



KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 2022

PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERLIS

Unit Pengurusan Korporat dan Intgeriti
23 Februari 2023

Latar belakang Kajian

Tujuan

- ❑ Tahap kepuasan pelanggan
- ❑ Perkhidmatan PSUK Perlis

Tempoh Pelaksanaan

- ❑ 24 November – 25 Disember 2022

Kaedah Yang Digunakan

- ❑ Google form
- ❑ Edaran di buat melalui emel dan media sosial

Apspek Yang Di Nilai (7 aspek penilaian)

- ❑ Cara Berurusan di PSUK Perlis
- ❑ Perkhidmatan di Pejabat
- ❑ Kemudahan Fizikal
- ❑ Perkhidmatan Atas Talian
- ❑ Media Sosial
- ❑ Urusan Melalui Telefon
- ❑ Urusan Melalui emel/ surat

Latar Belakang Responden

Responden yang mengambil bahagian

- ❑ 155 orang
- ❑ 82 Lelaki (52.9%)
- ❑ 73 Perempuan (47.1%)

Keturunan

- ❑ Melayu (97.4%)
- ❑ Cina (0.7%)
- ❑ Lain-lain (1.9%) – Kadazan & Bajau

Tahap Pendidikan

- ❑ STPM, Sijil, Diploma dan Ijazah keatas (66.5%)
- ❑ PMR, SPM dan yang setaraf (32.9%)
- ❑ UPSR dan kebawah (0.6%)

Kategori Responden

- ❑ **Pelanggan Luaran** (Kakitangan awam luar dan orang awam)
 - ❑ 110 orang (71%)
- ❑ **Pelanggan Dalaman** (Kakitangan awam PSUK Perlis)
 - ❑ 45 orang (28.9%)

Umur Responden

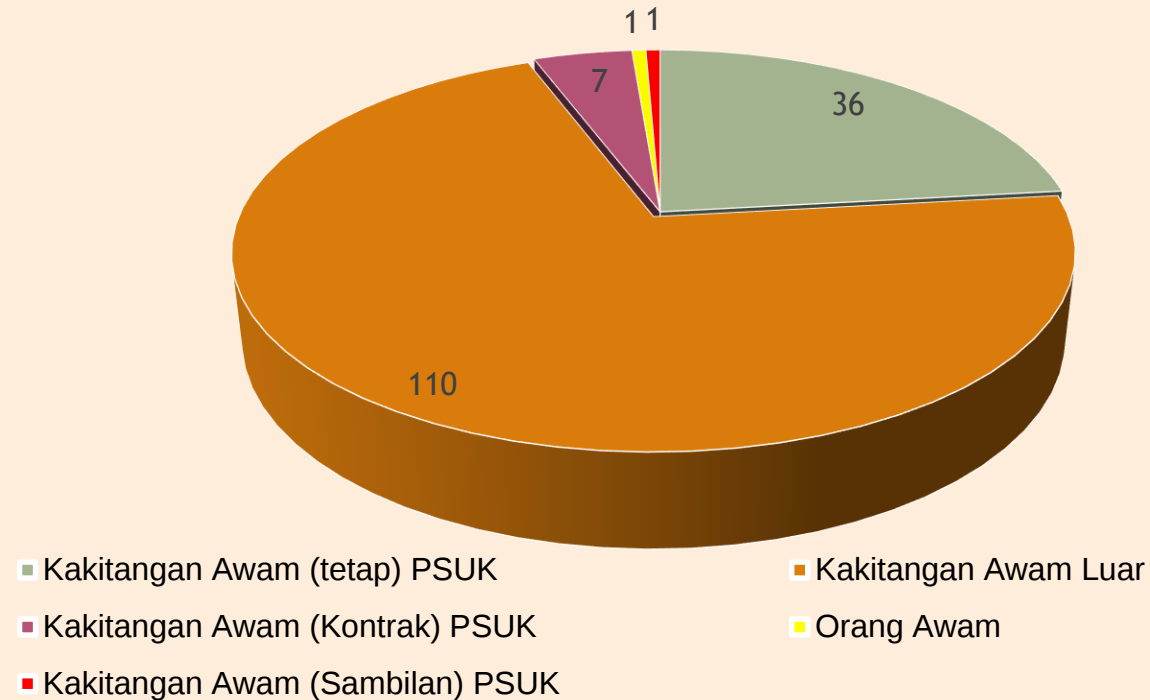
- ❑ Dibawah 25 Tahun (1.9%)
- ❑ 25 – 35 Tahun (25.8%)
- ❑ **36 – 45 Tahun (41.3%)**
- ❑ 46 – 55 Tahun (26.55%)
- ❑ 56 Tahun keatas (4.5%)



DAPATAN KAJIAN

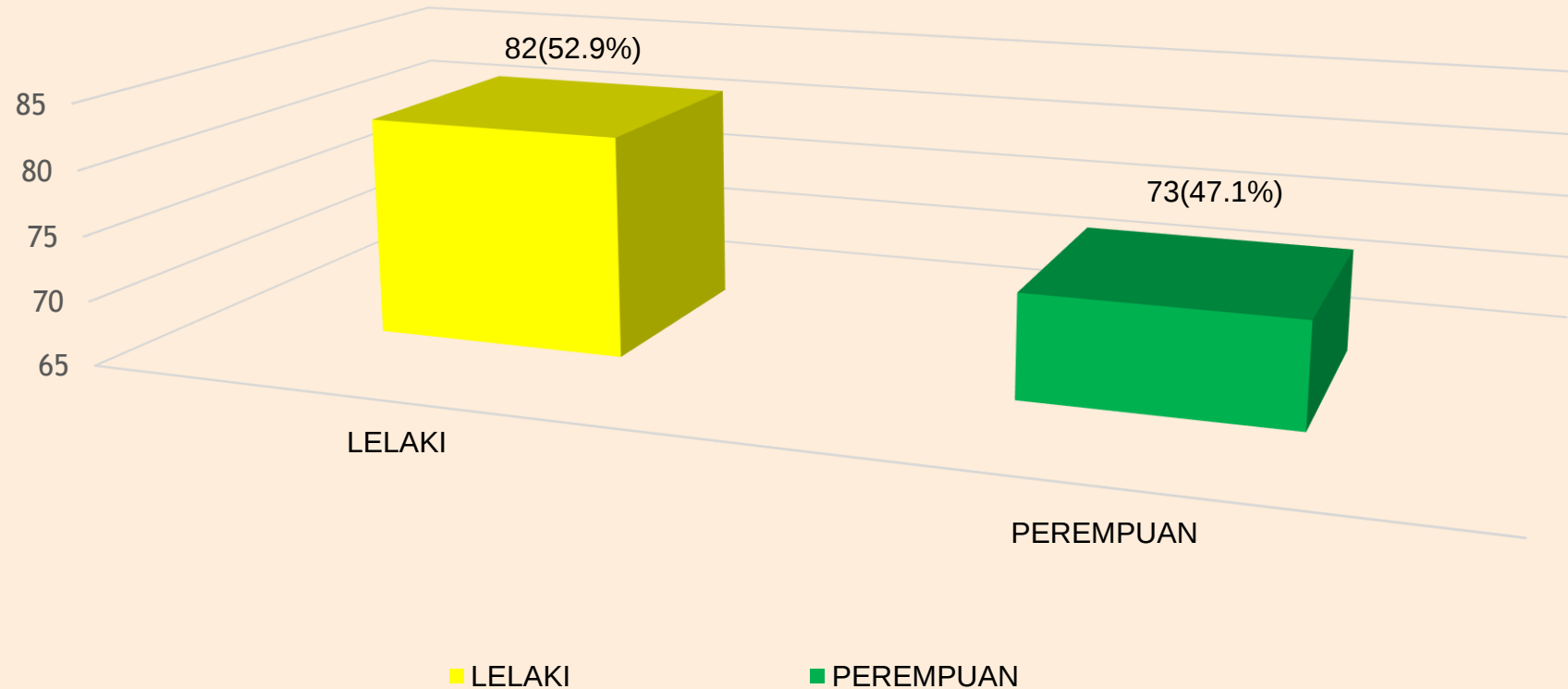
1. Kategori Responden

155 Responden



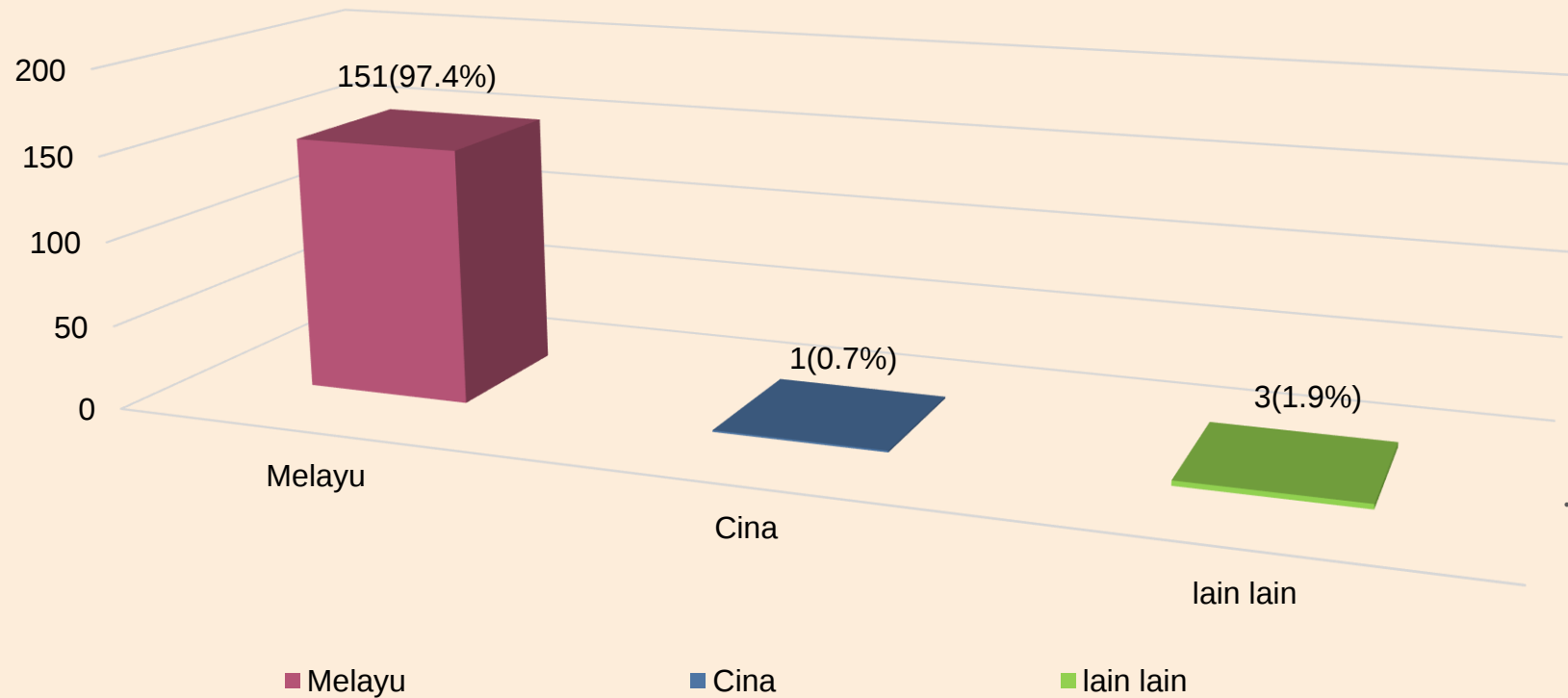
Berdasarkan carta diatas, responden kakitangan awam luaran merupakan responden yang paling ramai menyertai kajian dengan PSUK dengan peratusan sebanyak 110(71%) berbanding pegawai tetap di PSUK 36(23.2%). Sebanyak 7(4.5%) kakitangan Awam kontrak dan yang paling rendah adalah orang awam dan kakitangan sambilan mewakili 2(1.2%)

2. Jantina



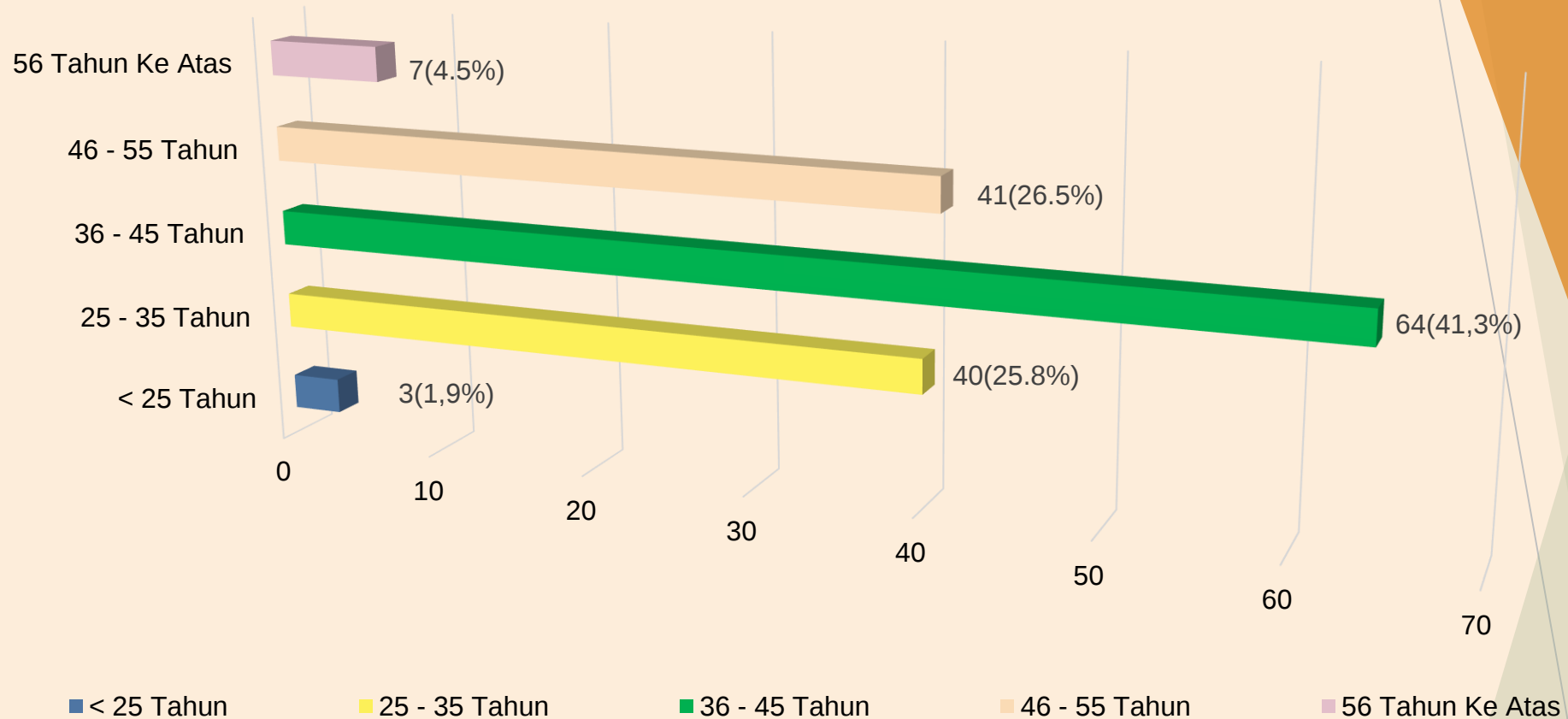
Berdasarkan carta di atas, responden lelaki merupakan responden tertinggi ketika berurusan dengan PSUK iaitu sebanyak 82(52.9%) manakala responden perempuan mencapai peratusan 73(47.1%).

3. Keturunan



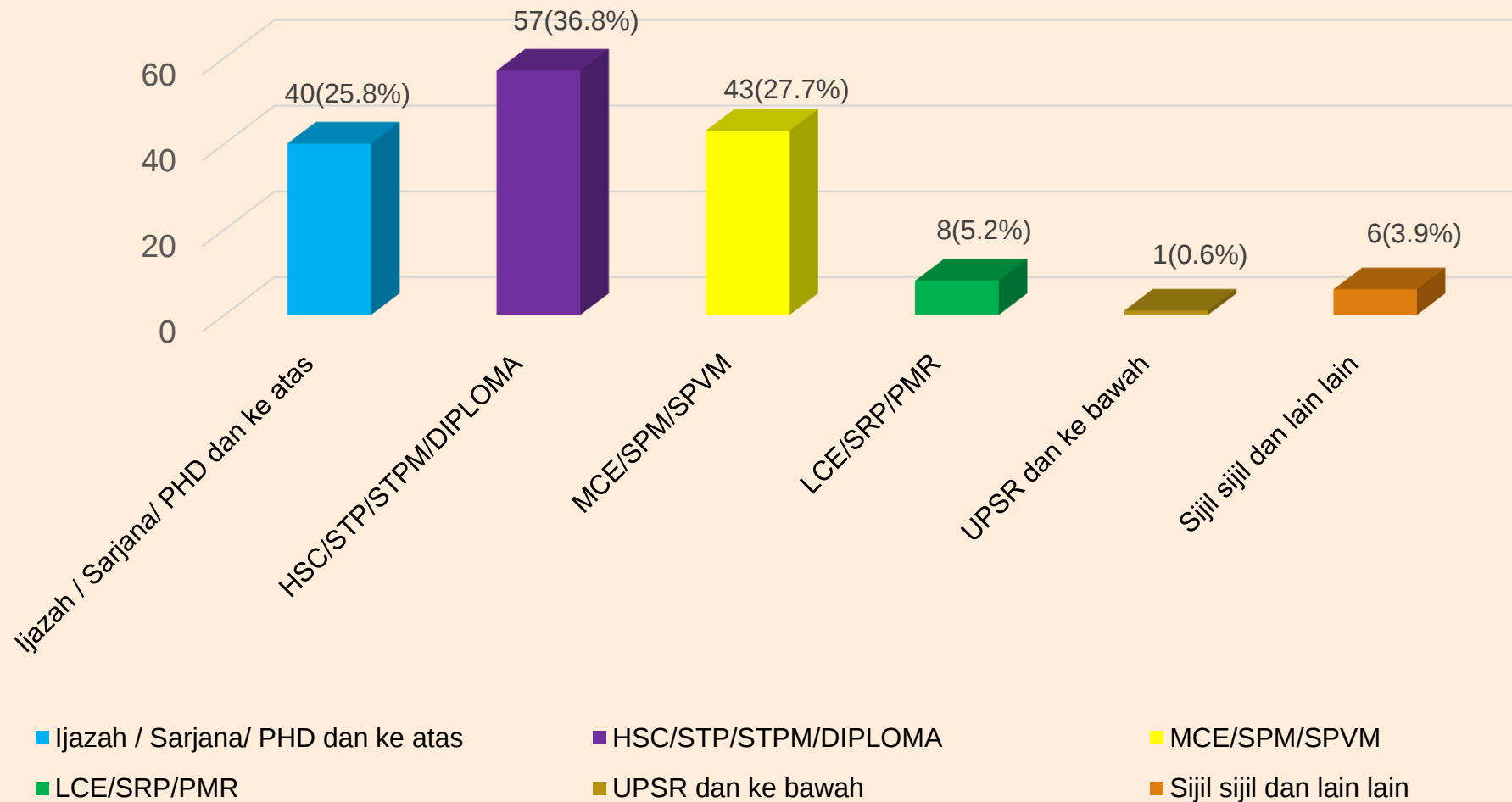
Berdasarkan carta di atas, responden keturunan Melayu merupakan yang tertinggi berurusan dengan PSUK iaitu sebanyak 151(97.4%). Keturunan Cina 1(0.7%) dan lain-lain keturunan 3(1.9%).

4. Umur

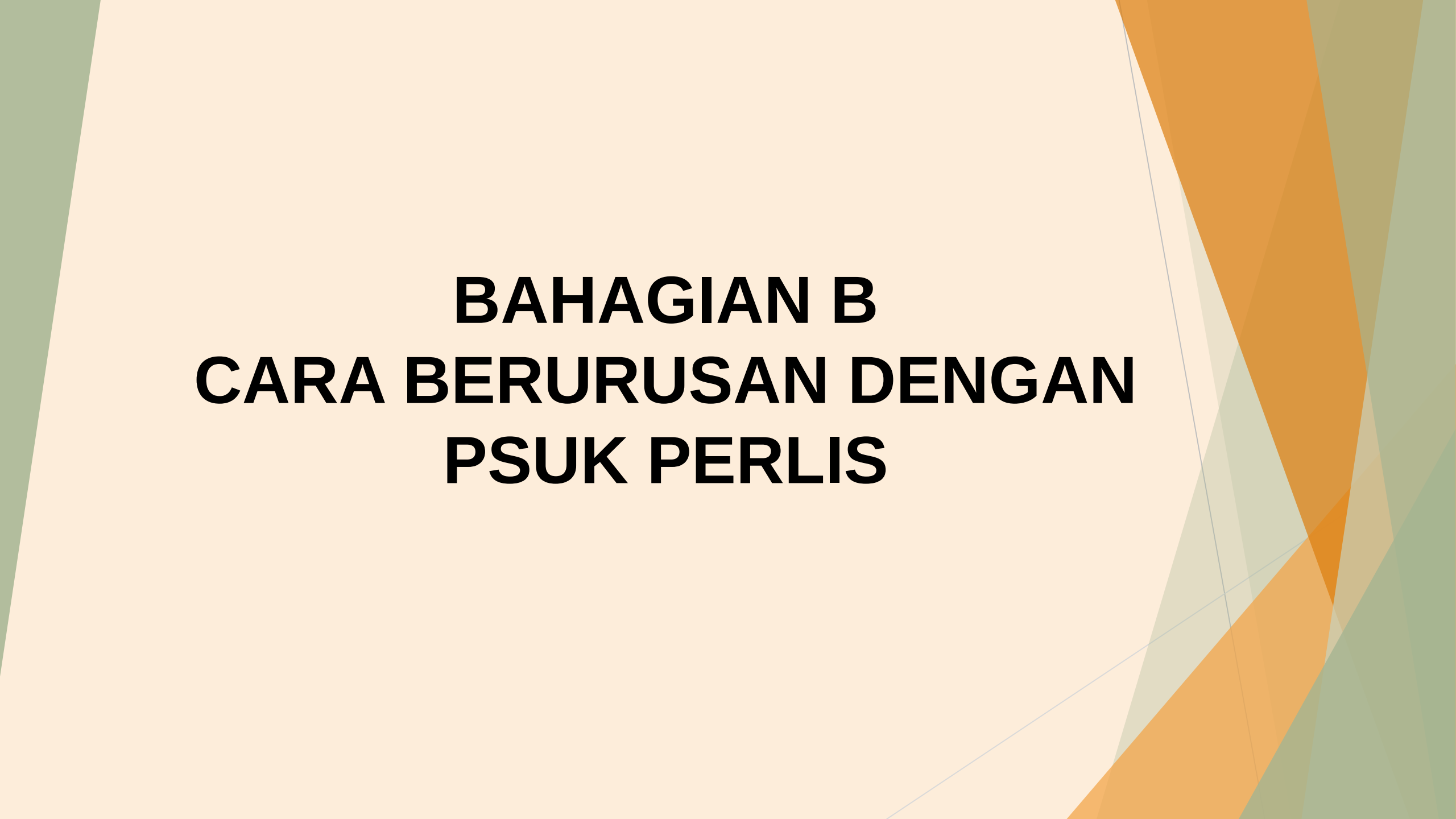


Berdasarkan carta di atas, responden lingkungan umur dari 36 – 45 tahun merupakan yang tertinggi dengan peratusan 64(41.3%) yang datang berurusan dengan PSUK. Responden kedua tertinggi adalah dalam lingkungan umur 46 – 55 tahun sebanyak 41(26.5%), responden 25 – 35 tahun pula sebanyak 40(25.8%) dan lingkungan umur bawah 56 tahun ke atas adalah 7(4.5%). Kategori umur yang terendah adalah lingkungan umur 25 tahun ke bawah sebanyak 3(1.9%)

5. Tahap Pendidikan



Berdasarkan carta diatas, tahap pendidikan responden dari kelulusan HSC/STP/STPM/DIPLOMA merupakan responden tertinggi iaitu sebanyak 57(36.8%). Selain itu, responden MCE/SPM/SPMVM adalah 43(27.7%) diikuti responden Ijazah/Sarajana/PHD 40(25.8%), LCE/SRP/PMR 8(5.2%), sijil-sijil dan lain sebanyak 6(3.9%) dan yang terakhir UPSR dan ke bawah 1(0.6%).

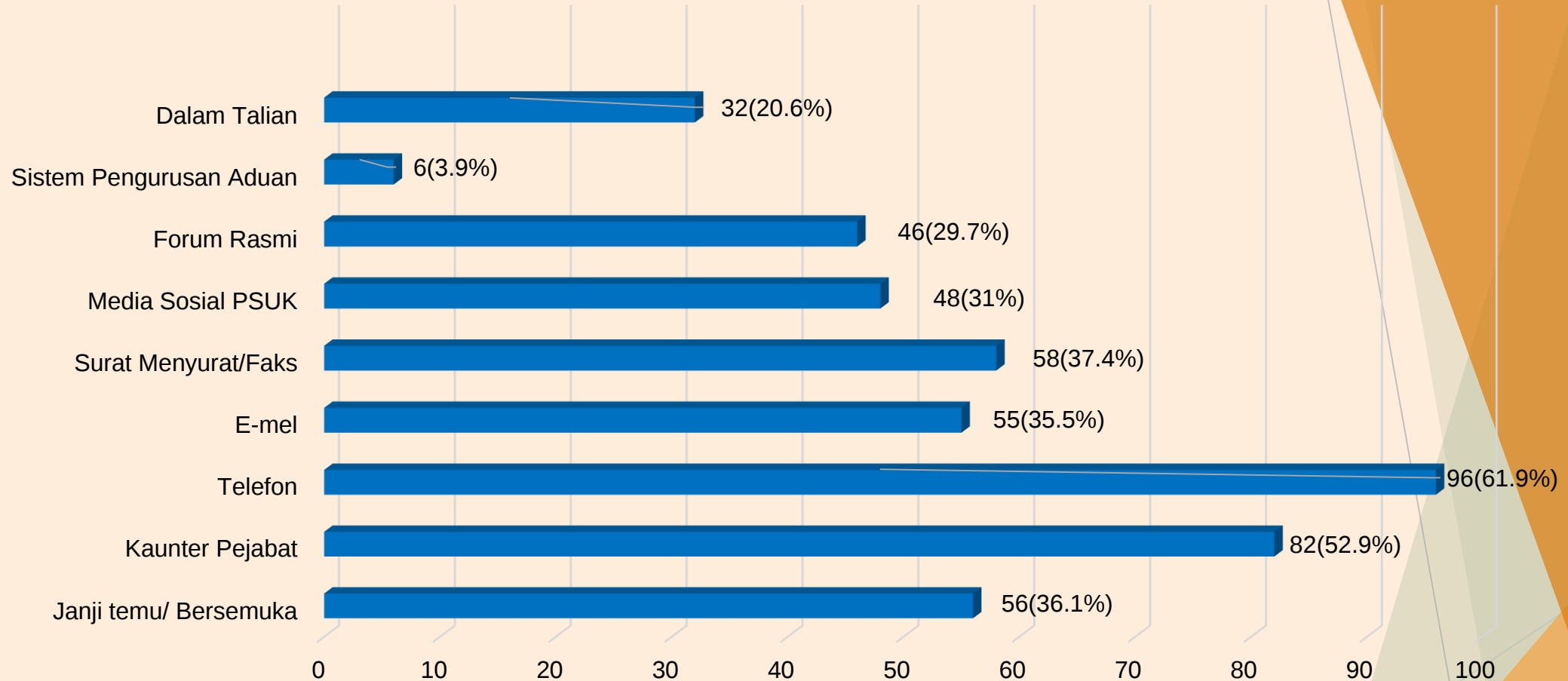


BAHAGIAN B

CARA BERURUSAN DENGAN

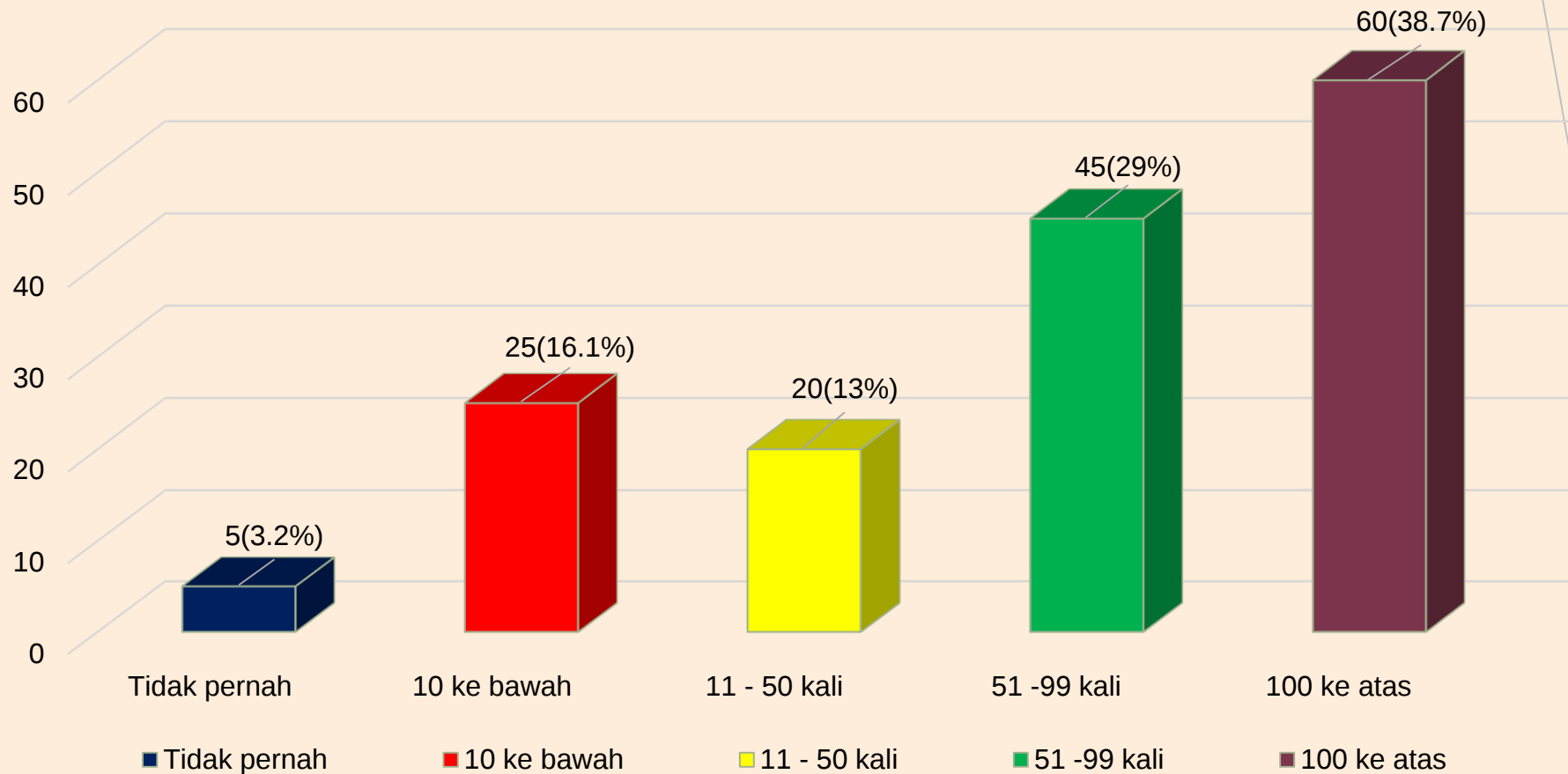
PSUK PERLIS

6. Apakah Saluran Anda Berurusan Dengan PSUK Perlis



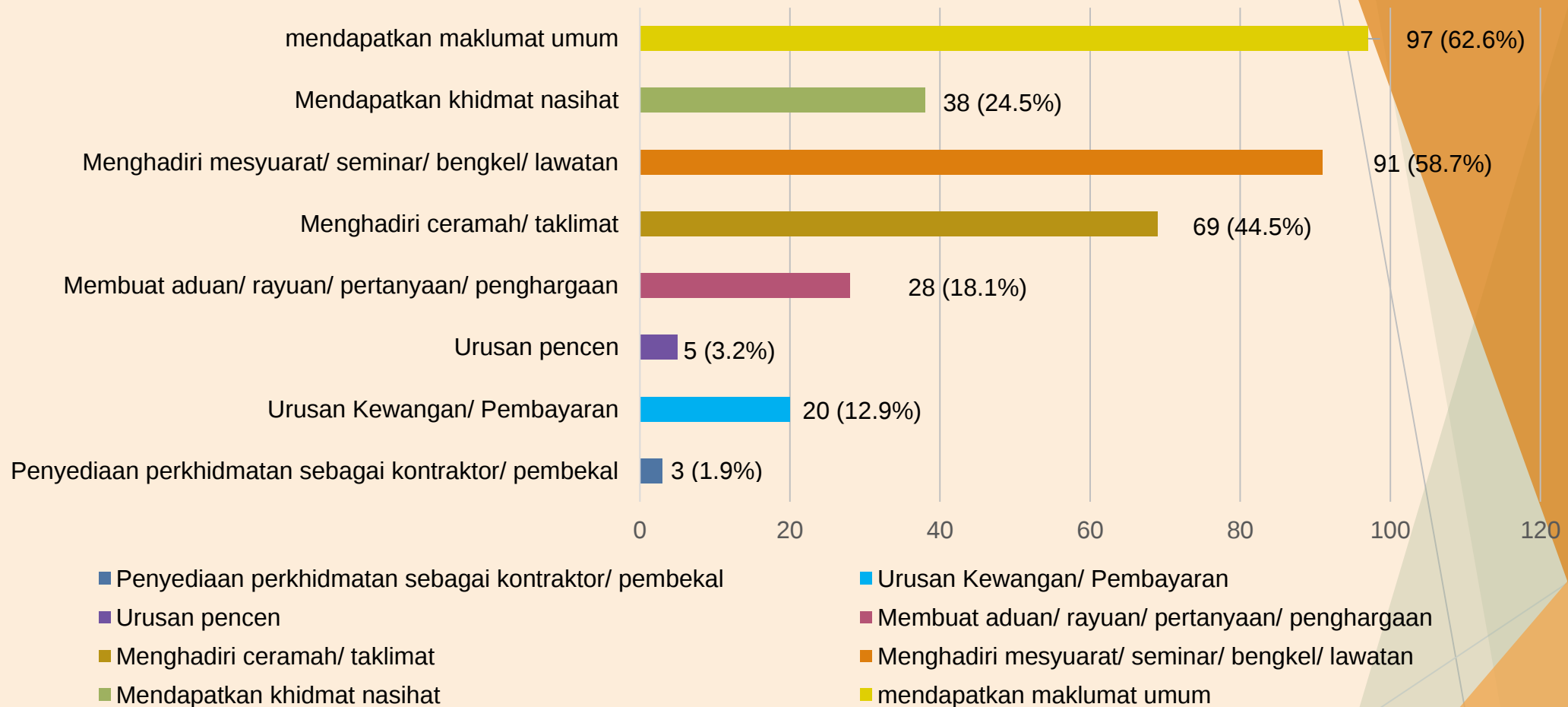
Berdasarkan carta di atas, responden yang berurusan menggunakan saluran telefon yang tertinggi iaitu sebanyak 96(61.9%). Diikuti kedua tertinggi iaitu kaedah menggunakan saluran kaunter pejabat sebanyak 82(52.9%). Selain itu, responden juga menggunakan saluran Surat Menyurat /faks 58(37.4%), Janji temu/ Bersemuka 56(36.1%), e-mel 55(35.5%), Media Sosial 48(31%), Forum rasmi 46(29.7%) dan dalam talian 32(20.6%). Yang terendah adalah Sistem Pengurusan Aduan 6(3.9%)

7. Kekerapan Anda Berurusan Dengan PSUK Perlis Dalam Setahun



Berdasarkan carta di atas, kekerapan berurusan dengan PSUK dalam setahun. Responden yang terdiri daripada kakitangan awam dalam dan luar yang sering berurusan di PSUK. Kekerapan tertinggi sebanyak 60(38.7%) berurusan 100 kali keatas diikuti 45(29%) 51 - 99 kali berurusan. Kekerapan urusan sebanyak 20(13%) merangkumi responden 11 – 50 kali, 25(16.1%) 10 kali ke bawah dan yang paling rendah sebanyak 5(3.2%) yang tidak pernah berurusan dengan PSUK Perlis.

8. Tujuan Menghubungi/ Berurusan Dengan PSUK Perlis



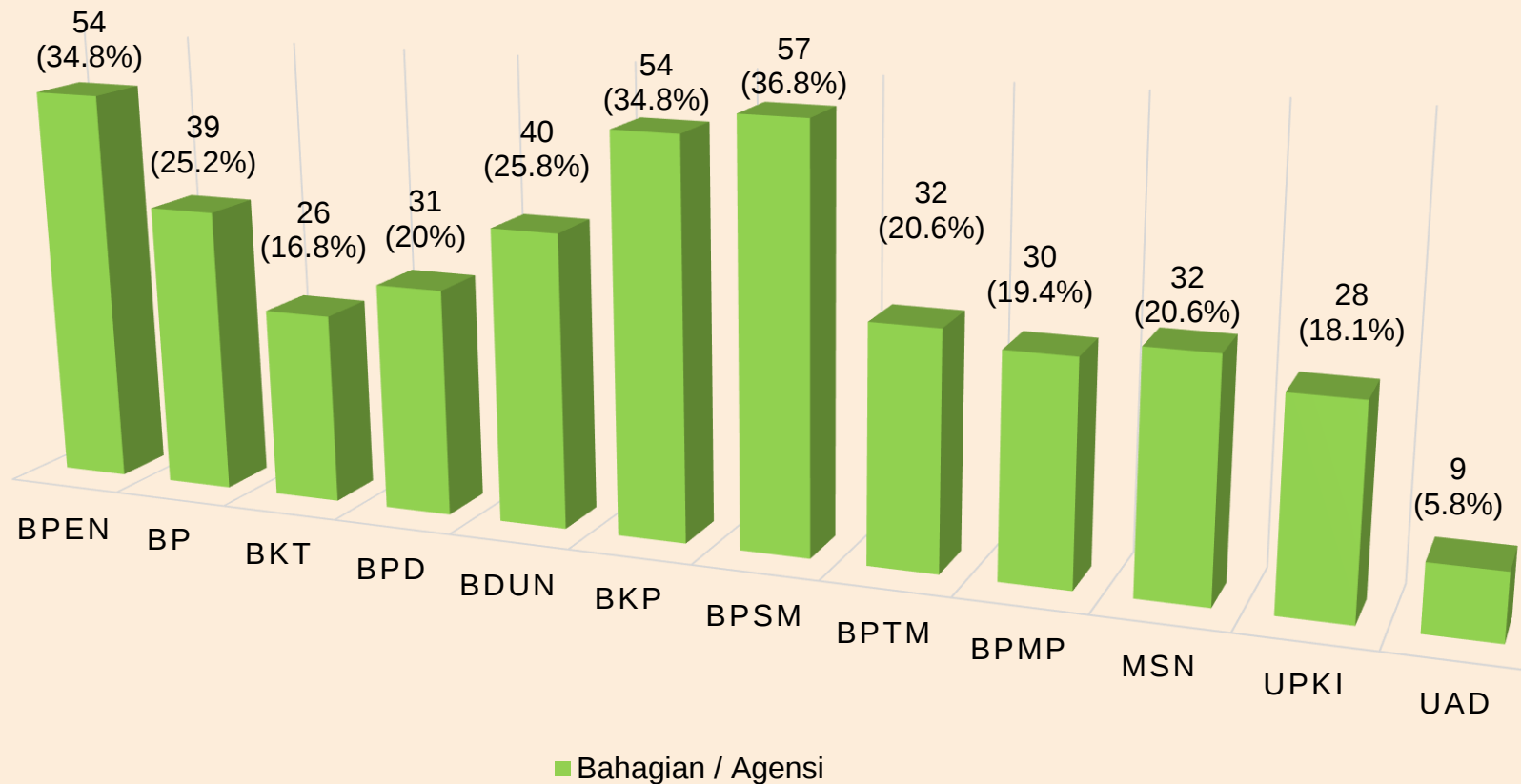
Berdasarkan carta di atas, tujuan utama berurusan dengan PSUK adalah untuk mendapatkan maklumat umum iaitu 97(62.6%) diikuti menghadiri mesyuarat/ seminar/ Bengkel/ lawatan sebanyak 91(58.7%). 38(24.5%) yang mendapatkan khidmat nasihat, manakala 28(18.1%) membuat aduan/rayuan/pertanyaan/ dan penghargaan. Urusan yang berikutnya adalah 20(12.9%) bagi urusan kewangan/pembayaran, 5(3.3%) urusan pencen dan yang paling rendah adalah 3(1.9%) penyediaan perkhidmatan sebagai kontraktor/pembekal.



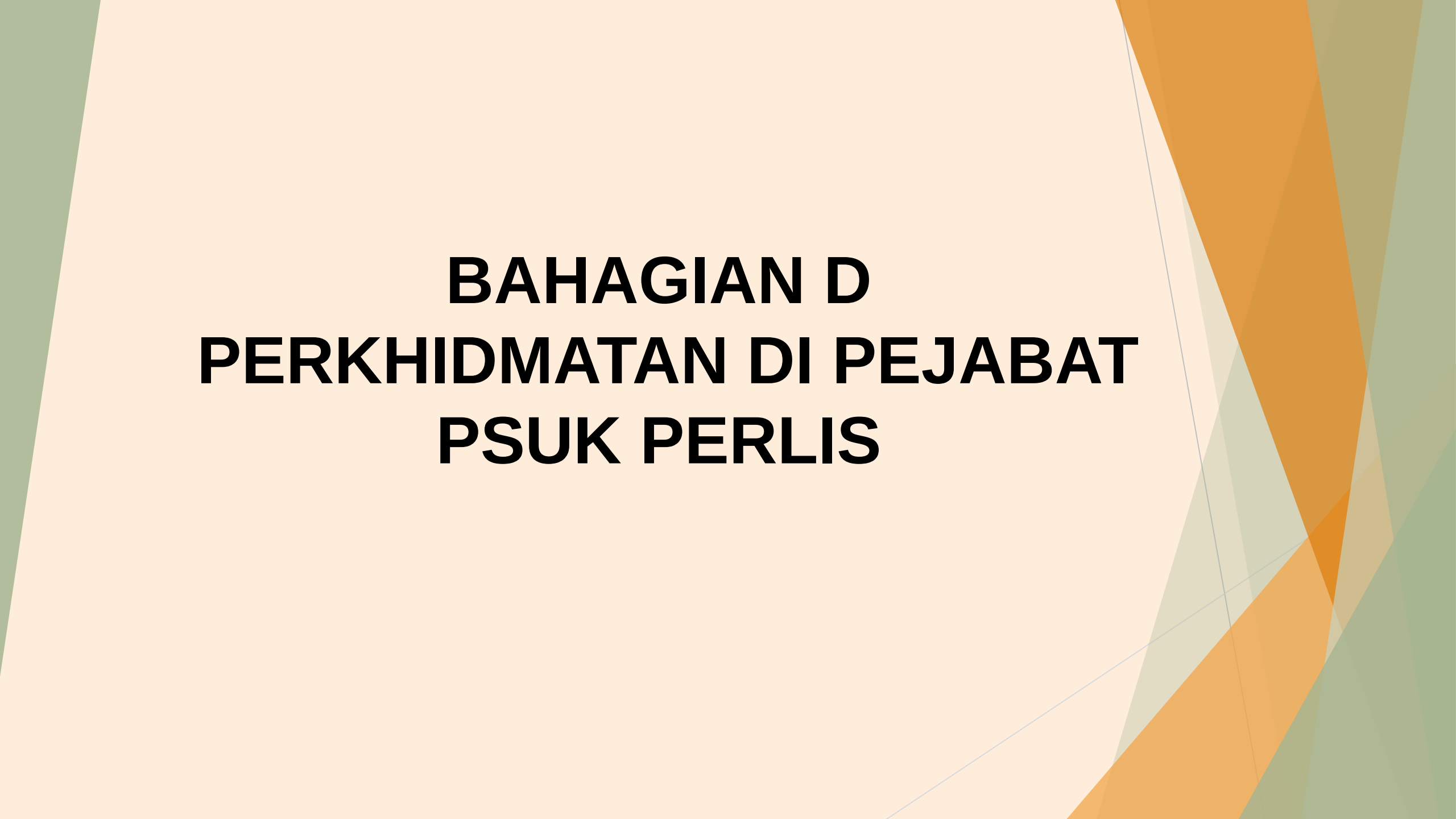
BAHAGIAN C

BAHAGIAN/ UNIT BERURUSAN

9. Bagian yang anda sering berurusan

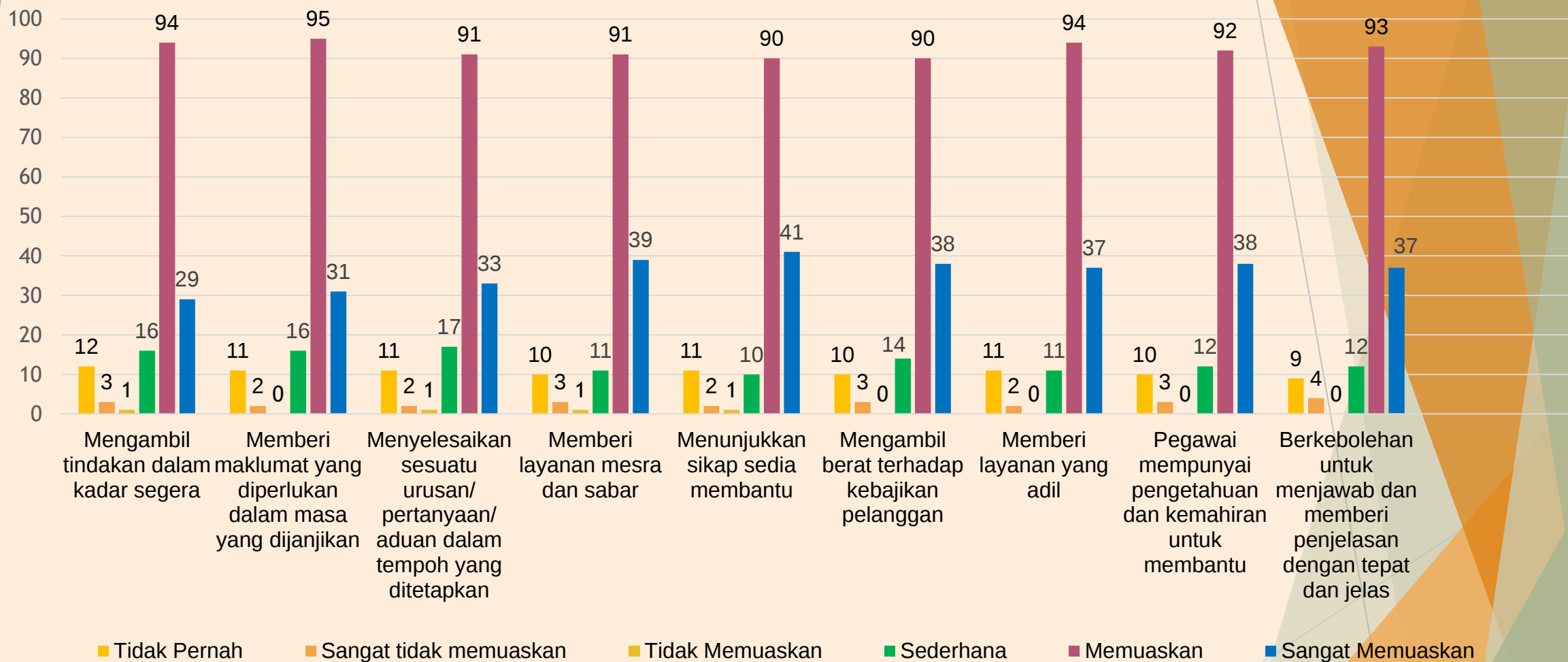


Berdasarkan carta di atas, responden yang berurusan dengan Bahagian-bahagian di PSUK. BPSM yang tertinggi iaitu sebanyak 57(36.8%). Diikuti kedua tertinggi iaitu BKP dan BPEN dengan 54(34.8%), BDUN 40(25.8%), BP 39(25.2%), BPTM dan MSN 32(20.6%), UPKI 28(18.1%) dan BKT 26(16.8%). Bahagian yang terendah adalah UAD 9(5.8%).



BAHAGIAN D PERKHIDMATAN DI PEJABAT PSUK PERLIS

10. Pengalaman Berurusan Dengan PSUK Perlis



Carta di atas menerangkan penilaian responden terhadap pengalaman berurusan dengan PSUK adalah Memuaskan.

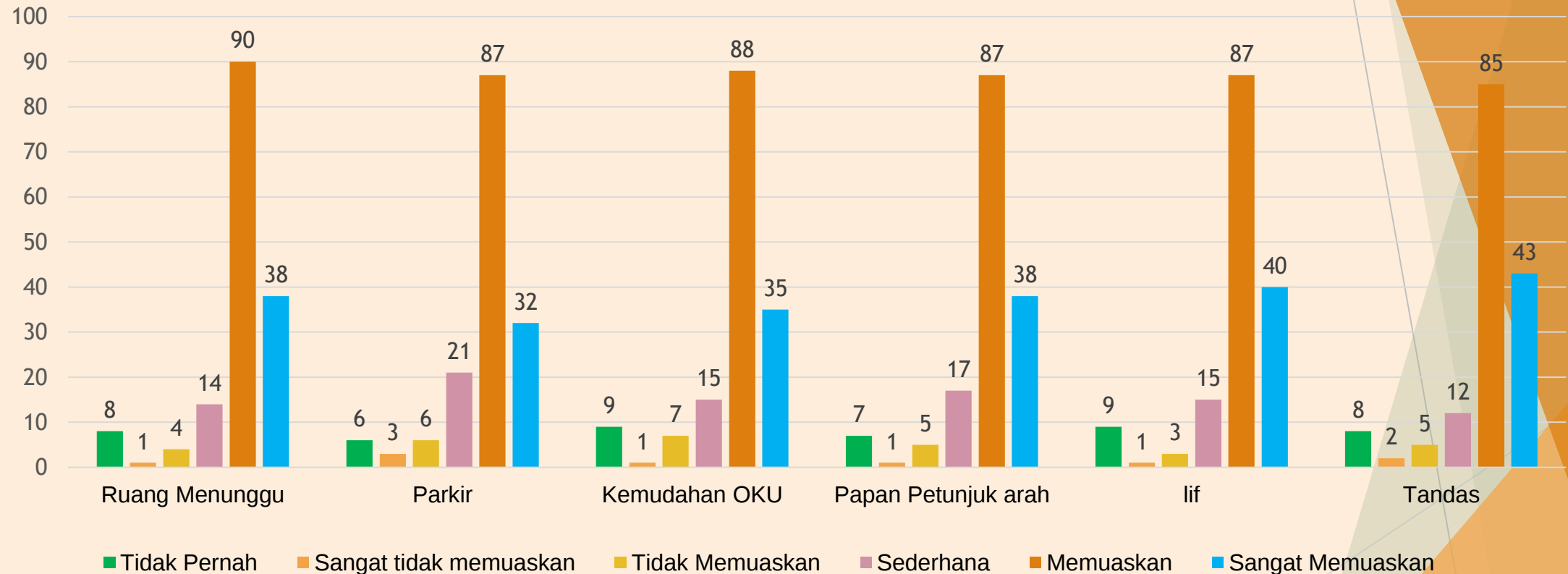
11. Cadangan Penambahbaikan Perkhidmatan Di PSUK Perlis





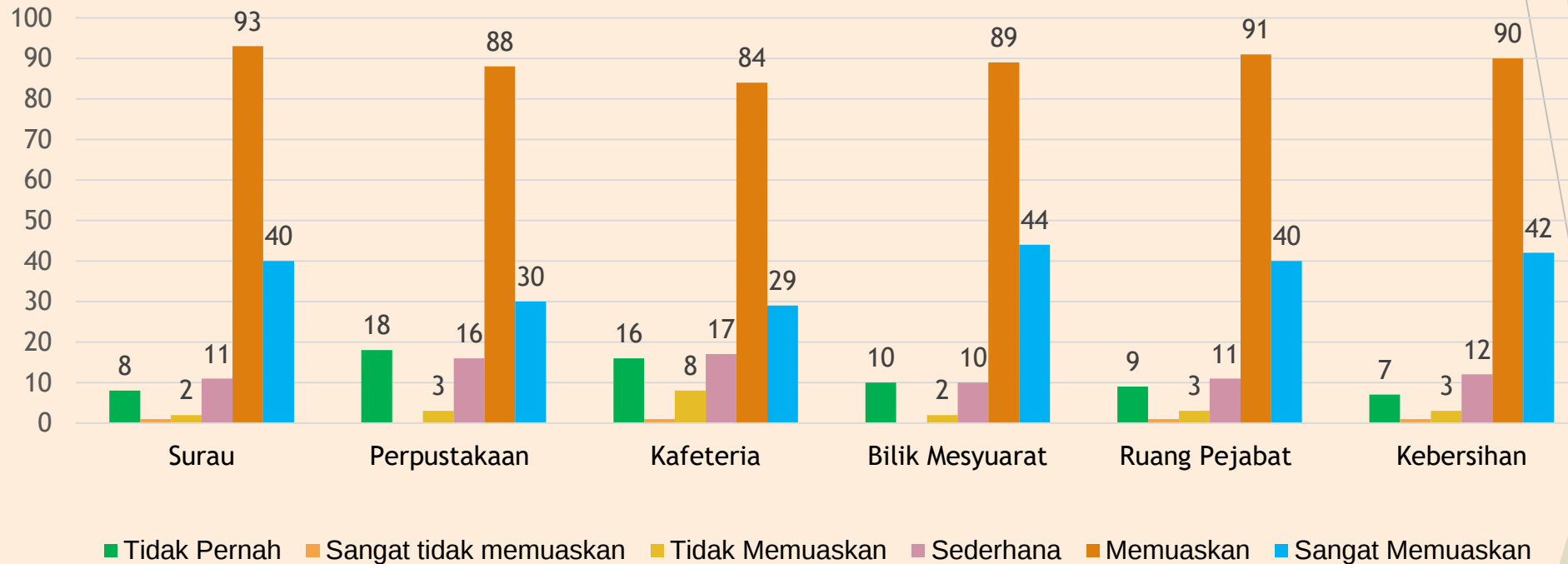
BAHAGIAN E KEMUDAHAN FIZIKAL PSUK PERLIS

12. Tahap Kepuasan Hati Dengan Kemudahan Yang Disediakan Di Psuk Perlis Seperti Ruang Menunggu, Tempat Letak Kenderaan, Kemudahan OKU Dan Warga Emas, Papan Petunjuk Arah, Lif, Tandas



Carta di atas menerangkan tahap Kepuasan hati responden dengan kemudahan yang disediakan di PSUK perlis adalah memuaskan.

12B. Tahap Kepuasan Hati Dengan Kemudahan Yang Disediakan Di Psuk Perlis Seperti Surau, Perpustakaan, Kafeteria, Bilik Mesyuarat, Ruang Pejabat dan Kebersihan



Carta di atas menerangkan tahap Kepuasan hati responden dengan kemudahan yang disediakan di PSUK perlis adalah memuaskan.

13. Cadangan Penambahbaikan Kemudahan Fizikal Di PSUK Perlis:

Tambah tempat duduk di ruang menunggu di lobi

Sediakan ruang menunggu dgn wifi percuma dan tv

Pohon juga untuk menyemak keperluan bagi menyediakan tisu di dalam tandas

Pohon untuk menyemak keperluan dari segi menyediakan laluan berbumbung di tempat parking.

Pohon juga untuk menyemak keperluan bagi menyediakan tong sampah di surau.

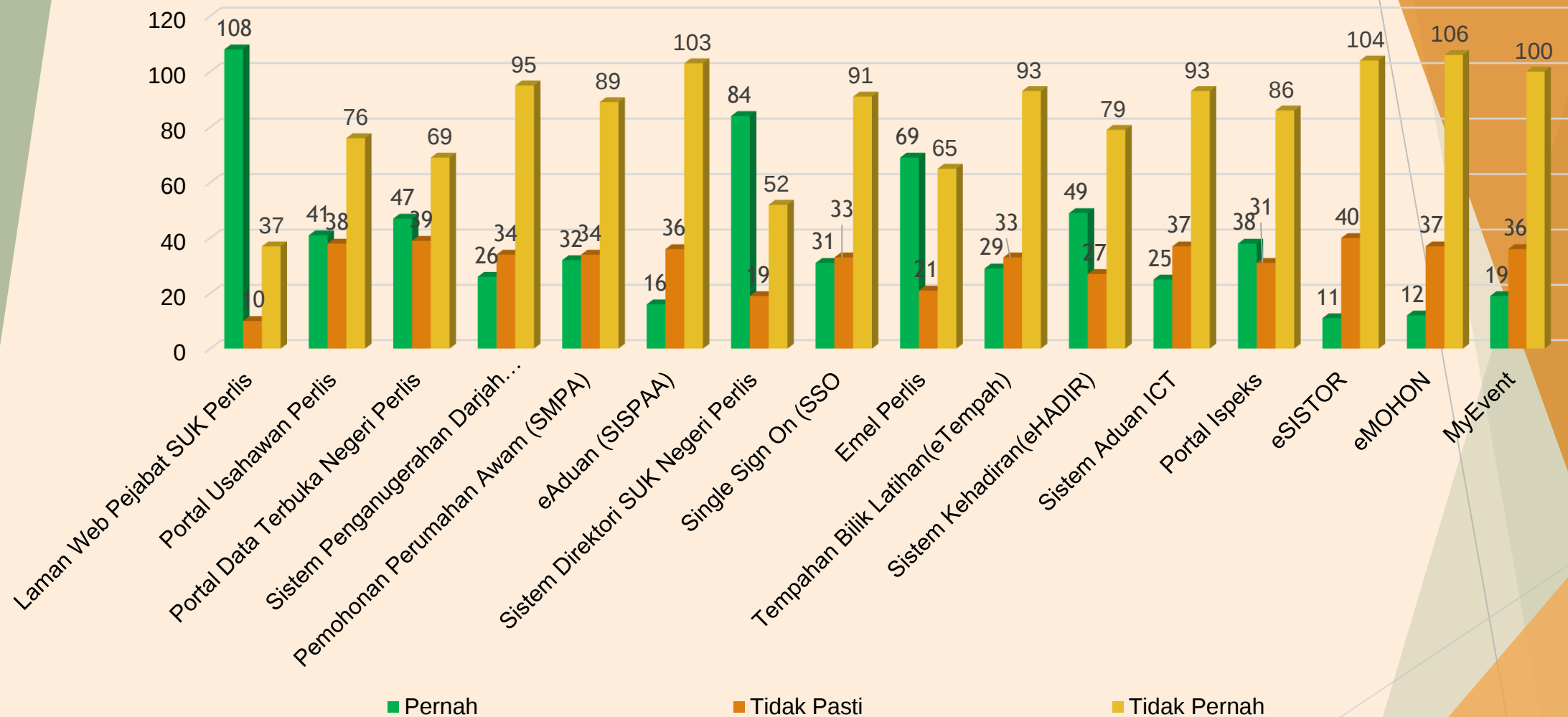
Meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan



BAHAGIAN F

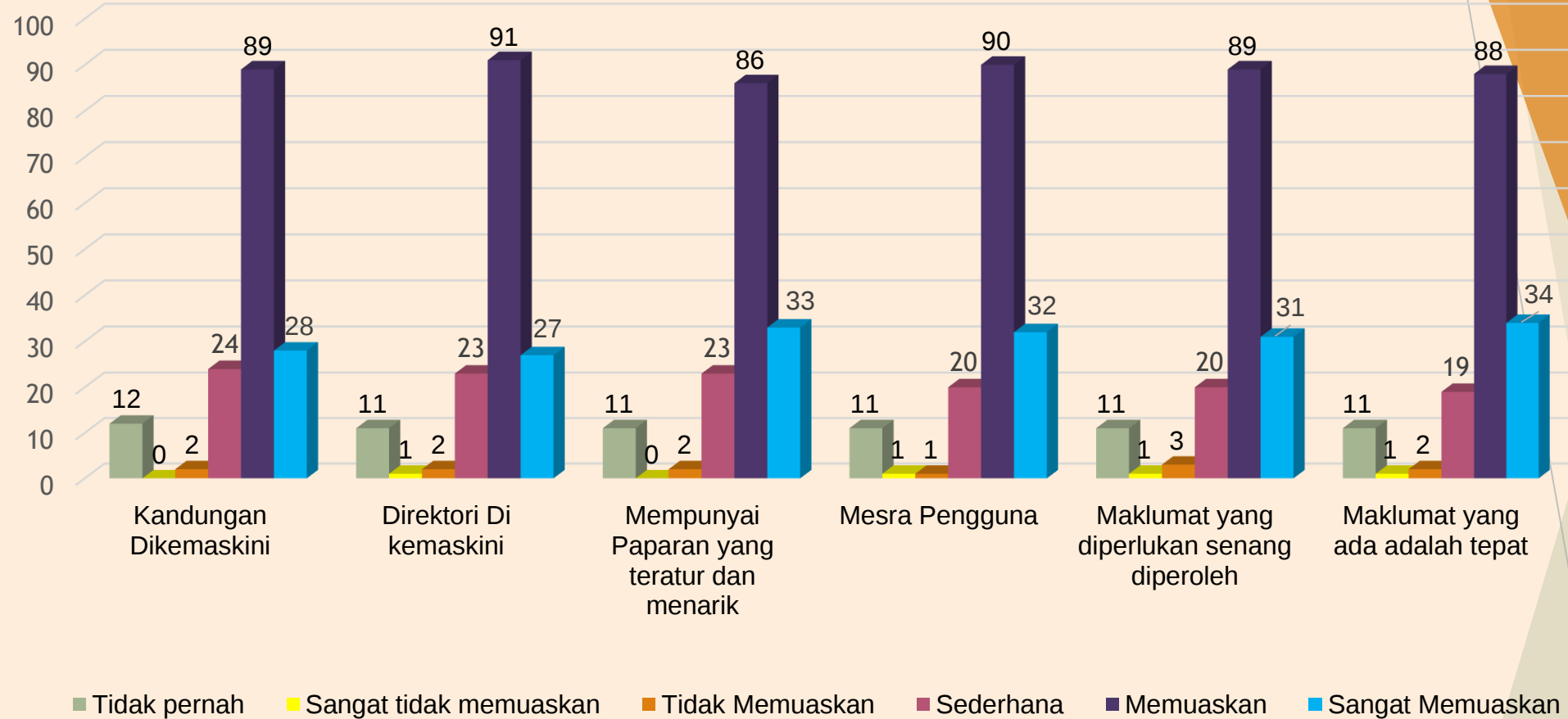
PERKHIDMATAN ATAS TALIAN

14. Perkhidmatan Atas Talian Yang Anda Pernah Berurusan



Carta di atas menerangkan perkhidmatan atas talian yang telah responden berurusan.

15. Apakah Penilaian Anda Terhadap Laman Web PSUK Perlis



Carta di atas menerangkan penilaian responden terhadap Laman Web PSUK. Berdasarkan carta diatas, penilaian tertinggi dalam penggunaan laman Web adalah Memuaskan.

16. Cadangan Penambahbaikan Laman Web PSUK Perlis

Paparan dengan penggunaan warna dan font yang lebih profesional (hitam, biru gelap, putih)

Mohon dikemaskini maklumat yang terkini

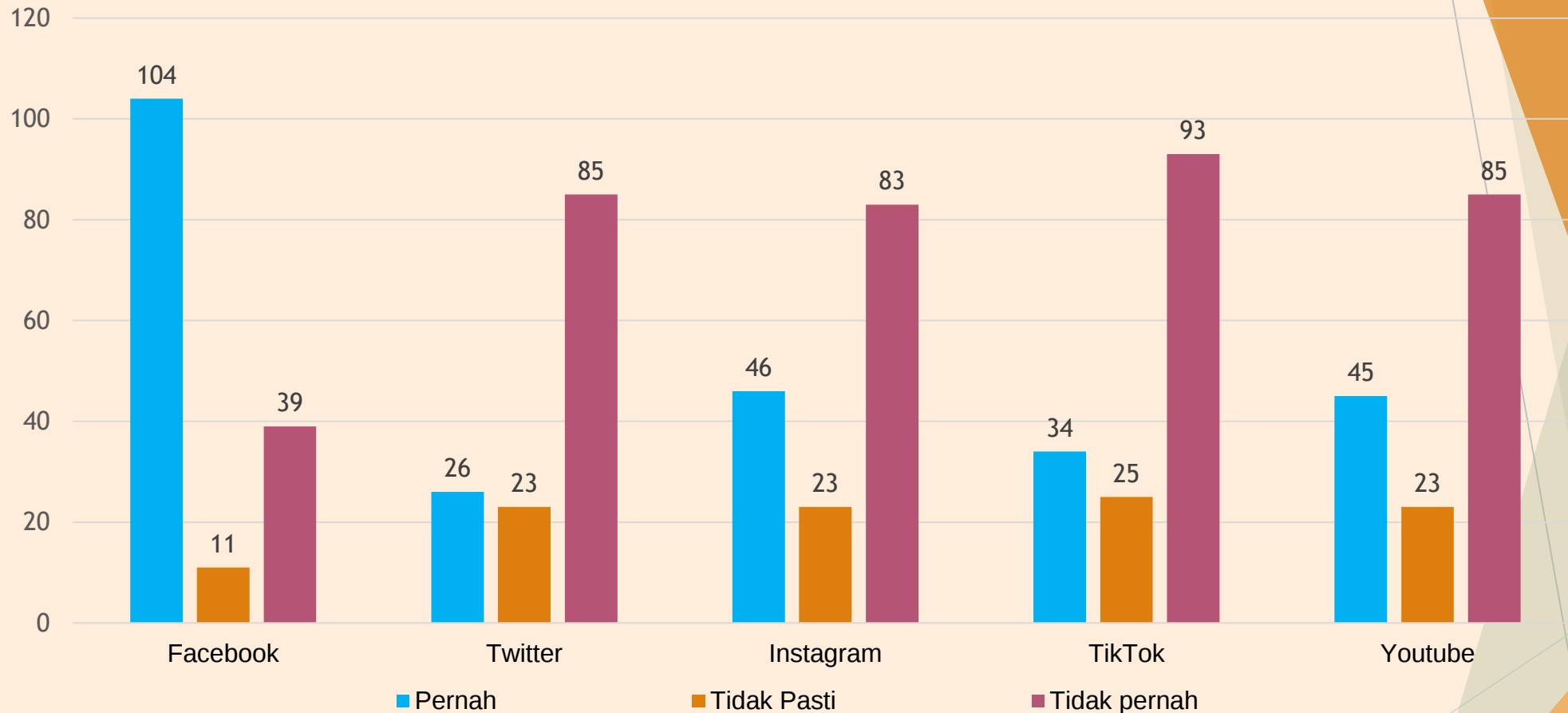
Proses pemantauan yang rapi dan tindakan yang tinggi wajar dipertingkatkan apabila ia melibatkan pertukaran atau pertambahan individu (warga PSUK) serta situasi semasa yang berlaku

Menaikkan lagi taraf perkhidmatan

Front page lebih vibrant

Perbanyakkan info-info terkini

17. Media Sosial Resmi Yang Anda Pernah Berurusan Seperti Facebook, Twitter, Instagram, Tiktok dan Youtube(Canggung Digital)

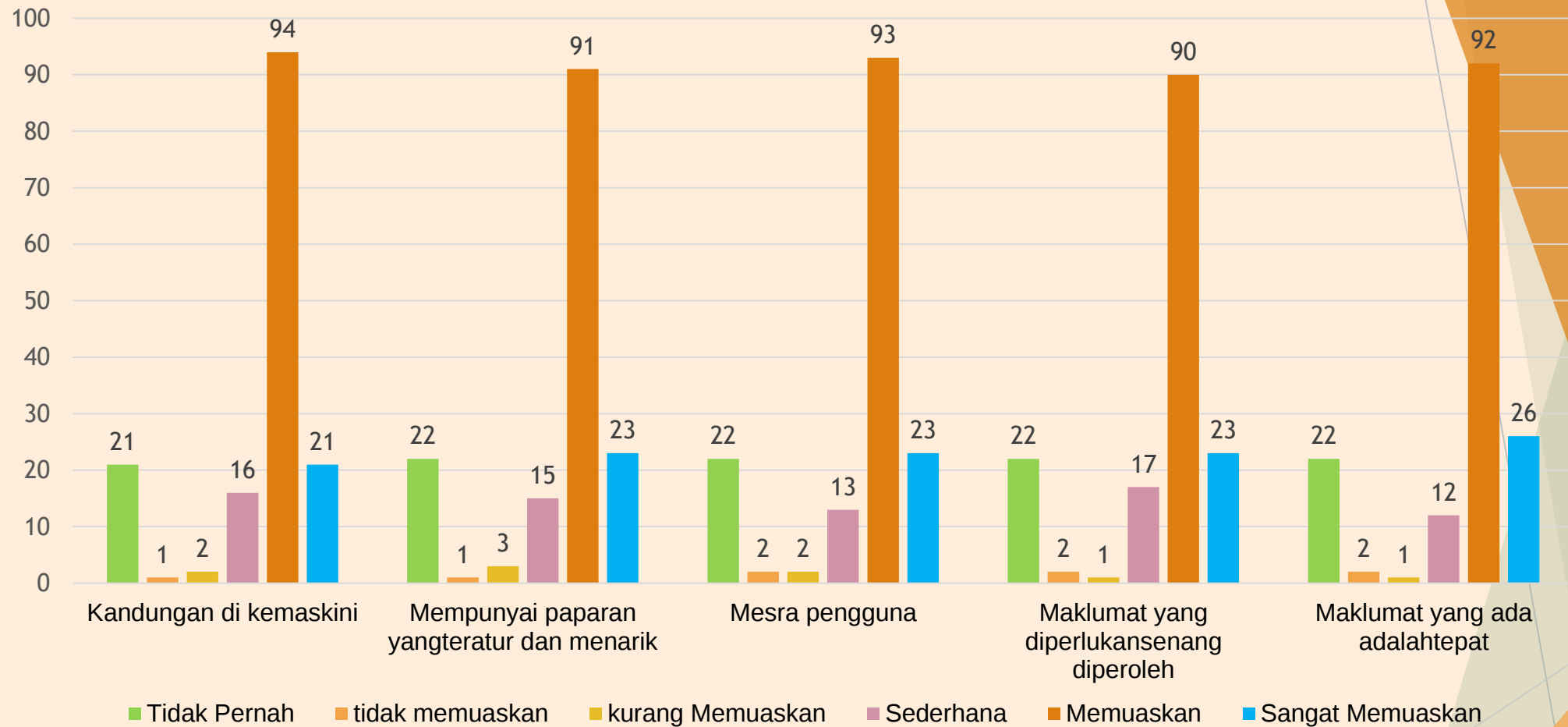


Komponen yang terdapat dalam kajian berurusan dengan Media Sosial seperti Facebok, Instagram, Twitter,, Tiktok dan Youtube. Berdasarkan carta di atas, tahap kepuasan menunjukkan responden tidak pernah berurusan menggunakan Media Sosial

BAHAGIAN G

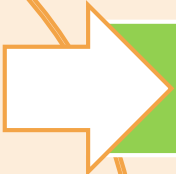
MEDIA SOSIAL RASMI

18. Apakah Penilaian Anda Terhadap Media Sosial Rasmi PSUK Perlis

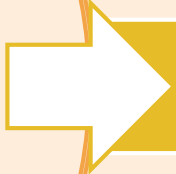


Komponen yang terdapat dalam kajian Penilaian terhadap Media Sosial Rasmi PSUK Perlis. Berdasarkan carta di atas, tahap kepuasan menunjukkan adalah memuaskan dengan tahap Media Sosial Rasmi PSUK Perlis.

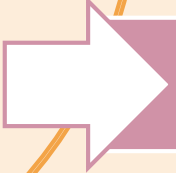
19. Cadangan Penambahbaikan Media Sosial Rasmi PSUK Perlis



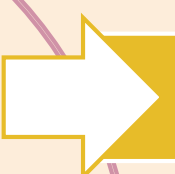
Info-info terkini wajar dikongsi mengikut peredaran situasi semasa



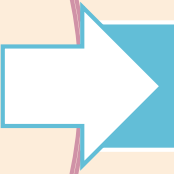
Kandungan diluar skop aktiviti rasmi tidak terlalu banyak dan kerap



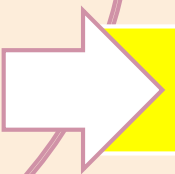
memperbanyakkan maklumat tentang negeri perlis dan sentiasa dikemaskini.



Salurkan maklumat terkini melalui radio Perlis fm



Perlu penambahbaikan kandungan yang lebih tepat

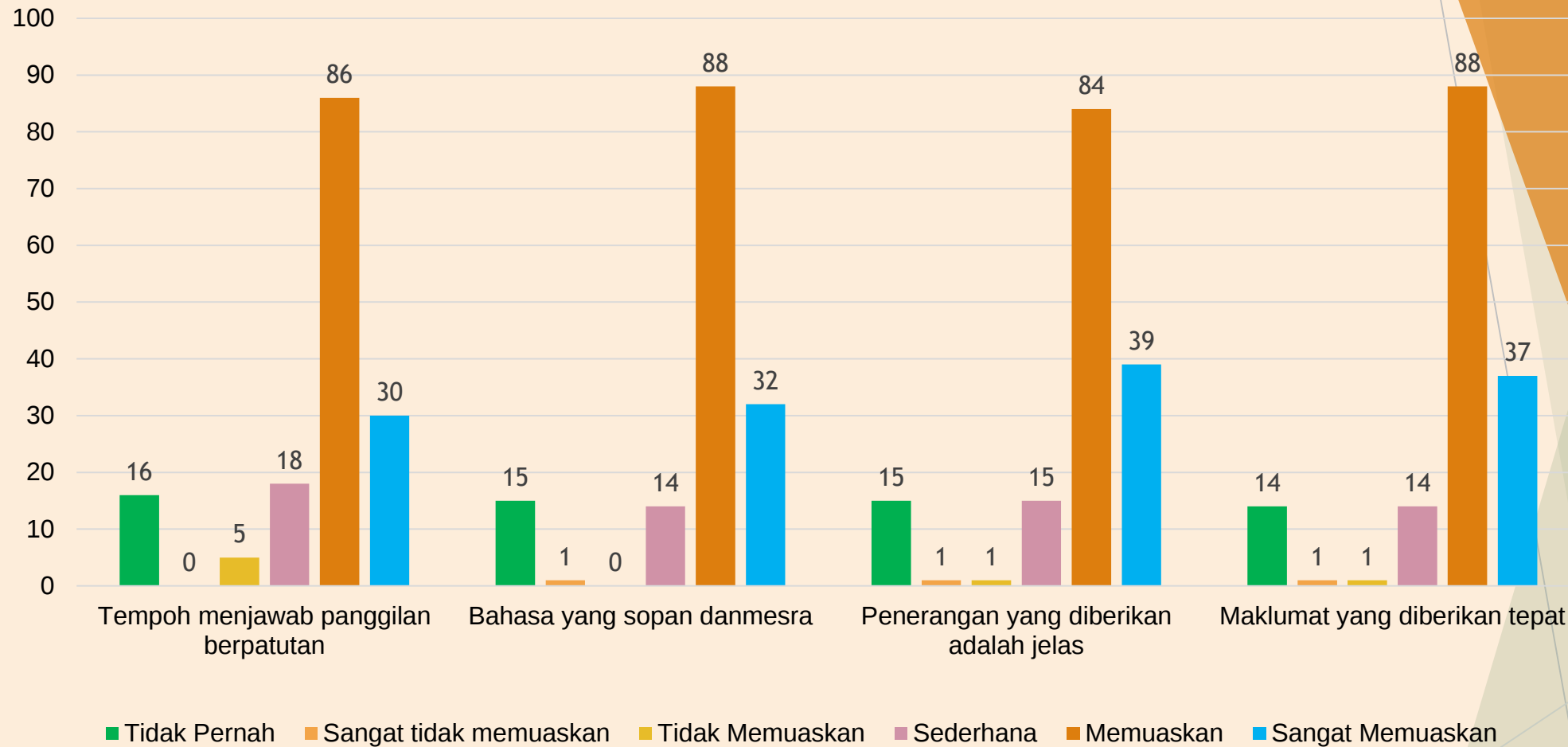


Pertanyaan awam yang tiada maklumbalas.



BAHAGIAN H URUSAN MELALUI TELEFON

20. Tahap Kepuasan Hati Semasa Berurusan Dengan PSUK Perlis Menerusi Telefon



Komponen yang terdapat dalam kajian ini bagi tahap kepuasan hati responden ketika berurusan melalui telefon. Berdasarkan carta di atas, tahap kepuasan menunjukkan responden memuaskan.

21. Cadangan Penambahbaikan Urusan Melalui Telefon PSUK Perlis

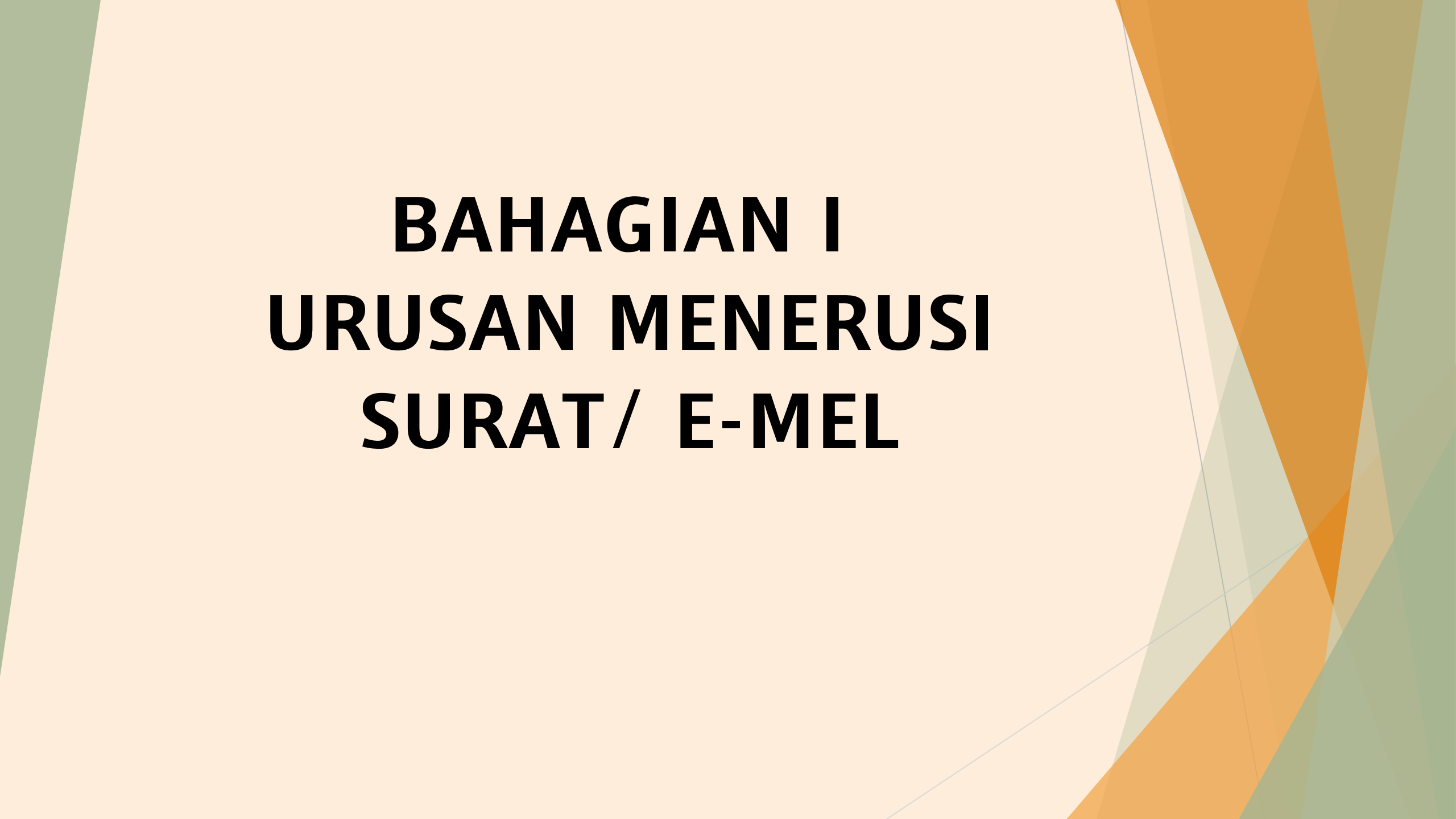
Panggilan dijawab dengan
cepat dan bermaklumat

Jangan biar telefon lama
berdering

Mohon talian telefon
dibaikpulih segera

Tingkatkan kemahiran
kakitangan yang
mengendalikan telefon

Tambah kakitangan yang
mengendalikan telefon

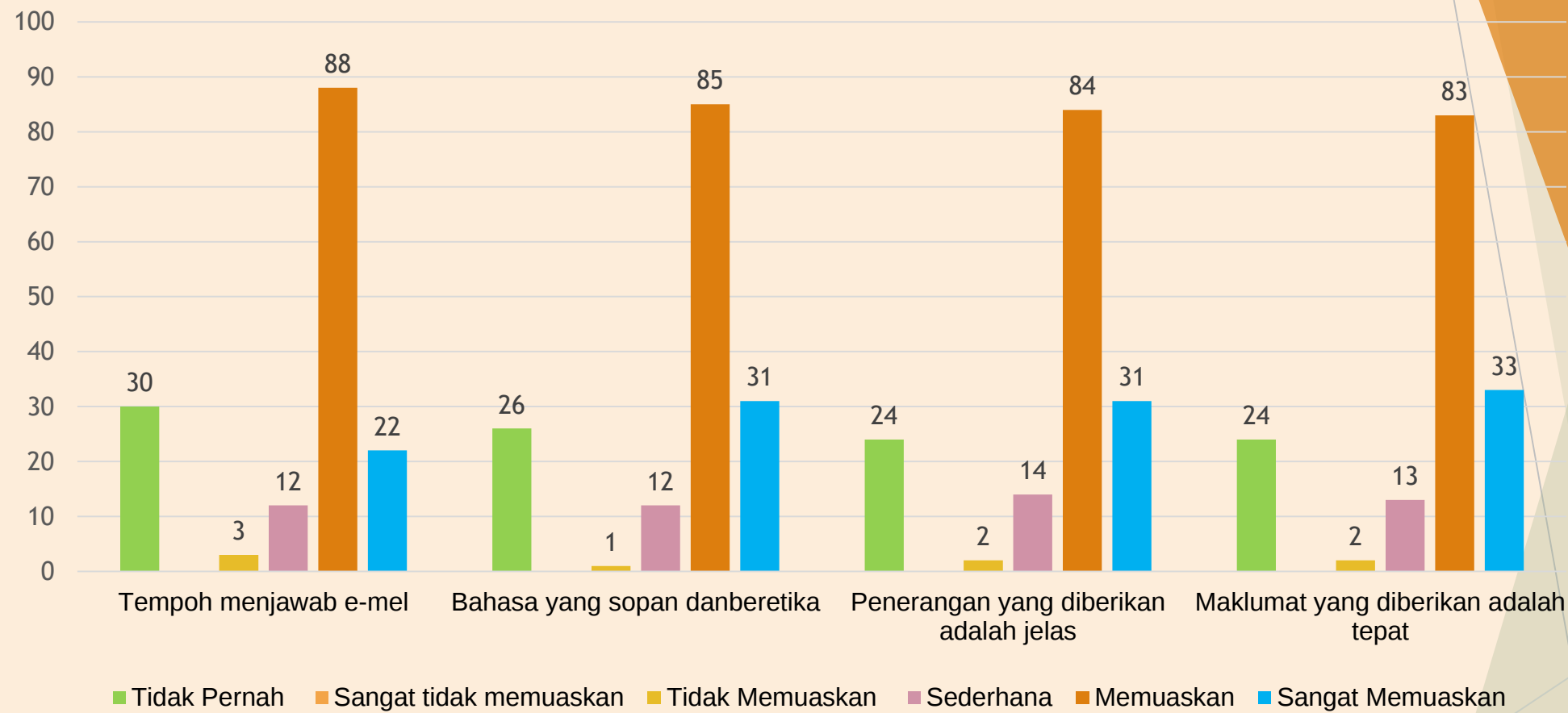


BAHAGIAN I

URUSAN MENERUSI

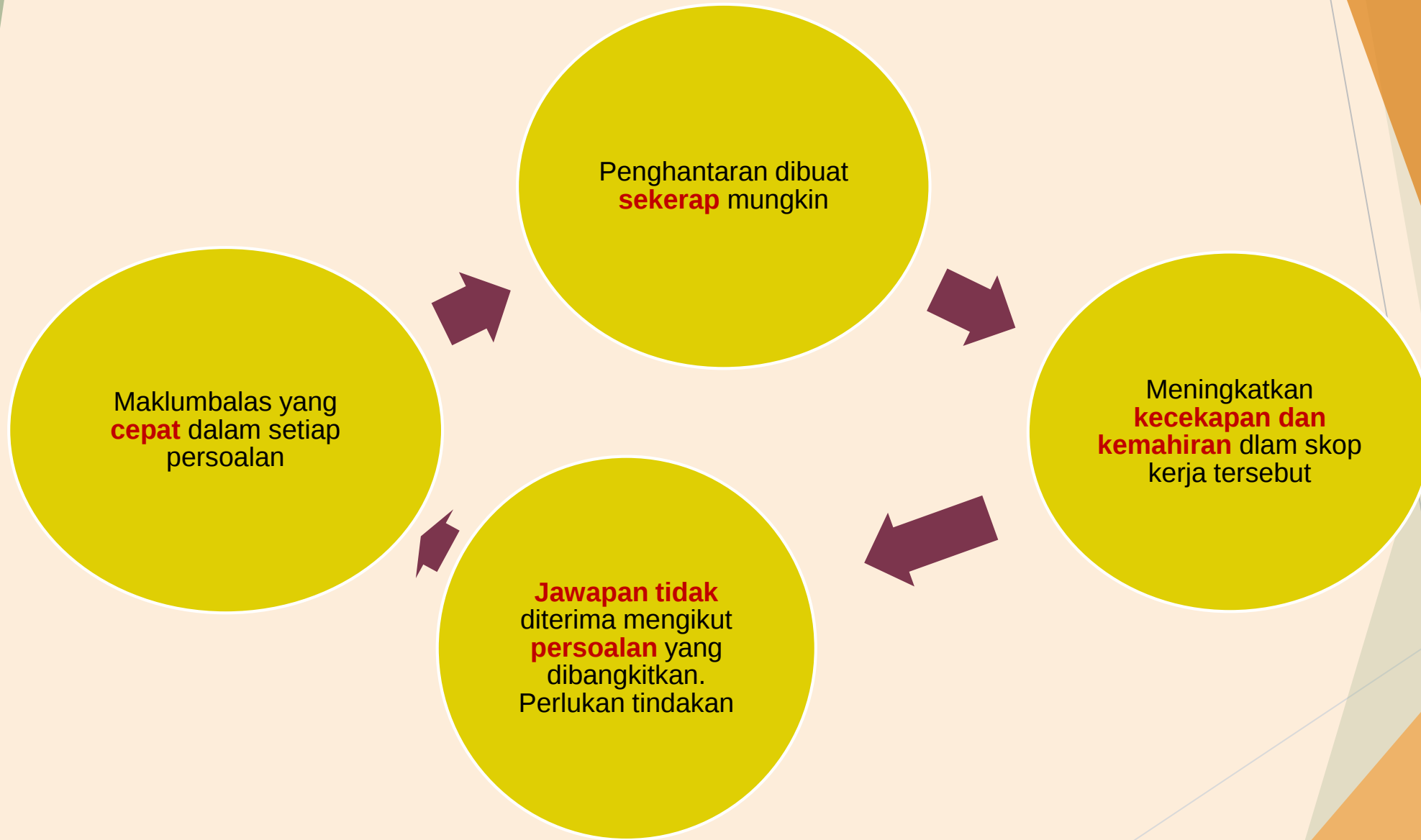
SURAT/ E-MEL

22. Tahap Kepuasan Hati Semasa Berurusan Dengan PSUK Perlis Menerusi Surat/ E-mel



Komponen yang terdapat dalam kajian ini bagi tahap kepuasan hati responden ketika berurusan melalui surat/e-mel. Berdasarkan carta di atas, tahap kepuasan menunjukkan responden memuaskan.

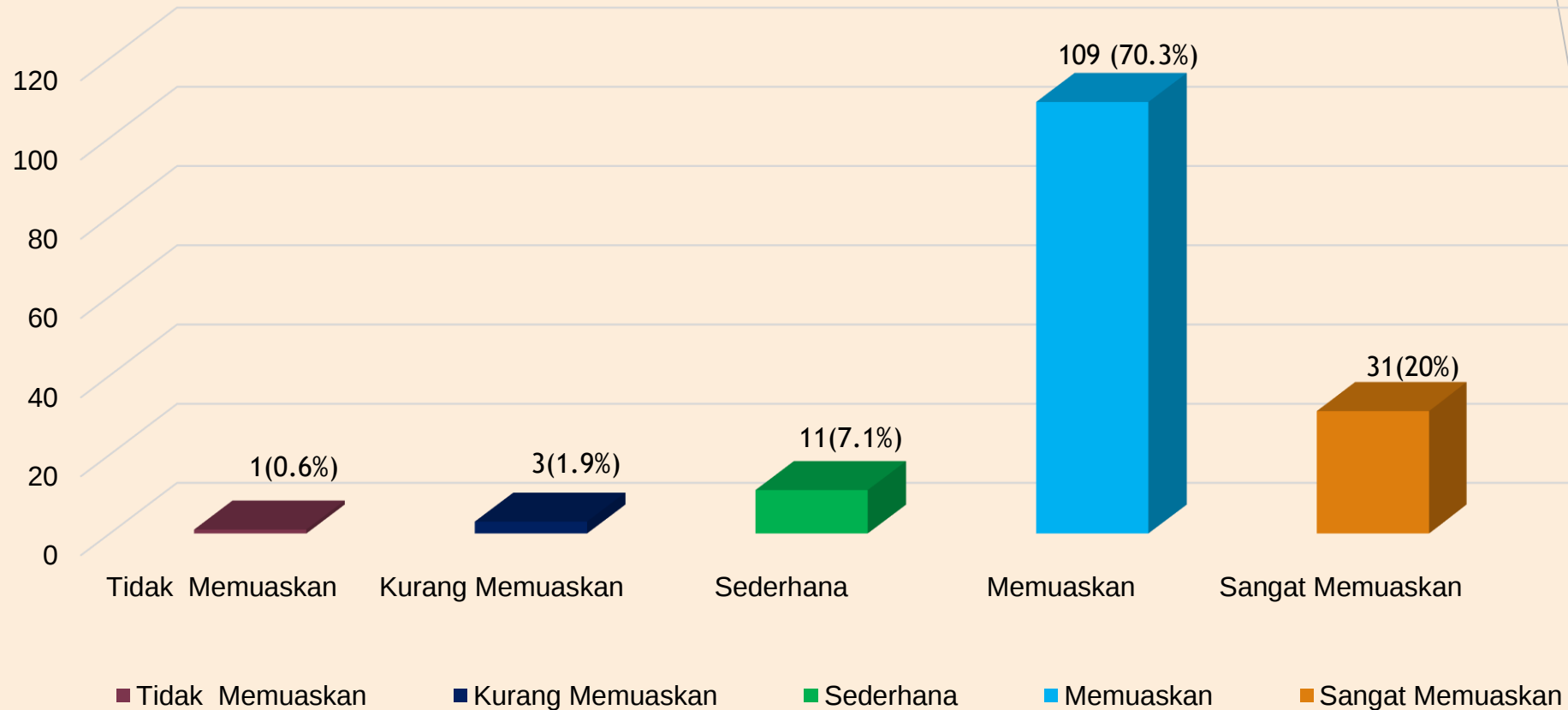
23. Cadangan Penambahbaikan Urusan Melalui Surat / Emel PSUK Perlis



BAHAGIAN J

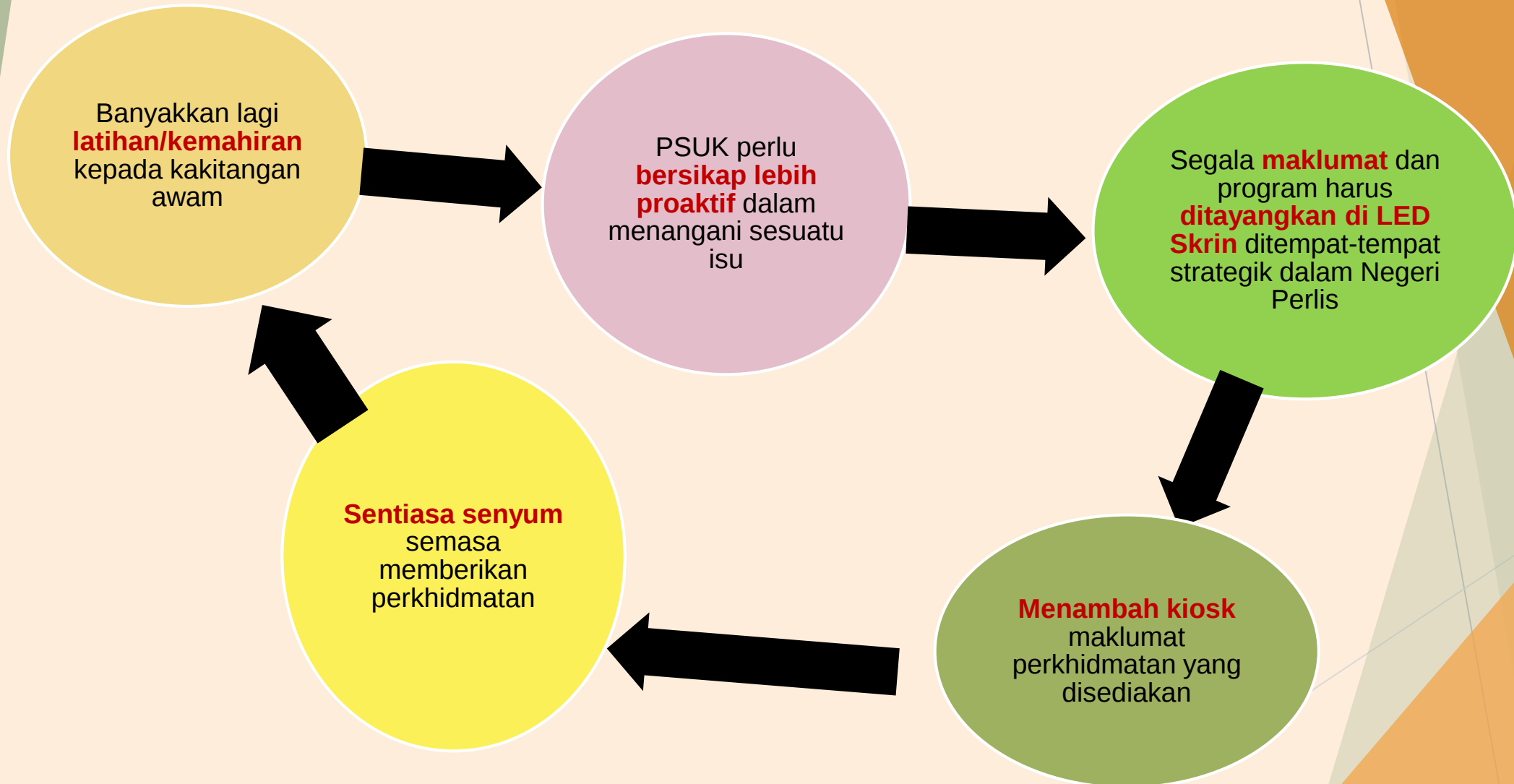
KESIMPULAN

24. Secara Keseluruhan Saya Berpandangan Perkhidmatan PSUK Perlis Adalah



Berdasarkan carta diatas, secara keseluruhan responden berpandangan perkhidmatan yang diberikan oleh PSUK Perlis adalah memuaskan sebanyak 109(70.3%). 31(20%) responden memilih sangat memuaskan dan 11(7.1%) responden berpandangan sederhana. Dengan 3(1.9%) tahap pandangan kurang memuaskan dan yang terendah adalah 1(0.6%) yang tidak memuaskan. Secara keseluruhan perkhidmatan PSUK perlis adalah yang terbaik.

25. Cadangan Penambahbaikan Yang Perlu Dilakukan Oleh PSUK Perlis Bagi Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan



Rumusan

Berdasarkan tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhannya, kajian ini menunjukkan responden 80% yang berasakan memuaskan dan sangat memuaskan kepada sesetengah perkhidmatan. Responden juga menyatakan sederhana sebanyak 15% dan kurang memuaskan. Masih ada lagi tahap perkhidmatan yang kurang dan sangat tidak memuaskan yang perlu diperbaiki.

Justeru, kajian ini menunjukkan bahawa Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis perlu mengekalkan dan berusaha untuk meningkatkan prestasi perkhidmatan dengan meningkatkan kualiti perkhidmatan ke tahap yang lebih cemerlang agar lebih memenuhi kehendak dan mencapai jangkaan pelanggan dan juga stakeholder. Selain itu, cadangan penambahbaikan responden adalah selari dengan usaha yang sedang dilaksanakan oleh pihak PSUK

Kajian ini diharapkan dapat membantu pihak PSUK dalam mengenalpasti punca dan faktor yang menyumbang kepada tahap kepuasan pelanggan dalam usaha untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi.

Terima kasih

Unit Korporat Dan Integrati

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis

Aras2, Blok B Kompleks Pentadbiran Kerajaan Negeri Perlis

Persiaran Wawasan

01000 Kangar Perlis

04-9738800

www.perlis.gov.my