

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, SAINS DAN PENYELIDIKAN TEKNOLOGI SARAWAK  
 MINISTRY OF EDUCATION, SCIENCE AND TECHNOLOGICAL RESEARCH SARAWAK  
 (MESTR)

**BORANG KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN (BKSKP)**

BKSKP ini adalah bertujuan untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh MESTR dalam usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan.

**BAHAGIAN A : MAKLUMAT RESPONDEN**

Sila tandakan [ √ ] dalam petak berkenaan.

A1 : KATEGORI	
a.	Penjawat Awam
b.	Kakitangan Sektor Swasta
c.	Pengajar (Guru/Pensyarah/Pelatih, dll.)
d.	Pembekal Perkhidmatan (Pembekal, kontraktor, penjual, dll.)
e.	Pelajar
f.	Lain-lain (sila nyatakan)

A2 : KEKERAPAN BERURUSAN	
a.	3 kali atau kurang dalam setahun
b.	3 kali atau lebih dalam setahun

A3 : KAEDAH BERURUSAN (Boleh pilih lebih daripada satu)	
a.	E-mel
b.	Telefon
c.	Surat-menyurat
d.	Mesyuarat
e.	Bersemuka
f.	Atas talian (Aplikasi Zoom, Webex, Facetime, dll )
e.	Lain-lain (Sila nyatakan)

**A4 : BAHAGIAN YANG SERING ANDA BERURUSAN (Boleh pilih lebih daripada satu)**

Sila tandakan [ √ ] dalam petak yang berkenaan:

a.	Bahagian Pentadbiran, Pengurusan Sumber dan Kewangan
b.	Bahagian Perancangan Strategik dan Komunikasi Korporat
c.	Bahagian Pendidikan
d.	Bahagian Sains dan Penyelidikan Teknologi
e.	Bahagian Pembangunan Tenaga Kerja
f.	Planetarium Sultan Iskandar (PSI)

**BAHAGIAN B : PENILAIAN PERKHIDMATAN**

Sila nilai tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan.

1	2	3	4	5
Kurang Memuaskan	Memuaskan	Baik	Sangat Baik	Cemerlang

**B1 : KUALITI PERKHIDMATAN**

a.	Berkomunikasi dengan sopan dan mesra.	1	2	3	4	5
b.	Berkemampuan memberi maklumbalas dengan kadar segera	1	2	3	4	5
c.	Cekap dan berpengetahuan dalam menyediakan perkhidmatan	1	2	3	4	5
d.	Berupaya dalam mengendalikan dan menyediakan perkhidmatan dengan efektif.	1	2	3	4	5
e.	Sangat berpuas hati dengan perkhidmatan yang telah diberikan.	1	2	3	4	5

**B2 : CADANGAN – Sila kemukakan cadangan bagi penambahbaikan kualiti perkhidmatan.**

--

*Terima kasih atas kerjasama yang diberikan.*