

**DAPATAN KAJIAN  
PERSEPSI PELANGGAN UPSI BIL.1/2017  
(JANUARI – JUN)**

[dibentangkan di Mesyuarat Bersama Jabatan pada 21 September  
(Khamis)]

## **1.0 Pengenalan**

Kajian Persepsi Pelanggan Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI) Bil.1/2017 (Januari hingga Jun) telah dijalankan mulai 24 Julai hingga 30 Ogos 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 30 Ogos 2017 (Rabu), jam 5.00 petang, jumlah responden adalah seramai 710 orang dan pecahan responden mengikut PTj adalah seperti dalam Jadual 1.**

Jadual 1: Bilangan Responden Mengikut PTj

<b>PUSAT TANGGUNGJAWAB</b>	<b>JUMLAH STAF</b>	<b>BILANGAN STAF YANG MENGISI</b>	<b>PERATUS STAF YANG MENGISI (%)</b>
Akademi Pendidikan/ Sekolah Makmal	1	1	100
Bahagian Audit Dalam	14	13	93
Bahagian Govenan	9	1	11
Bahagian Hal Ehwal Akademik	37	19	51
Bahagian Hal Ehwal Antarabangsa	8	6	75
Bahagian Hal Ehwal Pelajar	24	12	50
Bahagian Keselamatan	113	11	10
Bahagian Komunikasi Korporat	27	25	93
Bahagian Pengangkutan	57	6	12
Bahagian Pengurusan Kualiti	5	5	100
Bahagian Pengurusan Risiko Dan Keselamatan & Kesihatan Pekerja	5	5	100
Bahagian Perancangan Korporat	5	4	80
Bahagian Perundangan	6	6	100
Bahagian Sumber Manusia	45	31	64
Fakulti Bahasa Dan Komunikasi	117	35	29
Fakulti Muzik Dan Seni Persembahan	78	16	22
Fakulti Pembangunan Manusia	154	28	18
Fakulti Teknikal Dan Vokasional	98	39	40
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi	92	37	41
Fakulti Sains Dan Matematik	75	47	63
Fakulti Sains Kemanusiaan	177	22	13
Fakulti Sains Sukan Dan Kejurulatihan	152	30	19
Fakulti Seni, Komputeran Dan Industri Kreatif	86	27	33
Institut Pengajian Siswazah	26	16	62
Institut Peradaban Melayu	4	2	50
Jabatan Bendahari	61	27	44
Jabatan Pengurusan Pembangunan Dan Harta Benda	118	14	12
Kolej Aminuddin Baki	7	6	86
Kolej Harun Aminurrashid	8	5	63
Kolej Ungku Omar	6	3	50
Kolej Za'ba	6	1	17
Makmal Penyelidikan Pendidikan	4	3	75
Muzium Pendidikan Nasional	10	4	40
Pejabat Karang Mengarang	22	8	36
Pejabat Naib Canselor	8	5	63
Pejabat Pendaftar	2	3	100

Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa)	5	5	100
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)	4	1	25
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)	3	4	100
Perpustakaan Tuanku Bainun	73	56	77
Pusat Alumni	4	4	100
Pusat Bahasa Dan Pengajian Umum	44	15	34
Pusat Islam	16	6	38
Pusat Kaunseling	7	1	14
Pusat Kebudayaan	8	1	13
Pusat Kesihatan	26	14	54
Pusat Keusahawanan Dan Kebolehpasaran Graduan	10	3	30
Pusat Ko-Kurikulum	7	5	71
Pusat Latihan Mengajar Dan Industri	6	5	69
Pusat Pembangunan Akademik	8	8	100
Pusat Pengurusan Penyelidikan Dan Inovasi	18	12	67
Pusat Penyelidikan Perkembangan Kanak-Kanak Negara	39	3	8
Pusat Program Luar	21	10	48
Pusat Sukan	17	4	24
Pusat Teknologi Maklumat Dan Komunikasi	81	24	30
Pusat Transformasi Komuniti Universiti	4	2	50
Unit Integriti Dan Pematuhan	3	2	67
Unit Kediaman Luar Kampus	3	2	67
<b>Jumlah Keseluruhan</b>	<b>2074</b>	<b>710</b>	34

## 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.1/2017 (Januari hingga Jun) Berdasarkan Pelan Strategik/Piagam Pelanggan/Objektif Kualiti**

**3.1 Pencapaian keseluruhan dan perbandingan pencapaian bagi tahun 2017**

Jadual 2: Pencapaian Keseluruhan dan Perbandingan Pencapaian Bagi Tahun 2017

<b>Petunjuk Prestasi Utama</b>	<b>Sasaran 2017</b>	<b>Pencapaian Jul-Dis2016</b>	<b>Pencapaian Jan-Jun 2017</b>	<b>Komen</b>
<b>89% pelanggan berpuas hati</b> dengan perkhidmatan yang disediakan.	<b>89.0%</b>	<b>90%</b>	<b>91%</b>	<b>Peningkatan</b> kepada tahap kepuasan staf UPSI daripada tahun 2016 iaitu sebanyak <b>1%</b>

### 3.2 Jadual Perincian Perbandingan Pencapaian Kajian Persepsi Pelanggan Bagi Tahun 2017 Mengikut PTj

Perincian perbandingan pencapaian tahap Kepuasan Pelanggan UPSI bagi tahun 2017 mengikut PTj adalah seperti di tunjukkan di dalam Jadual dan Rajah (graf) di bawah.

Jadual 3: Jadual Perbandingan Pencapaian Mengikut PTj Bagi Tahun 2017

PERKARA	TAHAP KEPUASAN PEKERJA JUL-DIS 2016	TAHAP KEPUASAN PEKERJA JAN-JUN 2017	PERATUS PERUBAHAN
Pengurusan Sumber Manusia	92%	93.7%	↑ 1.7
Pengurusan Kewangan	94.1%	92.14%	↓ 1.96
Pengurusan Teknologi Maklumat & Komunikasi	91%	91.2%	↑ 0.2
Pengurusan PTj	90%	91%	↑ 1
Pengurusan Atasan UPSI	85%	89.7%	↑ 4.7
Pengurusan Perpustakaan	98%	99%	↑ 1
Pengurusan Keselamatan & Kesihatan Pekerja	82%	83.25%	↑ 1.25
Kemudahan-Kemudahan Lain	87%	88.2%	↑ 1.2

### 4.0 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 kurang daripada 10% mengikut soalan kajian seperti yang diperincikan dalam Lampiran 1.

**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)	3	8	578	121	710
Pengurusan SKT/LNPT (Management of SKT LNPT)	6	49	550	105	710
Pengurusan kursus/Latihan Dalaman (Management of in - house training / courses)	5	33	568	104	710
Pengurusan kenaikan pangkat (Management of advancement)	17	84	536	73	710
Pengurusan tata tertib (Management of disciplinary)	8	42	584	76	710
Pengurusan tanggungan kerja (Management of work liability)	7	63	561	79	710
Pengurusan Sumber Manusia [Sistem MyUPSI Portal (Modul Sumber Manusia) – MyUPSI Portal System (Human Resources)]	3	17	557	133	710
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter services)	5	12	575	118	710
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative website)	6	41	572	91	710
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of the administrative staff)	7	33	580	90	710
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback and complaints channel)	8	34	584	84	710
<b>PURATA</b>	6.8	37.8	567.7	97.6	710
<b>Peratus (%)</b>	0.96	5.32	80	13.7	100

Dari Jadual 1.1, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Sumber Manusia kerana sejumlah 93.7 % 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)	0	27	348	172	94	641
Urusan tuntutan elaun lebih masa (Management of overtime claim)	0	10	257	155	198	620
Urusan permohonan wang pendahuluan diri (Management of advance money application)	6	28	285	134	159	612
Urusan tuntutan klinik bukan panel (Management of non - panel clinics claim)	0	19	327	168	119	704
Urusan tempahan tiket penerbangan (Management of plane tickets booking)	5	10	256	138	190	599
Bayaran tuntutan perjalanan (Travelling claims payment)	0	25	322	183	101	631
Bayaran tuntutan kerja lebih masa (Overtime claims payment)	0	10	247	144	208	609
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter services)	9	23	378	214	41	665
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative Website)	8	25	405	191	36	665
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of the administration staff)	5	29	400	205	31	670
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback and complaints channel)	6	29	391	169	57	652
Urusan tuntutan penyelidikan (Management of research)	17	36	203	98	232	586



## Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Bil.1/2017

claim)						
Tuntutan wang perundingan (Management of consultation fees claim)	12	12	188	93	264	569
PURATA	5.23	21.76	158.8	158.8	133.07	477.7
<b>PURATA TANPA YG TIDAK BERKENAAN</b>	5.23	21.76	158.8	158.8	-	344.63
<b>Peratus (%)</b>	1.5	6.3	46.07	46.07	-	100

Dari Jadual 1.2, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Sumber Kewangan UPSI kerana 92.14% 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

<b>PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI</b>	<b>Amat Tidak Puas Hati</b>	<b>Tidak Puas Hati</b>	<b>Puas Hati</b>	<b>Amat Puas Hati</b>	<b>JUMLAH</b>
	<b>Bilangan</b>				
Kemudahan internet/ Wifi (Internet / Wifi facility)	21	91	519	79	710
Kelajuan capaian internet/ Wifi (Speed of Internet/Wifi access)	26	150	468	66	710
Penyelenggaraan peralatan ICT (ICT equipment maintenance)	10	50	580	70	710
Sistem tempahan ruang (System of booking space)	7	20	590	93	710
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter Services)	4	11	608	87	710
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative website)	6	42	589	73	710
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of the administration staff)	5	20	598	87	710
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback & complaints channel)	7	25	596	82	710
<b>PURATA</b>	10.75	51.12	569	79.6	710
<b>Peratus (%)</b>	1.5	7.2	80	11.2	100

Dari Jadual 1.3, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi kerana 91.2% 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)	7	46	561	96	710
Pembahagian kerja dilakukan secara adil dalam kalangan warga jabatan (Work distribution among the staffs in the department).	16	87	520	87	710
Peluang menggunakan sepenuhnya potensi diri (Opportunity to fully use of self potential)	9	51	543	107	710
Peluang menghadiri latihan bagi peningkatan prestasi diri (Opportunity to attend training for self-performance improvement)	9	35	538	128	710
Peluang mengaplikasi apa yang dipelajari selepas latihan (Opportunity to apply after training courses)	8	29	567	106	710
Kesesuaian tugas dengan kelayakan (Appropriate job with the qualifications)	13	32	544	121	710
Peluang untuk terus maju dalam perkhidmatan (Opportunity to advance in the service)	15	38	537	120	710
Peluang untuk mendapat penghargaan bagi menjalankan sesuatu tugas (Opportunity to get a reward for carrying out the job)	20	60	530	100	710
Pelaksanaan dasar prosedur dan peraturan jabatan (Implementation of policies, procedures and regulations of the department)	12	47	560	91	710
Dapat melibatkan diri dalam proses membuat keputusan (Able to take part in decision-making)	13	58	550	89	710
Cara maklum balas yang diberikan oleh penilai mengenai SKT/LNPT (Method of feedback given by the evaluator about the SKT/LNPT)	9	46	547	108	710
Keadilan yang diamalkan oleh penilai dalam melakukan SKT/ LNPT (Justice as practiced)	9	49	548	104	710

## Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Bil.1/2017

by the evaluator in SKT/LNPT evaluation)					
Maklum balas yang diberikan adalah meliputi kekuatan dan kelemahan diri (Feedback given consists of strengths and weaknesses)	7	49	559	95	710
Pembudayaan nilai-nilai BITARA UPSI (Acculturation of BITARA values)	17	83	525	85	710
Amalan saling menghormati di antara satu sama lain tanpa mengira pangkat (Mutual respect between each other regardless of ranking)	19	56	524	111	710
Kelengkapan di pejabat (Komputer, pencetak, fax, telefon dan lain-lain) - Equipments in the office (Computers, printers, fax and etc)	18	67	514	111	710
<b>PURATA</b>	12.56	52.06	541.68	103.68	710
<b>Peratus (%)</b>	1.77	7.33	76.29	14.6	100

Dari Jadual 1.4, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Pusat Tanggungjawab kerana 91% 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

<b>PENGURUSAN ATASAN UNIVERSITI</b>	<b>Amat Tidak Puas Hati</b>	<b>Tidak Puas Hati</b>	<b>Puas Hati</b>	<b>Amat Puas Hati</b>	<b>JUMLAH</b>
	<b>Bilangan</b>				
Keberkesanan pengurusan atasan berkomunikasi mengenai matlamat dan pelan strategik UPSI (Top management effectiveness of communicating about goals & strategic plan)	5	46	577	82	710
Keperihatinan pengurusan atasan terhadap kebajikan kakitangan universiti (Concern of the top management about the welfare of the university staff)	12	61	562	75	710
Keperihatinan pengurusan atasan atas permasalahan yang dialami kakitangan universiti (Concern of the top management about the problem facing by the university staff)	10	81	544	75	710
Kesediaan pengurusan atasan untuk menerima cadangan / pendapat kakitangan (Willingness of the top management to accept suggestions/opinions of staff)	8	84	545	73	710
Kerjasama di antara pengurusan atasan dengan kakitangan (Cooperation between the topmanagement and staff)	8	62	565	75	710
Komitmen terhadap Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 UPSI (Commitment towards the Quality Management System MS ISO 9001:2008 UPSI)	4	37	591	78	710
Penguatkuasaan terhadap staf yang tidak cekap (Enforcement against the incompetent employee)	17	77	551	65	710
<b>PURATA</b>	9.14	64	562.1	74.7	710
<b>Peratus (%)</b>	1.3	9.01	79.2	10.5	100

Dari Jadual 1.5, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Atasan Universiti kerana 89.7% 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
	<b>Bilangan</b>					
Bahan-bahan bacaan/rujukan (Reading materials/references)	4	10	305	223	88	630
Penyebaran maklumat tentang bahan bacaan baru melalui laman web/sesawang/email (Dissemination of information on new reading material via the website/email)	4	6	305	252	63	630
Perkhidmatan yang diberi oleh perpustakaan secara menyeluruh (Overall services provided by the library)	3	3	315	249	63	633
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter services)	3	3	312	250	68	636
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative website)	4	8	314	236	63	625
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of administration staff)	3	3	322	245	60	633
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback & complaints channel)	4	7	314	218	82	625
PURATA	3.5	5.7	312.4	239	69.5	630
<b>PURATA TANPA YG TIDAK BERKENAAN</b>	3.5	5.7	312.4	239	-	560.5
<b>Peratus (%)</b>	0.6	1.0	55.7	43	-	100

Dari Jadual 1.6, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Perpustakaan kerana 99% 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

<b>PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN</b>	<b>Amat Tidak Puas Hati</b>	<b>Tidak Puas Hati</b>	<b>Puas Hati</b>	<b>Amat Puas Hati</b>	<b>JUMLAH</b>
	<b>Bilangan</b>				
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Kemudahan peti pertolongan cemas (First aid box facility)]	17	81	553	59	710
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Alat pemadam api (Fire extinguisher equipment)]	10	52	574	74	710
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Latihan kebakaran dan bencana alam (Fire and disaster drill)]	14	90	544	62	710
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Kawalan terhadap haiwan liar (Wild animal control)]	92	222	367	29	710
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Kempen keselamatan dan kesihatan pekerjaan (Occupational health and safety campaign)]	19	101	546	44	710
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Keselamatan harta benda di pejabat (Possessions safety in the office)]	20	71	569	50	710
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Keselamatan diri di pejabat semasa luar waktu pejabat (Personal safety in the office during non-office hours)]	16	57	584	53	710
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Penguatkuasaan peraturan keselamatan/pekerjaan (Enforcements of safety rules/work)]	20	72	571	47	710
<b>PURATA</b>	26	93.3	538.5	52.3	710
<b>Peratus (%)</b>	3.7	13.14	75.85	7.4	100

Dari Jadual 1.7, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan kerana 83.25% 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)	36	123	340	139	44	682
Kemudahan tempat letak kereta KSAS (Parking facilities KSAS)	12	55	362	169	72	670
Kemudahan rekreasi/sukan (Facilities for recreation/sports)	0	23	393	225	43	684
Kemudahan dan kebersihan tandas (Lavatory hygiene and facilities)	15	95	418	148	16	692
Kebersihan persekitaran pejabat (Cleanliness of the office environment)	6	33	456	183	16	694
Kemudahan lampu di persekitaran pejabat (Lighting facility in the office environment)	17	47	433	179	17	693
Penyelenggaraan alat penghawa dingin (Maintenance of air-conditioning)	20	63	415	178	20	696
Penyelenggaraan lif (Maintenance of elevators)	16	42	389	148	76	671
Kemudahan dan perkhidmatan kafeteria KSAJS (Facilities & cafeteria services at KSAJS)	43	110	304	103	100	660
Kemudahan dan perkhidmatan kafeteria KSAS (Facilities and cafeteria services at KSAS)	16	75	350	119	98	658
Kebersihan kawasan kafeteria (Cleanliness of the cafeteria)	16	57	398	124	66	661
Papan tanda dan direktori bangunan (Signboards and	22	77	427	147	19	692



## Dapatan Kajian Persepsi Pelanggan UPSI Bil.1/2017

building directories)						
Kemudahan OKU (Facilities for the people with disabilities)	14	59	379	135	79	666
Sistem jalanraya yang selamat (A safe road system)	18	40	450	158	17	683
Perkhidmatan rawatan klinik panel (Panel clinic treatment services)	0	19	448	187	32	686
Perkhidmatan rawatan di Pusat Kesihatan UPSI (Treatment services at the UPSI Health Care Centre)	5	10	410	227	36	688
PURATA	16	58	398.3	161	47	680.3
<b>PURATA TANPA YG TIDAK BERKENAAN</b>	16	58	398.3	161	-	633.3
<b>Peratus (%)</b>	2.5	9.15	62.8	25.4	-	100

Dari Jadual 1.8, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan kemudahan-kemudahan lain yang disediakan oleh UPSI kerana 88.2 % 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	0.96	5.32	80	13.7
Pengurusan Kewangan	1.5	6.3	46.07	46.07
Pengurusan Teknologi Maklumat & Komunikasi	1.5	7.2	80	11.2
Pengurusan PTj	1.77	7.33	76.29	14.6
Pengurusan Atasan UPSI	1.3	9.01	79.2	10.5
Pengurusan Perpustakaan	0.6	1.0	55.7	43
Pengurusan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan	3.7	13.14	75.85	7.4
Kemudahan-Kemudahan Lain	2.5	9.15	62.8	25.4
<b>PURATA</b>	1.54	7.3	69.4	21.4

### 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:

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

Jadual 1.10: Tahap Kepuasan Staf Secara Keseluruhan

TAHAP KEPUASAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati
<b>Peratus</b>	1.54	7.3	69.4	21.4
<b>Skala 1-4</b>	$\left[ \frac{[(1.54 \times 1) + (7.3 \times 2) + (69.4 \times 3) + (21.4 \times 4)]}{100 \times 4} \right] \times 4 = 3.10$			

Dari jadual 1.10 di atas, secara keseluruhannya seramai **91%** merasa Puas hati dan Amat Puas Hati terhadap pengurusan dan kemudahan yang diterima di UPSI manakala hanya **9%** yang merasa Tidak Puas hati dan Amat Tidak Puas hati.

Mengikut skala 1-4, tahap Persepsi Pelanggan staf secara keseluruhan adalah pada skala **3.10**. Ini menunjukkan Persepsi Pelanggan staf adalah pada tahap **TINGGI**.

## **2.0 Perbandingan Dapatan Jul-Dis 2016 dan Jan-Jun 2017**

Jadual 1.11 menunjukkan perbandingan Tahap Persepsi Pelanggan diantara dapatan Jul-Dis 2016 dengan dapatan Jan-Jun 2017 secara keseluruhan.

Jadual 1.11 : Perbandingan Indeks Keseluruhan

<b>SKALA</b>	<b>Jul-Dis 2016</b>	<b>Jan-Jun 2017</b>
	<b>(Peratus)</b>	
<b>Amat Tidak Puas Hati</b>	2.4	1.54
<b>Tidak Puas Hati</b>	7.6	7.3
<b>Puas Hati</b>	72	69.4
<b>Amat Puas Hati</b>	18	21.4
<b>SKALA 1-4</b>	<b>3.06</b>	<b>3.10</b>
<b>SKALA</b>	<b>TINGGI</b>	<b>TINGGI</b>

Dari Jadual 1.11, Tahap Persepsi Pelanggan secara keseluruhan pada Jan-Jun 2017 adalah **lebih baik** dari Jul-Dis 2016 di mana **90%** staf berpuas hati dengan pekerjaan di UPSI pada Jul-Dis 2016 manakala **91%** staf berpuas hati dengan pekerjaan di UPSI pada Jan-Jun 2017.

## **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**. Maka penambahbaik perlu difikir bagi setiap PTJ yang mendapat jumlah Amat Tidak Puas Hati dan Tidak Puas Hati kurang daripada 10%.