



(Untuk kegunaan Pejabat)

--	--

## MAKLUM BALAS ADUAN PEJABAT DAERAH/TANAH HULU LANGAT

### A. BUTIR-BUTIR PENGADU

Nama Pengadu : \_\_\_\_\_ No. Tel : \_\_\_\_\_

Alamat : \_\_\_\_\_ Tarikh : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ T/tangan : \_\_\_\_\_

### B. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN PEJABAT INI

1	2	3	4	5
Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Kurang berpuas hati	Berpuas hati	Sangat berpuas hati

Sila **BULATKAN** markah nilai anda berdasarkan skala yang diberikan di atas untuk perkhidmatan yang diberikan.

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Bersifat mesra                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Menggunakan bahasa yang sopan                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Berusaha untuk memudahkan pelanggan              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Memberi penjelasan yang tepat                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Cepat dan responsif                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Sedia menerima pandangan atau kritikan pelanggan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Bijak mengawal emosi/bersikap professional       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Cadangan Penambahbaikan (jika ada)**

.....

.....

.....