

AGENDA 6.4: KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

1. Tujuan

Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2016/2017 dikemukakan bagi mendapatkan perhatian dan pertimbangan Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan Universiti berhubung Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP) yang dilaksanakan 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 kaedah yang perlu dilaksanakan ialah mendapat maklum balas pelanggan terhadap perkhidmatan yang telah disampaikan. KKP ini adalah merangkumi empat (4) fokus perkhidmatan utama universiti iaitu prasiswazah, pascasiswazah, penyelidikan dan inovasi, dan perkhidmatan sokongan.

Kajian 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 KKP tersebut boleh diakses melalui laman web UPM dalam tempoh kajian adalah dibuka sepanjang tahun. Namun demikian, terdapat gangguan sistem KKP bermula dari bulan September 2016 dan terpaksa ditutup pada Oktober 2016 oleh Seksyen Keselamatan iDEC kerana serangan gangguan terhadap sistem KKP mengganggu rangkaian internet UPM. Sistem KKP baru telah dibangunkan dan dijanjikan akan siap pada Mac 2017 tetapi sistem masih tidak setabil sepenuhnya dan aplikasi google form telah digunakan sebagai alternatif kaedah mengumpulkan data soal selidik. Implikasi terhadap terhadap gangguan ini terlalu lama ini menyebabkan jumlah responden berkurangan berbanding tahun sebelumnya.

Hanya seramai 1584 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 24.

2.1 Ringkasan Perbandingan Kajian Kepuasan Pelanggan

Jadual 1: Analisis Pergerakan Data

Skop	Jumlah Responden	Skor Mean	Peratus responden yang memilih skala 4 dan 5
1. Pengajian Prasiswazah	↓	↑	↑
2. Pengajian Pascasiswazah	↓	↓	↑
3. Penyelidikan dan Inovasi	↓	↓	↓
4. Perkhidmatan Sokongan	↑	↑	↑

Nota Pergerakan:

- ↑ 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: Pencapaian 2017 Mengikut Skop Perkhidmatan

Skop	Pencapaian 2017			
	Jumlah Responden	Skor purata (mean)	Skala 4 dan 5 (%)	*Skala 3,2 dan 1 (%)
1 Pengajian Prasiswazah	143	3.8	72.6	27.4
2 Pengajian Pascasiswazah	68	3.9	70.4	29.6
3 Penyelidikan dan Inovasi	83	3.8	74	26
4 Perkhidmatan Sokongan	1290	4.03	82.3	17.7

2.2 Ringkasan Hasil Kajian

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	76	24	3.8	72.6% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.8 n= 143
Kualiti Penyeliaan	72	28	3.8	
Kualiti Profesionalisme	70	30	3.8	
KESELURUHAN	72.6	27.4	3.8	

- 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 (%)		
Pengurusan pentadbiran akademik di Sekolah Pengajian Siswazah	71	29	4.0	70.4% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.9 n= 68
Kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh SPS secara keseluruhan	72.5	27.5	3.9	
Kualiti Perkhidmatan PTJ	71.4	28.6	3.9	
Kualiti Penyeliaan	74.5	25.5	4.1	
Kualiti Profesionalisme	70	30	3.9	
Kualiti Sumber	63.2	36.8	3.7	
KESELURUHAN	70.4	29.6	3.9	

- 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	71	29	3.8	74% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.8 n= 83
Pengurusan Dan Pemantauan Inovasi	77	23	4.0	
Pengurusan dan Pemantauan Inovasi Keseluruhan	75	25	3.8	
KESELURUHAN	74	26	3.8	

- 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	85.1	14.9	4.1	82.3% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 4.03 n= 1290
Kemudahan komunikasi	81.8	18.2	4.0	
Kemudahan fizikal lain	80.8	19.2	4.0	
KESELURUHAN	82.3	17.7	4.03	

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

PTJ	PENGHARGAAN
Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul	Extremely satisfied with the help given by the related. a lot of improvements that can be done on the website and online portals to ease information accessibility.
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	Kemudahan yang lebih memuaskan.
Institut Pertanian Tropika	-Perkhidmatan yang dilakukan SGS sangat baik. - Kerjasama dan hasil kerja staf2 di SGS juga sangat baik dan efisien. -Tahniah-
Taman Pertanian Universiti	- Thesis counter at SGS 1 provides the most efficient service with fastness and very welcoming attitude. Other counters at SGS 1 are also very helpful.- SGS 2 needs major improvement in maintaining user-fri
Taman Pertanian Universiti	The service of SGS is very good and helpful to me.
Pusat Pengurusan Penyelidikan (RMC)	Streamlining the process-user friendlyDissemination of information-timely, well advertisedCustomer satisfaction-timely,courteous responses to queues and concerns
Pusat Pengurusan Penyelidikan (RMC)	Sikap dan komunikasi bahagian penyelidikan sangat bagus dan memberi motivasi kepada pensyarah untuk membuat penyelidikan.
Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi	Puan Wani, CoSComm anda terbaik!
Taman Pertanian Universiti	Mesra Pelanggan
Fakulti Perubatan Veterinar	Kelengkapan yang agak memuaskan. Terima kasih atas layanan yang baik.
Fakulti Ekologi Manusia	Mesra pelanggan.
Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	Servis yng diberikan amat baik dan cepat.
Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	Bagus dari segi Layan pelanggan.
Pusat Kesihatan Universiti	Perkhidmatan terbaik setakat ini
Kolej Kediaman	Servis memuaskan
Kolej Kediaman	Kekalkan tahap layanan yang cemerlang
Kolej Kediaman	Baik dan cekap.
Fakulti Perubatan Veterinar	Seminar provided by SGS is helpful and motivated. I would like to attend seminar regarding scientific research. Besides, I always had problem in access Postgraduate portal.

Kesimpulan

Semua skop perkhidmatan mencapai tahap kepuasan pelanggan yang telah ditetapkan iaitu 70% mencapai skala 4 dan 5 bagi skala likert 5. Tuntasnya, tahap kepuasan pelanggan UPM berada pada tahap yang baik dan boleh ditambah baik lagi pada masa hadapan.

Cadangan penambahbaikan

1. Kemudahan fizikal lain adalah termasuk kemudahan ruang menunggu, kaunter penyambut tetamu, papan tanda arah, bilik mesyuarat, lif, surau, tandas dan kemudahan untuk OKU.
2. 47 aduan berkaitan kemudahan fizikal dan perkhidmatan pelanggan di kaunter atau telefon. Peratus aduan yang dianalisa adalah terdiri daripada skop sokongan (n=68,60.7%) lebih tinggi berbanding skop yang lain. 18 di bawah skop pra siswazah, 17 di bawah skop pascasiswazah dan 9 di bawah skop penyelidikan.
3. Cadangan penambahbaikan lain yang diperolehi adalah terdiri daripada kemudahan tandas di PTJ, kemudahan tempat meletakkan kenderaan dan kemudahan surau. Peratus cadangan yang dikemukakan adalah terdiri daripada skop sokongan (n=69, 55.2%) dan di bawah kategori kemudahan fizikal awam sebanyak 50 cadangan (40%). Kebanyakan

SYOR:

Ahli Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan (MKSP) dengan segala hormatnya dipohon untuk mengambil maklum Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan bagi tahun 2017.