

BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT

**LAPORAN ADUAN
DAN MAKLUM
BALAS PELANGGAN
SUKU TAHUN
KEEMPAT 2015**

LAPORAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN BAGI SUKU TAHUN KEEMPAT (Oktober- Disember 2015)

1.0 Pengenalan

Aduan Pelanggan boleh didefinisikan sebagai kenyataan formal mengenai ketidakpuasan hati terhadap sesuatu perkara, individu mahu pun organisasi tersebut. Selain itu, pengurusan aduan pelanggan yang berkesan dan cekap mampu dijadikan sebagai panduan kepada organisasi untuk proses penambahbaik dan meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan. Ia juga dilihat sebagai pendorong kepada usaha untuk memantapkan pengurusan, mutu perkhidmatan dan prasarana yang diberikan kerana matlamat akhir pengurusan adalah untuk memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan.

Laporan aduan ini bertujuan untuk memantau dan mengenalpasti trend dan jumlah aduan dan maklum balas pelanggan UPSI yang diterima bagi tempoh suku tahun keempat iaitu dari bulan **Oktober- Disember 2015**.

2.0 Hasil Maklum Balas

Berikut dipaparkan statistik maklum balas yang diterima oleh pihak BKK daripada setiap PTj:

| BIL. | PERKARA | JUMLAH |
|-------------|--|---------------|
| 1 | Terima Aduan / Maklum Balas Pelanggan | 18 |
| 2 | Tiada Aduan / Maklum Balas Diterima dari Pelanggan | 38 |
| 3 | Tiada Maklum Balas Diterima daripada PTj | - |
| | JUMLAH KESELURUHAN | 56 |

Jadual 1: Statistik Maklum Balas Aduan Pelanggan

Analisa:

Secara amnya dapat dilihat pada jadual 1 dimana sebanyak **13 PTj telah menerima aduan dan maklum balas daripada pelanggan**. Manakala sebanyak **43 PTj** telah memberi maklum balas bahawa **tidak menerima sebarang aduan dan maklum balas** daripada pelanggan sepanjang **Oktober- Disember 2015**.

3.0 Pecahan Aduan dan Maklum Balas Mengikut Kategori

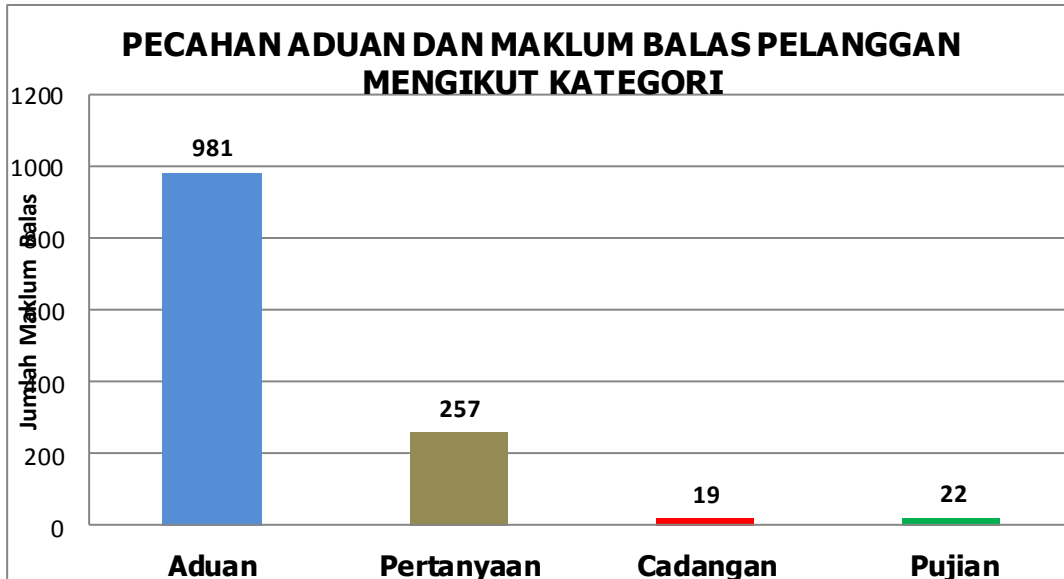
| BIL | PUSAT TANGGUNGJAWAB | JENIS MAKLUM BALAS | | | |
|-----|--|--------------------|------------|----------|--------|
| | | ADUAN | PERTANYAAN | CADANGAN | PUJIAN |
| 1 | Pejabat Naib Canselor | - | - | - | - |
| 2 | Pejabat Timbalan Naib Canselor (A&A) | - | - | - | - |
| 3 | Pejabat Timbalan Naib Canselor (P&I) | - | - | - | - |
| 4 | Pejabat Timbalan Naib Canselor (HEPA) | - | - | - | - |
| 5 | Pejabat Pendaftar/Bahagian Govenan | - | - | - | - |
| 6 | Jabatan Bendahari | 1 | - | - | 10 |
| 7 | Perpustakaan Tunku Bainun | - | 1 | 18 | 3 |
| 8 | Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda | 1 | - | - | - |
| 9 | Fakulti Seni, Komputeran dan Industri Kreatif | - | - | - | - |
| 10 | Fakulti Sains Kemanusiaan | - | - | - | - |
| 11 | Fakulti Sains dan Matematik | - | - | - | 7 |
| 12 | Fakulti Pendidikan dan Pembangunan Manusia | - | - | - | - |
| 13 | Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional | - | - | - | - |
| 14 | Fakulti Sains Sukan dan Kejurulatihan | - | - | - | - |
| 15 | Fakulti Muzik dan Seni Persembahan | - | - | - | - |
| 16 | Fakulti Pengurusan dan Ekonomi | - | - | - | - |
| 17 | Fakulti Bahasa dan Komunikasi | - | 2 | - | - |
| 18 | Institut Pengajian Siswazah | - | 146 | - | - |
| 19 | Pusat Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi | - | - | - | - |
| 20 | Akademi Pendidikan/Sekolah Makmal | - | - | - | - |
| 21 | Institut Peradaban Melayu | - | - | - | - |
| 22 | Pejabat Karang Mengarang | - | 4 | - | - |
| 23 | Bahagian Perancangan Korporat (BPK) | - | - | - | - |
| 24 | Makmal Penyelidikan Pendidikan | - | - | - | - |

| BIL | PUSAT TANGGUNGJAWAB | JENIS MAKLUM BALAS | | | |
|--|--|--------------------|------------|-----------|-----------|
| | | ADUAN | PERTANYAAN | CADANGAN | PUJIAN |
| 25 | Pusat Penyelidikan Perkembangan Kanak-Kanak Negara | 1 | 2 | - | - |
| 26 | Pusat Perhubungan Alumni | - | - | 1 | - |
| 27 | Bahagian Pembangunan Akademik dan Kualiti (BPAQ) | - | - | - | - |
| 28 | Pusat Pembangunan Keusahawanan | - | - | - | - |
| 29 | Pusat Tranformasi Komuniti Universiti | 1 | - | - | - |
| 30 | Pusat Ko-kurikulum | - | - | - | - |
| 31 | Pusat Latihan Mengajar dan Industri | - | 60 | - | - |
| 32 | Pusat Sukan | - | - | - | - |
| 33 | Pusat Islam | - | - | - | - |
| 34 | Unit Kaunseling | - | - | - | - |
| 35 | Pusat Kebudayaan | - | - | - | - |
| 36 | Pusat Teknologi Maklumat & Komunikasi | 969 | - | - | 1 |
| 37 | Pusat Program Luar | 2 | - | - | - |
| 38 | Bahagian Hal Ehwal Antarabangsa | - | - | - | - |
| 39 | Muzium Pendidikan Nasional | - | - | - | - |
| 40 | Bahagian Sumber Manusia | - | 15 | - | - |
| 41 | Bahagian Hal Ehwal Akademik | - | 27 | - | - |
| 42 | Jabatan Hal Ehwal Pelajar | 5 | - | - | - |
| 43 | Bahagian Govenan | - | - | - | - |
| 44 | Bahagian Komunikasi Korporat | 1 | - | - | - |
| 45 | Pusat Kesihatan | - | - | - | 1 |
| 46 | Bahagian Audit Dalam | - | - | - | - |
| 47 | Bahagian Keselamatan | - | - | - | - |
| 48 | Bahagian Pengangkutan | - | - | - | - |
| 49 | Pusat Keselamatan dan Kesihatan Pekerja | - | - | - | - |
| 50 | Kolej Aminuddin Baki (KAB) | - | - | - | - |
| 51 | Kolej Harun Aminurrashid (KHAR) | - | - | - | - |
| 52 | Unit Kediaman Luar Kampus (UKLK) | - | - | - | - |
| 53 | Kolej Ungku Omar (KUO) | - | - | - | - |
| 54 | Kolej Za'ba (ZABA) | - | - | - | - |
| 55 | Institutional Programme Management (IPMO) | - | - | - | - |
| 56 | Pusat Bahasa dan Pengajian Umum | - | - | - | - |
| JUMLAH | | 981 | 257 | 19 | 22 |
| JUMLAH KESELURUHAN MAKLUM BALAS | | 1279 | | | |

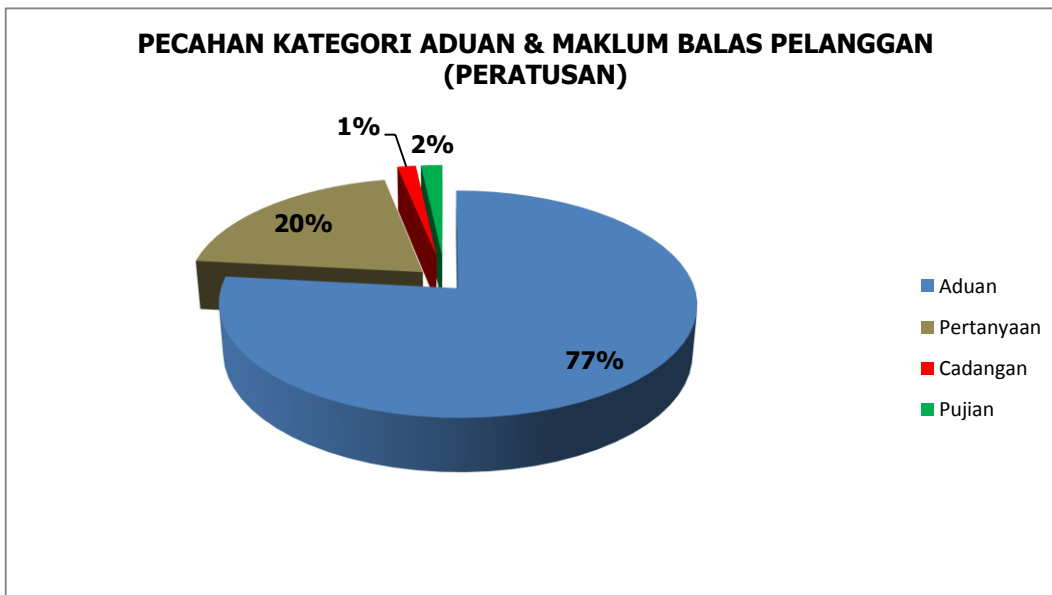
(Jumlah aduan termasuk aduan melibatkan kerosakan/penyelenggaraan)

Jadual 2 : Pecahan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan Mengikut Kategori

**LAPORAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN BAGI SUKU TAHUN KEEMPAT
(OKTOBER- DISEMBER 2015)**



Graf 1 : Pecahan Aduan Dan Maklum Balas Pelanggan Mengikut Kategori Aduan



Carta 1 :Pecahan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan Mengikut Kategori

Analisa:

Jadual 2 dan graf 1 menunjukkan bilangan aduan dan maklum balas pelanggan yang dipecahkan kepada kategori maklum balas. Sepanjang Oktober – Disember 2015, sebanyak **1279 maklum balas** telah diterima daripada beberapa PTj. Ia terdiri daripada **981 aduan, 257 pertanyaan, 19 cadangan** dan **22 pujian** telah direkodkan daripada setiap PTj.

Melalui analisa yang dijalankan mendapati aduan yang banyak diterima adalah berkaitan dengan kemudahan/perkhidmatan yang disediakan oleh PTj. Pusat ICT mencatatkan penerimaan aduan tertinggi iaitu sebanyak **969 kes aduan** yang berbentuk kerosakan/penyelenggaraan.

Manakala maklum balas yang berbentuk pertanyaan banyak melibatkan PTj yang menyediakan perkhidmatan berkaitan kewangan **Jabatan Bendahari** merekodkan maklum balas pujian yang tertinggi berbanding PTj yang lain.

4.0 ADUAN PELANGGAN

4.1 Statistik Aduan Pelanggan

Berdasarkan statistik yang dipaparkan pada jadual 1, terdapat **5 PTj** yang telah menerima aduan iaitu:

| BIL. | PUSAT TANGGUNGJAWAB | JUMLAH ADUAN |
|------|---|--------------|
| 1 | Jabatan Bendahari | 1 |
| 2 | Pusat Program Luar | 2 |
| 3 | Pusat Penyelidikan Pembangunan kanak-Kanak Negara | 1 |
| 4 | Jabatan Hal Ehwal pelajar | 5 |
| 5 | Pusat Transformasi Komuniti Universiti | 1 |
| 6 | Biro Pengaduan Awam | 1 |
| 7 | Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda | 1 |
| | JUMLAH | 12 |

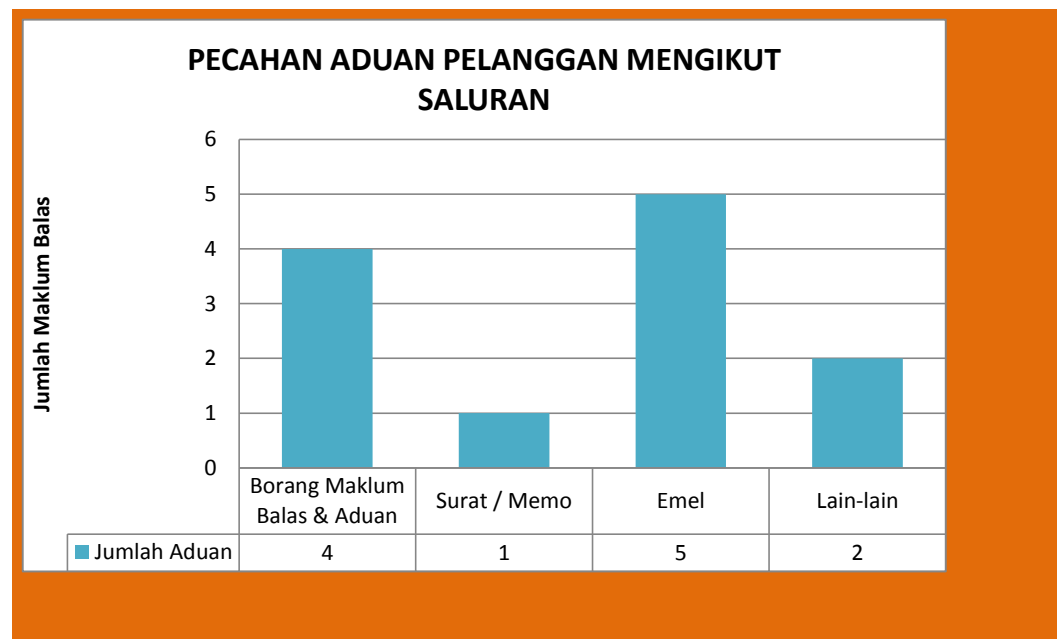
(Aduan Pusat ICT dikecualikan kerana berbentuk kerosakan/penyelenggaraan)

Jadual 3: Bilangan Aduan Mengikut PTj

4.2 Pecahan Aduan Pelanggan Mengikut Saluran

| BIL. | SALURAN | JUMLAH |
|---------------|-----------------------------|-----------|
| 1 | Borang Maklum Balas & Aduan | 4 |
| 2 | Surat / Memo | 1 |
| 3 | Emel | 5 |
| 4 | Lain-lain | 2 |
| Jumlah | | 12 |

Jadual 4 :Pecahan Aduan Pelanggan Mengikut Saluran



Graf 2 :Pecahan Aduan Pelanggan Mengikut Saluran

Analisa :

Secara amnya dapat dilihat bahawa jadual 4 dan graf 2 ini menunjukkan PTj menerima aduan melalui saluran pelbagai iaitu penggunaan sms dan medium lain. Medium-medium lain seperti borang maklumbalas dan aduan, surat/memo, emel dan lain-lain saluran juga turut digunakan oleh pelanggan bagi menyalurkan aduan. Setiap aduan yang diterima telah diambil perhatian dan tindakan sewajarnya oleh PTj yang diadu.

4.3 Trend Aduan

| Prasarana | Fasiliti | Akademik | Pengurusan dan Pentadbiran | Staf | Lain - lain |
|---|---|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Sistem Penyelenggaraan – Pendingin Hawa / Lampu / Tandas • Harta Benda – Bilik Kuliah / kantin dll • Pengangkutan • Kolej Kediaman • Perkhidmatan Kesihatan | <ul style="list-style-type: none"> • Alat Bantuan Mengajar • Peralatan – Kelengkapan Pejabat / Perabot / Sukan • Sistem Penyelenggaraan - Komputer / Pencetak dll • ICT • Kemudahan Perpustakaan | <ul style="list-style-type: none"> • Pengajaran dan Pembelajaran • Makmal • Jadual Kuliah / Peperiksaan • Penawaran Kursus •Kokurikulum | <ul style="list-style-type: none"> • Struktur organisasi • Perjawatan • Kenaikan Pangkat • Biasiswa dan Pinjaman • Gaji / Elaun / Tuntutan • Penyelidikan • Perkhidmatan | <ul style="list-style-type: none"> • Etika Staf - Disiplin / Pakaian | <ul style="list-style-type: none"> • Aduan selain daripada kategori yang telah dinyatakan. |

Jadual 5 : Kategori Aduan

Berdasarkan analisa statistik berikut, aduan yang diterima boleh dikategorikan kepada 6 bahagian:

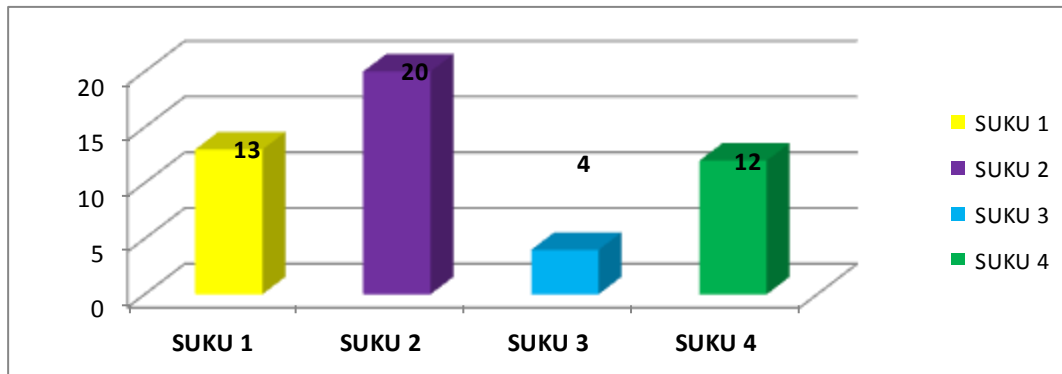
1. Prasarana
2. Fasiliti
3. Akademik
4. Pengurusan dan Pentadbiran
5. Staf
6. Lain – lain

Berdasarkan jumlah aduan yang diterima,

- 4 kes termasuk dalam kategori 1
- 0 kes termasuk dalam kategori 2
- 2 kes termasuk dalam kategori 3
- 5 kes termasuk dalam kategori 4
- 1 kes termasuk dalam kategori 5
- 0 kes termasuk dalam kategori 6

Butiran aduan pelanggan, tindakan dan status pelaksanaan seperti dalam **Lampiran 1**.

5.0 Statistik Aduan Mengikut Suku Tahun 2015



Graf 3 : Jumlah Aduan Pelanggan Mengikut Suku Tahun 2015

6.0 Penutup

Secara keseluruhan dengan berpandukan Graf 3, sebanyak **12 aduan** pelanggan telah berjaya direkodkan bagi suku tahun keempat 2015. Secara ringkas dapat disimpulkan, pengurusan maklum balas dan aduan pelanggan bagi suku tahun keempat 2015 telah dilaksanakan dengan baik oleh setiap PTj melalui hasil pemantauan yang berkesan. Penguatkuasaan prosedur dan garis panduan dalam MS:ISO telah membantu Urus Setia Aduan Universiti dalam memastikan setiap aduan yang dikemukakan diambil tindakan pembetulan agar aduan tersebut tidak berulang. Walau bagaimanapun, penambahbaikan berterusan juga perlu dilakukan dari semasa ke semasa dalam memastikan setiap tindakan yang diambil memberi kesan yang positif terutama dikalangan pelanggan-pelanggan yang berurusan.