



UNIVERSITI
PENDIDIKAN
SULTAN IDRIS
اونيورسيتي قنديديقن سلطان ادريس

SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY

LAPORAN DAPATAN TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN UPSI 2023

(JANUARI HINGGA DISEMBER 2023)

Disediakan oleh:

**EN. MUHAMMAD HAZLAN SHAH BIN
IDRIS**

SPKU 41 (TEKNOLOGI MAKLUMAT)

Diluluskan oleh:

**PROF. MADYA TS. DR. MUHAMMAD MODI
BIN LAKULU**

PENGARAH BPQ

ISI KANDUNGAN

ISI KANDUNGAN.....	1
1.0 PENGENALAN.....	2
2.0 OBJEKTIF.....	2
3.0 METODOLOGI TINJAUAN.....	3
4.0 RINGKASAN DAPATAN.....	3
4.1 Ringkasan Dapatan U3S (Tinjauan Kepuasan Staf UPSI).....	3
4.2 Ringkasan Dapatan Tinjauan Tamat Pengajian Program Sarjana Muda Semester 1 Sesi 2023/2024.....	3
4.3 Ringkasan Dapatan Kajian Kepuasan Pelajar Program Pengajian Siswazah Bagi Tahun 20234	
5.0 Analisa Dapatan Secara Keseluruhan.....	4
5.1 Pengiraan Purata Wajaran Keseluruhan.....	5
6.0 KESIMPULAN.....	5

1.0 PENGENALAN

Laporan ini disediakan untuk memaklumkan kepada pihak pengurusan Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI) mengenai dapatan terkini hasil tinjauan kepuasan yang melibatkan dua kumpulan utama pelanggan UPSI, iaitu staf dan pelajar. Tinjauan Kepuasan Staf UPSI, yang dilaksanakan setiap tahun oleh Bahagian Pengurusan Kualiti (BPQ), bertujuan untuk menilai tahap kepuasan staf terhadap pengurusan dan kemudahan di UPSI, serta mengenal pasti peluang penambahbaikan. Di samping itu, laporan ini juga merangkumi dapatan dari Kajian Kepuasan Pelajar Program Pengajian Siswazah Bagi Tahun 2023 dan Tinjauan Tamat Pengajian Program Sarjana Muda bagi Semester 1 Sesi 2023/2024 yang bertujuan untuk menilai pengalaman pelajar prasiswazah selepas tamat pengajian.

Ketiga-tiga tinjauan ini diadakan secara berasingan tetapi dengan matlamat yang sama, iaitu untuk memastikan UPSI terus mengekalkan kualiti perkhidmatan dan pengalaman yang relevan bagi semua pelanggan. Oleh itu, laporan ini akan menggabungkan keputusan ketiga-tiga tinjauan untuk memberikan gambaran keseluruhan tentang tahap kepuasan pelanggan UPSI. Untuk rujukan penuh, laporan asal disertakan sebagai lampiran.

2.0 OBJEKTIF

Objektif laporan ini adalah untuk menggabungkan dapatan daripada tiga tinjauan berasingan iaitu **Tinjauan Kepuasan Staf UPSI (U3S)**, **Kajian Kepuasan Pelajar Program Pengajian Siswazah** dan **Tinjauan Tamat Pengajian Program Sarjana Muda** bagi mendapatkan gambaran keseluruhan tahap kepuasan pelajar dan staf terhadap pengurusan dan kemudahan di UPSI.

3.0 METODOLOGI TINJAUAN

Maklumat terperinci mengenai metodologi tinjauan yang digunakan dalam kajian ini boleh dirujuk dalam laporan terdahulu yang berasingan, yang telah menjelaskan kaedah pengumpulan data, bilangan responden, dan aspek yang dinilai.

4.0 RINGKASAN DAPATAN

Laporan ini menggabungkan dapatan utama daripada tiga tinjauan kepuasan bagi memberikan gambaran keseluruhan tentang tahap kepuasan kedua-dua pihak terhadap pengurusan dan kemudahan di UPSI.

4.1 Ringkasan Dapatan U3S (Tinjauan Kepuasan Staf UPSI)

Berdasarkan Tinjauan Kepuasan Staf UPSI (U3S) yang dijalankan, seramai **1405** daripada 2146 staf UPSI telah memberikan maklum balas, iaitu bersamaan dengan **65.47%** kadar respons. Hasil dapatan menunjukkan bahawa tahap kepuasan staf UPSI pada tahun 2023 berada pada tahap **SANGAT PUAS HATI** dengan nilai min sebanyak **3.31** (skala 4), yang bersamaan dengan **82.75%**.

4.2 Ringkasan Dapatan Tinjauan Tamat Pengajian Program Sarjana Muda Semester 1 Sesi 2023/2024

Berdasarkan Tinjauan Tamat Pengajian Program Sarjana Muda Semester 1 Sesi 2023/2024 yang dijalankan terhadap pelajar-pelajar Ijazah Sarjana Muda Semester 8, seramai **968** responden daripada 10 Fakulti telah memberikan maklum balas. Hasil dapatan menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelajar prasiswazah UPSI berada pada tahap **SANGAT BERPUAS HATI** dengan nilai min sebanyak **3.50** (skala 4), yang bersamaan dengan **87.5%**.

4.3 Ringkasan Dapatan Kajian Kepuasan Pelajar Program Pengajian Siswazah Bagi Tahun 2023

Berdasarkan Kajian Kepuasan Pelajar Program Pengajian Siswazah Bagi Tahun 2023 yang dijalankan terhadap pelajar-pelajar pascasiswazah, seramai **1320** responden telah memberikan maklum balas. Hasil dapatan menunjukkan bahawa tahap kepuasan pelajar pascasiswazah UPSI berada pada tahap **SANGAT BERPUAS HATI** dengan nilai peratusan sebanyak **96%**, yang juga bersamaan dengan nilai min sebanyak **3.84** (skala 4).

5.0 Analisa Dapatan Secara Keseluruhan

Berdasarkan hasil tinjauan bagi Tinjauan Kepuasan Staf UPSI (U3S), Tinjauan Tamat Pengajian Program Sarjana Muda Semester 1 Sesi 2023/2024, dan Kajian Kepuasan Pelajar Program Pengajian Siswazah Bagi Tahun 2023 nilai purata kepuasan bagi ketiga-tiga kumpulan adalah seperti di jadual 1 dibawah.

Jadual 1: Dapatan Secara Keseluruhan

Bil.	Tajuk Tinjauan/Kajian	Nilai Min (Skala 4)	Peratusan	Bilangan Responden
1	Tinjauan Kepuasan Staf UPSI U3S	3.31	82.75%	1405
2	Tinjauan Tamat Pengajian Program Sarjana Muda Semester 1 Sesi 2023/2024	3.50	87.5%	968
3	Kajian Kepuasan Pelajar Program Pengajian Siswazah Bagi Tahun 2023	3.84	96%	1320

5.1 Pengiraan Purata Wajaran Keseluruhan

Untuk mengira purata keseluruhan, pengiraan **purata wajaran (weighted average)** telah dilakukan dengan mengambil kira bilangan responden bagi setiap kumpulan. Ini kerana setiap kumpulan (staf, pelajar prasiswazah dan pelajar pascasiswazah) mempunyai bilangan responden yang berbeza.

Formula bagi purata wajaran adalah seperti dirajah 1 dibawah.

Rajah 1: Formula purata wajaran

$$\text{Purata Wajaran} = \frac{\sum(\text{Nilai} \times \text{Bilangan Responden})}{\sum(\text{Bilangan Responden})}$$

Berdasarkan pengiraan menggunakan formula bagi purata wajaran, hasil purata wajaran keseluruhan untuk ketiga-tiga tinjauan adalah **3.55** (skala 4), yang bersamaan dengan **88.75%**.

6.0 KESIMPULAN

Berdasarkan dapatan daripada Tinjauan Kepuasan Staf UPSI (U3S), Kajian Kepuasan Pelajar Program Pengajian Siswazah Bagi Tahun 2023 dan Tinjauan Tamat Pengajian Program Sarjana Muda Semester 1 Sesi 2023/2024, purata wajaran keseluruhan kepuasan di kalangan staf dan pelajar UPSI pada tahun 2023 adalah **3.55** (skala 4), bersamaan dengan **88.75%**. Hasil tinjauan ini jelas menunjukkan bahawa kedua-dua kumpulan pelanggan UPSI, iaitu staf dan pelajar, secara keseluruhan berada di tahap kepuasan **SANGAT BERPUAS HATI** dengan pengurusan dan kemudahan yang disediakan oleh universiti.

Secara keseluruhannya, dapatan ini memberikan gambaran positif mengenai tahap kepuasan di UPSI, namun ia juga memberikan petunjuk bahawa pihak pengurusan universiti perlu terus mengambil langkah-langkah yang bersasar untuk menambah baik aspek yang memerlukan perhatian. Adalah diharapkan hasil tinjauan ini akan dijadikan asas bagi tindakan penambahbaikan yang lebih menyeluruh dalam memastikan persekitaran akademik dan pentadbiran di UPSI terus berada pada tahap terbaik.

Lampiran A

Laporan Dapatan Tinjauan Kepuasan Staf UPSI 2023.



UNIVERSITI
PENDIDIKAN
SULTAN IDRIS
اونيورسيتي فنديديقن سلطان لدرسي

SULTAN IDRIS EDUCATION UNIVERSITY

LAPORAN DAPATAN TINJAUAN KEPUASAN STAF UPSI 2023

(JANUARI HINGGA DISEMBER 2023)

Disediakan oleh:

**MUHAMMAD HAZLAN SHAH BIN
IDRIS**

SPKU 41 (TEKNOLOGI MAKLUMAT)

Diluluskan oleh:

**PM. DR. MUHAMMAD
MODI LAKULU**
PENGARAH BPQ

ISI KANDUNGAN

ISI KANDUNGAN.....	1
1.0 PENGENALAN	2
2.0 OBJEKTIF	2
3.0 METODOLOGI TINJAUAN.....	3
3.1 Instrumen Tinjauan	3
3.2 Pemilihan Konstruk dan Item Soal Selidik	3
3.3 Konsep Pelaporan Dapatan Tinjauan.....	4
3.4 Penggunaan Skala Likert.....	4
3.5 Persampelan.....	5
3.6 Borang Tindakan dan Jawapan bagi Tinjauan Kepuasan Staf UPSI	5
4.0 DAPATAN TINJAUAN U3S DAN PELAPORAN	6
4.1 Infogragrafik U3S	6
4.2 Maklumat Responden.....	6
4.3 Dapatan Tahap Kepuasan Mengikut Item.....	10
4.4 Dapatan Tahap Kepuasan Mengikut PTj	14
5.0 ANALISA DAPATAN KEPUASAN STAF UPSI SECARA KESELURUHAN	23
6.0 KESIMPULAN	24

1.0 PENGENALAN

Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JKPU), UPSI Bilangan 1 Tahun 2018 telah memutuskan bahawa Tinjauan Kepuasan Staf UPSI atau juga dikenali sebagai UPSI Staff Satisfaction Survey (U3S) perlu dijalankan sekurang-kurangnya sekali pada setiap tahun. Tinjauan ini yang pada mulanya dilaksanakan oleh Bahagian Komunikasi Korporat (BKK) telah diambil alih sepenuhnya oleh Bahagian Pengurusan Kualiti (BPQ) sebagai hasil daripada mesyuarat yang sama. Sejak itu, BPQ telah mula mengambil beberapa inisiatif penambahbaikan pada setiap tahun bagi memastikan hasil tinjauan aspek kepuasan staf terhadap pengurusan dan kemudahan di UPSI ini kekal relevan serta menepati konteks jaminan kualiti yang disarankan.

Tinjauan U3S bagi tempoh Januari hingga Disember 2023 telah berjaya dilaksanakan selama sebulan, dari 1 hingga 29 Februari 2024. Kerjasama antara BPQ dan Pusat ICT dalam menguar-uarkan tinjauan U3S melalui emel dan paparan "pop-up" di portal kakitangan UPSI telah membawa hasil yang positif. Sebanyak 1405 maklum balas diterima, menunjukkan peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya, di mana hanya 891 maklum balas yang diterima. Kenaikan sebanyak 514 maklum balas ini mencerminkan keberhasilan strategi penyampaian maklumat melalui emel dan portal kakitangan UPSI, serta menunjukkan tahap keterlibatan yang lebih tinggi dari pihak kakitangan UPSI dalam proses tinjauan ini. Jumlah maklumbalas yang signifikan ini mencerminkan tingginya keterlibatan kakitangan UPSI dalam memberikan pandangan mereka terhadap usaha penambahbaikan ke arah pengurusan universiti yang lebih baik, sejajar dengan klausa 9.1.2 Kepuasan pelanggan dalam standard ISO 9001:2015.

2.0 OBJEKTIF

Objektif kajian ini adalah untuk:

- i) Menenal pasti aspek penting dalam perkhidmatan yang menjadi keutamaan kepada staf UPSI.
- ii) Mengukur tahap kepuasan staf UPSI terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh UPSI.
- iii) Mengetahui keberkesanan perkhidmatan yang disediakan oleh semua pusattanggjawab (PTj) di UPSI kepada staf UPSI.

3.0 METODOLOGI TINJAUAN

3.1 Instrumen Tinjauan

Aspek yang dikaji menerusi U3S adalah berkaitan dengan kepuasan staf terhadap perkhidmatan yang diterima daripada semua Pusat Tanggungjawab (PTj) di UPSI. Tinjauan U3S menggunakan instrumen soal selidik yang mengandungi perkara-perkara berikut:

Bahagian A: Maklumat Peribadi

- i. Kategori Staf
- ii. Kumpulan Perkhidmatan
- iii. Pusat Tanggungjawab (PTj)
- iv. Tempoh Perkhidmatan

Bahagian B: Tahap Kepuasan Terhadap

- i. Pengurusan Atasan Universiti
- ii. Pengurusan Pusat Tanggungjawab (PTj)
- iii. Pengurusan Sumber Manusia
- iv. Pengurusan Kewangan
- v. Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi
- vi. Pengurusan Perpustakaan Tuanku Bainun
- vii. Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
- viii. Jabatan Pengurusan Infrastruktur dan Fasiliti
- ix. Kemudahan-Kemudahan Lain

3.2 Pemilihan Konstruk dan Item Soal Selidik

Tiada perubahan item dilakukan bagi U3S 2023 yang dilaksanakan pada bulan Februari 2024. Ia kekal menggunakan item soal selidik U3S yang telah dibangunkan secara bersama-sama semua wakil Pusat Tanggung Jawab melalui bengkel bertarikh 16 Disember 2020 bertempat di Scholar's Suites dengan kajian rintis yang telah dilaksanakan pada 28 Januari 2021. Terdapat 9 konstruk dan 70 item dalam U3S 2023 seperti di dalam **Jadual 1**.

Jadual 1 Bilangan Item Kepuasan Staf UPSI (U3S)

Konstruk	Bilangan Item
Pengurusan Atasan Universiti	4
Pengurusan Pusat Tanggungjawab (PTj)	8
Pengurusan Sumber Manusia	4
Pengurusan Kewangan	3
Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi	10
Pengurusan Perpustakaan Tuanku Bainun	4
Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	3
Pengurusan Infrastruktur dan Fasiliti	17
Kemudahan-Kemudahan Lain	17
Jumlah	70

3.3 Konsep Pelaporan Dapatan Tinjauan

Pelaporan maklumat tinjauan adalah seperti berikut:

- Dapatan tinjauan dibentangkan dalam min dan sisihan piawai. Pelaporan min menunjukkan purata kepuasan staf bagi setiap konstruk atau kategori. Dalam kebarangkalian dan statistik, sisihan piawai pula menunjukkan pengukuran serakan data pada min.
- Dapatan tinjauan dibentangkan mengikut PTj, item dan perbandingan hasil dapatan berkaitan dengan tahun sebelumnya.

3.4 Penggunaan Skala Likert

U3S 2023 menggunakan skala Likert 4 mata berasaskan skala seperti yang ditunjukkan dalam **Jadual 2**.

Jadual 2 Skala Tahap Kepuasan

Skala	Kepuasan
3.26-4.00	SANGAT PUAS HATI (SPH)
2.51-3.25	PUAS HATI (PH)
1.76-2.50	TIDAK PUAS HATI (TPH)
1.00-1.75	SANGAT TIDAK PUAS HATI (STPH)

3.5 Persampelan

Bilangan staf UPSI pada tahun 2023 adalah dalam lingkungan 2200 orang. Dengan mengambilkira jumlah ini sebagai saiz populasi, jumlah sampel minima yang diperlukan bagi memberi impak kepada hasil kajian U3S 2023 adalah seramai 327 orang. Ini adalah merujuk kepada Jadual Penentuan Saiz Sampel oleh Krejcie dan Morgan seperti di **Jadual 3**.

Jadual 3 Model Penentuan Sampel Krejcie dan Morgan

JADUAL PENENTUAN SAIZ SAMPEL OLEH KREJCIE DAN MORGAN, 1970

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
10	10	140	103	460	210	2000	322
15	14	150	108	480	214	2200	327
20	19	160	113	500	217	2400	331
25	24	170	118	550	226	2600	335
30	28	180	123	600	234	2800	338
35	32	190	127	650	242	3000	341
40	36	200	132	700	248	3500	346
45	40	210	136	750	254	4000	351
50	44	220	140	800	260	4500	354
55	48	230	144	850	265	5000	357
60	52	240	148	900	269	6000	361
65	56	250	152	950	274	7000	364
70	59	260	155	1000	278	8000	367
75	63	270	159	1100	285	9000	368
80	66	280	162	1200	291	10000	370
85	70	290	165	1300	297	15000	375
90	73	300	169	1400	302	20000	377
95	76	320	175	1500	306	30000	379
100	80	340	181	1600	310	40000	380
110	86	360	186	1700	313	50000	381
120	92	380	191	1800	317	75000	382
130	97	400	196	1900	320	100000	384

3.6 Borang Tindakan dan Jawapan bagi Tinjauan Kepuasan Staf UPSI

Borang Tindakan dan Jawapan kepada laporan Tinjauan Kepuasan Staf UPSI telah diwujudkan dan diluluskan dalam MKSPK pada 10 April 2019 bagi memudahkan pemantauan aspek jaminan kualiti di UPSI. Borang tersebut perlu diisi oleh PTj berkenaan yang mendapat tahap Tidak Puas Hati (TPH, julat 1.76-2.50). PTj berkenaan perlu membuat siasatan, rancangan tindakan dan jawapan serta tarikh pelaksanaan terhadap laporan yang diterima. Borang yang diisi lengkap perlu dihantar ke Bahagian Pengurusan Kualiti (BPQ) dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti (MKSPK) bagi tujuan perekodan dan pemantauan.

4.0 DAPATAN TINJAUAN U3S DAN PELAPORAN

4.1 Infografik U3S

Pelan pelaksanaan U3S telah ditunjukkan melalui infografik seperti **Rajah 1** dibawah:



Rajah 1 Ringkasan U3S

4.2 Maklumat Responden

Sehingga 29 Februari 2024 (Khamis), jam 5.00 petang, jumlah responden adalah seramai 1405 orang daripada 2146 orang staf UPSI iaitu bersamaan dengan 65.47%. Sebagai rujukan, pecahan responden mengikut PTJ adalah seperti di Jadual 4. Bilangan minimum saiz sampel bagi ralat persampelan 5% dengan aras keyakinan 95% adalah 332 responden mengikut populasi seramai 2146 orang. Dengan pencapaian ini, jelas bahawa maklumbalas daripada staf UPSI telah melampaui tahap minimum yang dikehendaki.

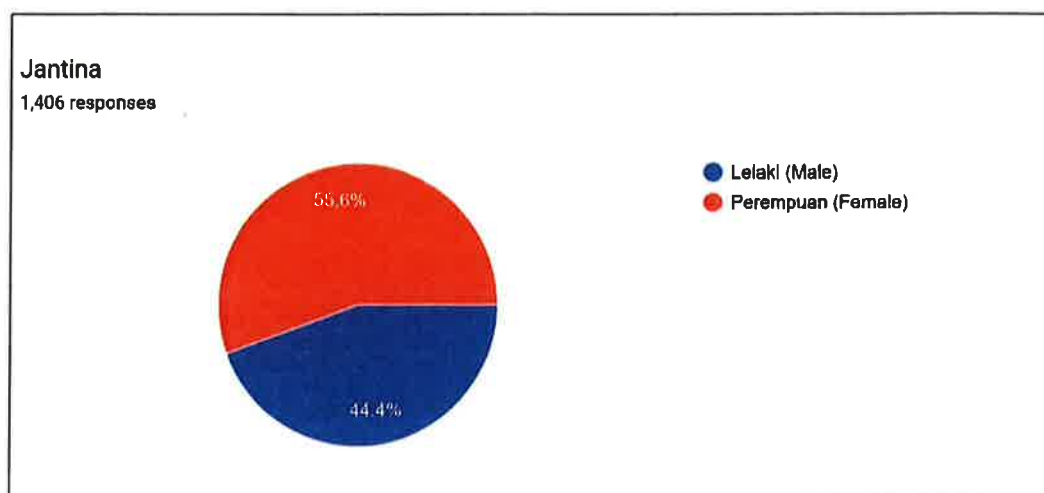
Jadual 4 Statistik Responden Mengikut PTj

Bil	Pusat Tanggungjawab (PTj)	Jumlah Staf di PTj 2023	Telah Mengisi U3S 2023	Tidak Mengisi U3S 2023
1	Bahagian Audit Dalam	15	15	0
2	Bahagian Governan	7	7	0
3	Bahagian Hal Ehwal Akademik	33	32	1
4	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	26	12	14
5	Bahagian Keselamatan	100	88	12
6	Bahagian Komunikasi Korporat	27	27	0
7	Bahagian Pengangkutan	53	26	27
8	Bahagian Pengurusan Kualiti	5	5	0
9	Bahagian Pengurusan Risiko dan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	5	5	0
10	Bahagian Perundangan	8	6	2
11	Bahagian Sumber Manusia	46	36	10
12	Fakulti Bahasa dan Komunikasi	171	99	72
13	Fakulti Komputeran dan Meta-Teknologi	82	65	17
14	Fakulti Muzik dan Seni Persembahan	83	35	48
15	Fakulti Pembangunan Manusia	150	79	71
16	Fakulti Pengurusan dan Ekonomi	98	69	29
17	Fakulti Sains dan Matematik	174	122	52
18	Fakulti Sains Kemanusiaan	126	50	76
19	Fakulti Sains Sukan dan Kejurulatihan	73	60	13
20	Fakulti Seni, Kelestarian dan Industri Kreatif	71	30	41
21	Fakulti Teknikal dan Vokasional	72	33	39
22	Institut Pengajian Siswazah	38	31	7
23	Institut Peradaban Melayu	14	8	6
24	Jabatan Bendahari	70	68	2
25	Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda	119	45	74
26	Jabatan Strategik	12	9	3
27	Kolej Aminuddin Baki	4	4	0
28	Kolej Awang Had Salleh	4	4	0
29	Kolej Kediaman Harun Aminurrashid	5	5	0
30	Kolej Ungku Omar	4	4	0
31	Kolej Za'ba	5	5	0
32	Pejabat Karang Mengarang	20	17	3
33	Pejabat Pendaftar	4	3	1

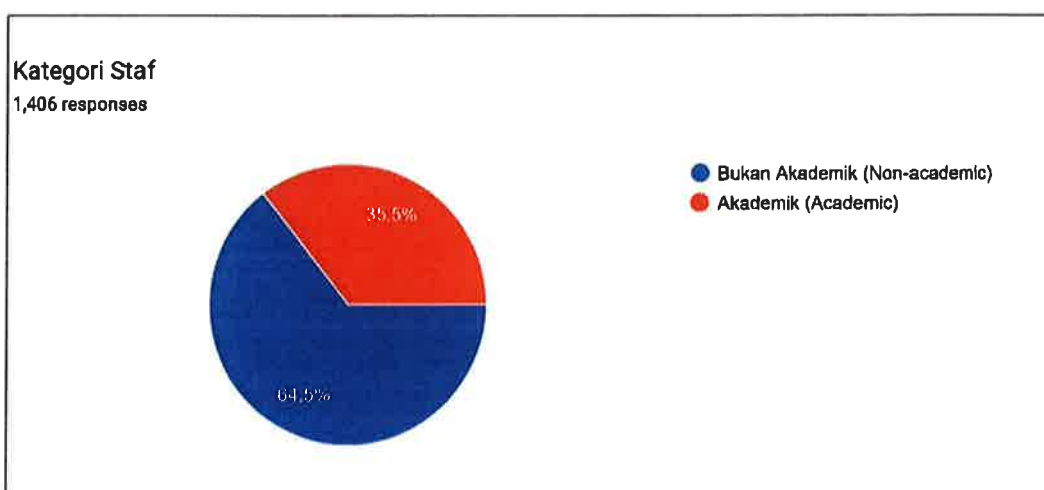
Bil	Pusat Tanggungjawab (PTj)	Jumlah Staf di PTj 2023	Telah Mengisi U3S 2023	Tidak Mengisi U3S 2023
34	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)	6	6	0
35	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	3	3	0
36	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	3	3	0
37	Perpustakaan Tuanku Bainun	70	69	1
38	Pusat Alumni	5	5	0
39	Pusat Antarabangsa dan Mobiliti	14	11	3
40	Pusat Inisiatif Pemodenan Pendidikan	2	2	0
41	Pusat Islam	11	5	6
42	Pusat Kaunseling	6	6	0
43	Pusat Kebudayaan	8	7	1
44	Pusat Kesihatan	34	24	10
45	Pusat Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	7	6	1
46	Pusat Ko-Kurikulum	13	11	2
47	Pusat Latihan Mengajar dan Industri	9	7	2
48	Pusat Pembangunan Akademik	11	10	1
49	Pusat Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi	24	24	0
50	Pusat Penyelidikan Perkembangan Kanak-Kanak Negara	69	31	38
51	Pusat Sukan	20	5	15
52	Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi	82	47	35
53	Pusat Transformasi Komuniti Universiti	5	5	0
54	Pusat Ulul Albab	5	3	2
55	Pusat Waqaf, Endowmen, Zakat, Sedekah dan Khairat	6	2	4
56	Unit Integriti	5	5	0
57	Unit Kediaman Luar Kampus	4	4	0
Jumlah		2146	1405	741

*Sumber daripada BSM

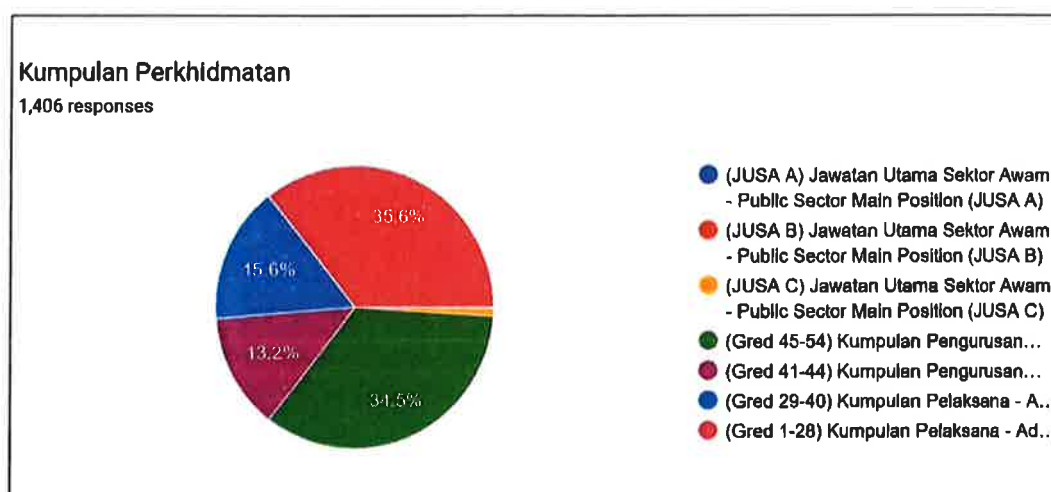
Manakala, maklumat tentang Jantina Staf (rujuk Rajah 2). Kategori Staf (rujuk Rajah 3), Kumpulan Perkhidmatan (rujuk Rajah 4) dan Tempoh Perkhidmatan (rujuk Rajah 5) dipaparkan melalui carta pai.



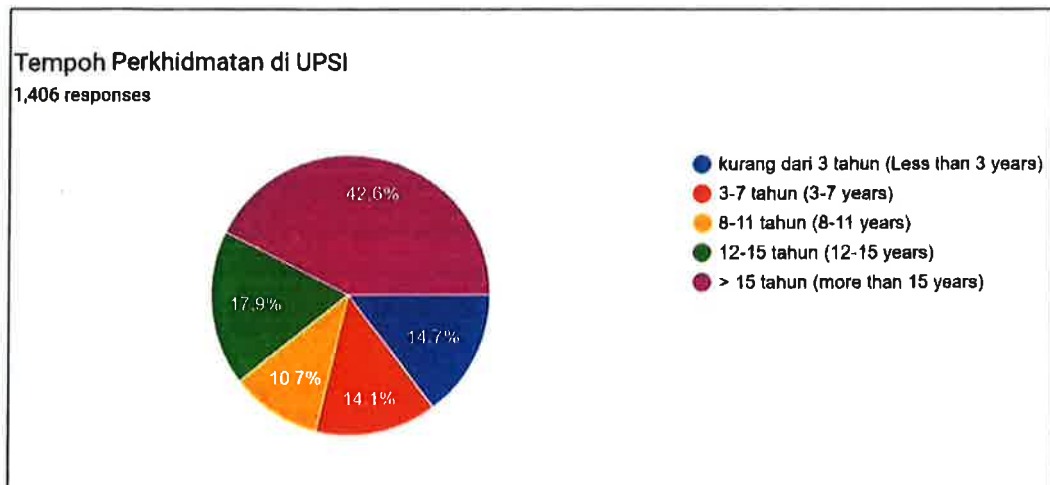
Rajah 2 Jantina Staf



Rajah 3 Kategori Staf



Rajah 4 Kumpulan Perkhidmatan



Rajah 5 Tempoh Perkhidmatan

Seramai 624 orang staf lelaki dan 782 orang staf wanita telah mengambil bahagian untuk menjawab U3S2023. Daripada jumlah keseluruhan 1405 orang responden ini, 64.5% adalah daripada staf bukan akademik. Manakala, hanya 499 orang ahli akademik sahaja yang telah mengambil bahagian. Staf yang telah berkhidmat lebih daripada 15 tahun memberikan kerjasama yang baik, dimana kumpulan ini adalah golongan majoriti yang memberikan maklumbalas. Input daripada 599 orang staf ini adalah sangat berguna, kerana mereka telah lama berkhidmat dan lebih nampak dengan jelas sebarang penambahbaikan yang diperlukan di UPSI.

4.3 Dapatan Tahap Kepuasan Mengikut Item

Jadual 5 menunjukkan min dan sisihan piawai untuk tahap kepuasan mengikut item yang terdapat dalam Pengurusan Atasan Universiti, Pengurusan Pusat Tanggungjawab, Pengurusan Sumber Manusia, Pengurusan Kewangan, Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi, Pengurusan Perpustakaan Tuanku Bainun, Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Pengurusan Infrastruktur dan Fasiliti, dan Kemudahan-Kemudahan Lain. Secara keseluruhannya hasil U3S2023 adalah pada tahap **PUAS HATI** dan **SANGAT PUAS HATI** (Julat 2.83-3.47). Sehubungan itu, terdapat 26 item yang mendapat tahap **SANGAT PUAS HATI**. Manakala, terdapat 3 item yang mendapat nilai min kurang daripada skala 3 iaitu Kemudahan tempat letak kereta, dan 2 item berkaitan dengan Kawalan terhadap Haiwan Liar.

Jadual 5 Min tahap kepuasan dan sisihan piawai mengikut item

Item	n	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi Min#
Pengurusan Atasan Universiti				
Penyebaran maklumat daripada pengurusan atasan mengenai dasar universiti [cth.: visi, misi, pelan strategik, dasar kualiti & pengurusan risiko]	1405	3.28	.503	SPH
Keperihatinan pengurusan atasan terhadap kebajikan staf	1405	3.15	.580	PH
Kesediaan pengurusan atasan untuk menerima maklum balas staf	1405	3.11	.578	PH
Komitmen pengurusan atasan terhadap pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti	1405	3.20	.536	PH
Pengurusan Pusat Tanggungjawab (PTj)				
Pematuhan staf terhadap dasar universiti [cth.: Akta, dasar, pekeliling, prosedur, garis panduan, arahan kerja dan peraturan]	1335	3.35	.532	SPH
Pembahagian kerja secara adil dalam kalangan staf di PTj	1360	3.27	.564	SPH
Pengurusan Keselamatan harta benda di PTj	1361	3.32	.559	SPH
Jangka masa semakan dokumen berkaitan akreditasi program	1369	3.17	.621	PH
Pengurusan proses Audit Pematuhan Program Akademik (APPA) di fakulti	1367	3.29	.563	SPH
Kecekapan staf semasa memberi perkhidmatan	1358	3.25	.589	PH
Perkhidmatan layanan kaunter di UPSI	1185	3.26	.539	SPH
Maklumat dalam laman web UPSI dikemaskini	1164	3.30	.531	SPH
Pengurusan Sumber Manusia				
Pengurusan LNPT	1376	3.27	.569	SPH
Pengurusan kenaikan pangkat	1293	3.08	.629	PH
Sistem MyUPSI Portal [Modul Sumber Manusia]	1375	3.25	.571	PH
Pengurusan latihan staf	1370	3.34	.542	SPH
Pengurusan Kewangan				
Pengurusan tuntutan kewangan	1355	3.22	.553	PH
Sistem Pengurusan Kewangan MyFIS Neo	1178	3.27	.520	SPH
Sistem Pengurusan Kewangan MyUPSI Portal	1308	3.29	.514	SPH

Item	n	Mln	Sisihan Piawai	Interpretasi Min#
Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi				
KSAJS-TM Kelajuan capaian Internet	1259	3.07	.658	PH
KSAJS-TM Penyelenggaraan peralatan ICT untuk PdP di bilik-bilik kuliah	1065	3.16	.577	PH
KSAJS-TM Penyelenggaraan peralatan ICT untuk pentadbiran [cth.: penyelenggaraan komputer/ komputer riba dan perisian]	1194	3.21	.539	PH
KSAS-PC Kelajuan capaian Internet	1258	3.05	.683	PH
KSAS-PC Penyelenggaraan peralatan ICT untuk PdP di bilik-bilik kuliah	1079	3.15	.601	PH
KSAS-PC Penyelenggaraan peralatan ICT untuk pentadbiran [cth.: penyelenggaraan komputer/ komputer riba dan perisian]	1173	3.22	.554	PH
Penyelenggaraan sistem ICT untuk PdP [cth.: MyGuru]	1087	3.17	.582	PH
Penyelenggaraan sistem ICT untuk pentadbiran [cth.: MyUPSI Portal]	1332	3.25	.541	PH
Laman web yang informatif di Pusat ICT	1332	3.20	.538	PH
Pengurusan maklum balas di Pusat ICT	1340	3.22	.534	PH
Pengurusan Perpustakaan Tuanku Bainun (PTB)				
Bahan-bahan bacaan	1247	3.35	.509	SPH
Perkhidmatan yang disediakan oleh PTB [cth.:Sirkulasi, Pinjaman antara Perpustakaan, Konsultasi Maklumat]	1228	3.39	.502	SPH
Aplikasi dalam talian PTB [cth.: WebOPAC, Sumber Elektronik]	1181	3.36	.518	SPH
Pengurusan maklum balas di PTB	1211	3.36	.509	SPH
Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan				
Pengurusan keselamatan di tempat kerja	1405	3.09	.435	PH
Pengurusan Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit	1405	3.12	.422	PH
Pelaksanaan program kesedaran Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [KKP]	1405	3.09	.454	PH
Pengurusan Infrastruktur dan Fasiliti				
KSAJS-TM Kemudahan tempat letak kereta	1280	2.85	.783	PH
KSAJS-TM Kebersihan tandas	1276	3.09	.602	PH
KSAJS-TM Kemudahan lampu di persekitaran pejabat	1255	3.17	.567	PH

Item	n	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi Min#
KSAJS-TM Penyelenggaraan penghawa dingin	1244	3.18	.587	PH
KSAJS-TM Penyelenggaraan lif	1185	3.13	.604	PH
KSAJS-TM Penyelenggaraan bangunan	1221	3.15	.577	PH
KSAJS-TM Papan tanda bangunan	1259	3.12	.600	PH
KSAJS-TM Kemudahan OKU	1150	3.10	.605	PH
KSAS-PC Kemudahan tempat letak kereta	1260	3.07	.683	PH
KSAS-PC Kebersihan tandas	1253	3.10	.628	PH
KSAS-PC Kemudahan lampu di persekitaran pejabat	1218	3.20	.546	PH
KSAS-PC Penyelenggaraan penghawa dingin	1193	3.17	.585	PH
KSAS-PC Penyelenggaraan lif	1161	3.15	.595	PH
KSAS-PC Penyelenggaraan bangunan	1180	3.16	.579	PH
KSAS-PC Papan tanda bangunan	1229	3.17	.577	PH
KSAS-PC Kemudahan OKU	1155	3.15	.583	PH
Pengurusan aduan di JPPHB	1325	3.12	.588	PH
Kemudahan-kemudahan Lain				
Perkhidmatan rawatan di Pusat Kesihatan UPSI	1371	3.40	.525	SPH
Perkhidmatan rawatan di klinik-klinik panel	1344	3.30	.536	SPH
Kemudahan sukan	1343	3.35	.530	SPH
Kemudahan rekreasi luar	1327	3.34	.528	SPH
Perkhidmatan taska	845	3.33	.512	SPH
Perkhidmatan tadika	844	3.33	.519	SPH
Kemudahan di Masjid Al-Mursyidin KSAS-PC	1315	3.47	.524	SPH
Kemudahan di Surau An-Nur KSAJS-TM	1251	3.36	.536	SPH
Perkhidmatan tempahan kenderaan universiti	1283	3.30	.555	SPH
KSAJS-TM Kawalan pintu masuk utama	1316	3.29	.552	SPH
KSAJS-TM Kawalan haiwan liar	1254	2.83	.824	PH
KSAJS-TM Perkhidmatan kafeteria	1230	3.15	.577	PH
KSAJS-TM Perkhidmatan Kiosk	1213	3.16	.536	PH
KSAS-PC Kawalan pintu masuk utama	1292	3.30	.535	SPH
KSAS-PC Kawalan haiwan liar	1198	2.96	.764	PH
KSAS-PC Perkhidmatan cafeteria	1260	3.22	.532	PH
KSAS-PC Perkhidmatan Kiosk	1192	3.20	.521	PH

#Sangat Puas Hati (SPH), Puas Hati (PH), Tidak Puas Hati (TPH), Sangat Tidak Puas Hati (STPH).

4.4 Dapatan Tahap Kepuasan Mengikut PTj

Jadual 6 menunjukkan min tahap kepuasan dan sisihan piawai bagi setiap kategori mengikut PTj terhadap Pengurusan Atasan Universiti (PA); Pengurusan Pusat Tanggungjawab (PTj); Pengurusan Sumber Manusia (BSM); Pengurusan Kewangan (Bend); Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT); Pengurusan Perpustakaan Tuanku Bainun (PTB); Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSHA); Pengurusan Infrastruktur dan Fasiliti (PIF); Kemudahan-Kemudahan Lain (Lain) secara keseluruhannya adalah pada tahap **PUAS HATI** dan **SANGAT PUAS HATI** (Julat 3.10-3.36).

Jadual 6 Min dan sisihan piawai tahap kepuasan mengikut PTj

PTj	PA	PTj	BSM	Bend	ICT	PTB	OSHA	PIF	Lain
Bahagian Audit Dalam	Min	3.1167	3.1220	3.2143	3.1583	3.2321	2.9778	3.0339	3.0392
	Sisihan Piawai	.59662	.36488	.44544	.33657	.42136	.34427	.43994	.39381
Bahagian Governan	Min	2.8571	2.9988	3.0952	3.1429	3.1786	3.1429	3.1008	3.1154
	Sisihan Piawai	.28347	.15593	.25198	.37796	.37401	.37796	.29356	.23852
Bahagian Hal Ehwal Akademik	Min	3.0859	3.2164	3.1875	3.1982	3.3103	3.0729	3.0841	3.1163
	Sisihan Piawai	.32135	.37139	.39029	.37773	.47082	.27740	.36044	.38851
Bahagian Hal Ehwal Pelajar	Min	3.2708	3.4549	3.4000	3.4440	3.5000	2.9722	3.3619	3.3387
	Sisihan Piawai	.44541	.46549	.47023	.49590	.53452	.09623	.62249	.50725

PTj	PA	PTj	BSM	Bend	ICT	PTB	OSHA	PIF	Lain
Bahagian Keselamatan	Min	3.1364	3.1705	3.1376	3.0104	3.2165	3.0000	3.0385	3.2102
	Sisihan Piawai	44835	46969	44369	46426	41344	33141	45879	40624
Bahagian Komunikasi Korporat	Min	3.1019	3.1975	3.0679	3.0366	3.3750	3.1481	3.0597	3.2587
	Sisihan Piawai	48168	47262	53161	51776	47777	36201	56641	40399
Bahagian Pengangkutan	Min	3.0673	3.1923	3.1795	3.1485	3.1848	3.1026	3.1301	3.0937
	Sisihan Piawai	32831	47068	41345	51916	38596	41920	39004	36515
Bahagian Pengurusan Kualiti	Min	3.5000	3.2000	3.0667	3.1679	3.5000	2.8667	2.8816	3.1223
	Sisihan Piawai	50000	44721	14907	31022	57735	29814	62590	45487
Bahagian Pengurusan Risiko dan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	Min	3.1500	3.0500	3.2333	3.3800	3.4000	3.2000	3.2765	3.2996
	Sisihan Piawai	48734	44721	52175	56745	54772	44721	46948	53486
Bahagian Perundangan	Min	3.3333	3.3333	3.3333	3.3667	3.4000	3.1667	3.2792	3.4155
	Sisihan Piawai	51640	51640	51640	49666	54772	40825	56356	53035
Bahagian Sumber Manusia	Min	3.1528	3.2975	3.3725	3.2639	3.3971	3.0833	3.2716	3.3267
	Sisihan Piawai	36974	48917	48384	47398	48896	29141	48391	50318

PTJ	PA	PTJ	BSM	Bend	ICT	PTB	OSHA	PIF	Lain
Fakulti Bahasa dan Komunikasi	Min	3.2424	3.3035	3.2877	3.0941	3.4079	3.1313	3.1041	3.3305
	Sisihan Piawai	.56181	.46066	.52223	.54732	.48248	.47337	.54033	.42980
Fakulti Komputeran dan Meta Teknologi	Min	3.2385	3.2759	3.2196	3.0987	3.3571	3.1282	2.9791	3.1680
	Sisihan Piawai	.43173	.50360	.51311	.47188	.47032	.37589	.41358	.39791
Fakulti Muzik dan Seni Persembahan	Min	3.1786	3.0962	3.3382	3.1066	3.4352	3.1238	2.8556	3.2855
	Sisihan Piawai	.55430	.51673	.50666	.59323	.49804	.49233	.51604	.39745
Fakulti Pembangunan Manusia	Min	3.2911	3.2569	3.1902	3.1271	3.5608	3.2616	3.1581	3.2939
	Sisihan Piawai	.46068	.60017	.61705	.51081	.50139	.45814	.47728	.43746
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi	Min	3.2391	3.3600	3.3838	3.1524	3.4603	3.1208	3.1678	3.3656
	Sisihan Piawai	.49526	.45051	.46407	.50547	.48190	.41212	.53995	.46285
Fakulti Sains dan Matematik	Min	3.1516	3.2378	3.1776	3.0741	3.3180	3.0738	2.9833	3.2633
	Sisihan Piawai	.49330	.47021	.49037	.52155	.45516	.42319	.50288	.44100
Fakulti Sains Kemanusiaan	Min	3.1650	3.2292	3.1905	2.9870	3.3316	3.0867	2.8855	3.1519
	Sisihan Piawai	.48078	.45955	.52705	.59957	.46320	.33544	.44425	.41021

PTJ	PA	PTj	BSM	Bend	ICT	PTB	OSHA	PIF	Lain
Fakulti Sains Sukan dan Kejuruteraan	Min	3.3784	3.2980	3.3194	3.2151	3.4971	3.1167	3.2767	3.3467
	Sisihan Piawai	.54017	.57884	.58327	.54383	.49825	.46263	.47770	.51768
Fakulti Seni, Kelestarian dan Industri Kreatif	Min	3.3276	3.2833	3.1667	3.2211	3.3966	3.0667	3.0363	3.2590
	Sisihan Piawai	.45735	.46300	.50096	.45839	.50673	.23813	.45405	.41238
Fakulti Teknikal dan Vokasional	Min	3.3474	3.4063	3.3925	3.2013	3.4113	3.0909	3.0575	3.2433
	Sisihan Piawai	.53470	.51097	.59090	.51671	.44718	.45087	.47084	.50491
Institut Pengajian Siswazah	Min	3.4524	3.2339	3.3111	3.2438	3.4167	3.1398	3.2283	3.3240
	Sisihan Piawai	.46702	.43749	.44578	.47957	.49517	.42838	.45542	.45457
Institut Peradaban Melayu	Min	3.5625	3.3125	3.2500	3.2911	3.3750	3.2500	3.2323	3.3315
	Sisihan Piawai	.54691	.45806	.46291	.46536	.51755	.46291	.48008	.44330
Jabatan Bendahari	Min	3.3269	3.3109	3.4378	3.3282	3.3225	3.1422	3.2199	3.2119
	Sisihan Piawai	.46737	.52636	.47215	.49758	.47694	.37904	.44156	.45024
Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda	Min	3.3284	3.2037	3.3561	3.2847	3.4097	3.0667	3.2816	3.2683
	Sisihan Piawai	.47543	.60526	.46254	.51798	.49336	.31463	.54516	.45361

PTj		PA	PTj	BSM	Bend	ICT	PTB	OSHA	PIF	Lain
Jabatan Strategik	Min	3.1667	3.5370	3.3611	3.4074	3.3778	3.3750	3.1111	3.1952	3.2664
	Sisihan Piawai	.50000	.44704	.51707	.49379	.55852	.51755	.33333	.60530	.46845
Kolej Aminuddin Baki	Min	3.3125	3.2500	3.1250	3.0000	3.2500	3.0000	3.0000	2.9559	3.2675
	Sisihan Piawai	.47324	.50000	.25000	.00000	.50000	.00000	.00000	.05632	.12294
Kolej Awang Had Salleh	Min	3.1250	3.2500	3.3125	3.1667	3.0750	3.2083	2.9167	3.2647	3.2667
	Sisihan Piawai	.25000	.50000	.37500	.33333	.57373	.25000	.16667	.45438	.54705
Kolej Kediaman Harun Aminurrashid	Min	3.3500	3.3333	3.0625	3.4000	3.4257	3.5000	3.4000	3.3209	3.0609
	Sisihan Piawai	.41833	.47140	.65749	.54772	.53092	.70711	.54772	.61039	.73493
Kolej Ungku Omar	Min	3.1250	3.3229	3.2500	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.1242	3.0686
	Sisihan Piawai	.25000	.27717	.54006	.00000	.00000	.00000	.00000	.28892	.21390
Kolej Za'ba	Min	3.6000	3.4667	3.3500	3.4000	3.5600	3.6667	2.8000	3.4598	3.6923
	Sisihan Piawai	.45415	.46248	.48734	.54772	.51769	.57735	.44721	.50144	.45182
Pejabat Karang Mengarang	Min	2.9706	3.0294	2.9688	3.1250	3.0261	3.0769	2.8039	3.0222	2.9883
	Sisihan Piawai	.75974	.62183	.72385	.72903	.69591	.75955	.52782	.79606	.66402

PTJ	PA	PTj	BSM	Bend	ICT	PTB	OSHA	PIF	Lain
Pejabat Pendaftar	Min	3.3333	3.6250	3.6667	3.6667	3.6667	3.0000	3.6667	3.6471
	Sisihan Piawai	.57735	.54486	.57735	.57735	.57735	.00000	.57735	.56114
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)	Min	3.0833	3.2083	3.0556	3.0048	3.0667	3.0000	3.0458	2.8593
	Sisihan Piawai	.20412	.29226	.20861	.26212	.14907	.00000	.14284	.30061
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	Min	3.2500	3.2222	3.3333	3.2667	3.3333	3.1111	3.2465	3.1980
	Sisihan Piawai	.25000	.53576	.43301	.64291	.57735	.19245	.55528	.59494
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	Min	3.6667	3.4444	3.4167	3.3333	3.5000	3.0000	3.3333	3.3333
	Sisihan Piawai	.57735	.50918	.52042	.57735	.70711	.00000	.57735	.57735
Perpustakaan Tuanku Bainun	Min	3.0580	3.1211	3.1269	2.9983	3.3566	3.0338	2.9368	3.0888
	Sisihan Piawai	.44380	.40570	.43831	.46296	.48737	.32411	.37601	.32655
Pusat Alumni	Min	3.3500	3.9000	3.6000	3.4889	3.4000	3.0000	3.0976	3.2369
	Sisihan Piawai	.60208	.22361	.45415	.50062	.54772	.00000	.64927	.42745
Pusat Antarabangsa dan Mobiliti	Min	2.9545	3.3144	3.2121	3.2727	3.3333	3.0000	3.3231	3.1577
	Sisihan Piawai	.73159	.52320	.40732	.47559	.50000	.53748	.44194	.30013

PTj	PA	PTj	BSM	Bend	ICT	PTB	OSHA	PIF	Lain
Pusat Inisiatif Pemodenan Pendidikan	Min	2.6250	3.5000	2.8333	3.3333	3.0000	2.5000	3.3333	3.1500
	Sisihan Piawai	53033	70711	23570	47140		70711	47140	21213
Pusat Islam	Min	3.0000	3.3500	3.2000	3.0000	3.2500	3.0000	3.0800	3.3429
	Sisihan Piawai	00000	48734	44721	00000	50000	00000	57619	45048
Pusat Kaunseling	Min	2.8333	3.1500	3.2000	2.9167	3.0000	3.1667	2.8252	3.0972
	Sisihan Piawai	25820	48734	44721	20412	00000	40825	62307	47263
Pusat Kebudayaan	Min	3.0357	3.1471	3.1905	3.2095	3.0000	3.0000	2.8476	3.0849
	Sisihan Piawai	26726	43751	37796	35989	00000	00000	20529	19292
Pusat Kesihatan	Min	3.1146	3.1819	3.4444	3.1876	3.2059	3.1528	3.0953	3.2015
	Sisihan Piawai	47192	43955	48686	46088	46967	50101	41054	40547
Pusat Keusahawanan & Kebolehpasaran Graduan	Min	3.4167	3.2250	3.2667	3.3000	3.3000	3.2222	3.2131	3.5162
	Sisihan Piawai	49160	53327	43461	44721	44721	40369	51278	44534
Pusat Ko-Kurikulum	Min	3.1818	3.1583	3.1000	3.1130	3.4250	3.2424	3.1415	3.1722
	Sisihan Piawai	41969	38580	56765	33688	50069	49645	40181	40936

PTJ	PA	PTj	BSM	Bend	ICT	PTB	OSHA	PIF	Lain
Pusat Latihan Mengajar dan Industri	Min	3.3036	3.3214	3.1429	3.2143	3.2143	3.1429	3.1811	3.2810
	Sisihan Piawai	47794	47246	37796	47759	39340	37796	35812	36846
Pusat Pembangunan Akademik	Min	3.4000	3.2250	3.2000	3.2667	3.2250	3.1000	3.2941	3.2068
	Sisihan Piawai	51640	44799	42164	51640	41583	31623	48744	37936
Pusat Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi	Min	3.3177	3.3229	3.3333	3.3656	3.3864	3.1667	3.2997	3.3839
	Sisihan Piawai	57863	47479	46104	46239	48628	32601	41519	44578
Pusat Penyelidikan Perkembangan Kanak- Kanak Negara	Min	3.2304	3.2151	3.0860	3.1729	3.2845	3.1075	3.2108	3.2846
	Sisihan Piawai	59012	60353	54411	57037	64685	55369	62470	60182
Pusat Sukan	Min	3.4333	3.2000	3.0000	3.2000	3.0000	3.2000	2.5971	3.2696
	Sisihan Piawai	52175	48088	00000	44721	00000	44721	76891	18350
Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi	Min	3.4673	3.3865	3.4783	3.5943	3.4417	3.2057	3.2286	3.3478
	Sisihan Piawai	46808	49007	47869	48330	48745	47930	46551	43015
Pusat Transformasi Komuniti Universiti	Min	3.3500	3.2500	3.4000	3.0733	3.4000	2.8000	3.1522	3.3122
	Sisihan Piawai	48734	35355	54772	42843	54772	44721	49710	40939

PTj	PA	PTj	BSM	Bend	ICT	PTB	OSHA	PIF	Lain
Pusat Ulul Albab	Min	3.0000	3.0833	3.0000	2.9048	3.0000	3.0000	2.8941	3.0000
	Sisihan Piawai	.00000	.28868	.00000	.16496	.00000	.00000	.10052	.00000
Waqaf, Endowmen, Zakat, Sedekah dan Khairat	Min	3.3750	3.5000	4.0000	3.4375	3.5000	3.5000	3.3824	3.6746
	Sisihan Piawai	.53033	.70711	.00000	.79550	.70711	.70711	.54073	.37175
Unit Integriti	Min	3.2500	3.2500	3.3333	3.4000	3.4000	3.0000	3.4431	3.3258
	Sisihan Piawai	.43301	.29677	.43301	.54772	.54772	.00000	.47639	.51562
Unit Kediaman Luar Kampus	Min	3.2500	3.5556	3.6667	3.5556	3.6667	3.5000	3.5938	3.6731
	Sisihan Piawai	.50000	.50918	.57735	.50918	.57735	.57735	.44925	.47158

Jumlah	Min	3.1840	3.2789	3.2455	3.2573	3.1676	3.3637	3.1020	3.1089	3.2495
	Sisihan Piawai	.48843	.48617	.50172	.50268	.51337	.48325	.40439	.49514	.44264
Interpretasi Min#		PH	SPH	PH	PH	PH	SPH	PH	PH	PH

#Sangat Puas Hati (SPH), Puas Hati (PH), Tidak Puas Hati (TPH), Sangat Tidak Puas Hati (STPH).

5.0 ANALISA DAPATAN KEPUASAN STAF UPSI SECARA KESELURUHAN

Jadual 7 menunjukkan perbandingan kepuasan staf UPSI di antara dapatan 2019 sehingga 2023 secara keseluruhan. Analisis tahap kepuasan staf UPSI secara keseluruhan dalam peratus, min dan interpretasi min yang digunakan. Kesimpulannya, perbandingan min ini menunjukkan kepuasan staf UPSI tahun 2023 telah meningkat sebanyak 0.1 (2.5%) berbanding dengan tahun 2022 serta peningkatan Interpretasi Min daripada **Puas Hati** menjadi **Sangat Puas Hati**.

Jadual 7 Perbandingan kepuasan staf UPSI di antara 2019 sehingga 2023 secara keseluruhan

Skala	2019	2020	2021	2022	2023
Sangat Tidak Puas Hati (STPH)	2.42%	1.65%	1.54%	1.43%	1.13%
Tidak Puas Hati (TPH)	9.91%	6.19%	5.51%	5.51%	5.32%
Puas Hati (PH)	68.88%	65.51%	65.53%	63.32%	65.27%
Sangat Puas Hati (SPH)	18.79%	26.65%	27.42%	29.47%	28.28%
Min (Skala 4)	3.04	3.17	3.19	3.21	3.31
Peratus	76.00%	79.25%	79.75%	80.25%	82.75%
Interpretasi Min	PH	PH	PH	PH	SPH

Jadual 8 menunjukkan kepuasan staf UPSI bagi tahun 2022 dan 2023 berdasarkan konstruk. Perbandingan kepuasan berdasarkan konstruk ini menunjukkan tiada perbezaan ketara bagi tahun 2022 dan 2023, terdapat 2 konstruk menunjukkan sedikit peningkatan, 5 konstruk menunjukkan sedikit penurunan dengan julat perbezaan hanya 0.01-0.03 dan 2 konstruk kekal seperti tahun sebelumnya. Walaupun terdapat penurunan pada 5 konstruk, namun, ini merupakan satu pencapaian positif kerana jumlah staf yang menjawab tinjauan pada tahun ini adalah jauh lebih banyak, iaitu antara 1267 hingga 1405 berbanding tahun sebelumnya iaitu 792 hingga 891.

Jadual 8 Kepuasan staf UPSI di antara dapatan 2022 dengan 2023 berdasarkan konstruk

Konstruk	2022			2023			Beza
	n	Min	Sisihan Piawai	n	Min	Sisihan Piawai	
Pengurusan Atasan Universiti	891	3.17	0.53	1405	3.18	0.49	+0.01
Pengurusan Pusat Tanggungjawab (PTj)	881	3.30	0.50	1388	3.28	0.49	-0.02

Pengurusan Sumber Manusia	883	3.23	0.53	1390	3.24	0.50	+0.01
Pengurusan Kewangan	864	3.27	0.51	1368	3.26	0.50	-0.01
Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi	883	3.18	0.54	1391	3.17	0.51	-0.01
Pengurusan Perpustakaan Tuanku Bainun	792	3.39	0.52	1267	3.36	0.48	-0.03
Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	891	3.11	0.50	1405	3.10	0.40	-0.01
Pengurusan Infrastruktur dan Fasiliti	882	3.11	0.50	1394	3.11	0.50	0.00
Kemudahan-Kemudahan Lain	887	3.25	0.46	1396	3.25	0.44	0.00

6.0 KESIMPULAN

Berdasarkan maklumat yang diperolehi, secara keseluruhannya tahap kepuasan staf UPSI 2023 berada pada tahap **SANGAT PUAS HATI**. Walau bagaimanapun, setiap PTj perlu meneliti min kepuasan tersebut terutama min yang mendapat tahap **PUAS HATI** yang rendah supaya penambahbaikan boleh dirancang dan dilakukan. Penambahbaikan kualiti secara berterusan bagi perkhidmatan UPSI perlu ditingkatkan oleh setiap PTj yang mendapat **Tidak Puas Hati** melalui tindakan yang sepatutnya. Untuk tahun 2023, semua item telah mencapai tahap **PUAS HATI**, maka, borang Rancangan Tindakan dan Jawapan kepada Laporan Tinjauan Kepuasan Staf UPSI (U3S) tidak perlu diisi oleh semua PTj tetapi borang ini masih disediakan oleh pihak BPQ untuk membolehkan pemantauan PTj pada masa hadapan (rujuk **Lampiran 1**).

LAMPIRAN 1



Pusat Tanggungjawab: BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI (BPQ)

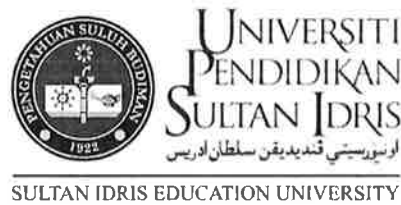
**BORANG RANCANGAN TINDAKAN DAN JAWAPAN KEPADA LAPORAN TINJAUAN
KEPUASAN STAF UPSI (U3S)**

BIL	BUTIRAN (U3S)	HASIL SIASATAN	TINDAKAN	TARIKH PELAKSANAAN	TINDAKAN/ PIC	Keberkesanan Tindakan
1.	Data xxx menunjukkan xxx.	Penggunaan nama XXX.	Pihak xxx pada xxx mengambil tindakan semasa sesi perbincangan xxx.	09 Jul 2021	THO SIEW WEI (BPQ)	Kegunaan PTj: Bukti*: *Sila guna lampiran
						Kegunaan Juruaudit: <input type="checkbox"/> Berkesan <input type="checkbox"/> Tidak Berkesan

*Bukti keberkesanan boleh melalui perubahan, penambahbaikan dan usaha yang telah dilakukan contohnya infografik terkini, *milestone*, data tinjauan dan/atau temubual daripada Staf UPSI.

Lampiran B

**Laporan Tinjauan Tamat Pengajian Program Sarjana Muda
Semester 1, Sesi 2023/2024 (A231).**



**Kertas Laporan Tinjauan Tamat Pengajian
Program Sarjana Muda Semester 1 Sesi 2023/2024 (A231)
Pusat Pembangunan Akademik
Universiti Pendidikan Sultan Idris**

**Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti Kali ke-10 Bil. 1/2024
15 November 2024**

**LAPORAN TINJAUAN TAMAT PENGAJIAN
PROGRAM SARJANA MUDA SEMESTER 1 SESI 2023/2024 (A231)
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS**

1. TUJUAN

Kertas ini disediakan untuk memaklumkan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti (MKSPK), Universiti Pendidikan Sultan Idris berkenaan Laporan Dapatan Tinjauan Tamat Pengajian Program Sarjana Muda bagi Semester 1 Sesi 2023/2024 (A231).

2. LATAR BELAKANG

1.1 Satu kajian tinjauan telah dijalankan pada Semester 1 Sesi 2023/2024 terhadap pelajar-pelajar Ijazah Sarjana Muda semester 8 bagi mendapatkan maklum balas tentang aspek kepuasan terhadap Program Pengajian, Kemudahan dan Perkhidmatan setiap PTj yang diterima sepanjang pengajian di UPSI. Jumlah keseluruhan responden adalah 968 orang pelajar.

1.2 Maklumat - maklumat kajian adalah seperti berikut:

2.2.1 Bilangan responden

Jadual 1: Bilangan responden

FAKULTI	FSM	FPM	FBK	FKMT	FSK	FSSK	FTV	FSKIK	FMSP	FPE	JUMLAH
Jumlah	100	164	82	81	215	44	84	98	40	60	968

* data sehingga 25 Mac 2024

1.3 Kajian menggunakan instrumen soal selidik yang mengandungi tiga (3) bahagian:

Bahagian	Bil.	Pusat Tanggungjawab	Konstruk
A		Latar Belakang	
B		Program Pengajian, Kemudahan dan Perkhidmatan	
	1.	Fakulti	Program Pengajian Akademik Kemahiran Insaniah Penasihatan Akademik Perkhidmatan
	2.	Pusat Kokurikulum	
	3.	Bahagian Hal Ehwal Akademik	
	4.	Jabatan Hal Ehwal Pelajar dan Alumni	Keselesaan Penginapan di Kolej Kediaman Perkhidmatan Kafeteria di bawah JHEPA Perkhidmatan JHEPA Perkhidmatan Bas Kitaran

Bahagian	Bil.	Pusat Tanggungjawab	Konstruk
	5.	Perpustakaan	Bilangan Menggunakan Perpustakaan Dalam 1 Bulan
			Perkhidmatan
	6.	Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi	
	7.	Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda	Kemudahan Prasarana
			Perkhidmatan
	8.	Jabatan Bendahari	
	9.	Bahagian Keselamatan	
	10.	Pusat Kesihatan	
	11.	Pusat Sukan	
	12.	Pusat Latihan Mengajar dan Industri	
C	13.	Maklumat Tambahan	Perancangan Selepas Tamat Tamat Pengajian
			Cadangan Pengajian di UPSI Kepada Saudara/ Kenalan

- 1.4 Tahap kepuasan pelajar adalah berasaskan skala seperti yang ditunjukkan sebagaimana dalam Jadual 2.

Jadual 2: Skala Tahap Kepuasan

SKALA	KEPUASAN
3.50 – 4.00	Sangat Berpuas Hati
2.50 – 3.49	Puas Hati
1.50 – 2.49	Tidak Puas Hati
1.00 – 1.49	Sangat Tidak Puas Hati

3. DAPATAN MIN PENCAPAIAN MENGIKUT PTJ

- 3.1 Jadual 3 menunjukkan dapatan min pencapaian tahap kepuasan pelajar mengikut PTj. Secara keseluruhan, min adalah 3.50 iaitu Sangat Puas Hati.

Jadual 3: Min pencapaian tahap kepuasan pelajar mengikut PTj

Bil.	Pusat Tanggungjawab (PTj)	Min Keseluruhan setiap Konstruk	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
1.	Fakulti		3.50	Sangat Berpuas Hati
	• Program Pengajian	3.64		
	• Kemahiran Insaniah	3.62		
	• Penasihat Akademik	3.58		
	• Perkhidmatan	3.40		
2.	Pusat Kokurikulum		3.50	Sangat Berpuas Hati
	Perkhidmatan	3.48		
	Kursus yang ditawarkan	3.70		
3.	Bahagian Hal Ehwal Akademik	3.51		

TERHAD

Bil.	Pusat Tanggungjawab (PTj)	Min Keseluruhan setiap Konstruk	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
4.	Jabatan Hal Ehwal Pelajar & Alumni			
	• Penginapan di Kolej	3.39		
	• Perkhidmatan	3.37		
	• Perkhidmatan Bas	3.46		
	• Aktiviti Pelajar	3.16		
5.	Perkhidmatan Perpustakaan	3.68		
6.	Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi	3.44		
7.	Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda			
	• Kemudahan Prasarana	3.59		
	• Perkhidmatan	3.47		
8.	Jabatan Bendahari	3.48		
9.	Bahagian Keselamatan	3.55		
10.	Pusat Kesihatan	3.56		
11.	Pusat Sukan	3.61		
12.	Pusat Latihan Mengajar dan Industri	3.31		

- 3.2 Jadual 4 adalah menunjukkan min keseluruhan mengikut fakulti. Majoriti fakulti menunjukkan tahap kepuasan Sangat Berpuas Hati dan Puas Hati bagi konstruk yang dinilai.

Jadual 4: Nilai min fakulti dibandingkan dengan PTj

Bil	Pusat Tanggungjawab (PTj)	Min Keseluruhan setiap Konstruk	Min Keseluruhan berdasarkan Fakulti										
			FSM	FPM	FBK	FKMT	FSK	FSSK	FTV	FSKIK	FMSP	FPE	
1.	Fakulti												
	• Program Pengajian Akademik	3.64	3.58	3.65	3.58	3.61	3.76	3.77	3.70	3.53	3.36	3.61	
	• Kemahiran Insaniah	3.62	3.55	3.62	3.63	3.62	3.71	3.78	3.64	3.53	3.43	3.56	
	• Penasihat Akademik	3.58	3.51	3.64	3.44	3.59	3.66	3.86	3.64	3.42	3.46	3.46	
	• Perkhidmatan	3.40	3.38	3.34	3.29	3.40	3.53	3.52	3.46	3.30	3.33	3.39	
2.	Pusat Kokurikulum												
	Perkhidmatan	3.48	3.45	3.41	3.43	3.56	3.60	3.65	3.45	3.44	3.43	3.33	
3.	Kursus yang ditawarkan	3.70	3.76	3.73	3.68	3.67	3.77	3.72	3.76	3.59	3.39	3.61	
	Bahagian Hal Ehwal Akademik	3.51	3.46	3.51	3.45	3.54	3.62	3.63	3.50	3.46	3.13	3.55	
4.	Jabatan Hal Ehwal Pelajar												
	• Penginapan di Kolej Kediaman UPSI	3.39	3.35	3.38	3.39	3.41	3.41	3.37	3.53	3.40	3.26	3.28	
	• Perkhidmatan Kafeteria	3.37	3.32	3.36	3.34	3.45	3.44	3.43	3.38	3.37	3.18	3.29	
	• Perkhidmatan	3.46	3.47	3.45	3.42	3.50	3.52	3.55	3.44	3.45	3.28	3.27	
	• Perkhidmatan Bas Kitaran	3.16	3.03	3.16	3.00	3.13	3.30	3.39	3.02	3.21	3.18	3.00	
5.	Perkhidmatan Perpustakaan	3.68	3.71	3.63	3.70	3.75	3.76	3.63	3.71	3.55	3.50	3.64	
6.	Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi	3.44	3.40	3.40	3.34	3.53	3.54	3.32	3.41	3.55	2.81	3.22	
7.	Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda												
	• Kemudahan Prasarana	3.59	3.51	3.60	3.55	3.65	3.70	3.69	3.55	3.51	3.27	3.44	
	• Perkhidmatan	3.47	3.35	3.44	3.36	3.69	3.60	3.47	3.35	3.53	3.22	3.27	
8.	Jabatan Bendahari	3.48	3.41	3.51	3.31	3.54	3.60	3.72	3.40	3.52	2.85	3.37	
9.	Bahagian Keselamatan	3.55	3.49	3.58	3.57	3.60	3.64	3.58	3.45	3.47	3.24	3.57	

TERHAD

Bil	Pusat Tanggungjawab (PTJ)	Min Keseluruhan setiap Konstruk	Min Keseluruhan berdasarkan Fakulti									
			FSM	FPM	FBK	FKMT	FSK	FSSK	FTV	FSKIK	FMSP	FPE
10.	Pusat Kesihatan	3.56	3.51	3.65	3.51	3.60	3.62	3.55	3.47	3.50	3.28	3.46
11.	Pusat Sukan	3.61	3.53	3.59	3.48	3.73	3.67	3.70	3.61	3.60	3.50	3.55
12.	Pusat Latihan Mengajar dan Industri	3.31	3.21	3.38	2.82	3.58	3.40	3.43	3.20	3.36	2.71	3.45

4. DAPATAN TAHAP KEPUASAN MENGIKUT PTJ

4.1 Fakulti

a) Program Pengajian Akademik

Jadual 5 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap Program Pengajian Akademik.

Jadual 5: Min tahap kepuasan pelajar terhadap Program Pengajian Akademik

	Perkara	Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Penjelasan tentang struktur pengajian program	3.60	3.64	Sangat Berpuas Hati
ii.	Program menepati kehendak kerjaya	3.65		
iii.	Kerelevanan kursus major	3.69		
iv.	Kerelevanan kursus teras profesional pendidikan	3.69		
v.	Kerelevanan kursus universiti	3.61		
vi.	Tahap kompetensi menjalankan kajian	3.62		

b) Kemahiran Insaniah

Jadual 6 menunjukkan tahap kepuasan pelajar terhadap Kemahiran Insaniah yang pelajar perolehi sepanjang pengajian di UPSI.

Jadual 6: Tahap kepuasan pelajar terhadap Kemahiran Insaniah

	Perkara	Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Kemahiran mencari maklumat	3.67	3.62	Sangat Berpuas Hati
ii.	Kemahiran berkomunikasi untuk temuduga	3.57		
iii.	Kemahiran berinteraksi sosial dalam pelbagai situasi	3.62		
iv.	Kemahiran berbahasa Melayu	3.77		
v.	Kemahiran berbahasa English	3.43		
vi.	Kemahiran menganalisa masalah secara kritikal	3.57		
vii.	Kemahiran berfikir secara kreatif	3.63		
viii.	Kemahiran mengurus masa secara efektif	3.61		
ix.	Kemahiran bekerja secara independen	3.69		
x.	Kemahiran bekerja dalam tekanan	3.57		
xi.	Kemahiran melakukan pelbagai tugas	3.66		
xii.	Kemahiran berkumpul	3.70		
xiii.	Kemahiran menggunakan perisian pemprosesan perkataan	3.59		
xiv.	Kemahiran menganalisa data	3.57		
xv.	Kemahiran menggunakan teknologi untuk membuat persembahan	3.63		
xvi.	Kesedaran terhadap isu-isu sosial semasa	3.63		
xvii.	Etika dan sikap kerja yang positif	3.74		

	Perkara	Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
xviii.	Kemahiran dan keusahawanan	3.54		
xix.	Kemahiran dan kepimpinan	3.62		

c) Penasihat Akademik

Jadual 7 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap Penasihat Akademik yang diperolehi sepanjang pengajian di UPSI.

Jadual 7: Min tahap kepuasan pelajar terhadap Penasihat Akademik

	Perkara	Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Hubungan akademik dengan penasihat	3.59	3.58	Sangat Berpuas Hati
ii.	Pengetahuan penasihat akademik tentang kursus major	3.62		
iii.	Pengetahuan penasihat akademik tentang struktur program pengajian	3.62		
iv.	Bantuan yang diberikan oleh penasihat akademik dalam pemilihan kursus	3.54		
v.	Pemantauan terhadap prestasi akademik oleh penasihat akademik	3.53		

d) Perkhidmatan

Jadual 8 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang diperolehi di fakulti.

Jadual 8: Min tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan di fakulti

	Perkara	Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Perkhidmatan layanan kaunter	3.37	3.40	Puas Hati
ii.	Layanan staf pengurusan tertinggi fakulti	3.42		
iii.	Kecekapan staf pentadbiran fakulti mencari dan menyampaikan maklumat yang dikehendaki	3.34		
iv.	Respon kepada panggilan telefon	3.26		
v.	Laman web fakulti interaktif dan informatif	3.40		
vi.	Saluran maklum balas dan aduan pelanggan	3.28		
vii.	Kemudahan yang disediakan oleh fakulti (cth: makmal, studio, bengkel dll)	3.56		
viii.	Kemudahan pelajar OKU	3.48		
ix.	Hebahan maklumat	3.42		
x.	Waktu operasi pejabat	3.48		

4.2 Pusat Kokurikulum

a) Perkhidmatan

Jadual 9 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan Pusat Kokurikulum.

Jadual 9: Min tahap Kepuasan Perkhidmatan Pusat Kokurikulum

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Kecukupan peralatan untuk melaksanakan aktiviti	3.49	3.48	Puas Hati
ii.	Prosedur pinjaman peralatan	3.43		
iii.	Peralatan membantu dalam perkembangan pengetahuan	3.52		
iv.	Kualiti layanan staf Pusat Ko	3.49		

b) Kursus yang ditawarkan

Jadual 10 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap kursus yang ditawarkan oleh Pusat Kokurikulum.

Jadual 10: Min Tahap Kepuasan Kursus Yang Ditawarkan Pusat Kurikulum

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Meningkatkan kemahiran komunikasi	3.69	3.70	Sangat Berpuas Hati
ii.	Kompetensi tenaga pengajar	3.69		
iii.	Pengetahuan tenaga pengajar	3.72		

4.3 Bahagian Hal Ehwal Akademik

Jadual 11 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA).

Jadual 11: Min tahap kepuasan perkhidmatan Bahagian Hal Ehwal Akademik

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Layanan di kaunter BHEA adalah mesra.	3.39	3.51	Sangat Berpuas Hati
ii.	Laman web BHEA interaktif dan informatif.	3.45		
iii.	Tarikh Pengesahan Kursus (Verify), Pra Pendaftaran Kursus (Pre-Registration), Daftar Semester dan Minggu Tambah/ Gugur Kursus dimaklumkan melalui e-mel/ portal notis kepada pelajar.	3.47		

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
iv.	Jadual kuliah dihebahkan seminggu sebelum kuliah bermula selepas pelajar membuat pendaftaran semester melalui portal.	3.47		
v.	Jadual waktu peperiksaan dipaparkan di UniSIS (Exam Schedule) pada minggu ke-11 mengikut jadual yang telah ditetapkan.	3.59		
vi.	Keputusan peperiksaan dikeluarkan pada masa yang ditetapkan.	3.57		
vii.	Kaedah hebahan maklumat berkaitan akademik.	3.54		
viii.	Penguatkuasaan Peraturan Akademik.	3.57		

4.4 Jabatan Hal Ehwal Pelajar dan Alumni

Perkhidmatan HEPA dinilai dari beberapa aspek seperti di bawah.

a) Keselesaian Penginapan di Kolej Kediaman UPSI

Jadual 12 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap keselesaian penginapan di kolej kediaman UPSI.

Jadual 12: Min tahap kepuasan perkhidmatan kolej kediaman UPSI

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Kolej Harun Aminurashid (KHAR)	3.47	3.39	Puas Hati
ii.	Kolej Ungku Omar (KUO)	3.51		
iii.	Kolej Za'ba (KZ)	3.32		
iv.	Kolej Aminuddin Baki (KAB)	3.27		

b) Perkhidmatan Kafeteria di bawah kendalian JHEPA

Jadual 13 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan kafeteria di bawah kendalian JHEPA.

Jadual 13: Min tahap kepuasan perkhidmatan kafeteria di bawah kendalian HEPA

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Kebersihan Kafeteria Pintu Besar, KZ.	3.33	3.37	Puas Hati
ii.	Harga Makanan Kafeteria Pintu Besar, KZ.	3.36		
iii.	Kebersihan Kafeteria Naan Lounge, KZ.	3.36		
iv.	Harga Makanan Kafeteria Naan Lounge, KZ.	3.32		

	Perkara	Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
v.	Kebersihan Kafeteria Ezzati Catering, DKP.	3.35		
vi.	Kebersihan Kafeteria Teko Emas, KZ.	3.34		
vii.	Harga Makanan Kafeteria Teko Emas, KZ.	3.38		
viii.	Kebersihan Kafeteria DJerai, DKP.	3.39		
ix.	Harga Makanan Kafeteria DJerai, DKP.	3.38		
x.	Harga Makanan Kafeteria Ezzati Catering,	3.39		
xi.	Kebersihan Kafeteria JNJ, Pusat Islam.	3.41		
xii.	Harga Makanan Kafeteria JNJ, Pusat Islam.	3.38		
xiii.	Kebersihan Kafeteria Nasi Kukus Intan, Pusat Islam.	3.40		
xiv.	Harga Makanan Kafeteria Nasi Kukus Intan, Pusat Islam.	3.38		
xv.	Kebersihan Kafeteria Nur Muallim di Kompleks Muzik, KSAJ.	3.39		
xvi.	Kebersihan Kafeteria Naan Lounge, Pusat Pelajar.	3.33		
xvii.	Harga Makanan Kafeteria Naan Lounge, Pusat Pelajar.	3.38		
xviii.	Kebersihan Kafeteria SS di Bitarasiswa,	3.35		
xix.	Harga Makanan Kafeteria SS di Bitarasiswa, KSAJ.	3.42		
xx.	Harga Makanan Kafeteria Nur Muallim di Kompleks Muzik, KSAJ.	3.40		

c) Perkhidmatan

Jadual 14 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan JHEPA.

Jadual 14: Min tahap kepuasan perkhidmatan

	Perkara	Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Kemudahan dobi : kemudahan penggunaan	3.41	3.46	Puas Hati
ii.	Kemudahan dobi : Harga	3.29		
iii.	Penasihat Aktiviti Pelajar	3.41		
iv.	Perkhidmatan dan layanan staf JHEPA	3.43		
v.	Hebahan maklumat informatif melalui laman web dan media sosial	3.46		
vi.	Kemudahan bantuan wang pelajar	3.47		
vii.	Kemudahan pinjaman wang segera	3.40		
viii.	Kursus dan latihan kepimpinan yang disediakan kepada pelajar oleh JHEPA	3.47		

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
ix.	Aktiviti anjuran JHEPA (Khidmat Masyarakat, Kemahiran Insaniah, Kerohanian, Keusahawanan, Kesukarelawan, Kebudayaan, Sukan dan lain-lain)	3.53		
x.	Kemudahan prasarana JHEPA: Kompleks Sukan	3.41		
xi.	Kemudahan Prasarana JHEPA: UPSI Adventure Park	3.29		
xii.	Kemudahan Prasarana JHEPA: <i>Student Lounge</i>	3.41		

d) Perkhidmatan Bas Kitaran (Syarikat yang dilantik selain bas UPSI)

Jadual 15 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan bas kitaran (syarikat yang dilantik selain bas UPSI).

Jadual 15: Min tahap kepuasan perkhidmatan bas kitaran (syarikat yang dilantik selain bas UPSI)

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Jadual perjalanan bas	2.96	3.16	Puas Hati
ii.	Keselesaian bas	3.35		

4.5 Perpustakaan Tuanku Bainun, UPSI

Perpustakaan dinilai dari beberapa aspek seperti di bawah:

a) Penggunaan Perpustakaan

Jadual 16 menunjukkan kekerapan pelajar (dalam peratus) menggunakan perpustakaan dalam 1 bulan.

Jadual 16: Penggunaan perpustakaan dalam 1 bulan

Kekerapan	1 – 5 kali	6 – 10 kali	11 – 20 kali	>= 21 kali
Peratus	11.10	21.40	17.80	49.70

Daripada Jadual 16, didapati penggunaan perpustakaan oleh pelajar paling kerap dengan **21 kali dan ke atas** dalam sebulan.

b) Perkhidmatan Perpustakaan

Jadual 17 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan perpustakaan.

Jadual 17: Min tahap kepuasan perkhidmatan perpustakaan

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Waktu perkhidmatan perpustakaan.	3.68	3.68	Sangat Berpuas Hati
ii.	Keselesaian ruang membaca.	3.79		
iii.	Layanan dan bantuan staf perpustakaan.	3.65		
iv.	Koleksi perpustakaan menyokong pembelajaran.	3.68		
v.	Kemudahan dan perkhidmatan pengkomputeran (terminal, komputer dan percetakan).	3.75		
vi.	Jumlah kelayakan pinjaman buku.	3.71		
vii.	Mutu perkhidmatan perpustakaan dalam talian (online).	3.60		
viii.	Laman web perpustakaan interaktif dan informatif.	3.63		
ix.	Kemudahan OKU di perpustakaan.	3.60		

4.6 Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT)

Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) dinilai dari beberapa aspek di bawah:

a) Memiliki komputer

Jadual 18 menunjukkan peratus pelajar memiliki komputer.

Jadual 18 : Peratus pelajar memiliki komputer

Memiliki komputer sendiri	Tiada	Desktop	Notebook
Peratus	6.20	50.40	43.40

b) Jenis peranti yang dimiliki selain komputer

Jadual 19 menunjukkan peratus pelajar memiliki peranti selain komputer.

Jadual 19 : Peratus pelajar memiliki peranti selain komputer

Memiliki peranti selain komputer	Telefon pintar	Tablet	Lain-lain
Peratus	62.00	34.40	3.60

c) Tujuan anda menggunakan komputer

Jadual 20 menunjukkan tujuan pelajar menggunakan komputer.

Jadual 20 : Tujuan pelajar memiliki peranti selain komputer

Tujuan	Pembelajaran dan Penyelidikan	Capaian SMBU	Media Sosial	Lain-lain
Peratus	43.20	15.00	23.10	18.70

Daripada data di atas (a hingga c), didapati hampir keseluruhan pelajar mempunyai komputer. Tujuan utama penggunaan komputer adalah untuk pembelajaran dan penyelidikan.

d) Perkhidmatan Pusat ICT

Jadual 21 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan Pusat ICT.

Jadual 21: Min tahap kepuasan perkhidmatan Pusat ICT

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Kebolehcapaian internet di KSAJS.	3.26	3.44	Puas Hati
ii.	Kebolehcapaian internet di KSAS.	3.29		
iii.	Penggunaan Sistem Pengurusan Pembelajaran (LMS-MyGuru) dalam pengajian.	3.46		
iv.	Saluran maklumat melalui Portal MyUPSI.	3.46		
v.	Pengurusan kad matrik pelajar.	3.55		
vi.	Layanan perkhidmatan kaunter Pusat ICT.	3.51		
vii.	Saluran maklum balas dan aduan pelanggan.	3.47		
viii.	Laman web Pusat ICT interaktif dan informatif.	3.51		

5.1 Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda (JPPHB)

JPPHB dinilai dari beberapa aspek seperti di bawah:

5) Kemudahan Prasarana

Jadual 22 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan prasarana yang disediakan di UPSI.

Jadual 22: Min tahap kepuasan kemudahan prasarana

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Dewan Kuliah/ Bilik Kuliah/ Makmal	3.63	3.59	

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
ii.	Kafeteria	3.55		Sangat Berpuas Hati
iii.	Parkir (Kampus Sultan Abdul Jalil Shah)	3.34		
iv.	Parkir (Kampus Sultan Azlan Shah)	3.48		
v.	Tempat sukan dan rekreasi	3.65		
vi.	Tempat untuk aktiviti kokurikulum	3.64		
vii.	Pusat pelajar (Kampus Sultan Abdul Jalil Shah)	3.61		
viii.	Pusat pelajar (Kampus Sultan Azlan Shah)	3.65		
ix.	Pusat Kesihatan	3.60		
x.	Kemudahan untuk Orang Kelainan Upaya	3.53		
xi.	Surau An-Nur, Kampus Sultan Abdul Jalil Shah	3.64		
xii.	Masjid kampus Sultan Azlan Shah, Proton City	3.78		
xiii.	Surau Al-Falah, Kolej Aminuddin Baki	3.63		
xiv.	Sistem jalan raya dalam kampus	3.62		
xv.	Kemudahan tandas	3.59		
xvi.	Signage	3.57		
xvii.	Kemudahan direktori bangunan	3.59		
xviii.	Kemudahan laluan pejalan kaki	3.57		
xix.	Perhentian bas (Kampus Sultan Abdul Jalil Shah)	3.52		
xx.	Perhentian bas (Kampus Sultan Azlan Shah)	3.53		

5) Perkhidmatan JPPHB

Jadual 23 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan JPPHB.

Jadual 23: Min tahap kepuasan perkhidmatan JPPHB

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Layanan perkhidmatan kaunter JPPHB	3.49	3.47	Puas Hati
ii.	Sistem tempahan ruang	3.47		
iii.	Saluran maklum balas dan aduan pelanggan	3.45		

4.9 Perkhidmatan Bendahari

Jadual 24 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh Bendahari.

Jadual 24: Min tahap kepuasan perkhidmatan Bendahari

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Perkhidmatan layanan kaunter	3.48	3.48	Puas Hati
ii.	Kecekapan staf bendahari mencari dan	3.50		

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
iii.	Respon kepada panggilan telefon	3.41		
iv.	Laman web Bendahari interaktif dan informatif	3.48		
v.	Saluran maklum balas dan aduan pelanggan	3.45		
vi.	Panduan dan peraturan kewangan adalah jelas (denda, yuran dll)	3.54		

4.10 Bahagian Keselamatan

Jadual 25 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan Bahagian Keselamatan.

Jadual 25: Min tahap Kepuasan Bahagian Keselamatan

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Kawalan keselamatan di pintu masuk KSAJS	3.62	3.55	Sangat Berpuas Hati
ii.	Kawalan keselamatan di pintu masuk KSAS	3.62		
iii.	Layanan pengawal keselamatan semasa	3.42		
iv.	Penguatkuasaan AUKU (etika, kenderaan, pakaian)	3.56		
v.	Penguatkuasaan lalu lintas	3.56		
vi.	Perkhidmatan buka dan tutup bilik kuliah di dalam kampus	3.59		
vii.	Keselamatan semasa berada di kampus	3.64		
viii.	Amaun denda yang ditetapkan	3.39		
ix.	Rondaan keselamatan di kolej kediaman	3.53		

4.11 Pusat Kesihatan

Jadual 26 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan Pusat Kesihatan.

Jadual 26: Min tahap kepuasan perkhidmatan Pusat Kesihatan

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Perkhidmatan layanan kaunter	3.57	3.56	Sangat Berpuas Hati
ii.	Waktu menunggu konsultasi perubatan	3.53		
iii.	Waktu menunggu konsultasi pergigian	3.47		
iv.	Kemahiran dan sikap profesionalisme pegawai perubatan	3.58		
v.	Sikap dan profesionalisme paramedik	3.59		
vi.	Fasiliti yang disediakan	3.59		

4.12 Pusat Sukan

Jadual 27 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan Pusat Sukan.

Jadual 27: Min tahap kepuasan perkhidmatan Pusat Sukan

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Perkhidmatan layanan kaunter	3.55	3.61	Sangat Berpuas Hati
ii.	Kemudahan sukan gelanggang <i>indoor</i>	3.62		
iii.	Kemudahan sukan gelanggang outdoor	3.63		
iv.	Kemudahan kolam renang	3.68		
v.	Pengurusan Kelab Sukan Pelajar	3.60		
vi.	Kemudahan asrama (<i>marina</i>)	3.55		

4.13 Pusat Latihan Mengajar dan Industri (PULAMI)

Jadual 28 menunjukkan min tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan Pusat Latihan Mengajar dan Industri.

Jadual 28: Min tahap kepuasan perkhidmatan Pusat Latihan Mengajar dan Industri

Perkara		Min Tahap Kepuasan setiap Elemen	Min Keseluruhan	Tahap Keseluruhan
i.	Perkhidmatan layanan kaunter	3.38	3.31	Puas Hati
ii.	Layanan staf pengurusan PULAMI	3.34		
iii.	Kecekapan staf PULAMI mencari dan menyampaikan maklumat yang dikehendaki	3.15		
iv.	Respon kepada panggilan telefon	3.20		
v.	Laman web PULAMI interaktif dan informatif	3.27		
vi.	Facebook PULAMI	3.36		
vii.	Saluran maklum balas dan aduan pelanggan	3.19		
viii.	Penempatan PPG / LM / LI	3.15		
ix.	Informasi yang diterima semasa taklimat	3.40		
x.	Bimbingan Pensyarah Penyelia	3.63		

5. DAPATAN MAKLUMAT TAMBAHAN

5.1 Perancangan Selepas Tamat Pengajian

Jadual 29 menunjukkan perancangan pelajar selepas tamat pengajian di UPSI.

Jadual 29: Perancangan selepas tamat pengajian

Item	Peratus
Bekerja	82.40
Menyambung pengajian ke peringkat lebih tinggi di UPSI	12.80
Menyambung pengajian di IPT lain	4.80

Daripada Jadual 29, didapati selepas tamat pengajian, **sebilangan besar pelajar (82.40%)** ingin bekerja.

5.2 Cadangan Pengajian di UPSI Kepada Saudara/Kenalan

Ya	-	94.90%
Tidak	-	5.10%

Daripada dapatan di atas, majoriti (94.90%) pelajar akan mencadangkan UPSI kepada saudara atau kenalan sebagai tempat meneruskan pengajian.

6. ISU-ISU KUALITI

Secara keseluruhan, tahap kepuasan pelajar bagi mana-mana fakulti terhadap perkhidmatan/kemudahan yang setiap PTJ sediakan adalah berada pada tahap **BERPUAS HATI** dan **SANGAT BERPUAS HATI**.

7. SYOR

Ahli Jawatankuasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti dengan segala hormatnya dimohon untuk mengambil maklum Laporan Dapatan Tinjauan Tamat Pengajian Program Sarjana Muda bagi Semester 1 Sesi 2023/2024 (A231) Universiti Pendidikan Sultan Idris seperti dibentangkan.

Lampiran C

**Laporan Kajian Kepuasan Pelajar Program Pengajian Siswazah
Tahun 2023.**



**LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELAJAR PROGRAM PENGAJIAN SISWAZAH
BAGI TAHUN 2023**



1.0 Pendahuluan

- 1.1 Kajian kepuasan pelajar merupakan satu kajian yang dijalankan ke atas pelajar-pelajar pascasiswazah bagi mengetahui tahap kepuasan mereka terhadap perkhidmatan Institut Pengajian Siswazah selama mereka bergelar pelajar di Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI). Kajian ini telah di jalankan pada setiap tahun bermula pada tahun 2015.

2.0 Objektif kajian Kepuasan Pelanggan

- i. Untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan di Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- ii. Untuk menganalisis tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti profesionalisme (penyeliaan) program pengajian siswazah.
- iii. Untuk mengetahui tahap kepuasan pelajar terhadap kualiti sumber di Universiti Pendidikan Sultan Idris.

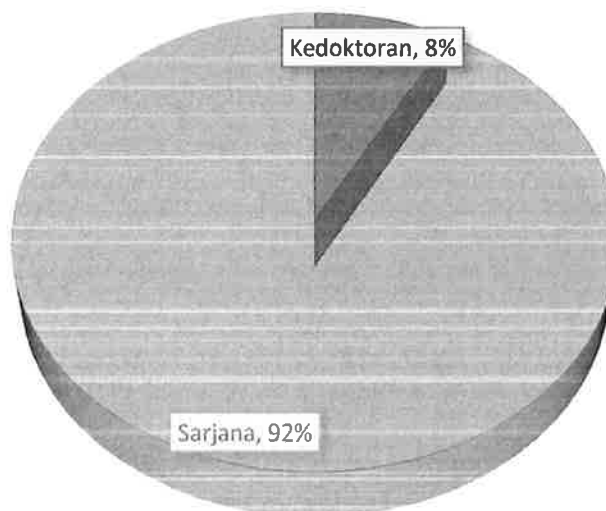
3.0 Keputusan dan Perbincangan

3.1 Demografi pelajar

Bilangan responden

Program Pengajian	Bilangan Pelajar
Sarjana	1220 (92%)
Kedoktoran	100 (8%)

MAKLUMAT PELANGGAN



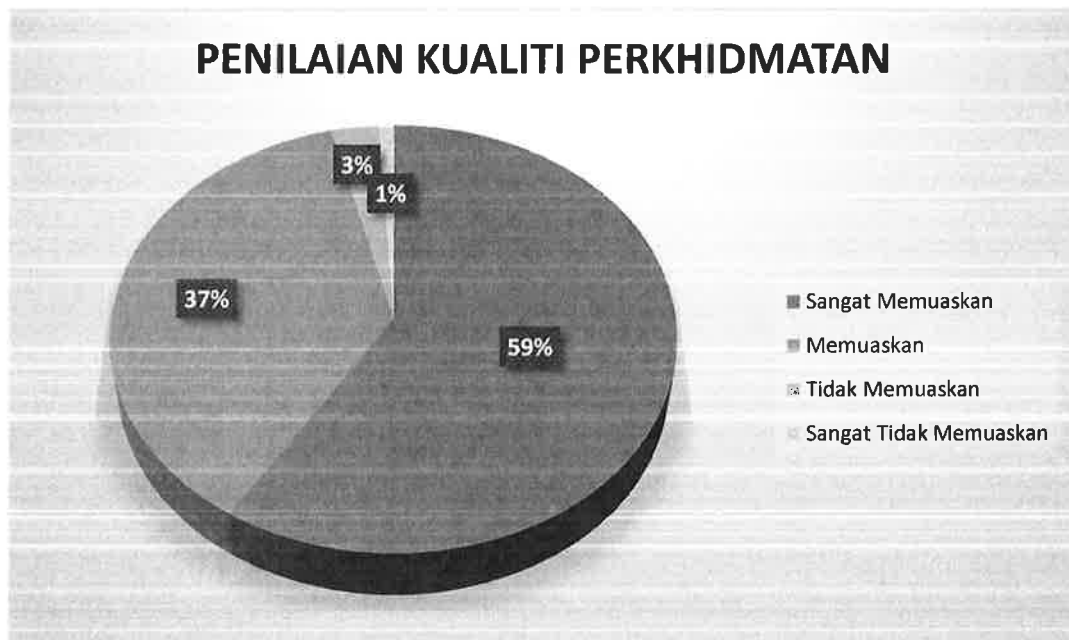
Rajah 1.0: Bilangan responden

Seramai 1320 pelajar telah terlibat dalam kajian ini. Pelajar-pelajar ini merupakan pelajar yang berstatus tamat pengajian dan telah bergraduasi pada sidang konvokesyen ke-25 yang berlangsung pada 22 November hingga 29 November 2023 yang lalu. Daripada 1320 pelajar tersebut, terdapat 92% pelajar Program Sarjana dan 8% pelajar Program Doktor Falsafah telah menjawab soal selidik yang pihak IPS sediakan.

3.2 Penilaian Kualiti Perkhidmatan

Kualiti Perkhidmatan

Tahap Kepuasan	Bilangan Pelajar
Sangat Memuaskan	778 (59%)
Memuaskan	483 (37%)
Tidak Memuaskan	37 (3%)
Sangat Tidak Memuaskan	22 (1%)



Rajah 2.0: Kualiti Perkhidmatan

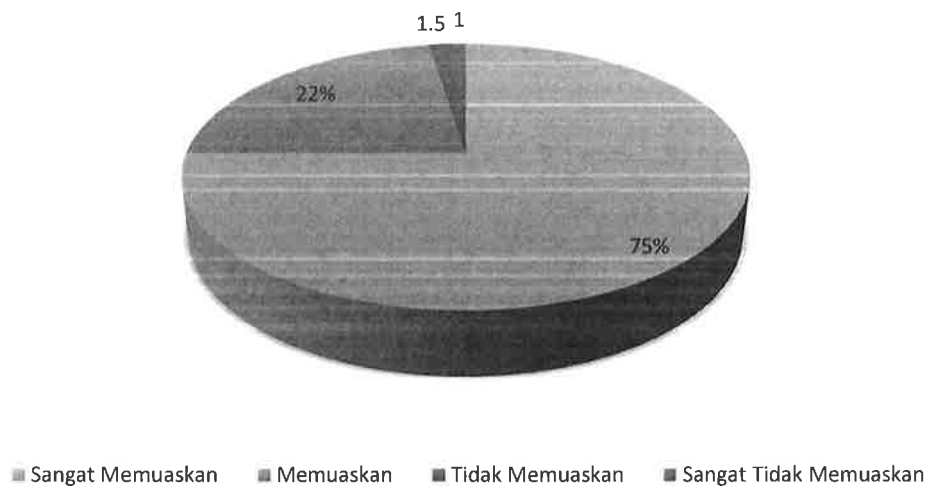
Berdasarkan carta pai di atas, terdapat 96% pelajar berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh Institut Pengajian Siswazah (IPS) kepada mereka selama ini. Baki 4% lagi kurang berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan IPS.

3.3 Penilaian Kualiti Profesionalisme (Penyeliaan)

Kualiti Profesionalisme (Penyeliaan)

Tahap Kepuasan	Bilangan Pelajar
Sangat Memuaskan	989 (75%)
Memuaskan	297 (22.5%)
Tidak Memuaskan	20 (1.5%)
Sangat Tidak Memuaskan	14(1%)

PENILAIAN KUALITI PROFESIONALISME (PENYELIAAN)



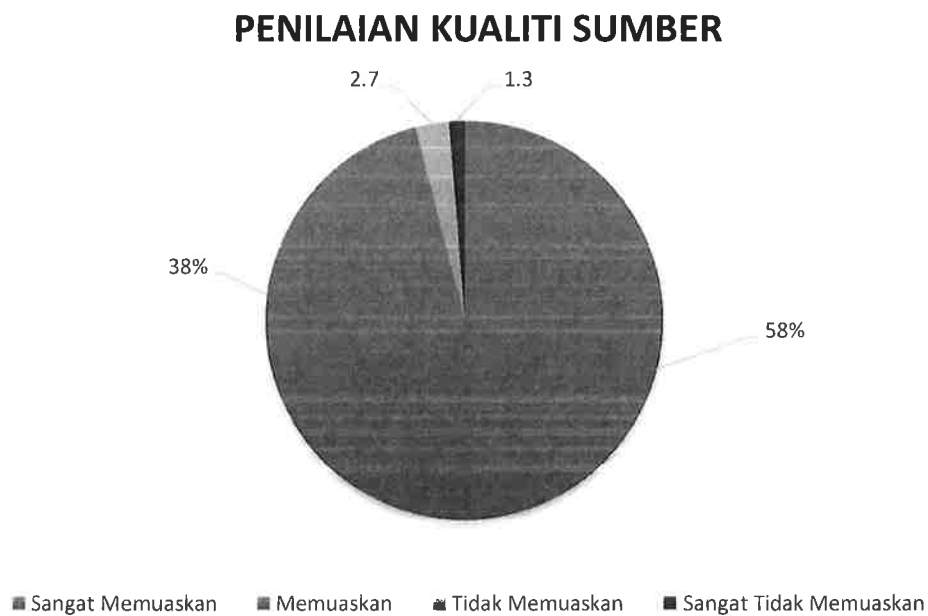
Rajah 3.0: Kualiti Profesionalisme (Penyeliaan)

Carta pai di atas menunjukkan 97.5% pelajar berpuas hati dengan kualiti profesionalisme (penyeliaan) berhubung proses penulisan tesis dan disertasi mereka. Manakala 2.5% pelajar lagi merasakan tahap kualiti profesionalisme (penyeliaan) di tahap yang kurang memuaskan.

3.4 Penilaian Kualiti Sumber

Kualiti Sumber

Tahap Kepuasan	Bilangan Pelajar
Sangat Memuaskan	769 (58%)
Memuaskan	500 (38%)
Tidak Memuaskan	35 (2.7%)
Sangat Tidak Memuaskan	16 (1.3%)



Rajah 4.0: Kualiti Sumber

Peratusan tertinggi bagi penilaian kualiti sumber adalah 58% iaitu di tahap yang sangat memuaskan. Diikuti dengan 38% pelajar merasakan kualiti sumber di IPS memuaskan. Baki lagi 4% pelajar merasakan kualiti sumber di IPS di tahap kurang memuaskan.

3.5 Perpustakaan

- a) Bilangan Kekerapan Penggunaan Perkhidmatan Perpustakaan Dalam Tempoh Satu (1) Bulan

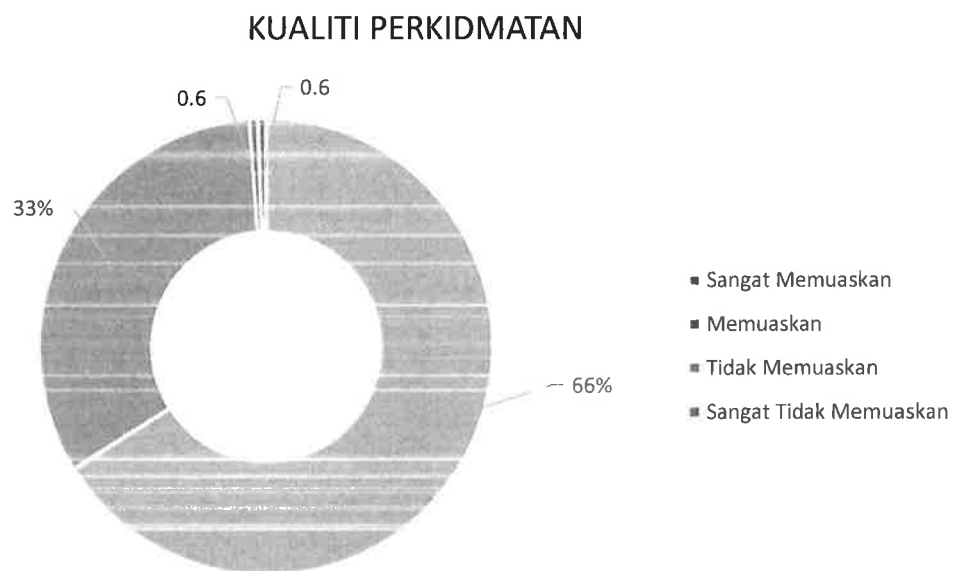
Tahap Kekerapan	Bilangan Pelajar
1 - 5 Kali	946 (71.5%)
6 - 10 Kali	224 (17%)
11 - 20 Kali	63 (5%)
Lebih 20 Kali	87 (6.5%)



Rajah 5.0: Kekerapan Penggunaan Perkhidmatan Perpustakaan

b) Kualiti Perkhidmatan

Tahap Kepuasan	Bilangan Pelajar
Sangat Memuaskan	872 (66%)
Memuaskan	430 (32.8%)
Tidak Memuaskan	9 (0.6%)
Sangat Tidak Memuaskan	9 (0.6%)



Rajah 6.0: Kualiti Perkhidmatan

Peratusan tertinggi bagi penilaian kualiti profesionalisme adalah 66% iaitu di tahap yang sangat memuaskan. Diikuti dengan 32.8% pelajar merasakan kualiti profesionalisme di IPS memuaskan. Baki lagi 1.2% pelajar merasakan kualiti profesionalisme di IPS di tahap kurang memuaskan.

4.0 Perbandingan Laporan Kajian Kepuasan Pelajar bagi Tahun 2022 dan 2023



Rajah 7.0: Perbandingan Laporan Kajian Kepuasan Pelajar bagi Tahun 2022 dan 2023

Tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2023 adalah sebanyak 96% manakala peratusan kepuasan pelanggan bagi tahun 2022 adalah sebanyak 97%. Oleh itu, terdapat perbezaan sebanyak 1% bagi tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2022 dan tahun 2023.

5.0 Rumusan

Secara keseluruhan, para pelajar pasca siswazah berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan dengan mencapai peratusan tinggi sebanyak 96% pelajar berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan.