Cadangan:-

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Segala maklumat yang diberi akan dirahsiakan dan hanya angka-angka umum sahaja akan dianalisis dan digunakan bagi tujuan penyediaan laporan. Di atas perhatian dan kerjasama yang diberikan dahului dengan ucapan ribuan terima kasih.

Sekiranya anda memerlukan maklumat tambahan, sila hubungi:

- **No. Telefon : 04-9738868**
- **Emel : korporat@perlis.gov.my**

Bahagian Pengurusan Korporat, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis,
Aras 2, Kompleks Dewan Undangan Negeri, Persiaran Wawasan,
01000 Kangar,

BORANG KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 2013
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERLIS

A. MAKLUMAT ASAS RESPONDEN

1. Pelanggan :

- ☐ Kakitangan Kerajaan Negeri
- ☐ Kakitangan Kerajaan Persekutuan
- ☐ Badan Berkanun
- ☐ Syarikat Swasta
- ☐ Pertubuhan Bukan Kerajaan
- ☐ Orang Awam
- ☐ Lain-lain (Sila nyatakan) .....

2. Jantina :

☐ Perempuan ☐ Lelaki

3. Umur :

Bawah 20 tahun	☐	21 – 30 tahun	☐
31 – 40 tahun	☐	41 – 50 tahun	☐
51 – 59 tahun	☐	Melebihi 60 tahun	☐

4. Kekerapan anda berurusan dengan Pejabat SUK Perlis :
(purata setahun)

1 – 3 kali	☐	4 – 6 kali	☐
7 – 9 kali	☐	Melebihi 10 kali	☐

Bahagian Pengurusan Korporat, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis,
Aras 2, Kompleks Dewan Undangan Negeri, Persiaran Wawasan,
01000 Kangar,

5. Kaedah anda menghubungi Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis
(Anda boleh pilih lebih daripada satu jawapan)

- [ ] Melalui forum rasmi seperti mesyuarat / seminar / taklimat
- [ ] Melalui temu janji / bersemuka dengan pegawai
- [ ] Melalui surat menyurat
- [ ] Melalui email atau portal
- [ ] Melalui kaunter perkhidmatan
- [ ] Lain-lain (Sila nyatakan) ……..

6. Pejabat / Bahagian / Unit yang sering anda berurusan
(Anda boleh pilih lebih daripada satu jawapan)

a. Pejabat Menteri Besar Perlis ☐
b. Pejabat Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri (EXCO) ☐
c. Pejabat Dewan Undangan Negeri Perlis ☐
d. Bahagian Pengurusan Korporat ☐
e. Bahagian Khidmat Pengurusan ☐
f. Bahagian Pengurusan Sumber Manusia ☐
g. Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat ☐
h. Unit Perancang Ekonomi Negeri ☐
i. Unit Pentadbiran Daerah ☐
j. Unit Perumahan dan Kerajaan Tempatan ☐
k. Unit Audit Dalam ☐
l. Majlis Sukan Negeri Perlis ☐
m. Unit Kualiti, Inovasi dan Pembangunan Modal Insan ☐
n. Unit Protokol ☐

PERSEKITARAN		1	2	3	4	5	6
	TIDAK BERKAITAN						
a.	Kaunter khidmat pelanggan						
b.	Ruang Menunggu						
c.	Laluan Pejalan Kaki						
d.	Papan Tanda Arah						
e.	Lif						
f.	Surau						
g.	Tandas						
h.	Parkir Kenderaan						
i.	Kafeteria/Kantin						
j.	Lanskap Persekitaran						
k.	Pejabat SUK secara keseluruhan						
l.	Kemudahan OKU yang disediakan						
m.	Susun atur dalam pejabat						
n.	Lain-lain (sila nyatakan) …….						

Bahagian Pengurusan Korporat, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis,
Aras 2, Kompleks Dewan Undangan Negeri, Persiaran Wawasan,
01000 Kangar,

LAYANAN		1	2	3	4	5	6
a.	Bersifat mesra dan sopan						
b.	Menggunakan bahasa yang sopan						
c.	Berusaha untuk memudahkan pelanggan						
d.	Menghormati pelanggan						
e.	Sentiasa senyum dalam berurusan						
f.	Cepat dan responsif						
g.	Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan						
h.	Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan						
i.	Memberi layanan yang sama rata kepada semua pelanggan						
j.	Bijak mengawal emosi/bersikap profesional						

CAPAIAN		1	2	3	4	5	6
a.	Respons kepada perkhidmatan online adalah cepat						
b.	Lokasi Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis mudah dikunjungi						
c.	Pegawai / kakitangan mudah dihubungi melalui:-	TIDAK BERKAITAN					
	i. Telefon						
	ii. E-mel						
	iii. Surat						
	iv. Bersemuka						

B. KUALITI PERKHIDMATAN

Sila tandakan (√) pada tahap kepuasan anda berdasarkan skala 1 hingga 6 untuk setiap kenyataan di bawah.

1	2	3	4	5	6
Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Kurang berpuas Hati	Agak berpuas hati	Berpuas hati	Sangat berpuas hati

PERKHIDMATAN		1	2	3	4	5	6
a.	Perkhidmatan konsisten dari segi kualiti						
b.	Perkhidmatan menepati piagam pelanggan						
c.	Perkhidmatan yang cepat dan responsif						
d.	Maklumat yang diberikan adalah tepat						
e.	Maklumat atau penjelasan mudah difahami						
f.	Pegawai/kakitangan adalah kompeten						
g.	Pegawai/kakitangan berpengetahuan						
h.	Pegawai/kakitangan menjaga kredibiliti						
i.	Keselamatan pelanggan dan dokumen terjamin						
j.	Prosedur kerja yang jelas dan teratur						

MASA/TEMPOH		1	2	3	4	5	6
a.	Mendapatkan maklumat / maklumbalas						
b.	Urusan diselesaikan						

Bahagian Pengurusan Korporat, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis,
Aras 2, Kompleks Dewan Undangan Negeri, Persiaran Wawasan,
01000 Kangar,