

Analisis Tahap Perkhidmatan Pelanggan di Kaunter Jabatan Hal Ehwal Akademik (Semester Pertama Sesi 2015/2016)

SOALAN		RESPONDEN																													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
A	1	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
B	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
C	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2

SOALAN		RESPONDEN																														
		31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	
A	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	
	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
B	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	
	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3
	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	
C	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	
	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	

Analisis Tahap Perkhidmatan Pelanggan di Kaunter Jabatan Hal Ehwal Akademik (Semester Pertama Sesi 2015/2016)

SOALAN		RESPONDEN																		JUMLAH		PURATA	
		61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78				
A	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	215	429	2.560	2.554
	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	214		2.548	
B	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	210	633	2.500	2.512
	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	211		2.512	
	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	212		2.524	
C	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	219	434	2.607	2.646
	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	215		2.560	
PURATA KESELURUHAN																						2.544	

Keterangan :

1. Maklumbalas pelanggan diperolehi melalui pengedaran borang kepada pelajar yang datang ke Kaunter HEA.
2. Tahap perkhidmatan diukur berasaskan 3 (tiga) aspek, iaitu;
 - I. ASPEK A – Layanan Pegawai/Staf,
 - II. ASPEK B – Maklumat Pengetahuan Staf, dan
 - III. ASPEK C – Kemudahan yang disediakan.

Bagi Aspek A, 2 (dua) item utama yang dinilai ialah

- i. Segera memberi layanan,
- ii. Menjawab pertanyaan dengan sabar dan membantu menyelesaikan kehendak pelanggan.

Bagi Aspek B, 3 (tiga) item utama yang dinilai ialah

- i. Maklumat yang diberikan adalah tepat dan memenuhi kehendak pelanggan,
- ii. Pegawai bijak memberikan panduan untuk rujukan maklumat,
- iii. Pegawai mesra pelanggan.

Bagi Aspek C, 2 (dua) item utama yang dinilai ialah

- i. Ruang menunggu yang selesa dan bersih,
- ii. Kemudahan yang disediakan mencukupi untuk kemudahan pelanggan.

3. Skala yang digunakan ialah 1 hingga 3, dimana 1 – Tidak Memuaskan, 2 – Memuaskan dan 3 – Cemerlang.
4. Hasil analisis didapati secara purata perkhidmatan kaunter HEA adalah ditahap memuaskan iaitu nilai 2.544.
5. Penilaian paling tinggi ialah Aspek C (Kemudahan yang Disediakan) iaitu nilai purata 2.646, diikuti dengan Aspek A (Layanan Pegawai/Staf) dengan jumlah purata 2.554, dan akhir sekali ialah Aspek B (Maklumat Pengetahuan Staf) dengan jumlah purata 2.512.
6. Manakala, bagi penilaian mengikut item, skor tertinggi ialah item C1 (Ruang menunggu yang selesa dan bersih) dengan skor 2.607, diikuti item C2 (Kemudahan yang disediakan mencukupi untuk kemudahan pelanggan) dan A1 (Segera memberi layanan) dengan skor 2.560. Skor ketiga tertinggi dengan nilai purata 2.548 adalah item A2 (Ruang menunggu yang selesa dan bersih), diikuti dengan item B3 (Pegawai mesra pelanggan) dengan nilai purata sebanyak 2.524. Skor kedua terendah adalah item B2 (Pegawai bijak memberikan panduan untuk rujukan maklumat) dengan nilai 2.512. Item B1 (Maklumat yang diberikan adalah tepat dan memenuhi kehendak pelanggan) mempunyai nilai purata yang paling rendah iaitu sebanyak 2.512.