



**Borang Soal Selidik
Kajian Kepuasan Pelanggan
Kementerian Pelajaran Malaysia**



BAHAGIAN A : PROFIL PELANGGAN

Sila tandakan (✓) dalam petak berkenaan.

1 Responden :

- | | |
|--|--|
| ☐ Kakitangan Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM) | ☐ Sektor Swasta |
| ☐ Kakitangan Awam | ☐ Orang Awam |

2 Jantina :

- ☐ Lelaki
☐ Perempuan

3 Umur :

- ☐ Kurang daripada 18 tahun
☐ 18-24 tahun
☐ 25-54 tahun
☐ 55 tahun ke atas

4 Bahagian/Jabatan/Agensi yang dihubungi :

Sila nyatakan : _____

5 Tujuan urusan :

Sila nyatakan : _____

**6 Cara anda menghubungi KPM
(Boleh pilih lebih daripada satu)**

- | | |
|---|---------------------------------------|
| ☐ Forum/Mesyuarat Jawatankuasa /Seminar/Taklimat | ☐ Surat / faks |
| ☐ Temujanji / bersemuka | ☐ Telefon |
| ☐ Peti cadangan | ☐ E-mel |
| ☐ Kaunter perkhidmatan | |
| ☐ Laman web KPM | |
| ☐ Lain-lain (Sila nyatakan) : | |

BAHAGIAN B : TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN KPM

- 7
1. Sila baca kenyataan yang diberikan.
 2. Gunakan skala yang disediakan bagi menyatakan kualiti perkhidmatan yang diterima.
 3. Sila tandakan (✓) dalam petak berkenaan.

SKALA TAHAP PUAS HATI

- 1 = Tidak Memuaskan
 2 = Kurang Memuaskan
 3 = Memuaskan
 4 = Baik
 5 = Cemerlang

Bil.	Kenyataan	Skor yang Dinilai				
		1	2	3	4	5
A. Tempoh Masa Tindakan						
1	Memberi maklumat yang diperlukan dengan cepat					
2	Memberi maklumat yang diperlukan dengan tepat					
3	Memberi penjelasan yang rasional dan munasabah					
4	Menepati janji kepada pelanggan					
B. Cara Layanan Disampaikan						
5	Memberi layanan mesra					
6	Sedia membantu menyelesaikan masalah atau aduan					
7	Peka dan mengambil berat terhadap kebajikan pelanggan					
8	Menjawab panggilan telefon dalam tempoh 3 deringan					
9	Mematuhi Piagam Pelanggan					
C. Kepakaran Pegawai						
10	Berkeupayaan memberi penjelasan/ maklumat dengan jelas.					
11	Mempunyai pengetahuan mengenai fungsi organisasi					
12	Mampu merujuk pelanggan kepada sumber yang tepat					
D. Jaminan Perkhidmatan						
13	Berkeyakinan akan menerima maklum balas mengenai aduan/ pertanyaan					
14	Berkeyakinan bahawa maklumat daripada risalah/ brosur/terbitan KPM mudah difahami					
15	Waktu berurusan adalah mencukupi / sesuai					
16	Kemudahan-kemudahan yang disediakan memenuhi keperluan pelanggan					

BAHAGIAN C : PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KPM KESELURUHAN

- 8 Berdasarkan pengalaman anda berurusan dengan KPM, sila nyatakan tahap persepsi anda terhadap pencapaian PERKHIDMATAN KPM dengan menggunakan skala 1 hingga 5 yang disediakan . Sila tandakan (✓) dalam petak berkenaan.

Skala Tahap Puas Hati

1= Tidak Memuaskan
 2= Kurang Memuaskan
 3= Memuaskan
 4= Baik
 5= Cemerlang

8.1	Lambat	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4	5						Cepat
1	2	3	4	5									
8.2	Tidak Mesra	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4	5						Mesra
1	2	3	4	5									
8.3	Tidak Bersedia Memberi Maklumat	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4	5						Bersedia Memberi Maklumat
1	2	3	4	5									
8.4	Keputusan Tidak Konsisten	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4	5						Keputusan Konsisten
1	2	3	4	5									
8.5	Kemudahan Tidak Memuaskan	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4	5						Kemudahan Memuaskan
1	2	3	4	5									
8.6	Kualiti Perkhidmatan Rendah	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4	5						Kualiti Perkhidmatan Tinggi
1	2	3	4	5									
8.7	Tidak Profesional	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4	5						Profesional
1	2	3	4	5									
8.8	Tidak Telus	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4	5						Telus
1	2	3	4	5									
8.9	Tidak Mementingkan Kebajikan	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	1	2	3	4	5						Mementingkan Kebajikan
1	2	3	4	5									

BAHAGIAN D : CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

- 9 Berdasarkan pengalaman anda berurusan dengan KPM, sila kemukakan cadangan untuk penambahbaikan kualiti perkhidmatan yang diberi oleh KPM.**

Sekian terima kasih. Kesudian anda untuk menjawab dan memulangkan soal selidik ini akan membantu kami meningkatkan lagi kecekapan & keberkesanan perkhidmatan kami.

Sekiranya terdapat keperluan maklumat tambahan,

Hubungi :

Unit Komunikasi Korporat,

Kementerian Pelajaran Malaysia

No.Tel: 03- 88888 445/446