

Kajian Kepuasan Pelanggan

Pengumpulan Data : Borang Kajian Kepuasan Pelanggan & Laman Web KWP 2017

**BAHAGIAN A:
Profil Pelanggan**

Sila tandakan (✓) di kotak yang berkenaan

1. Pekerjaan :

☐ Sektor Awam ☒ Sektor Swasta
☐ Pelajar ☐ Bekerja sendiri
Lain-lain (Sila Nyatakan) _____

2. Jantina :

☐ Lelaki ☒ Perempuan

3. Umur :

☐ Bawah 20 ☒ 20 - 30
☐ 31 - 40 ☐ 41 - 50
☐ 50 ke atas

4. Sumber maklumat anda mengenai KWP

☒ Media Cetak ☐ Media Elektronik
☐ Laman Web ☐ Panggilan Telefon
☐ Media Sosial ☐ Ahli Keluarga/Kenalan

5. Maklumat dan program-program boleh diperolehi dengan cepat dan mudah melalui laman web rasmi KWP (www.kwp.gov.my), Facebook, Instagram & Twitter Kementerian Wilayah Persekutuan.

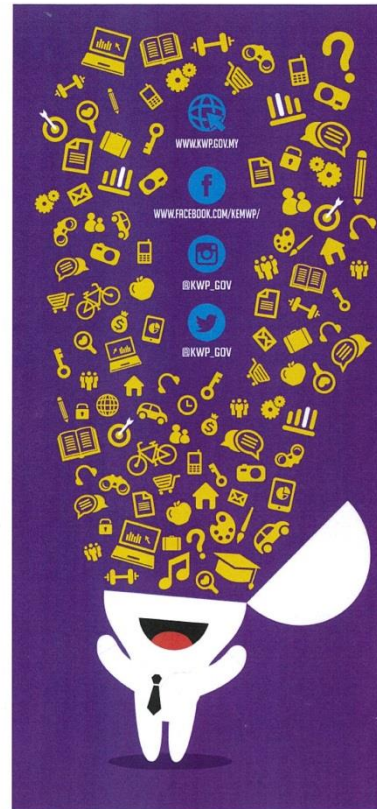
YA ☒ TIDAK ☐



**BAHAGIAN B:
Sektor Pengurusan Dan Sosio Ekonomi KWP**

Sila tandakan (✓) di kotak yang berkenaan

1. Program Rumah Mampu Milik (RUMAWIP) membolehkan anda untuk memiliki rumah sendiri dengan hanya RM 300,000 ke bawah.
- YA ☒ TIDAK ☐
2. Adakah anda berpuashati dengan Program Bas Sekolah Percuma kepada penduduk PPRMTEN/PA DBKL.
- YA ☒ TIDAK ☐
3. Adakah anda membeli makanan dan minuman pada harga yang rendah dari Foodtruck?
- YA ☒ TIDAK ☐
4. Adakah anda berminat untuk memiliki Kad Ceria yang dapat membantu mengurangkan kos sara hidup warga Wilayah Persekutuan?
- YA ☒ TIDAK ☐
5. Program-program bersama Majlis Perwakilan Penduduk (MPP) Wilayah Persekutuan memberikan manfaat kepada anda?
- YA ☒ TIDAK ☐



**BAHAGIAN C:
Sektor Perancangan Dan Pembangunan KWP**

Sila tandakan (✓) di icon yang berkenaan

1. Adakah Pembinaan Pusat Transit Gelandangan dan Pusat Khidmat Medan Tuanku dapat membantu meningkatkan taraf hidup gelandangan di Wilayah Persekutuan.
- YA ☒ TIDAK ☐
2. Adakah Banteras Aktiviti Haram (OPS BAH) berjaya mengurangkan kadar jenayah di Wilayah Persekutuan?
- YA ☐ TIDAK ☒
3. Adakah anda bersetuju dengan penggunaan produk biodegradasi bagi menggantikan polistirena dan beg plastik demi kepentingan kesihatan dan alam sekitar.
- YA ☒ TIDAK ☐

KOMEN

✓ Nopiusik bag tp kena bg alternatif
✓ lain

CADANGAN

✓ Paper bag brown alternatif
✓ Pickup recycle waste di rumah.



**Wilayah
Ceria
Rakyat Sejahtera**

**KAJIAN
KEPUASAN
PELANGGAN**



Para pelanggan yang dihormati,
Soal selidik ini adalah untuk mendapat maklum balas dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan Kementerian Wilayah Persekutuan (KWP) dan Agensi yang kami berikan.

Lokasi Pengumpulan Data



Jumlah Keseluruhan : **2,572** Responden

Dapatan Kajian Kepuasan Pelanggan

Bil	Sumber / Program	Bilangan Responden
1.	Program Kenduri Wilayah Persekutuan	616 Responden
2.	Program Catur SHWP 2017 & Program Gen Y	234 Responden
3.	Karnival Sukan IPT : Piala YB Menteri Wilayah Persekutuan	66 Responden
4.	Program Sambutan Hari Jadi, Presint 11	236 Responden
5.	Pertandingan <i>Robotik Lego Education Space Challenge</i> SHWP	199 Responden
6.	Sambutan Hari Jadi, Presint 16	170 Responden
7.	Sambutan Hari Jadi, Presint 9	185 Responden
8.	Majlis Perasmian Kerinchi Residensi & Kenduri 1 WP Lembah Pantai	291 Responden
9.	Asia Islamic Fashion Week, Kuala Lumpur	184 Responden
10.	Laman Web KWP	391 Responden
	Jumlah	2,572 Responden

41.95%

Sektor Awam

17.42%

Sektor Swasta

18.89%

Pelajar

16.49%

Bekerja Sendiri

5.25%

Lain-lain*

Pesara, Suri rumah, Ahli Ngo

SEKTOR PEKERJAAN

DEMOGRAFI RESPONDEN

2,572
RESPONDEN

69%

RESPONDEN BELIA DAN
KELUARGA MUDA

SUMBER MAKLUMAT

Media Cetak 26.32%

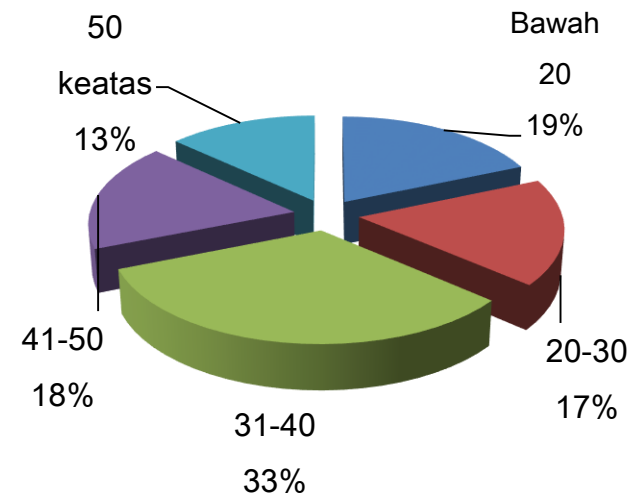
Media Elektronik 26.32%

Laman Web 37.13%

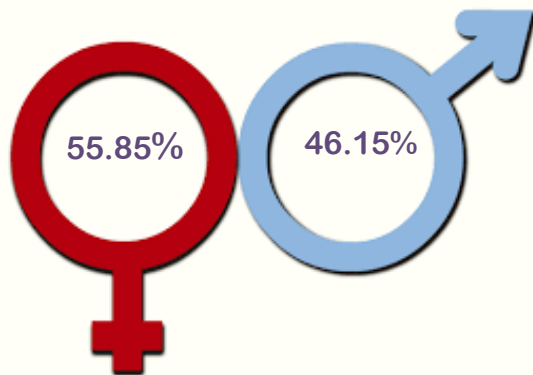
Panggilan Telefon 7.62%

Media Sosial 30.79%

Keluarga/Kenalan/Komuniti 21.62%



PECAHAN UMUR

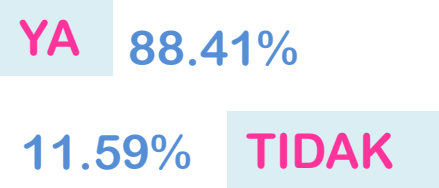


YA
95.18%

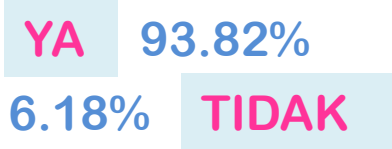
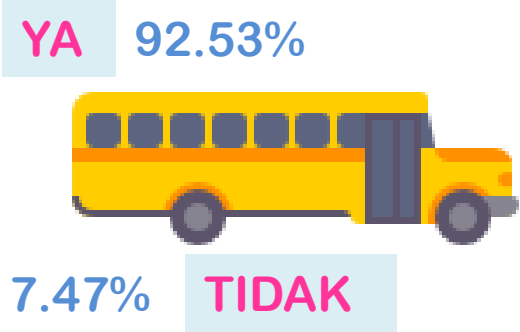
4.82%
TIDAK

CAPAIAN MAKLUMAT LEBIH
PANTAS MELALUI MEDIA SOSIAL

SEKTOR PENGURUSAN & SOSIO EKONOMI

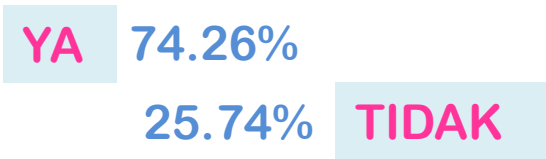


Bas Sekolah Percuma
beri manfaat

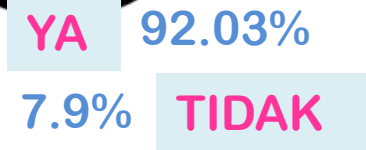


Berminat untuk memiliki Kad Ceria

harga yang rendah



Program MPP memberi manfaat



SEKTOR PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN



Penggunaan produk biodegradasi
demi kepentingan alam sekitar
dan kesihatan

YA 96.23%

3.77 % **TIDAK**



YA 90.28%

9.72 % **TIDAK**

OPS BAH berjaya mengurangkan kadar
jenayah di Wilayah Persekutuan

YA 94.09%

5.91 % **TIDAK**



Pembinaan Pusat Transit Gelandangan & Pusat Khidmat Medan
Tunku membantu meningkatkan taraf hidup gelandangan