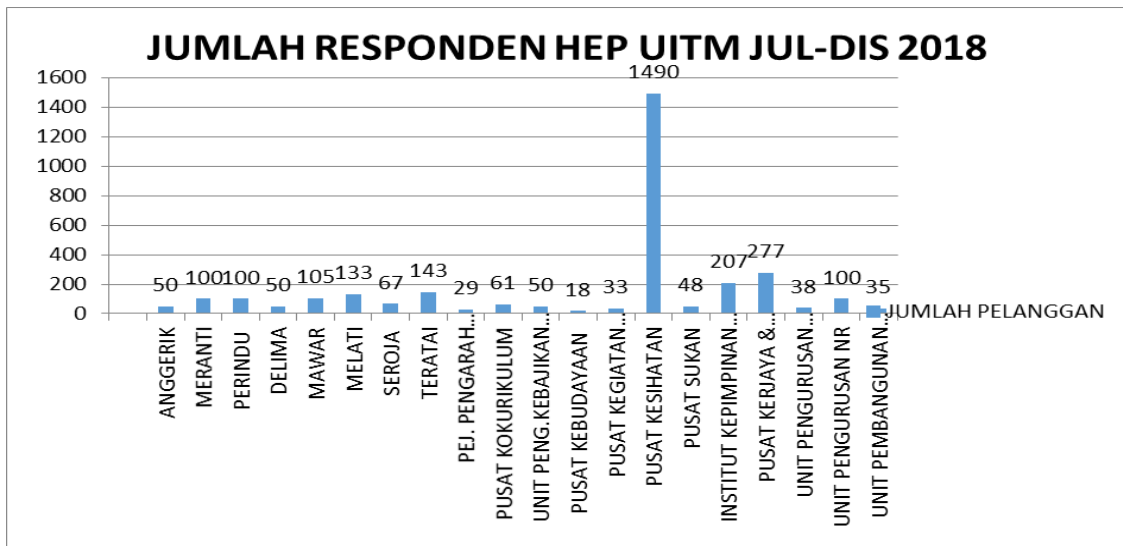


LAPORAN ANALISA KEPUASAN HATI PELANGGAN (KHP) DI BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR Uitm SHAH ALAM PADA 2018

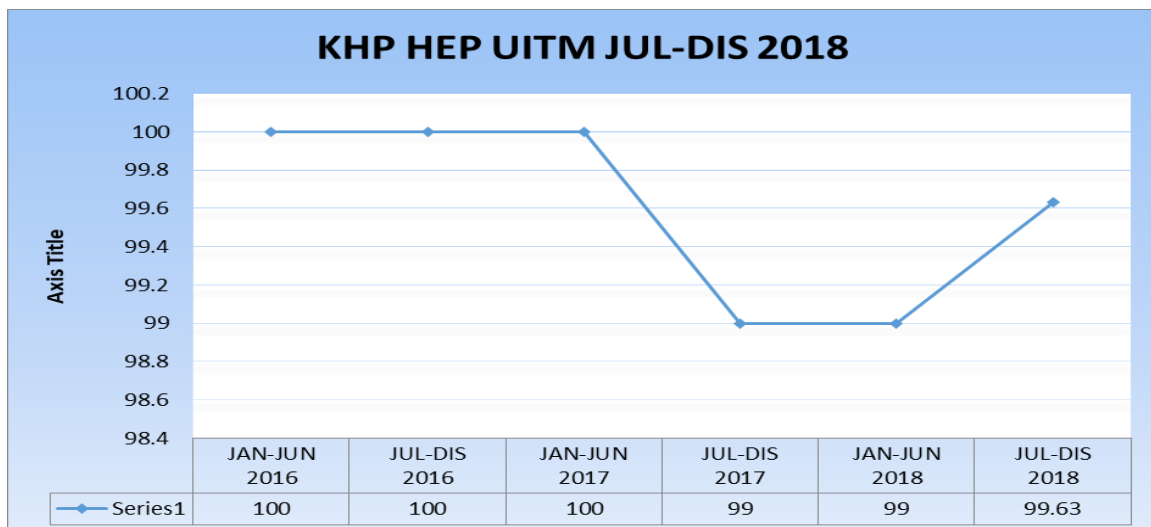
Bahagian Hal Ehwat Pelajar (HEP) melalui Jawatankuasa Kualiti telah menetapkan keperluan mengenai kepuasan hati pelanggan terhadap keseluruhan Pusat/Unit/Kolej HEP perlu dikaji.

Untuk tujuan pelaporan, analisa KHP dibuat oleh 20 buah Pusat/Unit/Kolej yang akan melihat pencapaian dalam 5 kategori iaitu Layanan Staf, Tempoh Masa Berurusan, Ketepatan Maklumat, Kemudahan/ Persekitaran dan Perkhidmatan Yang Diberikan.



Rajah 1 : JUMLAH RESPONDEN PADA JUL-DIS 2018

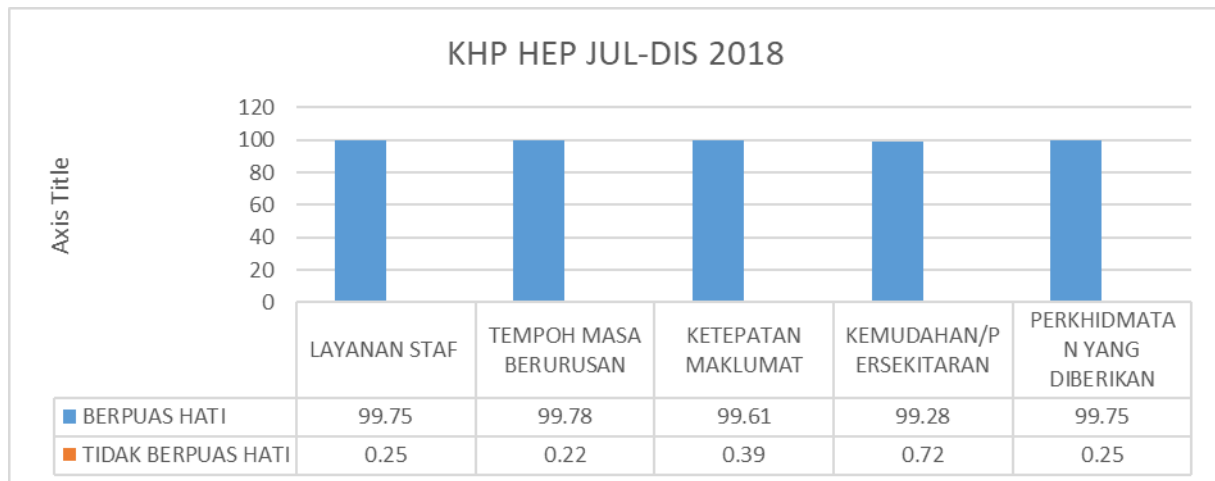
Berdasarkan soal selidik di atas, hanya 20 jabatan memberikan laporan analisa kepuasan hati pelanggan untuk setengah tahun kedua 2018. Jumlah keseluruhan responden yang terlibat adalah sebanyak 3134 orang.



Rajah 2 : Trend Peratusan Tahap KHP di HEP untuk 2016 hingga 2018

Dapatan soal selidik berkenaan menunjukkan tahap kepuasan hati pelanggan HEP terhadap perkhidmatan dan kemudahan di Pusat/Unit/Kolej adalah meningkat pada tahap 99% pada setengah tahun kedua 2018 berbanding setengah tahun pertama 2018. Didapati trend itu kembali meningkat setelah dua penggal kekal di aras 99% . Analisa pencapaian boleh dilihat melalui rajah 2 di atas.

Rajah 3 di bawah menunjukkan dapatan KHP HEP mengikut kategori yang dinilai.

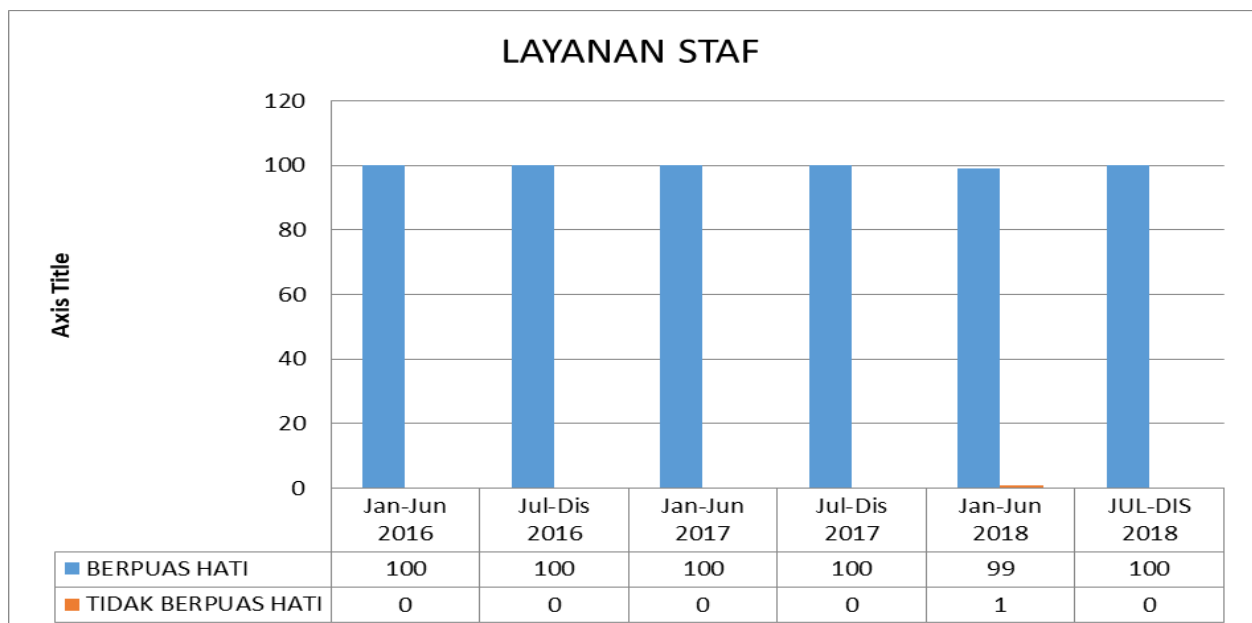


Rajah 3 : Jumlah peratusan mengikut kategori di HEP

Daripada rajah di atas yang diambil dari sesi Julai-Disember 2018 didapati bahawa semua kategori mendapat peratusan kepuasan hati pelanggan yang memuaskan sebanyak 99% ke atas iaitu kategori Kemudahan/Persekitaran Pejabat, Layanan Staf, Ketepatan Maklumat, Tempoh Masa Berurusan dan Perkhidmatan Yang Diberikan.

Perbandingan di antara kedua sesi perlu dibuat bagi melihat trend mengikut sesi. Berikut adalah peratusan berdasarkan kategori mengikut sesi perkhidmatan.

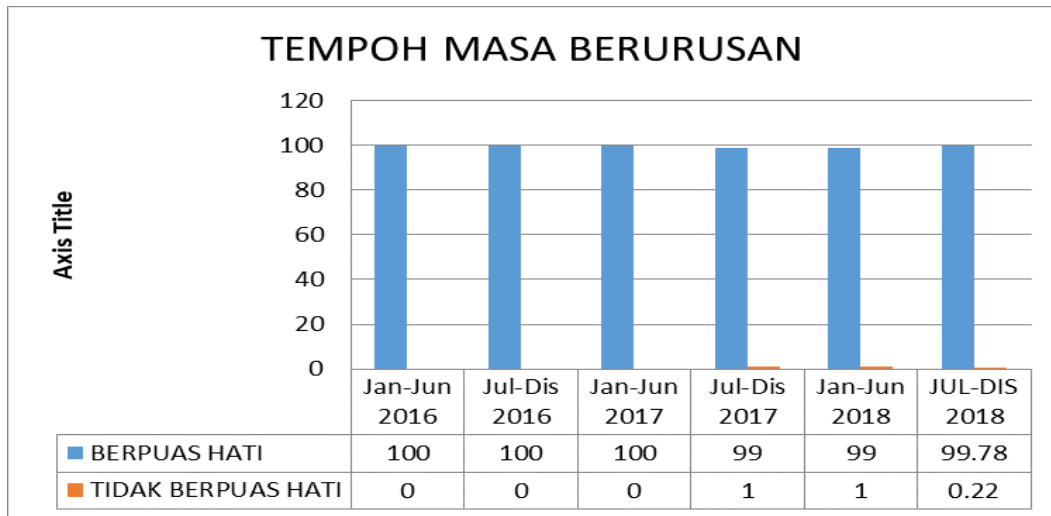
LAYANAN STAF



Rajah 4 : Jumlah peratusan mengikut kategori Layanan Staf

Di dalam kategori ini, kepuasan hati pelanggan terhadap layanan staf di kaunter pada semester Julai-Disember 2018 adalah meningkat berbanding semester Jan-Jun 2018 yang lepas.

TEMPOH MASA BERURUSAN



Rajah 5 : Jumlah peratusan mengikut kategori Tempoh Masa Berurusan

Di dalam kategori ini, kepuasan hati pelanggan terhadap masa yang diambil dalam sesuatu perkhidmatan meningkat dari semester Januari- Jun 2018 sebanyak 99% pada Julai-Disember 2018 sebanyak 99.78% yang berpuas hati.

KETEPATAN MAKLUMAT



Rajah 6 : Jumlah peratusan mengikut kategori Ketepatan Maklumat

Di dalam kategori ini berpandukan kepada Rajah 6 di atas kepuasan hati pelanggan terhadap ketepatan maklumat yang diberikan pada Julai- Disember 2018 meningkat berbanding pada semester yang lepas pada Januari- Jun 2018 dengan perbezaan sebanyak 0.28% manakala 0.72% tidak berpuas hati.

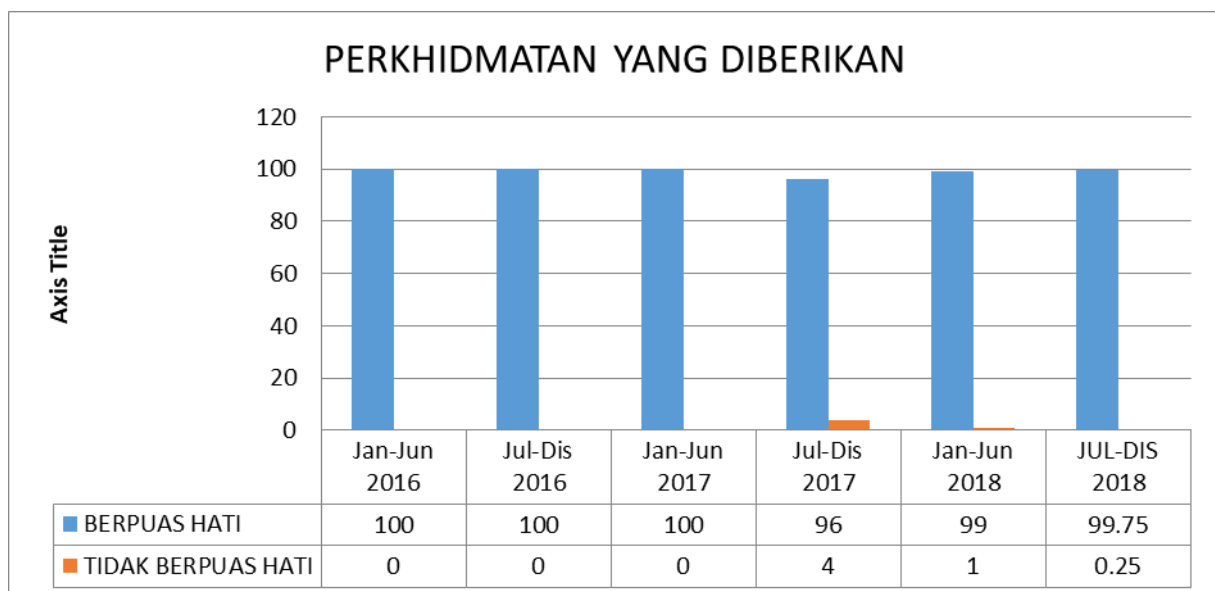
KEMUDAHAN DAN PERSEKITARAN



Rajah 7 : Jumlah peratusan mengikut kategori Kemudahan dan Persekitaran

Di dalam Rajah 7, didapati kepuasan hati pelanggan terhadap kemudahan dan persekitaran di jabatan-jabatan HEP pada semester 2016 & 2017 mendapat peratusan yang sama berbanding pada semester yang lepas penurunan sebanyak 1%. Ianya meningkat pada Julai-Disember 2018 sebanyak 99.28 % yang berpuas hati dengan kemudahan/ persekitaran pejabat-pejabat HEP.

PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN



Rajah 8 : Jumlah peratusan mengikut kategori Perkhidmatan Yang Diberikan

Di dalam kategori ini, didapati peratusan yang sama kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan pada semester Julai-Disember 2018 meningkat sebanyak 0.75% berbanding pada semester yang lepas.

KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, pencapaian Kepuasan Hati Pelanggan terhadap perkhidmatan dan kemudahan seluruh sistem HEP adalah di tahap memuaskan dan diharapkan akan meningkat pada masa akan datang. Peningkatan ini perlu dicapai supaya kualiti perkhidmatan keseluruhan dapat menggirangkan pelanggan seterusnya dijadikan satu standard perkhidmatan yang wajar dicontohi oleh warga UITM yang lain.