

**Agenda 4.2:
LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
TAHUN 2014**

Tujuan

Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2014 dikemukakan bagi mendapatkan perhatian dan pertimbangan Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan Universiti berhubung Kajian Kepuasan Pelanggan yang dilaksanakan bagi tempoh 2 Mei 2014 hingga 30 Mac 2015 merangkumi empat (4) kategori utama mengikut kategori fungsi utama Universiti iaitu prasiswazah, pascasiswazah, penyelidikan dan inovasi, dan perkhidmatan sokongan.

4.2 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 (Januari sehingga Disember, 2014).

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 1132 responden telah menjawab soalan kajian secara atas talian 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.

4.2.1 Ringkasan Perbandingan Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Tahun 2013 dan 2014

Jadual 1: Analisis Pergerakan Data 2013 dan 2014

Skop	Jumlah Responden	Skor Mean	(70% responden)	
			*Skala 4 dan ke atas (%)	*Skala 3 dan ke bawah (%)
1. Pengajian Prasiswazah	↓	↑	↓	↑
2. Pengajian Pascasiswazah	↑	↓	↓	↑
3. Penyelidikan dan Inovasi	↓	↑	↑	↓
4. Perkhidmatan Sokongan	↓	↓	↓	↑

kan:

↑ 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 (-)
	2013	2014	
1 Pengajian Prasiswazah	548	519	-5.29%
2 Pengajian Pascasiswazah	67	386	+476%
3 Penyelidikan dan Inovasi	365	157	-56.9%
4 Perkhidmatan Sokongan	1342	70	-94.7%
JUMLAH	2323	1132	-51.26%

Jadual 3: Perbandingan Skor Mean Yang Diperoleh

Skop	Skor purata (mean)		Peratus kenaikan (+) dan penurunan (-)
	2013	2014	
1 Pengajian Prasiswazah	4.11	4.16	+1.22%
2 Pengajian Pascasiswazah	3.85	3.71	-3.64%
3 Penyelidikan dan Inovasi	3.50	3.69	+5.42%
4 Perkhidmatan Sokongan	4.06	3.87	-4.68%

- 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 2013 (70% responden)		Pencapaian 2014 (70% responden)	
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)
1. Pengajian Prasiswazah	81.6	18.4	81	19
2. Pengajian Pascasiswazah	75.3	24.7	68.7	31.3
3. Penyelidikan dan Inovasi	52.3	47.7	65.4	34.6
4. Perkhidmatan Sokongan	81.9	18.1	62.5	37.5

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

4.2.2 Ringkasan Hasil Kajian bagi tahun 2014

Jadual 5: Peratusan Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item

(I) Proses Prasiswazah

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (<i>Mean</i>)	Catatan
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)		
Kualiti Perkhidmatan	80	20	4.19	81.% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 4.16 n=519
Kualiti Penyeliaan	82	18	4.16	
Kualiti Profesionalisme	83	17	4.15	
KESELURUHAN	81	19	4.16	

- 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 ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)		
Kualiti Perkhidmatan	78.02	21.98	3.85	68.65% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.71 n= 386
Kualiti Profesionalisme	73.93	26.07	3.75	
Kualiti Sumber	54	46	3.53	
KESELURUHAN	68.65	31.35	3.71	

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

Nota: Berdasarkan maklumat yang diterima tiada data kategori kualiti penyeliaan dimajukan kepada peneraju.

(III) Proses Penyelidikan dan Inovasi

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (Mean)	Catatan
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)		
Penilaian Pengurusan Penyelidikan	66.4	33.6	3.70	65.4% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.69 n=157
Pengurusan Dan Pemantauan Inovasi	64.1	35.9	3.68	
KESELURUHAN	65.4	34.6	3.69	

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

(IV) Perkhidmatan Sokongan

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (Mean)	Catatan
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)		
Urusan di kaunter khidmat pelanggan	70.5	29.5	3.97	62.52% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.87 n=70
Kemudahan komunikasi	56.22	43.78	3.74	
Kemudahan fizikal lain	60.86	39.14	3.89	
KESELURUHAN	62.5	37.5	3.87	

- 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 240 komen telah diterima sepanjang 2014. Data menunjukkan skop kemudahan menerima komen yang berbentuk aduan dan cadangan yang paling tinggi dengan jumlah 119 aduan, 103 cadangan, 14 penghargaan dan 2 pertanyaan.

(I) Jenis Aduan Mengikut Kategori

JENIS MAKLUM BALAS		KATEGORI											JUMLAH	
		SUMBER MANUSIA (TINGKAH LAKU/DISIPLIN)	STAF AKADEMIK	TEKNOLOGI MAKLUMAT & KOMUNIKASI (ICT)	KEMUDAHAN FIZIKAL (AWAM)	KEWANGAN	KOMUNIKASI PELANGGAN	PENYELIDIKAN DAN INOVASI	PERKHIDMATAN PELANGGAN	PROGRAM AKADEMIK	LAIN-LAIN			
ADUAN	PASCA SISWAZAH	n	4	15	6	12	2	1	2	9	2	2	55	
		%	3.4%	12.6%	5.0%	10.1%	1.7%	.8%	1.7%	7.6%	1.7%	1.7%	46.2%	
	PENYELIDIKAN & INOVASI	n	1	4	1	0	0	0	2	1	0	1	10	
		%	.8%	3.4%	.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	.8%	0.0%	.8%	8.4%	
	PRASISWAZAH	n	1	4	26	5	1	0	0	4	1	2	44	
		%	.8%	3.4%	21.8%	4.2%	.8%	0.0%	0.0%	3.4%	.8%	1.7%	37.0%	
	SOKONGAN	n	0	2	1	2	0	1	0	3	0	1	10	
		%	0.0%	1.7%	.8%	1.7%	0.0%	.8%	0.0%	2.5%	0.0%	.8%	8.4%	
	JUMLAH		n	6	25	34	19	3	2	4	17	3	6	119
			%	5.0%	21.0%	28.6%	16.0%	2.5%	1.7%	3.4%	14.3%	2.5%	5.0%	100.0%

Nota:

- i) Peratus aduan yang dianalisa adalah terdiri daripada skop pasca siswazah (n=55,46.2%) tertinggi berbanding skop yang lain. Berdasarkan skop pasca siswazah 12.6% (n=15) komen adalah merujuk kepada staf akademik.
- ii) Data juga menunjukkan (n=34) 28.6% aduan (daripada senarai komen) adalah merujuk kepada teknologi maklumat dan komunikasi (kemudahan ICT).
- iii) Manakala (n=26) 21.8% aduan di bawah kategori teknologi maklumat dan komunikasi adalah terdiri daripada skop prasiswazah.

(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	PASCA SISWAZAH	n	1	3	10	2	14	4	2	0	1	8	5	50	
		%	1.0%	2.9%	9.7%	1.9%	13.6%	3.9%	1.9%	0.0%	1.0%	7.8%	4.9%	48.5%	
	PENYELIDIKAN & INOVASI	n	0	1	5	1	2	2	0	5	1	0	3	20	
		%	0.0%	1.0%	4.9%	1.0%	1.9%	1.9%	0.0%	4.9%	1.0%	0.0%	2.9%	19.4%	
	PRASISWAZAH	n	1	3	2	8	3	0	0	0	1	0	5	23	
		%	1.0%	2.9%	1.9%	7.8%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	4.9%	22.3%	
	SOKONGAN	n	0	0	1	0	5	0	1	0	1	0	2	10	
		%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	4.9%	0.0%	1.0%	0.0%	1.0%	0.0%	1.9%	9.7%	
	JUMLAH		n	2	7	18	11	24	6	3	5	4	8	15	103
			%	1.9%	6.8%	17.5%	10.7%	23.3%	5.8%	2.9%	4.9%	3.9%	7.8%	14.6%	100.0%

Nota: Peratus cadangan yang dikemukakan adalah terdiri daripada skop pasca siswazah (n=50,48.5%) tertinggi berbanding skop yang lain. Data juga menunjukkan (n=24) 23.3% cadangan (daripada senarai komen) adalah merujuk kepada kemudahan fizikal (awam). Manakala (n=14) 13.6% aduan di bawah kemudahan fizikal adalah terdiri daripada skop pasca siswazah.

(III) **Jenis Penghargaan Mengikut Kategori**

JENIS MAKLUM BALAS			KATEGORI					JUMLAH	
			STAF AKADEMIK	TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (ICT)	KEMUDAHAN FIZIKAL (AWAM)	PENYELIDIKAN DAN INOVASI	LAIN-LAIN		
PENGHARGAAN	SKOP	PASCA SISWAZAH	n	2	0	0	0	3	5
			%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	21.4%	35.7%
		PENYELIDIKAN & INOVASI	n	0	0	1	1	1	3
			%	0.0%	0.0%	7.1%	7.1%	7.1%	21.4%
		PRASISWAZAH	n	0	0	0	0	2	2
			%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	14.3%
		SOKONGAN	n	0	1	3	0	0	4
			%	0.0%	7.1%	21.4%	0.0%	0.0%	28.6%
		JUMLAH	n	2	1	4	1	6	14
			%	14.3%	7.1%	28.6%	7.1%	42.9%	100.0%

Nota:

- i) Peratus penghargaan yang diterima adalah terdiri daripada skop pasca siswazah (n=5) 35.7% tertinggi berbanding skop yang lain. Data juga menunjukkan (n=3) 21.4% penghargaan (daripada senarai komen) adalah merujuk lampiran di bawah. Senarai penghargaan adalah seperti di bawah.
- ii) Manakala bagi pertanyaan pula masing-masing adalah di bawah kategori komunikasi pelanggan dan juga staf akademik.

(IV) **SENARAI PENGHARGAAN**

NO	PENGHARGAAN
1	Tiada cadangan. Semua perkhidmatan dan kemudahan amat memuaskan. Terima kasih semua
2	Terima kasih kerana staf SGS sentiasa memberi perkhidmatan yang terbaik kepada student.
3	Keep up the good work
4	I have had a great experience interacting with my research supervisor, Dr Mas Jafri masaruddin who has been very conscientious in guiding me and giving me an in-depth insight in the project I am assigned to. I am very satisfied with the services provided and have especially inspired by prof tan in his research methodology classes.
5	Everything is good and keep it up. Masyaallah
6	Perkhidmatan dan kemudahan yang diberikan adalah sangat memuaskan dan perlu dikekalkan
7	Ok
8	Keep up the good work. I am happy to helped and with RMC
9	Semua perkhimatan yg diberikan sangat baik
10	No need because it's already good.
11	Terima kasih, ada wifi di masjid
12	Terima kasih masjid kerap sedia sedekah nasi lemak dan air hari jumaat. Tahniah pada pengarah dan staf Pusat Islam kerap turun padang dan buat gotong royong
13	Terima kasih dan tahniah Pusat Islam yang selenggara tandas awam dimasjid sangat bersih dan telah taraf 4 bintang
14	Sangat bagus tandas masjid masih bersih dan diselenggara dengan baik, tahniah Pusat Islam jadi pejabat pertama dalam upm, dapat penilaian jabatan kesihatan MPSJ sebagai tandas bertaraf 4 bintang dari segi kebersihan dan selenggaraan

SYOR:

Ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dengan segala hormatnya dipohon untuk mengambil maklum Laporan Maklum Balas Pelanggan dan Kajian Kepuasan Pelanggan bagi tahun 2014.

Cadangan penambahbaikan

- i) Pelaporan maklum balas pelanggan dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan PTJ.
- ii) Semua Ketua PTJ/Peneraju Proses/Penyedia Perkhidmatan diminta mengambil tindakan terhadap aduan/cadangan penambahbaikan sebagaimana yang dibentangkan dan mengemukakan laporan maklum balas tindakan dalam tempoh 30 hari kepada Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses (TWP PP).