LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PSUKPP

TAHUN 2023

Unit Komunikasi Korporat & Inovasi

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang

1. PENGENALAN

Kajian kepuasan pelanggan merupakan suatu aspek penting dalam menentukan hala tuju sesuatu organisasi. Maklumbalas yang diterima melalui kajian seumpama ini amat berguna dalam menilai prestasi sesebuah organisasi.

PSUKPP telah memperkenalkan inisiatif tinjauan tahap kepuasan pelanggan melalui Borang Kajian Kepuasan Pelanggan (*google form*) yang dilaksanakan pada 6 September sehingga 2 November 2023 melalui emel dan laman web rasmi Kerajaan Negeri Pulau Pinang.

Kajian kepuasan pelanggan ini dilaksanakan secara menyeluruh dan bukan sahaja bertumpu kepada pelanggan luaran malah difokuskan juga kepada pelanggan dalaman. Pelanggan luaran terdiri daripada orang awam dan rakyat negeri Pulau Pinang yang berurusan dengan Kerajaan Negeri Pulau Pinang. Pelanggan dalaman atau *hidden customer* pula merupakan warga kerja jabatan/agensi negeri yang berurusan dengan Pejabat SUK Pulau Pinang.

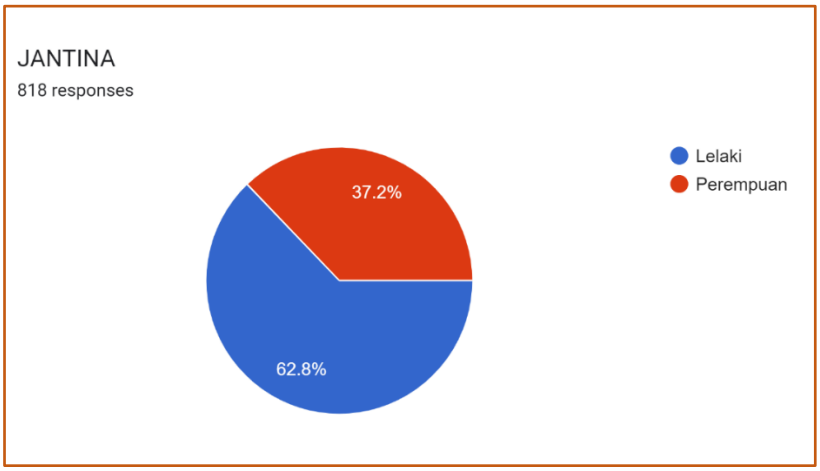
Tahap kepuasan pelanggan dinilai berdasarkan skala 1 hingga 4 untuk setiap kenyataan dan bagi responden yang berpuas hati, markah dinilai pada skala 3 dan 4 (Baik & Sangat Baik).

1	2	3	4
TIDAK MEMUASKAN	**MEMUASKAN**	**BAIK**	**SANGAT BAIK**

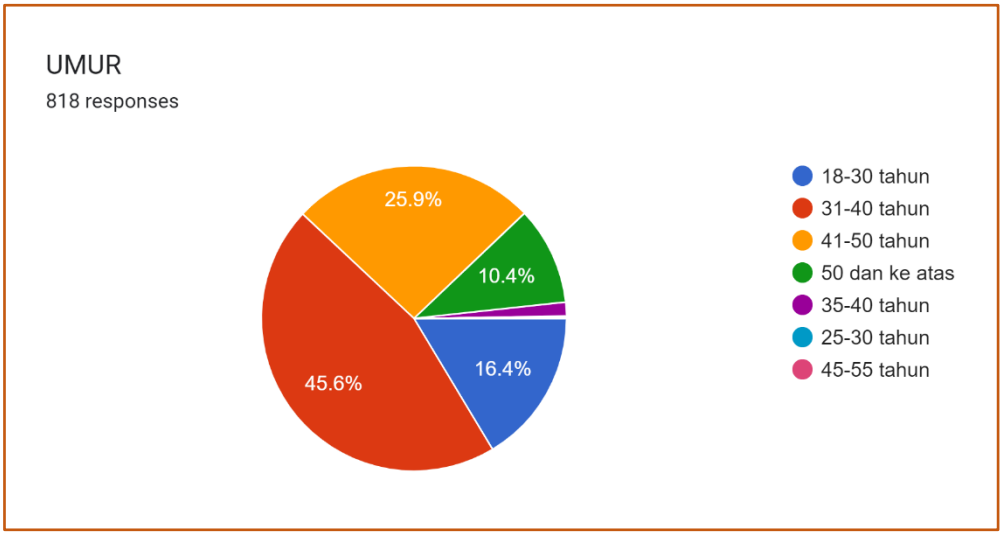
2. ANALISIS DEMOGRAFIK

Seramai 818 responden telah melengkapkan borang kajian kepuasan pelanggan bagi tempoh 06 September sehingga 02 November 2023. Daripada 818 responden, 98.4% responden adalah daripada sektor kerajaan dan 1.1% merupakan orang awam. Golongan yang aktif memberikan respon kepada kajian kepuasan pelanggan ini adalah yang berumur dalam lingkungan 31-40 tahun iaitu sebanyak 45.6%. Perincian data adalah seperti carta B1-B5 yang berikut:

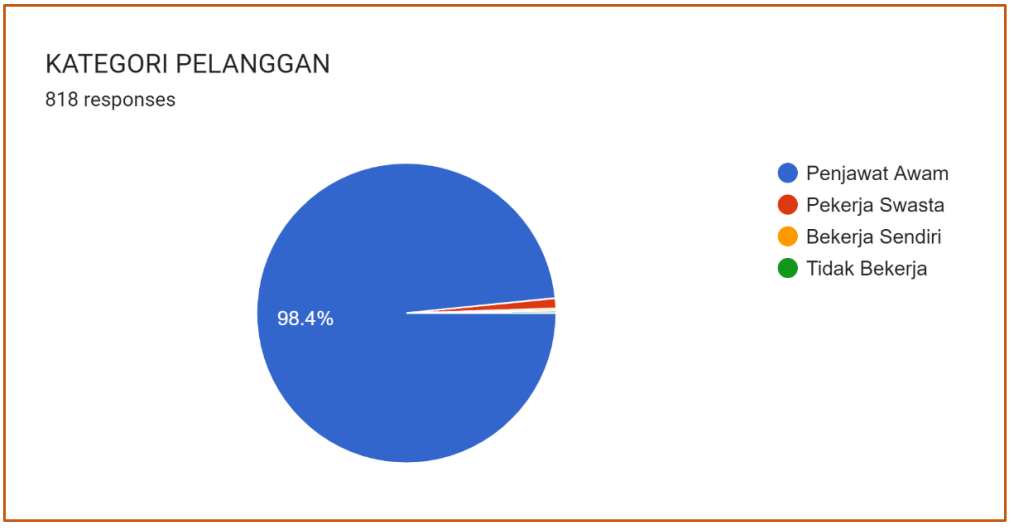
Carta B1: Jantina



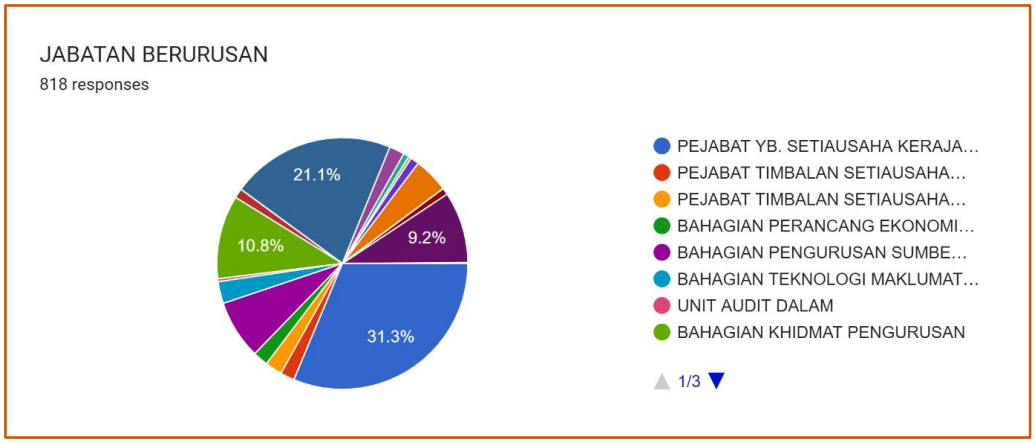
Carta B2: Umur



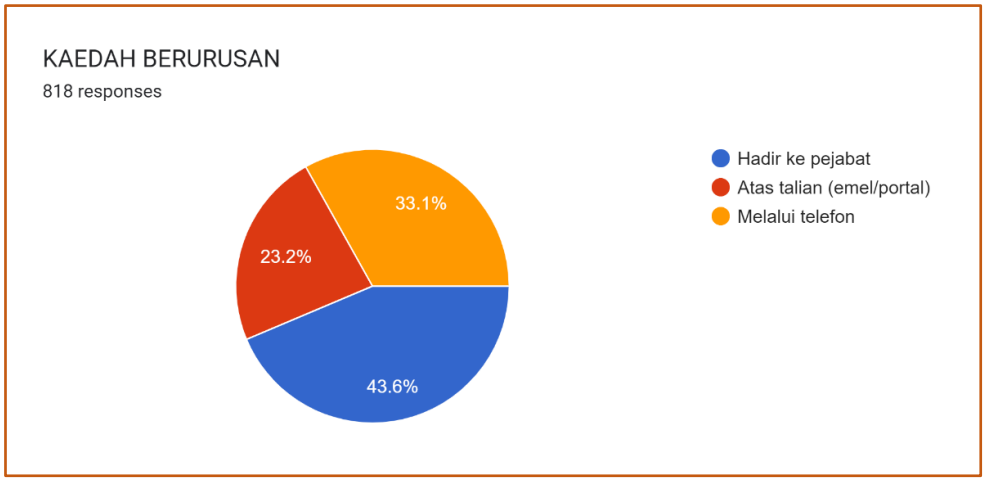
Carta B3: Kategori Pelanggan



Carta B4: Jabatan Berurusan



Carta B5: Kaedah Berurusan



3. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PULAU PINANG

Seramai 818 responden telah memberi maklum balas kepada Kajian Kepuasan Pelanggan PSUKPP Tahun 2023 berdasarkan urusan dengan bahagian/unit di PSUKPP seperti di Jadual 1.

BIL	JABATAN BERURUSAN	JUMLAH	PERATUS
1	Pejabat YB. Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang	256	31.3%
2	Bahagian Kerajaan Tempatan	173	21.1%
3	Bahagian Khidmat Pengurusan	88	10.8%
4	Unit Pengurusan Bencana	75	9.2%

5	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	62	7.2%
6	Unit Komunikasi Korporat Dan Inovasi	37	4.5%
7	Bahagian Teknologi Maklumat Dan Komunikasi Negeri	23	2.8%
8	Pejabat Timbalan Kerajaan Negeri (Pengurusan)	18	2.2%
9	Bahagian Perancang Ekonomi Negeri	16	2%
10	Pejabat Ketua Menteri	16	2%
11	Pejabat Timbalan Kerajaan Negeri (Pembangunan)	15	1.8%
12	Bahagian Dewan Undangan Negeri	10	1.2%
13	Bahagian Pengurusan Majlis Dan Protokol	9	1.1%
14	Unit Integriti	7	0.9%
15	Bahagian Majlis Sukan Negeri	6	0.7%
16	Unit Audit Dalam	3	0.4%
17	Bahagian Kawal Selia Air	3	0.4%

Jadual 1: Bahagian/Unit di PSUKPP

Berdasarkan jadual di atas, Pejabat YB. Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang mendapat peratusan tertinggi dalam berurusan iaitu sebanyak 31.3% manakala Bahagian Kerajaan Tempatan mendapat peratusan kedua tertinggi iaitu sebanyak 21.1% dan diikuti Bahagian Khidmat Pengurusan dengan 10.8%.

4. ANALISIS PROFIL PELANGGAN/RESPONDEN

Seramai 818 responden telah memberi maklum balas kepada Kajian Kepuasan Pelanggan PSUKPP Tahun 2023. Analisis profil responden berdasarkan kategori responden dan kaedah berurusan dengan Jabatan di PSUKPP adalah seperti di Jadual 2.

BIL	PERKARA		JUMLAH	PERATUS
1.	Kategori	Penjawat Awam	805	98.4%
		Pekerja Swasta	9	1.1%
		Bekerja Sendiri	2	0.2%
		Tidak Bekerja	2	0.2%
2.	Kaedah Berurusan	Hadir Ke Pejabat	357	43.6%
		Atas Talian (Emel/Portal)	190	23.2%
		Melalui Telefon	271	33.1%

Jadual 2: kategori pelanggan/responden dan kaedah berurusan dengan Jabatan di PSUKPP

Daripada 818 orang responden yang telah memberikan maklum balas, seramai 805 iaitu 98.4% adalah Penjawat Awam, manakala 9 orang responden iaitu 1.1% merupakan pekerja swasta dan selebihnya (4 orang responden) merupakan individu yang bekerja sendiri dan (4 orang responden) merupakan individu yang tidak bekerja.

5. PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

a. Pelanggan yang hadir ke Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang.

BIL	KOMPONEN	PERATUS (%)
1	Layanan kepada pelanggan (mesra dan sopan)	71.7%
2	Persekitaran pejabat (bersih, kemas dan teratur)	73.95%
3	Kemudahan di bangunan KOMTAR dan MSN (tandas, tanda arah, parkir)	67.78%
4	Tempoh masa berurusan	68.33%
5	Maklumat/penjelasan yang jelas dan tepat	71.7%
6	Kakitangan yang cepat dan responsif	72.26%

Jadual 3: Kepuasan pelanggan yang hadir ke Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang

Jadual 3 menunjukkan peratus kepuasan pelanggan PSUKPP mengikut soalan bagi aspek penyampaian perkhidmatan secara purata bagi kategori baik (skala 3) dan sangat baik (skala 4).

Secara puratanya, 70.95% iaitu 357 responden yang hadir ke Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang.

b. Pelanggan yang berurusan melalui kaedah atas talian (emel/portal).

BIL	PERKARA	PERATUS (%)
1	Tempoh masa yang diambil untuk membalas emel/portal	75.78%
2	Penjelasan/maklumat yang diberikan	76.31%
3	Pegawai berusaha untuk menjawab pertanyaan / memberi maklumat yang tepat / menyalurkan pertanyaan kepada individu / pusat yang berkaitan	78.41%
4	Maklum balas yang tepat dan jelas	78.41%

Jadual 4: Kepuasan pelanggan yang berurusan melalui atas talian (emel/portal)

Jadual 4 menunjukkan respon kepuasan pelanggan PSUKPP mengikut soalan bagi aspek penyampaian perkhidmatan secara purata bagi kategori baik (skala 3) dan sangat baik (skala 4).
Secara puratanya, 77.97% iaitu 190 responden yang berurusan melalui kaedah atas talian (emel/portal) ke Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang.

c. Pelanggan yang berurusan melalui kaedah telefon.

BIL	PERKARA	PERATUS (%)
1	Tempoh masa yang diambil untuk menjawab panggilan	91.5%
2	Maklumat yang jelas dan tepat	90.77%
3	Pegawai berusaha untuk menjawab pertanyaan / memberi maklumat yang tepat / menyalurkan pertanyaan kepada individu / pusat yang berkaitan	89.66%
4	Komunikasi yang berkesan dan mudah difahami	89.66%
5	Penjelasan/ maklumat yang diberikan	90.03%

Jadual 5: Peratus Kepuasan pelanggan yang berurusan melalui telefon.

Jadual 5 menunjukkan jumlah kepuasan pelanggan PSUKPP mengikut soalan bagi aspek penyampaian perkhidmatan secara purata bagi kategori baik (skala 3) dan sangat baik (skala 4).

Secara puratanya, 90.32% iaitu 271 responden yang berurusan melalui kaedah telefon ke Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang.

6. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARIPADA PELANGGAN

Sebanyak 444 cadangan penambahbaikan telah diterima melalui kajian ini. Urus setia telah meneliti cadangan penambahbaikan dan dibahagikan kepada kategori-kategori berikut:

6.1 Hadir Ke Pejabat

(i) Adakan satu kawasan parking khas tanpa berbayar kepada semua kakitangan awam dan ruang khas untuk pemandu jabatan menunggu pengawai/ketua jabatan yang berurusan di SUK tanpa ganggu laluan jalan utama di bawah KOMTAR berdekatan maybank.

(ii) Pusingan kerja di bahagian P&P dimana tugas bahagian Sumber Manusia diberikan kepada pegawai-pegawai yang lebih kompeten dan proaktif dalam melaksanakan tugas yang dipertanggungjawabkan.
(iii) Kaunter Di depan pejabat perlu mengetahui semua maklumat untuk memudahkan urusan smua orang. Pastikan maklumat berkaitan urusan sampai kepada orang awam pada masa.
(iv) Memberi peluang kerajaan kepada semua kaum untuk senang berkomunikasi dengan semua jenis masyarakat.
(v) Tambah kakitangan yang boleh berbincang dengan pelbagai bahasa.
(vi) Perlu lebih mesra dengan orang awam dan mesra pelanggan.
(vii) Perlu tambah baik tempoh berurusan yang cepat dan cekap.
(viii) Sentiasa peka keadaan orang awam yg hadir.
(ix) Perlu lebih *efficient* dan *polite* dengan pelanggan.
(x) Perlu lebih mesra pelanggan, perlu ada kemudahan *parking*.
(xi) Perlu latihan komunikasi dan berpengetahuan.
(xii) Memperbanyakkan kiosk untuk kegunaan pelanggan.
(xiii) Sentiasa berintegriti dan berdisiplin.
(xiv) Kaunter di buka pada waktu 1 - 2 tgh *@lunch time* supaya senang *public* berurusan.
(xv) Banyakkan lagi program atau pertandingan.

6.2 Atas Talian (Emel/Portal)

(i) BPSM perlu sentiasa menyalurkan maklumat dengan lebih jelas berkaitan pekeliling, HRMIS, pelaksanaan SKU/LNPT kepada agensi lain seperti jabatan negeri supaya memahami pelaksanaan perkara-perkara tersebut. Penyaluran maklumat boleh di buat dengan pelaksanaan bengkel, kursus atau taklimat dengan lebih jelas dan sentiasa mendapatkan maklumbalas dari jabatan hasil dari penyediaan bengkel, kursus atau taklimat tersebut.
(ii) Adakan *chatbot* atau FAQs.
(iii) Perlu tingkatkan lagi pengetahuan dalam bidang pekerjaan dengan pelbagaikan kursus.
(iv) Perlu pertingkatkan penambahbaikan, segala pengurusan yang dijalankan.
(v) Banyakkan saluran maklumat dan kaedah berurusan.
(vi) Perlu mengutamakan penugasan yg di berikan dengan adil dan saksama.
(vii) Pendek kan masa menjawab pertanyaan melalui *email* dan memberi maklumbalas segera.
(viii) Menambah baik dari segi penerangan atau maklumat kepada pelanggan dan memudahkan urusan.

6.3 Melalui Telefon

(i) Lebih mesra kepada pelanggan, setiap pegawai perlu memahami setiap bisnes yang jabatan tawarkan supaya penyampaian lebih berkesan.
(ii) Mohon untuk menjawab dengan lebih mesra.
(iii) Sila respon dengan sopan santun dengan pelanggan.
(iv) Boleh dipertingkatkan servis perkhidmatan.

(v) *Stay alert the customer request during call.*
(vi) Masa menjawab panggilan tidak lebih dari 3 deringan harap diperbaiki.

Kesemua cadangan penambahbaikan oleh responden akan dikaji kesesuaiannya dan tindakan sewajarnya akan diambil bagi mempertingkatkan lagi mutu penyampaian perkhidmatan PSUKPP.

7. KESIMPULAN

Kajian kepuasan pelanggan tahun 2023 menumpukan kepada aspek kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh PSUKPP. Komen/cadangan yang diberikan oleh responden kebanyakannya berkaitan dengan layanan yang mesra kepada pelanggan sama ada pelanggan yang hadir ke pejabat atau melalui panggilan telefon.

Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelanggan bagi perkhidmatan yang ditawarkan oleh PSUKPP adalah pada **79.75%** berada di tahap yang **perlu penambahbaikan dengan pemantauan.**

