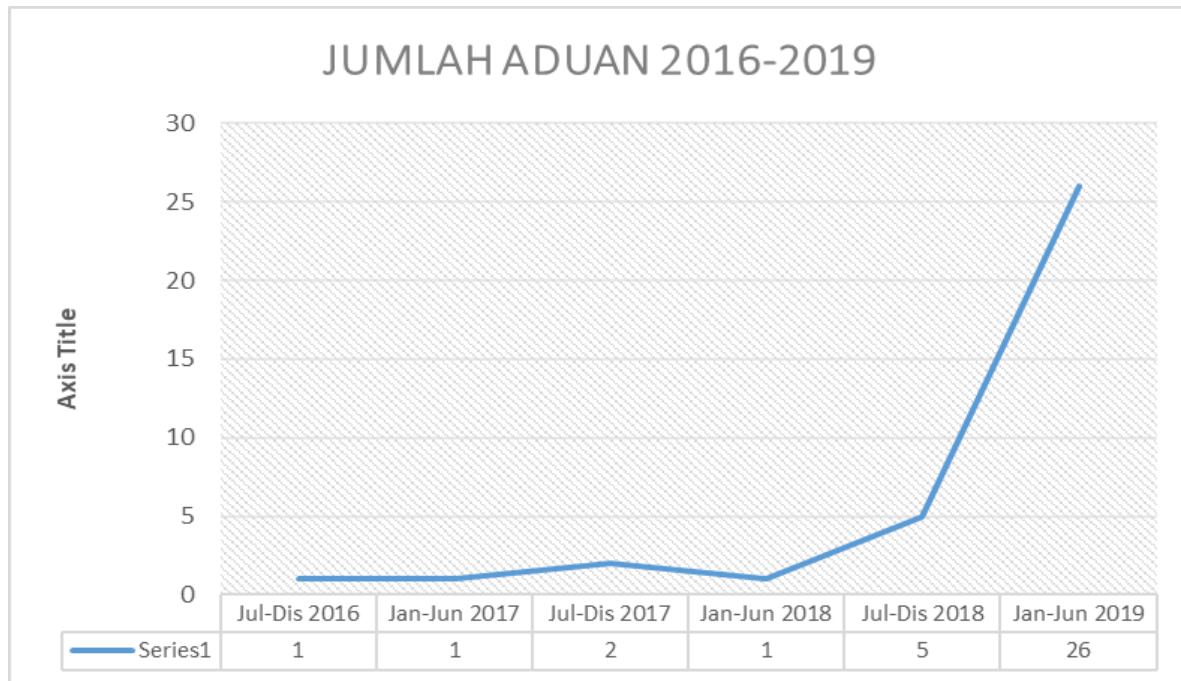


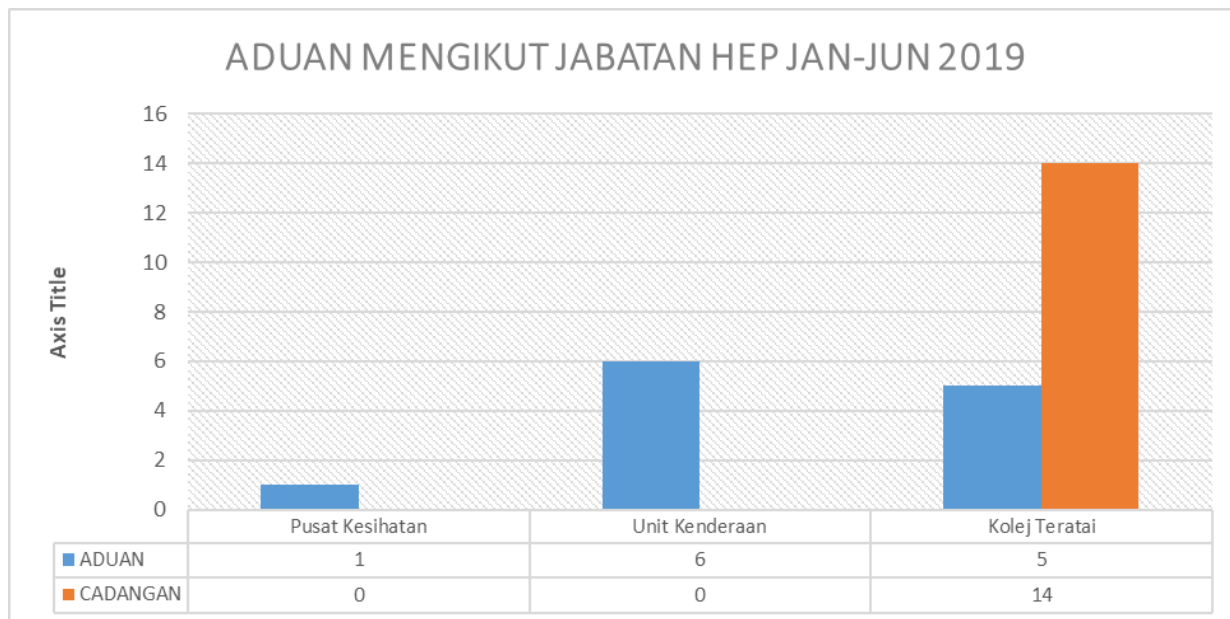
ANALISA DAN LAPORAN PERBANDINGAN ADUAN PELANGGAN BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR(HEP) BAGI TAHUN 2016 SEHINGGA 2019

Analisa perbandingan pelanggan ini dibuat bagi menilai tahap pengurusan perkhidmatan Bahagian Hal Ehwal Pelajar (HEP) dari tahun 2016-2019. Terlebih dahulu analisa untuk Jan-Jun 2019 perlu dilakukan bagi memahami trend pencapaian HEP selama 3 tahun terdahulu.



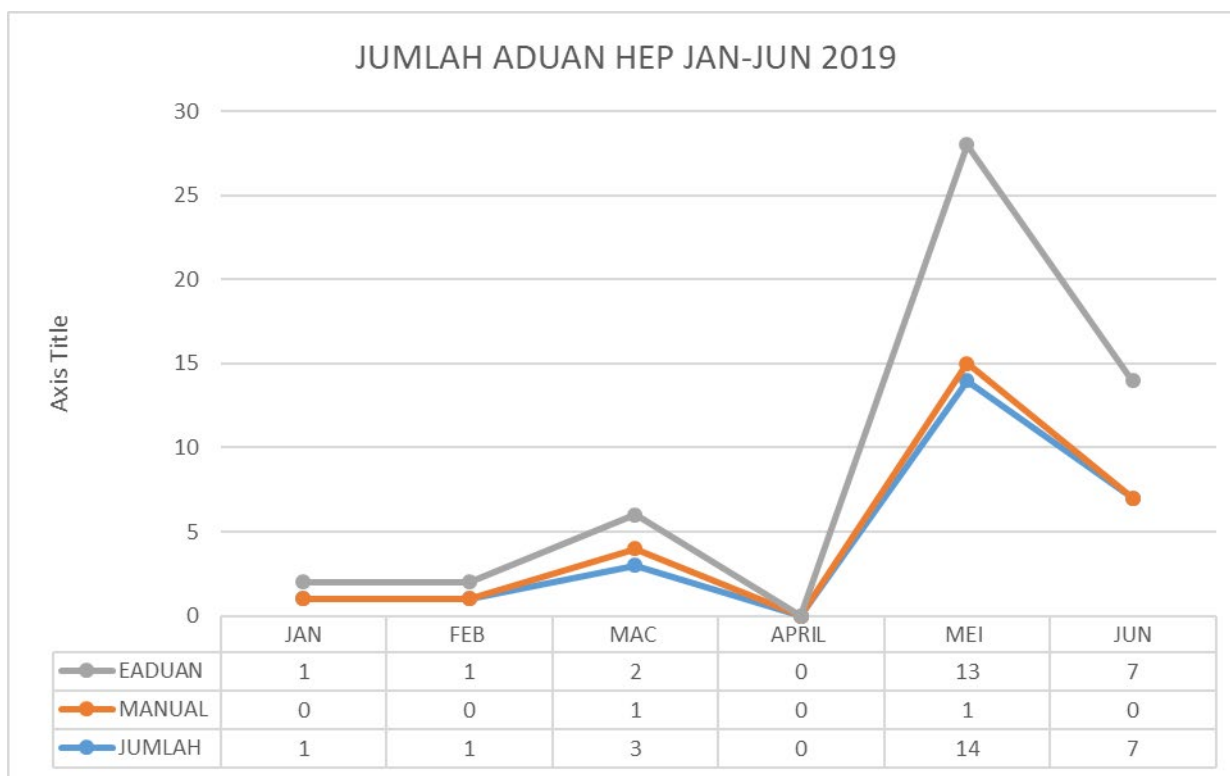
Rajah 1 : Perbandingan Setengah Tahun dari tahun 2016 sehingga 2019

Pada tahun 2019, Bengkel Pengurusan Aduan pelanggan telah dijalankan dan telah dipersetujui bahawa semua Borang Aduan Pelanggan (AMP) serta Kepuasan Hati Pelanggan (KHP) boleh dipindahkan ke atas talian menggunakan *google form* di PTJ yang terdapat di HEP. 2 kaedah penerimaan aduan digunakan iaitu sistem atas talian seperti eAduan korporat, *facebook*, *google form*, telefon, fax dan email manakala kaedah manual memerlukan pelanggan untuk datang sendiri untuk membuat aduan di Pusat/Kolej/Unit di HEP. Secara keseluruhan, sebanyak 26 aduan diterima oleh HEP pada Jan-Jun 2019 berbanding setengah tahun sebelumnya. Dari rajah 1 di atas, aduan terendah yang diterima adalah pada setengah tahun kedua 2016, setengah tahun pertama 2017 dan setengah tahun kedua 2018 sebanyak 1 aduan manakala yang tertinggi adalah pada setengah tahun pertama 2019 sebanyak 26 aduan. Trend peningkatan pada tahun 2019 adalah disebabkan pelbagai cadangan penambahbaikan yang telah dicadangkan oleh pelanggan menunjukkan keperluan memperbaiki perkhidmatan yang disediakan dalam pelbagai kategori bagi kegirangan pelanggan.



Rajah 2 : Jumlah Aduan Mengikut Jabatan

Berdasarkan jumlah aduan di atas, didapati Kolej Teratai mendapat 19 aduan (5 aduan dan 14 cadangan penambahbaikan), Unit Kenderaan mendapat 6 aduan manakala Pusat Kesihatan mendapat 1 aduan sepanjang setengah tahun pertama 2019.



Rajah 3 : Jumlah aduan dari Jan-Jun 2019

Rajah 3 di atas menunjukkan jumlah aduan yang diterima sepanjang Jan-Jun 2019. Didapati aduan terbanyak diterima pada bulan Mei manakala aduan terendah adalah pada bulan April.

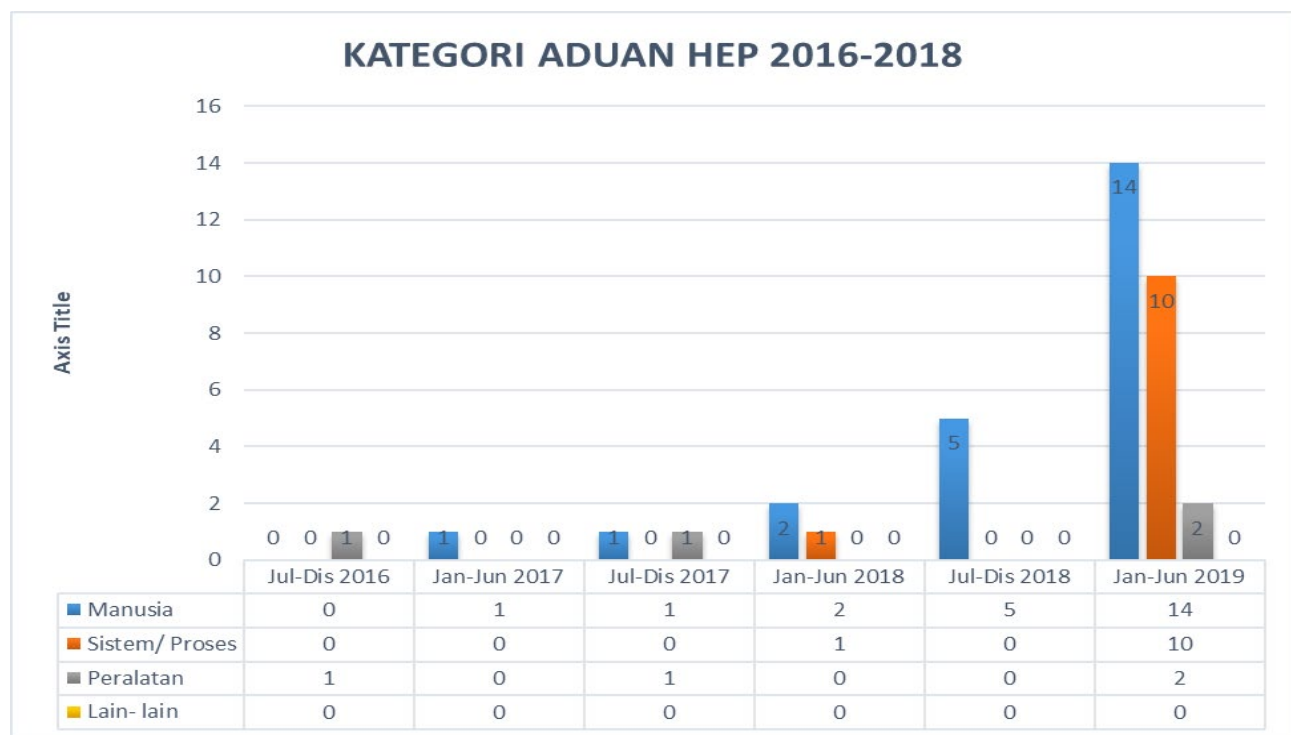
ANALISA ADUAN PELANGGAN BAGI SETENGAH TAHUN PERTAMA (JAN – JUN) DAN SETENGAH TAHUN KEDUA (JUL-DIS) DARI TAHUN 2016 SEHINGGA 2019

Berikut adalah rajah keseluruhan dan peratusannya mengikut kategori aduan.

KLASIFIKASI/ KATEGORI ADUAN	Jul-Dis 2016		Jan-Jun 2017		Jul-Dis 2017		Jan-Jun 2018		Jul-Dis 2018		Jan-Jun 2019	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Manusia	0	0%	1	100%	1	50%	2	67%	5	100%	14	54%
Sistem/ Proses	0	0%	0	0%	0	0%	1	33%	0	0%	10	38%
Peralatan	1	100%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	2	8%
Lain- lain	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
JUMLAH	1		1		2		1		5		26	

Jadual 1 : Peratusan Perbandingan Setengah Tahun dari tahun 2016 sehingga 2019 Mengikut 4 Klasifikasi/ Kategori Aduan

Aduan pelanggan yang diterima daripada pelanggan diklasifikasikan kepada manusia, sistem/ proses, peralatan dan lain- lain dan perbandingan adalah seperti di Rajah 4.

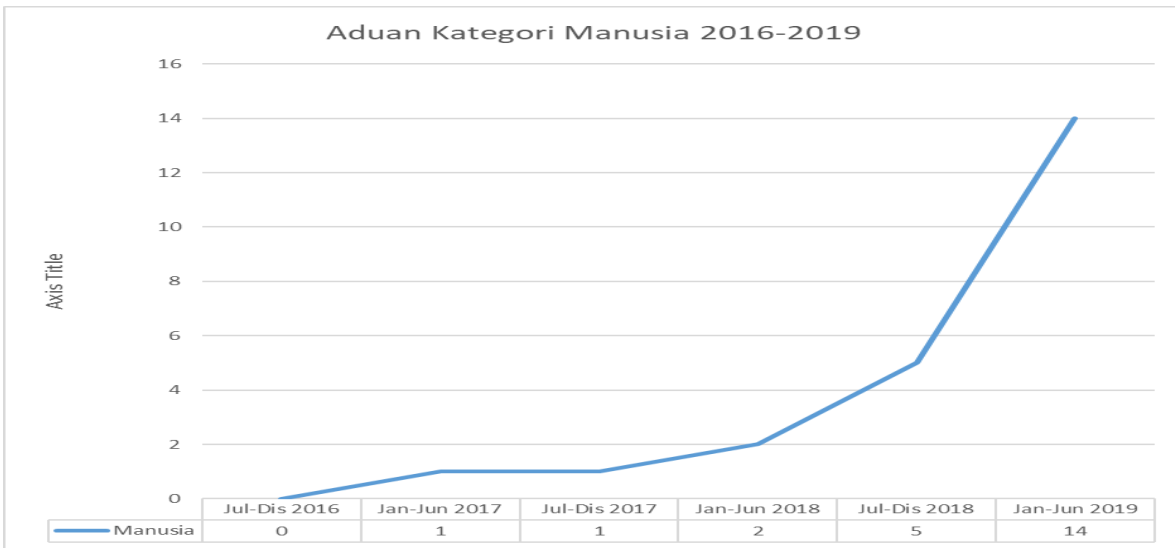


Rajah 4 : Perbandingan Klasifikasi Aduan Mengikut Tahun 2016 sehingga 2019

Berdasarkan rajah di atas, kategori aduan yang sering diadu oleh pelanggan adalah aduan kategori manusia dengan 14 aduan dan sistem/proses dengan 10 aduan pada Jan-Jun 2019. Manakala peralatan mendapat 2 aduan pada semester Jan-Jun 2019. Kategori Manusia telah menerima jumlah aduan secara konsisten setiap semester sejak Jan-Jun 2017 dan perlu diperbaiki mengikut trend semasa.

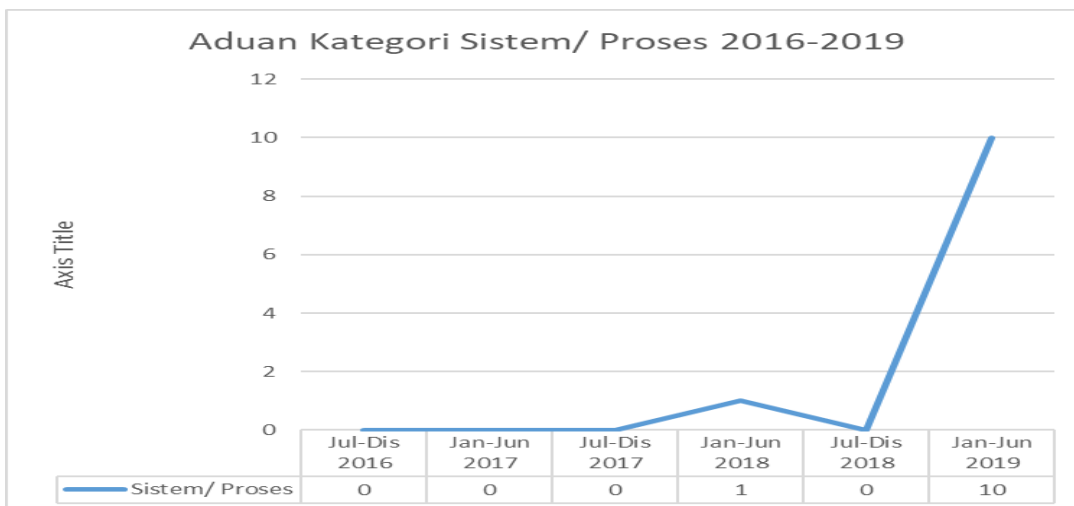
JUMLAH MENGIKUT PUNCA ADUAN/ KLASIFIKASI ADUAN.

Berikut adalah rajah yang menunjukkan jumlah aduan mengikut punca aduan/ klasifikasi aduan.



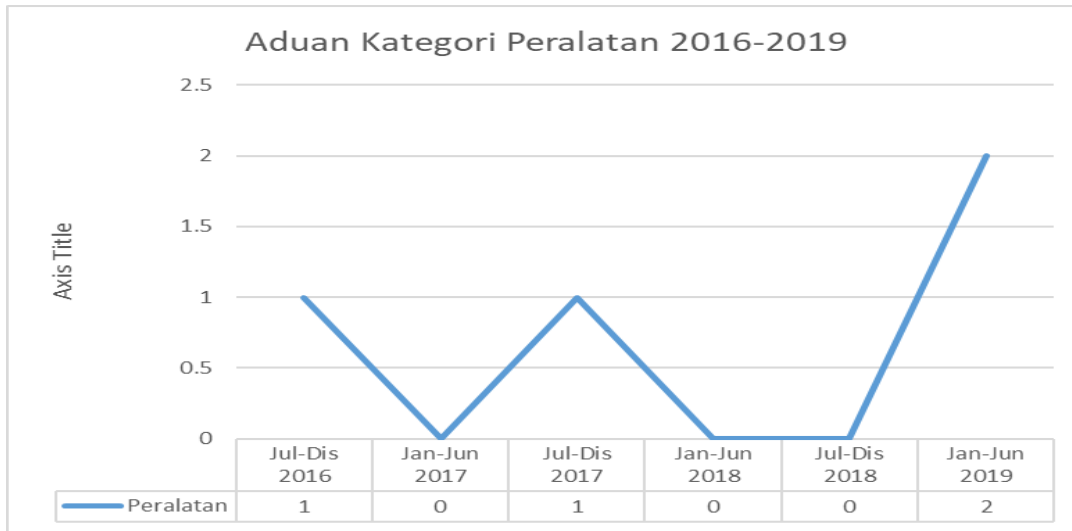
Rajah 5: Jumlah Aduan Mengikut Kategori Manusia

Bagi prestasi tahun 2016 sehingga 2019, peratusan punca aduan manusia pada setengah tahun pertama 2019 telah meningkat sebanyak 14 aduan aduan berbanding setengah tahun pertama 2016. Jumlah ini meningkat 1 aduan pada setengah tahun pertama dan kedua 2017 dan meningkat kepada 2 aduan pada setengah tahun pertama 2018 dan meningkat 5 aduan pada setengah tahun kedua 2018. Ianya meningkat mendadak sebanyak 14 aduan pada setengah tahun pertama 2019 berikut aduan & cadangan penambahbaikan oleh pelanggan. Ini menunjukkan bahawa pelanggan amat peka dengan perkhidmatan staf dan memberikan cadangan yang sesuai untuk masa hadapan relevan dengan pelanggan HEP UiTM.



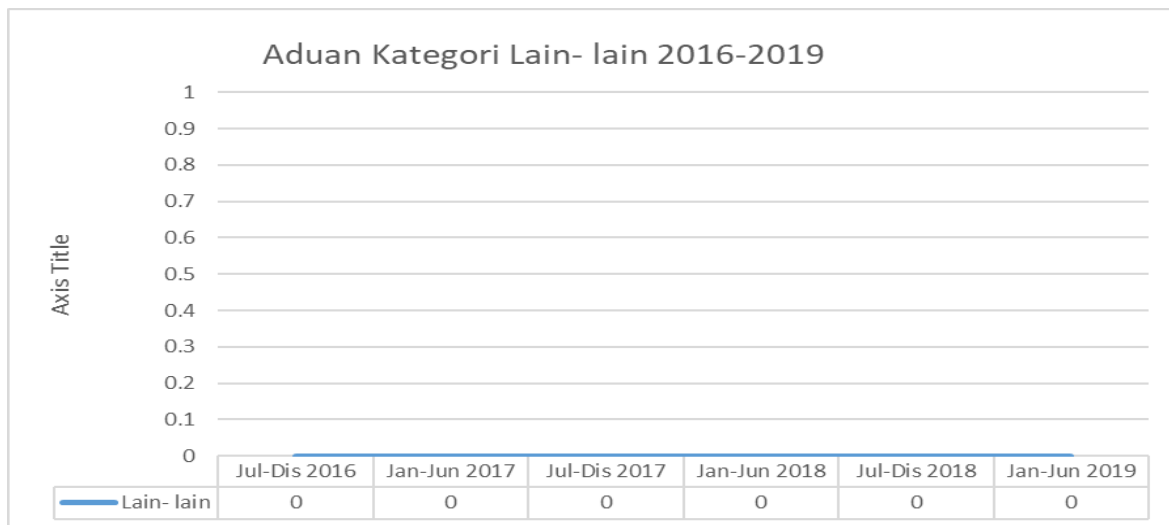
Rajah 6 : Jumlah Aduan Mengikut Kategori Sistem/ Proses

Bagi aduan dalam Kategori Sistem/ Proses, jumlah aduan tertinggi diterima pada setengah tahun pertama 2019 iaitu sebanyak 10 aduan yang terdiri daripada cadangan penambahbaikan sistem yang sedia ada dan telah diimplimentasi. Didapati Aduan kategori ini telah meningkat pada setengah tahun pertama dan kedua 2018.



Rajah 7 : Jumlah Aduan Mengikut Kategori Peralatan

Sebanyak 3 aduan diterima dalam Kategori Peralatan bagi setengah tahun pertama 2016 dan menurun kepada tiada aduan pada setengah tahun pertama 2017. Namun meningkat 1 aduan pada setengah tahun kedua 2017 dan menurun kembali pada setengah tahun pertama dan kedua 2018. Pada setengah tahun pertama 2019, ianya meningkat semula sebanyak 2 aduan.



Rajah 6: Jumlah Aduan Mengikut Kategori Lain- lain

Kategori Lain- lain tidak mencatatkan sebarang aduan bermula pada setengah tahun pertama 2016 sehingga setengah tahun pertama 2019 dengan 0 aduan.

Secara keseluruhan, aduan kategori Manusia masih mendapat aduan manakala aduan kategori Sistem/Proses, Peralatan dan Lain-Lain tiada perubahan sejak setengah tahun kedua 2018. Jika dibandingkan jumlah aduan, HEP mengalami trend penurunan aduan sejak setengah tahun kedua 2016 sehingga setengah tahun kedua 2017 namun pada setengah tahun pertama 2018, jumlah aduan telah meningkat sedikit dan meningkat sebanyak 3 aduan berbanding sebelumnya. HEP perlu mempertingkatkan perkhidmatan staf dan memberikan sistem/proses yang lebih efisien kepada pelanggan yang ada di UiTM Shah Alam untuk memberikan kegirangan kepada pelanggan pada masa akan datang.