BORANG SOAL SELIDIK
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN BAGI BULAN TAHUN

Borang maklumbalas ini diedarkan untuk diisi oleh pelanggan Pejabat Tanah Daerah. Tujuan soal selidik ini dijalankan adalah untuk menilai kepuasan para pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh pentadbiran ini. Semua maklumat adalah untuk kegunaan kajian ini sahaja. Tanda (/) di petak yang berkenaan.

I. MAKLUMAT ASAS PELANGGAN

Organisasi

a. Kakitangan Kerajaan ☐

b. Swasta ☐

c. Lain-lain. (sila nyatakan; cth bekerja sendiri) ☐
.....

Jantina

a. Lelaki ☐ b. Perempuan ☐

Umur

a. Kurang daripada 25 tahun ☐ c. 41 – 55 tahun ☐

b. 25 – 40 tahun ☐ d. Melebihi 55 tahun ☐

II. KEKERAPAN ANDA BERURUSAN DENGAN PEJABAT INI. *(Purata Setahun)*

a. 1 – 10 kali ☐

b. 11 – 20 kali ☐

c. > 20 kali ☐

III. CARA ANDA BERURUSAN DI PEJABAT INI
(Boleh lebih dari satu pilihan jawapan)

a. Melalui telefon ☐

b. Melalui surat ☐

c. Melalui e-mel/portal ☐

d. Melalui temu janji / bertemu secara rasmi dengan pegawai ☐

e. Melalui kaunter perkhidmatan / pertanyaan umum. ☐

f. Lain-lain. *(sila nyatakan)* ☐
.....

IV. TEMPAT BERURUSAN

(Boleh lebih dari satu pilihan jawapan)

a. Unit Pentadbiran dan Kewangan / Khidmat Pengurusan ☐

b. Unit Pelupusan / Permohonan Tanah ☐

c. Unit Pembangunan (Ubah Syarat/Lelong) ☐

d. Unit Pendaftaran (Geran/Pendaftaran) ☐

e. Unit Penguatkuasaan / Teknikal ☐

f. Unit Hasil (Pembayaran Cukai Tanah, premium, fi dll) ☐

g. Unit Teknologi Maklumat ☐

h. Unit Perundangan ☐

i. Unit Pengambilan Tanah / Bahan Batu ☐

j. Unit Pembahagian Pusaka Kecil ☐

V. TUJUAN BERURUSAN

(Boleh lebih dari satu pilihan jawapan)

a. Mendapatkan khidmat nasihat / perundingan ☐

b. Membuat pembayaran cukai tanah/premium/fi dll ☐

c. Mendaftar / menyemak permohonan tanah ☐

d. Menghadiri perbicaraan pusaka/pengambilan tanah ☐

e. Mendapatkan maklumat umum ☐

f. Lain-lain (sila nyatakan) ☐
.....

VI. CARA MEMPEROLEHI MAKLUMAT UNTUK PEMBAYARAN HASIL TANAH

a. Media Elektronik (cth: laman web,radio dll) ☐

b. Keratan surat khabar ☐

c. Risalah / flyers ☐

d. Gambar standbanners ☐

e. Papan kenyataan ☐

f. Lain-lain (nyatakan:) ☐

VII. MAKLUMBALAS PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN PEJABAT INI

Sila bulatkan satu nombor di antara (1 – 5) terhadap tahap kecekapan perkhidmatan kami berdasarkan skala di bawah

SANGAT LEMAH	LEMAH	SEDERHANA	BAIK	CEMERLANG
1	2	3	4	5

PERKHIDMATAN

a.	Bersifat mesra	1	2	3	4	5
b.	Menggunakan bahasa yang sopan	1	2	3	4	5
c.	Berusaha memudahkan pelanggan	1	2	3	4	5
d.	Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas	1	2	3	4	5
e.	Memberi penjelasan yang tepat	1	2	3	4	5
f.	Menyelesaikan urusan menikut tempoh yang dijanjikan	1	2	3	4	5
g.	Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan	1	2	3	4	5
h.	Memberi layanan yang samarata kepada semua pelanggan	1	2	3	4	5
i.	Bijak mengawal emosi / bersikap profesional	1	2	3	4	5
j.	Memberi penjelasan yang rasional dan munasabah	1	2	3	4	5
k.	Sedia membantu menyelesaikan masalah / aduan	1	2	3	4	5

PERSEKITARAN

a.	Persekitaran pejabat (bersih, tersusun dsb)	1	2	3	4	5
b.	Kemudahan yang disediakan (tempat perbincangan dll)	1	2	3	4	5
c.	Ruang menunggu (keselesaan)	1	2	3	4	5

MASA

a.	Masa menunggu (tempoh)	1	2	3	4	5
b.	Membekalkan maklumat yang diperlukan	1	2	3	4	5
c.	Menepati janji kepada pelanggan	1	2	3	4	5

CADANGAN / KOMEN ANDA

_____

_____

_____

_____

- TERIMA KASIH -