



UNIVERSITI
PENDIDIKAN
SULTAN IDRIS
اوتنورسيتي قنديديقن سلطان ادريس

SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY

**DAPATAN KAJIAN PERSEPSI PELANGGAN UPSI
PERTENGAHAN TAHUN 2016**

[dibentangkan di Sesi Pembentangan Pencapaian Petunjuk Prestasi (KPI) Utama Bil.3/2016
Universiti Pendidikan Sultan Idris]

BKK/KPI Bil.3/2016

1.0 Pengenalan

Kajian Persepsi Pelanggan telah dijalankan pada Jun 2016 terhadap staf UPSI bagi mendapatkan maklumbalas tentang aspek kepuasan staf terhadap pengurusan dan kemudahan di UPSI. Maklumat ini bertujuan untuk 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 dari kebanyakan PTJ di UPSI. Kajian menggunakan instrumen soal selidik yang mengandungi perkara-perkara berikut:

Bahagian A : Maklumat Peribadi

- Jantina
- Kumpulan Perkhidmatan
- Tempoh Perkhidmatan
- Pusat Tanggungjawab (PTJ)

Bahagian B : Tahap Kepuasan Terhadap:

PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
PENGURUSAN KEWANGAN
PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT & KOMUNIKASI
PENGURUSAN PUSAT TANGGUNGJAWAB (PTj)
PENGURUSAN ATASAN UNIVERSITI
PENGURUSAN PERPUSTAKAAN
PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN
PEKERJAAN
KEMUDAHAN-KEMUDAHAN LAIN

2.2 Jumlah Responden

Sehingga 30 September 2016 (Jumaat), jam 5.00 petang, jumlah responden adalah seramai 746 orang dan pecahan responden mengikut PTJ adalah seperti dalam Jadual 1.

Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Pertengahan Jun 2016

Jadual 1: Bilangan Responden Mengikut PTJ

PUSAT TANGGUNGJAWAB	JUMLAH STAF	BILANGAN STAF YANG MENGISI	PERATUS STAF YANG MENGISI (%)
Pejabat Naib Canselor	8	8	100
Pejabat Timbalan Naib Canselor (AA)	4	2	50
Pejabat Timbalan Naib Canselor (PI)	3	6	100
Pejabat Timbalan Naib Canselor (HEP)	4	2	50
Pejabat Pendaftar	2	5	100
Jabatan Bendahari	59	15	25
Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda (JPPHB)	118	17	14
Perpustakaan Tuanku Bainun (PTB)	73	63	86
Fakulti Sains Kemanusiaan (FSK)	88	18	20
Fakulti Pendidikan dan Pembangunan Manusia (FPPM)	151	39	26
Fakulti Sains dan Matematik (FSMT)	167	57	34
Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional (FPTV)	75	17	23
Fakulti Sains Sukan dan Kejurulatihan (FSSKj)	69	19	28
Fakulti Muzik dan Seni Persembahan (FMSP)	78	26	33
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE)	93	24	26
Fakulti Bahasa dan Komunikasi (FBK)	115	39	34
Fakulti Seni Komputeran dan Industri Kreatif (FSKIK)	144	35	24
Institut Pengajian Siswazah (IPS)	29	20	69
Pusat Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi (RMIC)	21	12	57
Institut Peradaban Melayu (IPM)	5	2	40
Pejabat Karang-Mengarang (Penerbit Universiti)	21	9	43
Pusat Penyelidikan Perkembangan Kanak- Kanak (NCDRC)	31	9	29
Pusat Latihan Mengajar dan Industri (PULAMI)	7	4	57
Pusat Perhubungan Alumni	6	3	50
Bahagian Pembangunan Akademik dan Kualiti (BPAQ)	7	7	100
Pusat Transformasi Komuniti Universiti (UCTC)	4	6	100
Makmal Penyelidikan Pendidikan	5	8	100
Pusat Pembangunan Keusahawanan	3	4	100
Pusat Kokurikulum	9	7	78

Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Pertengahan Jun 2016

Pusat Islam	16	13	81
Pusat Program Luar (PPL)	19	12	63
Bahagian Hal Ehwal Antarabangsa (BHA)	7	3	43
Bahagian Perancangan Korporat (BPK)	4	4	100
Muzium Pendidikan Nasional	13	4	31
Pusat Kebolehpasaran Graduan	5	-	-
Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi (Pusat ICT)	79	33	42
Pusat Kesihatan	25	11	44
Akademi Pendidikan/Sekolah Makmal	4	3	75
Pusat Bahasa dan Pengajian Umum	43	15	35
Bahagian Komunikasi Korporat (BKK)	26	27	100
Institiunal Program Management Office	2	-	-
Pusat Kebudayaan	9	4	44
Pusat Sukan	16	4	25
Bahagian Hal Ehwal Akademik	36	34	94
Bahagian Hal Ehwal Pelajar	23	16	70
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	48	45	94
Bahagian Govenan	15	5	33
Unit Kaunseling	7	3	43
Kolej- Kolej Kediaman (KHAR, KAB, KUO, KZ)	27	10	37
Unit Kediaman Luar Kampus	3	1	33
Bahagian Audit Dalam	14	10	71
Bahagian Keselamatan	116	4	0.7
Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	4	-	-
Bahagian Pengangkutan	53	2	4
JUMLAH	2013	746	

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 Jun 2016 Berdasarkan Pelan Strategik/Piagam Pelanggan/Objektif Kualiti.

3.1 Pencapaian Keseluruhan dan Perbandingan Dengan Pencapaian Jun 2015

Jadual 2: Pencapaian Keseluruhan dan Perbandingan Dengan Pencapaian Jun 2015

Petunjuk Prestasi Utama	Sasaran 2016	Pencapaian Jun 2016	Pencapaian Jun 2015	Komen
89% pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan.	89.0%	89.8%	85.8	Peningkatan kepada tahap kepuasan staf UPSI daripada tahun 2015 iaitu sebanyak 4.0% .

3.2 Pencapaian Mengikut PTJ dan Perbandingan Dengan Pencapaian Jun 2015

Pencapaian Jun 2016 mengikut PTJ dan perbandingan dengan Pencapaian Jun 2015 adalah seperti di tunjukkan di dalam Jadual dan Rajah (graf) di bawah.

Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Pertengahan Jun 2016

Jadual 3: Pencapaian Mengikut PTj daan Perbandingan dengan Pencapaian Jun 2015

PERKARA	TAHAP KEPUASAN PEKERJA JUN 2015	TAHAP KEPUASAN PEKERJA JUN 2016
Pengurusan Sumber Manusia	89.0 %	92.1%
Pengurusan Kewangan	92.3 %	94.2%
Pengurusan Teknologi Maklumat & Komunikasi	83.0 %	90.9%
Pengurusan PTj	87.1 %	90.1%
Pengurusan Atasan UPSI	80.4 %	83.9%
Pengurusan Perpustakaan	96.0 %	97.8%
Pengurusan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan	78.2 %	83.1%
Kemudahan-Kemudahan Lain	80.9 %	85.9%

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 staf 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)	5	16	603	122	746
Pengurusan SKT/LNPT (Management of SKT LNPT)	28	73	543	102	746
Pengurusan kursus/Latihan Dalam (Management of in - house training / courses)	7	40	579	120	746
Pengurusan kenaikan pangkat (Management of advancement)	28	112	531	75	746
Pengurusan tata tertib (Management of disciplinary)	11	53	610	72	746
Pengurusan tanggungan kerja (Management of work liability)	10	50	608	78	746
Pengurusan Sumber Manusia [Sistem MyUPSI Portal (Modul Sumber Manusia) - MyUPSI Portal System (Human Resources)]	5	30	579	132	746
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter services)	4	15	594	133	746
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative website)	7	60	586	93	746
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of the administrative staff)	7	40	608	91	746
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback and complaints channel)	8	41	616	81	746
PURATA	11	48	587	100	746
Peratus (%)	1.5	6.4	78.7	13.4	100

Dari Jadual 1.1, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Sumber Manusia kerana sejumlah 92.1% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Pertengahan Jun 2016

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)	7	30	400	152	89	678
Urusan tuntutan elaun lebih masa (Management of overtime claim)	3	11	324	137	187	662
Urusan permohonan wang pendahuluan diri (Management of advance money application)	4	16	343	131	161	655
Urusan tuntutan klinik bukan panel (Management of non - panel clinics claim)	7	30	392	158	98	685
Urusan tempahan tiket penerbangan (Management of plane tickets booking)	6	8	296	133	200	643
Bayaran tuntutan perjalanan (Travelling claims payment)	7	33	364	232	100	736
Bayaran tuntutan kerja lebih masa (Overtime claims payment)	3	7	321	141	186	658
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter services)	9	37	422	188	39	695
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative Website)	8	27	446	186	31	698
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of the administration staff)	10	32	464	178	26	710
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback and complaints channel)	11	30	435	159	49	684
Urusan tuntutan penyelidikan (Management of research claim)	22	26	253	80	248	629
Tuntutan wang perundingan (Management of consultation fees claim)	13	17	220	65	297	612
PURATA	8	23	360	149	132	673
PURATA TANPA YG TIDAK BERKENAAN	8	23	360	149	-	540
Peratus (%)	1.5	4.3	66.6	27.6	-	100

Dari Jadual 1.2, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Sumber Kewangan UPSI kerana 94.2% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Pertengahan Jun 2016

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)	16	104	531	95	746
Kelajuan capaian internet/ Wifi (Speed of Internet/Wifi access)	22	144	492	88	746
Penyelenggaraan peralatan ICT (ICT equipment maintenance)	10	51	600	85	746
Sistem tempahan ruang (System of booking space)	8	33	604	101	746
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter Services)	4	19	629	94	746
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative website)	10	48	603	85	746
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of the administration staff)	4	28	631	83	746
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback & complaints channel)	7	33	622	84	746
PURATA	10	58	589	89	746
Peratus (%)	1.3	7.8	79	11.9	100

Dari Jadual 1.3, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi kerana 90.9% 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.

Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Pertengahan Jun 2016

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)	9	61	577	99	746
Pembahagian kerja dilakukan secara adil dalam kalangan warga jabatan (Work distribution among the staffs in the department).	16	89	546	95	746
Peluang menggunakan sepenuhnya potensi diri (Opportunity to fully use of self potential)	10	67	565	104	746
Peluang menghadiri latihan bagi peningkatan prestasi diri (Opportunity to attend training for self-performance improvement)	7	39	571	129	746
Peluang mengaplikasi apa yang dipelajari selepas latihan (Opportunity to apply after training courses)	6	43	594	103	746
Kesesuaian tugas dengan kelayakan (Appropriate job with the qualifications)	8	44	577	117	746
Peluang untuk terus maju dalam perkhidmatan (Opportunity to advance in the service)	13	59	568	106	746
Peluang untuk mendapat penghargaan bagi menjalankan sesuatu tugas (Opportunity to get a reward for carrying out the job)	18	81	557	90	746
Pelaksanaan dasar prosedur dan peraturan jabatan (Implementation of policies, procedures and regulations of the department)	10	52	591	93	746
Dapat melibatkan diri dalam proses membuat keputusan (Able to take part in decision-making)	13	66	574	93	746
Cara maklum balas yang diberikan oleh penilai mengenai SKT/LNPT (Method of feedback given by the evaluator about the SKT/LNPT)	13	55	579	99	746
Keadilan yang diamalkan oleh penilai dalam melakukan SKT/ LNPT (Justice as practiced by the evaluator in SKT/LNPT evaluation)	13	58	572	103	746
Maklum balas yang diberikan adalah meliputi kekuatan dan kelemahan diri (Feedback given consists of strengths and weaknesses)	12	54	593	87	746
Pembudayaan nilai-nilai BITARA UPSI (Acculturation of BITARA values)	20	108	546	72	746
Amalan saling menghormati di antara satu sama lain tanpa mengira pangkat (Mutual respect between each other regardless of ranking)	18	55	558	115	746
Kelengkapan di pejabat (Komputer, pencetak, fax, telefon dan lain-lain) - Equipments in the office (Computers, printers, fax and etc)	21	52	560	113	746
PURATA	13	61	571	101	746
Peratus (%)	1.7	8.2	76.6	13.5	100

Dari Jadual 1.4, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Pusat Tanggungjawab kerana 90.1% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Pertengahan Jun 2016

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)	18	87	575	66	746
Keperihatinan pengurusan atasan terhadap kebajikan kakitangan universiti (Concern of the top management about the welfare of the university staff)	28	105	550	63	746
Keperihatinan pengurusan atasan atas permasalahan yang dialami kakitangan universiti (Concern of the top management about the problem facing by the university staff)	32	124	532	58	746
Kesediaan pengurusan atasan untuk menerima cadangan / pendapat kakitangan (Willingness of the top management to accept suggestions/opinions of staff)	32	118	538	58	746
Kerjasama di antara pengurusan atasan dengan kakitangan (Cooperation between the topmanagement and staff)	26	76	580	64	746
Komitmen terhadap Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 UPSI (Commitment towards the Quality Management System MS ISO 9001:2008 UPSI)	13	45	604	84	746
Penguatkuasaan terhadap staf yang tidak cekap (Enforcement against the incompetent employee)	28	104	550	64	746
PURATA	25	94	561	65	746
Peratus (%)	3.5	12.6	75.2	8.7	100

Dari Jadual 1.5, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Atasan Universiti kerana 83.9% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Pertengahan Jun 2016

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)	4	12	372	189	96	673
Penyebaran maklumat tentang bahan bacaan baru melalui laman web/sesawang/email (Dissemination of information on new reading material via the website/email)	3	9	372	212	79	675
Perkhidmatan yang diberi oleh perpustakaan secara menyeluruh (Overall services provided by the library)	3	10	361	226	78	678
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter services)	3	6	360	233	76	678
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative website)	5	10	381	217	63	676
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of administration staff)	4	6	383	218	64	675
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback & complaints channel)	3	7	378	192	88	668
PURATA	4	9	372	212	78	675
PURATA TANPA YG TIDAK BERKENAAN	4	9	372	212	-	597
Peratus (%)	0.7	1.5	62.3	35.5	-	100

Dari Jadual 1.6, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Perpustakaan kerana 97.8% staf memilih Puas Hati dan Puas Hati.

Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Pertengahan Jun 2016

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)]	13	114	553	66	746
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Alat pemadam api (Fire extinguisher equipment)]	5	52	613	76	746
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Latihan kebakaran dan bencana alam (Fire and disaster drill)]	14	118	543	71	746
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Kawalan terhadap haiwan liar (Wild animal control)]	59	217	426	44	746
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Kempen keselamatan dan kesihatan pekerjaan (Occupational health and safety campaign)]	17	111	567	51	746
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Keselamatan harta benda di pejabat (Possessions safety in the office)]	16	81	591	58	746
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Keselamatan diri di pejabat semasa luar waktu pejabat (Personal safety in the office during non-office hours)]	15	77	590	64	746
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Penguatkuasaan peraturan keselamatan/pekerjaan (Enforcements of safety rules/work)]	17	81	590	58	746
PURATA	20	106	559	61	746
Peratus (%)	2.7	14.2	74.9	8.2	100

Dari Jadual 1.7, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan kerana 83.1% 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.

Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Pertengahan Jun 2016

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)	41	133	410	108	31	723
Kemudahan tempat letak kereta KSAS (Parking facilities KSAS)	16	72	423	140	65	716
Kemudahan rekreasi/sukan (Facilities for recreation/sports)	8	37	492	156	31	724
Kemudahan dan kebersihan tandas (Lavatory hygiene and facilities)	22	82	493	125	9	731
Kebersihan persekitaran pejabat (Cleanliness of the office environment)	6	31	543	142	10	732
Kemudahan lampu di persekitaran pejabat (Lighting facility in the office environment)	12	60	509	141	9	731
Penyelenggaraan alat penghawa dingin (Maintenance of air-conditioning)	21	89	491	124	9	734
Penyelenggaraan lif (Maintenance of elevators)	20	73	454	106	59	712
Kemudahan dan perkhidmatan kafeteria KSAJS (Facilities & cafeteria services at KSAJS)	36	162	345	77	87	707
Kemudahan dan perkhidmatan kafeteria KSAS (Facilities and cafeteria services at KSAS)	28	137	347	88	97	697
Kebersihan kawasan kafeteria (Cleanliness of the cafeteria)	20	104	417	93	69	703
Papan tanda dan direktori bangunan (Signboards and building directories)	22	83	498	109	11	723
Kemudahan OKU (Facilities for the people with disabilities)	22	74	446	96	70	708
Sistem jalanraya yang selamat (A safe road system)	14	62	520	110	13	719
Perkhidmatan rawatan klinik panel (Panel clinic treatment services)	4	22	527	154	16	723
Perkhidmatan rawatan di Pusat Kesihatan UPSI (Treatment services at the UPSI Health Care Centre)	5	11	459	219	26	720
PURATA	19	77	461	124	38	719
PURATA TANPA YG TIDAK BERKENAAN	19	77	461	124	-	681
Peratus (%)	2.8	11.3	67.7	18.2	-	100

Dari Jadual 1.8, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan kemudahan-kemudahan lain yang disediakan oleh UPSI kerana 85.9% 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	1.5	6.4	78.7	13.4
Pengurusan Kewangan	1.5	4.3	66.6	27.6
Pengurusan Teknologi Maklumat & Komunikasi	1.3	7.8	79	11.9
Pengurusan PTj	1.7	8.2	76.6	13.5
Pengurusan Atasan UPSI	3.5	12.6	75.2	8.7
Pengurusan Perpustakaan	0.7	1.5	62.3	35.5
Pengurusan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan	2.7	14.2	74.9	8.2
Kemudahan-Kemudahan Lain	2.8	11.3	67.7	18.2
PURATA	1.96	8.28	72.63	16.13

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	1.96	8.28	72.63	17.13
Skala 1-4	$\left[\frac{[(1.96 \times 1) + (8.28 \times 2) + (72.63 \times 3) + (17.13 \times 4)]}{100 \times 4} \right] \times 4 = 3.05$			

Dari jadual 1.10 di atas, secara keseluruhannya seramai **89.76%** merasa Puas hati dan Amat Puas Hati terhadap pengurusan dan kemudahan yang diterima di UPSI manakala hanya **10.24%** yang merasa Tidak Puas hati dan Amat Tidak Puas hati.

Mengikut skala 1-4, tahap Persepsi Pelanggan staf secara keseluruhan adalah pada skala **3.05**. Ini menunjukkan Persepsi Pelanggan staf adalah pada tahap **TINGGI**.

2.0 Perbandingan Dapatan Jun 2016 dan Jun 2015

Jadual 1.11 menunjukkan perbandingan Tahap Persepsi Pelanggan diantara dapatan Jun 2016 dengan dapatan Jun 2015 secara keseluruhan.

Jadual 1.11 : Perbandingan Indeks Keseluruhan

SKALA	Jun 2015	Jun 2016
	(Peratus)	
Amat Tidak Puas Hati	2.6	1.96
Tidak Puas Hati	11.6	8.28
Puas Hati	71.1	72.63
Amat Puas Hati	14.7	17.13
SKALA 1-4	2.96	3.05
SKALA	TINGGI	TINGGI

Dari Jadual 1.12, Tahap Persepsi Pelanggan secara keseluruhan pada JUN 2016 adalah *lebih baik* dari Jun 2015 dimana **85.8%** staf berpuas hati dengan pekerjaan di UPSI pada Jun 2015 manakala **89.76%** staf berpuas hati dengan pekerjaan di UPSI pada Jun 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%.