



## BORANG SOAL SELIDIK TAHAP KEPUASAN PELANGGAN MAJLIS DAERAH BATU GAJAH

Kepada para pelanggan yang dihormati. Diharap tuan/puan dapat meluangkan sedikit masa untuk menjawab soalan-soalan di dalam borang ini.

### A) Latar belakang

1. **Jantina**  Lelaki  Perempuan
2. **Kewarganegaraan**  Warganegara Malaysia  Bukan Warganegara
3. **Bangsa**  Melayu  Cina  
 India  Lain-lain
4. **Kategori Pelanggan**  Pelajar  Swasta  
 Kerajaan  Lain-lain (Nyatakan.....)
5. **Umur**  Kurang dari 18 tahun  19-30 tahun  
 30-50 tahun  Lebih dari 51 tahun

B) Sila tandakan jawapan mengikut skala yang dinyatakan di bawah:

**1= Lemah 2 = Kurang Memuaskan 3 = Sederhana 4 = Baik 5 = Cemerlang**

1. Pegawai yang bertugas menunjukkan sikap mesra dan menyenangkan ketika menjawab setiap soalan yang dikemukakan  1  2  3  4  5
2. Pegawai sentiasa senyum  1  2  3  4  5
3. Pegawai sentiasa bersedia membantu pelanggan.  1  2  3  4  5

- |  |                       |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4. Pegawai sentiasa menghargai sebarang komen / aduan pelanggan                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Keterampilan diri staf yang bertugas adalah kemas , rapi dan meyakinkan               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Aspek keselesaan dan kepuasan pelanggan amat dititik berat oleh pegawai yang bertugas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Kualiti maklumat perkhidmatan yang diberikan (Brosur, Poster)                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. Kualiti kaunter (teratur dan kemas)   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. Kualiti kebersihan  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. Kualiti kemudahan (mencukupi dan memenuhi kehendak pelanggan)                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Ulasan/ Cadangan:**