

BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT

**LAPORAN MAKLUM  
BALAS PELANGGAN  
SUKU TAHUN KEDUA  
APRIL – JUN 2024**

## LAPORAN MAKLUM BALAS PELANGGAN BAGI SUKU TAHUN KEDUA

(April - Jun 2024 )

### 1.0 Pengenalan

Laporan maklum balas ini bertujuan untuk memantau dan mengenalpasti trend serta jumlah maklum balas pelanggan UPSI yang di terima bagi tempoh suku tahun kedua iaitu dari bulan **April – Jun 2024**.

### 2.0 Hasil Maklum Balas

Statistik maklum balas Pusat Tanggungjawab (PTj) UPSI yang diterima oleh pihak BKK adalah seperti dalam Jadual 1 berikut:

BIL.	PERKARA	JUMLAH
1	PTj yang menerima Maklum Balas Pelanggan	31
2	PTj yang tidak menerima Maklum Balas daripada Pelanggan	21
3	PTj yang tidak memberi laporan maklum balas sama ada menerima atau tidak Maklum Balas Pelanggan	4
	<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>	<b>56</b>

Jadual 1: Statistik Maklum Balas PTj yang menerima Maklum Balas Pelanggan

Analisa:

Daripada Jadual 1 iaitu sepanjang **April - Jun 2024**, sebanyak **31 PTj telah menerima maklum balas daripada pelanggan**. Manakala sebanyak **21 PTj** telah memberi maklum balas bahawa **tidak menerima sebarang aduan dan maklum balas** daripada pelanggan. Walau bagaimanapun terdapat **4 PTj** tidak menghantar laporan maklum balas pelanggan bagi tempoh berkenaan.

### 3.0 Pecahan Maklum Balas Mengikut Kategori

3.1 Untuk makluman, Maklum Balas Pelanggan dipecahkan kepada 4 kategori iaitu :

- i) Aduan
- ii) Pertanyaan
- iii) Cadangan
- iv) Pujian

Saluran Maklum Balas	Kategori				Jumlah Besar
	Aduan	Pertanyaan	Cadangan	Pujian	
Secara Manual	5	8393	0	77	8475
Secara eMaklumbalas (aplikasi online)	0	1	0	0	1
<b>Jumlah</b>	<b>5</b>	<b>8394</b>	<b>0</b>	<b>77</b>	<b>8476</b>

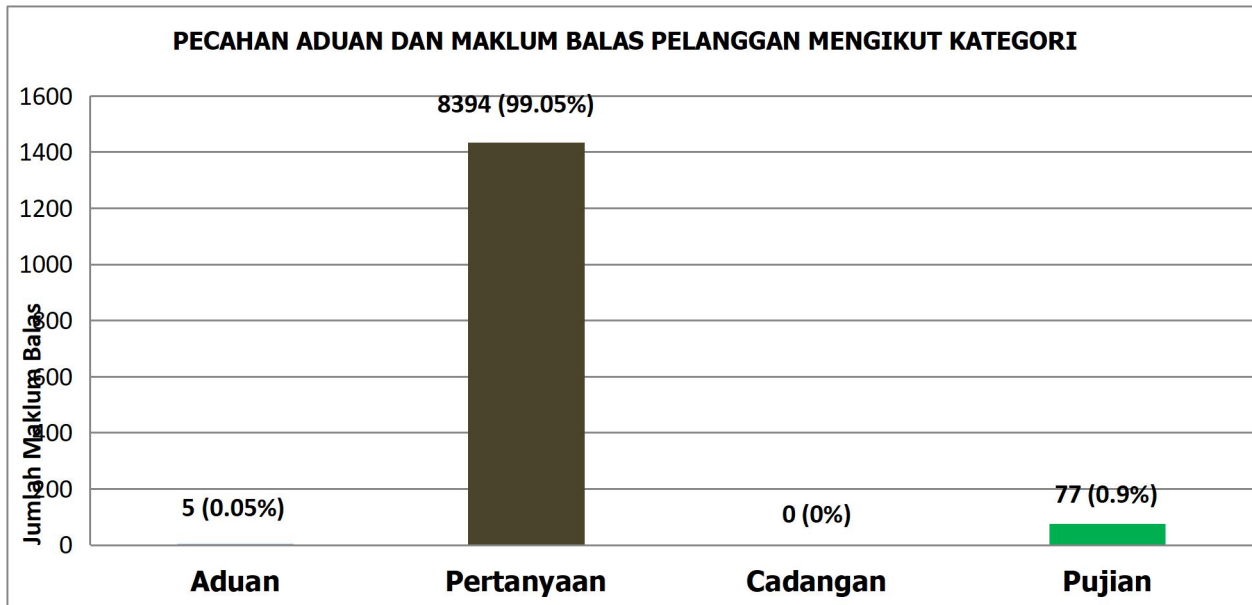
Jadual 2 : Pecahan Maklum Balas Pelanggan Mengikut Kategori

<b>BIL.</b>	<b>JABATAN/BAHAGIAN</b>	<b>ADUAN</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>CADANGAN</b>	<b>PUJIAN</b>
1.	Bahagian Perundangan	X	X	X	X
2.	Bahagian Pengurusan Kualiti (BPQ)	-	-	-	-
3.	Bahagian Komunikasi Korporat	-	-	-	-
4.	Bahagian Sumber Manusia (BSM)	-	5	-	-
5.	Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP)	1	145	-	-
6.	Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA)	-	403	-	-
7.	Bahagian Audit Dalam	-	-	-	-
8.	Bahagian Keselamatan	-	-	-	-
9.	Bahagian Pengurusan Risiko dan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan (ROSH)	-	-	-	-
10.	Bahagian Pengangkutan	-	-	-	-
11.	Bahagian Governan / Pejabat Pendaftar	-	90	-	-
12.	Fakulti Pembangunan Manusia	-	-	-	-
13.	Fakulti Bahasa dan Komunikasi	-	61	-	-
14.	Fakulti Sains dan Matematik	-	4	-	-
15.	Fakulti Sains Sukan dan Kejurulatihan	-	1	-	-
16.	Fakulti Seni, Kelestarian dan Industri Kreatif	-	1	-	-
17.	Fakulti Komputeran dan Meta-Teknologi	-	31	-	-
18.	Fakulti Muzik dan Seni Persembahan	1	9	-	-
19.	Fakulti Sains Kemanusiaan	-	1	-	-
20.	Fakulti Teknikal dan Vokasional	-	169	-	-
21.	Fakulti Pengurusan dan Ekonomi	-	9	-	-
22.	Institut Pengajian Siswazah	-	360	-	-
23.	Institut Peradaban Melayu (IPM)	-	-	-	15
24.	Jabatan Bendahari	-	-	-	40
25.	Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda (JPPHB)	-	-	-	-
26.	Jabatan Strategik	-	-	-	-
27.	Kolej Aminuddin Baki (KAB)	X	X	X	X
28.	Kolej Harun Aminurrashid (KHAR)	-	-	-	-
29.	Kolej Ungku Omar (KUO)	-	-	-	-
30.	Kolej Za'ba (ZABA)	-	-	-	-
31.	Kolej Awang Had Salleh (KAHS)	-	-	-	-
32.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (A&A)	-	-	-	-

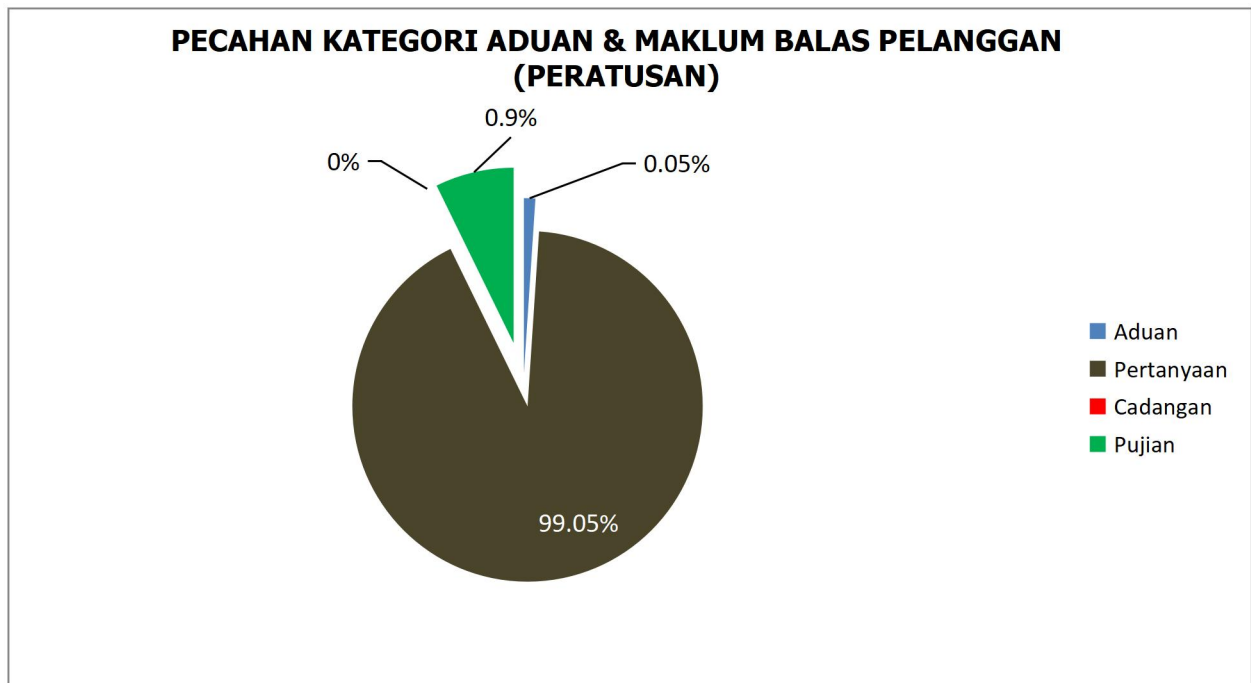
33.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (P&I)	-	-	-	-
34.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (HEPA)	-	-	-	-
35.	Perpustakaan Tuanku Bainun	1	101	-	-
36.	Pusat Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi (RMIC)	-	350	-	-
37.	Pusat Penyelidikan Perkembangan Kanak-Kanak Negara (NCDRC)	-	-	-	-
38.	Pejabat Karang Mengarang (PKM)	-	14	-	-
39.	Pusat Latihan Mengajar dan Industri (PULAMI)	1	28	-	-
40.	Pusat Pembangunan Akademik (PPA)	-	9	-	-
41.	Pusat Tranformasi Komuniti Universiti (UCTC)	X	X	X	X
42.	Pusat Alumni	-	-	-	20
43.	Pusat Kaunseling	-	1	-	-
44.	Pusat Antarabangsa dan Mobiliti (IMC)	-	6451	-	-
45.	Pusat Inisiatif Pemodenan Pendidikan (NiCE)	-	-	-	1
46.	Pusat Ko-kurikulum	-	4	-	-
47.	Pusat Islam	-	10	-	-
48.	Pusat Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan (EDGE)	-	-	-	-
49.	Pusat Ulul Albab	-	-	-	-
50.	Pusat Teknologi Maklumat & Komunikasi (PICT)	-	3	-	-
51.	Pusat Kesihatan Universiti (PKU)	-	-	-	-
52.	Pusat Kebudayaan	1	3	-	-
53.	Pusat Sukan	-	7	-	-
54.	Pusat Wakaf, Endowmen, Zakat, Sedekah dan Khairat (WEZAS)	-	1	-	1
55.	Unit Kediaman Luar Kampus (UKLK)	-	124	-	-
56.	Unit Integriti	-	-	-	-
	JUMLAH	5	8394	0	77

Jadual 3 : Pecahan Maklum Balas Pelanggan Mengikut Kategori Yang Diterima Pusat Tanggungjawab

3.2 Pecahan Maklum Balas Pelanggan juga dinyatakan dalam bentuk carta bar seperti berikut:



Graf 1 : Pecahan Aduan Dan Maklum Balas Pelanggan Mengikut Kategori



Carta 1 : Pecahan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan Mengikut Kategori

Analisa:

Graf 1 menunjukkan bilangan aduan dan maklum balas pelanggan yang dipecahkan kepada kategori maklum balas. Sepanjang April – Jun 2024, sebanyak **8476 maklum balas** telah diterima. Ia terdiri daripada **5 aduan, 8394 pertanyaan, 0 cadangan** dan **77 pujian** telah direkodkan daripada setiap PTj.

Melalui analisa yang dijalankan mendapati **pertanyaan** mencatatkan maklum balas **tertinggi** dengan catatan sebanyak **8394** diikuti pujian dengan kedua tertinggi sebanyak **77** dan ketiga tertinggi dengan **5** rekod adalah aduan.

## 4.0 ADUAN PELANGGAN

### 4.1 Statistik Aduan Pelanggan

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

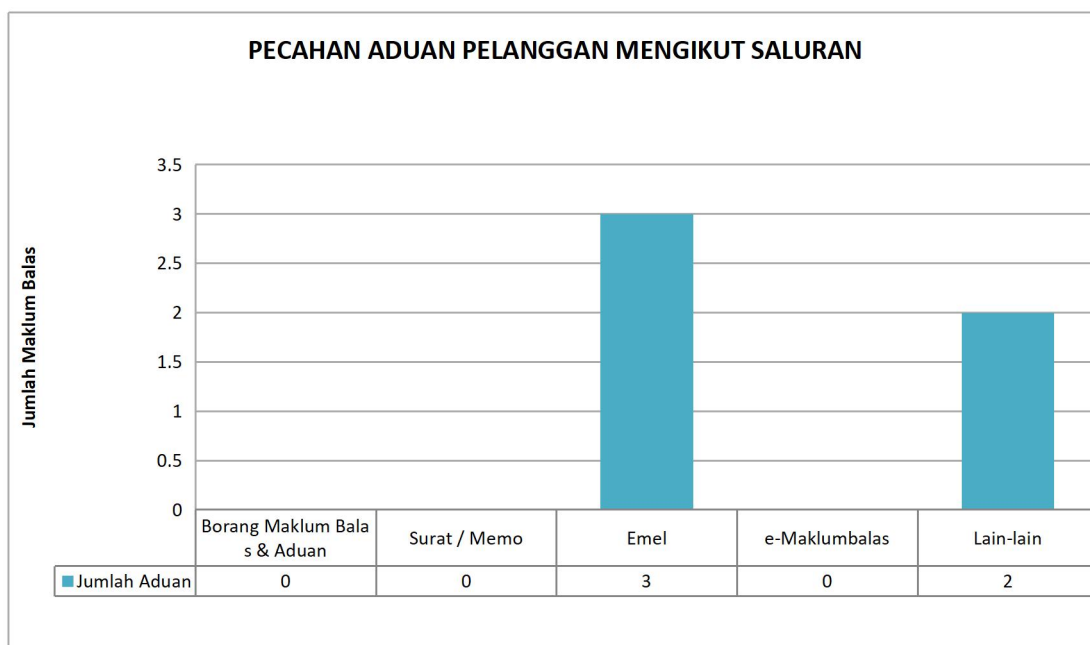
BIL.	PUSAT TANGGUNGJAWAB	JUMLAH ADUAN
1	Pusat Kebudayaan	1
2.	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	1
2.	Perpustakaan Tuanku Bainun	1
3.	Fakulti Muzik dan Seni Persembahan	1
4.	Pusat Latihan Mengajar dan Industri	1
	<b>JUMLAH</b>	<b>5</b>

Jadual 4: Bilangan Aduan Mengikut PTj

### 4.2 Pecahan Aduan Pelanggan Mengikut Saluran

BIL.	SALURAN	JUMLAH
1	Borang Maklum Balas & Aduan	0
2	Surat / Memo	0
3	Emel / Portal	3
4	e-Maklumbalas BKK	0
5	Lain-lain	2
	<b>Jumlah</b>	<b>5</b>

Jadual 5 :Pecahan Aduan Pelanggan Mengikut Saluran



Graf 2 :Pecahan Aduan Pelanggan Mengikut Saluran

Analisa :

Secara amnya dapat dilihat jadual 5 dan graf 2 menunjukkan PTj menerima aduan melalui saluran pelbagai iaitu penggunaan sms dan medium lain. Medium-medium lain seperti borang maklumbalas dan aduan, surat/memo, emel /portal 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 adu.

### 4.3 Jenis Aduan

Jenis aduan yang dikemukakan sepertimana Rekod Amalan Nilai (SPAN)

Bil	Jenis Aduan	Jumlah
1.	Tindakan Tidak Adil	0
2.	Salah Laku Anggota Awam	0
3.	Kegagalan Penguatkuasaan	0
4.	Kekurangan Kemudahan Awam	1
5.	Kelewatan atau tiada tindakan	0
6.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	0
7.	Pelbagai Aduan (Selain kategori di atas)	4
8.	Kegagalan Mengikut Prosedur yang Ditetapkan	0
9.	Kepincangan Perlaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang	0
10.	Kualiti Perkhidmatan yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	0
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>

Jadual 5: Bilangan Aduan Mengikut Jenis Aduan Rekod Amalan Nilai (SPAN)



#### 4.4 Trend Aduan

Kategori dan Trend Aduan					
Prasarana	Fasiliti	Akademik	Pengurusan dan Pentadbiran	Staf/ Pelajar	Lain - lain
Sistem Penyelenggaraan – Pendingin Hawa / elektrik / elektronik / Tandas	Alat Bantuan Mengajar	Pengajaran dan Pembelajaran	Struktur organisasi	Etika Staf / Pelajar - Disiplin / Pakaian	Aduan selain daripada kategori yang telah dinyatakan.
Harta Benda – Bilik Kuliah / kantin dll	Peralatan – Kelengkapan Pejabat / Perabot / Sukan	Makmal	Sumber Manusia		
Pengangkutan	Sistem Penyelenggaraan - Komputer / Pencetak dll	Jadual Kuliah / Peperiksaan	Pentadbiran		
Kolej Kediaman	ICT	Penawaran Kursus	Biasiswa dan Pinjaman		
Perkhidmatan Kesihatan	Kemudahan Perpustakaan	Kokurikulum	Gaji / Elaun / Tuntutan / Kewangan		
		Kemasukan / Konvokesyen	Penyelidikan / Penerbitan		
		Yuran	Perkhidmatan		
		Hal Ehwal Antarabangsa			

Jadual 6 : Kategori Trend Aduan

Berdasarkan 2 aduan yang diterima pada suku tahun kedua (April – Jun 2024), pecahan jumlah kes mengikut kategori aduan adalah seperti berikut:

#### 4.5 Status Pengurusan Aduan

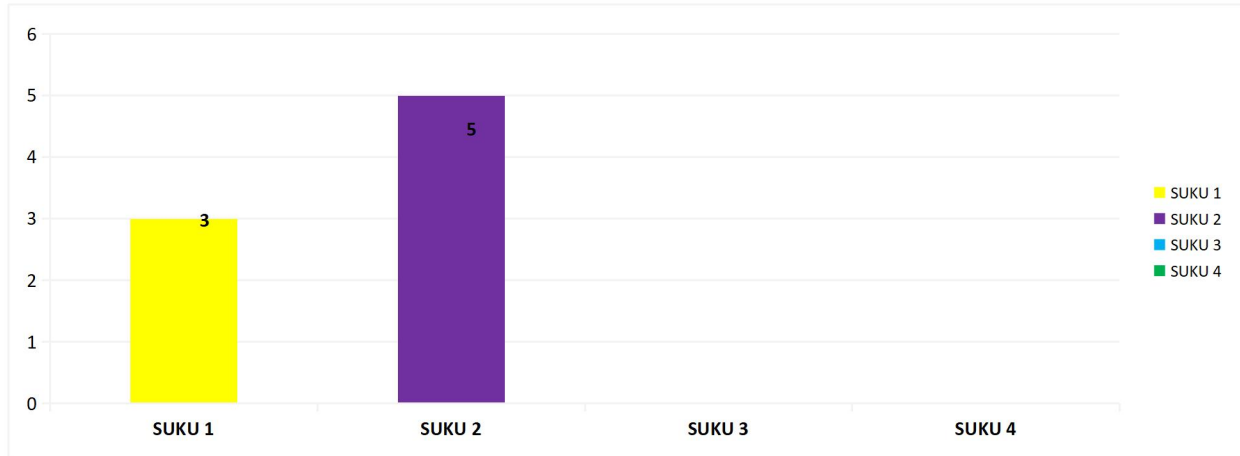
Pusat Tanggungjawab	Terima	Maklum Balas	Saluran	Kategori Aduan	Jenis Aduan (SPAN)	Status Aduan
Pusat Kebudayaan	04/06/2024	Pusat Kebudayaan perlu menetapkan jadual yang ketat terhadap kakitangan Pusat Kebudayaan agar tidak berlaku situasi 'sidai' bagi mereka yang memerlukan perkhidmatan	Lain-lain	Staf/Pelajar	Pelbagai Aduan (Selain kategori di atas)	Selesai
Bahagian Hal Ehwal Pelajar	25/05/2024	Pemberitahuan Paparan Gambar Mengangkat Sumpah dengan Tangan Kiri pada Belakang Bas UPSI adalah Tidak Betul	Emel / Portal	Staf/Pelajar	Pelbagai Aduan (Selain kategori di atas)	Selesai
Perpustakaan Tuanku Bainun	20/06/2024	Aduan berkaitan kebersihan tandas di perpustakaan	Emel / Portal	Staf/Pelajar	Kekurangan Kemudahan Awam	Selesai
Fakulti Muzik dan Seni Persembahan	09/05/2024	Aduan ketidakpuasan hati berhubung keputusan Pra-Viva oleh pelajar antarabangsa, Li Zhuying.	Emel / Portal	Staf/Pelajar	Pelbagai Aduan (Selain kategori di atas)	Selesai
Pusat Latihan Mengajar dan Industri	11/06/2024	Aduan terhadap pihak UPSI dan Pulami oleh pelajar DPLI	Lain-lain	Staf/Pelajar	Pelbagai Aduan (Selain kategori di atas)	Selesai

Jadual 7 : Jumlah Aduan Yang Diterima, Diselesaikan dan Dalam Tindakan

Bil	Kategori Aduan	Jumlah Kes
1.	Prasarana	0
2.	Fasiliti	1
3.	Akademik	2
4.	Pengurusan dan Pentadbiran	0
5.	Staff / Pelajar	1
6.	Lain - lain	1
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>

Jadual 8 : Pecahan Aduan Pelanggan Mengikut Kategori Aduan

## 5.0 Statistik Aduan Mengikut Suku Tahun 2024



Graf 3 : Jumlah Aduan Pelanggan Mengikut Suku Tahun 2024

## 6.0 Penutup

Secara keseluruhan dengan berpandukan Graf 3, sebanyak **5 aduan** pelanggan telah berjaya direkodkan bagi suku tahun kedua 2024. Secara ringkas dapat disimpulkan, pengurusan maklum balas dan aduan pelanggan bagi suku tahun kedua 2024 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.

Disediakan oleh,

Azlina binti Md Kambali  
Pembantu Tadbir (P/O)

Disemak oleh,

Datin Norhayati binti Hood  
Penolong Pendaftar Kanan

Diperakukan oleh,

Prof. Madya Dr Mohd Izwan bin Shahril  
Pengarah

