

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BERDASARKAN
ANALISA KEPUASAN PELANGGAN SESI AKADEMIK TAHUN 2015**

Dalam mengukur pencapaian piagam yang telah digariskan, beberapa sumber telah dikenal pasti sama ada sumber tersebut datangnya dari dalam atau luar USIM. Maklumat-maklumat ini terdiri dari pelbagai bentuk maklumat seperti sistem-sistem yang digunapakai, soal kaji selidik dan pengiktirafan yang diterima dari agensi-agensi luar. Di peringkat dalaman USIM, status kepuasan pelanggan diukur melalui beberapa mekanisme seperti melalui sistem e-Nilai, soal selidik terhadap pelanggan semasa konvokesyen dan kajian kepuasan pelanggan di PTJ yang mempunyai pensijilan ISO.

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN

Laporan keseluruhan analisa kepuasan pelajar secara keseluruhan ditunjukkan dalam bentuk jadual seperti di jadual di bawah..

Perkara	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Agak Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	Memuaskan + Sangat Memuaskan	Jumlah Keseluruhan	Peratus Tahap Kepuasan Tercapai
TAHAP PERKHIDMATAN DAN LAYANAN YANG DIBERIKAN								
Tahap Perkhidmatan dan Layanan Staf Pentadbiran	8	35	225	322	63	385	653	58.96
Tahap Perkhidmatan dan Layanan Staf Akademik	4	18	190	341	100	441	653	67.53
Tahap Perkhidmatan dan Layanan Staf BPA	8	35	225	322	63	385	653	58.96
Tahap Perkhidmatan dan Layanan Staf Jabatan Perpustakaan	4	18	190	341	100	441	653	67.53
Tahap Perkhidmatan dan Layanan Staf Bahagian HEP	8	22	228	325	70	395	653	60.49
Tahap Perkhidmatan dan Layanan Staf Bendahari	57	97	255	205	39	244	653	37.37

Tahap Perkhidmatan dan Layanan Staf Pusat Pembangunan Kemahiran Insaniah	3	22	229	334	65	399	653	61.10
Tahap Perkhidmatan dan Layanan Staf Jabatan Pembangunan dan Pengurusan Fasiliti	9	27	237	317	63	380	653	58.19
Tahap Perkhidmatan dan Layanan Staf Bahagian Keselamatan	7	22	208	329	87	416	653	63.71
TAHAP SOKONGAN DAN BANTUAN YANG DIBERIK OLEH STAF USIM DALAM PELAKSANAAN AKTIVITI PELAJAR								
Tahap Sokongan dan Bantuan Staf Pentadbiran di Pejabat Fakulti	7	26	199	324	97	421	653	64.47
Tahap Sokongan dan Bantuan Staf Akademik	4	15	152	361	121	482	653	73.81
Tahap Sokongan dan Bantuan Staf BPA	5	24	193	352	79	431	653	66.00
Tahap Sokongan dan Bantuan Staf Bahagian HEP	9	17	215	333	79	412	653	63.09
Tahap Sokongan dan Bantuan Staf Jabatan Perpustakaan	6	15	203	327	102	429	653	65.70
Tahap Sokongan dan Bantuan Staf Asrama	8	24	217	325	79	404	653	61.87
Tahap Sokongan dan Bantuan Staf Bendahari	34	87	234	251	47	298	653	45.64
PENYEDIAAN DAN PENYELENGGARAAN KEMUDAHAN FIZIKAL								
Penyediaan dan Penyelenggaraan Kemudahan Fizikal Kolej Kediaman	8	25	235	326	59	385	653	58.96

Penyediaan dan Penyelenggaraan Kemudahan Fizikal Ruang Pembelajaran (dewan kuliah, bilik kuliah, bilik tutorial)	3	18	180	363	89	452	653	69.22
Penyediaan dan Penyelenggaraan Kemudahan Fizikal Pengangkutan (bas ulang-alik, aktiviti luar)	34	84	247	250	38	288	653	44.10
Penyediaan dan Penyelenggaraan Kemudahan Fizikal Sukan dan Rekreasi	9	23	219	341	61	402	653	61.56
Penyediaan dan Penyelenggaraan Kemudahan Fizikal Ruang Perpustakaan	0	11	141	351	150	501	653	76.72
Penyediaan dan Penyelenggaraan Kemudahan Fizikal Kafeteria	10	44	235	308	56	364	653	55.74
Penyediaan dan Penyelenggaraan Kemudahan Fizikal Kedai Serbaneka	18	52	233	294	56	350	653	53.60
KAEDAH HEBAHAN DAN KANDUNGAN MAKLUMAT KEPADA PELAJAR								
Info daripada Fakulti	1	32	212	336	72	408	653	62.48
Info daripada BPA	7	33	221	327	65	392	653	60.03
Info daripada Bahagian Hal Ehwal Pelajar	10	32	228	323	60	383	653	58.65
Info daripada Perpustakaan	5	36	219	323	70	393	653	60.18
Info daripada Bendahari	24	69	233	275	52	327	653	50.08
Info daripada Asrama	7	27	220	335	64	399	653	61.10
Info daripada Bahagian Keselamatan	10	31	221	325	66	391	653	59.88
Info daripada Laman Web USIM	6	30	181	340	96	436	653	66.77

AKTIVITI/PROGRAM/BENGGEL/LATIHAN MENAMBAH NILAI KEMAHIRAN INSANIAH PELAJAR								
Anjuran Bahagian Hal Ehwal Pelajar (HEP)	7	22	219	331	74	405	653	62.02
Anjuran Pusat Pembangunan Kemahiran Insaniah	5	21	221	344	62	406	653	62.17
Anjuran Fakulti	3	9	188	359	94	453	653	69.37
Anjuran Keusahawanan Siswa	4	17	208	362	62	424	653	64.93
Anjuran Pusat Sukan	3	18	222	350	60	410	653	62.79
KEMUDAHAN PEMBELAJARAN DAN PENGAJARAN / ICT								
Bahan dan buku rujukan mencukupi	8	36	256	303	50	353	653	54.06
Sistem pembelajaran atas talian	10	22	222	325	74	399	653	61.10
Pangkalan data atas talian (online database)	8	27	222	322	74	396	653	60.64
Capaian Wireless	13	49	229	295	67	362	653	55.44
Perisian yang dapat membantu pembelajaran	4	28	245	316	60	376	653	57.58
Makmal Komputer & ICT	24	53	235	278	63	341	653	52.22
JUMLAH	422	1353	9092	13511	3048	16559	27426	60.38
JUMLAH (%)	1.52	4.87	32.74	48.65	11.11	60.38	100	

Laporan ringkas Analisa Kepuasan Pelajar Terhadap Perkhidmatan dan Layanan yang Diberikan Oleh Staf pada tahun 2012, 2013, 2014 dan 2015 adalah seperti jadual berikut:

BIL.	TOPIK UTAMA	TAHAP KEPUASAN 2012 (%)	TAHAP KEPUASAN 2013 (%)	TAHAP KEPUASAN 2014 (%)	TAHAP KEPUASAN 2015 (%)
1	Tahap Perkhidmatan Dan Layanan Yang Diberikan	63.51	61.01	63.99	59.32
2	Tahap Sokongan Dan Bantuan Yang Diberik Oleh Staf Usim Dalam Pelaksanaan Aktiviti Pelajar	60.03	63.54	66.89	62.94

3	Penyediaan Dan Penyelenggaraan Kemudahan Fizikal	55.54	59.88	62.33	59.99
4	Kaedah Hebahan Dan Kandungan Maklumat Kepada Pelajar	57.82	62.06	64.40	59.90
5	Aktiviti/Program/Bengkel/Latihan Menambah Nilai Kemahiran Insaniah Pelajar	63.88	66.82	71.73	64.26
6	Kemudahan Pembelajaran Dan Pengajaran /ICT	49.55	58.85	61.66	56.84
	PURATA PERATUSAN	58.78	63.33	65.17	60.38

- a) Peratusan tertinggi tahap kepuasan para pelajar pada tahun 2015 ialah pada bahagian Aktiviti/Program/Bengkel/Latihan Menambah Nilai Kemahiran Insaniah Pelajar dengan peratusan sebanyak **64.26%**.
- b) Peratusan terendah tahap kepuasan para pelajar pada tahun 2015 ialah pada Kemudahan Pembelajaran Dan Pengajaran ICT yang hanya mencatatkan peratusan kepuasan sebanyak **56.84%**.
- c) Secara keseluruhan hasil dari dapatan yang diperolehi mencatatkan tahap kepuasan bagi tahap “memuaskan” dan “sangat memuaskan” menunjukkan peratusan sebanyak **60.38%**. Berlaku penurunan tahap kepuasan berbanding 2014 sebanyak 4.79% dan penurunan 2.95% berbanding tahun 2013.
- d) Semua item yang dinilai menunjukkan penurunan berbanding tahun 2014.