



KAJI SELIDIK TUMPUAN PELANGGAN (KSTP) PERKHIDMATAN AWAM

Tempat berurusan

Jabatan / Kementerian : _____

Cawangan : _____

Unit / Bahagian : _____

PENDAPAT AWDA MENGENAI AGENSI YANG DILAWATI / DIKUNJUNGI

PERSEKITARAN DAN KEMUDAHAN

	MEMUASKAN M	SEDERHANA S	TIDAK MEMUASKAN TM
a. Kemudahan umum yang disediakan (seperti bilik air, tempat menunggu, dan lain--lain)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Sistem giliran (manual atau elektronik)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

INTERAKSI PEGAWAI / KAKITANGAN DENGAN PELANGGAN

	M	S	TM
a. Keramahan dan kemesraan pegawai / kakitangan ketika melayani awda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Kehadiran pegawai / kakitangan (sentiasa berada di tempat kerja)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Mudah mendapatkan maklumat--maklumat yang diperlukan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. i) Respons pegawai / kakitangan terhadap sesuatu pertanyaan / permohonan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ii) Jika jawapan awda **sederhana** atau **tidak memuaskan** pada **d (i)**, sila nyatakan mengenai maklumat yang ditanyakan / dipohonkan

KETRAMPILAN

	M	S	TM
a. Penampilan pegawai / kakitangan yang bertugas (pakaian, senyuman, dsb)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Penggunaan tanda nama (<i>name tag</i>) pegawai / kakitangan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sila berikan ulasan / cadangan awda mengenai perkara yang perlu diperbaiki bagi meningkatkan tahap perkhidmatan pelanggan di jabatan ini

Tarikh : _____

Jam : Pagi Petang

**JABATAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN, JABATAN PERDANA MENTERI BANGUNAN
BAHIRAH, JALAN MENTERI BESAR, BERAKAS, BB3910,
NEGARA BRUNEI DARUSSALAM**

TELEFON : 2382064/5/6 || FAKS: 2382062 || E--MEL: info@msd.gov.bn