

BIL	BAHAGIAN A: PERKHIDMATAN DAN KEPAKARAN PEGAWAI	1	2	3	4	5
1	Petugas kaunter yang mesra, sopan santun dan berbudi bahasa.	1	2	27	20	50
2	Segera memberi layanan dan tidak membiarkan pelanggan menunggu lama.	3	3	24	30	40
3	Mempunyai kemahiran berkomunikasi yang baik semasa berurusan dengan pelanggan.	3	3	14	50	30
4	Petugas kaunter memberikan informasi yang tepat kepada pertanyaan pelanggan.	2	1	19	40	38
5	Bantuan segera diberikan kepada pelanggan yang memerlukan.	0	2	28	25	45
6	Bersikap profesional dan berpenampilan kemas.	0	4	16	44	36
7	Maklumbalas segera diberikan ke atas cadangan daripada pelanggan.	2	2	20	46	30

BIL	BAHAGIAN B: MASA, KEMUDAHAN DAN PERSEKITARAN	1	2	3	4	5
1	Ruang menunggu yang selesa.	0	2	16	48	34
2	Mempunyai kemudahan sokongan seperti kemudahan internet, bahan bacaan, televisyen dan sebagainya.	2	1	21	30	46
3	Waktu berurusan adalah sesuai dan mencukupi.	5	2	34	27	32
4	Masa menunggu yang singkat.	0	6	26	42	26
5	Kemudahan OKU, warga emas & ibu hamil.	1	3	32	28	36
6	MDY mempunyai persekitaran yang bersih.	0	2	27	26	45
7	MDY mempunyai tempat letak kereta yang selesa.	0	1	25	26	48
8	Lain-lain kemudahan (Contohnya, tandas, surau dan lain-lain).	2	5	30	34	29
	Jumlah Keseluruhan	21	39	359	516	564
		TIDAK BERPUAS HATI		BERPUAS HATI		
		1.4	2.6	23.9	34.4	37.7

	TIDAK BERPUAS HATI	BERPUAS HATI
BAHAGIAN A DAN B	4%	96%
	100%	