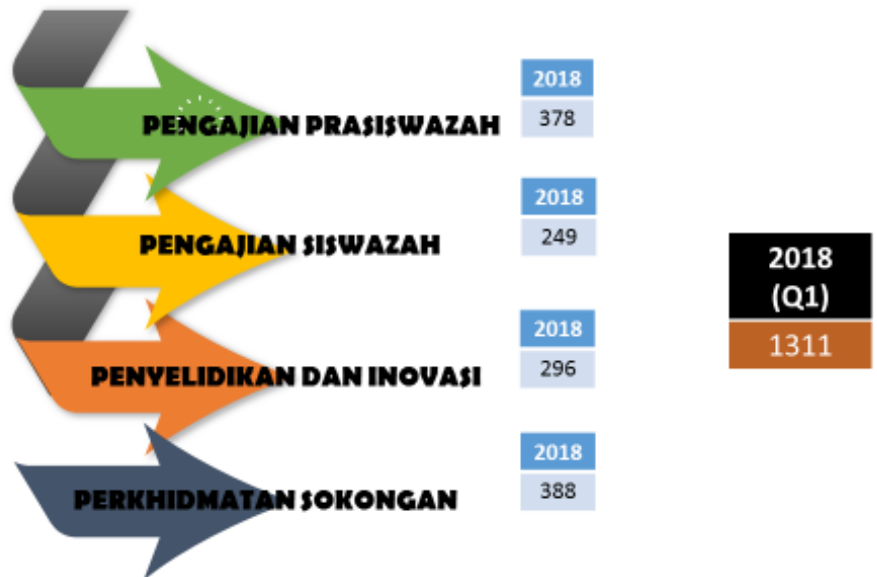


LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2018

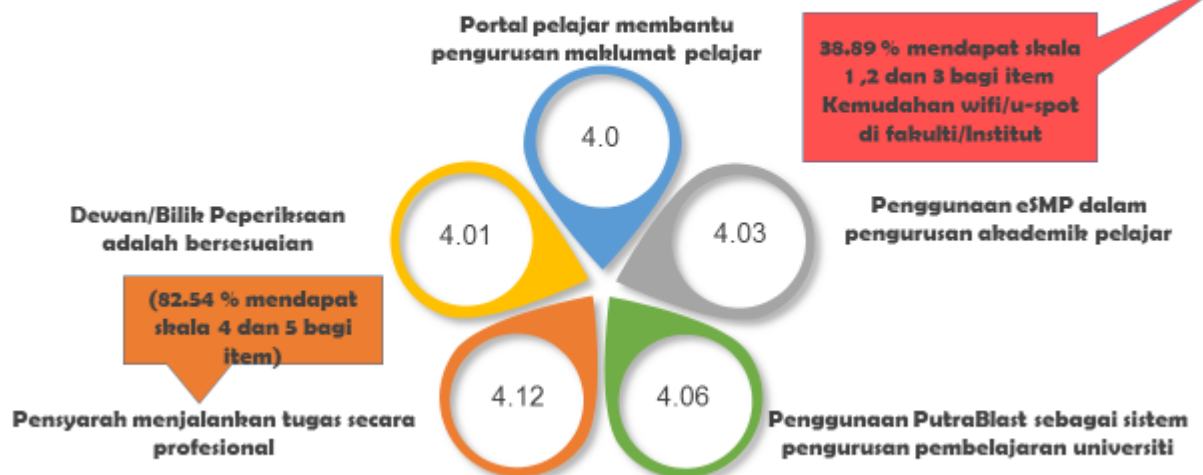
1. JUMLAH RESPONDEN 2018



2. PENCAPAIAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN BAGI TAHUN 2018 (Q1)

PENGAJIAN PRASISWAZAH

5 ITEM SAHAJA DARI 31 ITEM MENDAPAT MEAN 4.0 DAN KE ATAS



3. PENCAPAIAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN BAGI TAHUN 2018 (Q1)

TIADA ITEM DARI 46 ITEM MENDAPAT MEAN 4.0 DAN KE ATAS

79.12% mendapat skala 4 dan 5 bagi item "pensyarah menjalankan tugas secara profesional"

45.27 % mendapat skala 1,2 dan 3 bagi item "Penggunaan KM Portal dalam pengurusan maklumat".

58.23 % mendapat skala 1,2 dan 3 bagi item "Kemudahan wifi/u-spot di fakulti/Institut"

PENGAJIAN SISWAZAH

PENYELIDIKAN DAN INOVASI

TIADA ITEM DARI 16 ITEM MENDAPAT MEAN 4.0 DAN KE ATAS

75.68% mendapat skala 4 dan 5 bagi item "penyaluran maklumat berkaitan penawaran geran, prosedur dan garis panduan berkaitan adalah berkesan"

60.05 % mendapat skala 1,2 dan 3 bagi item "Kemudahan untuk OKU"

PERKHIDMATAN SOKONGAN

TIADA ITEM DARI 21 ITEM MENDAPAT MEAN 4.0 DAN KE ATAS

82.99% mendapat skala 4 dan 5 bagi item "tahap kemahiran dan kecekapan dalam menjalankan tugas"

4. PERATURAN PENCAPAIAN INDEKS 2018

KATEGORI PENILAIAN	PENCAPAIAN %	
	SKALA 4 DAN 5 (%)	SKALA 1,2 DAN 3 (%)
	2018	2018
KUALITI PERKHIDMATAN	70.3	29.7
KUALITI PENVELIAAN	70.11	29.89
KUALITI PROFESIONALISME	68.08	31.92
KESELURUHAN	69.49	30.51

PENGAJIAN PRASISWAZAH

PENGAJIAN SISWAZAH

KATEGORI PENILAIAN	PENCAPAIAN %	
	SKALA 4 DAN 5 (%)	SKALA 1,2 DAN 3 (%)
	2018	2018
PERKHIDMATAN DI KAUNTER SP5	65.19	34.81
KUALITI MAKLUMAT DISEDIAKAN SP5	63.05	36.95
KUALITI PERKHIDMATAN DISEDIAKAN SP5 SECARA KESELURUHAN	63.28	36.72
KUALITI PERKHIDMATAN DI PTJ	63.87	36.13
KUALITI PENVELIAAN	69.80	30.20
KUALITI PROFESIONALISME	69.88	30.12
KUALITI SUMBER	56.83	43.17
KESELURUHAN	64.46	35.54

5. PERBANDINGAN PERATUSAN PENCAPAIAN INDEKS 2018

KATEGORI PENILAIAN	PENCAPAIAN %	
	SKALA 4 DAN 5 (%)	SKALA 1,2 DAN 3 (%)
	2018	2008
PENGURUSAN PENYELIDIKAN	67.99	33.70
PENGURUSAN INOVASI	84.78	48.23
KESELURUHAN	83.39	37.46

PERKHIDMATAN SOKONGAN



KATEGORI PENILAIAN	PENCAPAIAN %	
	SKALA 4 DAN 5 (%)	SKALA 1,2 DAN 3 (%)
	2018	2008
URUSAN DI KAUNTER KHIDMAT PELANGGAN	81.01	18.99
KEMUDAHAN KOMUNIKASI	77.28	23.75
KEMUDAHAN FIZIKAL	72.45	27.55
KESELURUHAN	76.92	23.43

6. KOMEN/CADANGAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN DARIPADA PELANGGAN

