

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN PUSAT PEMBANGUNAN PELAJAR

TAHUN 2025

Pusat Pembangunan Pelajar
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

ISI KANDUNGAN

Bil.	Perkara	Muka Surat
1.	Pengenalan.....	1
2.	Objektif Kajian.....	2
3.	Metodologi.....	3
3.1	Reka Bentuk Kajian.....	3
3.2	Tempoh Pelaksanaan.....	3
3.3	Populasi dan Persampelan.....	3
3.4	Kaedah Pengumpulan Data.....	4
3.5	Kaedah Analisis Data.....	4
4.	Analisis Responden.....	4
4.1	Bilangan Responden.....	4
4.2	Kategori Responden.....	5
4.3	Kategori Jantina.....	5
4.4	Kaedah Urusan dengan PBP.....	6
4.5	Jenis Urusan Terlibat.....	6
5.	Hasil dan Dapatan Kajian.....	7
5.1	Bahagian A: Perkhidmatan Staf.....	7
5.2	Bahagian B: Kualiti Perkhidmatan.....	8
5.3	Ringkasan Dapatan Utama.....	9
6.	Cadangan dan Penghargaan Pelanggan.....	10
6.1	Cadangan Penambahbaikan.....	10
6.2	Penghargaan Pelanggan.....	11
6.3	Implikasi Cadangan.....	11
7.	Penutup.....	12
7.1	Implikasi kepada PBP.....	13
7.2	Kesimpulan Keseluruhan.....	13
Lampiran A	Borang Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan Tahun 2024.....	14

**LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
PUSAT PEMBANGUNAN PELAJAR (PBP)
UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA (UTHM)
TAHUN 2025**

1. PENGENALAN

Pusat Pembangunan Pelajar (PBP), Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM) merupakan sebuah pusat yang memainkan peranan penting dalam pembangunan sahsiah, kepimpinan, bakat serta kebolehpasaran graduan. Sebagai pusat sokongan yang memberi perkhidmatan terus kepada pelajar, staf universiti, agensi luar dan orang awam, PBP sentiasa berusaha memastikan penyampaian perkhidmatan yang cekap, mesra pelanggan dan memenuhi keperluan semasa.

Kajian Kepuasan Pelanggan ini adalah sebahagian daripada komitmen PBP terhadap konsep penambahbaikan berterusan (continuous improvement) yang selaras dengan budaya Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) universiti. Kajian ini dilaksanakan pada tahun 2025 bagi menilai tahap kepuasan pelanggan yang telah menggunakan perkhidmatan PBP sepanjang tahun 2024. Dengan menjalankan kajian secara berkala, PBP dapat mengenal pasti kekuatan, kelemahan dan peluang penambahbaikan melalui maklum balas langsung daripada pelanggan yang berurusan dengan pusat ini. Bagi tahun 2025, kajian ini diteruskan bagi menilai persepsi pelanggan terhadap pelbagai aspek perkhidmatan yang telah dilaksanakan sepanjang tahun, merangkumi:

- Perkhidmatan staf (kemesraan, profesionalisme, pengetahuan dan kemahiran).
- Kualiti perkhidmatan (ketepatan maklumat, kemudahan capaian, maklum balas dan konsistensi penyampaian).

Kajian ini juga diadakan untuk mengumpul cadangan penambahbaikan daripada pelanggan bagi memastikan PBP dapat terus berkembang sebagai pusat yang proaktif, responsif dan mampu memberikan nilai tambah kepada warga UTHM serta pihak berkepentingan luar. Secara keseluruhannya, laporan ini akan menghuraikan:

- Objektif kajian,
- Metodologi yang digunakan,
- Analisis responden,
- Dapatan terperinci bagi setiap aspek perkhidmatan,
- Cadangan penambahbaikan yang diterima, dan
- Rumusan umum yang menggambarkan prestasi semasa PBP dari perspektif pelanggan.

2. OBJEKTIF KAJIAN

Kajian Kepuasan Pelanggan Pusat Pembangunan Pelajar (PBP) Tahun 2025 ini dijalankan bagi mendapatkan maklum balas daripada pelanggan yang telah berurusan sepanjang tahun 2024 dengan beberapa objektif utama yang menjadi asas kepada pelaksanaan dan penilaian perkhidmatan di pusat ini. Objektif-objektif tersebut adalah seperti berikut:

2.1 Menilai Tahap Kepuasan Pelanggan

Menilai secara menyeluruh tahap kepuasan pelanggan terhadap semua perkhidmatan yang ditawarkan oleh PBP, sama ada melibatkan pelajar, staf akademik, staf pentadbiran, agensi luar atau orang awam. Penilaian ini meliputi aspek kemesraan, profesionalisme, kecekapan serta keberkesanan penyampaian maklumat.

2.2 Mengenal Pasti Keberkesanan Penyampaian Perkhidmatan

Mengukur keberkesanan proses kerja dan sistem penyampaian yang diguna pakai oleh PBP dalam memenuhi keperluan pelanggan. Hasil penilaian ini akan menjadi petunjuk sama ada prosedur dan pendekatan sedia ada sudah memadai atau memerlukan penambahbaikan.

2.3 Memperoleh Maklum Balas Secara Langsung

Mendapatkan maklum balas yang jujur dan terus daripada pelanggan berkaitan pengalaman mereka semasa berurusan dengan PBP. Maklum balas ini amat penting untuk memahami persepsi pelanggan terhadap mutu perkhidmatan yang diberikan.

2.4 Mengumpul Cadangan Penambahbaikan

Mengenal pasti cadangan penambahbaikan yang dicadangkan oleh pelanggan, sama ada dari segi inisiatif baharu, peningkatan dalam proses kerja sedia ada atau langkah-langkah tambahan yang boleh meningkatkan keberkesanan dan nilai perkhidmatan.

2.5 Memantapkan Budaya Penambahbaikan Berterusan

Menyokong usaha PBP dalam memantapkan budaya kerja yang proaktif, responsif dan sentiasa terbuka kepada pembaharuan demi memastikan kepuasan pelanggan sentiasa menjadi keutamaan utama.

3. METODOLOGI

Bagi memastikan dapatan kajian ini sahih, komprehensif dan mencerminkan keadaan sebenar, pendekatan metodologi yang terancang telah dilaksanakan seperti berikut:

3.1 Reka Bentuk Kajian

Kajian ini direka bentuk sebagai satu soal selidik atas talian (online survey) menggunakan platform **Google Form** di <https://bit.ly/KEPUASANPELANGGANPBP> (**Lampiran A**).

Instrumen soal selidik dibangunkan berasaskan dua komponen utama:

- **Bahagian A: Perkhidmatan Staf**
Mengukur aspek kemesraan, profesionalisme, pengetahuan, kemahiran dan keberkesanan staf PBP dalam memberikan perkhidmatan.
- **Bahagian B: Kualiti Perkhidmatan**
Menilai aspek ketepatan maklumat, kemudahan capaian maklumat, konsistensi perkhidmatan, kemudahan menghubungi pegawai dan kecekapan maklum balas.

Setiap item dinilai menggunakan skala seperti berikut:

Perkhidmatan Staf

1	2	3	4	5
Sangat tidak memuaskan	Tidak memuaskan	Memuaskan	Baik	Cemerlang

Kualiti Perkhidmatan

1	2	3	4	5
Sangat tidak berpuashati	Tidak berpuas hati	Memuaskan	Berpuas hati	Sangat berpuas hati

3.2 Tempoh Pelaksanaan

Proses pengumpulan data dijalankan dalam tempoh **12 Mac hingga 31 Mac 2025**, iaitu selama lebih kurang tiga minggu. Tempoh ini dipilih bagi memberi ruang mencukupi kepada semua kategori pelanggan untuk memberi maklum balas tanpa mengganggu rutin kerja atau pembelajaran mereka.

3.3 Populasi dan Persampelan

Populasi kajian melibatkan semua pihak yang telah berurusan dengan PBP sepanjang tahun 2024. Walaupun laporan ini dibentangkan pada tahun 2025, data yang dikumpulkan adalah khusus kepada pengalaman pelanggan dalam tempoh tahun 2024, termasuk:

- Staf akademik,
- Staf pentadbiran,
- Pelajar,
- Orang awam, dan
- Syarikat atau agensi luar

Kaedah persampelan yang digunakan adalah **pensampelan mudah (convenience sampling)** di mana semua pelanggan yang menerima pautan soal selidik melalui emel rasmi, media sosial PBP atau hebahan dalaman dijemput untuk menyertainya. Tiada had spesifik ditetapkan kerana objektif utama adalah mendapatkan pandangan seluas mungkin.

3.4 Kaedah Pengumpulan Data

- **Platform:** Google Form yang diakses melalui pautan rasmi kajian.
- **Cara Edaran:** Hebahan dilakukan melalui emel universiti, portal rasmi PBP, laman media sosial (Instagram dan Facebook) serta aplikasi pesanan ringkas dalaman.
- **Bilangan Responden:** Sebanyak **32 responden** memberikan maklum balas lengkap dalam tempoh kajian.

3.5 Kaedah Analisis Data

Data yang diperolehi melalui Google Form dieksport ke dalam Microsoft Excel dan SPSS untuk analisis. Analisis merangkumi:

- Pengiraan frekuensi dan peratusan untuk setiap kategori responden.
- Pengiraan skor purata (mean score) bagi setiap item perkhidmatan.
- Penentuan aspek yang mendapat skor tertinggi (kekuatan) dan skor yang lebih rendah (peluang penambahbaikan).
- Penyenaraian dan pengkategorian komen cadangan yang diberikan oleh pelanggan.

4. ANALISIS RESPONDEN

Analisis responden memberi gambaran menyeluruh mengenai latar belakang pelanggan yang terlibat dalam kajian ini. Dengan memahami profil responden, PBP dapat menilai sama ada maklum balas yang diterima mewakili pelbagai kategori pelanggan yang berurusan dengan pusat ini.

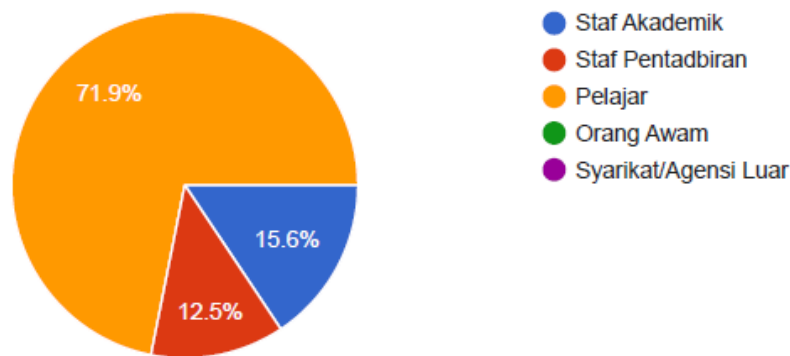
4.1 Bilangan Responden

Seramai **32 responden** telah mengambil bahagian dalam kajian ini. Kesemua responden adalah individu yang pernah berurusan dengan PBP dalam pelbagai urusan dan melalui pelbagai saluran komunikasi sepanjang tempoh perkhidmatan.

4.2 Kategori Responden

Responden datang daripada pelbagai latar belakang pelanggan. Pecahan kategori responden adalah seperti berikut:

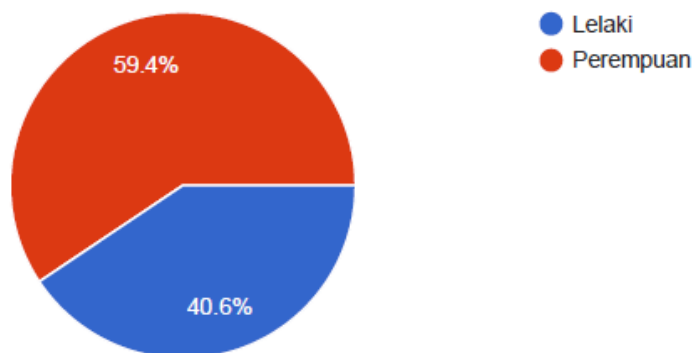
Kategori	Bilangan	Peratus (%)
Staf Pentadbiran	23	71.9%
Staf Akademik	5	15.6%
Pelajar	4	12.5%
Orang Awam / Agensi Luar	0	0.0%



Rajah 1: Pecahan Kategori Responden

Majoriti responden adalah daripada staf pentadbiran universiti, diikuti oleh staf akademik dan pelajar. Tiada respon daripada orang awam atau agensi luar bagi tahun 2024, mungkin kerana fokus utama perkhidmatan lebih banyak diberikan kepada pelanggan dalaman.

4.3 Kategori Jantina



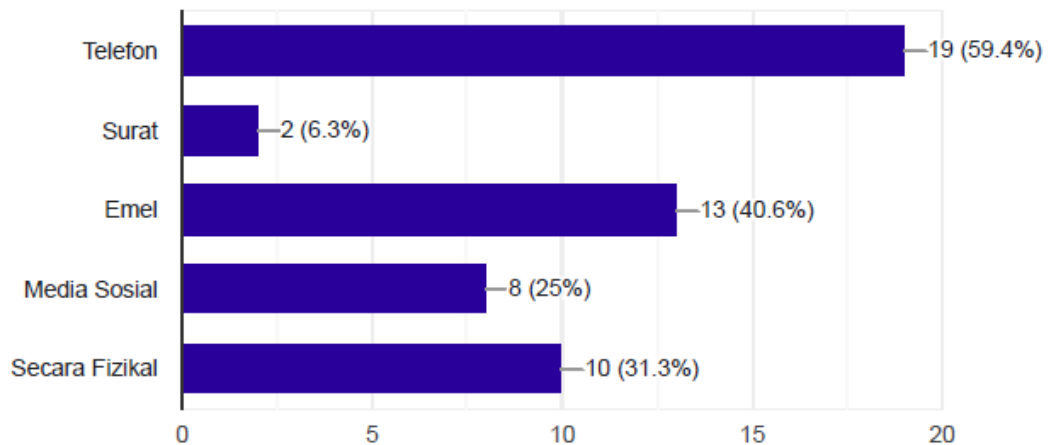
Rajah 2: Pecahan Kategori Jantina

Jantina	Bilangan	Peratus (%)
Lelaki	19	59.4%
Perempuan	13	40.6%

Dapatan menunjukkan penyertaan responden lelaki adalah lebih tinggi berbanding perempuan. Walau bagaimanapun, kedua-dua kumpulan jantina ini memberikan pandangan yang pelbagai terhadap perkhidmatan PBP.

4.4 Kaedah Urusan dengan PBP

Responden menggunakan pelbagai saluran untuk berurusan dengan PBP. Pecahan adalah seperti berikut:



Rajah 3: Kaedah Urusan Pelanggan dengan PBP

Kaedah paling banyak digunakan ialah telefon kerana lebih mudah dan cepat diakses. Emel turut menjadi medium pilihan. Walaupun berurusan secara fizikal masih digunakan, trend menunjukkan peningkatan penggunaan media digital seperti media sosial untuk mendapatkan maklumat dan perkhidmatan.

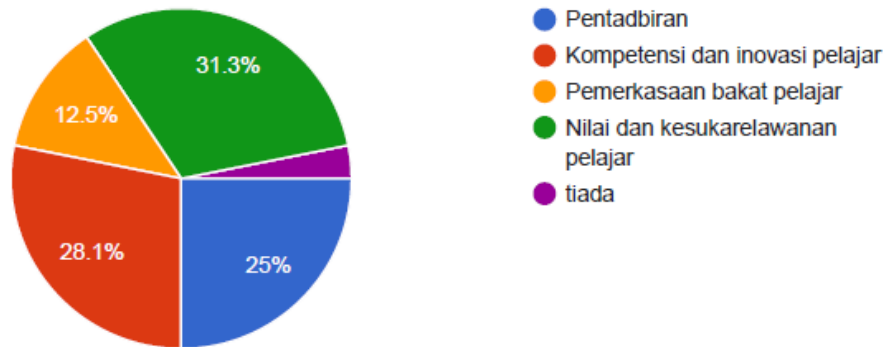
4.5 Jenis Urusan Terlibat

Jenis urusan yang dilaporkan oleh responden adalah seperti berikut:

Jenis Urusan	Bilangan	Peratus (%)
Pentadbiran	10	31.3%
Pemeriksaan Bakat Pelajar	9	28.1%
Nilai & Kesukarelawanan Pelajar	8	25.0%
Kompetensi & Inovasi Pelajar	4	12.5%
Lain-lain/Tiada dinyatakan	1	3.1%

Data ini menunjukkan bahawa perkhidmatan yang melibatkan hal ehwal pentadbiran dan pemeriksaan bakat pelajar adalah urusan yang paling banyak mendapat perhatian pelanggan. Urusan berkaitan nilai & kesukarelawanan dan kompetensi & inovasi pelajar juga

mencatatkan penyertaan yang memberangsangkan, mencerminkan kepelbagaian fungsi PBP yang diakses pelanggan.



Rajah 4: Jenis Urusan Terlibat

5. HASIL DAN DAPATAN KAJIAN

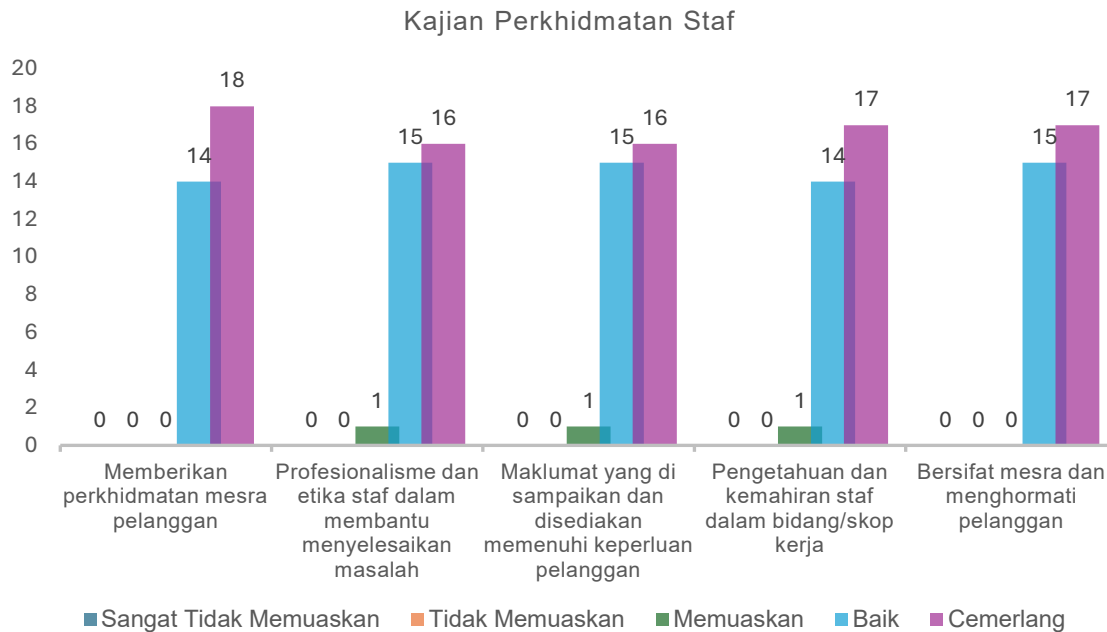
Bahagian ini memperincikan dapatan daripada soal selidik yang diedarkan kepada pelanggan PBP. Analisis dibuat berdasarkan dua komponen utama iaitu Perkhidmatan Staf dan Kualiti Perkhidmatan. Data dikumpul menggunakan skala Likert 1 hingga 5, dengan skor yang lebih tinggi menunjukkan tahap kepuasan yang lebih baik.

5.1 Bahagian A: Perkhidmatan Staf

Penilaian dalam bahagian ini memberi tumpuan kepada sejauh mana staf PBP menunjukkan sikap mesra, profesional, berpengetahuan dan menghormati pelanggan sepanjang proses perkhidmatan.

Aspek Perkhidmatan Staf	Skor Purata	Sorotan Dapatan
Memberikan perkhidmatan mesra pelanggan	4.56	18 responden beri skor 5; tiada skor di bawah 4.
Bersifat mesra dan menghormati pelanggan	4.53	17 responden beri skor 5; menunjukkan adab layanan yang baik.
Pengetahuan dan kemahiran staf	4.50	17 responden beri skor 5; bukti staf kompeten dalam bidang masing-masing.
Profesionalisme dan etika staf	4.47	16 responden beri skor 5; tiada responden beri skor rendah.
Maklumat memenuhi keperluan pelanggan	4.47	16 responden beri skor 5; maklumat disampaikan jelas dan relevan.

Keputusan menunjukkan majoriti pelanggan menilai perkhidmatan staf sebagai sangat baik. Tiada sebarang penilaian lemah atau sangat lemah direkodkan. Dapatan ini mencerminkan komitmen staf PBP dalam memastikan setiap pelanggan mendapat layanan berkualiti tinggi, bukan sahaja dari segi kemesraan tetapi juga profesionalisme dan ketepatan maklumat.



Rajah 5: Graf Kajian Perkhidmatan Staf

Sorotan Positif:

- Kekuatan utama terletak pada kemesraan staf serta keupayaan mereka menghormati pelanggan.
- Staf menunjukkan tahap pengetahuan dan kemahiran yang tinggi, mampu menjawab persoalan dan memberi panduan dengan tepat.

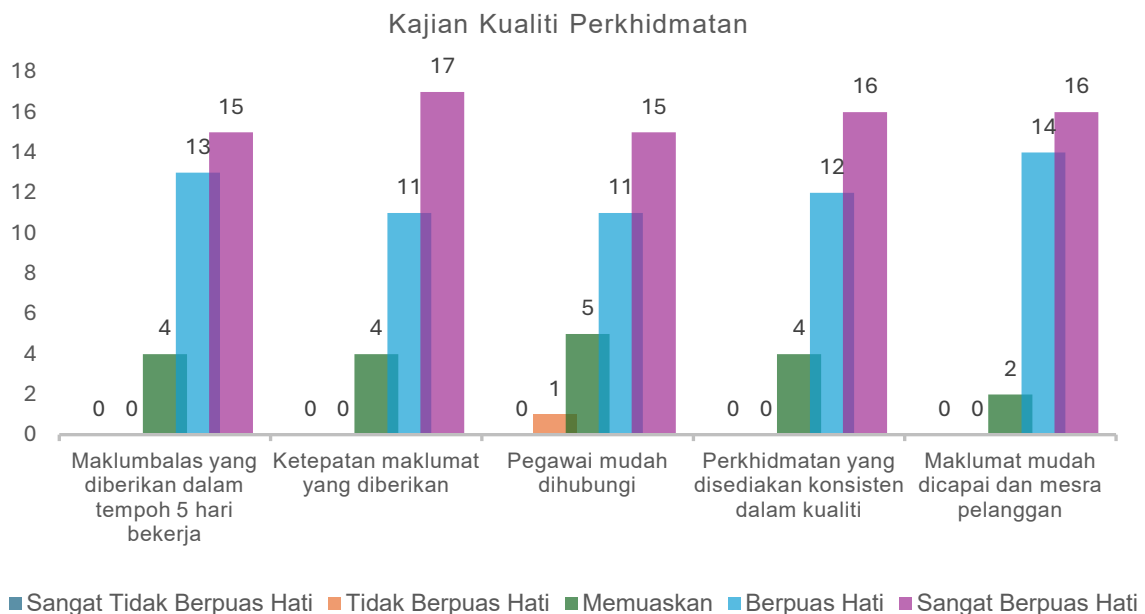
5.2 Bahagian B: Kualiti Perkhidmatan

Bahagian ini mengukur keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan PBP dari segi maklum balas, ketepatan maklumat, konsistensi dan kemudahan capaian.

Aspek Kualiti Perkhidmatan	Skor Purata	Sorotan Dapatan
Maklumat mudah dicapai dan mesra pelanggan	4.47	Pelanggan mudah mendapatkan maklumat yang diperlukan, sama ada secara digital atau fizikal.
Perkhidmatan disampaikan konsisten dalam kualiti	4.44	16 responden beri skor 5; 12 beri skor 4; hanya 4 responden beri skor 3.
Ketepatan maklumat yang diberikan	4.41	17 responden beri skor 5; maklumat tepat dan boleh dipercayai.

Pegawai mudah dihubungi	4.34	15 responden beri skor 5; 5 responden beri skor 3, menunjukkan masih ada ruang penambahbaikan.
Maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja	4.34	15 responden beri skor 5; sebahagian kecil responden merasakan maklum balas lambat diterima.

Majoriti pelanggan berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan. Maklumat yang mudah dicapai mendapat skor tertinggi, mencerminkan kejayaan PBP menyediakan maklumat dalam bentuk yang mesra pelanggan dan mudah diakses. Ketepatan maklumat turut mendapat pengiktirafan positif.



Rajah 6: Graf Kajian Kualiti Perkhidmatan

Walaupun bagaimanapun, terdapat dua aspek yang menunjukkan ruang untuk penambahbaikan:

- Pegawai mudah dihubungi: Walaupun skor keseluruhan baik, segelintir responden berpendapat pegawai sukar dihubungi pada masa tertentu.
- Maklum balas dalam 5 hari bekerja: Walaupun majoriti responden berpuas hati, masih ada pelanggan yang merasakan maklum balas boleh diperolehi dengan lebih cepat.

5.3 Ringkasan Dapatan Utama

- **Kekuatan Perkhidmatan:**
 - Staf PBP sangat mesra, profesional dan kompeten.

- Maklumat yang disediakan memenuhi keperluan pelanggan dan mudah diakses.
 - Kualiti perkhidmatan secara keseluruhan adalah konsisten dan memuaskan.
- **Ruang Penambahbaikan:**
 - Mempertingkatkan keberadaan staf (mudah dihubungi) terutamanya pada waktu puncak atau waktu kritikal.
 - Mempercepatkan masa maklum balas bagi memastikan pelanggan mendapat jawapan lebih awal daripada tempoh standard 5 hari bekerja.

6. CADANGAN DAN PENGHARGAAN PELANGGAN

Selain menilai aspek perkhidmatan, pelanggan turut diberikan ruang untuk mengemukakan pandangan, cadangan penambahbaikan dan penghargaan terhadap perkhidmatan yang telah mereka terima. Bahagian ini merangkumkan komen-komen utama daripada responden.

6.1 Cadangan Penambahbaikan

Berdasarkan maklum balas yang diterima, beberapa cadangan telah dikemukakan untuk meningkatkan lagi mutu perkhidmatan PBP. Antara cadangan yang utama ialah:

a. Mengadakan Roadshow ke Semua PTJ

Responden mencadangkan agar PBP menjalankan sesi roadshow atau siri taklimat di semua Pusat Tanggungjawab (PTJ) di UTHM.

Tujuan:

- Meningkatkan pendedahan mengenai fungsi PBP.
- Menjelaskan program-program yang ditawarkan.
- Memberi peluang kepada warga universiti untuk berinteraksi terus dengan wakil PBP.

b. Memperbanyakkan Program Sijil Kompetensi

Ramai responden menekankan keperluan untuk menambah bilangan program atau kursus pendek yang memberikan sijil kompetensi kepada pelajar, khususnya pelajar tahun akhir.

Kebaikan:

- Membantu pelajar meningkatkan kebolehpasaran.

- Memberikan nilai tambah dalam resume graduan.

c. **Memperluaskan Program Sukarelawan**

Responden juga mencadangkan supaya PBP menambah lebih banyak program sukarelawan, sama ada berbentuk kemasyarakatan, alam sekitar atau projek komuniti.

Kebaikan:

- Menyemai nilai murni dan tanggungjawab sosial dalam kalangan pelajar.
- Memberi peluang kepada pelajar menonjolkan bakat kepimpinan dan kerja berpasukan.

d. **Penambahbaikan dalam Respons Perkhidmatan**

Walaupun tahap kepuasan keseluruhan tinggi, sebahagian responden mencadangkan supaya:

- Pegawai lebih mudah dihubungi pada waktu puncak.
- Maklum balas dapat dipercepatkan daripada 5 hari bekerja kepada tempoh yang lebih singkat jika berkemampuan.

6.2 Penghargaan Pelanggan

Selain cadangan, responden turut memberikan maklum balas berbentuk penghargaan yang menunjukkan pengiktirafan terhadap usaha dan komitmen PBP. Antara petikan komen responden ialah:

- *“Terbaik sepanjang berurusan dengan PBP. Staf sangat membantu dan memudahkan segala urusan.”*
- *“Segala urusan sangat cemerlang, profesional dan berjiwa pelajar. Semoga staf PBP sentiasa dimudahkan rezeki.”*
- *“Terima kasih atas bimbingan dan peluang yang diberikan kepada kami untuk berkembang.”*
- *“Layanan mesra dan maklum balas yang cepat amat dihargai. Teruskan usaha baik ini.”*

Komen-komen positif ini menunjukkan bahawa pelanggan menghargai usaha PBP dalam memastikan kualiti perkhidmatan sentiasa berada pada tahap tinggi.

6.3 Implikasi Cadangan

Cadangan yang dikemukakan memberikan panduan berguna kepada PBP untuk:

- Merancang program dan aktiviti dengan lebih inklusif.
- Memperbaiki proses dalaman seperti sistem komunikasi dan maklum balas.

- Memastikan kelestarian kecemerlangan perkhidmatan yang diiktiraf pelanggan.

7. PENUTUP

Kajian Kepuasan Pelanggan Pusat Pembangunan Pelajar (PBP) UTHM Tahun 2025 telah berjaya dilaksanakan dengan jayanya, berdasarkan maklum balas daripada pelanggan yang telah berurusan sepanjang tahun 2024. Kajian ini bukan sahaja menjadi satu ukuran kepada kualiti penyampaian perkhidmatan yang sedia ada, malah ia juga menjadi landasan penting dalam merancang hala tuju strategik penambahbaikan pada masa akan datang. Secara keseluruhan, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa:

- **Tahap kepuasan pelanggan berada pada tahap sangat baik.**
 - Majoriti responden memberikan skor 4 dan 5 bagi hampir semua item perkhidmatan.
 - Tiada responden memberikan penilaian pada tahap lemah atau sangat lemah, sekali gus mencerminkan komitmen tinggi PBP dalam mengekalkan standard penyampaian perkhidmatan.
- **Perkhidmatan staf menjadi kekuatan utama PBP.**
 - Staf PBP dinilai sebagai mesra pelanggan, profesional dan mempunyai pengetahuan mendalam dalam bidang tugas mereka.
 - Hubungan interpersonal yang baik antara staf dan pelanggan telah menjadi salah satu faktor utama kepada tahap kepuasan yang tinggi.
- **Kualiti perkhidmatan yang konsisten dan mudah diakses.**
 - Maklumat yang disalurkan kepada pelanggan adalah tepat, mudah dicapai dan disampaikan dengan cara yang mesra pelanggan.
 - Proses kerja yang mantap membolehkan PBP mengekalkan konsistensi perkhidmatan.
- **Terdapat ruang penambahbaikan yang perlu diberi perhatian.**
 - Beberapa pelanggan mencadangkan supaya PBP memastikan pegawai lebih mudah dihubungi, khususnya pada waktu puncak atau ketika pelanggan memerlukan tindakan segera.
 - Maklum balas bertulis atau pengesahan status urusan disaran untuk dipercepatkan agar lebih responsif daripada tempoh standard lima hari bekerja.

- **Cadangan bernilai untuk penambahbaikan masa hadapan.**
 - Mengadakan lebih banyak program seperti roadshow di semua PTJ untuk memberi pendedahan meluas tentang fungsi dan peranan PBP.
 - Memperbanyakkan program yang menawarkan sijil kompetensi untuk pelajar, sekaligus meningkatkan kebolehpasaran graduan.
 - Memperluaskan peluang program sukarelawan bagi membina sahsiah, nilai murni dan semangat kepimpinan dalam kalangan pelajar.

7.1 Implikasi kepada PBP

Dapatan kajian ini adalah bukti bahawa PBP telah berjaya mencapai misi untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti, berpusatkan pelanggan dan berkesan. Walaupun begitu, usaha penambahbaikan tidak boleh terhenti di sini. Cadangan-cadangan yang diterima akan dijadikan sebagai input penting dalam merangka tindakan susulan, antaranya:

- Memantapkan saluran komunikasi,
- Menambah bilangan staf sokongan pada waktu puncak,
- Memperluaskan capaian maklumat melalui medium digital,
- Merancang lebih banyak program bermanfaat selaras dengan aspirasi universiti.

7.2 Kesimpulan Keseluruhan


Kajian ini membuktikan bahawa PBP berada di landasan yang kukuh untuk terus berkembang sebagai pusat yang menyokong pembangunan pelajar secara holistik. Dengan tahap kepuasan pelanggan yang tinggi, PBP perlu mengekalkan pencapaian ini sambil terus mencari inovasi dan penambahbaikan agar perkhidmatan yang ditawarkan kekal relevan, responsif dan cemerlang.

Kajian ini menjadi asas penting bagi PBP dalam merancang penambahbaikan perkhidmatan pada masa akan datang berdasarkan pengalaman pelanggan pada tahun 2024.

PBP mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua responden yang telah memberikan maklum balas, sama ada dalam bentuk pujian mahupun cadangan. Sokongan dan kepercayaan pelanggan adalah dorongan utama untuk kami terus melangkah lebih jauh demi memastikan setiap pelanggan mendapat pengalaman perkhidmatan yang terbaik.


LAMPIRAN A


BORANG KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2024



**KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
PUSAT PEMBANGUNAN PELAJAR (PBP)
UTHM 2024**

Tujuan soal selidik ini dijalankan adalah untuk mendapatkan maklum balas mengenai perkhidmatan yang telah diberikan oleh PBP UTHM kepada para pelanggan kami. Diharapkan agar maklum balas yang diberikan nanti, akan dapat dijadikan input penambahbaikan kualiti perkhidmatan di PBP UTHM.

naser@uthm.edu.my [Switch account](#) 

 Not shared

* Indicates required question

1. Latar Belakang Responden *

Staf Akademik

Staf Pentadbiran

Pelajar

Orang Awam

Syarikat/Agensi Luar

2. Jantina *

Lelaki

Perempuan

3. Kaedah Urusan *

Telefon

Surat

Emel

Media Sosial

Secara Fizikal

4. Urusan Yang Terlibat *

Pentadbiran

Kompetensi dan inovasi pelajar

Pemerkasaan bakat pelajar

Nilai dan kesukarelawanan pelajar

Other: _____

PERKHIDMATAN STAF

Sila nilai berdasarkan skala 1 hingga 5

1. Sangat tidak memuaskan
2. Tidak memuaskan
3. Memuaskan
4. Baik
5. Cemerlang

1. Memberikan perkhidmatan mesra pelanggan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan Cemerlang

2. Profesionalisme dan etika staf dalam membantu menyelesaikan masalah *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan Cemerlang

3. Maklumat yang di sampaikan dan disediakan memenuhi keperluan pelanggan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan Cemerlang

4. Pengetahuan dan kemahiran staf dalam bidang/skop kerja

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan Cemerlang

5. Bersifat mesra dan menghormati pelanggan

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan Cemerlang

KUALITI PERKHIDMATAN

Sila nilai berdasarkan skala 1 hingga 5

1. Sangat tidak berpuas hati
2. Tidak berpuas hati
3. Memuaskan
4. Berpuas hati
5. Sangat berpuas hati

1. Maklumbalas yang diberikan dalam tempoh 5 hari bekerja *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Berpuas Hati Sangat Berpuas Hati

2. Ketepatan maklumat yang diberikan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Berpuas Hati Sangat Berpuas Hati

3. Pegawai mudah dihubungi *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Berpuas Hati Sangat Berpuas Hati

4. Perkhidmatan yang disediakan konsisten dalam kualiti *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Berpuas Hati Sangat Berpuas Hati

5. Maklumat mudah dicapai dan mesra pelanggan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Berpuas Hati Sangat Berpuas Hati

PENGHARGAAN ATAU PENAMBAHBAIKAN

Penghargaan ATAU cadangan penambahbaikan perkhidmatan di Pusat Pembangunan Pelajar

Your answer

[Back](#)

[Submit](#)

[Clear form](#)