

**BORANG MAKLUM BALAS INDEKS KEPUASAN PELANGGAN DBP**

DBP berazam untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada orang awam. Kepuasan semua menjadi matlamat kami. Sila tandakan ( / ) dalam petak-petak yang berkenaan dan seterusnya maklum balas ini dikembalikan semula kepada kami secara serahan tangan atau melalui alamat yang tertera di bawah untuk diproses.

**PERKHIDMATAN**

	Cemerlang (5)	Baik (4)	Sederhana (3)	Lemah (2)	Sangat Lemah (1)
1. Lokasi kaunter (strategik)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Kesselesaian dan kebersihan kawasan (kaunter, dll.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Layanan petugas di kaunter (sopan, berbudi bahasa, mesra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Tempoh berurusan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Mendengar dengan teliti dan memahami masalah/pertanyaan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Cara memberi jawapan oleh pegawai-pegawai DBP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Pemberitahuan tentang pertanyaan khidmat nasihat/pengesahan iklan/ lain-lain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Pengisian borang (mudah, lambat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Keyakinan dan kepercayaan kepada pegawai DBP dalam menyelesaikan masalah/pertanyaan yang dihadapi/dirujuk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Kualiti perkhidmatan pengurusan pelanggan DBP secara keseluruhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Adakah anda berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan untuk menangani / menyelesaikan aduan/khidmat nasihat anda ?

Berpuas Hati  
(3)

Sederhana  
(2)

Tidak Berpuas Hati  
(1)




Bagaimana anda boleh dihubungi ? (sekiranya perlu)

Nama : .....

Alamat : .....

.....

E-mel : .....

No. Tel. : .....

**BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT**

Aras 7, Menara DBP,  
Jalan Dewan Bahasa,  
50460 Kuala Lumpur.  
No. Tel. : 03-2147 9483  
No. Faks. : 03-2147 9406  
(Mariati Josepha Mustafa)  
mariati@dbp.gov.my  
(Siti Irni Yuslinda binti Mosman)  
sitiirni@dbp.gov.my

**BORANG MAKLUM BALAS INDEKS KEPUASAN PELANGGAN DBP**

DBP berazam untuk membekalkan produk yang berkualiti kepada orang awam. Kepuasan semua menjadi matlamat kami. Sila tandakan ( / ) dalam petak-petak yang berkenaan dan seterusnya maklum balas ini dikembalikan semula kepada kami secara serahan tangan atau melalui alamat yang tertera di bawah untuk diproses.

PRODUK	Cemerlang	Baik	Sederhana	Lemah	Sangat Lemah
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. Keselesaan dan kebersihan kawasan (kaunter, dll.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Kemudahan untuk mendapatkan produk (cepat,lambat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Layanan petugas di kaunter untuk mendapatkan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Keyakinan untuk membeli atau menggunakan produk DBP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Reka bentuk produk (menarik dll.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Harga produk (berpatutan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Kesesuaian produk DBP dengan keperluan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Maklumat untuk mendapatkan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Keyakinan dan kepercayaan kepada pegawai DBP dalam membantu untuk mendapatkan/menggunakan produk DBP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Kualiti produk yang dikeluarkan oleh DBP kepada pelanggan secara keseluruhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Adakah anda berpuas hati dengan produk-produk yang ditawarkan oleh DBP?	Berpuas Hati (3)	Sederhana (2)	Tidak Berpuas Hati (1)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bagaimana anda boleh dihubungi ? (sekiranya perlu)

Nama : .....

Alamat : .....

E-mel : .....

No. Tel : .....

**BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT**

Aras 7, Menara DBP,  
Jalan Dewan Bahasa,  
50460 Kuala Lumpur.  
No. Tel. : 03-2147 9483  
No. Faks. : 03-2147 9406  
(Mariati Josepha Mustafa)  
mariati@dbp.gov.my  
(Siti Irni Yuslinda binti Mosman)  
sitiirni@dbp.gov.my