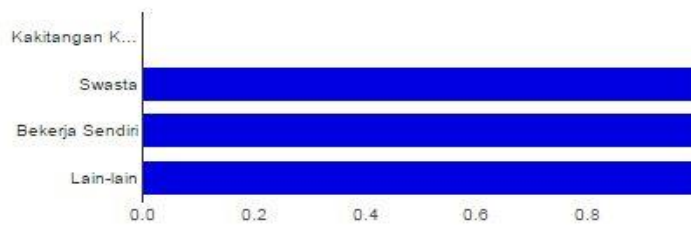


# KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PEJABAT DAERAH DAN TANAH SELAMA BAGI TAHUN 2015

## 4 responses

### Summary

#### 1. MAKLUMAT ASAS RESPONDEN



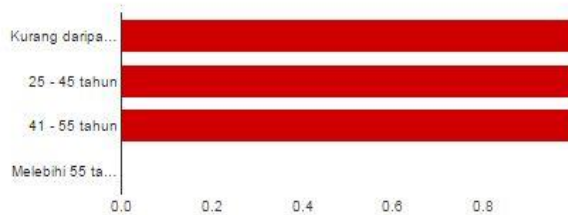
Kakitangan Kerajaan	0	0%
Swasta	1	33.3%
Bekerja Sendiri	1	33.3%
Lain-lain	1	33.3%

#### 2. JANTINA



Lelaki	2	66.7%
Perempuan	1	33.3%

#### 3. Umur



Kurang daripada 25 tahun	1	33.3%
25 - 45 tahun	1	33.3%
41 - 55 tahun	1	33.3%
Melebihi 55 tahun	0	0%

#### KEKERAPAN, KAEDAH, TEMPAT DAN TUJUAN BERURUSAN

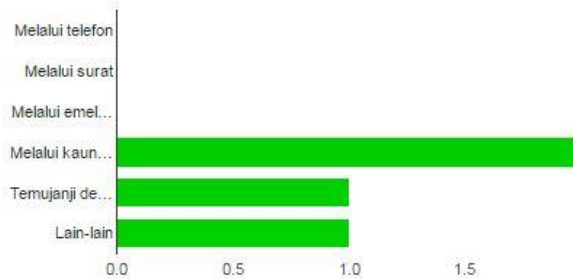
latihan industri

### 1. Kekerapan anda berurusan dengan Pejabat ini



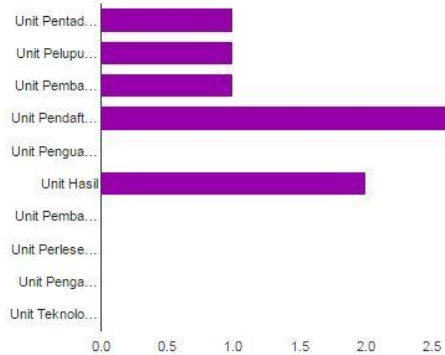
1 - 10 kali	2	66.7%
11 - 20 kali	1	33.3%
Lebih daripada 20 kali	0	0%

### 2. Cara anda berurusan dengan Pejabat ini



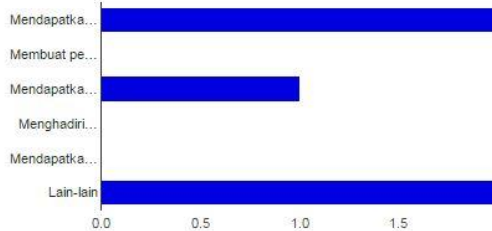
Melalui telefon	0	0%
Melalui surat	0	0%
Melalui emel / portal	0	0%
Melalui kaunter perkhidmatan / pertanyaan umum	2	66.7%
Temujanji dengan pegawai	1	33.3%
Lain-lain	1	33.3%

### 3. Tempat berurusan



Unit Pentadbiran dan Kewangan / Khidmat Pengurusan	1	33.3%
Unit Pelupusan / Permohonan Tanah	1	33.3%
Unit Pembangunan Luar Bandar	1	33.3%
Unit Pendaftaran	3	100%
Unit Penguatkuasaan	0	0%
Unit Hasil	2	66.7%
Unit Pembahagian Pusaka	0	0%
Unit Perlesenan	0	0%
Unit Pengambilan Tanah	0	0%
Unit Teknologi Maklumat	0	0%

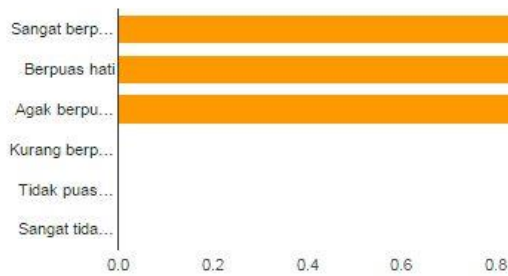
### 4. Tujuan berurusan



Mendapatkan khidmat nasihat / perundingan	2	66.7%
Membuat pembayaran cukai tanah, premium dan lain-lain	0	0%
Mendapatkan kelulusan	1	33.3%
Menghadiri perbicaraan pusaka / pengambilan tanah	0	0%
Mendapatkan maklumat umum	0	0%
Lain-lain	2	66.7%

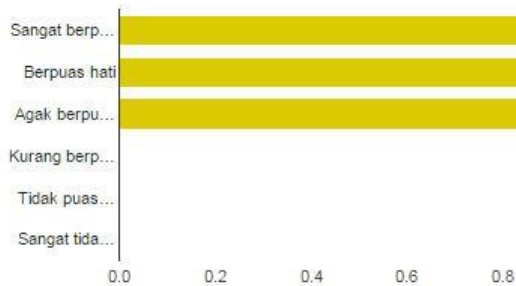
## TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN PEJABAT INI

### 1. Mesra pelanggan



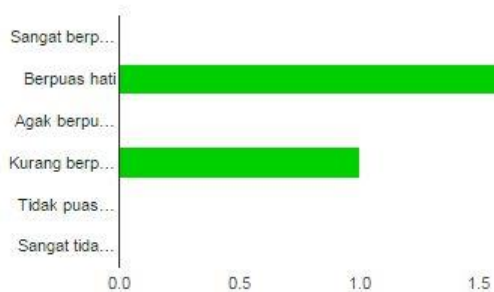
Sangat berpuas hati	1	33.3%
Berpuas hati	1	33.3%
Agak berpuas hati	1	33.3%
Kurang berpuas hati	0	0%
Tidak puas hati	0	0%
Sangat tidak berpuas hati	0	0%

### 3. Berusaha memudahkan pelanggan



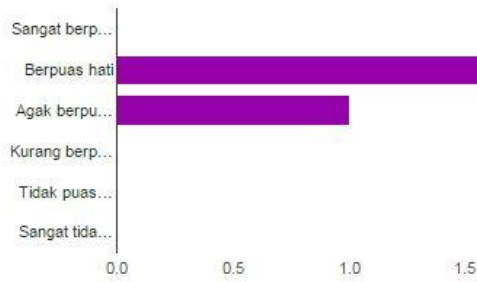
Sangat berpuas hati	1	33.3%
Berpuas hati	1	33.3%
Agak berpuas hati	1	33.3%
Kurang berpuas hati	0	0%
Tidak puas hati	0	0%
Sangat tidak berpuas hati	0	0%

### 4. Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas



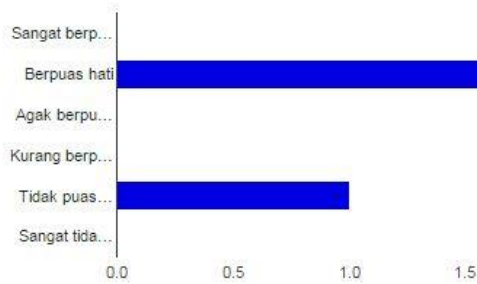
Sangat berpuas hati	0	0%
Berpuas hati	2	66.7%
Agak berpuas hati	0	0%
Kurang berpuas hati	1	33.3%
Tidak puas hati	0	0%
Sangat tidak berpuas hati	0	0%

### 5. Memberi penjelasan yang tepat



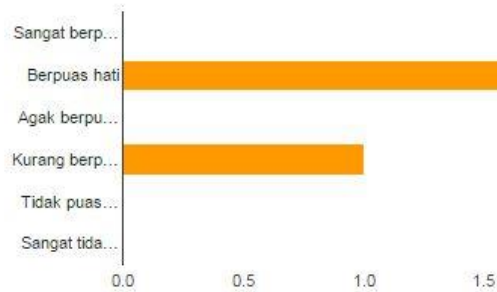
Sangat berpuas hati	0	0%
Berpuas hati	2	66.7%
Agak berpuas hati	1	33.3%
Kurang berpuas hati	0	0%
Tidak puas hati	0	0%
Sangat tidak berpuas hati	0	0%

### 6. Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan



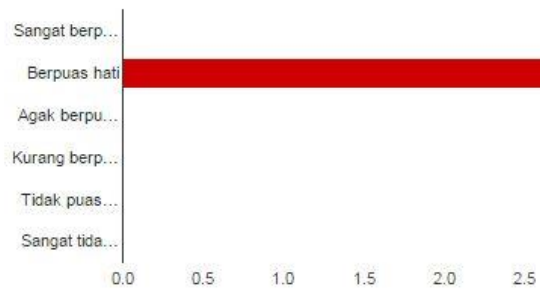
Sangat berpuas hati	0	0%
Berpuas hati	2	66.7%
Agak berpuas hati	0	0%
Kurang berpuas hati	0	0%
Tidak puas hati	1	33.3%
Sangat tidak berpuas hati	0	0%

### 7. Memberikan layanan sama rata kepada semua pelanggan



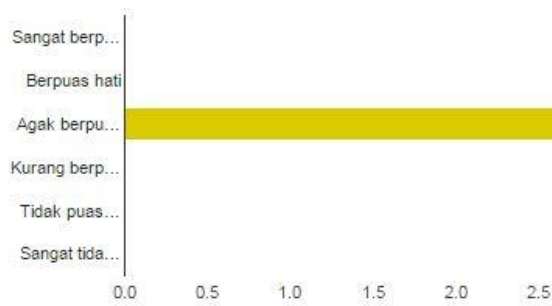
Sangat berpuas hati	0	0%
Berpuas hati	2	66.7%
Agak berpuas hati	0	0%
Kurang berpuas hati	1	33.3%
Tidak puas hati	0	0%
Sangat tidak berpuas hati	0	0%

### 8. Bijak mengawal emosi / bersikap profesional



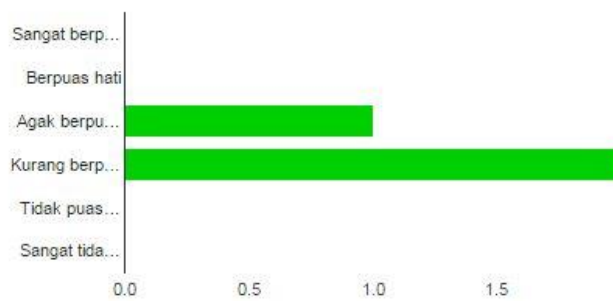
Sangat berpuas hati	0	0%
Berpuas hati	3	100%
Agak berpuas hati	0	0%
Kurang berpuas hati	0	0%
Tidak puas hati	0	0%
Sangat tidak berpuas hati	0	0%

### 9. Persekitaran pejabat yang bersih, tersusun dan sebagainya



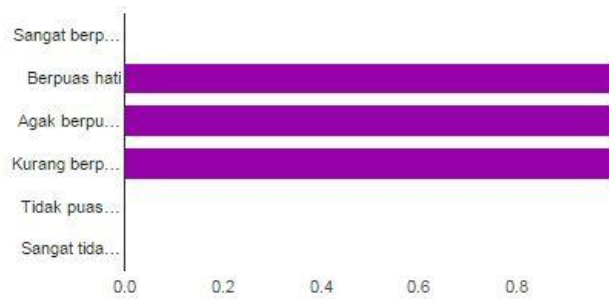
Sangat berpuas hati	0	0%
Berpuas hati	0	0%
Agak berpuas hati	3	100%
Kurang berpuas hati	0	0%
Tidak puas hati	0	0%
Sangat tidak berpuas hati	0	0%

### 10. Kemudahan yang disediakan



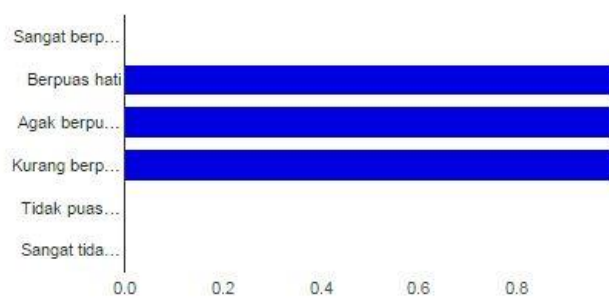
Sangat berpuas hati	0	0%
Berpuas hati	0	0%
Agak berpuas hati	1	33.3%
Kurang berpuas hati	2	66.7%
Tidak puas hati	0	0%
Sangat tidak berpuas hati	0	0%

### 11. Ruang menunggu



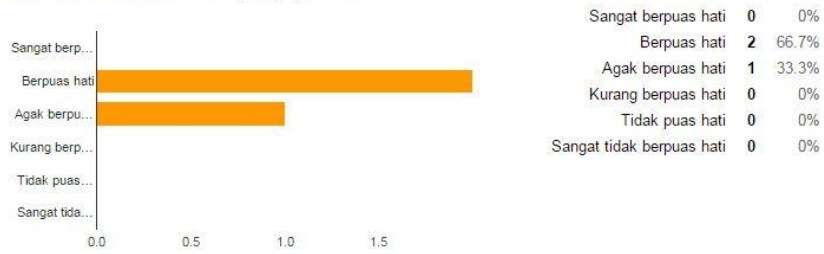
Sangat berpuas hati	0	0%
Berpuas hati	1	33.3%
Agak berpuas hati	1	33.3%
Kurang berpuas hati	1	33.3%
Tidak puas hati	0	0%
Sangat tidak berpuas hati	0	0%

### 12. Masa menunggu



Sangat berpuas hati	0	0%
Berpuas hati	1	33.3%
Agak berpuas hati	1	33.3%
Kurang berpuas hati	1	33.3%
Tidak puas hati	0	0%
Sangat tidak berpuas hati	0	0%

### 13. Membekalkan maklumat yang diperlukan



### Cadangan bagi menambah baik perkhidmatan pejabat ini:

Naik taraf & tambah komputer di kaunter supaya perkhidmatan lebih cekap & berkesan

### Number of daily responses



