

**DAPATAN KAJIAN
PERSEPSI PELANGGAN UPSI BIL.2/2016
(JULAI – DISEMBER)**

[dibentangkan di Mesyuarat Bersama Jabatan pada 24 Mac 2017
(Jumaat)]

1.0 Pengenalan

Kajian Persepsi Pelanggan Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI) Bil.2/2016 (Julai hingga Disember) telah dijalankan mulai 1 Januari 2017 hingga 15 Mac 2017. Kajian ini bertujuan mendapatkan maklumbalas tentang aspek kepuasan kakitangan terhadap pengurusan dan kemudahan di UPSI dalam usaha penambahbaikan ke arah pengurusan universiti yang lebih baik.

2.0 Maklumat Kajian

2.1 Instrumen Kajian

Aspek yang dikaji adalah kepuasan staf terhadap perkhidmatan yang diterima daripada kebanyakan pusat tanggungjawab (PTj) di UPSI. Kajian menggunakan instrumen soal selidik yang mengandungi perkara-perkara berikut:

Bahagian A : Maklumat Peribadi

- i. Jantina
- ii. Kumpulan Perkhidmatan
- iii. Tempoh Perkhidmatan
- iv. Pusat Tanggungjawab (PTj)

Bahagian B : Tahap Kepuasan Terhadap:

- i. Pengurusan Sumber Manusia
- ii. Pengurusan Kewangan
- iii. Pengurusan Teknologi Maklumat & Komunikasi
- iv. Pengurusan Pusat Tanggungjawab (PTj)
- v. Pengurusan Atasan Universiti
- vi. Pengurusan Perpustakaan
- vii. Pengurusan Keselamatan Dan Kesihatan Pekerjaan
- viii. Kemudahan-Kemudahan Lain

2.2 Jumlah Responden

Sehingga 15 Mac 2017 (Rabu), jam 5.00 petang, jumlah responden adalah seramai 822 orang dan pecahan responden mengikut PTj adalah seperti dalam Jadual 1.

Jadual 1: Bilangan Responden Mengikut PTj

PUSAT TANGGUNGJAWAB	JUMLAH STAF	BILANGAN STAF YANG MENGGISI	PERATUS STAF YANG MENGGISI (%)
Pejabat Naib Canselor	8	6	75
Pejabat Timbalan Naib Canselor (AA)	4	3	75
Pejabat Timbalan Naib Canselor (PI)	4	4	100
Pejabat Timbalan Naib Canselor (HEP)	4	3	75
Pejabat Pendaftar	2	1	50
Jabatan Bendahari	59	33	56
Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda (JPPHB)	120	21	18
Perpustakaan Tuanku Bainun (PTB)	72	62	86
Fakulti Sains Kemanusiaan (FSK)	89	22	25
Fakulti Pendidikan dan Pembangunan Manusia (FPPM)	155	37	24
Fakulti Sains dan Matematik (FSMT)	171	53	31
Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional (FPTV)	79	14	18
Fakulti Sains Sukan dan Kejurulatihan (FSSKj)	72	20	28
Fakulti Muzik dan Seni Persembahan (FMSP)	79	25	32
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE)	94	35	37
Fakulti Bahasa dan Komunikasi (FBK)	114	44	39
Fakulti Seni Komputeran dan Industri Kreatif (FSKIK)	146	25	17
Institut Pengajian Siswazah (IPS)	25	22	88
Pusat Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi (RMIC)	19	11	58
Institut Peradaban Melayu (IPM)	4	1	25
Pejabat Karang-Mengarang (Penerbit Universiti)	20	12	60
Pusat Penyelidikan Perkembangan Kanak- Kanak (NCDRC)	37	5	14
Pusat Latihan Mengajar dan Industri (PULAMI)	6	4	67

Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Bil.2/2016

Pusat Perhubungan Alumni	6	6	100
Bahagian Pembangunan Akademik dan Kualiti (BPAQ)	7	6	86
Pusat Transformasi Komuniti Universiti (UCTC)	4	3	75
Makmal Penyelidikan Pendidikan	4	4	100
Pusat Pembangunan Keusahawanan	4	3	75
Pusat Kokurikulum	10	6	60
Pusat Islam	16	6	38
Pusat Program Luar (PPL)	18	12	67
Bahagian Hal Ehwal Antarabangsa (BHA)	8	6	75
Bahagian Perancangan Korporat (BPK)	3	3	100
Muzium Pendidikan Nasional	10	7	70
Pusat Kebolehpasaran Graduan	5	2	40
Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi (Pusat ICT)	82	41	50
Pusat Kesihatan	25	17	68
Akademi Pendidikan/Sekolah Makmal	2	5	100
Pusat Bahasa dan Pengajian Umum	43	24	56
Bahagian Komunikasi Korporat (BKK)	27	27	100
Institiunal Program Management Office	2	-	-
Pusat Kebudayaan	8	6	75
Pusat Sukan	18	8	44
Bahagian Hal Ehwal Akademik	40	20	50
Bahagian Hal Ehwal Pelajar	23	23	100
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	47	48	100
Bahagian Govenan	18	11	61.1
Unit Kaunseling	7	3	43
Kolej- Kolej Kediaman (KHAR, KAB, KUO, KZ)	27	24	89
Unit Kediaman Luar Kampus	3	2	67
Bahagian Audit Dalam	14	10	71
Bahagian Keselamatan	114	14	12.3
Unit Keselamatan dan Kesihatan	4	4	100

Pekerjaan			
Bahagian Pengangkutan	55	8	15
JUMLAH	2037	822	

2.3 Skala Persepsi Pelanggan

2.3.1 Skala Likert yang digunakan adalah seperti berikut:

- 1 Amat Tidak Puas hati
- 2 Tidak Puas Hati
- 3 Puas Hati
- 4 Amat Puas Hati

2.3.2 Peratus Pencapaian Tahap Persepsi Pelanggan

Peratus pencapaian tahap persepsi pelanggan **dikira dari jumlah peratus Puas Hati dan Amat Puas Hati.**

3.0 Laporan Pencapaian Tahap Persepsi Pelanggan UPSI Bil.2/2016 (Julai hingga Disember) Berdasarkan Pelan Strategik/Piagam Pelanggan/Objektif Kualiti

3.1 Pencapaian keseluruhan dan perbandingan pencapaian bagi tahun 2016

Jadual 2: Pencapaian Keseluruhan dan Perbandingan Pencapaian Bagi Tahun 2016

Petunjuk Prestasi Utama	Sasaran 2016	Pencapaian Jan-Jun 2016	Pencapaian Jul-Dis 2016	Komen
89% pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan.	89.0%	89.76%	90%	Peningkatan kepada tahap kepuasan staf UPSI daripada tahun 2016 iaitu sebanyak 0.24%

3.2 Jadual Perincian Perbandingan Pencapaian Kajian Persepsi Pelanggan Bagi Tahun 2016 Mengikut PTj

Perincian perbandingan pencapaian tahap Kepuasan Pelanggan UPSI bagi tahun 2016 mengikut PTj adalah seperti di tunjukkan di dalam Jadual dan Rajah (graf) di bawah.

Jadual 3: Jadual Perbandingan Pencapaian Mengikut PTj Bagi Tahun 2016

PERKARA	TAHAP KEPUASAN PEKERJA JAN- JUN 2016	TAHAP KEPUASAN PEKERJA JUL-DIS 2016
Pengurusan Sumber Manusia	92.1%	92%
Pengurusan Kewangan	94.2%	94.1%
Pengurusan Teknologi Maklumat & Komunikasi	90.9%	91%
Pengurusan PTj	90.1%	90%
Pengurusan Atasan UPSI	83.9%	85%
Pengurusan Perpustakaan	97.8%	98%
Pengurusan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan	83.1%	82%
Kemudahan-Kemudahan Lain	85.9%	87%

4.0 Perincian Dapatan Mengikut Soalan

Perincian dapatan mengikut soalan dan komen bertulis pelajar bolehlah dirujuk pada Lampiran.

5.0 Kesimpulan

Dari analisa data yang diperolehi, dapat dirumuskan bahawa tahap Persepsi Pelanggan UPSI secara keseluruhannya adalah pada tahap PUAS HATI. Walau bagaimanapun penambahbaik perlu difikir bagi setiap PTj yang mendapat jumlah Amat Tidak Puas Hati dan Tidak Puas Hati lebih dari 10% mengikut soalan kajian seperti yang diperincikan dalam Lampiran 1.

PERINCIAN LAPORAN

1.0 Dapatan Persepsi Pelanggan

1.1 Dapatan Mengikut Setiap Kategori Pengurusan dan Kemudahan

1.1.1 Pengurusan Sumber Manusia

Jadual 1.1 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan sumber manusia.

Jadual 1.1: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Pengurusan Sumber Manusia

PENGURUSAN SUMBER MANUSIA	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan				
Hal ehwal perkhidmatan dan personal/ Semakan Buku Perkhidmatan (Services and personal affairs/service book review)	9	17	671	125	822
Pengurusan SKT/LNPT (Management of SKT LNPT)	28	99	579	116	822
Pengurusan kursus/Latihan Dalaman (Management of in - house training / courses)	10	44	626	142	822
Pengurusan kenaikan pangkat (Management of advancement)	31	139	576	76	822
Pengurusan tatatertib (Management of disciplinary)	17	50	662	93	822
Pengurusan tanggungan kerja (Management of work liability)	12	43	674	93	822
Pengurusan Sumber Manusia [Sistem MyUPSI Portal (Modul Sumber Manusia) – MyUPSI Portal System (Human Resources)	9	29	632	152	822
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter services)	8	20	665	129	822
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative website)	12	50	650	110	822
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of the administrative staff)	14	38	660	110	822
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback and complaints channel)	9	52	670	91	822
PURATA	14	52.8	642	112.5	822
Peratus (%)	1.7	6.4	78.1	13.7	100

Dari Jadual 1.1, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Sumber Manusia kerana sejumlah 92 % staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

1.1.2 Pengurusan Kewangan

Jadual 1.2 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan kewangan UPSI.

Jadual 1.2: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Pengurusan Kewangan

PENGURUSAN KEWANGAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	Tidak Berkenaan	JUMLAH
	Bilangan					
Urusan tuntutan perjalanan (Management of travelling claim)	11	32	441	168	113	765
Urusan tuntutan elaun lebih masa (Management of overtime claim)	10	11	360	174	201	756
Urusan permohonan wang pendahuluan diri (Management of advance money application)	11	26	364	161	179	741
Urusan tuntutan klinik bukan panel (Management of non - panel clinics claim)	9	21	412	188	132	762
Urusan tempahan tiket penerbangan (Management of plane tickets booking)	6	6	317	146	242	717
Bayaran tuntutan perjalanan (Travelling claims payment)	9	34	408	182	124	757
Bayaran tuntutan kerja lebih masa (Overtime claims payment)	7	19	340	173	210	749
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter services)	10	31	479	205	54	779
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative Website)	6	38	498	194	42	778
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of the administration staff)	10	44	496	201	36	787
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback and complaints channel)	10	35	479	172	75	771
Urusan tuntutan penyelidikan (Management of research claim)	21	32	278	95	289	715

Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Bil.2/2016

Tuntutan wang perundingan (Management of consultation fees claim)	13	15	238	85	346	697
PURATA	10.2	26.5	393	165	157.2	751.9
PURATA TANPA YG TIDAK BERKENAAN	10.2	26.5	393	165	-	594.7
Peratus (%)	1.7	4	66.1	28	-	100

Dari Jadual 1.2, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Sumber Kewangan UPSI kerana 94.1% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

1.1.3 Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi

Jadual 1.3 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan teknologi maklumat dan komunikasi.

Jadual 1.3: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi

PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan				
Kemudahan internet/ Wifi (Internet / Wifi facility)	22	96	598	106	822
Kelajuan capaian internet/ Wifi (Speed of Internet/Wifi access)	28	137	557	100	822
Penyelenggaraan peralatan ICT (ICT equipment maintenance)	20	78	618	106	822
Sistem tempahan ruang (System of booking space)	10	24	667	121	822
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter Services)	9	18	681	114	822
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative website)	13	44	675	90	822
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of the administration staff)	10	28	678	106	822
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback & complaints channel)	11	42	672	97	822
PURATA	15.4	58.4	643.3	105	822
Peratus (%)	1.9	7	78.3	12.8	100

Dari Jadual 1.3, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi kerana 91% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

1.14 Pengurusan Pusat Tanggungjawab (PTJ)

Jadual 1.4 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan kewangan UPSI.

Jadual 1.4: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Pengurusan Pusat Tanggungjawab

PENGURUSAN PUSAT TANGGUNGJAWAB	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan				
Arahan kerja yang jelas di pejabat (Clear work instruction given at the office)	13	56	643	110	822
Pembahagian kerja dilakukan secara adil dalam kalangan warga jabatan (Work distribution among the staffs in the department).	21	96	598	107	822
Peluang menggunakan sepenuhnya potensi diri (Opportunity to fully use of self potential)	18	63	619	122	822
Peluang menghadiri latihan bagi peningkatan prestasi diri (Opportunity to attend training for self-performance improvement)	11	40	619	152	822
Peluang mengaplikasi apa yang dipelajari selepas latihan (Opportunity to apply after training courses)	12	40	644	126	822
Kesesuaian tugas dengan kelayakan (Appropriate job with the qualifications)	14	37	625	146	822
Peluang untuk terus maju dalam perkhidmatan (Opportunity to advance in the service)	18	61	616	127	822
Peluang untuk mendapat penghargaan bagi menjalankan sesuatu tugas (Opportunity to get a reward for carrying out the job)	26	78	616	102	822
Pelaksanaan dasar prosedur dan peraturan jabatan (Implementation of policies, procedures and regulations of the department)	17	49	655	101	822
Dapat melibatkan diri dalam proses membuat keputusan (Able to take part in decision-making)	21	65	627	109	822
Cara maklum balas yang diberikan oleh penilai mengenai SKT/LNPT (Method of feedback given by the evaluator about the SKT/LNPT)	22	54	617	129	822
Keadilan yang diamalkan oleh penilai dalam melakukan SKT/ LNPT (Justice as practiced by the evaluator in SKT/LNPT evaluation)	28	59	606	129	822

Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Bil.2/2016

Maklum balas yang diberikan adalah meliputi kekuatan dan kelemahan diri (Feedback given consists of strengths and weaknesses)	14	66	631	111	822
Pembudayaan nilai-nilai BITARA UPSI (Acculturation of BITARA values)	32	103	598	89	822
Amalan saling menghormati di antara satu sama lain tanpa mengira pangkat (Mutual respect between each other regardless of ranking)	29	53	616	124	822
Kelengkapan di pejabat (Komputer, pencetak, fax, telefon dan lain-lain) - Equipments in the office (Computers, printers, fax and etc)	23	67	612	120	822
PURATA	20	61.7	621.4	118	822
Peratus (%)	2.4	7.5	75.6	14.4	100

Dari Jadual 1.4, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Pusat Tanggungjawab kerana 90% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

1.1.5 Pengurusan Atasan Universiti

Jadual 1.5 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan atasan universiti.

Jadual 1.5: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Pengurusan Atasan Universiti

PENGURUSAN ATASAN UNIVERSITI	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan				
Keberkesanan pengurusan atasan berkomunikasi mengenai matlamat dan pelan strategik UPSI (Top management effectiveness of communicating about goals & strategic plan)	23	82	643	74	822
Keperihatinan pengurusan atasan terhadap kebajikan kakitangan universiti (Concern of the top management about the welfare of the university staff)	38	105	612	67	822
Keperihatinan pengurusan atasan atas permasalahan yang dialami kakitangan universiti (Concern of the top management about the problem facing by the university staff)	41	122	596	63	822
Kesediaan pengurusan atasan untuk menerima cadangan / pendapat kakitangan (Willingness of the top management to accept suggestions/opinions of staff)	38	120	601	63	822
Kerjasama di antara pengurusan atasan dengan kakitangan (Cooperation between the topmanagement and staff)	27	87	637	71	822
Komitmen terhadap Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 UPSI (Commitment towards the Quality Management System MS ISO 9001:2008 UPSI)	11	52	675	84	822
Penguatkuasaan terhadap staf yang tidak cekap (Enforcement against the incompetent employee)	29	88	646	59	822
PURATA	30	94	630	68	822
Peratus (%)	3.6	11.4	77	8	100

Dari Jadual 1.5, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Atasan Universiti kerana 85% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

1.1.6 Pengurusan Perpustakaan

Jadual 1.6 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan perpustakaan.

Jadual 1.6: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Pengurusan Perpustakaan

PENGURUSAN PERPUSTAKAAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	Tidak Berkenaan	JUMLAH
	Bilangan					
Bahan-bahan bacaan/rujukan (Reading materials/references)	9	16	400	217	105	747
Penyebaran maklumat tentang bahan bacaan baru melalui laman web/sesawang/email (Dissemination of information on new reading material via the website/email)	9	17	385	252	88	751
Perkhidmatan yang diberi oleh perpustakaan secara menyeluruh (Overall services provided by the library)	9	6	405	250	84	754
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter services)	7	4	398	255	90	754
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative website)	7	9	406	242	81	745
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of administration staff)	7	3	406	249	79	744
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback & complaints channel)	8	3	406	219	106	742
PURATA	8	8	401	241	90.4	748
PURATA TANPA YG TIDAK BERKENAAN	8	8	401	241	-	658
Peratus (%)	1	1	61	37	-	100

Dari Jadual 1.6, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Perpustakaan kerana 98% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

1.1.7 Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

Jadual 1.7 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

Jadual 1.7: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan				
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Kemudahan peti pertolongan cemas (First aid box facility)]	17	109	639	57	822
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Alat pemadam api (Fire extinguisher equipment)]	10	39	692	81	822
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Latihan kebakaran dan bencana alam (Fire and disaster drill)]	17	102	638	65	822
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Kawalan terhadap haiwan liar (Wild animal control)]	165	246	377	34	822
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Kempen keselamatan dan kesihatan pekerjaan (Occupational health and safety campaign)]	24	123	628	47	822
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Keselamatan harta benda di pejabat (Possessions safety in the office)]	18	93	660	51	822
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Keselamatan diri di pejabat semasa luar waktu pejabat (Personal safety in the office during non-office hours)]	18	87	664	53	822
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Penguatkuasaan peraturan keselamatan/pekerjaan (Enforcements of safety rules/work)]	19	101	655	47	822
PURATA	36	113	619	54	822
Peratus (%)	4	14	75	7	100

Dari Jadual 1.7, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan kerana 82% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

1.1.8 Kemudahan-kemudahan Lain

Jadual 1.8 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap kemudahan-kemudahan lain seperti dalam Jadual 1.10.

Jadual 1.8: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Kemudahan-kemudahan Lain

KEMUDAHAN-KEMUDAHAN LAIN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	Tidak Berkenaan	JUMLAH
	Bilangan					
Kemudahan tempat letak kereta KSAJS (Parking facilities at KSAJS)	37	126	458	143	39	803
Kemudahan tempat letak kereta KSAS (Parking facilities KSAS)	24	59	470	177	62	792
Kemudahan rekreasi/sukan (Facilities for recreation/sports)	12	29	521	217	24	803
Kemudahan dan kebersihan tandas (Lavatory hygiene and facilities)	28	95	516	164	7	810
Kebersihan persekitaran pejabat (Cleanliness of the office environment)	8	34	577	181	7	807
Kemudahan lampu di persekitaran pejabat (Lighting facility in the office environment)	17	63	540	178	9	807
Penyelenggaraan alat penghawa dingin (Maintenance of air-conditioning)	29	84	520	172	5	810
Penyelenggaraan lif (Maintenance of elevators)	25	73	492	140	59	789
Kemudahan dan perkhidmatan kafeteria KSAJS (Facilities & cafeteria services at KSAJS)	62	127	381	112	96	778
Kemudahan dan perkhidmatan kafeteria KSAS (Facilities and cafeteria services at KSAS)	40	98	413	117	110	778
Kebersihan kawasan kafeteria (Cleanliness of the cafeteria)	28	91	478	120	74	791
Papan tanda dan direktori bangunan (Signboards and building directories)	26	92	533	142	12	805
Kemudahan OKU (Facilities for the people with disabilities)	24	78	483	126	78	789
Sistem jalanraya yang selamat	22	59	557	148	13	799

Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Bil.2/2016

(A safe road system)						
Perkhidmatan rawatan klinik panel (Panel clinic treatment services)	10	21	544	201	26	802
Perkhidmatan rawatan di Pusat Kesihatan UPSI (Treatment services at the UPSI Health Care Centre)	11	8	500	254	28	801
PURATA	25.2	71.1	499	162	41	798
PURATA TANPA YG TIDAK BERKENAAN	25.2	71.1	499	162	-	757
Peratus (%)	3.3	9.4	66	21	-	100

Dari Jadual 1.8, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan kemudahan-kemudahan lain yang disediakan oleh UPSI kerana 87 % staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

1.2 Analisa Persepsi Pelanggan Keseluruhan

1.2.1 Perbandingan Analisis Persepsi Pelanggan Keseluruhan Dalam Peratus dan Indeks Kepuasan Mengikut Pengurusan PTJ

Jadual 1.9 menunjukkan tahap kepuasan staf secara keseluruhan dalam peratus mengikut pengurusan PTJ.

Jadual 1.9: Tahap Kepuasan Staf Secara Keseluruhan Mengikut PTJ

PENGURUSAN PTJ / TAHAP KEPUASAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati
	Peratus Staf (%)			
Pengurusan Sumber Manusia	1.7	6.4	78.1	13.7
Pengurusan Kewangan	1.7	4	66.1	28
Pengurusan Teknologi Maklumat & Komunikasi	1.9	7	78.3	12.8
Pengurusan PTj	2.4	7.5	75.6	14.4
Pengurusan Atasan UPSI	3.6	11.4	77	8
Pengurusan Perpustakaan	1	1	61	37
Pengurusan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan	4	14	75	7
Kemudahan-Kemudahan Lain	3.3	9.4	66	21
PURATA	2.45	7.6	72	18

1.2.2 Analisis Persepsi Pelanggan Keseluruhan

Jadual 1.10 menunjukkan analisis tahap Persepsi Pelanggan staf secara keseluruhan dalam peratus dan dalam skala 1-4. Untuk skala 1-4, skala tahap kepuasan pekerjaan yang digunakan adalah seperti berikut:

Sangat Rendah	[1.00, 1.74]
Rendah	(1.75, 2.49]
Tinggi	(2.50, 3.24]
Amat Tinggi	(3.25, 4.00]

Jadual 1.10: Tahap Kepuasan Staf Secara Keseluruhan

TAHAP KEPUASAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati
Peratus	2.4	7.6	72	18
Skala 1-4	$\left[\frac{[(2.4 \times 1) + (7.6 \times 2) + (72 \times 3) + (18 \times 4)]}{100 \times 4} \right] \times 4 = 3.06$			

Dari jadual 1.10 di atas, secara keseluruhannya seramai **90%** merasa Puas hati dan Amat Puas Hati terhadap pengurusan dan kemudahan yang diterima di UPSI manakala hanya **10%** yang merasa Tidak Puas hati dan Amat Tidak Puas hati.

Mengikut skala 1-4, tahap Persepsi Pelanggan staf secara keseluruhan adalah pada skala **3.06**. Ini menunjukkan Persepsi Pelanggan staf adalah pada tahap **TINGGI**.

2.0 Perbandingan Dapatan Jan-Jun 2016 dan Jul-Dis 2016

Jadual 1.11 menunjukkan perbandingan Tahap Persepsi Pelanggan diantara dapatan Jan-Jun 2016 dengan dapatan Jul-Dis 2016 secara keseluruhan.

Jadual 1.11 : Perbandingan Indeks Keseluruhan

SKALA	Jan-Jun 2016	Jul-Dis 2016
	(Peratus)	
Amat Tidak Puas Hati	1.96	2.4
Tidak Puas Hati	8.28	7.6
Puas Hati	72.63	72
Amat Puas Hati	17.13	18
SKALA 1-4	3.05	3.06
SKALA	TINGGI	TINGGI

Dari Jadual 1.11, Tahap Persepsi Pelanggan secara keseluruhan pada Jul-Dis 2016 adalah **lebih baik** dari Jan-Jun 2016 dimana **89.76%** staf berpuas hati dengan pekerjaan di UPSI pada Jun 2016 manakala **90%** staf berpuas hati dengan pekerjaan di UPSI pada Jul-Dis 2016.

4.0 Maklumbalas Bertulis

Untuk maklumbalas bertulis berkaitan dengan Persepsi Pelanggan di UPSI, sila rujuk **Lampiran 2**.

5.0 Kesimpulan

Dari analisa data yang diperolehi, dapat dirumuskan bahawa tahap Persepsi Pelanggan secara keseluruhannya adalah pada tahap **PUAS HATI**. Walau bagaimanapun daripada dapatan-dapatan di atas, tahap keseluruhan Persepsi Pelanggan adalah pada tahap **TINGGI**. Walau bagaimanapun penambahbaik perlu difikir bagi setiap PTJ yang mendapat jumlah Amat Tidak Puas Hati dan Tidak Puas Hati lebih dari 10%.