LAPORAN TAHUN 2023

Kajian Kepuasan Pelanggan PSUKPP

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang

Laporan prestasi & pengalaman pelanggan

TEMA REKAAN | MODERN ABSTRACT TECHNOLOGY

RINGKASAN EKSEKUTIF

Prestasi Keseluruhan

Gambaran tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2023.

SKOR KEPUASAN KESELURUHAN

79.75%



Perlu Penambahbaikan Dengan Pemantauan

FOKUS TINDAKAN

Mempertingkat kualiti layanan dan fasiliti.

Pemantauan berterusan

PROFIL PELANGGAN

Demografi & Corak Interaksi

Ringkasan latar belakang responden dan kaedah berurusan.

818

Jumlah Responden

Keseluruhan pelanggan yang mengambil bahagian.

98.4%

Penjawat Awam

Responden terdiri daripada penjawat awam.

43.6%

Kaedah Utama

Hadir fizikal ke pejabat.

45.6%

Kumpulan Umur

Berada dalam lingkungan 31–40 tahun.

ANALISIS KEPUASAN

Skor Mengikut Saluran Berurusan

Perbandingan skor kepuasan berdasarkan saluran komunikasi pelanggan.

Melalui Telefon

Maklumat jelas dan tepat.



90.3%

Atas Talian

Respon emel dan portal rasmi.



77.9%

Hadir Pejabat

Layanan dan persekitaran fizikal.



70.9%

Saluran telefon mencatatkan skor tertinggi dalam kalangan tiga saluran yang dilaporkan.

DESTINASI UTAMA

Bahagian Tumpuan Pelanggan

Dua bahagian ini mencatatkan rekod interaksi tertinggi pada tahun 2023.

01 **Pejabat YB. SUK**

31.3% daripada jumlah urusan keseluruhan.

02 **Bahagian Kerajaan Tempatan**

21.1% daripada jumlah urusan keseluruhan.

Peratusan di atas menunjukkan bahagian yang paling banyak menerima urusan pelanggan.

Cadangan Penambahbaikan Utama

Empat fokus tindakan yang dikenal pasti dalam laporan.

01

Fizikal

Ruang parkir khas percuma.

02

Komunikasi

Jawab bawah tiga deringan.

03

Atas Talian

Wujudkan fungsi Chatbot portal.

04

Kompetensi

Pusingan kerja strategik.

Terima Kasih

Mutu Perkhidmatan Keutamaan Kami

PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PULAU PINANG