BORANG SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN DARUL KHUSUS TAHUN 2013

A. MAKLUMAT ASAS RESPONDEN

Sila tandakan (/) di petak yang berkenaan

1. Pelanggan :
   a. Kakitangan Kerajaan / Badan Berkanun ☐
   b. Swasta ☐
   c. Bekerja Sendiri ☐
   d. Lain-lain (sila nyatakan) _____

2. Jantina : Lelaki ☐ Perempuan ☐

3. Umur : _____ Tahun

B. TUJUAN, KAEDAH DAN TEMPAT BERURUSAN

1. Tujuan berurusan (Pilihan jawapan boleh melebihi satu)
   a. Membuat Aduan Awam ☐
   b. Menghadiri Mesyuarat / Seminar / Taklimat / Bengkel ☐
   c. Mendapatkan maklumat umum / borang ☐
   d. Memberikan Khidmat Perundingan sebagai Konsultan ☐
   e. Membuat / menguruskan pembayaran ☐
   f. Menyediakan perkhidmatan sebagai pembekal ☐
   g. Lain-lain ☐

2. Cara anda berurusan dengan Unit / Jabatan (Pilihan jawapan boleh melebihi satu)
   a. Terus berurusan di pejabat tanpa temu janji ☐
   b. Melalui temu janji / bersemuka secara rasmi dengan pegawai ☐
   c. Melalui Kaunter Perkhidmatan / Pertanyaan Umum ☐
   d. Lain-lain ☐

3. Pejabat / Bahagian / Unit yang anda berurusan (Pilihan jawapan boleh melebihi satu)
   a. Pejabat Menteri Besar ☐
   b. Pejabat Setiausaha Kerajaan ☐
   c. Bahagian Pengurusan Sumber Manusia ☐
   d. Unit Dewan Undangan Negeri ☐
   e. Unit Pentadbiran Am ☐
   f. Unit Kewangan ☐
   g. Unit Pengurusan Bangunan Dan Aset ☐
   h. Unit Pengurusan Majlis Dan Protokol ☐
   i. Unit Pengurusan Teknologi Maklumat ☐
   j. Unit Audit Dalam ☐
   k. Unit Perancang Ekonomi Negeri ☐
   l. Unit Perumahan ☐
   m. Unit Kerajaan Tempatan ☐

n. Badan Kawal Selia Air ☐
o. Unit Korporat, Inovasi Dan Kualiti ☐
p. Unit Kerjasama Awam Swasta ☐
q. Majlis Sukan Negeri ☐
r. Lembaga Pelancongan Negeri Sembilan ☐
s. Unit Pengaduan Awam Negeri Sembilan ☐

C. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN UNIT/JABATAN

1	2	3
Tidak Berpuas Hati	Berpuas Hati	Sangat Berpuas Hati

1. Perkhidmatan / Layanan

a. Bersifat mesra dan menghormati pelanggan ☐
b. Perkhidmatan menepati Piagam Pelanggan ☐
c. Bersedia mendengar ☐
d. Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas ☐
e. Memberi penjelasan yang tepat ☐
f. Maklumat diberikan adalah tepat dan betul ☐
g. Arahan dan panduan mudah difahami ☐
h. Pegawai dan kakitangan menjaga kredibiliti ☐
i. Keselamatan pelanggan dan dokumen terjamin ☐
j. Transaksi kewangan mengikut tempoh ☐
k. Prosedur kerja yang teratur ☐
l. Cepat dan responsif ☐
m. Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan ☐
n. Bijak mengawal emosi / bersikap profesional ☐

2. **Kemudahan**

a. Ruang menunggu ☐
b. Kaunter Perkhidmatan Pelanggan ☐
c. Kebersihan persekitaran ☐
d. Landskap persekitaran ☐
e. Tandas Awam ☐
f. Penunjuk Arah ☐
g. Tempat letak kenderaan ☐
h. Lif yang bersih dan berfungsi ☐
i. Bilik Mesyuarat yang selesa ☐
j. Pengawal Keselamatan ☐

3. **Masa**

a. Tempoh menunggu ☐
b. Tempoh mendapatkan maklumat ☐
c. Tempoh urusan diselesaikan ☐

D. Mohon nyatakan cadangan / komen anda untuk menambahbaik perkhidmatan yang diberikan oleh Bahagian / Unit atau ulasan tahap kepuasan anda secara keseluruhan terhadap Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan.

_____

_____

_____

TERIMA KASIH, KERJASAMA ANDA AMAT KAMI HARGAI