

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2023

PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

1.0 LATAR BELAKANG

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan (PSUKNS) melaksanakan Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP) 2023 untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan utama yang disediakan dan mendapatkan cadangan bagi menambah baik kualiti perkhidmatan.

2.0 RINGKASAN EKSEKUTIF

Untuk tahun 2023, KKP telah dijalankan dengan **dua (2) kaedah yang berbeza** iaitu:

- i. Soal Selidik secara dalam talian; dan
- ii. Sistem *eRating*.

3.0 OBJEKTIF

Objektif kajian kepuasan pelanggan ini disediakan bertujuan menilai:

- 3.1 Perkhidmatan utama yang diberikan oleh barisan hadapan (perkhidmatan kaunter) khasnya dan warga PSUKNS amnya;
- 3.2 Mengetahui keberkesanan sesuatu perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan; dan
- 3.3 Mengetahui persepsi pelanggan mengenai bahagian/unit yang berada di bawah PSUKNS serta mendapatkan cadangan penambahbaikan terhadap perkhidmatan yang diberikan.

4.0 METODOLOGI

4.1 KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN (KKP) SECARA DALAM TALIAN

1) KKP 2023 secara dalam talian telah dijalankan dengan menggunakan medium *Google Form*. Penggunaan medium ini diharap dapat membantu PSUKNS memperolehi lebih ramai responden luar kerana boleh dicapai di mana-mana selagi responden mempunyai capaian internet.

2) Borang soal selidik ini merangkumi lima (5) bahagian seperti berikut:

- | | | |
|------------|---|---|
| Bahagian A | : | Demografi responden |
| Bahagian B | : | Kaedah dan kekerapan kunjungan |
| Bahagian C | : | Bahagian/Unit yang dikunjungi dan perkhidmatan yang digunakan |
| Bahagian D | : | Tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan secara keseluruhan |
| Bahagian E | : | Cadangan pelanggan |

3) Melalui kajian kali ini, kaedah dan kekerapan kunjungan responden dan bahagian/unit yang menerima ramai kunjungan dapat diukur.

4) Responden turut diminta untuk menilai tahap kepuasan terhadap kualiti perkhidmatan Jabatan secara keseluruhan dengan memberikan penarafan mata mengikut skala kepuasan seperti berikut:



- 5) Responden diminta untuk memberi cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan PSUKNS.
- 6) Perincian soal selidik kajian adalah seperti di laporan.
- 7) Hebahan soal selidik kepuasan pelanggan dibuat melalui saluran seperti di **Lampiran A**:
- i. Portal Rasmi PSUKNS;
 - ii. E-mel kepada INFORMASI NS;
 - iii. *Facebook* PSUKNS; dan
 - iv. Imbasan QR.

4.2 SISTEM eRating

- 1) Sistem *eRating* melibatkan kaunter Laman Informasi sahaja di PSUKNS yang mempunyai kaunter khidmat pelanggan
- 2) Sistem ini menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disampaikan oleh pegawai yang bertugas di kaunter secara tepat dan segera. Contoh Imbasan QR adalah seperti di **Lampiran B**
- 3) Responden diminta memberikan penarafan mata mengikut skala kepuasan perkhidmatan yang diberikan seperti berikut:

1	2	3	4	5
Tidak memuaskan	Kurang memuaskan	Sederhana Memuaskan	Memuaskan	Cemerlang

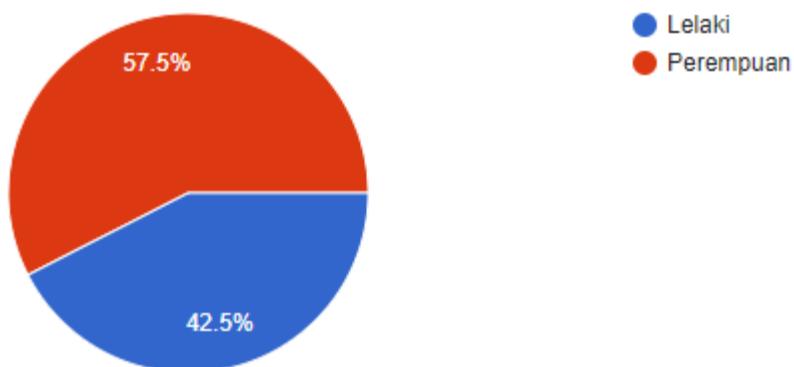
5.0 HASIL KAJIAN

5.1 SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN SECARA DALAM TALIAN.

Untuk kajian tahun 2023, seramai 332 responden telah menjawab Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan secara dalam talian. Pecahan demografi responden adalah seperti berikut:

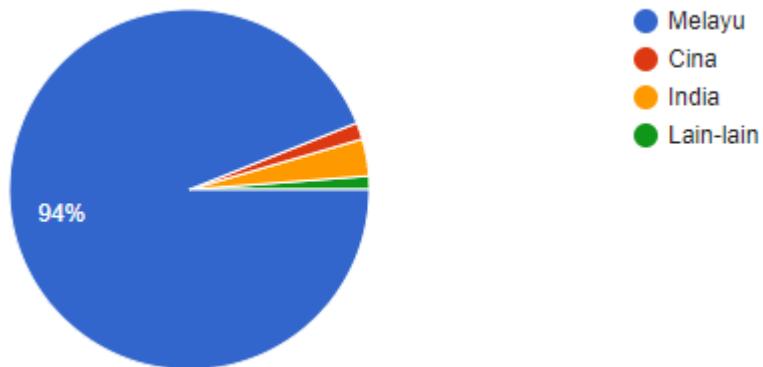
- 1) Pecahan responden mengikut **jantina**:

JANTINA	RESPONDEN	PERATUSAN
Perempuan	141	42.5%
Lelaki	191	57.5%
JUMLAH	332	100%



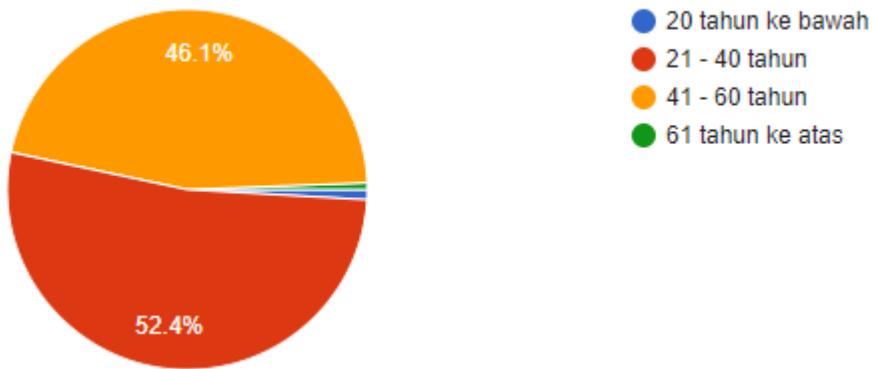
2) Pecahan responden mengikut **kumpulan etnik**:

ETNIK	RESPONDEN	PERATUSAN
Melayu	312	94%
Cina	5	1.5%
India	11	3.3%
Lain-lain	4	1.2%
JUMLAH	332	100%



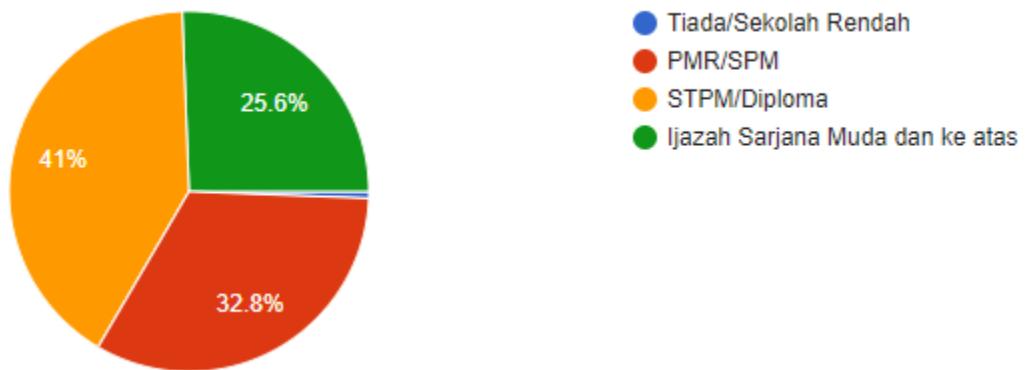
3) Pecahan responden mengikut **peringkat umur**:

PERINGKAT UMUR	RESPONDEN	PERATUSAN
20 tahun ke bawah	3	0.9%
21 - 40 tahun	174	52.4%
41 - 60 tahun	153	46.1%
61 tahun ke atas	2	0.6%
JUMLAH	332	100%



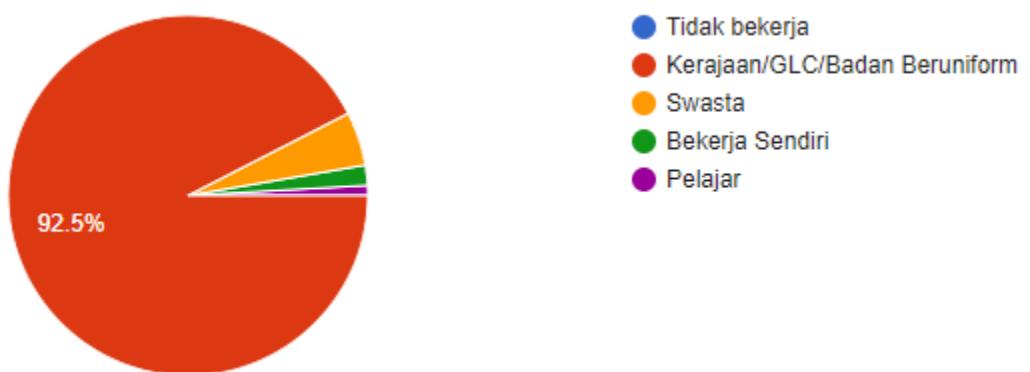
4) Pecahan responden mengikut **tahap pendidikan**:

TAHAP PENDIDIKAN	RESPONDEN	PERATUSAN
Tiada / sekolah rendah	2	0.6%
PMR / SPM	109	32.8%
STPM / Dipoma	136	41%
Ijazah Sarjana Muda dan ke atas	85	25.6%
JUMLAH	332	100%



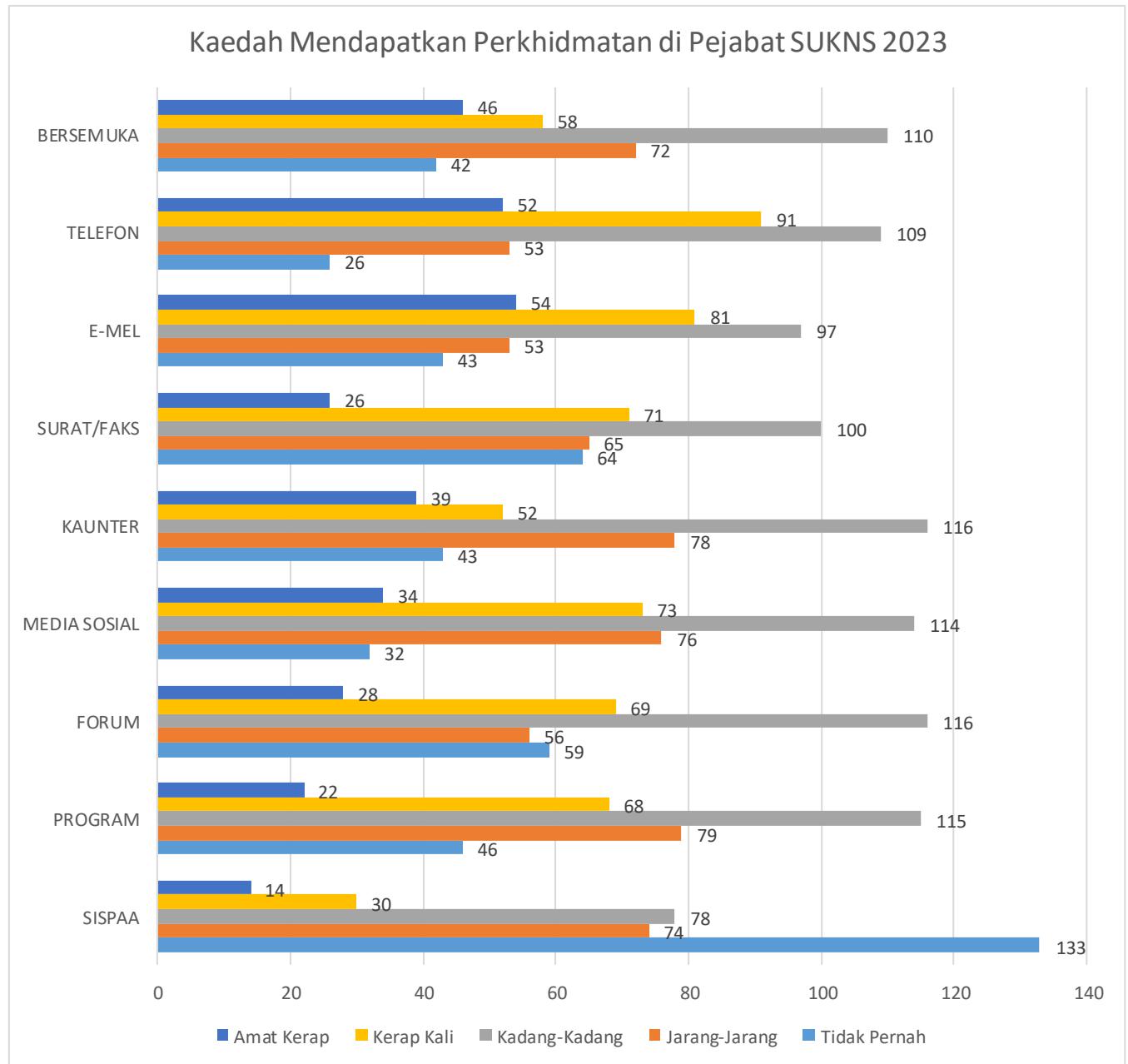
5) Pecahan responden mengikut **jenis pekerjaan**:

JENIS PEKERJAAN	RESPONDEN	PERATUSAN
Tidak bekerja	0	0%
Kerajaan / GLC / badan beruniform	307	92.5%
Swasta	16	4.87%
Bekerja sendiri	6	1.8%
Pelajar	3	0.9%
JUMLAH	332	100%

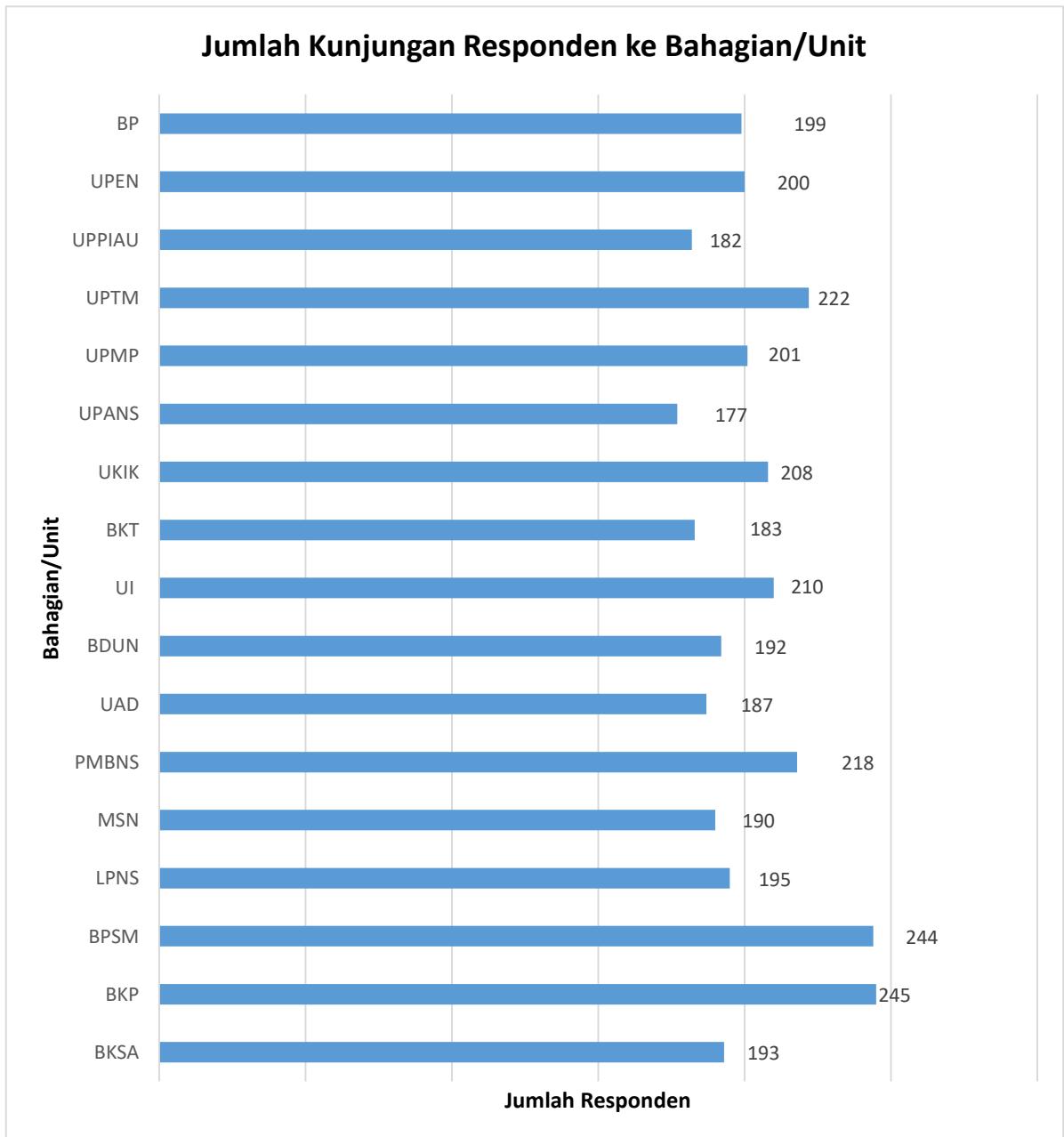


6) **Kaedah** mendapatkan perkhidmatan di Pejabat SUKNS:

KAEDAH	Bersemuka	Telefon	E-mel	Surat/ Faks	Kaunter	Media Sosial	Forum	Program Rasmi	SPANS
Tidak pernah	42	26	43	64	43	32	59	46	133
Jarang-jarang	72	53	53	65	78	76	56	79	74
Kadang-kadang	110	109	97	100	116	114	116	115	78
Kerap kali	58	91	81	71	52	73	69	68	30
Amat Kerap	46	52	54	26	39	34	28	22	14
Jumlah	328	331	328	326	328	329	328	330	329



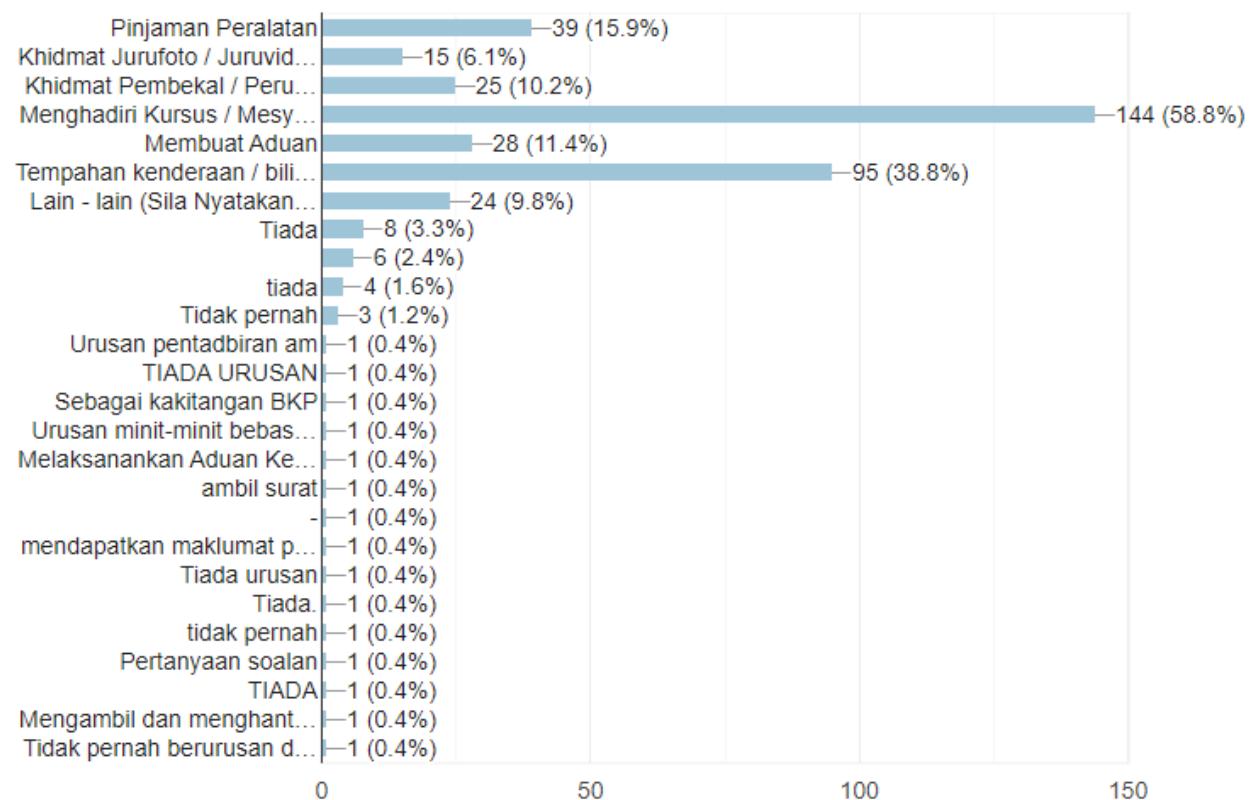
- 7) Jumlah kunjungan responden ke Bahagian / Unit sepanjang tahun 2023 adalah seperti berikut:



Antara Bahagian/Unit yang menerima kunjungan responden yang tertinggi adalah **Bahagian Khidmat Pengurusan, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Unit Pengurusan Teknologi Maklumat**. Kekerapan perkhidmatan yang diperolehi daripada ketiga-tiga unit ini adalah berdasarkan jadual di bawah.

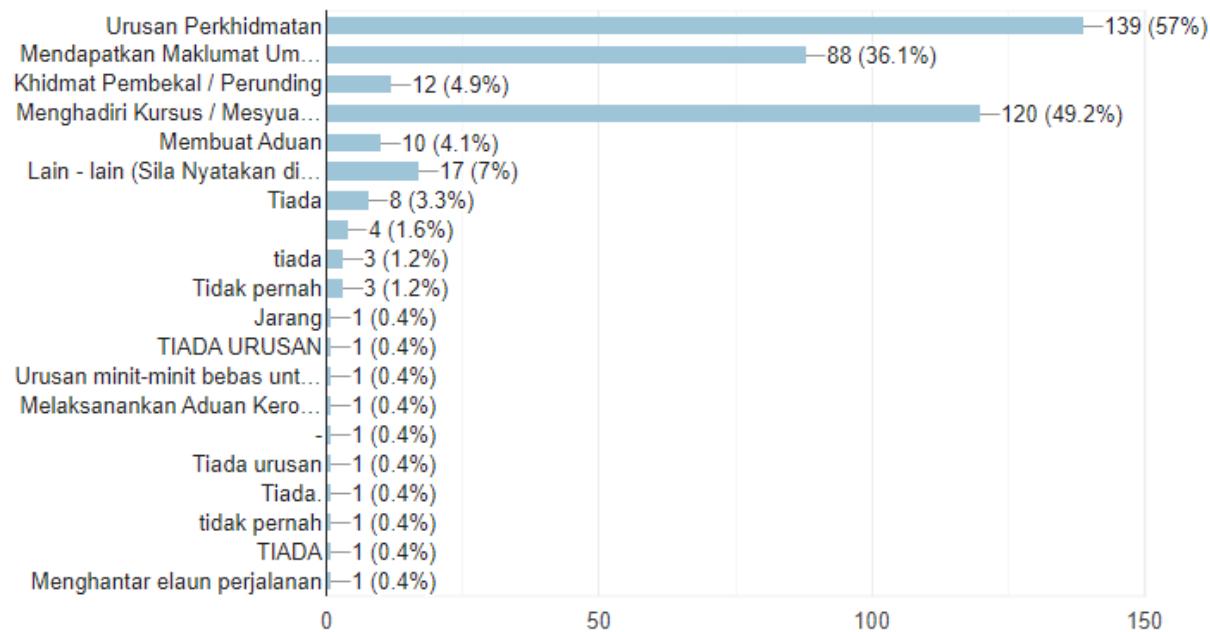
2. Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)

245 responses



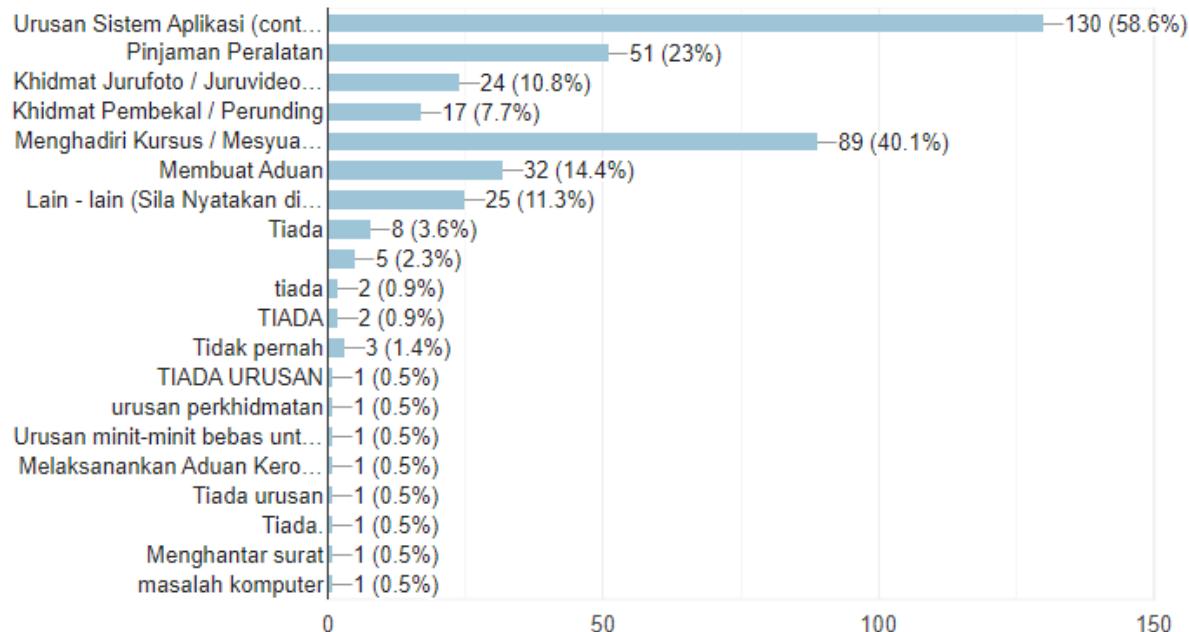
3. Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)

244 responses



14. Unit Pengurusan Teknologi Maklumat (UPTM)

222 responses



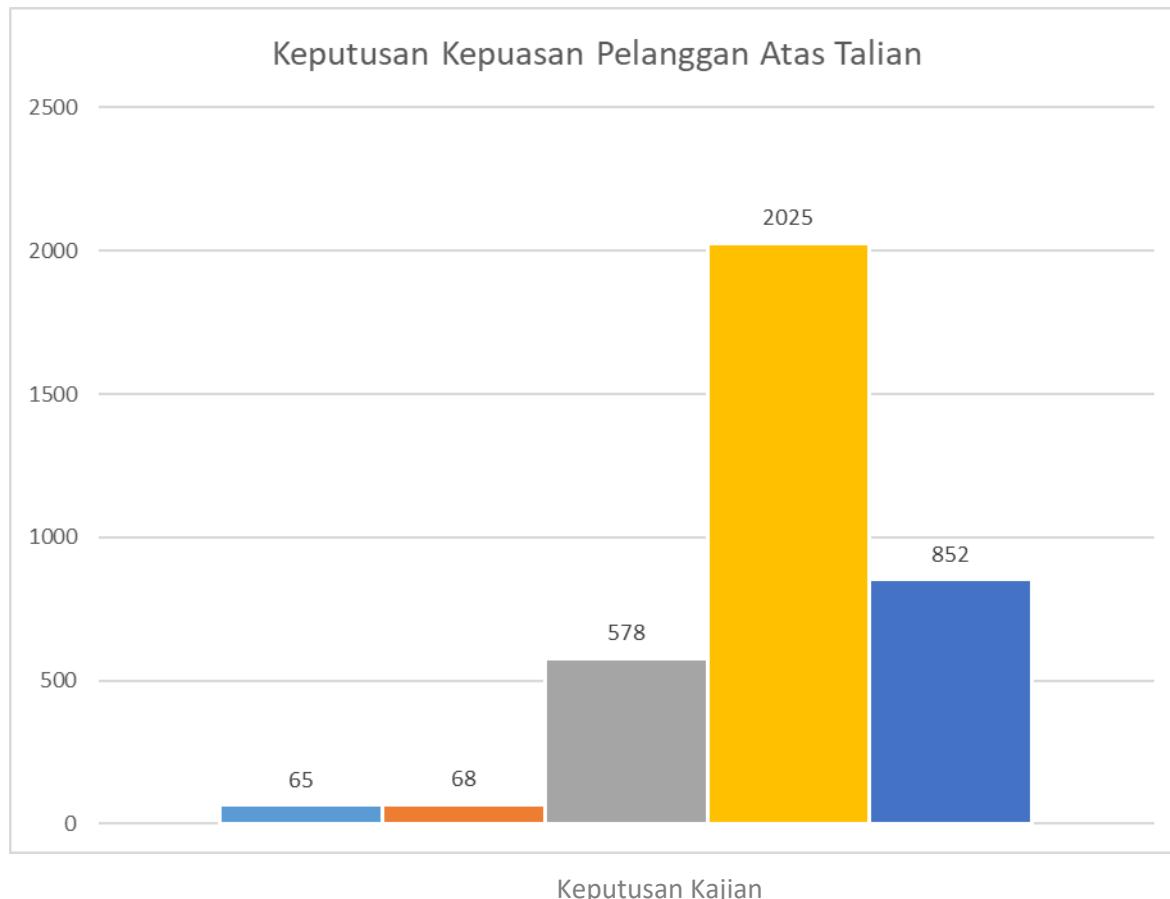
Keputusan Kajian Secara Dalam Talian

Hasil kajian secara atas talian menunjukkan peratus kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh PSUKNS adalah seperti di bawah:

SANGAT TIDAK BERPUAS HATI	TIDAK BERPUAS HATI	TIDAK PASTI / NEUTRAL	BERPUAS HATI	SANGAT BERPUAS HATI	JUMLAH PILIHAN RESPONDEN
65	68	578	2025	852	3588
1.81%	1.90%	16.11%	56.44%	23.75%	100%

Skala yang digunakan adalah skala penilaian (*rating scale*) iaitu menilai kepuasan pelanggan berdasarkan nilai skor dari 1 hingga 5 sebagai skor tertinggi. Responden diminta untuk memilih skor angka yang sesuai dengan penilaianya.

Analisis keputusan kajian dinilai mengikut skala *Likert* supaya hasil ordinal dapat dianalisis dengan lebih mudah nilai skor menghasilkan lima (5) skala *Likert*.



5.2 SISTEM eRating

Sehingga 31 Disember 2023, seramai 7307 responden telah memberikan penilaian melalui sistem *eRating*. Walau bagaimanapun, jumlah sebenar responden yang hadir untuk mendapatkan perkhidmatan di kaunter tidak dapat diukur dengan tepat kerana:

- a. masalah capaian internet / server;
- b. tablet menjadi ‘*blue screen*’ (dengan kata lain, tidak berfungsi).

Jumlah responden mengikut bulan	Januari	Februari	Mac	April	Mei	Jun
	446	988	949	350	456	402
	Julai	Ogos	September	Oktober	November	Disember
	767	635	685	562	489	578
Jumlah keseluruhan	7307					

Berikut adalah peratus penilaian sepanjang tahun 2023 bagi kaunter PSUKNS yang dinilai melalui sistem *eRating*.

Jabatan/Unit	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Sederhana Memuaskan	Memuaskan	Cemerlang	Jumlah
Laman Informasi, Wisma Negeri	0	0	0	830	6477	7307
Jumlah (%)	0	0	0	11.36	88.64	100

5.3 KEPUTUSAN KAJIAN

Purata peratusan keseluruhan Kajian Kepuasan Pelanggan untuk tahun 2023, telah mengambil kira dua (2) kaedah dengan tempoh waktu yang berbeza. Kajian ini telah memperolehi keputusan seperti di bawah.

Kaedah Penilaian	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Sederhana Memuaskan	Memuaskan	Cemerlang
Kajian Kepuasan Pelanggan	1.81%	1.90%	16.11%	56.44%	23.75%
E-Rating	0%	0.00%	0%	11.36%	88.64%
KKP + e-Rating	1.81%	1.90%	16.11%	67.80%	112.39%
PURATA	0.91%	0.95 %	8.05%	33.90%	56.19%
	9.91%			90.09%	

5.4 CADANGAN RESPONDEN

Antara cadangan yang disarankan oleh responden bagi penambahbaikan perkhidmatan adalah seperti di **Lampiran C**.

6.0 KESIMPULAN

Pada keseluruhannya, pencapaian Kepuasan Pelanggan PSUKNS bagi tahun 2023 merekodkan nilai 90.09 peratus dan ini **mencapai sasaran** seperti yang telah ditetapkan di dalam Prosedur Kualiti MS ISO 9001: 2015 iaitu kadar kepuasan pelanggan melebihi 80 peratus.

Disediakan oleh :

UNIT KORPORAT, INOVASI DAN KUALITI

PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

16 JANUARI 2024

LAMPIRAN A

HEBAHAN SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI E-MEL INFORMASI NS

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PSUKNS TAHUN 2023

Unit Korporat, Inovasi Dan Kualiti (SUK+NS) <korporatsukns@ns.gov.my>
to informasi_ns, bcc: Khalirah, bcc: Alibaya Ari, bcc: Muhamad, bcc: Khairina, bcc: Norshikila, bcc: NOR
Assalamualaikum dan Selamat Sejahtera

YB Dato' / YAA Dato' / YBhg. Dato' / Datin / Tuan,

Dengan segala hormatnya saya diarah merujuk kepada perkara di atas.

2. Dimaklumkan bahawa, Pentadbiran Selauusahaan Kerajaan Negeri Sembilan (PSUKNS) sedang menjalankan Kajian Kepuasan Pelanggan bagi tahun 2023 secara atas talian. Tujuan kajian ini ialah untuk mendapatkan maklumat balas mengenai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan. Hasil daripada kajian tersebut akan dijadikan panduan penambahbaikan pengurusan pelanggan PSUKNS.

3. Borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan PSUKNS 2023 ini boleh didapati di Portal Rasmi Kerajaan Negeri Sembilan ruangan SOAL SELIDIK atau https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfmlOzJubyoexISYH795d0c5IXU2aTKGQ_Zy_K08sGuQ/viewform bagi capaian terus. Sebhubung dengan itu, YB Dato' / YAA Dato' / YBhg. Dato' / Datin / tuan dan semua pegawai di bawah selian YB Dato' / YAA Dato' / YBhg. Dato' / Datin / tuan diperintahkan untuk melengkapkan masa bagi menjawab soal selidik tersebut.

Kerjasama dan komitmen YB Dato' / YAA Dato' / YBhg. Dato' / Datin / tuan dalam perkara ini diucapkan terima kasih.

Sekian.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"
"BERSIH, MUAFAKAT, SEJAHTERA"

Saya yang menjalankan amanah;

HEBAHAN SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PORTAL RASMI KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

Jenis Tulisan | Portal Rasmi Kerajaan | ns.gov.my

<http://www.ns.gov.my> PORTAL RASMI KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

Selamat Datang

Portal Rasmi KERAJAAN NEGERI SEMBILAN

PERKHIDMATAN DALAM TALIAN

BAYARAN CUKAI ADUAN AWAM INISIATIF BELANJAWAN CAPAIAN APLIKASI

Data Terbuka Sektor Awam Statistik Perkhidmatan Alas Talian e-Penyertaan Arkib Elektronik

INSTITUSI DIRAJA

Soal Selidik

- Survei Kedudukan Garis Panduan Pendigitalan [KLIK DI SINI]
- Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan PSUKNS Tahun 2023 [KLIK DI SINI]

EXCO DAN DUN

STESEN JANAKUASA TUANKU MUHRIZ

Stesen Janakuasa Tuanku Muhriz merupakan stesen yang menggunakan teknologi ultra ketulik dan teknologi pemantauan ciri-ciri. Stesen ini mempunyai kapasiti kuasa sekitar 104 hellerar dan dimiliki oleh kerajaan negeri. Stesen ini berfungsi untuk memberi maklumat tentang keadaan cuaca dan faktor-faktor cuaca yang berpotensi membahayakan.

• 15% peningkatan dalam penggunaan teknologi ultra ketulik

• 2,000 megawatt kuasa

• 22 Ogos 2019

• 104 hellerar

• Dimiliki oleh kerajaan negeri

• 70% kuasa

HEBAHAN SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI IMBASAN QR



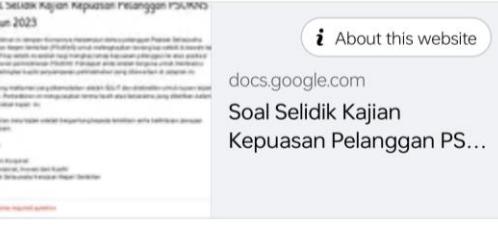
HEBAHAN SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI FACEBOOK

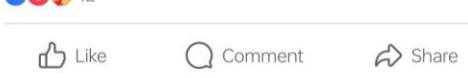
 Pejabat Setiausaha Kerajaan
Negeri Sembilan

4 Jan 2023 · 

Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan
PSUKNS Tahun 2023

Pentadbiran ini dengan hormatnya... See more





LAMPIRAN B



CADANGAN YANG DITERIMA DARIPADA RESPONDEN

1. Baik.
2. Terbaik.
3. Mohon pihak atasan mengambil berat berkenaan tempat meletak kenderaan kakitangan yang sangat kronik dan boleh menyebabkan pergaduhan. Tempat meletak kenderaan sudah tidak sesuai dengan keadaan semasa. Kalau boleh buat parking bertingkat.
4. Mohon diadakan pemeriksaan berkala di setiap tandas terutama kemudahan yang disediakan dan kebersihan tandas serta kekerapan tandas digunakan untuk menghisap rokok dan memberikan ketidakselesaan kepada pelanggan yang lain.
5. Masih dalam keadaan terkawal. Pengurusan yang baik. Perlu segera perlantikan kekosongan jawatan dan sering memantau pegawai atasan.
6. Cadangan supaya kakitangan kerajaan memakai pakaian korporat atau seragam mengikut hari bagi membezakan kakitangan awam dan pengunjung di Wisma Negeri.
7. Mengadakan lot-lot parking supaya senang pelanggan berurus.
8. Sangat baik.
9. Semuanya baik.
10. Lif blok B dan C masih belum boleh digunakan, tandas lelaki busuk bau rokok dan tangga laluan awam ada *staff* merokok walaupun ada *signboard* dilarang merokok. Harap ada penguatkuasaan penuh.
11. Pindah bangunan atau *location* yang munasabah dan adil untuk *renovate working space* asas suasana kerja yg perlu diperhalusi.00
12. Perkhidmatan yang diberi amat baik.
13. Mohon tingkatkan kebersihan tandas terutamanya di level G, blok D.
14. Buka *gate* gereja untuk keluar masuk kenderaan bukan hanya waktu balik sahaja.
15. Mohon pihak SUKNS untuk menambahbaik pilihan waktu *punch card* kepada *fleksible*, lebih *efision* dan memudahkan pengurusan masa kakitangan selain *staf* SUK. Kafetaria minta tukar *tender* kepada yang boleh masak lagi sedap. Menu yang sama tiap-tiap hari. Makanan tiada rasa. Tempat letak kereta juga tidak cukup untuk kakitangan. Mohon tambah kawasan tempat letak kenderaan yang lebih sesuai agar tiada berlaku '*block*' kenderaan. Sekian terima kasih.
16. Kemudahan kawasan letak kenderaan untuk pelanggan.
17. Naik taraf kemudahan tandas.
18. Tambahkan tempat letak kereta.
19. Masalah parking kereta.

20. Perkhidmatan baik dan boleh dipertingkatkan lagi.
21. Semoga kesemua pegawai dapat menambah baik prestasi perkhidmatan dari semasa ke semasa, amin ya rabbal al amin.
22. Perkhidmatan serta kemudahan terutama perking perlu dipertingkatkan
23. Setiap bahagian dan unit perlu mempunyai sikap toleransi dan bekerjasama dalam satu pasukan bagi memudahkan setiap gerak kerja di bawah satu unit tersebut.
24. Moga terus berkhidmat dengan lebih cemerlang
25. Semuanya ok.
26. Saya berpuashati.
27. Kekalkan perkhidmatan yg baik.
28. Tidak dapat memberi komen secara jelas kerana saya belum pernah berurusan dengan bahagian yang dinyatakan. Terima kasih.
29. Keseluruhan sangat memuaskan
30. Menyediakan parking bertingkat.
31. Sistem.
32. Semuanya terbaik.
33. Tiada cadangan.
34. Beri hebahan lebih awal.
35. Menambah surau di setiap tingkat atau blok di PSUKNS untuk mudah solat.
36. Menambah baik kemudahan lif yang sedia ada.
37. Menyediakan lebih banyak tempat letak kereta.
38. Terima kasih yang melakukan banyak perubahan positif
39. Perbanyakkan *shuttle* ke Wisma Negeri dari kawasan parkir yang jauh.
40. Pertingkatkan kaedah lebih mesra pelanggan.
41. Ruangan pakir diperluaskan dan percuma.
42. Kemudahan parking untuk pelawat Wisma Negeri terutamanya utk hadir mesyuarat.
43. Baik.
44. Tingkatkan mesra pelanggan.
45. Lebih mesra pelanggan.
46. Menyediakan parkir yang lebih mudah.