



LEMBAGA PELABUHAN JOHOR
JOHOR PORT AUTHORITY

Ibu Pejabat : 07-2534000 Fax : 07-2517684
LPJ/VTMS (Tg Pelepas) : 07-507197/019-7367800 Fax : 07-5071976

www.lpj.gov.my

BORANG MAKLUM BALAS PELANGGAN
CUSTOMER'S SATISFACTION FEEDBACK FORM

Sila tandakan (X) di dalam kotak berkenaan
Kindly mark (X) in the related box

1 LOKASI BERURUSAN
BUSINESS LOCATION

Ibu Pejabat
Head Quarters LPJ (Tg. Pelepas) Terminal feri
Ferry Terminal

2 ORGANISASI PELANGGAN
CUSTOMER'S ORGANIZATION

Kerajaan
Government Swasta
Private Lain-lain : (sila nyatakan) _____
Others : (please state) _____

3 JENIS URUSAN YANG PERNAH/SEDANG LAKUKAN DI LPJ
THE NATURE OF DEALING AT LPJ

Penyambut Tetamu
Receptionist Permohonan Lesen
License Application

Pembayaran
Payment Lain-Lain : (sila nyatakan) _____
Others : (please state) _____

Kompaun
Compound

4 KEKERAPAN BERURUSAN DENGAN LPJ (PURATA SEBULAN)
FREQUENCY OF DEALING (AVERAGE IN A MONTH)

Sekali
Once 6 - 9 kali
6 - 9 times

2 - 5 kali
2 - 5 times > 10 kali
> 10 times

5 CARA ANDA BERURUSAN DENGAN LPJ
MEDIUM OF COMMUNICATION WHEN DEALING WITH LPJ

Telefon
Telephone Surat
Mail

E-mel
E-mail Temujanji
Appointment

Kaunter Perkhidmatan
Reception Counter Forum Rasmi (mesyuarat/seminar/bengkel/dialog)
Forum (meeting/seminar/workshop/dialogue)

6 TUJUAN BERURUSAN DENGAN LPJ (JAWAPAN BOLEH MELEBIHI DARI SATU)
PURPOSE OF DEALING (ANSWER CAN BE MORE THAN ONE)

Mendapatkan nasihat/perundingan
To seek advice Menghadiri taklimat/bengkel/dialog/mesyuarat
To attend meeting/seminar/workshop/dialogue

Mendapatkan maklumat umum
To seek general information Mendapatkan kelulusan
To seek approval

Lain-lain : (Sila nyatakan)
Others : (please state)

7 **SILA JAWAB (X) DENGAN BERPANDUKAN DENGAN SKALA DI BAWAH**
PLEASE MARK (X) USING THE SCALE GIVEN BELOW

1	Tidak Memuaskan <i>Unsatisfactory</i>	2	Memuaskan <i>Satisfactory</i>	3	Sederhana <i>Moderate</i>
4	Baik <i>Good</i>	5	Sangat Baik <i>Excellent</i>		

ASPEK PENILAIAN / EVALUATION ASPECT	SKALA / SCALE				
A . PERKHIDMATAN					
i. Bersifat mesra (senyum) <i>Friendly (smiling)</i>	1	2	3	4	5
ii. Sopan <i>Polite/ courtesy</i>	1	2	3	4	5
iii. Mempermudahkan urusan pelanggan <i>Customer - oriented</i>	1	2	3	4	5
iv. Berkemahiran dan cekap <i>Skillful and efficient</i>	1	2	3	4	5
v. Penjelasan yang tepat <i>Provide accurate information</i>	1	2	3	4	5
vi. Cepat & responsif <i>Quick & responsive</i>	1	2	3	4	5
vii. Bijak mengawal emosi/bersikap profesional <i>Able to manage emotions and profesional</i>	1	2	3	4	5
B. PERSEKITARAN / ENVIRONMENT					
i. Persekitaran pejabat <i>The office's environment (pleasant/nice)</i>	1	2	3	4	5
ii. Kemudahan yang disediakan (selesa) <i>facilities provided in the office (comfortable)</i>	1	2	3	4	5
iii. Ruang menunggu (selesa) <i>Waiting room / space (comfortable)</i>	1	2	3	4	5
iv. Bilik perbincangan/bilik mesyuarat (selesa/kemudahan mencukupi) <i>Discussion / meeting room (comfortable/sufficient facility)</i>	1	2	3	4	5
C. MASA RESPON / THE RESPONSE TIME					
i. Membekalkan maklumat yang diperlukan <i>Provide the relevant information</i>	1	2	3	4	5
TEMPOH / DURATION	(<1jam)	(<30minit)	(<20minit)	(<10minit)	(<5minit)
ii. Masa menunggu (cepat) <i>Waiting time (fast)</i>	1	2	3	4	5

8 **CADANGAN PENAMBAHBAIKAN TERHADAP PERKHIDMATAN YANG DITAWARKAN OLEH LPJ**
SUGGESTIONS TO THE FURTHER IMPROVE THE SERVICES PROVIDED AT LPJ

9 **MAKLUMAT PELANGGAN**
CUSTOMER'S INFORMATION

Nama

Name

Organisasi
Organization

Tel

Fax

Lembaga Pelabuhan Johor mengucapkan terima kasih di atas kerjasama yang tuan/puan berikan
Johor Port Authority would like to thank you for your kind cooperation & feedback