

 <p>PUSAKA</p>	<p>Kaji Selidik : Kepuasan Pelanggan <i>Survey on : Customers' Satisfaction</i></p>	<p>C1 Corporate- Customer/ Stakeholders Satisfaction</p>
--	--	---

Tuan/ Puan,

Tujuan kajian ini adalah untuk mendapatkan maklum balas kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh PUSAKA. Terima kasih diucapkan di atas penyertaan dan kerjasama di dalam kaji selidik ini. 😊

Dear Sir/Madam,

This survey aims to obtain feedback on customers' satisfaction concerning services provided by STIDC. Thank you for your participation.

www.sarawaktimber.gov.my

BAHAGIAN A

Latarbelakang Demografi/*Demographic Background*

Soalan-soalan berikut adalah mengenai latar belakang demografi anda.

The following questions are about your demographic background.

Sila tandakan (x) pada petak yang berkenaan. *Please mark (x) accordingly.*

1. Jantina/ *Gender*

Lelaki/ *Male*

Perempuan/*Female*

2. Umur/ *Age*

19 tahun ke bawah/ *19 and below*

41 - 50 tahun/ *41 - 50 years old*

20 - 30 tahun/ *20 - 30 years old*

51 - 60 tahun/ *51 - 60 years old*

31- 40 tahun/ *31 - 40 years old*

61 tahun ke atas/ *61 and above*

3. Bangsa/ *Race*

Melayu

Melanau

Cina

Lain-lain /*Others*

Iban

(Sila nyatakan/ *Please specify*)

4. Kategori Pelanggan/ *Customer's Category*

Jabatan Kerajaan/
Government Department

Pertubuhan bukan kerajaan/
Non-Governmental Organization (NGO)

Syarikat Swasta/
Private Company

Orang Awam/
Public

Pelajar/
Student

Industri Perakayuan/
Timber Industry

5. Bahagian/Seksyen/Unit yang dilawati/ *Division/ Section/ Unit visited* :

6. Tujuan lawatan/ *Purpose of visit* :

BAHAGIAN B

Penilaian Perkhidmatan/ *Service Assessment*

Sila bulatkan dalam ruang yang disediakan mengikut skala penilaian berikut./

Please circle in the space provided based on the evaluation scale.

Sangat Berpuas Hati / <i>Very Satisfied</i>	Memuaskan/ <i>Satisfied</i>	Sederhana/ <i>Moderately Satisfied</i>	Kurang Berpuas Hati/ <i>Less Satisfied</i>	Tidak Berpuas Hati/ <i>Not Satisfied</i>
5	4	3	2	1

B1	Penyampaian Perkhidmatan Pelanggan/ <i>Customer Service Delivery</i>	Skala/ <i>Scale</i>				
1.	Maklumat yang diberikan adalah tepat dan betul/ <i>Information given is correct and accurate.</i>	5	4	3	2	1
2.	Arahan dan garis panduan daripada pegawai mudah difahami/ <i>Guidelines and advice by the officers are clear and easy to understand</i>	5	4	3	2	1
3.	Kakitangan adalah berpengetahuan dan terlatih/ <i>Staffs are knowledgeable and competent.</i>	5	4	3	2	1
4.	Laman web rasmi adalah informatif dan terkini./ <i>Official website is informative and up-to-date.</i>	5	4	3	2	1

B2	Kakitangan Bersifat Mesra dan Professional/ <i>Staff are Professional and Pleasant</i>	Skala/ <i>Scale</i>				
1.	Kakitangan bersedia mendengar dan menerima teguran./ <i>Staffs are willing to listen and accept suggestions.</i>	5	4	3	2	1
2.	Layanan panggilan telefon adalah baik dan berkesan./ <i>The telephone reception is cautious and efficient.</i>	5	4	3	2	1
3.	Layanan perkhidmatan di kaunter adalah mesra dan memuaskan/ <i>The counter service is satisfactory and user-friendly.</i>	5	4	3	2	1

B3	Kemudahan dan Persekitaran Pejabat/ <i>Office Facilities and Environment</i>	Skala/ <i>Scale</i>				
1.	Ruang menunggu dan kaunter pertanyaan adalah kemas dan selesa/ <i>Waiting areas and reception counter are presentable and comfortable.</i>	5	4	3	2	1
2.	Kemudahan tunjuk arah yang jelas./ <i>The signage is clear.</i>	5	4	3	2	1
3.	Kemudahan tandas yang bersih dan kemas./ <i>Toilet facilities are clean and tidy.</i>	5	4	3	2	1

B4	Tahap Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan/ <i>Overall Customer Satisfaction Rating</i>	Skala/ Scale				
		5	4	3	2	1
1.	Penyampaian perkhidmatan pelanggan./ <i>Customer service delivery.</i>	5	4	3	2	1
2.	Kemudahan dan persekitaran pejabat./ <i>Office facilities and environment.</i>	5	4	3	2	1
3.	Kakitangan bersifat mesra dan professional./ <i>Staffs are professional and pleasant.</i>	5	4	3	2	1

**BAHAGIAN C: Cadangan & Komen/
SECTION C: Recommendation & Comment**

Sila beri cadangan penambahbaikan perkhidmatan dan kemudahan di PUSAKA./
Kindly give suggestions to improve the services and facilities in STIDC.

Sila nyatakan ketidakpuasan hati anda terhadap perkhidmatan dan kemudahan di PUSAKA
(jika ada)/ *Please indicate your dissatisfaction with services and facilities in STIDC (if any).*

**Terima kasih😊
Thank you😊**