



MPKj / JKPM / BKP - 2020

**BORANG KEPUASAN PELANGGAN  
MAJLIS PERBANDARAN KAJANG**

**TUJUAN**

Kajian ini bertujuan mendapatkan pandangan tahap kepuasan hati pelanggan mengenai mutu dan dan perkhidmatan yang disediakan untuk pelanggan Majlis Perbandaran Kajang.

**A. MAKLUMAT ASAS PELANGGAN**

Sila tandakan ( / ) diruangan yang berkenaan

<p><b>1a. Klasifikasi Individu ( Orang Awam)</b> <b>Jantina Penilai</b>  <input type="checkbox"/> Lelaki  <input type="checkbox"/> Perempuan</p> <p><b>1b. Umur</b>  <input type="checkbox"/> &lt; 20 tahun  <input type="checkbox"/> 20 – 30 tahun  <input type="checkbox"/> 31 – 40 tahun  <input type="checkbox"/> 40 – 50 tahun  <input type="checkbox"/> &gt; 50 tahun</p>	<p><b>1c. Pekerjaan</b>  <input type="checkbox"/> Pekerja Sektor Awam  <input type="checkbox"/> Pekerja Sektor Swasta  <input type="checkbox"/> Bekerja Sendiri  <input type="checkbox"/> Pelajar  <input type="checkbox"/> Lain-Lain. Nyatakan :          .....</p>
---	--

<p><b>2. Lokasi Organisasi / Tempat Tinggal Individu</b>  <input type="checkbox"/> Cheras  <input type="checkbox"/> Hulu Langat  <input type="checkbox"/> Kajang  <input type="checkbox"/> Lain-lain : .....</p>	<p><input type="checkbox"/> Bangi  <input type="checkbox"/> Semenyih  <input type="checkbox"/> Beranang</p>
--	---

<p><b>3. Urusan di MPKj</b>  <input type="checkbox"/> Jabatan Khidmat Pengurusan  <input type="checkbox"/> Jabatan Perancangan Pembangunan  <input type="checkbox"/> Jabatan Pelesenan &amp; Penjaja  <input type="checkbox"/> Jabatan Penilaian &amp; Pengurusan Harta  <input type="checkbox"/> Jabatan Perkhidmatan Perbandaran dan Kesihatan  <input type="checkbox"/> Jabatan Landskap &amp; Rekreasi  <input type="checkbox"/> Jabatan Pesuruhjaya Bangunan (COB)  <input type="checkbox"/> Jabatan Korporat dan Pembangunan Masyarakat  <input type="checkbox"/> Lain-Lain .....</p>	<p><input type="checkbox"/> Jabatan Kejuruteraan  <input type="checkbox"/> Jabatan Perbandarahan  <input type="checkbox"/> Jabatan Kawalan Bangunan  <input type="checkbox"/> Jabatan Penguatkuasaan  <input type="checkbox"/> Jabatan Undang-Undang Masyarakat  <input type="checkbox"/> Bahagian Pembangunan Masyarakat  <input type="checkbox"/> Unit Pusat Setempat (OSC)  <input type="checkbox"/> Bahagian Hasil</p>
---	--

**B. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN MPKJ**

Sila bulatkan jawapan anda dengan berpandukan skala berikut

	Sangat Tidak Memuaskan 1	Tidak Memuaskan 2	Agak Tidak Memuaskan 3	Memuaskan 4	Sangat Memuaskan 5
<b>4. PERKHIDMATAN</b>					
i. Bersifat mesra pelanggan	1	2	3	4	5
ii. Berkemahiran dan responsif dalam menjalankan tugas.	1	2	3	4	5
iii. Dapat menyalurkan maklumat yang tepat kepada pelanggan.	1	2	3	4	5
<b>5. MASA</b>					
i. Masa menunggu untuk bertemu / menghubungi pegawai dan tepat.	1	2	3	4	5
<b>6. PERSEKITARAN</b>					
i. Ruang legar utama MPKj ( lobi).	1	2	3	4	5
ii. Fasiliti persekitaran yang komprehensif.	1	2	3	4	5
iii. Ruang menunggu yang selesa.	1	2	3	4	5

**C. Soalan berikutnya adalah untuk mengetahui tentang sejauh manakah keberkesanan dan pencapaian yang telah dicapai oleh MPKj.**

Secara keseluruhan adakah anda / organisasi anda berpuashati dengan pencapaian perkhidmatan MPKj

Sangat Tidak Memuaskan 1	Tidak Memuaskan 2	Agak Tidak Memuaskan 3	Memuaskan 4	Sangat Memuaskan 5
1	2	3	4	5

Cadangan bagi meningkatkan mutu penyampaian MPKj

.....