

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

1.1 Ringkasan Perbandingan Kajian Kepuasan Pelanggan

Jadual 1: Analisis Pergerakan Data

Skop	Jumlah Responden	Skor Mean	Peratus responden yang memilih skala 4 dan 5
1. Pengajian Prasiswazah	↓	↑	↑
2. Pengajian Pascasiswazah	↓	↓	↑
3. Penyelidikan dan Inovasi	↓	↓	↓
4. Perkhidmatan Sokongan	↑	↑	↑

erakan:

↑ menunjukkan peningkatan yang baik berbanding tahun yang sebelumnya.

↓ menunjukkan penurunan berbanding tahun lepas

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

Jadual 2: Pencapaian 2017 Mengikut Skop Perkhidmatan

Skop	Pencapaian 2017			
	Jumlah Responden	Skor purata (mean)	Skala 4 dan 5 (%)	*Skala 3,2 dan 1 (%)
1 Pengajian Prasiswazah	143	3.8	72.6	27.4
2 Pengajian Pascasiswazah	68	3.9	70.4	29.6
3 Penyelidikan dan Inovasi	83	3.8	74	26
4 Perkhidmatan Sokongan	1290	4.03	82.3	17.7

1.2 Ringkasan Hasil Kajian

Jadual 5: Peratusan Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item

(I) Proses Prasiswazah

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (<i>Mean</i>)	Catatan
	*Skala 4 dan 5 (%)	*Skala 3,2 dan 1 (%)		
Kualiti Perkhidmatan	76	24	3.8	72.6% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.8 n= 143
Kualiti Penyeliaan	72	28	3.8	
Kualiti Profesionalisme	70	30	3.8	
KESELURUHAN	72.6	27.4	3.8	

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

(II) Proses Pascasiswazah

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (<i>Mean</i>)	Catatan
	*Skala 4 dan 5 (%)	*Skala 3,2 dan 1 (%)		
Pengurusan pentadbiran akademik di Sekolah Pengajian Siswazah	71	29	4.0	70.4% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.9 n= 68
Kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh SPS secara keseluruhan	72.5	27.5	3.9	
Kualiti Perkhidmatan PTJ	71.4	28.6	3.9	
Kualiti Penyeliaan	74.5	25.5	4.1	
Kualiti Profesionalisme	70	30	3.9	
Kualiti Sumber	63.2	36.8	3.7	
KESELURUHAN	70.4	29.6	3.9	

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

(III) Proses Penyelidikan dan Inovasi

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (<i>Mean</i>)	Catatan
	*Skala 4 dan 5 (%)	*Skala 3,2 dan 1 (%)		
Penilaian Pengurusan Penyelidikan	71	29	3.8	74% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.8 n= 83
Pengurusan Dan Pemantauan Inovasi	77	23	4.0	
Pengurusan dan Pemantauan Inovasi Keseluruhan	75	25	3.8	
KESELURUHAN	74	26	3.8	

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

(IV) Perkhidmatan Sokongan

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (<i>Mean</i>)	Catatan
	*Skala 4 dan 5 (%)	*Skala 3,2 dan 1 (%)		
Urusan di kaunter khidmat pelanggan	85.1	14.9	4.1	82.3% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 4.03 n= 1290
Kemudahan komunikasi	81.8	18.2	4.0	
Kemudahan fizikal lain	80.8	19.2	4.0	
KESELURUHAN	82.3	17.7	4.03	

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

PTJ	PENGHARGAAN
Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul	Extremely satisfied with the help given by the related. a lot of improvements that can be done on the website and online portals to ease information accessibility.
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	Kemudahan yang lebih memuaskan.
Institut Pertanian Tropika	-Perkhidmatan yang dilakukan SGS sangat baik. - Kerjasama dan hasil kerja staf2 di SGS juga sangat baik dan efisien. -Tahniah-
Taman Pertanian Universiti	- Thesis counter at SGS 1 provides the most efficient service with fastness and very welcoming attitude. Other counters at SGS 1 are also very helpful.- SGS 2 needs major improvement in maintaining user-fri
Taman Pertanian Universiti	The service of SGS is very good and helpful to me.
Pusat Pengurusan Penyelidikan (RMC)	Streamlining the process-user friendlyDissemination of information-timely, well advertisedCustomer satisfaction-timely,courteous responses to queues and concerns
Pusat Pengurusan Penyelidikan (RMC)	Sikap dan komunikasi bahagian penyelidikan sangat bagus dan memberi motivasi kepada pensyarah untuk membuat penyelidikan.
Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi	Puan Wani, CoSComm anda terbaik!
Taman Pertanian Universiti	Mesra Pelanggan
Fakulti Perubatan Veterinar	Kelengkapan yang agak memuaskan. Terima kasih atas layanan yang baik.
Fakulti Ekologi Manusia	Mesra pelanggan.
Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	Servis yng diberikan amat baik dan cepat.
Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	Bagus dari segi Layan pelanggan.
Pusat Kesihatan Universiti	Perkhidmatan terbaik setakat ini
Kolej Kediaman	Servis memuaskan
Kolej Kediaman	Kekalkan tahap layanan yang cemerlang
Kolej Kediaman	Baik dan cekap.
Fakulti Perubatan Veterinar	Seminar provided by SGS is helpful and motivated. I would like to attend seminar regarding scientific research. Besides, I always had problem in access Postgraduate portal.