

---

## LAPORAN DAPATAN TINJAUAN KEPUASAN STAF UPSI 2024 (JANUARI HINGGA DISEMBER 2024)

---



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**

<b>ISI KANDUNGAN .....</b>	<b>2</b>
<b>1.0 PENGENALAN .....</b>	<b>3</b>
<b>2.0 OBJEKTIF .....</b>	<b>4</b>
<b>3.0 METODOLOGI TINJAUAN.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Instrumen Tinjauan.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Pemilihan Konstruk dan Item Soal Selidik.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 Konsep Pelaporan Dapatan Tinjauan .....</b>	<b>6</b>
<b>3.3 Penggunaan Skala Likert .....</b>	<b>7</b>
<b>3.4 Persampelan.....</b>	<b>7</b>
<b>3.5 Borang Tindakan dan Jawapan bagi Tinjauan Kepuasan Staf UPSI.....</b>	<b>9</b>
<b>4.0 DAPATAN TINJAUAN U3S DAN PELAPORAN .....</b>	<b>9</b>
<b>4.1 Infogragrafik U3S .....</b>	<b>9</b>
<b>4.2 Maklumat Responden .....</b>	<b>10</b>
<b>4.3 Dapatan Tahap Kepuasan Mengikut Item .....</b>	<b>15</b>
<b>4.4 Dapatan Tahap Kepuasan Mengikut PTj.....</b>	<b>20</b>
<b>5.0 ANALISA DAPATAN KEPUASAN STAF UPSI SECARA KESELURUHAN .....</b>	<b>27</b>
<b>6.0 KESIMPULAN .....</b>	<b>29</b>

## **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 2024 telah berjaya dilaksanakan selama sebulan, dari 1 hingga 28 Februari 2025. Kerjasama erat antara Bahagian Pengurusan Kualiti (BPQ) dan Pusat ICT dalam menyebarkan tinjauan ini melalui e-mel serta paparan "pop-up" di portal kakitangan UPSI telah membuahkan hasil yang positif. Sebanyak 1,327 maklum balas telah diterima, menunjukkan sedikit penurunan berbanding tahun 2023, di mana 1,405 maklum balas telah direkodkan.

Penurunan sebanyak 78 maklum balas ini mungkin dipengaruhi oleh beberapa faktor, antaranya kekeliruan dalam kalangan staf akibat pelaksanaan tinjauan lain dalam tempoh yang berdekatan, tahap kesedaran terhadap kepentingan U3S, serta kekangan masa warga UPSI dalam memberikan maklum balas. Walaupun terdapat sedikit penurunan, jumlah maklum balas yang diterima masih mencerminkan tahap penglibatan yang baik dalam kalangan staf.

Jumlah maklum balas yang diperoleh juga menggambarkan komitmen kakitangan UPSI dalam menyuarakan pandangan mereka demi penambahbaikan sistem dan perkhidmatan universiti. Ini selaras dengan klausa 9.1.2 Kepuasan Pelanggan dalam standard ISO 9001:2015, yang menekankan kepentingan maklum balas pengguna dalam meningkatkan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

Analisis lanjut terhadap maklum balas yang diperoleh akan membantu dalam menilai keberkesanan pelaksanaan tinjauan serta mengenal pasti aspek yang perlu diperbaiki bagi meningkatkan kadar respons pada masa hadapan.

## **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 pusat tanggungjawab (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. Jantina
- ii. Kumpulan Perkhidmatan
- iii. Pusat Tanggungjawab (PTj)
- iv. Tempoh Perkhidmatan
- v. Kategori Staf

## **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
- x. Pengurusan Keselamatan Kampus
- xi. Pengurusan Akademik

### **3.1 Pemilihan Konstruk dan Item Soal Selidik**

Bagi U3S 2024 yang dilaksanakan pada Februari 2025, beberapa perubahan dan penambahbaikan telah dilakukan terhadap konstruk dan item soal selidik berbanding U3S 2023. Perubahan ini dibuat berdasarkan analisis mendalam ke atas dapatan U3S 2023 serta hasil perbincangan bersama wakil Pusat Tanggung Jawab (PTJ) dalam sesi Bengkel Pemantapan Tinjauan Kepuasan Staf UPSI (U3S) 2024 yang berlangsung pada 28 Oktober 2024 di Bilik Seminar Titiwangsa 3 dan 4, Scholar's Suites. Terdapat 11 Konstruk dan 70 item dalam U3S 2024 seperti di dalam **Jadual 1**.

**Jadual 1** Bilangan Item Kepuasan Staf UPSI (U3S)

<b>Konstruk</b>	<b>Bilangan Item</b>
Pengurusan Atasan Universiti	4
Pengurusan Pusat Tanggungjawab (PTj)	7
Pengurusan Sumber Manusia	6
Pengurusan Kewangan	2
Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi	10
Pengurusan Perpustakaan Tuanku Bainun	5
Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	3
Pengurusan Infrastruktur dan Fasiliti	17
Kemudahan-Kemudahan Lain	11
Pengurusan Keselamatan Kampus	6
Pengurusan Akademik	4
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>

### **3.2 Konsep Pelaporan Dapatan Tinjauan**

Pelaporan maklumat tinjauan adalah seperti berikut:

- i. 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.
- ii. Dapatan tinjauan dibentangkan mengikut PTj, item dan perbandingan hasil dapatan berkaitan dengan tahun sebelumnya.

### 3.3 Penggunaan Skala Likert

U3S 2024 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)
1.0 - 1.75	SANGAT TIDAK PUAS HATI (STPH)

### 3.4 Persampelan

Bilangan staf UPSI pada tahun 2024 adalah dalam lingkungan 2000 orang. Dengan mengambilkira jumlah ini sebagai saiz populasi, jumlah sampel minima yang diperlukan bagi memberi impak kepada hasil kajian U3S 2024 adalah seramai 322 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

Jumlah responden yang terkumpul bagi tinjauan U3S 2024 ini adalah jauh lebih tinggi berbanding jumlah persampelan yang diperlukan. Selain itu, jumlah ini mencerminkan tahap penyertaan yang memberangsangkan, kerana ia melebihi 60% daripada populasi staf UPSI. Ini menunjukkan kesediaan warga universiti untuk memberikan maklum balas yang konstruktif demi penambahbaikan sistem dan perkhidmatan.



### 3.5 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 28 Februari 2025 (Jumaat), jam 5.00 petang, jumlah responden adalah seramai 1,327 orang daripada 2145 orang staf UPSI iaitu bersamaan dengan 61.86%. Sebagai rujukan, pecahan responden mengikut PTj adalah seperti di Jadual 4. Bilangan minimum saiz sampel bagi ralat persampelan 5% dengan aras keyakinan 95% adalah 326 responden mengikut populasi seramai 2145 orang. Dengan pencapaian ini, jelas bahawa maklumbalas daripada staf UPSI telah melampaui tahap minimum yang dikehendaki.

**Jadual 4** Statistik Responden Mengikut PTj

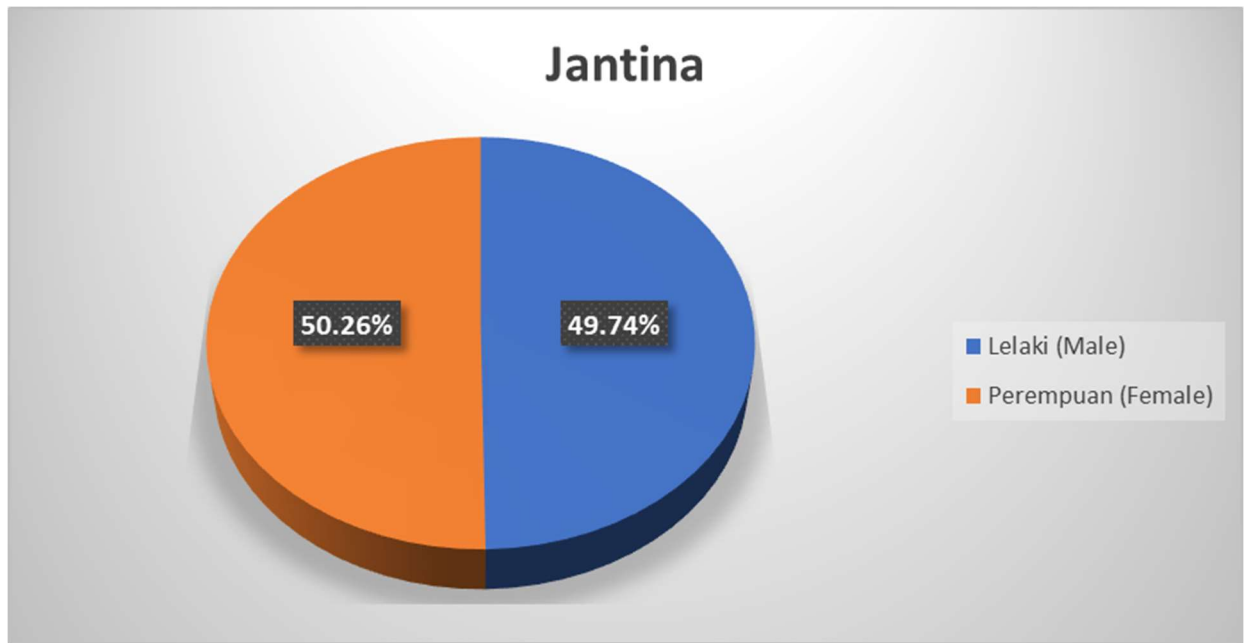
Bil	Pusat Tanggungjawab (PTj)	Jumlah Staf di PTj 2024	Telah Mengisi U3S 2024	Tidak Mengisi U3S 2024
1	Bahagian Audit Dalam	15	8	7
2	Bahagian Governan	6	3	3
3	Bahagian Hal Ehwal Akademik	31	29	2
4	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	32	32	0
5	Bahagian Keselamatan	101	61	40
6	Bahagian Komunikasi Korporat	27	16	11
7	Bahagian Pengangkutan	51	31	20
8	Bahagian Pengurusan Kualiti	5	5	0
9	Bahagian Pengurusan Risiko dan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	5	5	0
10	Bahagian Perundangan	8	7	1
11	Bahagian Sumber Manusia	43	28	15
12	Fakulti Bahasa dan Komunikasi	174	101	73
13	Fakulti Komputeran dan Meta-Teknologi	86	74	12
14	Fakulti Muzik dan Seni Persembahan	85	46	39
15	Fakulti Pembangunan Manusia	145	70	75
16	Fakulti Pengurusan dan Ekonomi	97	67	30

<b>Bil</b>	<b>Pusat Tanggungjawab (PTj)</b>	<b>Jumlah Staf di PTj 2024</b>	<b>Telah Mengisi U3S 2024</b>	<b>Tidak Mengisi U3S 2024</b>
17	Fakulti Sains dan Matematik	170	103	67
18	Fakulti Sains Kemanusiaan	124	82	42
19	Fakulti Sains Sukan dan Kejurulatihan	72	42	30
20	Fakulti Seni, Kelestarian dan Industri Kreatif	71	44	27
21	Fakulti Teknikal dan Vokasional	75	44	31
22	Institut Pengajian Siswazah	39	36	3
23	Institut Peradaban Melayu	15	6	9
24	Jabatan Bendahari	71	24	47
25	Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda	116	53	63
26	Jabatan Strategik	16	12	4
27	Kolej Aminuddin Baki	4	2	2
28	Kolej Awang Had Salleh	5	2	3
29	Kolej Kediaman Harun Aminurrashid	4	3	1
30	Kolej Ungku Omar	4	3	1
31	Kolej Za'ba	6	4	2
32	Pejabat Karang Mengarang	21	12	9
33	Pejabat Pendaftar	4	2	2
34	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)	6	5	1
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	64	6
38	Pusat Alumni	4	4	0
39	Pusat Antarabangsa dan Mobiliti	12	4	8
40	Pusat Inisiatif Pemodenan Pendidikan	3	3	0

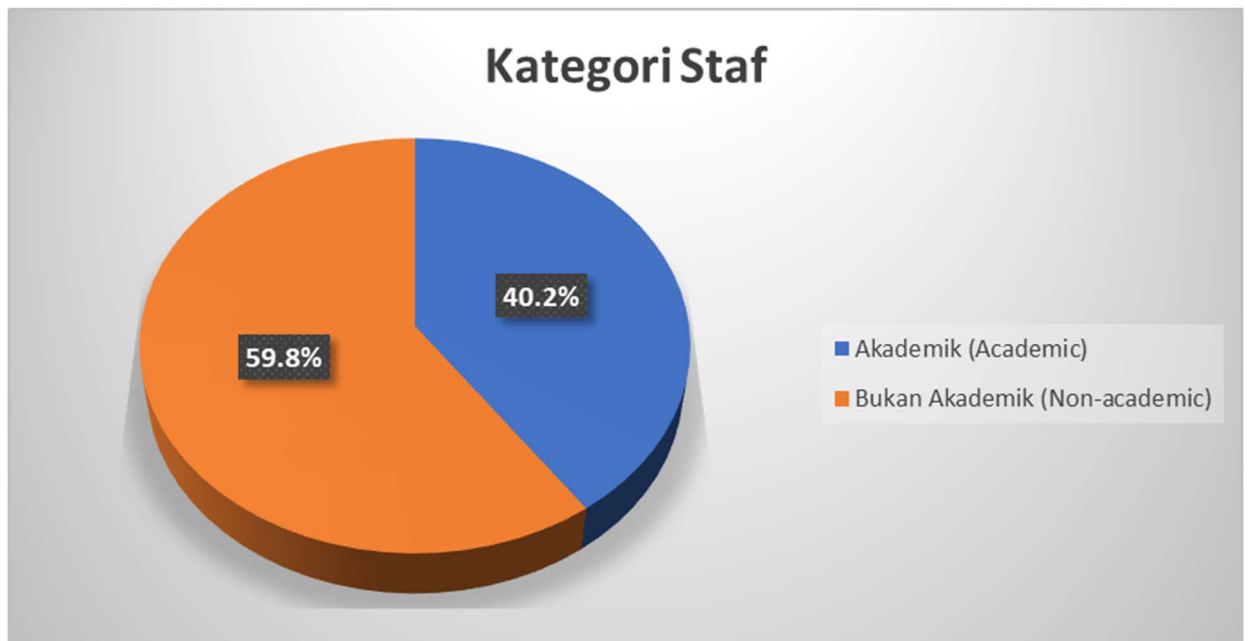
<b>Bil</b>	<b>Pusat Tanggungjawab (PTj)</b>	<b>Jumlah Staf di PTj 2024</b>	<b>Telah Mengisi U3S 2024</b>	<b>Tidak Mengisi U3S 2024</b>
41	Pusat Islam	11	5	6
42	Pusat Kaunseling	7	7	0
43	Pusat Kebudayaan	8	8	0
44	Pusat Kesihatan	35	15	20
45	Pusat Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	6	4	2
46	Pusat Ko-Kurikulum	16	14	2
47	Pusat Latihan Mengajar dan Industri	7	6	1
48	Pusat Pembangunan Akademik	10	9	1
49	Pusat Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi	23	16	7
50	Pusat Penyelidikan Perkembangan Kanak-Kanak Negara	66	29	37
51	Pusat Sukan	19	13	6
52	Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi	80	43	37
53	Pusat Transformasi Komuniti Universiti	5	3	2
54	Pusat Ulul Albab	5	2	3
55	Pusat Waqaf, Endowmen, Zakat, Sedekah dan Khairat	9	3	6
56	Unit Integriti	5	3	2
57	Unit Kediaman Luar Kampus	4	4	0
<b>Jumlah</b>		<b>2145</b>	<b>1327</b>	<b>818</b>

\*Sumber jumlah kakitangan tahun 2024 adalah daripada BSM

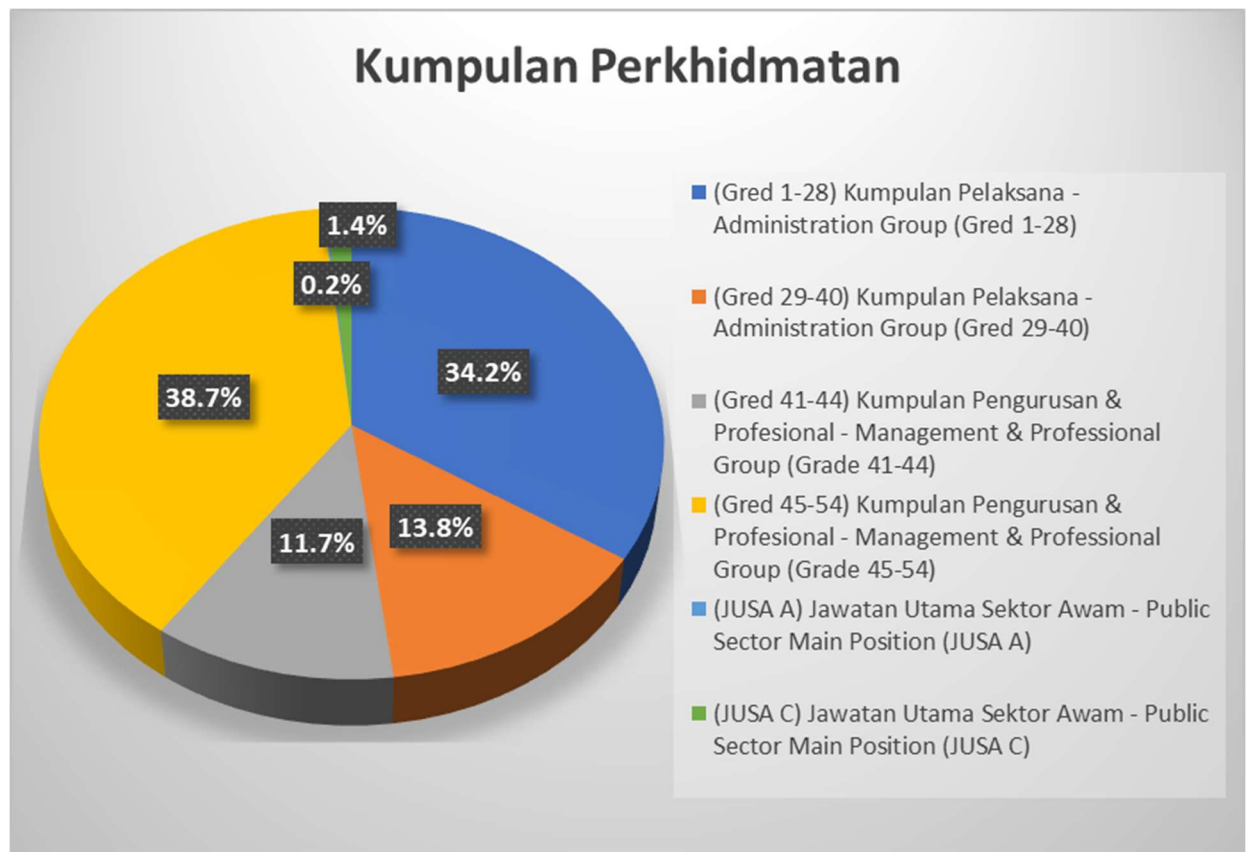
Manakala, maklumat tentang Jantina Staf (rujuk Rajah 2). Kategori Staf (rujuk Rajah 3), Kumpulan Perkhidmatan (rujuk Rajah 4) dan Tempoh Perkhidmatan (rujuk Rajah 5) dipaparkan melalui carta pai.



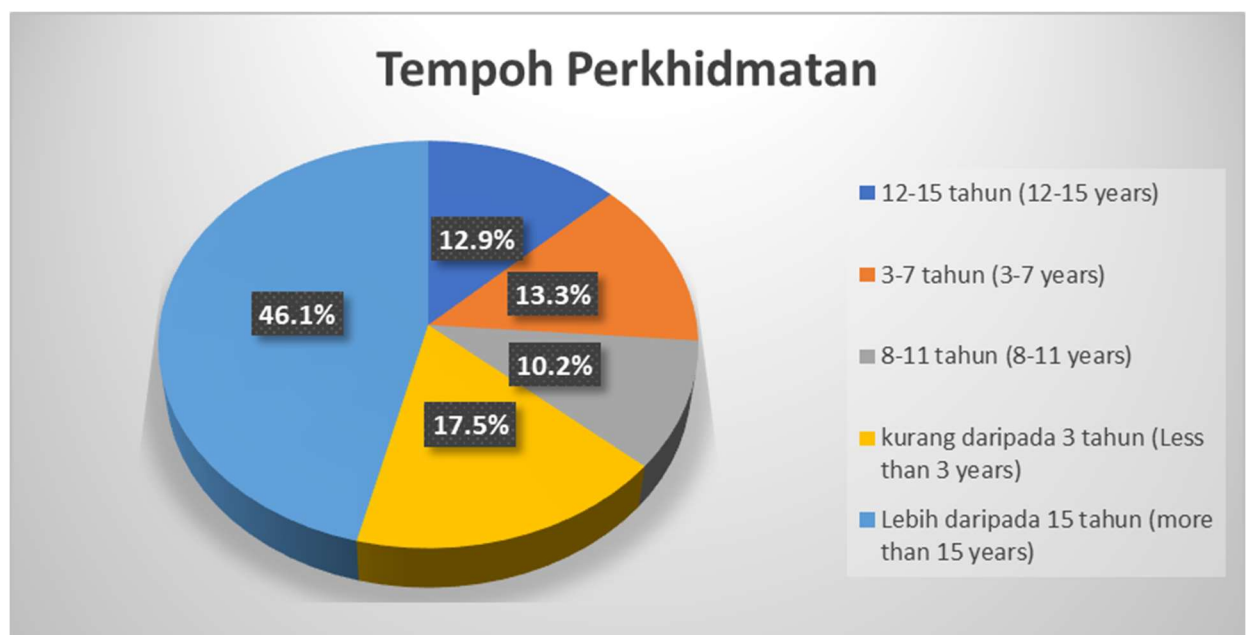
**Rajah 2** Jantina Staf



**Rajah 3** Kategori Staf



**Rajah 4** Kumpulan Perkhidmatan



**Rajah 5** Tempoh Perkhidmatan

Seramai 660 orang staf lelaki dan 667 orang staf wanita telah mengambil bahagian untuk menjawab U3S 2024. Daripada jumlah keseluruhan 1327 orang responden ini, 59.8% adalah daripada staf bukan akademik. Manakala, hanya 534 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 612 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, Pengurusan Kemudahan-Kemudahan Lain, Pengurusan Keselamatan Kampus dan Pengurusan Akademik. Secara keseluruhannya hasil U3S 2024 adalah pada tahap PUAS HATI dan SANGAT PUAS HATI (Julat 2.89-3.56). Sehubungan itu, terdapat 41 item yang mendapat tahap SANGAT PUAS HATI. Manakala, terdapat 2 item yang mendapat nilai min kurang daripada skala 3 iaitu Kemudahan tempat letak kereta dan Kawalan terhadap Haiwan Liar di Kampus Sultan Abdul Jalil Shah.

**Jadual 5** Min tahap kepuasan dan sisihan piawai mengikut item

Item	n	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi Min#
<b>Pengurusan Atasan Universiti</b>				
Penyebaran maklumat daripada pengurusan atasan mengenai dasar universiti [cth.: visi, misi, pelan strategik, dasar kualiti & pengurusan risiko]	1327	3.38	0.525	SPH
Keperihatinan pengurusan atasan terhadap kebajikan staf	1327	3.29	0.582	SPH
Kesediaan pengurusan atasan untuk menerima maklum balas daripada staf	1327	3.23	0.589	PH
Komitmen pengurusan atasan terhadap pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti	1327	3.31	0.543	SPH
<b>Pengurusan Pusat Tanggungjawab (PTj)</b>				
Perkhidmatan layanan kaunter	1327	3.32	0.514	SPH
Pematuhan staf terhadap dasar universiti [cth.: Akta, dasar, pekeliling, prosedur, garis panduan, arahan kerja dan peraturan]	1327	3.29	0.543	SPH
Kecekapan staf semasa memberi perkhidmatan	1327	3.30	0.542	SPH
Pembahagian kerja secara adil dalam kalangan staf di PTj	1327	3.16	0.611	PH
Pengurusan keselamatan harta benda di PTj	1327	3.26	0.545	SPH
Pengemaskinian maklumat dalam laman web PTj	1327	3.21	0.577	PH
Pengurusan maklumbalas di PTj	1327	3.24	0.557	PH
<b>Pengurusan Sumber Manusia</b>				
Pengurusan SKT/LNPT	1240	3.40	0.581	SPH
Pengurusan kenaikan pangkat	1143	3.21	0.627	PH
Pengurusan latihan staf	1243	3.36	0.591	SPH
Sistem MyUPSI Portal [Modul Sumber Manusia]	1243	3.46	0.562	SPH
Peruntukan Rawatan Klinik Panel	1225	3.23	0.725	PH
Pengurusan Kebajikan Kakitangan UPSI	1242	3.37	0.615	SPH



Item	n	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi Min#
<b>Pengurusan Kewangan</b>				
Pengurusan tuntutan kewangan	1255	3.32	0.592	SPH
Sistem Pengurusan Kewangan MyUPSI Portal	1236	3.37	0.574	SPH
<b>Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi</b>				
KSAJS Kelajuan capaian Internet	1189	3.25	0.641	PH
KSAJS Penyelenggaraan peralatan ICT di fasiliti [Dewan Kuliah, Dewan Konvensyen dan Lain-lain].	1117	3.29	0.605	SPH
KSAJS Penyelenggaraan peralatan ICT untuk pentadbiran [cth.: penyelenggaraan komputer/komputer riba dan perisian]	1148	3.31	0.581	SPH
KSAS Kelajuan capaian Internet	1180	3.23	0.655	PH
KSAS Penyelenggaraan peralatan ICT untuk PdP di bilik-bilik kuliah	1082	3.27	0.646	SPH
KSAS Penyelenggaraan peralatan ICT untuk pentadbiran [cth.: penyelenggaraan komputer/komputer riba dan perisian]	1112	3.33	0.590	SPH
Penyelenggaraan keseluruhan sistem ICT	1262	3.33	0.576	SPH
Pengurusan maklum balas di Pusat ICT	1260	3.35	0.565	SPH
Pengurusan komunikasi maklumat menerusi emel rasmi kakitangan [cth: iklan, spam, dan emel yang tidak berkaitan]	1268	3.35	0.586	SPH
Pengurusan Sistem Kehadiran MyQRIS	1273	3.38	0.595	SPH
<b>Pengurusan Perpustakaan Tuanku Bainun (PTB)</b>				
Perkhidmatan yang disediakan oleh PTB [cth: Pinjaman Auditorium dan Bilik Seminar]	1134	3.45	0.541	SPH
Perkhidmatan Layanan Kaunter	1169	3.47	0.541	SPH
Kepelbagaian bahan-bahan bacaan	502	3.48	0.592	SPH
Aplikasi dalam talian PTB [cth.: WebOPAC, Sumber Elektronik]	505	3.52	0.567	SPH
Pengurusan maklum balas di PTB	489	3.54	0.519	SPH

Item	n	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi Min#
<b>Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja</b>				
Pengurusan keselamatan di tempat kerja	1327	3.17	0.489	PH
Pengurusan Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit	1327	3.19	0.477	PH
Pelaksanaan program kesedaran Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [KKP]	1327	3.18	0.493	PH
<b>Pengurusan Infrastruktur dan Fasiliti</b>				
KSAJS Kemudahan tempat letak kereta	1327	2.89	0.709	PH
KSAJS Kebersihan tandas	1327	3.07	0.574	PH
KSAJS Kemudahan lampu di persekitaran pejabat	1327	3.13	0.554	PH
KSAJS Penyelenggaraan penghawa dingin	1327	3.16	0.549	PH
KSAJS Penyelenggaraan lif	1327	3.11	0.574	PH
KSAJS Penyelenggaraan bangunan	1327	3.11	0.559	PH
KSAJS Papan tanda bangunan	1327	3.13	0.555	PH
KSAJS Kemudahan OKU	1327	3.10	0.577	PH
KSAS Kemudahan tempat letak kereta	1327	3.12	0.603	PH
KSAS Kebersihan tandas	1327	3.12	0.569	PH
KSAS Kemudahan lampu di persekitaran pejabat	1327	3.19	0.524	PH
KSAS Penyelenggaraan penghawa dingin	1327	3.17	0.549	PH
KSAS Penyelenggaraan lif	1327	3.15	0.571	PH
KSAS Penyelenggaraan bangunan	1327	3.15	0.550	PH
KSAS Papan tanda bangunan	1327	3.18	0.533	PH
KSAS Kemudahan OKU	1327	3.16	0.546	PH
Pengurusan aduan di JPPHB	1327	3.13	0.564	PH
<b>Kemudahan-kemudahan Lain</b>				
Perkhidmatan rawatan di Pusat Kesihatan UPSI	1267	3.49	0.553	SPH
Perkhidmatan rawatan dan layanan di klinik-klinik panel	1235	3.37	0.583	SPH

Item	n	Min	Sisihan Piawai	Interpretasi Min#
Kemudahan sukan	1249	3.44	0.562	SPH
Kemudahan rekreasi luar	1245	3.44	0.546	SPH
Kemudahan di Masjid Al-Mursyidin KSAS	1222	3.56	0.524	SPH
Kemudahan di Surau An-Nur KSAJS	1192	3.45	0.570	SPH
Perkhidmatan tempahan kenderaan universiti	1205	3.41	0.564	SPH
KSAJS Perkhidmatan kafeteria	1194	3.30	0.601	SPH
KSAJS Perkhidmatan Kiosk	1165	3.28	3.37	SPH
KSAS Perkhidmatan Kafeteria	1205	3.37	0.559	SPH
KSAS Perkhidmatan Kiosk	1162	3.34	0.554	SPH
<b>Pengurusan Keselamatan Kampus</b>				
KSAJS Kawalan pintu masuk utama	1256	3.36	0.569	SPH
KSAJS Kawalan haiwan liar	1231	2.95	0.823	PH
KSAJS Penguatkuasaan penggunaan tempat letak kereta	1244	3.09	0.741	PH
KSAS Kawalan pintu masuk utama	1247	3.34	0.579	SPH
KSAS Kawalan haiwan liar	1196	3.04	0.760	PH
KSAS Penguatkuasaan penggunaan tempat letak kereta	1224	3.18	0.696	PH
<b>Pengurusan Akademik</b>				
Jangka masa semakan dokumen berkaitan akreditasi program	488	3.25	0.597	PH
Pengurusan proses audit / penilaian program akademik di fakulti	497	3.27	0.597	SPH
Pengurusan Jadual Kuliah	515	3.21	0.720	PH
Pengurusan Jadual Peperiksaan	508	3.27	0.677	SPH

#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); Pengurusan Keselamatan Kampus (BKES); Pengurusan Akademik (Akad) secara keseluruhannya adalah pada tahap **PUAS HATI** dan **SANGAT PUAS HATI (Julat 2.57 -3.79)**.

**Jadual 6** Min dan sisihan piawai tahap kepuasan mengikut PTj

PTj		PA	PTj	BSM	Bend	ICT	PTB	OSHA	PIF	Lain	BKES	Akad
Bahagian Audit Dalam	Min	3.22	3.05	3.31	3.31	3.29	3.21	3.08	3.08	3.39	2.96	
	Sisihan Piawai	0.629	0.319	0.603	0.603	0.543	0.454	0.236	0.420	0.524	0.621	
Bahagian Governan	Min	3.25	3.43	3.61	3.33	3.67	3.67	3.44	3.51	3.42	3.36	
	Sisihan Piawai	0.289	0.638	0.577	0.577	0.577	0.577	0.577	0.509	0.472	0.740	
Bahagian Hal Ehwal Akademik	Min	3.12	3.16	3.16	3.26	3.28	3.33	3.08	2.97	3.26	2.97	3.50
	Sisihan Piawai	0.347	0.405	0.475	0.445	0.462	0.472	0.311	0.449	0.447	0.610	0.707
Bahagian Hal Ehwal Pelajar	Min	3.34	3.37	3.28	3.30	3.23	3.34	3.09	3.11	3.32	3.16	
	Sisihan Piawai	0.664	0.680	0.811	0.659	0.683	0.721	0.704	0.631	0.674	0.769	
Bahagian Keselamatan	Min	3.19	3.05	3.27	3.29	3.26	3.27	3.09	3.03	3.30	3.24	
	Sisihan Piawai	0.609	0.601	0.680	0.660	0.648	0.658	0.544	0.590	0.667	0.715	

PTj		PA	PTj	BSM	Bend	ICT	PTB	OSHA	PIF	Lain	BKES	Akad
Bahagian Komunikasi Korporat	Min	3.06	3.17	3.30	3.20	3.36	3.36	3.10	3.15	3.35	3.21	
	Sisihan Piawai	0.554	0.471	0.548	0.600	0.553	0.497	0.375	0.425	0.586	0.608	
Bahagian Pengangkutan	Min	3.12	3.14	3.25	3.26	3.20	3.21	3.11	3.13	3.21	2.94	
	Sisihan Piawai	0.532	0.450	0.478	0.445	0.489	0.416	0.432	0.415	0.420	0.548	
Bahagian Pengurusan Kualiti	Min	3.35	3.29	3.33	3.70	3.67	3.68	3.47	3.22	3.44	3.10	
	Sisihan Piawai	0.497	0.363	0.498	0.497	0.501	0.524	0.548	0.539	0.493	0.551	
Bahagian Pengurusan Risiko dan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	Min	2.95	3.17	3.21	3.25	3.38	3.25	3.20	3.13	3.41	2.79	
	Sisihan Piawai	0.426	0.383	0.618	0.500	0.636	0.500	0.447	0.531	0.613	0.904	
Bahagian Perundangan	Min	3.43	3.16	3.36	3.43	3.46	3.43	3.24	3.26	3.48	3.23	
	Sisihan Piawai	0.535	0.633	0.511	0.535	0.540	0.535	0.555	0.538	0.535	0.646	
Bahagian Sumber Manusia	Min	3.18	3.23	3.48	3.40	3.34	3.41	3.15	3.23	3.36	3.15	
	Sisihan Piawai	0.467	0.484	0.518	0.572	0.564	0.503	0.428	0.502	0.533	0.531	
Fakulti Bahasa dan Komunikasi	Min	3.42	3.32	3.39	3.36	3.32	3.48	3.35	3.21	3.42	3.26	3.40
	Sisihan Piawai	0.563	0.581	0.606	0.651	0.639	0.533	0.486	0.571	0.541	0.625	0.535
Fakulti Komputeran dan Meta-Teknologi	Min	3.32	3.28	3.31	3.34	3.32	3.55	3.20	3.10	3.47	3.13	3.31
	Sisihan Piawai	0.548	0.520	0.631	0.628	0.547	0.505	0.457	0.561	0.564	0.715	0.604
Fakulti Muzik dan Seni Persembahan	Min	3.42	3.30	3.22	3.30	3.30	3.45	3.14	2.95	3.48	2.98	3.20
	Sisihan Piawai	0.642	0.606	0.750	0.789	0.582	0.535	0.523	0.727	0.588	0.794	0.524

PTj		PA	PTj	BSM	Bend	ICT	PTB	OSHA	PIF	Lain	BKES	Akad
Fakulti Pembangunan Manusia	Min	3.43	3.31	3.39	3.31	3.22	3.56	3.26	3.14	3.42	3.21	3.20
	Sisihan Piawai	0.593	0.604	0.641	0.637	0.737	0.620	0.529	0.608	0.664	0.781	0.715
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi	Min	3.41	3.31	3.45	3.38	3.30	3.56	3.21	3.12	3.38	3.19	3.12
	Sisihan Piawai	0.565	0.567	0.535	0.538	0.575	0.513	0.546	0.563	0.518	0.655	0.660
Fakulti Sains dan Matematik	Min	3.32	3.23	3.33	3.39	3.25	3.45	3.16	3.10	3.43	3.19	3.05
	Sisihan Piawai	0.567	0.568	0.611	0.567	0.654	0.585	0.449	0.534	0.573	0.713	0.691
Fakulti Sains Kemanusiaan	Min	3.35	3.21	3.37	3.37	3.27	3.60	3.15	2.96	3.42	3.01	3.24
	Sisihan Piawai	0.566	0.619	0.640	0.618	0.694	0.526	0.561	0.740	0.581	0.841	0.709
Fakulti Sains Sukan dan Kejurulatihan	Min	3.35	3.23	3.44	3.40	3.23	3.52	3.21	3.21	3.40	3.23	3.27
	Sisihan Piawai	0.610	0.587	0.698	0.487	0.546	0.545	0.513	0.497	0.592	0.653	0.651
Fakulti Seni, Kelestarian dan Industri Kreatif	Min	3.21	3.01	3.19	3.16	3.11	3.42	3.02	3.01	3.31	2.95	3.24
	Sisihan Piawai	0.475	0.580	0.648	0.480	0.564	0.527	0.428	0.541	0.551	0.643	0.443
Fakulti Teknikal dan Vokasional	Min	3.34	3.35	3.40	3.29	3.26	3.44	3.21	3.15	3.35	3.17	3.28
	Sisihan Piawai	0.563	0.514	0.593	0.513	0.586	0.524	0.526	0.572	0.526	0.682	0.606
Institut Pengajian Siswazah	Min	3.28	3.50	3.26	3.32	3.41	3.50	3.29	3.22	3.47	3.39	
	Sisihan Piawai	0.577	0.506	0.618	0.565	0.545	0.508	0.496	0.499	0.520	0.559	
Institut Peradaban Melayu	Min	3.42	3.50	3.13	3.23	3.25	3.40	3.50	3.49	3.51	3.27	
	Sisihan Piawai	0.532	0.548	0.704	0.474	0.369	0.548	0.548	0.546	0.544	0.686	

PTj		PA	PTj	BSM	Bend	ICT	PTB	OSHA	PIF	Lain	BKES	Akad
Jabatan Bendahari	Min	3.21	3.21	3.42	3.64	3.51	3.49	3.11	3.14	3.52	3.25	
	Sisihan Piawai	0.437	0.428	0.595	0.492	0.508	0.514	0.319	0.409	0.508	0.610	
Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda	Min	3.26	3.21	3.20	3.32	3.32	3.29	3.16	3.17	3.36	3.08	
	Sisihan Piawai	0.644	0.604	0.705	0.642	0.654	0.583	0.529	0.588	0.628	0.681	
Jabatan Strategik	Min	3.33	3.21	3.20	3.41	3.23	3.08	3.17	3.16	3.34	3.00	
	Sisihan Piawai	0.642	0.506	0.691	0.513	0.548	0.422	0.566	0.586	0.593	0.661	
Kolej Aminuddin Baki	Min	3.63	3.71	3.92	3.50	4.00	3.50	3.50	3.47	3.91	3.50	
	Sisihan Piawai	0.530	0.404	0.118	0.707	0.000	0.707	0.707	0.749	0.129	0.707	
Kolej Awang Had Salleh	Min	3.50	3.50	3.50	3.75	2.95	3.80	3.50	3.00	3.68	3.33	
	Sisihan Piawai	0.707	0.707	0.707	0.707	0.088	0.707	0.707	0.000	0.619	0.566	
Kolej Kediaman Harun Aminurrashid	Min	3.00	3.00	3.89	4.00	4.00	4.00	3.33	3.33	3.94	3.61	
	Sisihan Piawai	0.000	0.000	0.192	0.000	0.00	0.000	0.577	0.577	0.105	0.621	
Kolej Ungku Omar	Min	3.00	3.14	3.56	3.33	3.23	3.73	3.00	2.90	3.33	3.00	
	Sisihan Piawai	0.000	0.412	0.621	0.577	0.404	0.577	0.000	0.136	0.577	0.789	
Kolej Za'ba	Min	3.63	3.50	3.75	3.75	3.48	3.20	3.08	3.19	3.70	3.54	
	Sisihan Piawai	0.539	0.577	0.500	0.500	0.748	0.577	0.147	0.516	0.399	0.678	
Pejabat Karang Mengarang	Min	3.27	3.46	3.34	3.24	3.43	3.35	3.25	3.29	3.60	3.34	
	Sisihan Piawai	0.584	0.517	0.622	0.534	0.535	0.500	0.452	0.614	0.549	0.755	

PTj		PA	PTj	BSM	Bend	ICT	PTB	OSHA	PIF	Lain	BKES	Akad
Pejabat Pendaftar	Min	3.50	3.50	3.00	3.25	3.50	3.50	3.17	3.47	3.73	3.17	
	Sisihan Piawai	0.707	0.707	0.000	0.354	0.707	0.707	0.236	0.666	0.386	0.471	
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)	Min	3.05	3.60	3.45	3.40	3.62	3.55	3.40	3.20	3.52	3.29	
	Sisihan Piawai	0.112	0.548	0.553	0.548	0.543	0.563	0.548	0.468	0.579	0.747	
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	Min	3.25	3.19	3.22	3.33	2.90	3.73	3.33	3.31	3.33	3.33	
	Sisihan Piawai	0.433	0.330	0.385	0.577	0.173	0.577	0.577	0.602	0.577	0.577	
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	Min	3.83	3.95	3.78	3.67	3.80	3.67	3.33	3.33	3.79	3.67	
	Sisihan Piawai	0.289	0.082	0.385	0.577	0.346	0.577	0.577	0.602	0.339	0.577	
Perpustakaan Tuanku Bainun	Min	3.06	3.04	3.14	3.15	3.11	3.40	3.03	2.99	3.19	2.89	
	Sisihan Piawai	0.451	0.399	0.457	0.399	0.470	0.588	0.288	0.411	0.425	0.523	
Pusat Alumni	Min	3.75	3.71	3.79	4.00	3.43	4.00	3.50	3.44	3.64	3.53	
	Sisihan Piawai	0.500	0.511	0.372	0.000	0.577	0.000	0.577	0.586	0.535	0.552	
Pusat Antarabangsa dan Mobiliti	Min	3.25	3.21	3.21	3.50	3.58	3.50	3.25	3.16	3.44	3.15	
	Sisihan Piawai	0.957	0.650	0.346	0.577	0.554	0.577	0.500	0.454	0.497	0.635	
Pusat Inisiatif Pemodenan Pendidikan	Min	2.67	3.24	3.03	3.00	3.03	3.17	2.78	3.02	3.24	2.89	
	Sisihan Piawai	0.577	0.555	0.477	0.000	0.096	0.289	0.385	0.355	0.420	0.192	
Pusat Islam	Min	3.20	3.20	3.39	3.25	3.35	3.40	3.20	3.51	3.27	3.24	
	Sisihan Piawai	0.447	0.447	0.552	0.500	0.572	0.548	0.447	0.568	0.521	0.652	



PTj		PA	PTj	BSM	Bend	ICT	PTB	OSHA	PIF	Lain	BKES	Akad
Pusat Kaunseling	Min	2.89	3.00	3.30	3.29	3.32	3.50	3.00	3.01	3.58	3.28	
	Sisihan Piawai	0.216	0.000	0.539	0.488	0.535	0.548	0.000	0.258	0.526	0.601	
Pusat Kebudayaan	Min	3.00	3.05	3.06	3.23	3.14	3.00	3.08	2.96	3.38	3.23	
	Sisihan Piawai	0.293	0.228	0.322	0.463	0.407	0.000	0.236	0.322	0.516	0.625	
Pusat Kesihatan Universiti	Min	3.30	3.28	3.44	3.43	3.44	3.60	3.36	3.39	3.48	3.25	
	Sisihan Piawai	0.531	0.619	0.605	0.514	0.537	0.511	0.533	0.558	0.539	0.692	
Pusat Keusahawanan & Kebolehpasaran Graduan	Min	3.75	3.75	4.00	3.75	3.75	3.30	3.75	3.74	3.84	3.75	
	Sisihan Piawai	0.500	0.500	0.000	0.500	0.500	0.500	0.500	0.529	0.318	0.500	
Pusat Ko-kurikulum	Min	3.16	3.18	3.36	3.19	3.33	3.78	3.07	3.12	3.43	3.24	
	Sisihan Piawai	0.379	0.448	0.549	0.865	0.533	0.527	0.267	0.388	0.513	0.614	
Pusat Latihan Mengajar dan Industri	Min	3.67	3.60	3.60	3.08	3.70	3.60	3.28	3.27	3.68	3.66	
	Sisihan Piawai	0.497	0.530	0.542	1.197	0.510	0.548	0.480	0.478	0.505	0.509	
Pusat Pembangunan Akademik	Min	3.33	3.32	3.40	3.38	3.28	3.44	3.11	3.24	3.47	3.22	
	Sisihan Piawai	0.500	0.524	0.517	0.518	0.421	0.527	0.333	0.477	0.528	0.455	
Pusat Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi	Min	3.23	3.23	3.42	3.25	3.28	2.57	3.10	3.04	3.35	3.21	
	Sisihan Piawai	0.433	0.471	0.538	0.573	0.734	0.568	0.554	0.522	0.650	0.596	
Pusat Penyelidikan Perkembangan Kanak-Kanak Negara	Min	3.38	3.37	3.53	3.63	3.54	3.72	3.08	3.16	3.64	3.56	3.67
	Sisihan Piawai	0.491	0.490	0.689	0.528	0.560	0.470	0.275	0.413	0.512	0.559	0.516

PTj		PA	PTj	BSM	Bend	ICT	PTB	OSHA	PIF	Lain	BKES	Akad
Pusat Sukan	Min	3.44	3.33	3.36	3.42	3.49	3.85	3.31	3.28	3.44	3.25	
	Sisihan Piawai	0.516	0.488	0.567	0.515	0.523	0.518	0.579	0.566	0.561	0.606	
Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi	Min	3.38	3.42	3.43	3.50	3.68	3.76	3.27	3.18	3.54	3.23	
	Sisihan Piawai	0.523	0.522	0.561	0.504	0.472	0.507	0.449	0.536	0.533	0.714	
Pusat Transformasi Komuniti Universiti	Min	3.42	3.48	3.50	3.25	3.40	3.71	3.22	3.06	3.61	2.97	
	Sisihan Piawai	0.433	0.638	0.664	0.354	0.707	0.642	0.385	0.306	0.572	0.573	
Pusat Ulul Albab	Min	3.13	3.07	3.08	3.25	3.00	3.00	3.00	2.91	3.32	2.75	
	Sisihan Piawai	0.177	0.101	0.354	0.354	0.000	0.000	0.000	0.125	0.321	0.354	
Pusat Waqaf, Endowmen, Zakat, Sedekah dan Khairat	Min	3.33	3.00	3.11	3.67	3.07	3.33	3.00	3.00	3.27	2.94	
	Sisihan Piawai	0.577	0.000	0.192	0.577	0.115	0.577	0.000	0.000	0.472	0.385	
Unit Integriti	Min	3.25	3.05	3.94	3.33	3.97	3.67	3.33	3.29	3.73	3.08	
	Sisihan Piawai	0.289	0.082	0.096	0.577	0.082	0.577	0.577	0.509	0.129	0.546	
Unit Kediaman Luar Kampus	Min	3.50	3.25	3.44	3.50	3.03	3.00	3.25	3.09	3.23	3.01	
	Sisihan Piawai	0.577	0.556	0.664	0.707	0.058	0.000	0.500	0.401	0.379	0.372	
<b>Jumlah</b>	Min	<b>3.30</b>	<b>3.25</b>	<b>3.34</b>	<b>3.34</b>	<b>3.31</b>	<b>3.49</b>	<b>3.18</b>	<b>3.12</b>	<b>3.41</b>	<b>3.16</b>	<b>3.25</b>
	Sisihan Piawai	<b>0.560</b>	<b>0.556</b>	<b>0.617</b>	<b>0.583</b>	<b>0.604</b>	<b>0.552</b>	<b>0.486</b>	<b>0.568</b>	<b>0.564</b>	<b>0.694</b>	<b>0.642</b>
<b>Interpretasi Min#</b>		<b>SPH</b>	<b>PH</b>	<b>SPH</b>	<b>SPH</b>	<b>SPH</b>	<b>SPH</b>	<b>PH</b>	<b>PH</b>	<b>SPH</b>	<b>PH</b>	<b>PH</b>

#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 2020 sehingga 2024 secara keseluruhan. Analisis tahap kepuasan staf UPSI secara keseluruhan dalam peratus, min dan interpretasi min digunakan. Kesimpulannya, perbandingan min ini menunjukkan kepuasan staf UPSI tahun 2024 telah meningkat sebanyak 0.05 (1.25%) berbanding dengan tahun 2023 serta peningkatan Interpretasi Min daripada **Puas Hati** menjadi **Sangat Puas Hati**.

**Jadual 7** Perbandingan kepuasan staf UPSI di antara 2020 sehingga 2024 secara keseluruhan

Skala	2020	2021	2022	2023	2024
Sangat Tidak Puas Hati (STPH)	1.65%	1.54%	1.43%	1.13%	1.2%
Tidak Puas Hati (TPH)	6.19%	5.51%	5.51%	5.32%	4.7%
Puas Hati (PH)	65.51%	65.53%	63.32%	65.27%	60.8%
Sangat Puas Hati (SPH)	26.65%	27.42%	29.47%	28.28%	33.3%
Min (Skala 4)	3.17	3.19	3.21	3.21	3.26
Peratus	79.25%	79.75%	80.25%	80.25%	81.50%
Interpretasi Min	PH	PH	PH	PH	<b>SPH</b>

**Jadual 8** menunjukkan kepuasan staf UPSI bagi tahun 2023 dan 2024 berdasarkan konstruk. Perbandingan kepuasan ini menunjukkan penambahbaikan yang positif, dengan peningkatan bagi tahun 2024. Sebanyak lapan (8) konstruk mencatatkan peningkatan dalam julat 0.01 hingga 0.16, manakala hanya satu (1) konstruk menunjukkan penurunan yang kecil, iaitu sebanyak 0.03. Selain itu, dua (2) konstruk, iaitu Pengurusan Keselamatan Kampus dan Pengurusan Akademik, tidak

dapat diukur kerana merupakan konstruk baharu yang hanya diperkenalkan dalam tinjauan U3S bagi tahun 2024.

**Jadual 8** Kepuasan staf UPSI di antara dapatan 2023 dengan 2024 berdasarkan konstruk.

Konstruk	2023			2024			Beza
	n	Min	Sisihan Piawai	n	Min	Sisihan Piawai	
Pengurusan Atasan Universiti	1405	3.18	0.49	1327	3.3	0.560	<b>+0.12</b>
Pengurusan Pusat Tanggungjawab (PTj)	1388	3.28	0.49	1327	3.25	0.556	<b>-0.03</b>
Pengurusan Sumber Manusia	1390	3.24	0.50	1223	3.34	0.617	<b>+0.1</b>
Pengurusan Kewangan	1368	3.26	0.50	1246	3.34	0.583	<b>+0.08</b>
Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi	1391	3.17	0.51	1189	3.31	0.604	<b>+0.14</b>
Pengurusan Perpustakaan Tuanku Bainun	1267	3.36	0.48	760	3.49	0.552	<b>+0.13</b>
Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	1405	3.10	0.40	1327	3.18	0.486	<b>+0.08</b>
Pengurusan Infrastruktur dan Fasiliti	1394	3.11	0.50	1327	3.12	0.568	<b>+0.01</b>
Kemudahan-Kemudahan Lain	1396	3.25	0.44	1213	3.41	0.564	<b>+0.16</b>
Pengurusan Keselamatan Kampus				1233	3.16	0.694	
Pengurusan Akademik				502	3.25	0.642	

## **6.0 KESIMPULAN**

Berdasarkan maklumat yang diperoleh, secara keseluruhannya, tahap kepuasan staf UPSI bagi tahun 2024 berada pada tahap **SANGAT PUAS HATI**. Walau bagaimanapun, setiap PTj perlu meneliti min kepuasan tersebut, terutamanya bagi konstruk yang mencatat tahap **PUAS HATI** dengan nilai yang rendah, supaya penambahbaikan dapat dirancang dan dilaksanakan. Untuk tahun 2024, semua item telah mencapai tahap PUAS HATI, oleh itu, borang Rancangan Tindakan dan Jawapan kepada Laporan Tinjauan Kepuasan Staf UPSI (U3S) tidak perlu diisi oleh mana-mana PTj. Namun begitu, pihak BPQ telah menyediakan borang Rancangan Tindakan dan Jawapan kepada Laporan Tinjauan Kepuasan Staf UPSI (U3S) dalam **Lampiran 1** bagi tujuan pemantauan PTj pada masa hadapan.

## 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)	<p><b>Kegunaan PTj:</b></p> <p>Bukti*:</p> <p>*Sila guna lampiran</p> <hr/> <p><b>Kegunaan Juruaudit:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Berkesan</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Berkesan</p>

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