

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

1. Tujuan

Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2015 dikemukakan bagi mendapatkan perhatian dan pertimbangan Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan Universiti berhubung Kajian Kepuasan Pelanggan yang dilaksanakan bagi tahun 2015 merangkumi empat (4) kategori utama mengikut kategori fungsi utama Universiti iaitu prasiswazah, pascasiswazah, penyelidikan dan inovasi, dan perkhidmatan sokongan.

2. Latar Belakang dan Tujuan

Universiti Putra Malaysia sentiasa berusaha untuk meningkatkan prestasi sistem penyampaian perkhidmatannya kepada pelanggan. Salah satu yang perlu dilaksanakan ialah mendapat maklum balas pelanggan terhadap perkhidmatan yang telah disampaikan. Sehubungan itu, Pejabat Naib Canselor telah dipertanggungjawabkan sebagai peneraju bagi proses pengurusan pelanggan untuk mengedarkan borang kajian kepuasan pelanggan melalui atas talian dengan menggunakan sistem yang telah disediakan oleh pihak iDEC.

Kajian kepuasan pelanggan ini adalah terbahagi kepada empat (4) kategori utama mengikut kategori fungsi utama Universiti iaitu prasiswazah, pascasiswazah, penyelidikan dan inovasi, dan perkhidmatan sokongan.

Kajian kepuasan pelanggan ini telah dilaksanakan menggunakan dua kaedah iaitu melalui Borang Kajian Kepuasan Pelanggan dan juga menggunakan edaran borang secara online. Untuk memudahkan capaian daripada pihak luar khususnya, sistem kajian kepuasan pelanggan tersebut boleh diakses melalui laman web UPM dalam tempoh kajian adalah dibuka sepanjang tahun. Kajian ini terbuka kepada semua warga dan pelanggan UPM termasuklah pelajar, pelawat, agensi luar, dan sebagainya.

Seramai 1901 responden telah menjawab soalan kajian secara atas talian (termasuk edaran) dan melebihi jumlah minimum saiz sampel yang diperlukan untuk saiz populasi 30,000 pada tahap keyakinan 95% dan darjah ketepatan 5% adalah sebanyak 378 (rujuk: *Sample Size Table: Required Sample Size, From The Research*

Advisors, <http://research-advisors.com/tools/SampleSize.htm>). Data yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 21.

2.1 Ringkasan Perbandingan Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Tahun 2014 dan 2015

Jadual 1: Analisis Pergerakan Data 2014 dan 2015

Skop	Jumlah Responden	Skor Mean	(70% responden)	
			*Skala 4 dan 5 (%)	*Skala 3,2 dan 1 (%)
1. Pengajian Prasiswazah	↓ 2015=460, 2014=519	↓ 2015=3.71, 2014=4.16	↓ 2015=63.2%, 2014=81%	2015=36.8%, 2014=19%
2. Pengajian Pascasiswazah	↓ 2015=335, 2014=386	↑ 2015=4.02, 2014=3.71	↑ 2015=70.3%, 2014=68.7%	2015=29.7%, 2014=31.3%
3. Penyelidikan dan Inovasi	↓ 2015=103, 2014=157	↑ 2015=4.4, 2014=3.69	↑ 2015=75.7%, 2014=65.4%	2015=24.3%, 2014=34.6%
4. Perkhidmatan Sokongan	↑ 2015=1003, 2014=70	↓ 2015=3.76, 2014=3.87	↑ 2015=65.3%, 2014=62.5%	2015=34.7%, 2014=37.5%

↑ menunjukkan peningkatan yang baik berbanding tahun yang sebelumnya.
↓ menunjukkan penurunan berbanding tahun lepas

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

Jadual 2: Taburan Responden Mengikut Skop Perkhidmatan

Skop	Jumlah Responden		Peratus kenaikan (+) dan penurunan (-)
	2014	2015	
1 Pengajian Prasiswazah	519	460	-11.3%
2 Pengajian Pascasiswazah	386	335	-13.2%
3 Penyelidikan dan Inovasi	157	103	-34.3%
4 Perkhidmatan Sokongan	70	1003	+1332.8%
JUMLAH	1132	1901	+67%

Jadual 3: Perbandingan Skor Mean Yang Diperoleh

Skop	Skor purata (mean)		Peratus kenaikan (+) dan penurunan (-)
	2014	2015	
1 Pengajian Prasiswazah	4.16	3.71	-10.8%
2 Pengajian Pascasiswazah	3.71	4.02	+8.35
3 Penyelidikan dan Inovasi	3.69	4.4	+19.2%
4 Perkhidmatan Sokongan	3.87	3.76	-2.8%

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

Jadual 4: Perbandingan Pencapaian Bagi Sasaran Tahunan

Skop	Pencapaian 2014 (70% responden)		Pencapaian 2015 (70% responden)	
	*Skala 4 dan 5 (%)	*Skala 3,2 dan 1 (%)	*Skala 4 dan 5 (%)	*Skala 3,2 dan 1 (%)
1. Pengajian Prasiswazah	81	19	63.2	36.8
2. Pengajian Pascasiswazah	68.7	31.3	70.3	29.7
3. Penyelidikan dan Inovasi	65.4	34.6	75.7	24.3
4. Perkhidmatan Sokongan	62.5	37.5	65.3	34.7

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

2.2 Ringkasan Hasil Kajian bagi tahun 2015

Jadual 5: Peratusan Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item

(I) Proses Prasiswazah

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (<i>Mean</i>)	Catatan
	*Skala 4 dan 5 (%)	*Skala 3,2 dan 1 (%)		
Kualiti Perkhidmatan	65.4	34.6	3.78	63.2% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.71 n=460
Kualiti Penyeliaan	60.5	39.5	3.67	
Kualiti Profesionalisme	63.9	36.1	3.7	
KESELURUHAN	63.2	36.8	3.71	

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

(II) Proses Pascasiswazah

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (<i>Mean</i>)	Catatan
	*Skala 4 dan 5 (%)	*Skala 3,2 dan 1 (%)		
Kualiti Perkhidmatan SPS	82.2	17.8	4.1	70.3% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 4.02 n= 335
Kualiti Perkhidmatan PTJ	81.4	18.6	4.0	
Kualiti Penyeliaan	69.8	30.2	4.12	
Kualiti Profesionalisme	61.7	38.3	4.1	
Kualiti Sumber	56.6	43.4	3.78	
KESELURUHAN	70.3	29.7	4.02	

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

(III) Proses Penyelidikan dan Inovasi

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (<i>Mean</i>)	Catatan
	*Skala 4 dan 5 (%)	*Skala 3,2 dan 1 (%)		
Penilaian Pengurusan Penyelidikan	86.6	13.4	4.39	75.7% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 4.4 n=103
Pengurusan Dan Pemantauan Inovasi	74.6	25.4	4.43	
Pengurusan dan Pemantauan Inovasi Keseluruhan	66.1	33.9	4.51	
KESELURUHAN	75.7	24.3	4.4	

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

(IV) Perkhidmatan Sokongan

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (<i>Mean</i>)	Catatan
	*Skala 4 dan 5 (%)	*Skala 3,2 dan 1 (%)		
Urusan di kaunter khidmat pelanggan	68.4	31.6	3.8	65.3% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.76 n=1003
Kemudahan komunikasi	62.8	37.2	3.73	
Kemudahan fizikal lain	64.8	35.2	3.74	
KESELURUHAN	65.3	34.7	3.76	

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

Nota:

- Kemudahan fizikal lain adalah termasuk kemudahan ruang menunggu, kaunter penyambut tetamu, papan tanda arah, bilik mesyuarat, lif, surau, tandas dan kemudahan untuk OKU.
- Penilaian adalah terdiri daripada pelajar, staf UPM serta orang awam.

Jadual 6: Perbandingan Jenis Komen Mengikut Kategori Maklum Balas

Analisa Jenis Komen dan Skop

Hasil kajian kepuasan pelanggan, sebanyak 231 komen telah diterima sepanjang 2015. Data menunjukkan skop kemudahan menerima komen yang berbentuk aduan dan cadangan yang paling tinggi dengan jumlah 150 cadangan, 59 penghargaan dan 40 aduan.

(I) Jenis Aduan Mengikut Kategori

JENIS MAKLUM BALAS		KATEGORI											JUMLAH		
		AKTIVITI PELAJAR	SUMBER MANUSIA (TINGKAH LAKU/DISIPLIN)	STAF AKADEMIK	TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (ICT)	KEMUDAHAN FIZIKAL (AWAM)	KEWANGAN	KOMUNIKASI PELANGGAN	PENYELIDIKAN DAN INOVASI	PERKHIDMATAN PELANGGAN	PROGRAM AKADEMIK	LAIN-LAIN			
ADUAN	PASCA SISWAZAH	n	0	0	0	3	1	0	0	1	1	1	0	7	
		%	0.0%	0.0%	0.0%	7.5%	2.5%	0.0%	0.0%	2.5%	2.5%	2.5%	0.0%	17.5%	
	SKOP	PENYELIDIKAN & INOVASI	n	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4
			%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	10.0%
	SOKONGAN		n	1	8	1	1	7	2	1	0	7	0	1	29
			%	2.5%	20.0%	2.5%	2.5%	17.5%	5.0%	2.5%	0.0%	17.5%	0.0%	2.5%	72.5%
	JUMLAH		n	1	10	1	4	8	2	1	1	10	1	1	40
			%	2.5%	25.0%	2.5%	10.0%	20.0%	5.0%	2.5%	2.5%	25.0%	2.5%	2.5%	100.0%

Nota:

- i) Peratus aduan yang dianalisa adalah terdiri daripada skop sokongan (n=29,72.5%) lebih tinggi berbanding skop yang lain. 8 aduan di bawah kategori sumber manusia yang melibatkan aduan berkenaan tingkahlaku staf dalam berurusan dengan pelanggan berkaitan kemudahan am di PTJ. Manakala 7 aduan (17.5%) aduan di bawah kategori kemudahan fizikal dan perkhidmatan pelanggan di kaunter atau telefon.

(II) **Jenis Cadangan Mengikut Kategori**

JENIS MAKLUM BALAS		KATEGORI										JUMLAH		
		AKTIVITI PELAJAR	SUMBER MANUSIA (TINGKAH LAKU/DISIPLIN)	STAF AKADEMIK	TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (ICT)	KEMUDAHAN FIZIKAL (AWAM)	KEWANGAN	KOMUNIKASI PELANGGAN	PENYELIDIKAN DAN INOVASI	PERKHIDMATAN PELANGGAN	PROGRAM AKADEMIK		LAIN-LAIN	
CADANGAN	PRASISWAZAH	n	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
		%	0.0%	0.7%	0.0%	0.7%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	SKOP PASCA SISWAZAH	n	0	1	1	3	11	1	0	0	5	4	0	26
		%	0.0%	0.7%	0.7%	2.0%	7.3%	0.7%	0.0%	0.0%	3.3%	2.7%	0.0%	17.3%
	PENYELIDIKAN & INOVASI	n	0	0	0	1	0	0	0	3	5	0	1	10
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%	3.3%	0.0%	0.7%	6.7%
	SOKONGAN	n	4	8	0	6	57	0	4	0	29	2	1	111
		%	2.7%	5.3%	0.0%	4.0%	38.0%	0.0%	2.7%	0.0%	19.3%	1.3%	0.7%	74.0%
	JUMLAH	n	4	10	1	11	69	1	4	3	39	6	2	150
		%	2.7%	6.7%	0.7%	7.3%	46.0%	0.7%	2.7%	2.0%	26.0%	4.0%	1.3%	100%

Nota: Peratus cadangan yang dikemukakan adalah terdiri daripada skop sokongan (n=111, 74%) di bawah kategori kemudahan fizikal awam sebanyak 69 aduan (46%). Kebanyakan aduan adalah terdiri daripada kemudahan tandas di PTJ, kemudahan tempat meletakkan kenderaan dan kemudahan surau.

(III) **Jenis Penghargaan Mengikut Kategori**

JENIS MAKLUM BALAS			KATEGORI						JUMLAH	
			SUMBER MANUSIA (TINGKAH LAKU /DISIPLIN)	TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (ICT)	KEMUDAHAN FIZIKAL (AWAM)	PENYELIDIKAN DAN INOVASI	PERKHIDMATAN PELANGGAN	LAIN-LAIN		
PENGHARGAAN	SKOP	PASCA SISWAZAH	n	0	1	0	0	0	3	4
			%	0	1.7	0	0	0	5.1%	6.8%
	PENYELIDIKAN & INOVASI		n	0	0	0	1	1	32	34
			%	0	0	0	1.7	1.7	54.2%	57.6%
	SOKONGAN		n	3	1	6	0	5	6	21
			%	5.1	1.7	10.2	0	8.5	10.2%	35.6%
	JUMLAH		n	3	2	6	1	6	41	59
			%	5.1	3.4	10.2	1.7	10.2%	69.5%	100

Nota:

- i) Peratus penghargaan yang diterima adalah terdiri daripada skop penyelidikan dan inovasi (n=34, 57.6%). Penghargaan yang diberikan adalah seperti bagus, baik dan okey.

Cadangan penambahbaikan

- i) Sistem Maklum Balas Pelanggan (u-respon) dinaik taraf kepada *friendly mobile* bagi memastikan maklum balas pelanggan mudah dicapai melalui telefon.

- ii) PTJ diminta untuk melaksanakan kursus perkhidmatan pelanggan (kaunter dan telefon) bagi memastikan semua staf kompeten dalam melayani kehendak pelanggan.