



**BAHAGIAN A :  
MAKLUMAT ASAS RESPONDEN**

Tandakan (✓) pada petak yang berkenaan.

**1. JANTINA**

Lelaki  Perempuan

**2. UMUR**

- a. Kurang daripada 25 tahun
- b. 26 tahun - 40 tahun
- c. 41 tahun - 55 tahun
- d. Melebihi 56 tahun


**3. BANGSA**

Melayu  Cina  
 India  Lain-lain

**4. PEKERJAAN**

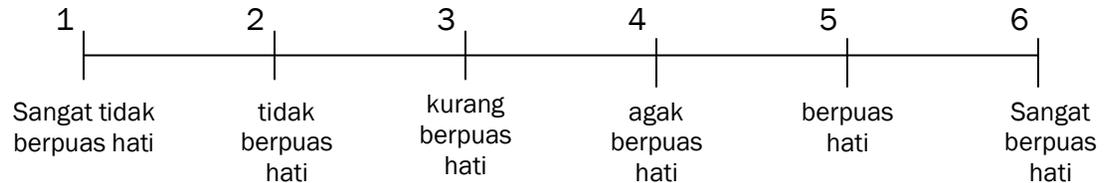
Kerajaan  Swasta  
 Persendirian  Lain-lain

**5. TEMPAT TINGGAL**

.....

**BAHAGIAN B :  
TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN MPAJ**

Bagi soalan 1-3, sila nyatakan tahap kepuasan anda pada skala 1 hingga 6 dalam setiap kenyataan di bawah.



**1. PERKHIDMATAN**

- a. Bersifat mesra pelanggan
- b. Menggunakan bahasa yang sopan
- c. Berusaha memudahkan pelanggan
- d. Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas
- e. Memberikan penjelasan yang tepat
- f. Cepat dan responsif
- g. Menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan
- h. Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan
- i. Memberi layanan yang sama rata kepada semua pelanggan
- j. Bijak mengawal emosi dan bersikap profesional
- k. Melayan pertanyaan pelanggan



**2. MASA**

- a. Masa menunggu
- b. Membekalkan maklumat yang diperlukan
