

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERLIS (PSUK PERLIS) TAHUN 2022

Kajian Kepuasan Pelanggan PSUK Perlis tahun 2022 dilaksanakan untuk **mendapatkan pandangan serta maklum balas** daripada warga PSUK Perlis, **semua pihak yang berurusan dengan PSUK Perlis** dan **semua pihak yang mendapat perkhidmatan yang disediakan oleh PSUK Perlis**. Maklum balas anda akan membantu PSUK Perlis memahami keperluan pelanggan. Maklumat yang diberikan akan digunakan untuk menambah baik dan meningkatkan kualiti perkhidmatan di PSUK Perlis.

Kajian ini **bermula pada 24 November 2022 dan akan berakhir pada 25 Disember 2022**. Tuan/ Puan hanya memerlukan 5 hingga ke 10 minit untuk melengkapkan kaji selidik ini.

Satu (1) salinan maklumbalas anda akan di emelkan kepada emel yang di berikan di bawah.

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis
Unit Pengurusan Korporat & Integriti,
Aras 2, Blok B, Kompleks Pentadbiran Kerajaan Negeri Perlis,
Persiaran Wawasan, 01000 Kangar

Tel : 04-9738800
Faks : 04-9738875

Email *

BAHAGIAN A : PROFIL RESPONDEN

1. Kategori Responden: *

- ☐ PSUK Perlis : Pegawai Tetap
- ☐ PSUK Perlis : Pegawai Kontrak
- ☐ PSUK Perlis : Sambilan
- ☐ PSUK Perlis : Pelajar Latihan Industri
- ☐ Luaran : Pegawai GLC
- ☒ Luaran : Kakitangan Awam
- ☐ Luaran : Pesara Kerajaan
- ☐ Luaran : Pembekal
- ☐ Luaran : Orang Awam
- ☐ Luaran : Pelajar

2. Jantina: *

- ☒ Lelaki
- ☐ Perempuan

3. Keturunan: *

☒ Melayu

☐ Cina

☐ India

☐ Siam

☐ Other:

4. Umur (Hanya isikan nombor): *

58

5. Tahap Pendidikan: *

☐ UPSR dan ke bawah

☐ LCE/SRP/PMR

☐ MCE/SPM/SPVM

☒ HSC/STP/STPM/DIPLOMA

☐ Ijazah / Sarjana/ PHD dan ke atas

☐ Other:

BAHAGIAN B : CARA BERURUSAN DENGAN PSUK PERLIS

6. Apakah saluran anda berurusan dengan PSUK Perlis: *

Anda boleh menanda lebih daripada satu jawapan.

- ☒ Janji temu/ bersemuka
- ☐ Kaunter Pejabat
- ☐ Telefon
- ☐ E-mel
- ☐ Surat-menyurat/ Faks
- ☐ Media sosial PSUK Perlis (Laman Web/ Facebook/ Twitter, Instagram, TikTok, Youtube)
- ☐ Forum rasmi (Lawatan/ Mesyuarat/ Program/ Pameran/ Bengkel/ Seminar/ Taklimat)
- ☐ Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) PSUK Perlis
- ☐ Dalam talian (contoh: Google Meet/ Zoom/ Webinar)

7. Kekerapan anda berurusan dengan PSUK Perlis dalam setahun (tuliskan nombor sahaja): *

7

8. Tujuan menghubungi/ berurusan dengan PSUK Perlis: *

Boleh pilih lebih dari satu jawapan.

- ☒ Mendapatkan maklumat umum
- ☐ Mendapatkan khidmat nasihat
- ☒ Menghadiri mesyuarat/ seminar/ bengkel/ lawatan
- ☒ Menghadiri ceramah/ taklimat
- ☐ Membuat aduan/ rayuan/ pertanyaan/ penghargaan
- ☐ Urusan pencen
- ☐ Urusan Kewangan/Pembayaran
- ☐ Penyediaan perkhidmatan sebagai kontraktor/ pembekal

BAHAGIAN C : JENIS PERKHIDMATAN

Anda boleh menanda lebih daripada satu jawapan.

9. Bahagian yang anda sering berurusan: *

- ☐ BPEN - Bahagian Perancang Ekonomi Negeri Perlis
- ☐ BP - Bahagian Perumahan
- ☐ BKT - Bahagian Kerajaan Tempatan
- ☐ BPD - Bahagian Pentadbiran Daerah
- ☒ BDUN - Bahagian Dewan Undangan Negeri & Majlis Mesyuarat Kerajaan
- ☒ BKP - Bahagian Khidmat Pengurusan
- ☐ BPSM -Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
- ☐ BPTM - Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat
- ☒ BPMPI - Bahagian Pengurusan Majlis, Protokol & Istiadat
- ☒ MSN - Majlis Sukan Negeri
- ☐ UPKI - Unit Pengurusan Korporat & Integriti
- ☐ UAD - Unit Audit Dalam

BAHAGIAN D : PERKHIDMATAN DI PEJABAT PSUK PERLIS

- *Anda boleh menanda lebih daripada satu jawapan.*
- *Sila nilai berdasarkan pilihan skala di bawah:*

10. Pengalaman anda berurusan di PSUK Perlis: *

	Tidak Pernah	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan
(a) Mengambil tindakan dalam kadar segera	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(b) Memberi maklumat yang diperlukan dalam masa yang dijanjikan	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(c) Menyelesaikan sesuatu urusan/ pertanyaan/ aduan dalam tempoh yang ditetapkan	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(d) Memberi layanan mesra dan sabar	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(e) Menunjukkan sikap sedia membantu	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(f) Mengambil berat terhadap kebajikan pelanggan	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(g) Memberi layanan yang adil	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(h) Pegawai mempunyai pengetahuan dan kemahiran untuk membantu	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(i) Berkebolehan	☐	☐	☐	☐	☐	☒

untuk
menjawab dan
memberi
penjelasan
dengan tepat
dan jelas

11. Cadangan penambahbaikan perkhidmatan di PSUK Perlis:

.....

BAHAGIAN E : KEMUDAHAN FIZIKAL PSUK PERLIS

- *Anda boleh menanda lebih daripada satu jawapan.*
- *Sila nilai berdasarkan pilihan skala di bawah:*

12. Tahap kepuasan hati dengan kemudahan yang disediakan di PSUK Perlis: *

	Tidak Pernah	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan
(a). Ruang menunggu	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(b). Tempat letak kereta (parkir)	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(c). Kemudahan OKU berkerusi roda dan warga emas	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(d). Papan petunjuk arah	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(e). Lif	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(f). Tandas	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(g). Surau	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(h). Perpustakaan	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(i). Kafeteria	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(j) Bilik Mesyuarat	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(k) Ruang Pejabat	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(l) Kebersihan	☐	☐	☐	☐	☐	☒

13. Cadangan penambahbaikan kemudahan fizikal di PSUK Perlis:

BAHAGIAN F : PERKHIDMATAN ATAS TALIAN

- - *Anda boleh menanda lebih daripada satu jawapan.*
 - *Sila nilai berdasarkan pilihan skala di bawah:*

14. Perkhidmatan atas talian yang anda pernah berurusan: *

	Pernah	Tidak Pasti	Tidak Pernah
Laman Web Pejabat SUK Perlis	☒	☐	☐
Portal Usahawan Perlis	☐	☒	☐
Portal Data Terbuka Negeri Perlis	☒	☐	☐
Sistem Penganugerahan Darjah Kebesaran (SISDAR)	☐	☐	☒
Pemohonan Perumahan Awam (SMPA)	☐	☐	☒
eAduan (SISPAA)	☐	☐	☒
Sistem Direktori SUK Negeri Perlis	☒	☐	☐
Single Sign On (SSO)	☐	☐	☒
Emel Perlis	☐	☐	☒
Tempahan Bilik Latihan (eTempahan)	☐	☐	☒
Sistem Kehadiran (eHADIR)	☒	☐	☐
Sistem Aduan ICT	☐	☐	☒
Portal Ispeks	☐	☐	☒
eSISTOR	☐	☐	☒
eMOHON	☐	☐	☒
MyEvent	☐	☐	☒

15. Apakah penilaian anda terhadap Laman Web PSUK Perlis: *

	Tidak Pernah	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan
Kandungan di kemaskini	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Direktori di kemaskini	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Mempunyai paparan yang teratur dan menarik	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Mesra pengguna	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Maklumat yang diperlukan senang diperoleh	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Maklumat yang ada adalah tepat	☐	☐	☐	☐	☐	☒

16. Cadangan penambahbaikan laman web PSUK Perlis:

.....

BAHAGIAN G : MEDIA SOSIAL RASMI

- Anda boleh menanda lebih daripada satu jawapan.
- Sila nilai berdasarkan pilihan skala di bawah:

17. Media Sosial Rasmi yang anda pernah berurusan:

	Pernah	Tidak Pasti	Tidak Pernah
Facebook (@SUKPerlisOfficial)	☒	☐	☐
YouTube (Canggung Digital)	☒	☐	☐
Twitter (@SUKPerlis)	☐	☐	☒
Instagram (@sukperlisofficial)	☒	☐	☐
TikTok (@@sukperlis)	☐	☐	☒

18. Apakah penilaian anda terhadap Media Sosial Rasmi PSUK Perlis: *

	Tidak Pernah	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan
Kandungan di kemaskini	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Mempunyai paparan yang teratur dan menarik	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Mesra pengguna	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Maklumat yang diperlukan senang diperoleh	☐	☐	☐	☐	☐	☒
Maklumat yang ada adalah tepat	☐	☐	☐	☐	☐	☒

19. Cadangan penambahbaikan Media Sosial Rasmi PSUK Perlis:

BAHAGIAN H – URUSAN MELALUI TELEFON

- Anda boleh menanda lebih daripada satu jawapan.
- Sila nilai berdasarkan pilihan skala di bawah:

20. Tahap kepuasan hati semasa berurusan dengan PSUK Perlis menerusi telefon: *

	Tidak Pernah	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan
(a). Tempoh menjawab panggilan berpatutan	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(b). Bahasa yang sopan dan mesra	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(c). Penerangan yang diberikan adalah jelas	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(d). Maklumat yang diberikan tepat	☐	☐	☐	☐	☐	☒

21. Cadangan penambahbaikan urusan melalui telefon PSUK Perlis:

BAHAGIAN I : URUSAN MENERUSI SURAT/ E-MEL

- Anda boleh menanda lebih daripada satu jawapan.
- Sila nilai berdasarkan pilihan skala di bawah:

22. Tahap kepuasan hati semasa berurusan dengan PSUK Perlis menerusi surat/ e-mel: *

	Tidak Pernah	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sederhana	Memuaskan	Sangat Memuaskan
(a). Tempoh menjawab e-mel	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(b). Bahasa yang sopan dan beretika	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(c). Penerangan yang diberikan adalah jelas	☐	☐	☐	☐	☐	☒
(d). Maklumat yang diberikan adalah tepat	☐	☐	☐	☐	☐	☒

23. Cadangan penambahbaikan urusan melalui surat / emel PSUK Perlis:

.....

BAHAGIAN J – KESIMPULAN

24. Secara keseluruhan saya berpandangan perkhidmatan PSUK Perlis adalah:

- ☐ Sangat Tidak Memuaskan
- ☐ Tidak Memuaskan
- ☐ Sederhana
- ☐ Memuaskan
- ☒ Sangat Memuaskan

25. Cadangan penambahbaikan yang perlu dilakukan oleh PSUK Perlis bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan:

.....

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERLIS (PSUK PERLIS) TAHUN 2022

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis (PSUK Perlis) mengucapkan ribuan terima kasih atas kerjasama anda melengkapkan borang soal selidik ini.

Semua maklumat yang diberikan hanyalah untuk tujuan kajian ini sahaja dan ianya adalah sulit dan rahsia.

Sebarang pertanyaan atau maklumat lanjut, sila emel ke: **korporat@perlis.gov.my**

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms