



**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN / CUSTOMER SATISFACTION SURVEY
PEJABAT HAL EHWAL PELAJAR / OFFICE OF STUDENT AFFAIRS
UTM JOHOR BAHRU**

Soal selidik ini adalah bagi mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Pejabat Hal Ehwal Pelajar dan Unit-Unit di bawahnya. Hasil dapatan daripada soal selidik ini akan membantu Pejabat Hal Ehwal Pelajar untuk menilai semula dan membuat penambahbaikan ke atas kekurangan yang ada dalam usaha ke arah penyampaian perkhidmatan yang terbaik.

The purpose of this questionnaire is to measure the client's satisfaction level with the services provides by UTM Office of Student Affairs. Results from this survey will help us to re-evaluate and futher improve towards delivering the best services.

Sila tandakan (/) pada salah satu jawapan sahaja. / Please tick (/) on one answer only.

1. Kategori Pelanggan / Customer Category :

- Staf UTM / UTM Staff Pelajar UTM / UTM Student Komuniti / Community

2. Perkhidmatan Jabatan / Department Services :

- Pejabat Induk HEP / HEP Main Office (Level 2, Student Union Building)
- Unit Kebajikan / Welfare Unit (Level 1, Student Union Building)
- Unit Percetakan / Printing Shop (Level 1, Student Union Building)
- Unit Kebudayaan / Cultural Unit
- Unit Aktiviti / Activity Unit (Galeria Siswa Block M42 & M43)
- Pusat Kerjaya UTM / UTM Career Centre
- Pusat Kaunseling UTM / UTM Counselling Centre
- Pusat Kesihatan UTM / UTM Health Centre
- Pusat Sukan UTM / UTM Sport Centre
- Kolej Kediaman UTM / UTM Residential College
Nama Kolej Kediaman / Name of Residential College :

KUALITI PERKHIDMATAN UMUM / QUALITY OF GENERAL SERVICES

ARAHAN:

Kerjasama anda adalah diminta untuk memilih satu jawapan sebagai jawapan mengikut skor seperti berikut :

Sangat Tidak Memuaskan (1) Tidak Memuaskan (2) Sederhana (3) Sangat Memuaskan (4) Cemerlang (5)

INSTRUCTIONS:

Kindly, choose one answer according to the following scores:

Very Unsatisfactory (1) Not Satisfactory (2) Medium (3) Very Satisfactory (4) Excellent (5)

SOALAN KAJIAN / SURVEY	SKALA / SCORE				
1. Pegawai bertugas senyum, mesra dan sopan. <i>Officer on duty smile, friendly and polite.</i>	5	4	3	2	1
2. Tempoh masa menunggu untuk mendapatkan perkhidmatan <i>Appropriate waiting time.</i>	5	4	3	2	1
3. Memberikan respon ke atas semua urusan dan permohonan dengan pantas dan tepat. <i>Prompt and accurate respond to any inquiries/ applications.</i>	5	4	3	2	1
4. Keselesaan ruang menunggu. <i>Comfortable waiting area.</i>	5	4	3	2	1
5. Kedudukan lokasi adalah strategik. <i>Strategic location.</i>	5	4	3	2	1
6. Pandangan keseluruhan terhadap perkhidmatan yang diterima. <i>Overall opinion on the services.</i>	5	4	3	2	1
7. Ulasan/ komen/ cadangan terhadap keseluruhan perkhidmatan yang diterima. <i>Overall opinion and suggestion on the services.</i>					

.....
.....
.....
.....
.....

Terima kasih di atas keprihatinan dan kerjasama anda / *Thank you very much for your time and co-operation.*

Borang yang lengkap hendaklah dikembalikan kepada / *The completed form should be returned to:*

Unit Pengurusan Kualiti / Quality Management Unit
Pejabat Hal Ehwal Pelajar / Office of Student Affairs
UTM Johor Bahru