

# KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN DALAMAN PEJABAT TIMBALAN PENGARAH KESIHATAN PERGIGIAN SELANGOR

Tuan / Puan yang dihargai,

Terima kasih kerana mengambil bahagian dalam kajian ini. Tuan / Puan Dikehendaki menjawab soalan kajian ini dengan ikhlas. Tuan / Puan tidak perlu menulis nama di dalam kertas soalan maklum balas kajian. Maklumat yang diperolehi dari kajian ini adalah sulit dan akan digunakan untuk memperbaiki perkhidmatan

## MAKLUMBALAS KEPUASAN PELANGGAN

Sila nyatakan tahap kepuasan anda pada skala 1 hingga 4. Bulatkan pada nombor yang berkenaan.

(1) Tidak memuaskan (2) Kurang memuaskan (3) Memuaskan (4) Sangat memuaskan

### 1. PERSEKITARAN KERJA

1.1 Persekitaran tempat kerja selesa

Tidak memuaskan    1                      2                      3                      4                      Cemerlang

1.2 Persekitaran tempat kerja selamat

Tidak memuaskan    1                      2                      3                      4                      Cemerlang

1.3 Jika tidak memuaskan/ kurang memuaskan sila nyatakan

---

### 2. KEMUDAHAN

2.1 Kemudahan asas pejabat seperti bilik/ kubikel, tandas, surau.

Tidak memuaskan    1                      2                      3                      4                      Cemerlang

2.2 Kemudahan peralatan pejabat seperti alat tulis , toner , fotostat atau faks.

Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

2.3 Kemudahan ICT / teknologi maklumat yang disediakan seperti komputer,printer dan penyelenggaraan.

Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

2.4 Kemudahan kenderaan jabatan yang disediakan seperti tempahan kenderaan , cara pemanduan pemandu , kondisi kenderaan dan ketepatan masa.

Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

2.5 Jika tidak memuaskan/ kurang memuaskan sila nyatakan

---

### 3. KEPRIHATINAN PIHAK ATASAN

3.1 Pembahagian tugas adalah adil.

Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

3.2 Pihak atasan bertimbang rasa dan memberi perhatian terhadap masalah anggota.

Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

3.3 Pihak atasan berfikiran terbuka dan boleh menerima pendapat anggota seliaan.

Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

3.4 Jika tidak memuaskan/ kurang memuaskan sila nyatakan

---

**4. PENGURUSAN PENTADBIRAN**

4.1 Urusan berkaitan kewangan seperti gaji dan tuntutan

Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

4.2 Urusan berkaitan perkhidmatan dan perjawatan seperti kenaikan pangkat/ pertukaran/ pengisian jawatan / penempatan .

Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

4.3 Peluang meningkatkan kerjaya.

Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

4.4 Peluang menghadiri latihan dalam perkhidmatan.

Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

4.5 Komunikasi dan penyampaian maklumat yang tepat dan terkini dan tindakan susulan keatas masalah yang dibangkit dibuat.

Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

4.6 Jika tidak memuaskan/ kurang memuaskan sila nyatakan

---

**5. KERJASAMA ANGGOTA**

5.1 Rakan sekerja sentiasa bersopan santun dan hormat menghormati.

Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

5.2 Rakan sekerja sentiasa bekerjasama dan bertolak ansur .

Tidak memuaskan 1 2 3 4 Cemerlang

5.3 Rakan sekerja sentiasa berdisiplin dan berintegriti.

Tidak memuaskan    1                      2                      3                      4                      Cemerlang

5.4 Jika tidak memuaskan/ kurang memuaskan sila nyatakan

---

#### **PANDANGAN DAN CADANGAN**

Secara keseluruhan adakah anda berpuashati dengan pihak pengurusan dan persekitaran kerja?

- YA
- TIDAK

Sila beri cadangan untuk penambahbaikan BKPS sebagai sebuah tempat kerja yang kondusif.

---