



KAJI SELIDIK TUMPUAN PELANGGAN (KSTP) DALAM 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. Respons pegawai / kakitangan terhadap sesuatu pertanyaan / permohonan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 (name tag) 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