LAPORAN TAHUN 2024

Kajian Kepuasan Pelanggan PSUKPP

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang

DAPATAN KESELURUHAN

Prestasi Keseluruhan

89.7%

Cemerlang & Perlu Dikekalkan

Indeks kepuasan agregat perkhidmatan PSUKPP 2024

STATUS PENYAMPAIAN

Majoriti responden berpuas hati dengan mutu penyampaian perkhidmatan.

Penilaian merangkumi interaksi kaunter fizikal, saluran digital, perkhidmatan telefon serta koresponden rasmi jabatan sepanjang tahun 2024.

ASAS KAJIAN

Demografi & Corak Interaksi

247

Jumlah Responden

47.8% merupakan kakitangan dalaman.

72.5%

Saluran Utama

Telefon adalah medium pilihan tertinggi.

66.8%

Tujuan Dominan

Hadir mesyuarat, seminar atau lawatan.

Data asas mewakili keseluruhan profil responden pelanggan luaran dan dalaman PSUKPP bagi sesi penilaian tahun 2024.

ANALISIS KEPUASAN

Skor Mengikut Kategori Utama

Portal Rasmi

Kandungan & direktori tepat.

93.3%

Layanan & Respons

Interaksi mesra dan pantas.

91.1%

Surat & E-mel

Tempoh maklum balas efisien.

89.6%

Kemudahan Fizikal

Ruang menunggu & infrastruktur.

87.7%

Penarafan empat dimensi perkhidmatan utama menunjukkan Portal Rasmi dan Layanan & Respons mencatat tahap kepuasan tertinggi melebihi tanda aras 90%.

DESTINASI UTAMA

Bahagian Tumpuan Pelanggan

Dua bahagian ini mencatatkan rekod interaksi tertinggi pada tahun 2024.

Interaksi gabungan kedua-dua bahagian ini merangkumi 84.7% daripada jumlah keseluruhan transaksi pelanggan jabatan.

01 · BAHAGIAN UTAMA

Pengurusan Sumber Manusia

Mewakili 47.0% daripada jumlah urusan keseluruhan.

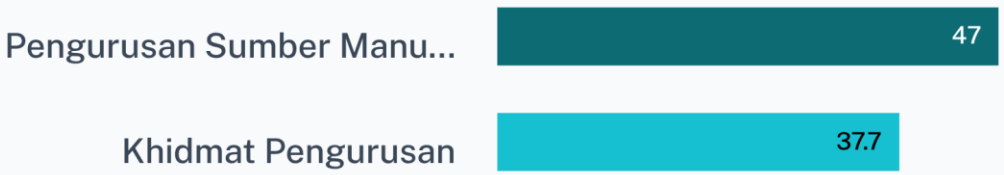
47.0%

02 · BAHAGIAN SOKONGAN

Khidmat Pengurusan

Mewakili 37.7% daripada jumlah urusan keseluruhan.

37.7%



PELAN TINDAKAN

Fokus Penambahbaikan



Fizikal

Perluas parkir dan tingkatkan kebersihan fasiliti awam.



Komunikasi

Sambungan telefon tepat dan penyelesaian pantas.



Digital

Optimumkan portal rasmi untuk peranti mudah alih.



Modal Insan

Latihan berterusan dan pusingan kerja berstrategi.

Empat teras intervensi strategik bagi meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan awam negeri secara berfasa.

Terima Kasih

Bersatu dan Setia

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang