

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PULAU PINANG
TAHUN 2024

Disediakan oleh:
Unit Komunikasi Korporat & Inovasi
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang

1. Pengenalan

Kajian ini menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang. Hasil kajian akan dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Pengurusan Aduan Negeri Pulau Pinang (JKTPANPP) untuk rujukan pentadbiran dan pengurusan. Responden dalam kajian ini terdiri daripada anggota penjawat awam yang bertugas di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang (PSUKPP) dan responden luaran. Selain itu, pengenalan responden akan dirahsiakan seperti mana yang diperuntukan oleh Akta Perlindungan Data Peribadi.

Kajian kepuasan pelanggan ini dinilai secara atas talian dengan menggunakan medium *Google Form.* Kajian ini dijalankan pada 15 Oktober 2024 sehingga 14 November 2024. Kajian kepuasan pelanggan ini terbahagi kepada 10 bahagian seperti berikut:

- Bahagian A – Profil Responden
- Bahagian B – Cara Berurusan
- Bahagian C – Jenis Perkhidmatan
- Bahagian D – Perkhidmatan
- Bahagian E – Kemudahan Fizikal
- Bahagian F – Perkhidmatan Atas Talian
- Bahagian G – Media Sosial Rasmi
- Bahagian H – Urusan Melalui Telefon
- Bahagian I – Urusan Melalui Surat / Emel
- Bahagian J - Kesimpulan

Kajian kepuasan pelanggan ini dilaksanakan secara menyeluruh kepada semua kategori responden yang berurusan dengan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang. Tahap kepuasan pelanggan ini dinilai berdasarkan skala 1 hingga 5 bagi setiap kenyataan.

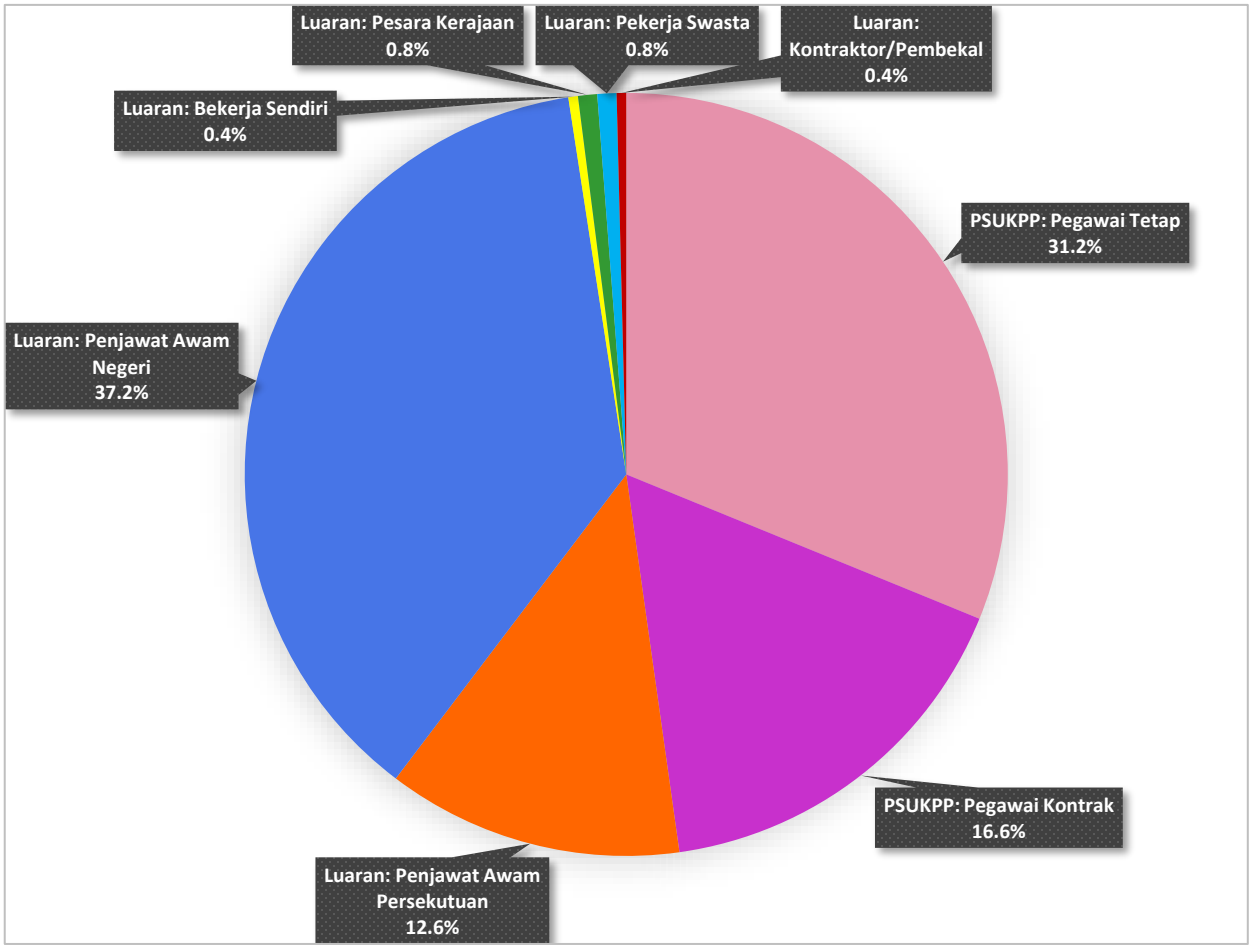
1	2	3	4	5
Tidak Berkenaan	**Tidak Memuaskan**	**Sederhana**	**Memuaskan**	**Sangat Memuaskan**

2. Analisis Demografik

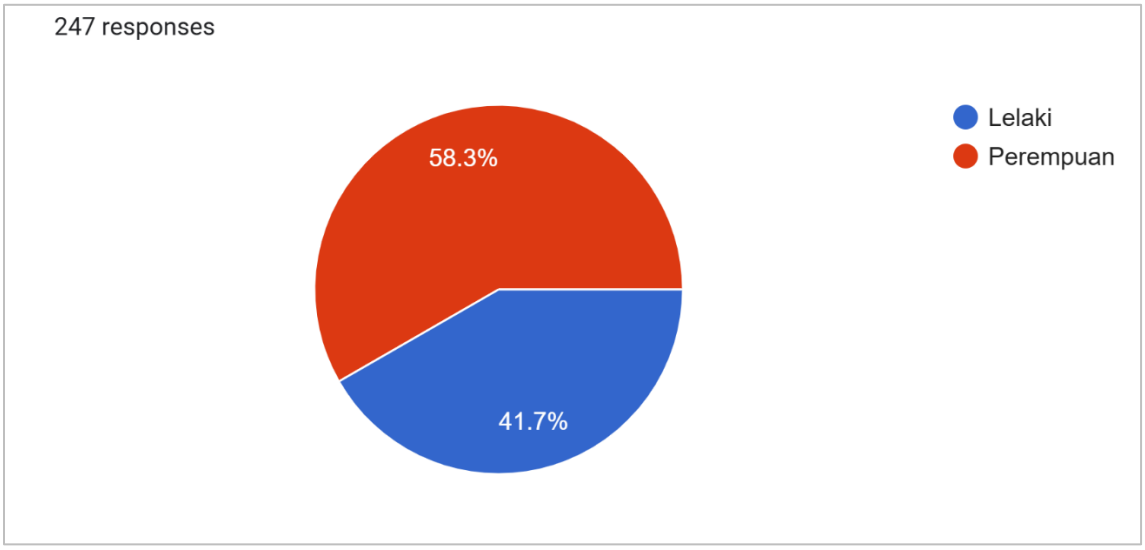
BAHAGIAN A: PROFIL RESPONDEN

Seramai 247 responden telah melengkapkan borang kajian kepuasan pelanggan. 47.8% responden merupakan **warga kerja PSUKPP**. Golongan yang aktif memberikan respon kepada kajian kepuasan pelanggan ini adalah berumur dalam lingkungan **31-40 tahun** iaitu sebanyak 47%. Perincian data adalah seperti carta berikut:

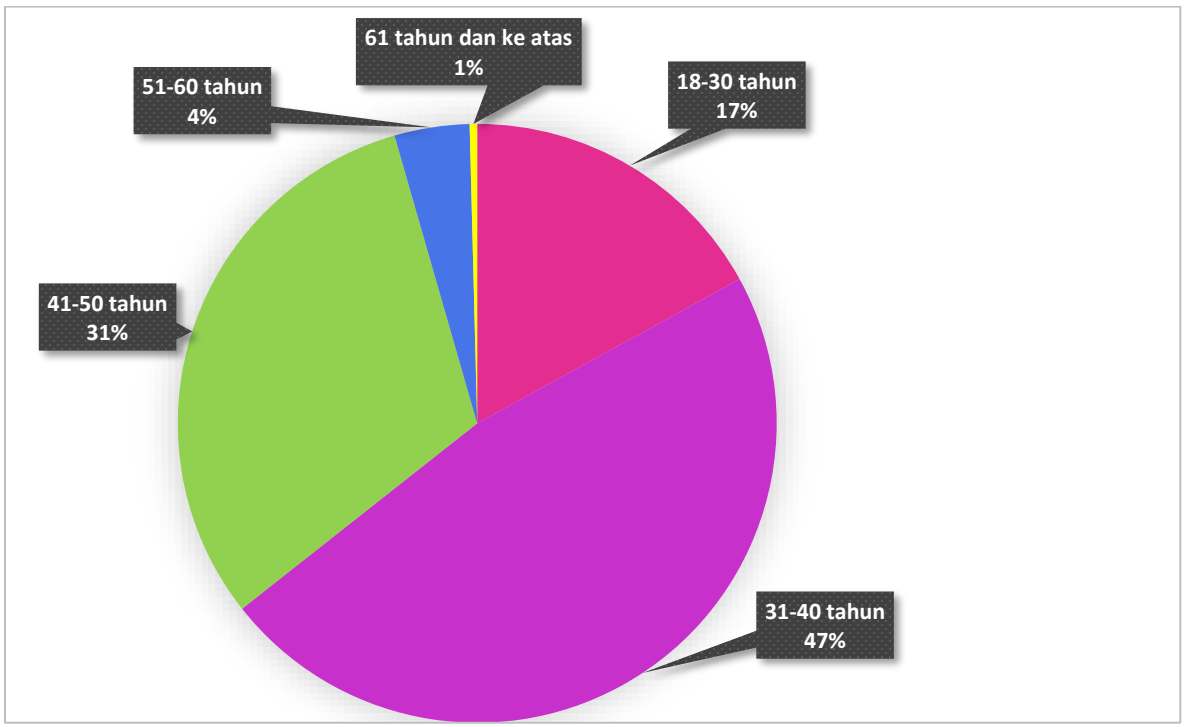
Carta A1: Kategori Responden



Carta A2: Jantina



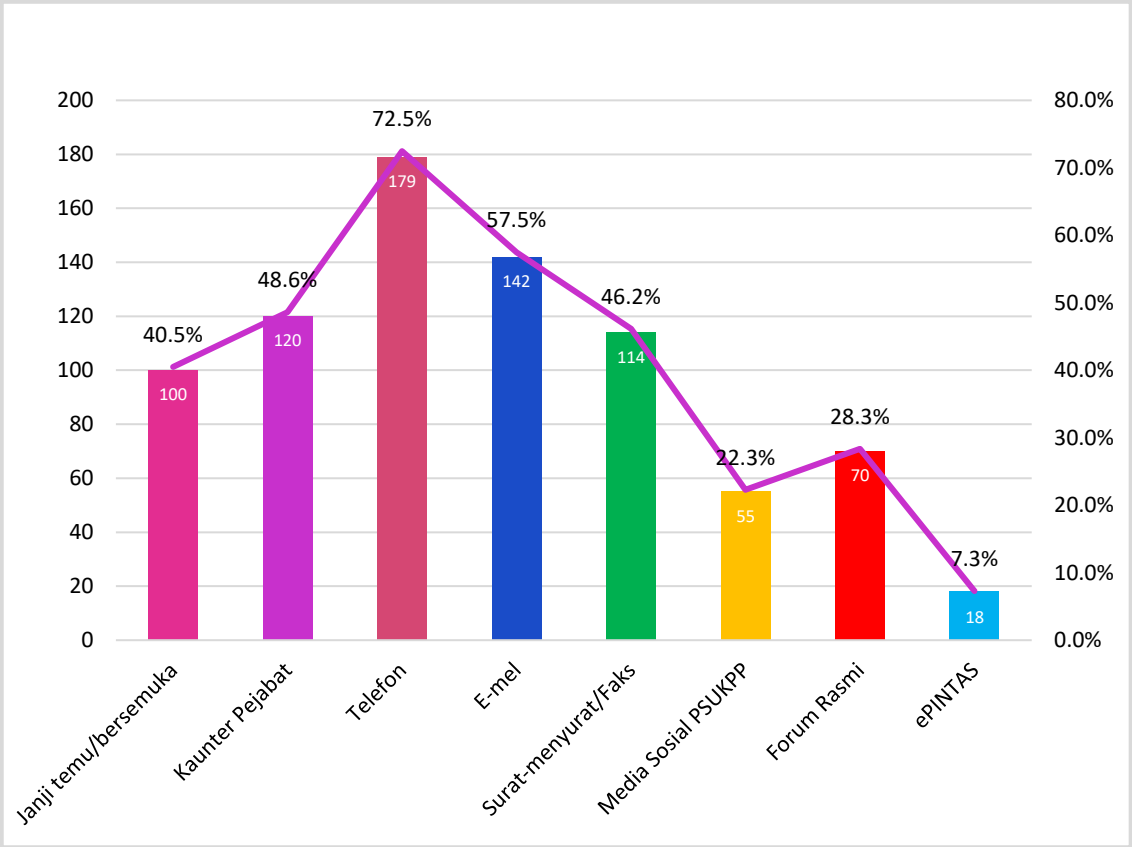
Carta A3: Umur



BAHAGIAN B: CARA BERURUSAN DENGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PULAU PINANG

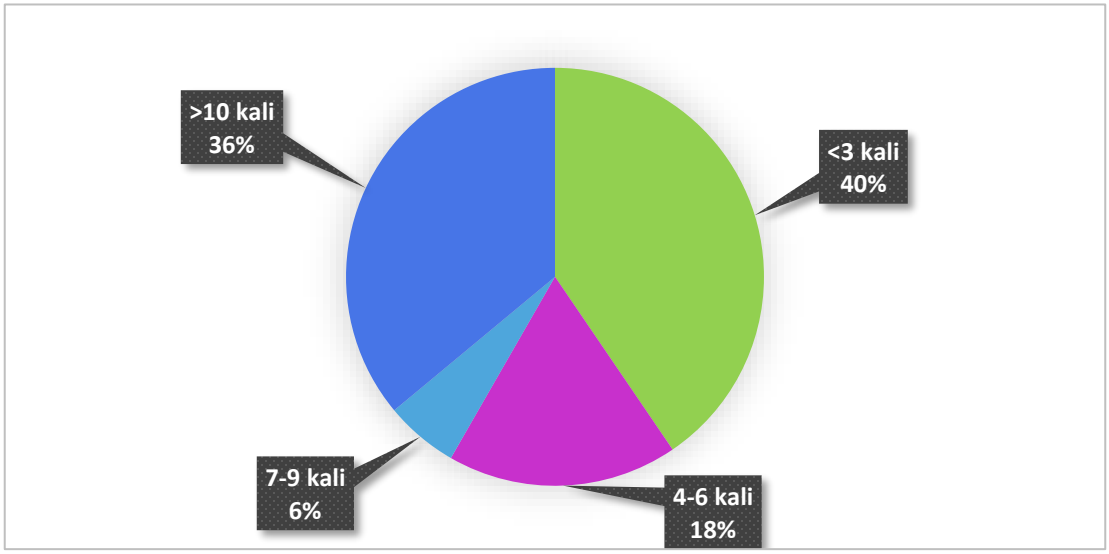
(i) SALURAN BERURUSAN DENGAN PSUKPP
(*Responden boleh menanda lebih dari satu saluran*)

Daripada 247 responden, saluran berurusan yang tertinggi digunakan adalah melalui **telefon** iaitu **72.5%**. Manakala saluran yang terendah digunakan untuk berurusan dengan PSUKPP adalah saluran **aduan ePINTAS** iaitu sebanyak **7.3%**.



(ii) Kekerapan berurusan dengan PSUKPP dalam setahun (Purata Setahun):

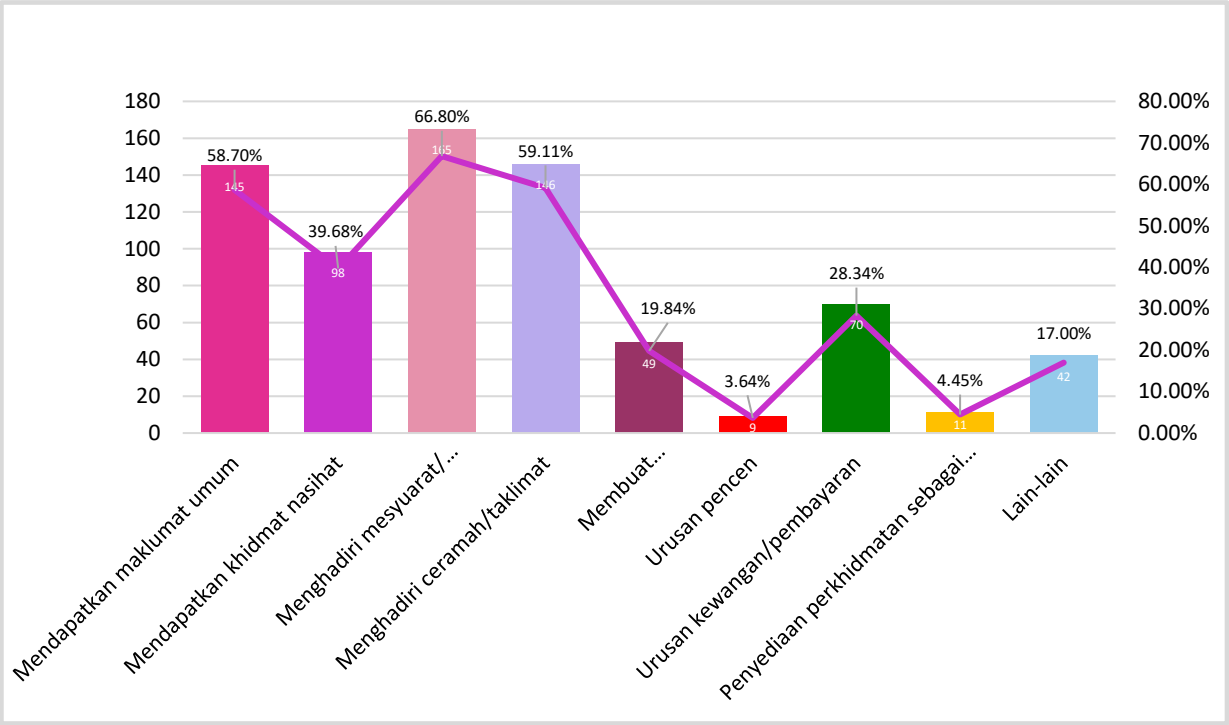
Sebanyak **36%** daripada 247 orang responden yang berurusan dengan PSUKPP berurusan melebihi 10 kali dalam setahun.



(iii) Tujuan berurusan/menghubungi PSUKPP:
(*Responden boleh menanda lebih dari satu saluran*).

Sebanyak **66.8%** responden iaitu yang tertinggi **menghadiri mesyuarat/seminar/bengkel/lawatan/majlis** bagi tujuan berurusan/menghubungi PSUKPP manakala kedua tertinggi iaitu **59.11%** responden berurusan/menghubungi PSUKPP bagi **menghadiri ceramah/taklimat**.

BIL.	KOMPONEN	JUMLAH	PERATUS (%)
a	Mendapatkan maklumat umum	145	**58.70%**
b	Mendapatkan khidmat nasihat	98	**39.68%**
c	Menghadiri mesyuarat/seminar/bengkel/lawatan/majlis	165	**66.80%**
d	Menghadiri ceramah/taklimat	146	**59.11%**
e	Membuat aduan /cadangan /pertanyaan /penghargaan	49	**19.84%**
f	Urusan kewangan/pembayaran	9	**3.64%**
g	Penyediaan perkhidmatan sebagai kontraktor/pembekal	70	**28.34%**
h	Lain-lain	11	**4.45%**



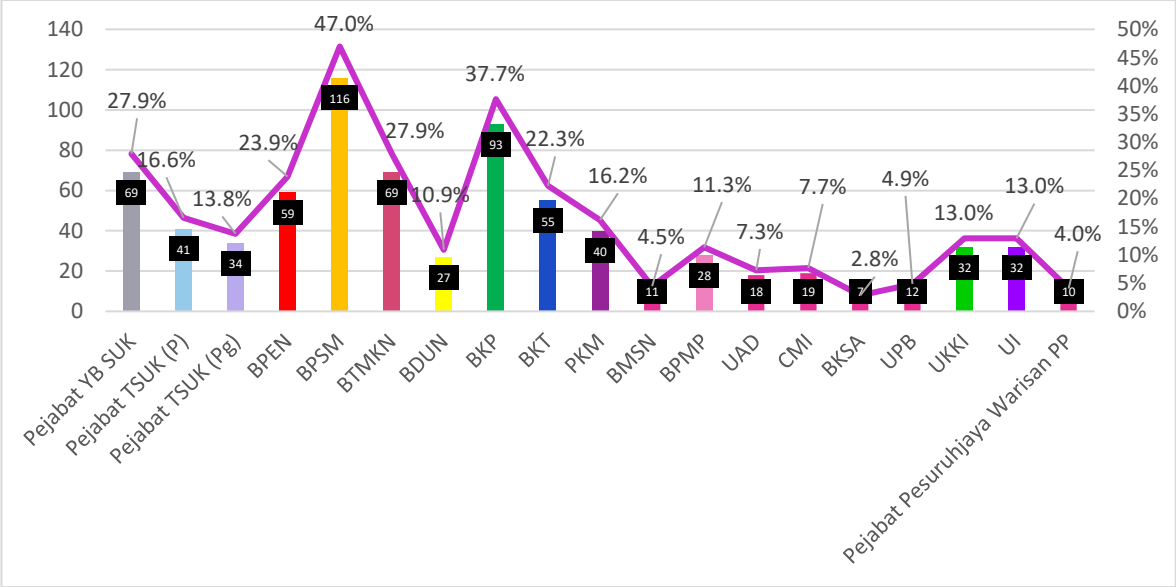
BAHAGIAN C: JENIS PERKHIDMATAN

(i) Bahagian/Unit yang sering berurusan di PSUKPP:

Daripada 247 responden, sebanyak **47%** responden iaitu yang tertinggi sering berurusan **dengan Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)** dan diikuti dengan **Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)** iaitu **37.7%.**

NO	BAHAGIAN / UNIT	JUMLAH	PERATUS
a	Pejabat YB Setiausaha Kerajaan Negeri	69	**27.9%**
b	Pejabat Timbalan Setiausaha Kerajaan (Pembangunan)	41	**16.6%**
c	Pejabat Timbalan Setiausaha Kerajaan (Pengurusan)	34	**13.8%**
d	Bahagian Perancang Ekonomi Negeri (BPEN)	59	**23.9%**
e	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)	116	**47.0%**
f	Bahagian Teknologi Maklumat dan Komunikasi Negeri (BTMKN)	69	**27.9%**
g	Bahagian Dewan Undangan Negeri (BDUN)	27	**10.9%**

h	Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)	93	**37.7%**
i	Bahagian Kerajaan Tempatan (BKT)	55	**22.3%**
j	Pejabat Ketua Menteri	40	**16.2%**
k	Bahagian Majlis Sukan Negeri (BMSN)	11	**4.5%**
l	Bahagian Pengurusan Majlis & Protokol (BPMP)	28	**11.3%**
m	Unit Audit Dalam (UAD)	18	**7.3%**
n	Perbadanan Ketua Menteri Pulau Pinang (CMI)	19	**7.7%**
o	Bahagian Kawal Selia Air (BKSA)	7	**2.8%**
p	Unit Pengurusan Bencana (UPB)	12	**4.9%**
q	Unit Komunikasi Korporat & Inovasi (UKKI)	32	**13.0%**
r	Unit Integriti (UI)	32	**13.0%**
s	Pejabat Pesuruhjaya Warisan Pulau Pinang	10	**4.0%**

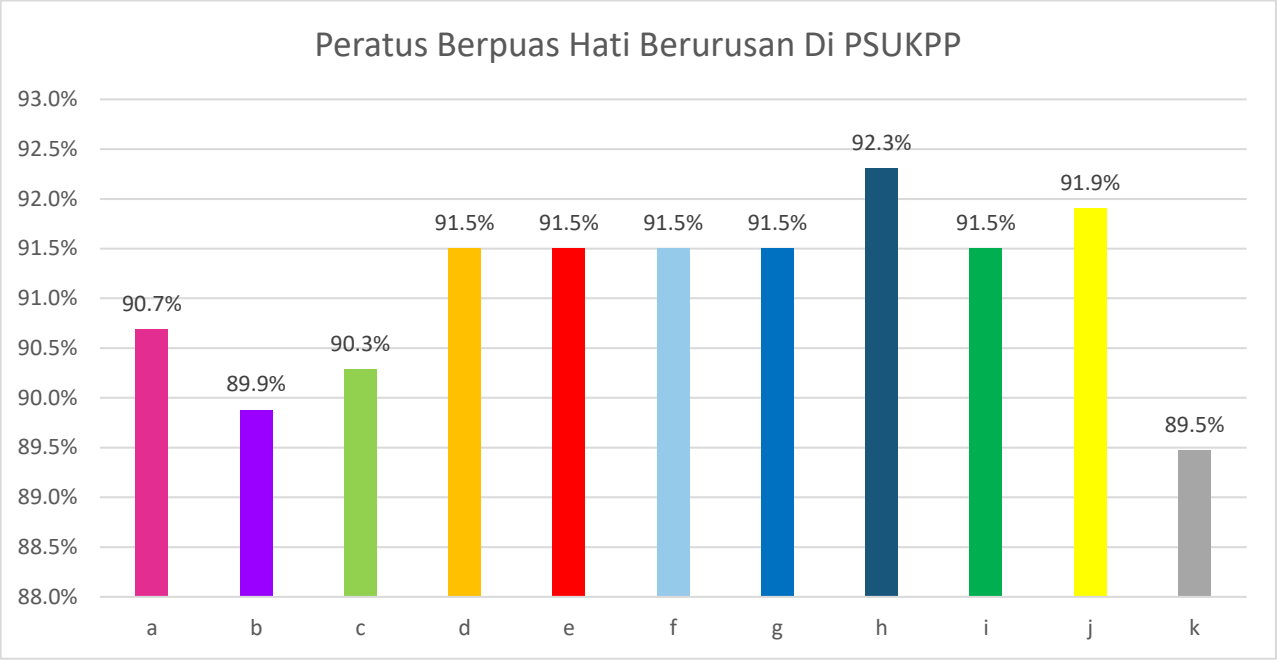


BAHAGIAN D: PERKHIDMATAN DI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PULAU PINANG

(i) Pengalaman responden berurusan di PSUKPP:

Daripada 247 responden, sebanyak **91.1%** responden **berpuas hati** (sangat memuaskan dan memuaskan) dengan perkhidmatan di PSUKPP berbanding hanya **0.8%** responden mendapati perkhidmatan di PSUKPP **tidak memuaskan**.

NO	TUJUAN BERURUSAN	SANGAT MEMUASKAN	MEMUASKAN	SEDERHANA	TIDAK MEMUASKAN	TIDAK BERKENAAN
a	Mengambil tindakan dengan cepat dan responsif	108	116	16	3	4
b	Memberi maklumat yang diperlukan dalam masa yang dijanjikan	108	114	21	1	3
c	Menyelesaikan sesuatu urusan /pertanyaan /aduan dalam tempoh yang ditetapkan	104	119	19	2	3
d	Memberi layanan mesra dan sabar	117	109	16	1	4
e	Menunjukkan sikap sedia membantu	114	112	15	2	4
f	Mengambil berat terhadap kebajikan pelanggan	110	116	14	4	3
g	Memberi layanan yang adil	110	116	16	2	3
h	Pegawai mempunyai pengetahuan dan kemahiran untuk membantu	112	116	15	1	3
i	Berkebolehan untuk menjawab dan memberi penjelasan dengan tepat dan jelas	110	116	17	1	3
j	Keselamatan pelanggan dan dokumen terjamin	113	114	16	1	3
k	Bijak mengawal emosi dan bersikap profesional terhadap pelanggan	115	106	20	3	3



(ii) <u>Cadangan penambahbaikan perkhidmatan di PSUKPP:</u>

Sebanyak 23 komen/cadangan yang relevan telah diterima daripada responden seperti berikut:

1. PSUKPP terbaik dan banyak membantu dalam persoalan dan pertanyaan kami .Terima Kasih semua staff PSUKPP.
2. semua baik
3. Teruskan usaha murni dan perkhidmatan 5 bintang PSUKPP.
4. Teruskan memberi perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan.
5. terbaik dan kekalkan mutu perkhidmtan pada masa akan datang
6. Bersedia dan menyelesaikan sebarang pertanyaan dengan baik
7. Memperbanyakkan mesyuarat hibrid antara kehadiran fizikal dan secara atas talian.
8. Perkhidmatan yang ditawarkan sekarang adalah sangat memuaskan. terima kasih PSUKPP atas kerjasama baik sepanjang berurusan bersama
9. Harap dapat jawapan yang tepat & cepat respon
10. mematuhi piagam pelanggan yang ditetapkan oleh PSUKPP
11. Terus memperbaiki sistem perkhidmatan dari semasa ke semasa

12. Pastikan ada orang berpengetahuan ada di tempat / telefon. Asyik pass call .. PIC ada cuti lah , ada pergi sukan lah , ada masuk lambat lah

13. Komunikasi antara pegawai boleh ditambahbaik.

14. sangat memuaskan

15. Kekalkan prestasi yang ada dan dapat meningkatkan pengetahuan dalam isu-isu semasa .

16. Pegawai perlu lebih efisien dalam mengambil tindakan. Sebarang kemusykilan bolehlah menghubungi pegawai yang bertanggungjawab secara terus untuk mendapatkan keterangan lanjut. Elakkan menjadi "Little Napolean" dan bersikap lebih profesional. Talian komunikasi yang dipersetujui juga perlu diikuti.

17. MAKLUMAN KEPADA PEGAWAI PSUKPP SUPAYA MEMBERI LAYANAN YANG BERHEMAH DAN SOPAN DALAM PERBUALAN TELEFON ATAU BERSEMUKA KERANA TERDAPAT PEGAWAI PSUKPP YANG BERCAKAP KURANG SOPAN DAN MENINGGI SUARA (SEGELINTIR SAHAJA).

18. Teruskan kecemerlangan

19. perkhidmatan lebih kepada pendigitalan

20. Lebih mesra masa akan datang

21. perlu adanya pertukaran staf keluar dari suk ke jabatan-jabatan lain untuk perkembangan kerjaya. Jika terlalu lama berada dalam satu jabatan boleh menyebabkan pandangan dan pemikiran kurang berkembang. BERTUKAR JABATAN BUKAN HANYA BERTUKAR UNIT.

22. Tolong angkat telefon dan PIC berkenaan dapat mejawab soalan dengan tepat

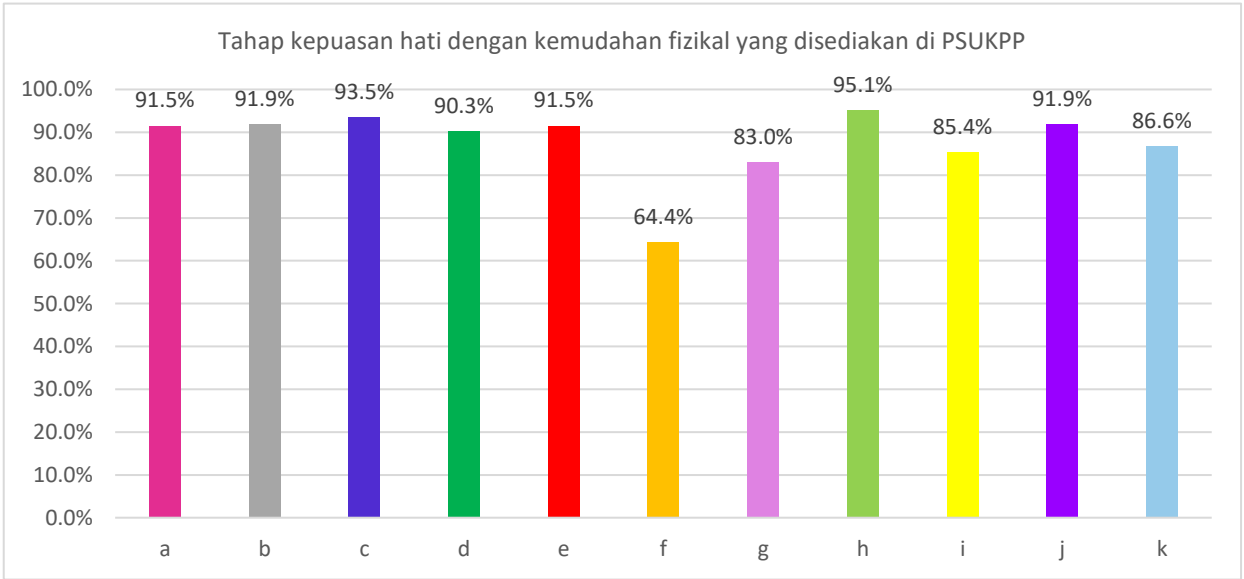
23. perkhidmatan sedia ada sangat memberangsangkan dan mampan

BAHAGIAN E: KEMUDAHAN FIZIKAL PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PULAU PINANG

(i) Tahap kepuasan hati dengan kemudahan yang disediakan di PSUKPP:

Daripada 247 responden, sebanyak **87.7%** responden **berpuas hati** (sangat memuaskan dan memuaskan) dengan perkhidmatan di PSUKPP berbanding hanya **1.8%** responden yang mendapati kemudahan yang disediakan di PSUKPP **tidak memuaskan**.

NO	TUJUAN BERURUSAN	SANGAT MEMUASKAN	MEMUASKAN	SEDERHANA	TIDAK MEMUASKAN	TIDAK BERKENAAN
a	Ruang Menunggu	98	128	15	2	4
b	Kaunter Perkhidmatan Pelanggan	101	126	16	0	4
c	Kebersihan	107	124	13	0	3
d	Tandas	87	136	18	3	3
e	Papan Petunjuk Arah	93	133	17	2	2
f	Tempat Letak Kenderaan (Parkir)	59	100	53	32	3
g	Lif	76	129	35	6	1
h	Bilik Mesyuarat	100	135	11	0	1
i	Surau	86	125	31	1	4
j	Ruang Pejabat	94	133	17	1	2
k	Kemudahan OKU berkerusi roda dan warga emas	84	130	23	2	8



(ii) Cadangan penambahbaikan kemudahan fizikal di PSUKPP:

Sebanyak 15 komen/cadangan yang relevan telah diterima daripada responden seperti berikut :

1. Boleh tambahbaik dari segi kebersihan dan pejabat yang kelihatan usang. Tidak melambangkan imej korporat
2. Perbanyakkan atau permudahkan kemudahan tempat letak kereta untuk kenderaan rasmi jabatan yang berurusan di KOMTAR.
3. Paking kenderaan
4. mohon pindahkan jabatan di komtar kepada satu tempat yang lebih stratergik.
5. menyediakan banyak kaunter
6. PSUKPP boleh menyediakan ruang parkir percuma kepada Kakitangan
7. tingkatkan infra sedia ada
8. Meningkatkan parking kenderaan
9. Penambahan Televisyen yang memaparkan maklumat /Info
10. Mohon sediakan park yang senang dan tunjuk arah yang betul
11. Kebersihan dan kecahayaan laluan
12. Perlu penambahbaikan
13. Menyediakan tempat parkir yang lebih banyak dan senang diakses oleh OKU dan warga emas
14. Ruangan pejabat kebanyakan Pejabat telah ditambah baik
15. parking perlu diluaskan

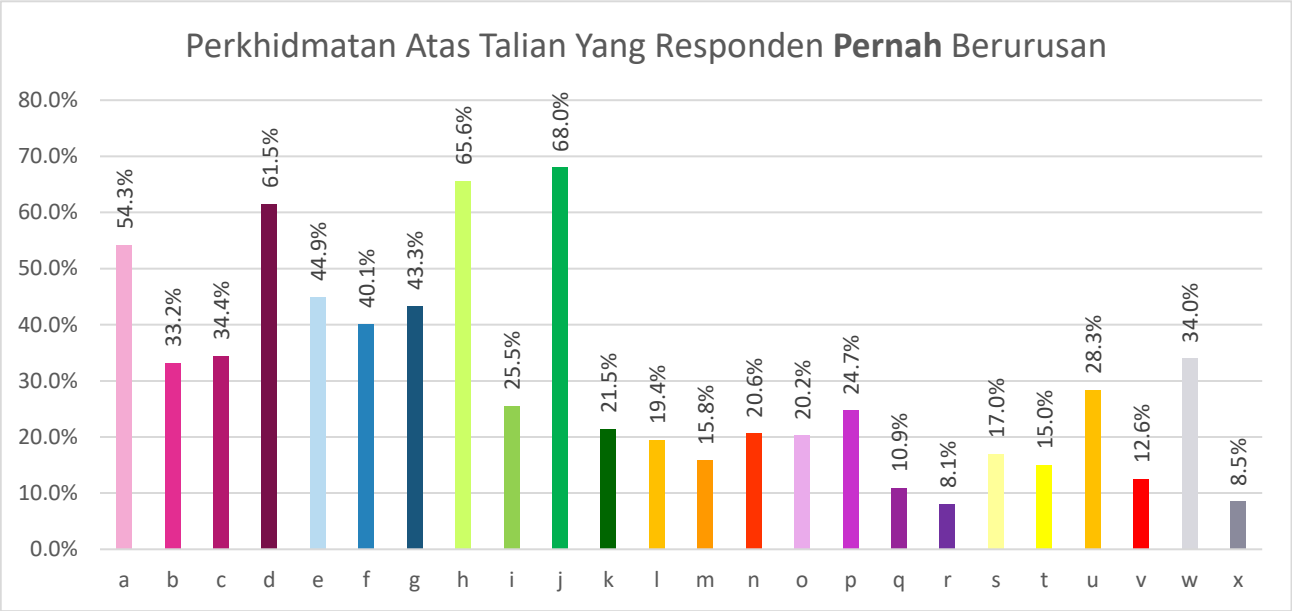
BAHAGIAN F: PERKHIDMATAN ATAS TALIAN

(i) Perkhidmatan atas talian di PSUKPP:

Daripada 247 responden, sebanyak **30.3%** responden **pernah** melayari Portal Rasmi PSUKPP, dan **54.7% tidak pernah** melayari Portal Rasmi PSUKPP.

NO	TUJUAN BERURUSAN	PERNAH	TIDAK PASTI	TIDAK PERNAH
a	MyGovUC (Perkhidmatan Komunikasi dan Kolaborasi Bersepadu)	134	35	78
b	Sistem i-Attend (Merekod Kehadiran)	82	40	125
c	SOVO (Sistem Intranet Kerajaan Negeri Pulau Pinang)	85	44	118
d	Portal iSPEKS (Maklumat Status Pembayaran, Slip Gaji dan Laporan Penyata Tahunan)	152	18	77
e	Sistem iSPEKS (Sistem Perakaunan Akruan Kerajaan Negeri)	111	29	107
f	Sistem eClaim (Tuntutan Elaun Perjalanan/Elaun Lebih Masa)	99	31	117
g	Sistem iDOF Versi 4 (Pengurusan Dokumen Fail--Klasifikasi baru)	107	36	104
h	Sistem ePL (Pengurusan Latihan)	162	16	69
i	Sistem ADUN.Net (Pengurusan soalan & jawapan DUN)	63	42	142
j	Sistem iDirektori (Direktori Maklumat/Perhubungan)	168	30	49
k	Sistem STEP (Tempahan Pengangkutan)	53	42	152
l	SPPN (Pemantauan Projek Negeri)	48	34	165
m	SmartEvent (Rekod Pendaftaran dan Kehadiran)	39	48	160
n	eTPICT (Tempahan Peralatan ICT)	51	37	159
o	Sistem eKuarters (Permohonan Kuarters DTL)	50	36	161
p	Sistem eTempahan Berpusat (Tempahan Dewan/Auditorium)	61	36	150
q	Penang Alert (Informasi Bencana)	27	46	174
r	eSSPP (Sumbangan Sekolah Negeri)	20	44	183
s	eMMK (Majlis Mesyuarat Kerajaan)	42	40	165

t	SPPICT (Pengurusan Projek ICT)	37	42	168
u	SPKLN (Permohonan Ke Luar Negara)	70	36	141
v	ePass (Maklumat Pas Anggota)	31	38	178
w	Helpdesk ICT (Sistem Pengurusan Aduan ICT)	84	45	118
x	eMPKK (Majlis Pengurusan Komuniti Kampung)	21	41	185

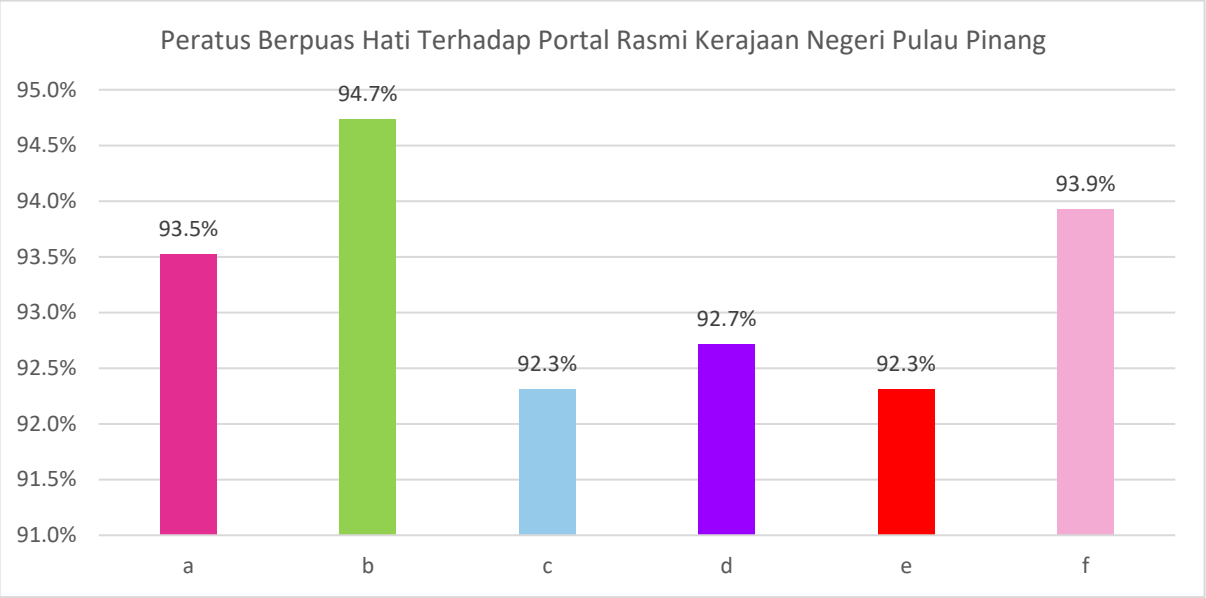


(ii) <u>Penilaian terhadap Portal Rasmi PSUKPP:</u>

Sebanyak **93.3%** responden berpuas hati (sangat memuaskan dan memuaskan) dengan Portal Rasmi PSUKPP.

NO	TUJUAN BERURUSAN	SANGAT MEMUASKAN	MEMUASKAN	SEDERHANA	TIDAK MEMUASKAN	TIDAK BERKENAAN
a	Kandungan di kemaskini	92	139	16	0	0
b	Direktori di kemaskini	89	145	12	1	0

c	Mempunyai paparan teratur dan menarik	92	136	19	0	0
d	Mesra pengguna	98	131	17	1	0
e	Mudah memperolehi maklumat yang diperlukan	95	133	18	1	0
f	Paparan maklumat yang jelas dan tepat	95	137	13	2	0



(iii) <u>Cadangan penambahbaikan Portal Rasmi PSUKPP:</u>

Sebanyak 19 komen/cadangan yang relevan telah diterima daripada responden seperti berikut :

1. Tiada. Teruskan usaha murni anda.
2. kekalkan
3. terbaik dan kekalkan dan tambah baik dari semasa ke semasa
4. TERBAIK
5. well done
6. Bagus
7. TERBAIK
8. Penambahbaikan Laman Web: Penambahbaikan laman web dioptimumkan untuk peranti mudah alih.

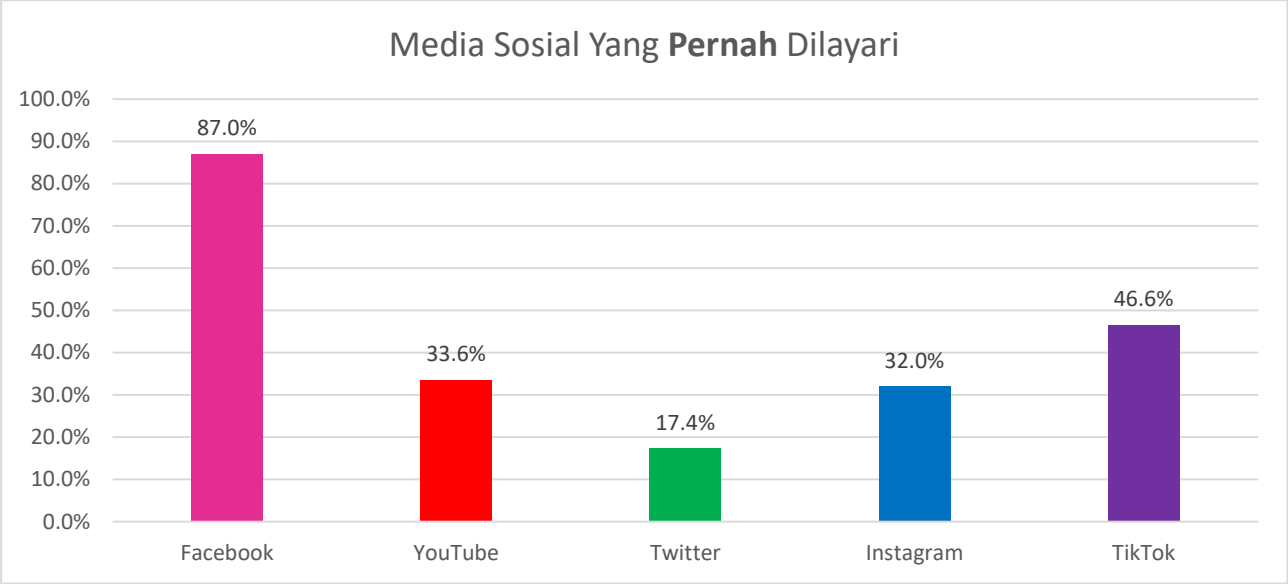
9. Sentiasa mengemaskini maklumat di dalam iDirektori sejajar dengan pertukaran pegawai.
10. perbanyakkan lagi sistem yang terbaik bagi pengguna
11. Terus membuat penambahbaikan mengikut era semasa
12. Direktori bagi agensi persekutuan perlu dikemaskini
13. kekalkan prestasi ini
14. Penambahan video info
15. Sistem boleh digunakan dengan lancar tanpa lagging
16. tambah senarai fasiliti and bilik mesyuarta yang ada
17. Setakat ini semua memuaskan
18. Maklumat perlukan sentiada diupdate
19. PAPARAN LAMAN WEB KURANG MENARIK

BAHAGIAN G: MEDIA SOSIAL RASMI

(i) Media Sosial Rasmi yang pernah dilayari:

Daripada 247 responden, sebanyak **87%** responden pernah melayari **Facebook PSUKPP** diikuti **TikTok PSUKPP** sebanyak **46.6%**.

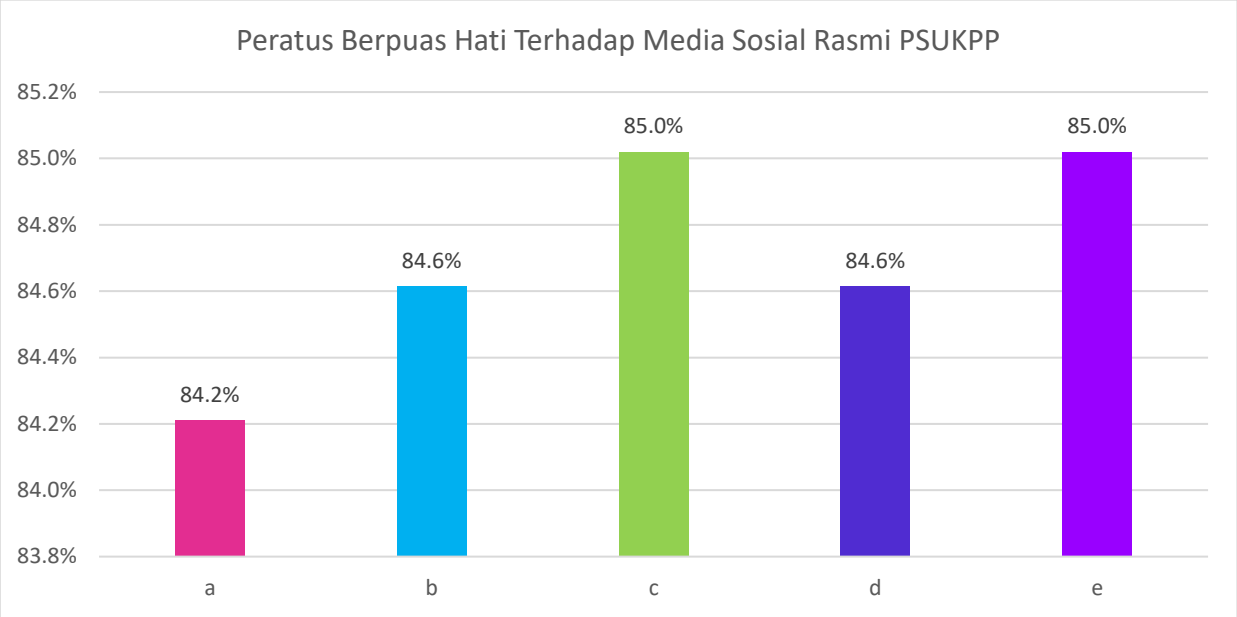
NO	TUJUAN BERURUSAN	PERNAH	TIDAK PASTI	TIDAK PERNAH
a	Facebook (Pejabat SUK Pulau Pinang)	215	8	24
b	YouTube (@pggov)	83	42	122
c	Twitter (@pggov)	43	43	161
d	Instagram (@psukpenang)	79	35	133
e	TikTok (@pejabatsukpulaupinang)	115	33	99



(ii) Penilaian terhadap Media Sosial Rasmi PSUKPP:

Daripada 247 responden, seramai **84.7%** responden **berpuas hati** (sangat memuaskan dan memuaskan) dengan media sosial rasmi PSUKPP berbanding hanya **0.4%** responden mendapati media sosial rasmi PSUKPP **tidak memuaskan**.

NO	TUJUAN BERURUSAN	SANGAT MEMUASKAN	MEMUASKAN	SEDERHANA	TIDAK MEMUASKAN	TIDAK BERKENAAN
a	Kandungan di kemaskini	73	135	25	3	11
b	Mempunyai paparan yang teratur dan menarik	74	135	27	1	10
c	Mesra pengguna	76	134	26	1	10
d	Maklumat yang diperlukan mudah diperolehi	76	133	28	0	10
e	Maklumat yang dipaparkan adalah tepat dan jelas	78	132	27	0	10



(iii) <u>Cadangan penambahbaikan Media Sosial Rasmi PSUKPP:</u>

Sebanyak 12 komen/cadangan yang relevan telah diterima daripada responden seperti berikut :

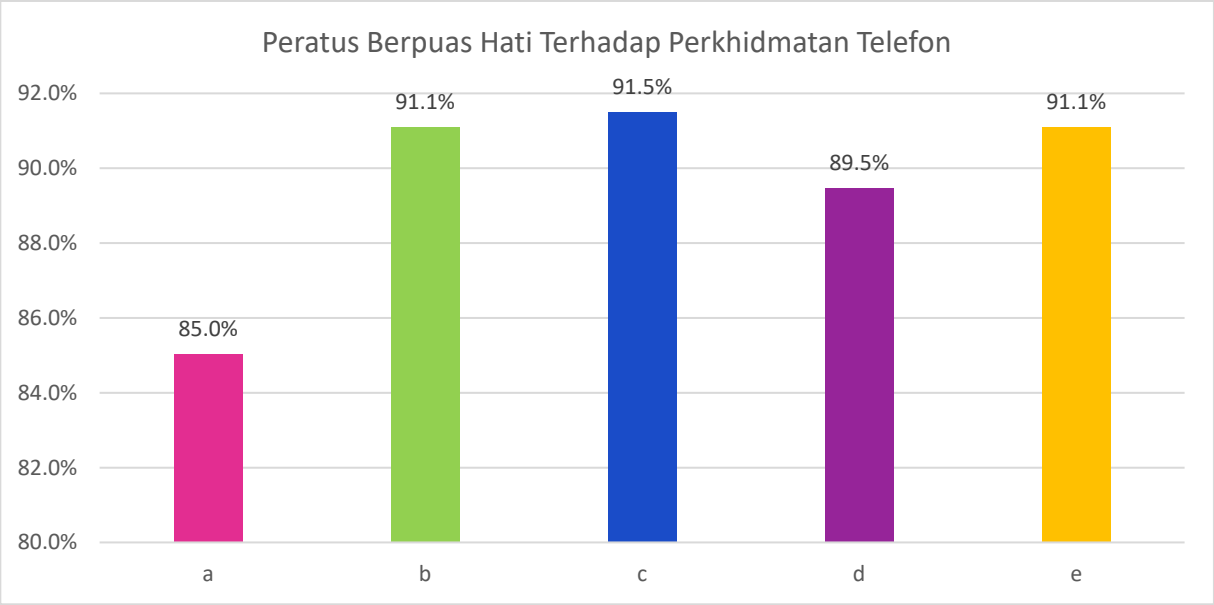
1. Tiada. Teruskan usaha murni anda.
2. terbaik dan teruskan tambah baik
3. menyediakan lagi maklumat dan sebaran yang penting bagi pengguna
4. Tiada komen buat masa sekarang
5. Teruskan membuat (content) berguna sebagai sumber maklumat kepada kakitangan dan orang awam
6. kekalkan prestasi ini
7. Perlu diwarkan
8. Menambah lagi konten- konten berkaitan
9. memuaskan
10. Memuaskan setakat ini
11. Perlu sentiasa dikemaskini untuk menarik minat ramai pengguna
12. Bertambah baik di masa hadapan

BAHAGIAN H: URUSAN MELALUI TELEFON

(i) Tahap kepuasan hati semasa berurusan dengan PSUKPP melalui telefon:

Daripada 247 responden, seramai **89.6%** responden **berpuas hati** (sangat memuaskan dan memuaskan) berurusan melalui telefon berbanding **0.8%** yang mendapati urusan melalui telefon **tidak memuaskan**.

NO	TUJUAN BERURUSAN	SANGAT MEMUASKAN	MEMUASKAN	SEDERHANA	TIDAK MEMUASKAN	TIDAK BERKENAAN
a	Tempoh masa yang diambil untuk menjawab panggilan	76	134	29	5	3
b	Bahasa yang sopan dan mesra	83	142	18	1	3
c	Penerangan yang diberikan adalah jelas	83	143	17	1	3
d	Maklumat yang diberikan tepat	83	138	22	1	3
e	Komunikasi yang berkesan dan mudah difahami	87	138	17	2	3



(ii) Cadangan penambahbaikan urusan melalui telefon PSUKPP:

Sebanyak 13 komen/cadangan yang relevan telah diterima daripada responden seperti berikut:

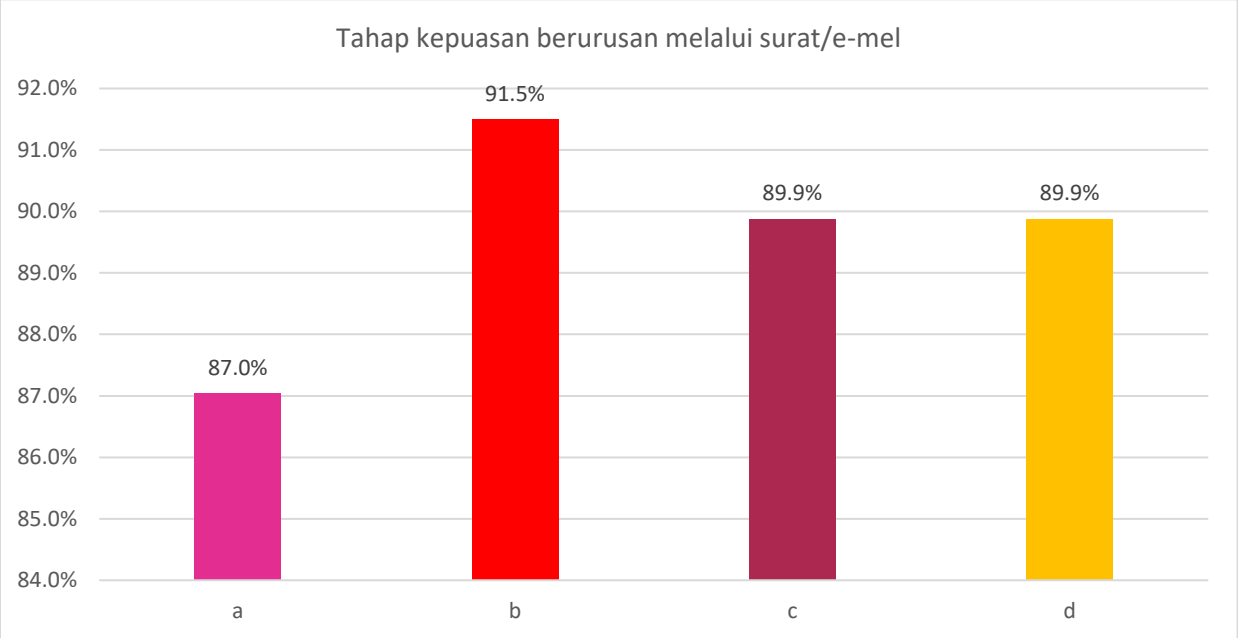
1. Tiada. Teruskan dengan mutu perkhdmatan yang unggul.
2. terbaik dan teruskan tambah baik
3. Perlu menambahbaik supaya dapat cari pegawai berkenaan
4. menggunakan bahasa yang baik
5. Sentiasa memperbaiki mutu perkhidmatan dari semasa ke semasa
6. kekalkan prestasi ini
7. Pass ke no selalu putus talian
8. boleh ditambahbaik
9. Kebanyakan pegawai adalah sopan dan mesra
10. Teruskan usaha penambahbaikan
11. Bertambah baik di masa hadapan
12. pegawai perlu lebih peka dengan servis yang diberikan oleh SUK.. perlu ada pengetahuan asas untuk soalan-soalan lazim yang dikemukakan. jangan biar public menunggu terlalu lama atau memberi jawapan yang tidak jelas. melayan semua orang secara sama rata dengan tidak mengira pangkat dan kedududkan
13. kekalkan yang sedia ada

BAHAGIAN I: URUSAN MELALUI SURAT / E-MEL

(i) Tahap kepuasan hati semasa berurusan dengan PSUKPP melalui surat / e-mel:

Daripada 247 responden, seramai **89.6%** responden **berpuas hati** (sangat memuaskan dan memuaskan) berurusan melalui surat/e-mel.

NO	TUJUAN BERURUSAN	SANGAT MEMUASKAN	MEMUASKAN	SEDERHANA	TIDAK MEMUASKAN	TIDAK BERKENAAN
a	Tempoh menjawab surat/e-mel	72	143	24	1	7
b	Bahasa yang sopan dan beretika	84	142	13	1	7
c	Penerangan yang diberikan adalah jelas	80	142	18	0	7
d	Maklumat yang diberikan adalah tepat	83	139	18	0	7



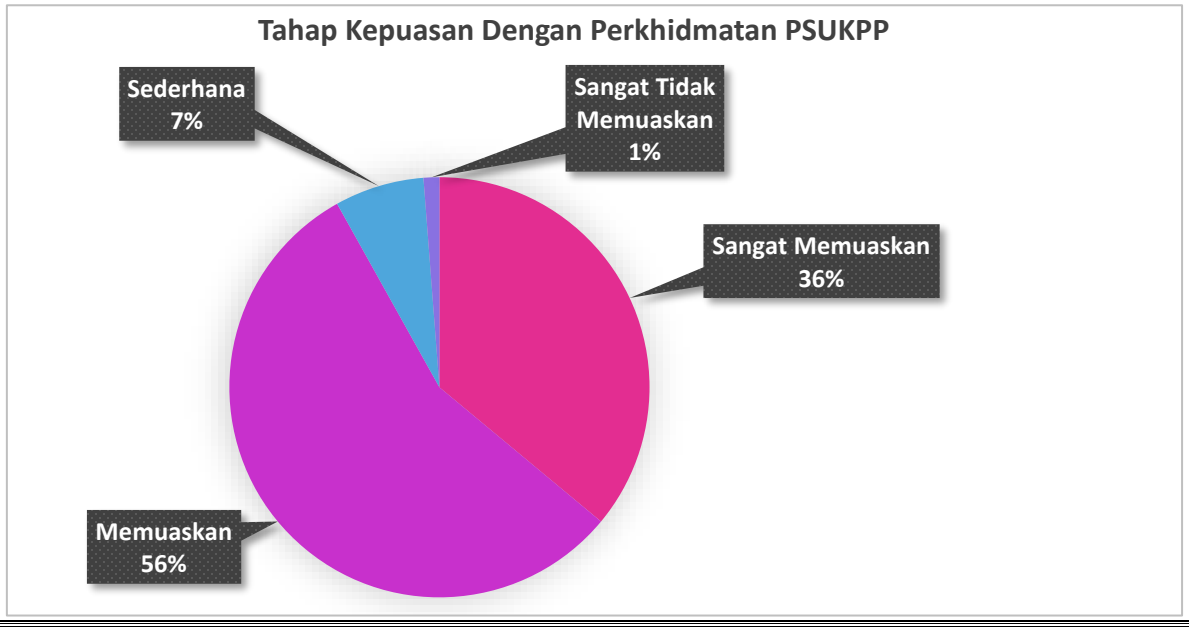
(ii) Cadangan penambahbaikan urusan melalui surat / e-mel:

Sebanyak 10 komen/cadangan yang relevan telah diterima daripada responden seperti berikut:

1. Tiada. Teruskan dengan mutu perkhidmatan terbaik anda.
2. terbaik dan teruskan tambah baik
3. memastikan talian internet sentiasa baik
4. Sentiasa memperbaiki mutu perkhidmatan dari semasa ke semasa
5. kekalkan prestasi ini
6. boleh diperlajukan dan tambahbaik
7. Mempercepatkan lagi tempoh mengjawab surat/e-mel dan menelefon pegawai bertanggungjawab seandainya memerlukan sebarang keterangan lanjut
8. Teruskan kecemerlangan
9. Tambah baik di masa hadapan
10. emel kepada pegawai kontrak perlu diberikan emel rasmi

BAHAGIAN J: KESIMPULAN

(i) Secara keseluruhan, responden berpandangan bahawa perkhidmatan PSUKPP adalah **memuaskan**.



(ii) Cadangan penambahbaikan yang perlu dilakukan oleh PSUKPP bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan:

Sebanyak 18 komen/cadangan yang relevan telah diterima daripada responden seperti berikut :

1. PSUKPP telah menunjukkan peningkatan kualiti perkhidmatan yang drastik dan amat memberansangkan sepanjang tahun 2024. Diharapkan kualiti dan keberhasilan kerja yang baik dapat diteruskan dan dipertingkatkan lagi pada masa hadapan demi menggalas tanggungjawab berkhidmat untuk rakyat negeri Pulau Pinang khususnya dan negara Malaysia secara amnya.
2. terbaik dan teruskan tambah baik
3. respon yang cepat & tepat
4. Sentiasa memperbaiki mutu perkhidmatan dari semasa ke semasa dan PSUKPP perlu lebih menitikberatkan kebajikan kakitangan
5. kekalkan prestasi ini
6. Meningkatkan lagi kemudahan
7. Perlu ada pegawai yang boleh menjawab pertanyaan
8. effectively untuk selesaikan masalah
9. Semua dalam keadaan baik
10. Kami menghargai kerjasama dan sikap profesional kebanyakan pegawai yang kami berurusan, di mana mereka sentiasa sopan dan sedia membantu. Namun, terdapat beberapa kekurangan yang boleh diperbaiki dalam aspek profesionalisme di kalangan segelintir pegawai. Kami berharap segala cabaran dapat ditangani bersama demi memastikan kelancaran proses pengurusan
11. Tambah baik di masa hadapan
12. sebarang teguran yang dibuat kepada jabatan lain perlu pastikan kakitangan suk sendiri mematuhinya. Contohnya seperti etika berpakaian..
13. pertukaran keluar kakitangan dari pejabat lain perlu juga dilaksanakan kepada kakitangan SUK. Bertukar keluar jabatan bukan hanya bertukar keluar unit. ianya untuk perkembangan kerjaya.. Jauh perjalanan luas permandangan
14. Layanan yang sama rata tidak memandang pangkat dan kedudukan
15. layanan kaunter yang mesra dan boleh menjawab soalan walaupun secara basic
16. Memperbanyakan lagi kursus2 yang membantu dalam memantapkan kakitangan

kerajaan"

17. Perfect

18. kekalkan yang sedia ada

3. Kesimpulan dari UKKI

Kajian ini bertujuan menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang (PSUKPP). Kajian ini melibatkan 247 responden, dilaksanakan secara atas talian dari 15 Oktober hingga 14 November 2024. Hasil kajian digunakan untuk penambahbaikan perkhidmatan dan pengurusan.

i. **Profil Responden:**
   - 47.8% responden adalah warga kerja PSUKPP.
   - Majoriti responden (47%) berumur antara 31–40 tahun.

ii. **Cara Berurusan:**
   - Saluran utama yang digunakan adalah telefon (72.5%).
   - 36% responden berurusan lebih dari 10 kali setahun.

iii. **Tujuan Berurusan:**
   - Tujuan utama adalah menghadiri mesyuarat/seminar (66.8%) dan ceramah/taklimat (59.11%).

iv. **Jenis Perkhidmatan:**
   - Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (47%) dan Bahagian Khidmat Pengurusan (37.7%) paling sering menjadi unit berurusan.

v. **Tahap Kepuasan Pelanggan:**
   - 91.1% responden berpuas hati dengan perkhidmatan secara keseluruhan.
   - 87.7% responden berpuas hati dengan kemudahan fizikal di PSUKPP.
   - 93.3% responden berpuas hati dengan portal rasmi.
   - Media sosial rasmi memperoleh kepuasan sebanyak 84.7%.
   - Kepuasan terhadap komunikasi telefon dan urusan surat/e-mel masing-masing adalah 89.6%.

vi. **Cadangan Penambahbaikan:**
   - Menambah kemudahan parkir dan kebersihan tandas.
   - Meningkatkan komunikasi antara pegawai serta efisiensi perkhidmatan.
   - Mengoptimumkan laman web untuk peranti mudah alih dan mengemaskini maklumat secara berkala.
   - Memberikan latihan tambahan kepada kakitangan untuk meningkatkan profesionalisme.

Kesimpulan

Kajian menunjukkan tahap kepuasan pelanggan adalah **89.7%**, berada di tahap **Cemerlang dan Perlu Dikekalkan**. PSUKPP disarankan untuk terus mengekalkan prestasi ini dan melaksanakan penambahbaikan berdasarkan maklum balas pelanggan demi memberikan perkhidmatan yang lebih berkualiti pada masa hadapan.

4. Penutup

Kajian kepuasan pelanggan yang telah dijalankan pada 15 Oktober 2024 sehingga 14 November 2024 menumpukan kepada aspek kualiti perkhidmatan oleh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang. Komen-komen yang diberikan oleh responden di dalam laporan ini adalah untuk tindakan pihak yang bertanggungjawab. Sehubungan itu, Jabatan/Agensi yang berkaitan dicadangkan untuk melaksanakan proses penambahbaikan berterusan dari semasa ke semasa serta mengambil kira cadangan/pandangan serta keperluan/kehendak pelanggan.

Secara keseluruhannya tahap kepuasan pelanggan bagi **Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang** adalah sebanyak **89.7%** iaitu berada di tahap **"Cemerlang dan Perlu Dikekalkan".**

INDIKATOR PENILAIAN KAJIAN

KEPUASAN PEKERJA DALAMAN

