

**BORANG
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA**



BAHAGIAN A: PROFIL PELANGGAN

Sila tandakan (✓) dalam petak berkenaan.

1. Responden :

Kakitangan UPNM

Kontraktor

Pelajar

Orang Awam

2. Jantina :

Lelaki

Perempuan

3. Umur :

Kurang daripada 18 tahun

18-24 tahun

25-54 tahun

55 tahun ke atas

4. Fakulti/ Jabatan/ Pusat/ Bahagian/ Unit yang dihubungi :

Sila nyatakan :.....

5. Tujuan urusan :

Sila nyatakan :.....

BAHAGIAN B: TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN

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

SKALA

- | | | |
|---|---|------------------|
| 1 | = | Tidak Memuaskan |
| 2 | = | Kurang Memuaskan |
| 3 | = | Memuaskan |
| 4 | = | Baik |
| 5 | = | Sangat Baik |

BIL.	KENYATAAN	SKOR YANG DINILAI				
		1	2	3	4	5
A. Kecekapan Memberi Maklum Balas						
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						
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 tiga (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 mudah difahami					
15.	Waktu berurusan adalah mencukupi / sesuai					
16.	Kemudahan-kemudahan yang disediakan memenuhi keperluan pelanggan					



BAHAGIAN C: CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Berdasarkan pengalaman anda berurusan dengan pihak UPNM, sila kemukakan cadangan untuk penambahbaikan kualiti perkhidmatan yang diberikan.

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

**Pusat Jaminan Kualiti dan Pengurusan Data (PJKPD)
Universiti Pertahanan Nasional Malaysia
Kem Sungai Besi
57000 Kuala Lumpur
03-90513400 Samb. 4628/4454/7621076**