

**BORANG MAKLUMBALAS PERSEPSI KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP KUALITI PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN**

Y.B / Tuan / Puan Para Pelanggan/Pelawat Yang Dihormati :  
Penilaian Ikhlas Amat Dihargai Untuk Membolehkan **ICU, JPM** Sentiasa Memberikan Perkhidmatan Yang Terbaik :

**1. PENGENALAN DIRI RESPONDEN**

- |                          |                                      |   |                                     |
|--------------------------|--------------------------------------|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Y.B Ahli Parlimen / DUN              | } | <b>Tandakan (v)<br/>Satu Sahaja</b> |
| <input type="checkbox"/> | Y.B Senator                          |   |                                     |
| <input type="checkbox"/> | Wakil Kementerian / Jabatan / Agensi |   |                                     |
| <input type="checkbox"/> | Wakil Media – Massa                  |   |                                     |
| <input type="checkbox"/> | Orang Perseorangan / Pelawat         |   |                                     |
| <input type="checkbox"/> | Lain-lain<br>Nyatakan : _____        |   |                                     |

**2. KATEGORI PEGAWAI YANG DIHUBUNGI / BERURUSAN**

- |                          |                                     |   |   |
|--------------------------|-------------------------------------|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Ketua Pengarah                      | } | <b>Tandakan (v) Dan<br/>Boleh Melebihi Satu</b> |
| <input type="checkbox"/> | Timbalan Ketua Pengarah             |   |   |
| <input type="checkbox"/> | Pegawai Kemajuan Negeri (SDO)       |   |   |
| <input type="checkbox"/> | Pengarah Bahagian                   |   |   |
| <input type="checkbox"/> | Timbalan Pengarah/Timbalan SDO      |   |   |
| <input type="checkbox"/> | Penolong Pengarah                   |   |   |
| <input type="checkbox"/> | Penolong Pegawai Tadbir             |   |   |
| <input type="checkbox"/> | Pembantu Tadbir                     |   |   |
| <input type="checkbox"/> | Operator Telefon / <i>Help-Desk</i> |   |   |
| <input type="checkbox"/> | Petugas Kuanter Perkhidmatan        |   |   |
| <input type="checkbox"/> | Lain-lain<br>Nyatakan : _____       |   |   |

### 3. Persepsi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Penyampaian Perkhidmatan

Skala Penilaian :

1	2	3	4	5
Sederhana		Baik	Cemerlang	

Kualiti Layanan Semasa Berurusan

Tempoh Masa Tindakan

Kesediaan Berkongsi Maklumat

Ke profesionalan / Kepakaran

Ketelusan / Kemesraan

Kebajikan Pelanggan

Nyatakan Skala  
Penilaian Untuk  
Setiap Dimensi

### 4. Maklumbalas Dan Cadangan Untuk Penambahbaikan

---

---

---

Bulan Penilaian :

Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Jul	Ogo	Sept	Okt	Nov	Dis

Tandakan (v)  
Satu

ICU, JPM merakamkan ucapan TERIMA KASIH di atas penilaian dan maklumbalas oleh para pelanggan yang dihormati.

**MOTO**

**VAS!!**

**Volume Accuracy & Speed**