



**BAHAGIAN SUMBER MANUSIA, JABATAN PENDAFTAR  
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA**

**SOALSELIDIK PELANGGAN / CLIENT SURVEY**

Sukacita sekiranya tuan/puan memberi kerjasama untuk menjawab soalselidik ini. Hasil dari soalselidik ini akan digunakan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan seterusnya memberikan perkhidmatan terbaik kepada **ANDA**.

Sila tandakan ( ✓ ) dalam petak berkenaan.

**BAHAGIAN A : MAKLUMAT PELANGGAN**

1. **Saya :**

- |                          |                                 |
|--------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Kakitangan Tenaga Akademik, UKM |
| <input type="checkbox"/> | Kakitangan Pentadbiran/Sokongan |
| <input type="checkbox"/> | Lain-lain                       |

2. **Jantina:**

- |                          |           |
|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | Lelaki    |
| <input type="checkbox"/> | Perempuan |

**BAHAGIAN B : URUSAN YANG BERKAITAN DI BAHAGIAN SUMBER MANUSIA**

- |                          |                    |                          |                            |
|--------------------------|--------------------|--------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Pelantikan         | <input type="checkbox"/> | Perumahan                  |
| <input type="checkbox"/> | Cuti               | <input type="checkbox"/> | Pencen                     |
| <input type="checkbox"/> | Gaji/Elaun         | <input type="checkbox"/> | Tatatertib dan Perundangan |
| <input type="checkbox"/> | Kenaikan Pangkat   | <input type="checkbox"/> | Kursus                     |
| <input type="checkbox"/> | Peperiksaan/PTK    | <input type="checkbox"/> | Cuti Belajar               |
| <input type="checkbox"/> | Pengesahan Jawatan | <input type="checkbox"/> | Lain-lain:                 |

**BAHAGIAN C : TAHAP KEPUASAN PELANGGAN DI BAHAGIAN SUMBER MANUSIA**

**SKALA**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Amat tidak bersetuju</b>	<b>Tidak Bersetuju</b>	<b>Kurang Bersetuju</b>	<b>Bersetuju</b>	<b>Amat Bersetuju</b>

	<b>KENYATAAN</b>	<b>SKALA ( 1, 2, 3, 4, 5 )</b>
1.	Saya berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan di Unit berkenaan	
2.	Saya gembira dengan layanan di Unit berkenaan	
3.	Perkhidmatan kaunter Unit berkenaan adalah cekap	
4.	Saya tidak suka berurusan dengan kakitangan Unit berkenaan	
5.	Ruang tempat menunggu di kaunter BSM adalah selesa	
6.	Membekalkan maklumat yang diperlukan dengan cepat dan tepat	
7.	Cepat bertindak balas kepada kehendak pelanggan	
8.	Sedia membantu menyelesaikan masalah atau aduan yang dikemukakan	
9.	Jawapan panggilan telefon yang mesra dan bersopan	
10.	Menjawab surat-menyurat dan e-mail saya dengan cepat	
11.	Kesediaan berkongsi maklumat dan pengalaman	

- Sila tandakan (√) di ruang berkenaan

**BAHAGIAN D : CADANGAN PENAMBAHBAIKAN**

**Berdasarkan pengalaman anda berurusan dengan BSM, sila kemukakan cadangan untuk penambahbaikan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh BSM.**

---



---



---



---