratus penilaian sepanjang tahun 2022 bagi kaunter PSUKNS yang dinilai melalui sistem *eRating*.

Jabatan/Unit	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Sederhana Memuaskan	Memuaskan	Cemerlang	Jumlah
Laman Informasi, Wisma Negeri	0%	0%	0.15%	16.25%	83.60%	100%
Jumlah	0%	0%	0.15%	16.25%	83.60%	100%

5.3 KEPUTUSAN KAJIAN

Purata peratusan keseluruhan Kajian Kepuasan Pelanggan untuk tahun 2022, telah mengambil kira dua (2) kaedah dengan tempoh waktu yang berbeza. Kajian ini telah memperolehi keputusan seperti di bawah.

Kaedah Penilaian	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Sederhana Memuaskan	Memuaskan	Cemerlang
Kajian Kepuasan Pelanggan	2.14%	4.92%	20.14%	55.55%	17.25%
E-Rating	0%	0.00%	0.15%	16.25%	83.60%
KKP + e-Rating	2.14%	4.92%	20.29%	71.80%	100.85%
PURATA	1.07%	2.46 %	10.15%	35.9%	50.42%
	13.68%			86.32%	

5.4 CADANGAN RESPONDEN

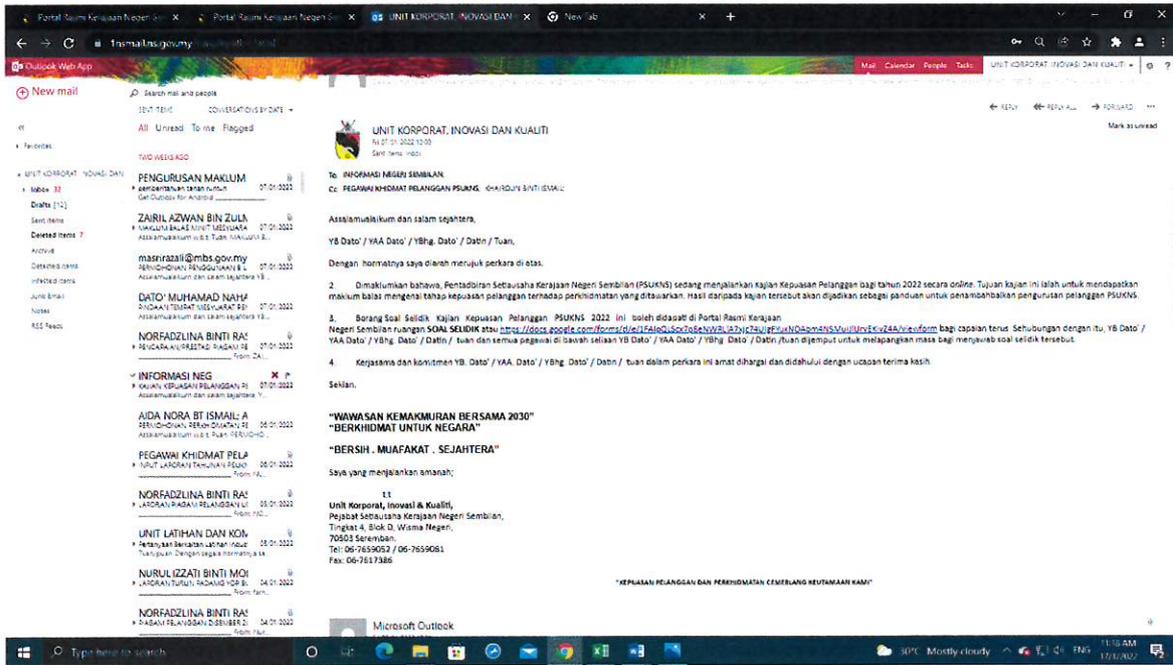
Antara cadangan yang disarankan oleh responden bagi penambahbaikan perkhidmatan adalah seperti di **Lampiran C**.

6.0 KESIMPULAN

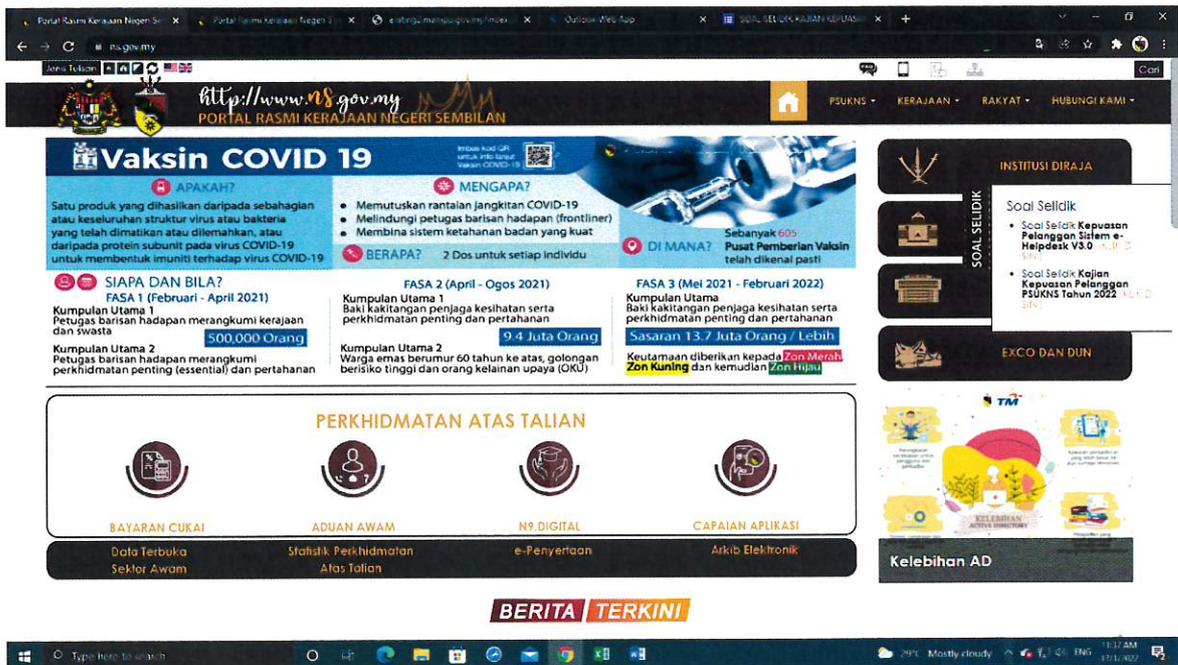
Pada keseluruhannya, pencapaian Kepuasan Pelanggan PSUKNS bagi tahun 2022 merekodkan nilai **86.32** peratus dan ini **mencapai sasaran** seperti yang telah ditetapkan di dalam Prosedur Kualiti MS ISO 9001: 2015 iaitu kadar kepuasan pelanggan melebihi **75** peratus.

Disediakan oleh :
UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN
20 JANUARI 2023

HEBAHAN SOAL SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN MELALUI E-MEL INFORMASI NS



HEBAHAN SOAL SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PORTAL RASMI KERAJAAN NEGERI SEMBALAN



HEBAHAN SOAL SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN MELALUI FACEBOOK

Posts People Groups Events

3 Jan · 🌐

Pentadbiran ini dengan hormatnya menjemput semua pelanggan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan (PSUKNS) untuk melengkapkan borang kaji selidik di bawah dan objektif kaji selidik ini adalah bagi mengkaji tahap kepuasan pelanggan ke atas prestasi penawaran perkhidmatan PSUKNS. Pendapat anda adalah berguna untuk membantu mempertingkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan yang ditawarkan di Jabatan ini.

Sebarang maklumat yang dikemukakan adalah SULIT dan direkodkan untuk tujuan kajian ini sahaja. Pentadbiran ini mengucapkan terima kasih atas kerjasama yang diberikan dalam menjayakan kajian ini.

Ketepatan data kajian adalah bergantung kepada ketelitian serta keikhlasan jawapan tuan/puan.

#sukns
#sukn9
#negori

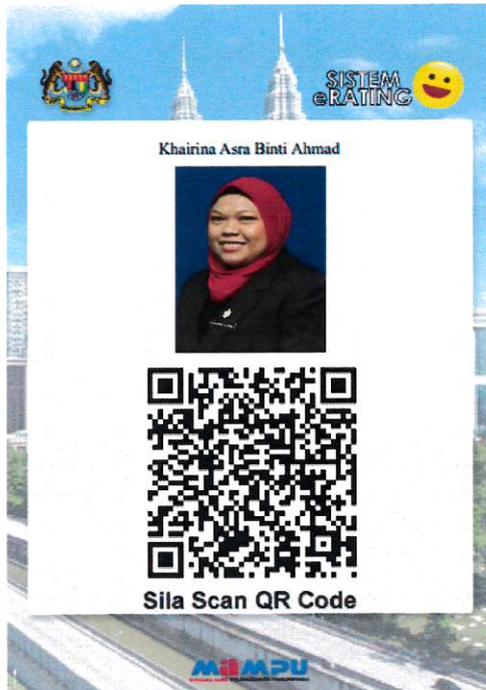
Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan PSUKNS
Tahun 2022

1. Nama (Sila isi dengan huruf besar): _____
2. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
3. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
4. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
5. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
6. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
7. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
8. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
9. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
10. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
11. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
12. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
13. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
14. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
15. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
16. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
17. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
18. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
19. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
20. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
21. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
22. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
23. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
24. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
25. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
26. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
27. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
28. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
29. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
30. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
31. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
32. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
33. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
34. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
35. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
36. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
37. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
38. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
39. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
40. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
41. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
42. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
43. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
44. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
45. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
46. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
47. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
48. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
49. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
50. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
51. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
52. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
53. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
54. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
55. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
56. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
57. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
58. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
59. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
60. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
61. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
62. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
63. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
64. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
65. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
66. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
67. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
68. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
69. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
70. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
71. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
72. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
73. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
74. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
75. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
76. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
77. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
78. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
79. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
80. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
81. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
82. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
83. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
84. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
85. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
86. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
87. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
88. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
89. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
90. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
91. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
92. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
93. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
94. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
95. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____
96. Nama (Sila isi dengan nama pejabat): _____
97. No. Bilik (Sila isi dengan nombor bilik pejabat): _____
98. No. Telefon (Sila isi dengan nombor telefon pejabat): _____
99. Alamat (Sila isi dengan alamat pejabat): _____
100. Tarikh (Sila isi dengan tarikh pengisian borang): _____

docs.google.com

**Soal Selidik Kajian Kepuasan
Pelanggan PSUKNS Tahun 2022**

LAMPIRAN B



Khairina Asra Binti Ahmad



Sila Scan QR Code

MAMPU

This card features the Malaysian coat of arms, the Petronas Twin Towers, and the 'SISTEM eRATING' logo with a smiley face. The name 'Khairina Asra Binti Ahmad' is printed above a portrait of her. Below the portrait is a large QR code, and the text 'Sila Scan QR Code' is at the bottom. The MAMPU logo is visible in the bottom right corner.



MUHAMAD AMIR BIN AHMAD KUSHAIRI



Sila Scan QR Code

MAMPU

This card features the Malaysian coat of arms, the Petronas Twin Towers, and the 'SISTEM eRATING' logo with a smiley face. The name 'MUHAMAD AMIR BIN AHMAD KUSHAIRI' is printed above a portrait of him. Below the portrait is a large QR code, and the text 'Sila Scan QR Code' is at the bottom. The MAMPU logo is visible in the bottom right corner.



NORFADZLINA BINTI RASLI



Sila Scan QR Code

MAMPU

This card features the Malaysian coat of arms, the Petronas Twin Towers, and the 'SISTEM eRATING' logo with a smiley face. The name 'NORFADZLINA BINTI RASLI' is printed above a portrait of her. Below the portrait is a large QR code, and the text 'Sila Scan QR Code' is at the bottom. The MAMPU logo is visible in the bottom right corner.

CADANGAN YANG DITERIMA DARIPADA RESPONDEN

- 1) Terbaik
- 2) Ok
- 3) Moga lebih pantas telus dan cekap..jangan makan gaji buta, ingat gaji setiap kamu datang dari cukai rakyat juga. Mohon sangat buat kerja tu pantas. Setiap permohonan perlu ada *feedback* bukan senyap seribu bahasa
- 4) Mohon angkat telefon, sebab selalu saya *call* tak jawab terutama unit perumahan, tolong fikir *alternative* lain kalau rasa tak nak angkat telefon
- 5) Parking kereta terhad
- 6) Kenderaan Jabatan perlu diletakkan di tempat parking lain bukan letak di kawasan parking kereta untuk penjawat awam
- 7) Kemudahan lif perlu ditambah baik kerana kerap rosak
- 8) Petunjuk arah perlu ditambahbaik kerana Wisma Negeri ada 4 Blok. Masih ada yang keliru kedudukan pejabat yang hendak dituju. Perlu diberi maklumat yang tepat kepada pengawal apabila ditanya pelanggan pejabat berkenaan. Contohnya untuk carian di tingkat G bukan di tingkat 4 Pejabat Tanah
- 9) Semuanya baik
- 10) Idea belum keluar
- 11) Baik
- 12) Bangunan, persekitaran/ fasaliti/ infrastruktur sedia ada sudah terlalu lama, disyorkan untuk Wisma Negeri yang baharu dengan pelan susun atur yang lebih kondusif, sistematik, efisien dan teratur
- 13) Sangat baik
- 14) Kesukaran untuk meletak kenderaan dan tempat letak kenderaan yang jauh yang amat menyusahkan pelanggan terutama apabila hari hujan
- 15) Unit Perumahan sukar untuk dihubungi melalui telefon. Susah sangat-sangat hendak menjawab telefon. Harap ada perubahan bagi tahun 2022 ini. Terima kasih.
- 16) Sediakan lebih banyak tempat letak kereta awam berhampiran bangunan SUK
- 17) Sudah masanya SUKNS mendapat bangunan baru (berpindah)
- 18) Suhu *aircond* di pej sangat sejuk. Di syorkan *aircond* ditutup awal pukul 4pm
- 19) Menambahbaik urusan parking
- 20) Aduan tidak diselesaikan dan tidak diambil tindakan tetapi status aduan pada sistem telah selesai. Sila jujur.
- 21) Parking kereta amat terhad
- 22) Perkhidmatan adalah amat baik dan boleh ditambahbaik dengan talian internet yang lebih mudah capaiannya dan diakses dengan cepat
- 23) Menyediakan kemudahan parking
- 24) Semuanya ok
- 25) Pikir la sendiri
- 26) Terima kasih

- 27) Mewujudkan parking bertingkat
- 28) Teruskan perkhidmatan yang cemerlang
- 29) Tutup
- 30) Terima kasih
- 31) Pindah tempat baru. Wisma Negeri dah tak sesuai. Ruang pejabat yang sempit dan letak kereta terhad
- 32) Lebih hebat dalam setiap promosi
- 33) Menyediakan suasana yang ceria
- 34) Bina tempat letak kereta bertingkat
- 35) Sediakan tempat letak kereta percuma untuk pelanggan di ruang luar bangunan SUKNS iaitu di kawasan berhadapan gereja, maknanya SUKNS kena bayar pada MBS untuk reserve parking tersebut, untuk pelanggan yg berurusan dgn SUKNS sahaja, guard boleh kawal parking ini daripada digunakan oleh free rider sama seperti parking space di bekas bangunan kraftangan ke pejabat daerah Seremban lama yg dikawal oleh guard hanya untuk kakitangan SUKNS sahaja
- 36) Lebih cekap dan efisien
- 37) Penggunaan lift dalam pejabat
- 38) Lebih mesra pelanggan
- 39) Kerap mengadakan bengkel motivasi yg berkaitan
- 40) Kemudahan tempat parkir kenderaan
- 41) Sentiasa berhubung baik dengan pelanggan
- 42) Tempat letak kereta di perluaskan
- 43) Mesra pelanggan. tambahbaik
- 44) Terbaik
- 45) Sentiasa melakukan penambahbaikan
- 46) Cadangan tempat letak kereta bertingkat
- 47) Buat penambah baikkan di setiap jabatan
- 48) Membuat siasatan terhadap pegawai yang tidak angkat telefon, kerana menyusahkan urusan kami
- 49) Benchmarking
- 50) Meletakkan penanda arah pejabat dengan lebih sistematik

