


|                                                                                   |                                                                |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR PENGURUSAN ADUAN DAN<br/>MAKLUMBALAS PELANGGAN</b> | <b>UKK:BAP-01</b>                       |
|                                                                                   | <b>BORANG ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN</b>                  | <b>Versi: 01<br/>Tarikh: 05/08/2008</b> |

Dalam usaha untuk mempertingkatkan mutu perkhidmatan, kami amat menghargai sebarang maklumbalas, cadangan dan komen dari para pelanggan. Sila tandakan ( √ ) di ruangan yang berkaitan serta lengkapkan Borang Aduan dan Maklumbalas Pelanggan ini dan masukkan ke dalam Peti Cadangan yang disediakan.

## A. KAJISELIDIK KEPUASAN HATI

1. Anda adalah dari kalangan :

Sahabat   
 Staf   
 Masyarakat Awam   
 Lain-lain ( \_\_\_\_\_ )

2. Sila nyatakan perkhidmatan dari bahagian yang diperolehi :


|                                                             |                                                   |                                                                |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Jabatan Pengarah Urusan            | <input type="checkbox"/> Unit Perjawatan          | <input type="checkbox"/> Unit Pengurusan Kualiti & Dokumentasi |
| <input type="checkbox"/> Jabatan Kewangan & Pentadbiran     | <input type="checkbox"/> Unit Akaun               | <input type="checkbox"/> Unit Teknologi Maklumat               |
| <input type="checkbox"/> Bahagian Pinjaman & Operasi        | <input type="checkbox"/> Unit Khairat             | <input type="checkbox"/> Unit Perancangan & Bajet              |
| <input type="checkbox"/> Jab. Pentadbiran. & Sumber Manusia | <input type="checkbox"/> Unit Pengurusan Aset     | <input type="checkbox"/> Unit Penyelidikan & Pembangunan       |
| <input type="checkbox"/> Jabatan Audit Dalaman              | <input type="checkbox"/> Unit Pentadbiran         | <input type="checkbox"/> Unit Pembangunan Usahawan             |
| <input type="checkbox"/> Unit Pengurusan Risiko             | <input type="checkbox"/> Unit Komunikasi Korporat | <input type="checkbox"/> Pusat Latihan                         |
| <input type="checkbox"/> Wilayah ( _____ )                  |                                                   |                                                                |
| <input type="checkbox"/> Cawangan ( _____ )                 |                                                   |                                                                |
| <input type="checkbox"/> PKMB ( _____ )                     |                                                   |                                                                |

3. Urusan

Mendapatkan perkhidmatan yang disediakan  
 Membuat Aduan / Cadangan  
 Mendapatkan Maklumat  
 Lain-lain. (*sila nyatakan*) : \_\_\_\_\_

4. Penilaian tuan/puan mengenai **Pegawai/ Staf bertugas** yang memberi perkhidmatan kepada tuan/puan?

|                              | Amat Baik                | Baik                     | Memuaskan                | Tidak Memuaskan          |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Kesopanan dan budi bahasa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Kemahiran Berkomunikasi   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Penerangan dan penjelasan | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Pengetahuan Am            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                                                                   |                                                                |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | <b>PROSEDUR PENGURUSAN ADUAN DAN<br/>MAKLUMBALAS PELANGGAN</b> | <b>UKK:BAP-01</b>                       |
|                                                                                   | <b>BORANG ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN</b>                  | <b>Versi: 01<br/>Tarikh: 05/08/2008</b> |

5. Kualiti kaunter pertanyaan / tempat berurusan

|                                | AmatBaik                 | Baik                     | Memuaskan                | Tidak Memuaskan          |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Kebersihan                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Susun Atur Kelengkapan      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Penyediaan Brosur / Risalah | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Penyediaan Borang Berkaitan | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Papan Kenyataan             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. Kualiti Keseluruhan terhadap Perkhidmatan

|                              | Amat Baik                | Baik                     | Memuaskan                | Tidak Memuaskan          |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Jabatan/Bahagian/Unit     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Wilayah/Cawangan          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Pegawai / Staf            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Kemudahan yang disediakan | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**B. ADUAN DAN MAKLUM BALAS**

Kategori Aduan dan Maklumbalas (*sila tandakan satu*)

- |                                                    |                                                  |                                         |                                      |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mutu Perkhidmatan         | <input type="checkbox"/> Kemahiran Berkomunikasi | <input type="checkbox"/> Pengetahuan AM | <input type="checkbox"/> Keselamatan |
| <input type="checkbox"/> Kemudahan yang disediakan | <input type="checkbox"/> Kebersihan              | <input type="checkbox"/> Etika Pegawai  | <input type="checkbox"/> Lain-lain   |

HURAIAN : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

NAMA : \_\_\_\_\_  
 NO. TELEFON : \_\_\_\_\_  
 ALAMAT : \_\_\_\_\_  
 TARIKH : \_\_\_\_\_  
 TANDATANGAN : \_\_\_\_\_

**(Terima kasih atas maklumbalas dan cadangan anda. Segala maklumat adalah sulit dan rahsia)**

AMANAH IKHTIAR MALAYSIA  
 (UNIT KOMUNIKASI KORPORAT)  
 NO. 2 & 4, PLAZA DAMANSARA, JALAN MEDAN SETIA 2,  
 BUKIT DAMANSARA, 50490 KUALA LUMPUR  
 WEBSITE: www.aim.gov.my