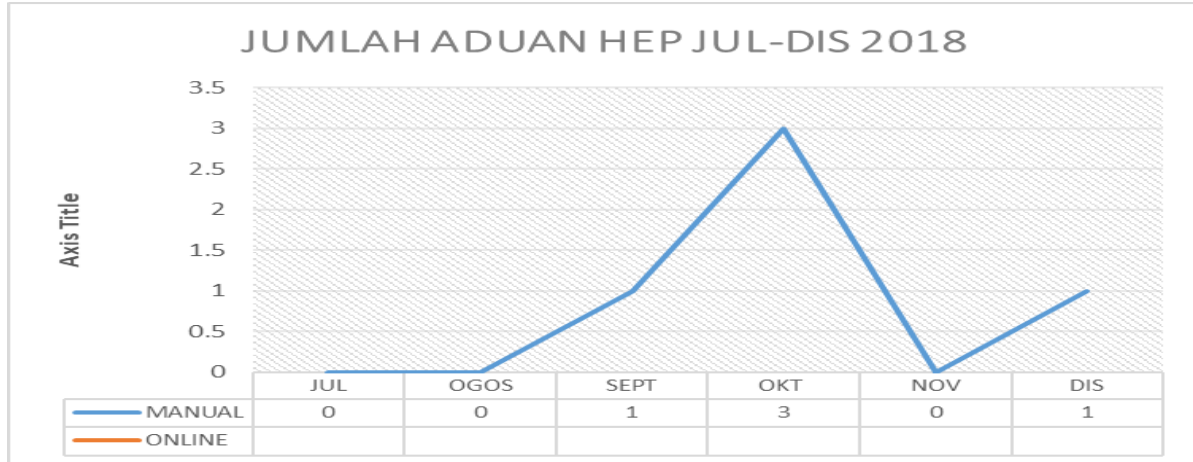


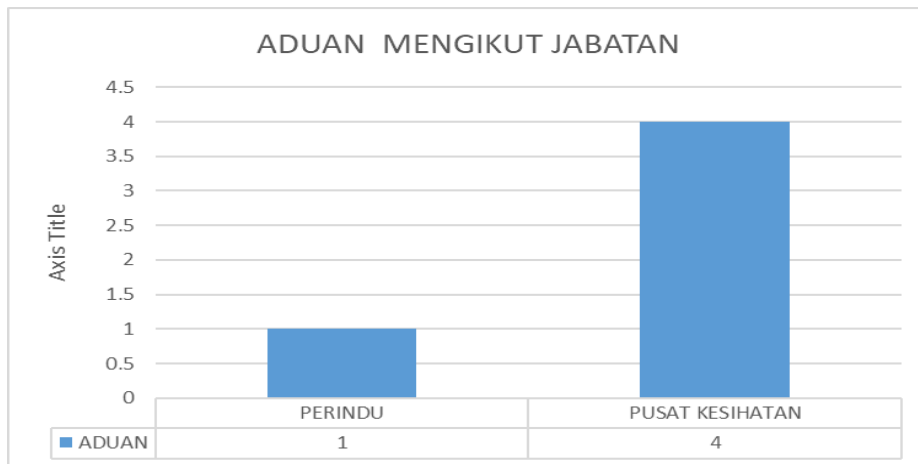
# ANALISA DAN LAPORAN PERBANDINGAN ADUAN PELANGGAN BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR(HEP) BAGI TAHUN 2016 SEHINGGA 2018

Analisa perbandingan pelanggan ini dibuat bagi menilai tahap pengurusan perkhidmatan Bahagian Hal Ehwat Pelajar (HEP) dari tahun 2016-2018. Terlebih dahulu analisa untuk tahun 2018 perlu dilakukan bagi memahami trend pencapaian HEP selama 3 tahun terdahulu.



**Rajah 1 : Jumlah aduan dari Jul- Dis 2018**

Untuk tahun 2018, 2 kaedah penerimaan aduan digunakan iaitu sistem atas talian seperti eAduan korporat, facebook, telefon, fax dan email manakala kaedah manual memerlukan pelanggan untuk datang sendiri untuk membuat aduan di Pusat/Kolej/Unit di HEP. Dari Rajah 1, dapat disimpulkan bahawa kaedah manual merupakan kaedah yang popular dengan mendapat 5 aduan pada tempoh 6 bulan setengah tahun kedua 2018 tersebut dan tiada aduan diterima melalui kaedah Manual. Secara keseluruhan, sebanyak 5 aduan diterima oleh HEP yang dibahagikan mengikut kategori Manusia, Sistem/Proses, Peralatan dan Lain-lain yang akan dibincangkan secara lebih mendalam.

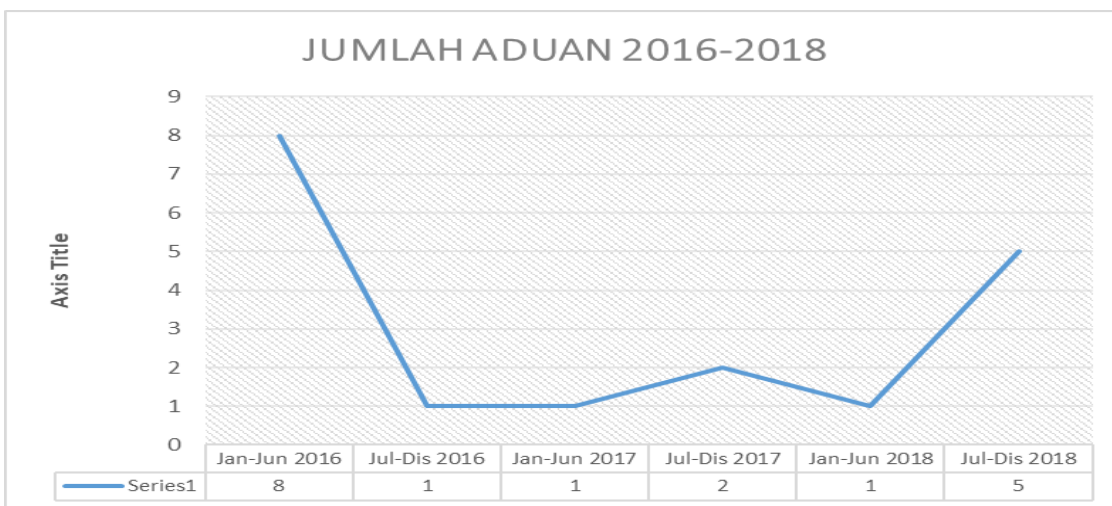


**Rajah 2 : Jumlah Aduan Mengikut Jabatan**

Berdasarkan jumlah aduan di atas, didapati Kolej Perindu mendapat 1 aduan dan Pusat Kesihatan mendapat 4 aduan sepanjang tahun 2018.

## ANALISA ADUAN PELANGGAN BAGI SETENGAH TAHUN PERTAMA (JAN – JUN) DAN SETENGAH TAHUN KEDUA (JUL-DIS) DARI TAHUN 2016 SEHINGGA 2018

Analisa aduan Pelanggan telah ditetapkan sebanyak 2 kali setahun iaitu setengah tahun pertama (Jan – Jun) dan setengah tahun kedua (Jul-Dis) mengikut penetapan oleh Jawatankuasa Kualiti. Analisa yang dibuat berdasarkan 3 tahun terdahulu iaitu dari 2016 hingga 2018. Dari rajah 2 di bawah, Aduan yang diterima pada adalah sebanyak setengah tahun pertama 2016 adalah sebanyak 8 aduan berbanding dengan setengah tahun kedua 2016 dan setengah tahun pertama 2017 adalah yang terendah sebanyak 1 aduan. Jika dibandingkan, perbezaan antara setengah tahun pertama 2015 dan setengah tahun kedua 2017 adalah penurunan sebanyak 27 aduan. Trend menurun pada tahun 2018 menunjukkan prestasi yang perlu diambil tindakan akibat peningkatan konsisten sejak Julai-Disember 2017 sehingga Julai-Disember 2018. Perbandingan boleh dilihat pada Rajah 3.



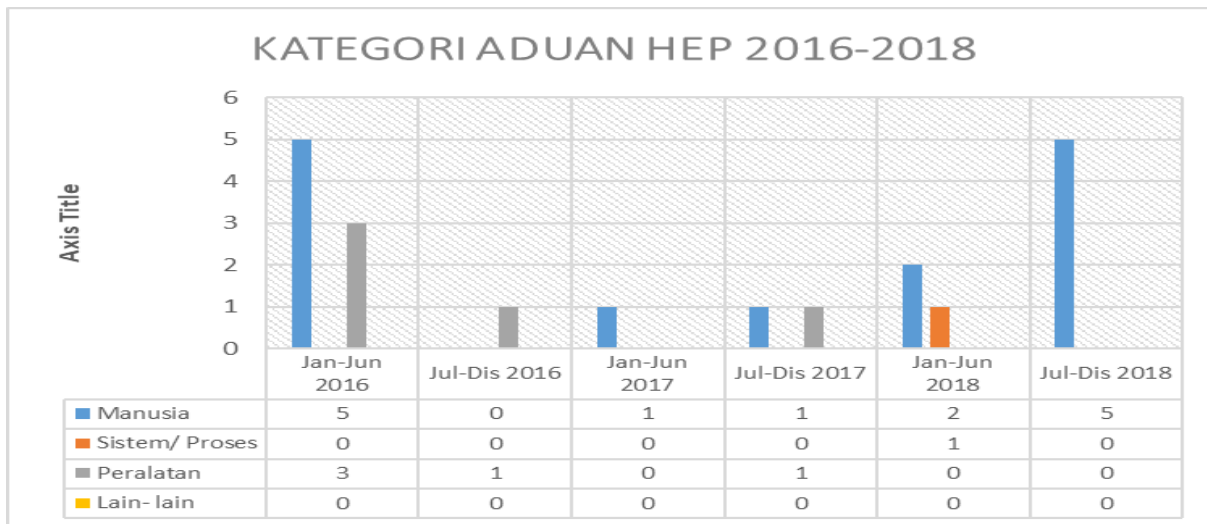
**Rajah 3 : Perbandingan Setengah Tahun dari tahun 2016 sehingga 2018**

Berikut adalah rajah keseluruhan dan peratusannya mengikut kategori aduan.

KLASIFIKASI/ KATEGORI ADUAN	Jan-Jun 2016		Jul-Dis 2016		Jan-Jun 2017		Jul-Dis 2017		Jan-Jun 2018		Jul-Dis 2018	
	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage
Manusia	5	63%	0	0%	1	100%	1	50%	2	67%	5	100%
Sistem/ Proses	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	33%	0	0%
Peralatan	3	38%	1	100%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%
Lain- lain	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>JUMLAH</b>	<b>8</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		<b>2</b>		<b>1</b>		<b>5</b>	

**Jadual 1 : Peratusan Perbandingan Setengah Tahun dari tahun 2016 sehingga 2018 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.

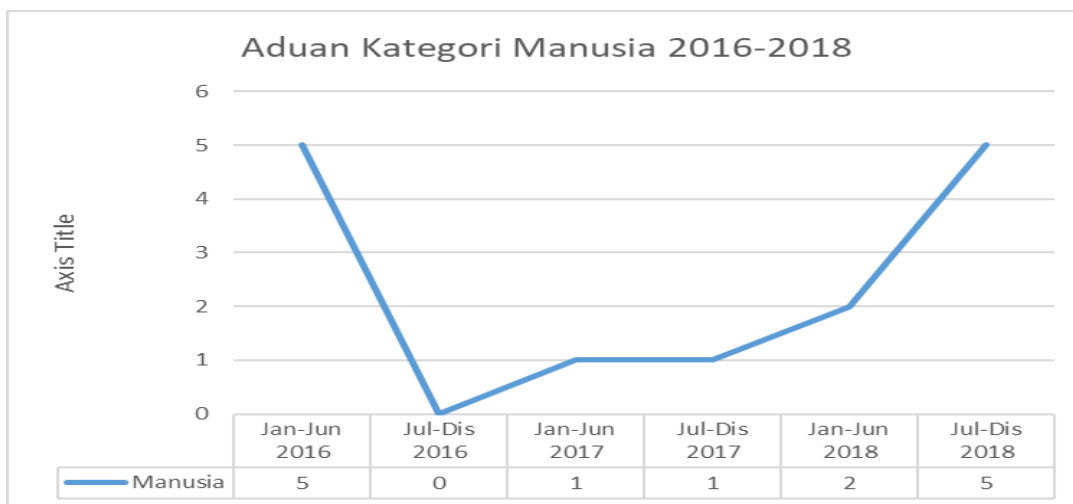


**Rajah 4 : Perbandingan Klasifikasi Aduan Mengikut Tahun 2016 sehingga 2018**

Berdasarkan rajah di atas, kategori aduan yang sering diadu oleh pelanggan adalah aduan kategori manusia dan peralatan. Manakala sistem/proses mendapat 1 aduan pada tahun 2018. Boleh disimpulkan bahawa, kategori sistem/proses dan peralatan yang digunakan oleh HEP adalah relevan dan sesuai untuk pelanggan HEP manakala staf HEP perlu ditambahbaik perkhidmatan dan kemudahannya.

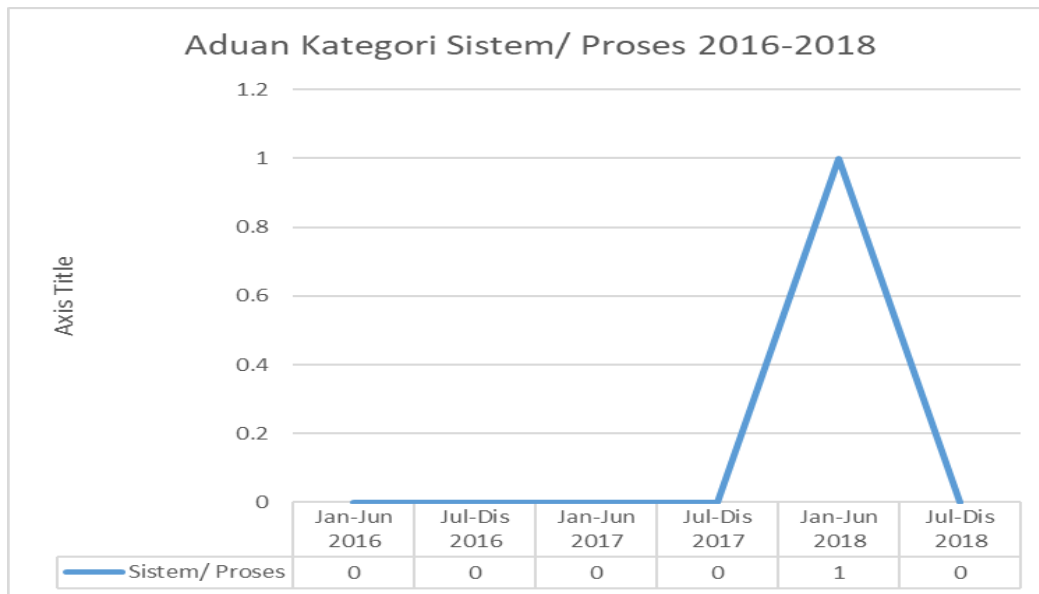
#### **JUMLAH MENGIKUT PUNCA ADUAN/ KLASIFIKASI ADUAN.**

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



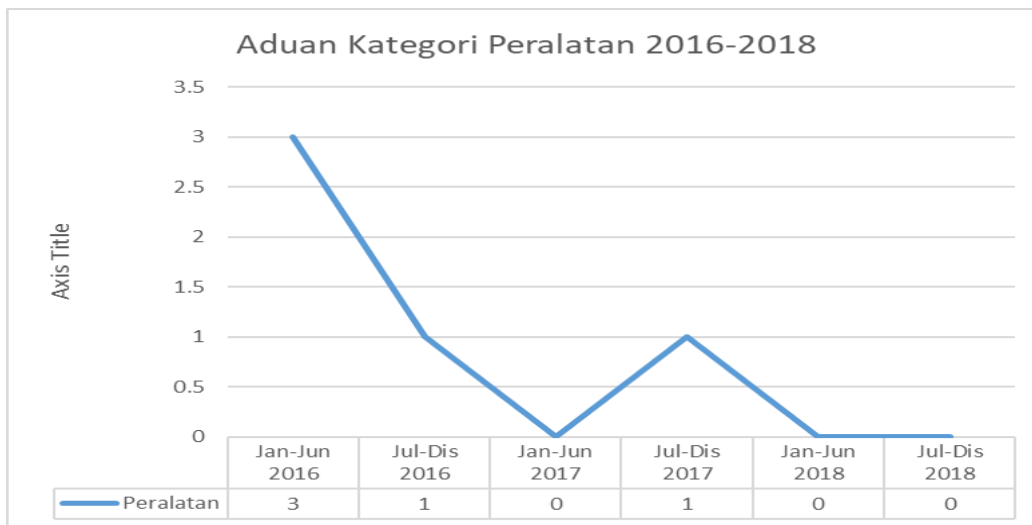
**Rajah 5: Jumlah Aduan Mengikut Kategori Manusia**

Bagi prestasi tahun 2016 sehingga 2018, peratusan punca aduan manusia pada setengah tahun kedua 2018 telah meningkat sebanyak 5 aduan aduan sama seperti pada 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 kembali pada setengah tahun kedua 2018 keseluruhannya.



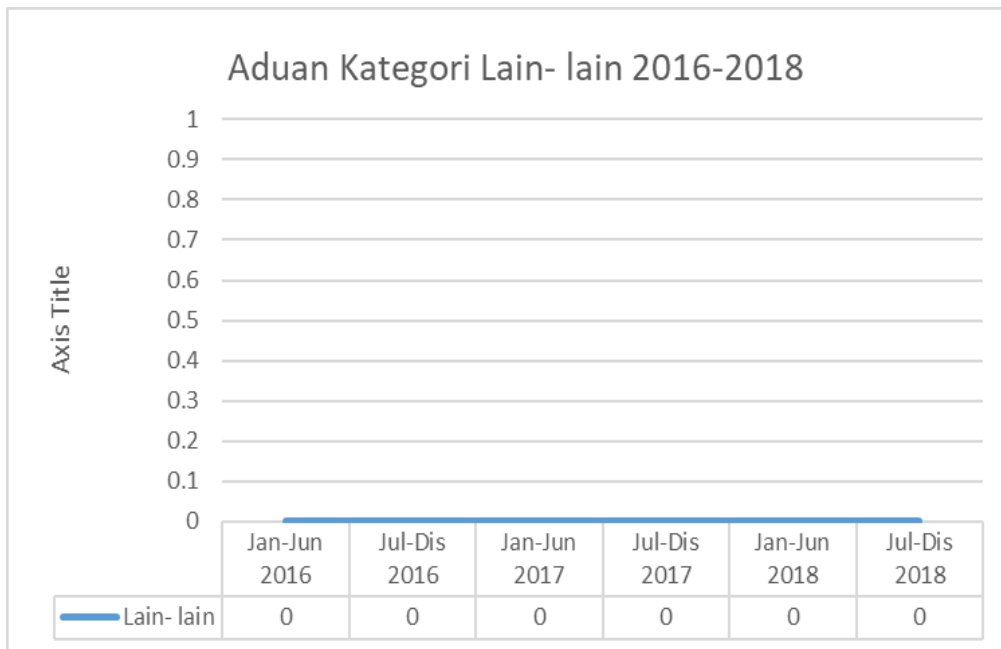
**Rajah 6 : Jumlah Aduan Mengikut Kategori Sistem/ Proses**

Bagi aduan dalam Kategori Sistem/ Proses, jumlah aduan tertinggi diterima pada setengah tahun pertama 2018 iaitu sebanyak 1 aduan dan tiada aduan pada dua tahun sebelumnya. Didapati Aduan kategori ini telah menurun pada setengah tahun 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.



**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 2018 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.