

No Borang :.....

Tahun:.....

BORANG KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JABATAN PERTANIAN

Borang soal selidik ini adalah bertujuan untuk membuat penilaian terhadap kualiti perkhidmatan di Jabatan Pertanian seluruh Malaysia. Diharapkan anda dapat meluangkan masa untuk mengisi borang ini. Pihak Jabatan Pertanian juga mengalu-alukan sebarang komen dan cadangan yang membina daripada para pelanggan demi kebaikan bersama.

BAHAGIAN A

MAKLUMAT PERIBADI / DEMOGRAFIK

Sila tanda (✓) pada tempat yang disediakan

1. Kategori pelanggan

- Petani Usahawan Syarikat / Swasta Lain-lain :
(Nyatakan)

2. Jantina

- Lelaki Perempuan

3. Umur

- 18-40 Tahun 41-60 Tahun 61 Tahun Keatas

Bagi soalan No 4 sehingga soalan No 7 boleh ditanda lebih daripada satu jawapan

4. Saya sering mendapatkan rujukan/mengetahui maklumat/aktiviti/program yang dianjurkan oleh Jabatan Pertanian melalui

- Pegawai Jabatan Pertanian Laman Web Media Masa Pameran Orang Perseorangan

5. Sekiranya anda mempunyai pertanyaan berkaitan Jabatan Pertanian, saluran manakah yang anda gunakan?

- Telefon E-mail Bersemuka Surat

6. Apakah kategori urusan yang selalu dibuat?

- Khidmat Perundingan /Nasihat Projek Pertanian Khidmat Analisis Makmal Khidmat Regulatori (Akta Kuarantin Tumbuhan, Racun Makhluk Perosak & Perlindungan Varieti Baru Tumbuhan) Khidmat Persijilan dan Pengesahan

BAHAGIAN B

Bahagian ini memerlukan anda menilai tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh Jabatan Pertanian. Penilaian ini perlu dibuat diantara nilai **1 (sangat tidak berpuashati)** sehingga nilai **6 (sangat berpuas hati)**.

Sila tanda (✓) pada tempat yang disediakan mengikut tahap kepuasan anda

*(*Abaikan soalan berkenaan sekiranya tidak berkaitan*

Sangat Tidak Berpuashati ←————→ Sangat Berpuashati

	1	2	3	4	5
I. LAYANAN PEGAWAI/STAF					
1) Bersopan dari sudut penampilan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Menunjukkan sikap menghormati pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Memberikan perkhidmatan dalam masa ditetapkan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Menunjukkan keikhlasan menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Berjaya menyelesaikan masalah pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Perkhidmatan yang diberikan memenuhi kehendak pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Menimbulkan keyakinan kepada pelanggan untuk berurusan pada masa akan datang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II. MAKLUMAT/PENGETAHUAN					
1) Pegawai/kakitangan memberikan maklumat yang tepat seperti yang dikehendaki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Bahan rujukan yang dikeluarkan oleh Jabatan Pertanian memenuhi keperluan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Bahan rujukan yang dikeluarkan oleh Jabatan Pertanian adalah mencukupi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Maklumat Jabatan Pertanian sentiasa dikemaskini	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) * Laman Web Jabatan yang berinformasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
III. KEMUDAHAN YANG DISEDIAKAN					
1) Persekitaran pejabat yang berinformasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Lokasi pejabat yang mudah dikunjungi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Mudah dihubungi melalui telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4) *Mudah dihubungi melalui E-mail | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5) Mudah dihubungi melalui surat | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6) Mudah dihubungi secara bersemuka | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7) Kaunter pelanggan yang ceria | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8) Ruang menunggu yang selesa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9) Penanda arah yang berkesan | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

V. Komen / Cadangan Oleh Pelanggan

Sila kembalikan borang ini kepada:

Jabatan Pertanian
Aras 8, Wisma Tani, No. 30,
Persiaran Perdana, Persint 4,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62624 Putrajaya, Malaysia.

Tel : 603-8870 3000

Fax : 603-8888 5069

Email : pro@doa.gov.my