



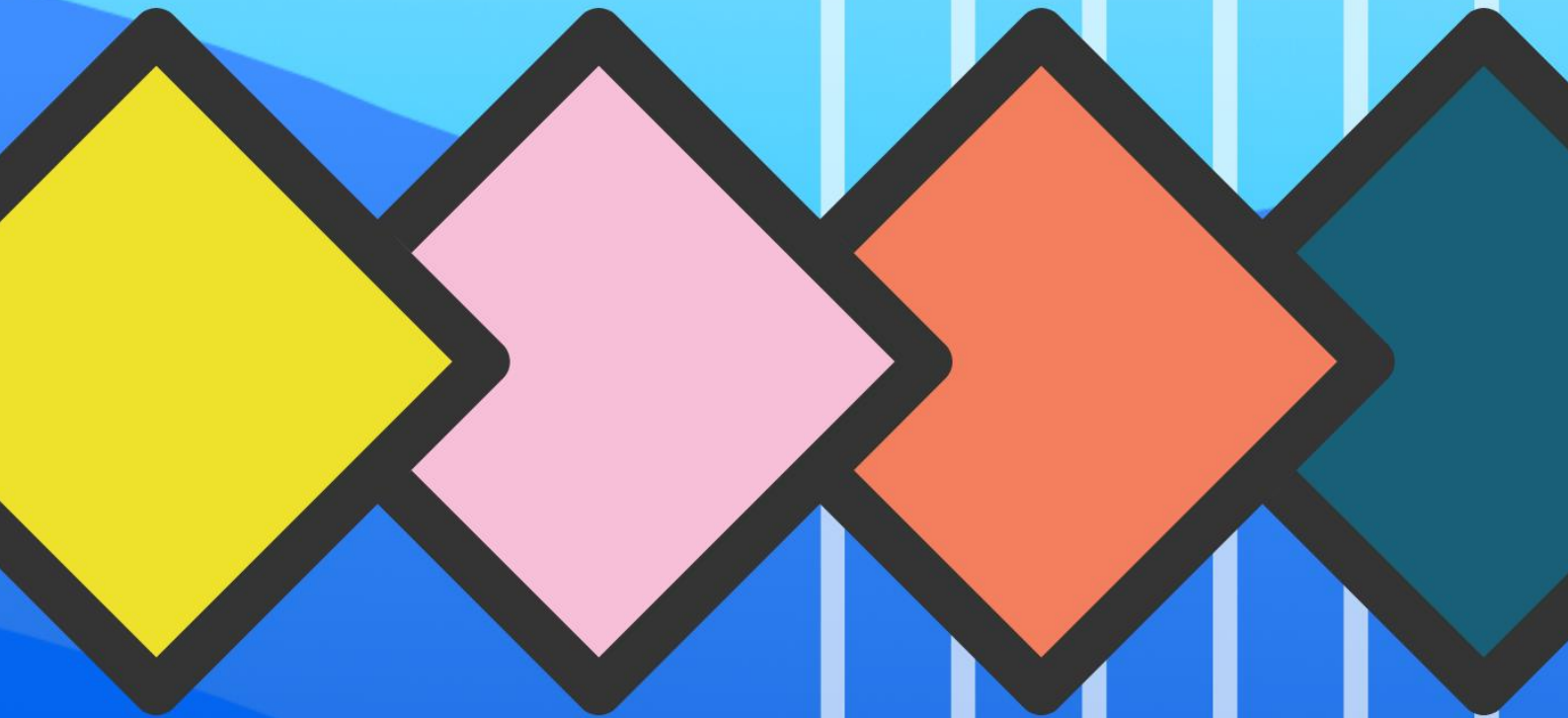
KEMENTERIAN PENGAJIAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI



LAPORAN

Pengendalian Aduan /
Cadangan & Kajian
Tahap Kepuasan Pelanggan

2021



**LAPORAN PENGENDALIAN ADUAN / CADANGAN &
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 2021**



JAWATANKUASA PELAPORAN

Pengerusi

Dullah bin Muluk
Pengarah
Politeknik Tawau Sabah

Timbalan Pengerusi I

Sr. Hj. Zaulkafli Bin Mohamed
Timbalan Pengarah (Akademik)
Politeknik Tawau Sabah

Timbalan Pengerusi II

Helen Binti Lau @ Abd. Kadir
Timbalan Pengarah (Sokongan Akademik)
Politeknik Tawau Sabah

Penulis Laporan

Alinda Anak Minsion
Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi
Politeknik Tawau Sabah

©Politeknik Tawau Sabah, 2021

Hakcipta Terpelihara

Setiap bahagian daripada terbitan ini tidak boleh diterbitkan semula untuk pengeluaran atau dipindahkan dalam bentuk lain sama ada dengan cara elektronik, salinan semula, gambar, rakaman dan sebagainya tanpa mendapatkan kebenaran daripada Politeknik Tawau Sabah.

e-ISSN 2948-4847

ISI KANDUNGAN

RINGKASAN EKSEKUTIF

1.	Latar Belakang	1
2.	Objektif Kajian	1
3.	Metodologi Kajian	1
4.	Analisis Responden	2
	4.1 Analisis Aduan / Cadangan Pelanggan	2
	4.2 Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan	2
5.	Analisis Kajian	3
	5.1 Analisis aduan / cadangan bagi tahun 2021	3 – 6
	5.2 Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan 2021	7
	5.2.1 Analisis Pelajar	7
	5.2.1.1 Layanan Yang Diberikan Oleh Pegawai	7
	5.2.1.2 Kesungguhan Pegawai Menyelesaikan Masalah	7 – 8
	5.2.1.3 Penerangan dan Penjelasan Diberikan Oleh Pegawai Bertugas	8
	5.2.1.4 Kecekapan / Pengetahuan Pegawai	8 – 9
	5.2.1.5 Pemakaian dan Keterampilan Pegawai	9
	5.2.1.6 Suasana Tempat Berurusan Adalah Selesa	9 – 10
	5.2.1.7 Tahap Keprihatinan Pegawai Terhadap Aduan	10
	5.2.1.8 Masa Menunggu Mendapatkan Perkhidmatan	10 – 11
	5.2.1.9 Ketepatan Maklumat Yang Diberikan	11
	5.2.1.10 Perkhidmatan Yang Diberikan Secara Keseluruhan	11 – 12
	5.2.1.11 Markah (Min) Analisis Tahap Kepuasan Pelanggan (Pelajar)	12
	5.2.2 Analisis Kakitangan	13
	5.2.2.1 Kesselesaian Ruang Kerja	13
	5.2.2.2 Kemudahan Tempat Kerja	13
	5.2.2.3 Kebersihan Pejabat	14
	5.2.2.4 Agihan Tugas Yang Seimbang	14
	5.2.2.5 Hubungan Dengan Pegawai Atasan	15
	5.2.2.6 Hubungan Sesama Rakan Sekerja	15
	5.2.2.7 Pengetahuan Mengenai Bidang Tugas	16
	5.2.2.8 Keceriaan Persekitaran	16
	5.2.2.9 Penghargaan Daripada Pegawai Atasan	17
	5.2.2.10 Kebajikan Staf Oleh Pegawai Atasan	17 – 18
	5.2.2.11 Markah (Min) Analisis Tahap Kepuasan Pelanggan (Kakitangan)	18
6.	Cadangan Penambahbaikan Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan 2022	19
7.	Penutup	19
	LAMPIRAN 1	20
	LAMPIRAN 2	21
	LAMPIRAN 3	22
	LAMPIRAN 4	23
	LAMPIRAN 5	24

1. LATAR BELAKANG

Kajian ini dijalankan selaras dengan Pekililing Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Pelanggan. Kajian ini dilaksanakan di PTS sepanjang tahun 2021 berdasarkan Takwim Hari Bertemu Pelanggan Politeknik Tawau Sabah 2021 yang bertujuan untuk melihat dan mengukur kehendak dan ekspektasi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh PTS serta mendapatkan cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan sedia ada.

Bidang utama yang dikaji adalah meliputi perkhidmatan yang telah disediakan termasuklah mekanisma dalam mendapatkan aduan / cadangan, keberkesanan sistem atas talian PTS, layanan pegawai dan kaunter. Pengendalian aduan / cadangan serta soal kaji selidik adalah berdasarkan Piagam Pelanggan PTS bagi Klausula 5: Maklum balas pelanggan akan dijawab dalam tempoh 48 jam selepas aduan diterima; serta mencapai Piagam Pelanggan Unit Komunikasi & Hubungan Korporat (UKK) iaitu Klausula Komunikasi Bilangan 3; Memenuhi 80% tahap kepuasan pelanggan melalui Kajian Maklum Balas Pelanggan sebanyak setahun sekali.

2. OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini dilakukan adalah untuk:

OK₁: Mendapatkan penilaian pelanggan terhadap perkhidmatan utama PTS.

OK₂: Mengetahui keberkesanan sesuatu perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

OK₃: Mendapatkan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan.

3. METHODOLOGI KAJIAN

3.1 Analisis aduan / cadangan pelanggan:

- i. Borang Aduan / Cadangan yang diterima oleh Unit Komunikasi & Hubungan Korporat akan dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan terdekat selepas menerima aduan / cadangan melalui laman web PTS, emel aduan dan hari bertemu pelanggan.
- ii. Aduan / cadangan seterusnya dikendalikan mengikut Prosedur Kerja (PK) yang telah ditetapkan dan direkodkan dalam Fail Rekod Tindak Balas Aduan / Cadangan.

3.2 Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan 2021

- i. Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan 2021 telah dijalankan melalui aplikasi *Google drive* secara atas talian bermula 6 Disember – 17 Disember 2021.

3.3 Responden diminta untuk memberikan penarafan mata mengikut skala kepuasan terhadap bidang perkhidmatan berkaitan yang diberikan seperti berikut:

(1) Sangat Tidak Memuaskan (2) Tidak Memuaskan (3) Sederhana Memuaskan (4) Memuaskan (5) Sangat Memuaskan

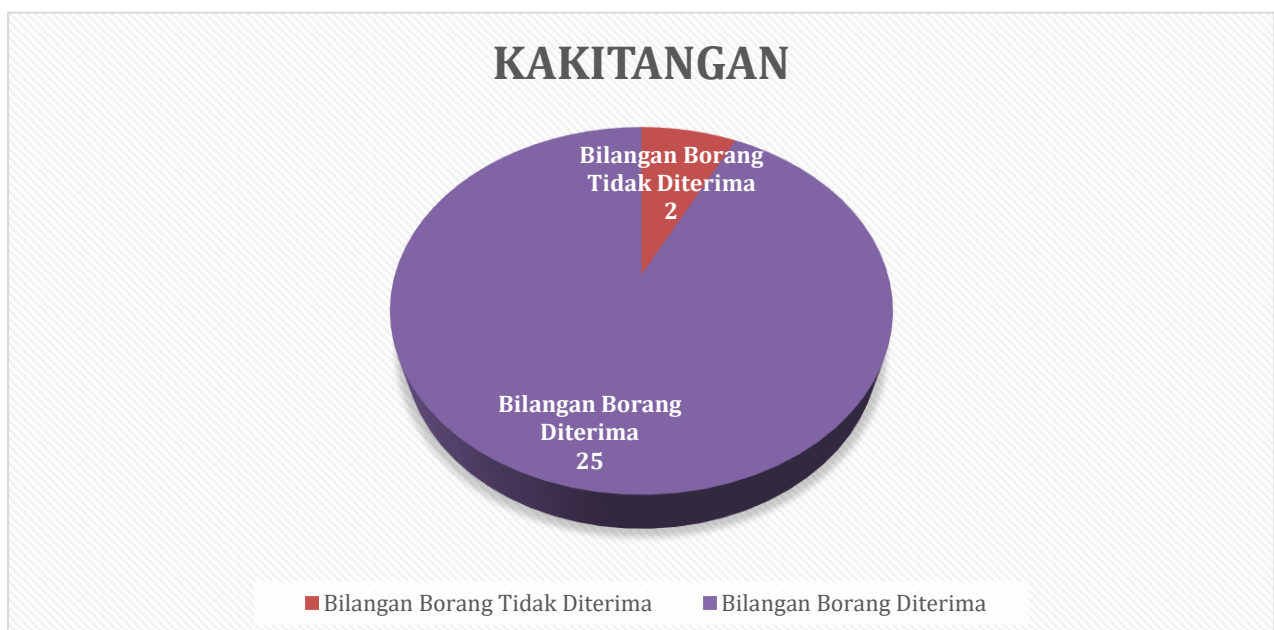
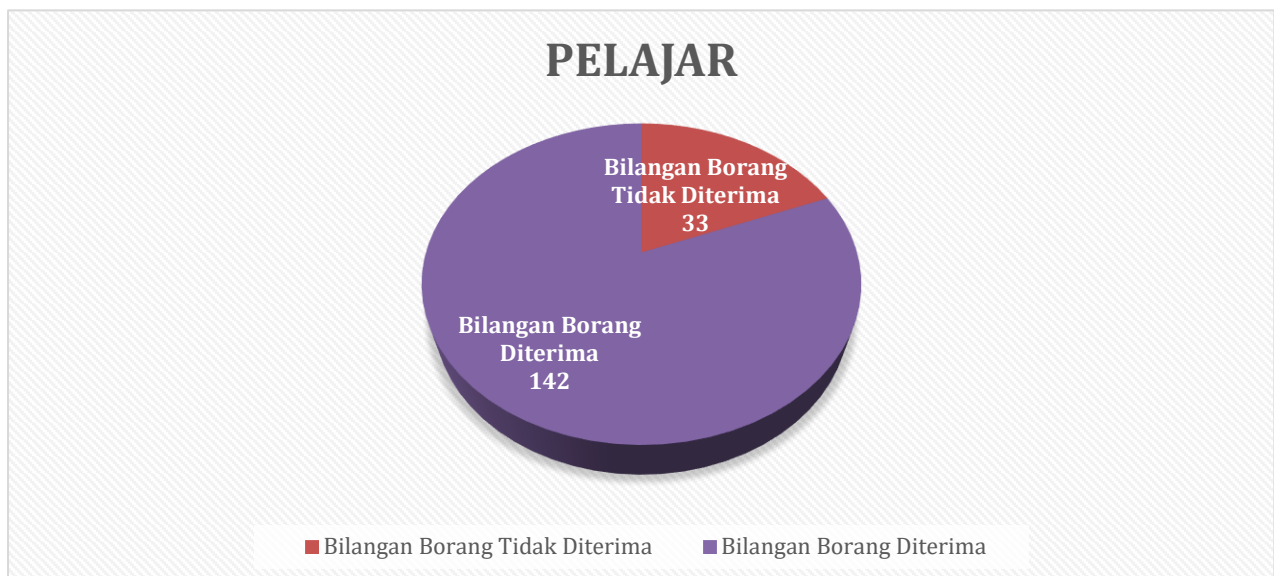
4. ANALISIS RESPONDEN

4.1 Analisis Aduan / Cadangan Pelanggan

Bagi tahun 2021, sebanyak 11 aduan telah diterima oleh pihak PTS. Pengendalian aduan/cadangan adalah mengikut PK yang telah ditetapkan.

4.2 Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan

Bagi Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan pula, jumlah responden bagi pelajar adalah seramai 142 orang manakala bagi kakitangan pula adalah seramai 25 orang responden. Penentuan bilangan responden adalah merujuk kepada Jadual Krejcie dan Morgan (1970). Pecahan bilangan borang diterima dan borang tidak diterima bagi kedua-dua responden adalah seperti berikut:



5. ANALISIS KAJIAN

5.1 Analisis aduan / cadangan bagi tahun 2021 adalah seperti berikut:

Bil.	Item	Aduan / Cadangan	Pengurusan Risiko / Intervensi	Peluang Penambahbaikan	Keberkesanan
1.	Kemudahan Mesin Juruwang Automatik (ATM) dalam kawasan PTS.	Pelajar mencadangkan Mesin Juruwang Automatik (ATM) disediakan dalam kawasan PTS bagi memudahkan pelajar mengeluarkan duit tanpa perlu keluar ke pekan/ bandar.	Rujukan telah dibuat diperingkat pengurusan dan proses untuk mendapatkan mesin tersebut memerlukan perbincangan bersama Institut Pendidikan Guru Kampus Tawau (IPGKT) dan BANK yang terlibat.	Mesin Juruwang Automatik (ATM) terdekat adalah di Pusat Komersial Sawit Balung yang terletak sekitar 10 kilometer dari PTS. Pelajar dibenarkan keluar dan masuk KAMSIS mengikut peraturan yang telah ditetapkan.	Pelajar keluar ke pekan/ bandar pada hujung minggu atau usai waktu kuliah dan mengeluarkan wang pada waktu tersebut.
2.	Isu masalah air di KAMSIS.	Masalah air di KAMSIS yang menyebabkan kesukaran kepada pelajar untuk membersihkan diri.	Pihak Unit Pembangunan dan Penyelenggaraan Fasiliti telah mengenalpasti masalah yang dihadapi iaitu tangki air bocor dan sambungan pam air rosak.	Masalah tangki dan pam air rosak telah dibincangkan dalam mesyuarat pengurusan dan pengurusan telah memutuskan untuk mengambil tindakan membaiki kerosakan tersebut.	Tangki simpanan air telah selesai diselenggara pada 26 Ogos 2021 dan masalah telah selesai.
3.	Menu makanan di Kafeteria tidak pelbagai.	Menu makanan yang dijual oleh pihak Kafeteria adalah berulang setiap hari dan pelajar tidak mempunyai pilihan yang banyak dalam membuat pembelian.	Kafeteria yang sedia ada adalah dibawah kawalan dan seliaan IPGKT. Isu telah dibincangkan dalam mesyuarat pengurusan PTS.	Pengurusan telah menawarkan kerjasama dengan pihak koperasi untuk menjual makanan kepada pelajar PTS di blok akademik.	Koperasi Politeknik Tawau Sabah (PTS) Berhad telah membuat pelbagaia juadah makanan dijual dan memudahkan pelajar untuk membuat pilihan.

4.	Kemudahan mesin basuh di KAMSIS.	Keperluan mesin basuh di KAMSIS bagi memudahkan pelajar mencuci pakaian.	Ruang KAMSIS dan segala kos bayaran utiliti adalah dibawah kawalan IPGKT. Perbincangan secara terperinci telah dibuat dan dalam proses permurnian.	Pihak pengurusan PTS memberi tanggungjawab kepada pihak Koperasi untuk mengambil tindakan menyelesaikan isu ini sama ada membuat sewaan kepada pembekal atau pembelian terus.	Penilaian dijalankan oleh pihak koperasi PTS.
5.	Menyediakan pengangkutan khas kepada pelajar.	Pelajar mencadangkan PTS menyediakan pengangkutan khas kepada pelajar dari kampus ke pekan/bandar bagi tujuan keselamatan.	Pihak Unit Hal Ehwal pelajar telah membincangkan perkara ini dalam mesyuarat pengurusan.	Pihak Pengurusan PTS telah memutuskan bahawa kenderaan khas hanya disediakan untuk perihal tertentu sahaja seperti kesihatan dan kecemasan. Terdapat kemudahan perkhidmatan bas sekolah/ van di sekitar Balung sentiasa ulang-alik ke pekan/ bandar setiap hari.	Pihak pengurusan PTS dan IPGKT membenarkan bas/ van yang mempunyai permit kenderaan untuk masuk ke dalam ruang KAMSIS bagi memudahkan pelajar keluar dan masuk.
6.	Kemudahan mesin fotostat	Pelajar mencadangkan PTS menyediakan perkhidmatan mesin fotostat bagi memudahkan pelajar membuat urusan salinan dokumen.	Pihak Unit Hal Ehwal pelajar telah membincangkan perkara ini dalam mesyuarat pengurusan.	Pihak pengurusan PTS memberi tanggungjawab kepada pihak Koperasi untuk mengambil tindakan menyediakan perkhidmatan mesin fotostat berbayar kepada pelajar.	Penilaian dijalankan oleh pihak koperasi PTS.
7.	Tidak membenarkan pelajar membawa barangan elektrik ke KAMSIS.	Pelajar memohon kebenaran untuk membawa pemanas air dan periuk nasi elektrik kerana	Pihak Unit Hal Ehwal pelajar telah memberikan keterangan yang jelas	Cadangan di tolak kerana pihak PTS patuh kepada peraturan yang telah	Pengawasan dan pemantauan dijalankan oleh pihak warden.

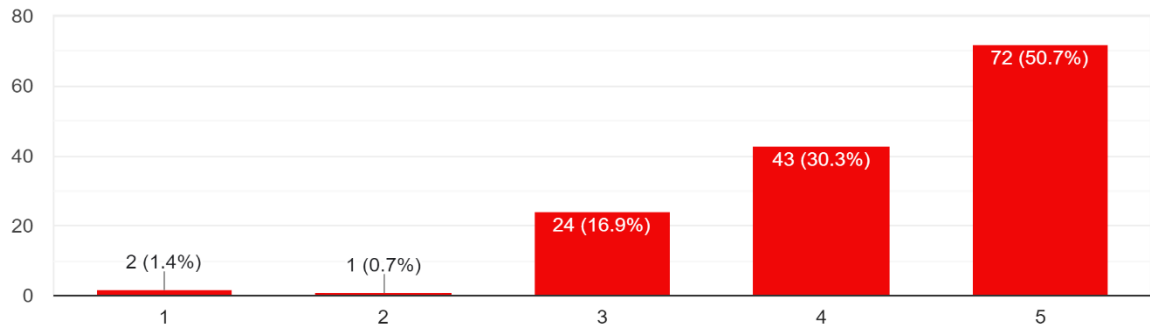
		<p>sukar untuk mendapatkan makanan di kafeteria (tutup) pada waktu malam.</p> <p>Membenarkan pelajar membawa alat muzik seperti gitar bagi menghilangkan stress.</p>	<p>kepada semua pelajar bahawa peralatan elektrik adalah tidak dibenarkan dibawa ke dalam KAMSIS mengikut peraturan yang telah ditetapkan.</p> <p>Rujuk Akta 174 Kaedah 31 perkara 7 – Kemudahan KAMSIS/ elektrik.</p>	<p>ditetapkan demi kebaikan dan keselamatan pelajar.</p>	
8.	<p>Kebenaran keluar KAMSIS pada waktu malam.</p>	<p>Pelajar mencadangkan untuk memberi kebenaran kepada pelajar keluar ke pekan/ bandar pada waktu malam sekiranya tidak dapat membeli barang keperluan pada waktu siang kerana kelas hingga petang.</p>	<p>Pelajar dibenarkan keluar setiap hari termasuk hujung minggu. Namun begitu, perlu kembali ke KAMSIS sebelum pukul 6.00 petang mengikut ketetapan peraturan <i>pasca Covid-19</i>.</p> <p>Peraturan dibuat demi mengurangkan risiko jangkitan <i>Covid-19</i>.</p>	<p>Pihak pengurusan PTS tidak membenarkan pelajar keluar pada waktu malam bagi membendung penularan Covid-19 di dalam komuniti.</p> <p>Sebelum pandemik, PTS membenarkan pelajar keluar hingga 10.00 malam selaras dengan peraturan IPGKT.</p> <p>Jika keadaan kembali pulih, PTS akan mengemaskini semula peraturan bersesuaian dengan keperluan pelajar dan akan</p>	<p>Pengawasan dan pemantauan dijalankan oleh pihak warden bagi memastikan pelajar sentiasa sihat dan selamat.</p>

				dimaklumkan dari masa ke semasa.	
9.	Menyediakan khidmat klinik kesihatan di PTS.	Pelajar mencadangkan PTS membuka klinik kesihatan di dalam kampus bagi memudahkan pelajar berurusan jika sakit.	PTS tidak mempunyai penjawatan Pembantu Kesihatan. Oleh yang demikian, adalah sukar untuk menyediakan perkhidmatan daripada pakar perubatan yang bertauliah.	Klinik Kesihatan Balung adalah klinik yang terdekat dengan PTS. Pelajar yang sakit akan dibawa mendapatkan rawatan disana.	Pelajar yang sakit perlu maklumkan kepada warden/ penasihat akademik bagi memudahkan urusan permohonan kenderaan jabatan untuk menghantar ke klinik/ hospital yang terdekat.
10	Kipas angin tambahan di KAMSIS.	Pelajar mencadangkan untuk membenarkan pelajar membawa kipas angin tambahan ke KAMSIS bagi keselesaan pelajar.	Pihak Unit Hal Ehwal Pelajar telah maklumkan kepada pihak pengurusan PTS dalam mesyuarat pengurusan. Tidak ada keperluan untuk membawa kipas tambahan kerana kipas telah disediakan dalam setiap bilik KAMSIS.	Merujuk kepada Akta 174 Kaedah 31 perkara 7 – Kemudahan KAMSIS/ elektrik.	Pengawasan dan pemantauan dijalankan oleh pihak warden.
11.	Bayaran balik yuran KAMSIS semasa pandemik Covid-19 (Sesi Disember 2020)	Pelajar memohon pemulangan yuran KAMSIS yang telah dibayar semasa pandemik Covid-19 dimana pelajar tidak dibenarkan kembali ke PTS dan belajar secara atas talian di rumah.	Pihak Unit Hal Ehwal Pelajar telah maklumkan kepada pihak pengurusan PTS dalam mesyuarat pengurusan.	Dokumen pembayaran balik telah dihantar ke JPPKK untuk urusan pembayaran semula.	Kemaskini maklumat pembayaran akan dijalankan oleh Unit Kewangan dan akaun PTS.

5.2 Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan 2021 adalah seperti yang berikut:

5.2.1 Analisis Pelajar

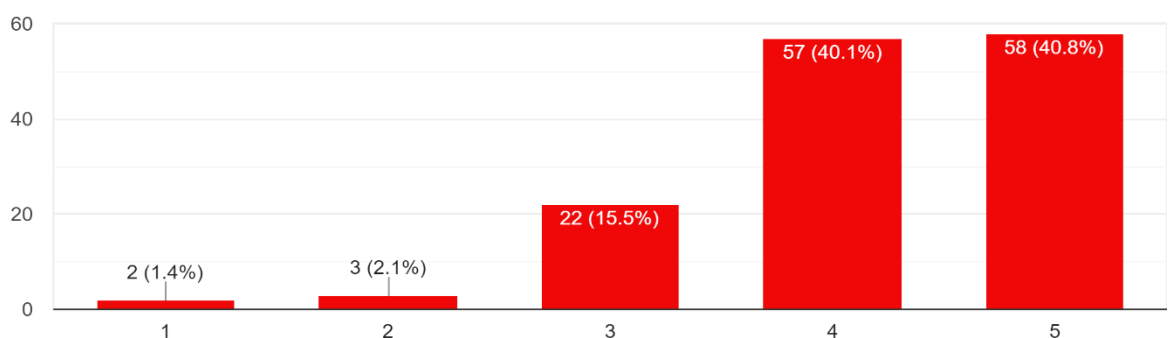
5.2.1.1 Layanan Yang Diberikan Oleh Pegawai



Jadual 1A

Berdasarkan analisis Jadual 1A, seramai 72 responden yang mewakili 50.7% memberikan penilaian sangat memuaskan bagi layanan yang diberikan oleh pegawai. Ianya juga merupakan skala penilaian tertinggi. Skala kedua tertinggi adalah pada tahap memuaskan iaitu seramai empat puluh tiga (43) responden mewakili 30.3%. Seramai 24 responden iaitu 16.9% menjawab tahap layanan yang diberikan oleh pegawai pada tahap sederhana memuaskan. Terdapat seorang (1) responden mewakili 0.7% memberi penilaian tidak memuaskan dan dua (2) orang, 1.4% responden yang memberikan penilaian sangat tidak memuaskan.

5.2.1.2 Kesungguhan Pegawai Menyelesaikan Masalah

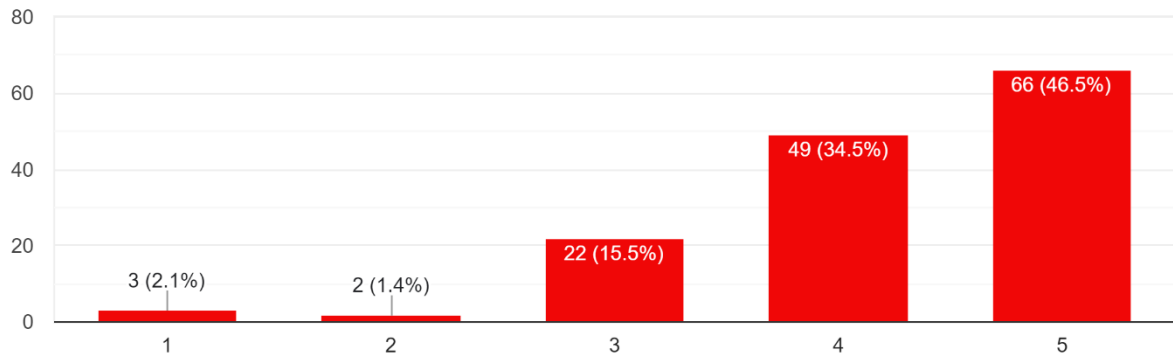


Jadual 1B

Analisis Jadual 1B merujuk kepada penilaian bagi kesungguhan pegawai dalam menyelesaikan masalah. Skala tertinggi merupakan skala 5 iaitu sangat memuaskan dengan jumlah 58 responden mewakili 40.8% daripada keseluruhan responden. Skala kedua tertinggi pula ialah memuaskan iaitu lapan 57 responden mewakili 40.1%. Ianya diikuti dengan 22 responden mewakili 15.5% responden memberi penilaian sederhana memuaskan. Terdapat

responden yang memberikan penilaian tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan iaitu masing-masing tiga (3) dan dua (2) responden mewakili 2.1% dan 1.4%. daripada keseluruhan jumlah responden.

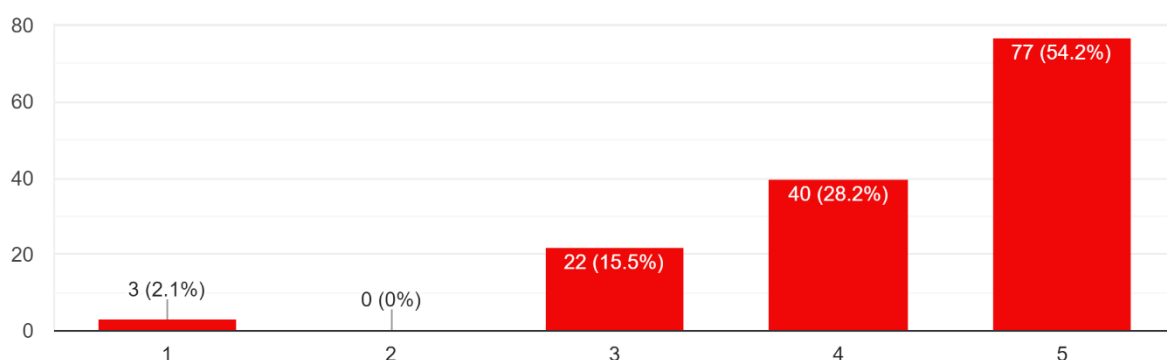
5.2.1.3 Penerangan dan Penjelasan Diberikan Oleh Pegawai Bertugas



Jadual 1C

Jadual 1C merupakan analisa bagi penerangan dan penjelasan diberikan oleh pegawai bertugas. Skala tertinggi yang mewakili 46.5% secara keseluruhan iaitu seramai 66 responden memberikan penilaian pada tahap sangat memuaskan. Ianya diikuti dengan peratusan sebanyak 49 responden mewakili 34.5% pada tahap memuaskan. Seramai 22 responden atau 15.5% memberi penilaian sederhana memuaskan. Seramai 2 responden, 1.4% dan tiga responden, 2.1% masing-masing memberikan penilaian skala tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.

5.2.1.4 Kecekapan / Pengetahuan Pegawai

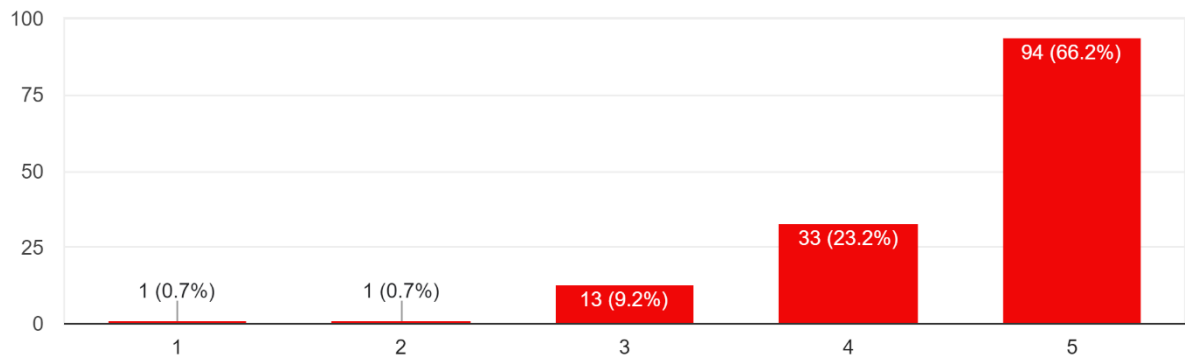


Jadual 1D

Analisa Jadual 1D menunjukkan penilaian bagi tahap kecekapan atau pengetahuan pegawai dalam menyampaikan perkhidmatan. Seramai 77 responden mewakili 54.2% jumlah keseluruhan memberi penilaian sangat memuaskan iaitu pada skala tertinggi. Penilaian kedua

tertinggi ialah skala memuaskan dengan peratusan sebanyak 28.2% dengan bilangan responden seramai 40. Seramai 22 atau 15.5% responden memberi penilaian sederhana memuaskan. Tiada penilaian bagi skala tidak memuaskan namun terdapat tiga (3) responden mewakili 2.1% memberi penilaian sangat tidak memuaskan.

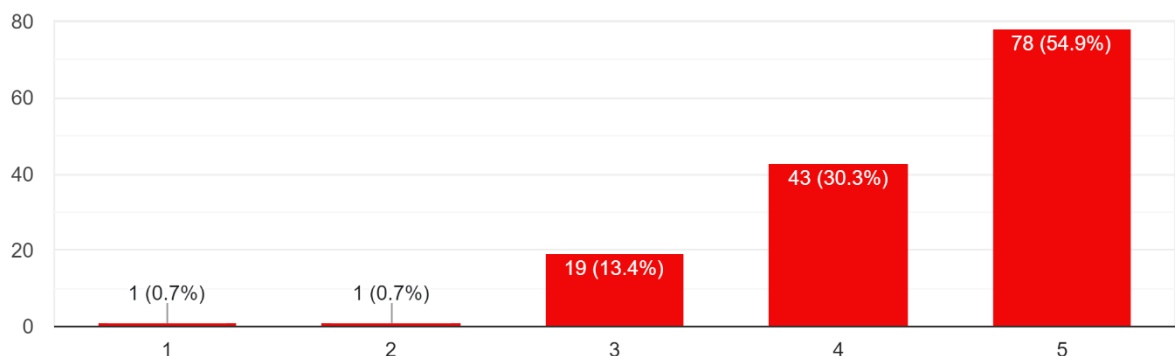
5.2.1.5 Pemakaian dan Keterampilan Pegawai



Jadual 1E

Jadual 1E merupakan penilaian bagi pemakaian dan keterampilan pegawai. Skala tertinggi merupakan skala sangat memuaskan iaitu seramai 94 responden dengan peratusan 66.2% diikuti dengan jumlah peratusan 23.2% mewakili seramai 33 responden bagi tahap penilaian memuaskan. Terdapat tiga belas (13) responden dengan peratusan 9.2% memberi penilaian sederhana memuaskan dan seorang (1) responden mewakili 0.7% memberi penilaian tidak memuaskan dan seorang (1) responden, 0.7% bagi skala sangat tidak memuaskan.

5.2.1.6 Suasana Tempat Berurusan Adalah Selesa

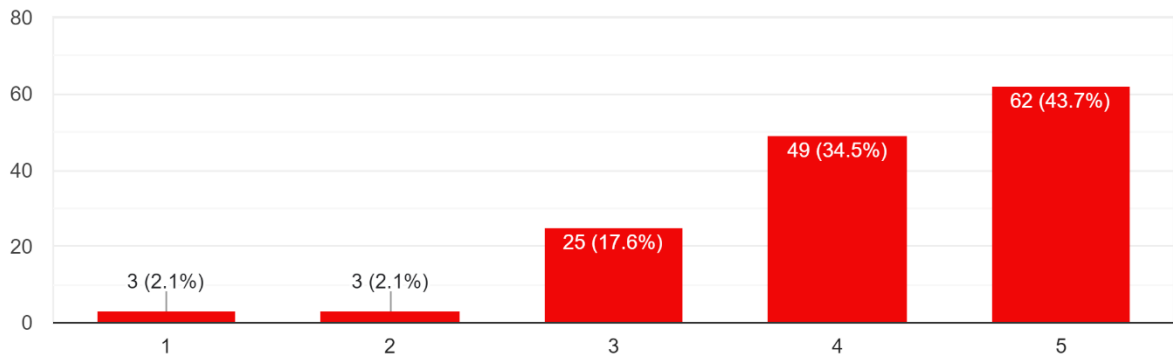


Jadual 1F

Seterusnya merujuk kepada Jadual 1F bagi penilaian suasana tempat berurusan. Penilaian tertinggi pada skala sangat memuaskan dengan bilangan responden 78 responden mewakili 54.9%. 43 atau 30.3% responden pula memberi penilaian tahap penyelesaian tempat

berurusan adalah memuaskan. Manakala seramai 19 responden menyatakan bahawa tahap keeselesaian tempat berurusan pada skala sederhana memuaskan mewakili 13.4% daripada jumlah keseluruhan. Terdapat satu (1) responden mewakili 0.7% menyatakan bahawa tempat keeselesaian tempat berurusan adalah tidak memuaskan dan satu (1), 0.7% penilaian bagi skala sangat tidak memuaskan.

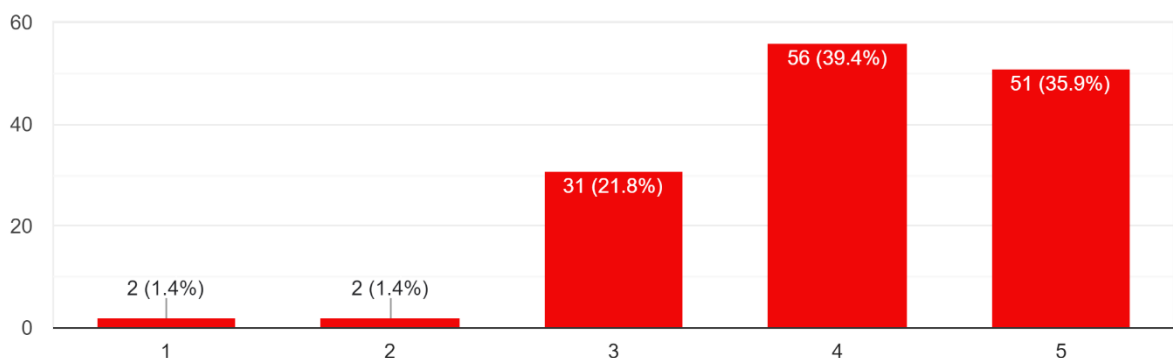
5.2.1.7 Tahap Keprihatinan Pegawai Terhadap Aduan



Jadual 1G

Jadual 1G menunjukkan penilaian pelanggan (pelajar) bagi tahap keprihatinan pegawai terhadap aduan. Skala tertinggi adalah merujuk kepada skala sangat memuaskan iaitu seramai 62 responden bagi mewakili 43.7%. Seramai 49 atau 34.5% responden menyatakan bahawa tahap keprihatinan pegawai terhadap aduan mencapai skala memuaskan. 22 atau 17.6% responden pula memilih skala sederhana memuaskan. Skala terendah adalah merujuk kepada skala tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan iaitu masing-masing sama iaitu seramai tiga (3) atau 2.1% responden.

5.2.1.8 Masa Menunggu Mendapatkan Perkhidmatan

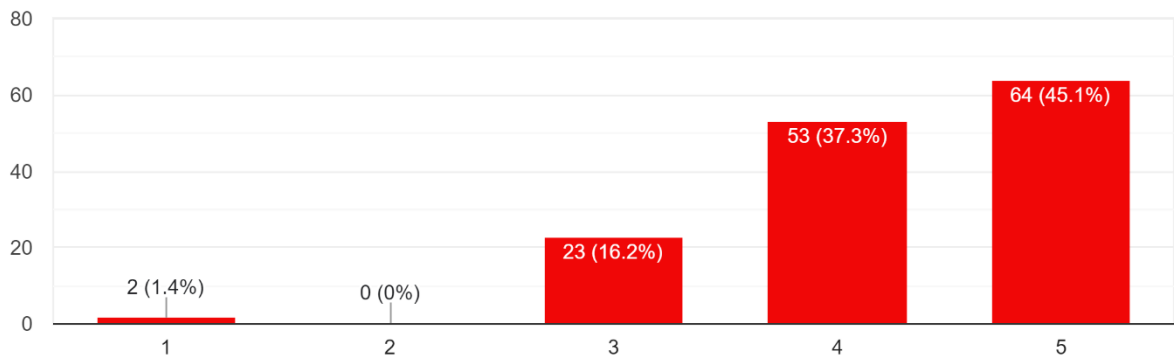


Jadual 1H

Bagi Jadual 1H, ianya merupakan penilaian pelanggan terhadap masa menunggu bagi mendapatkan perkhidmatan di PTS. Skala tertinggi merupakan skala memuaskan iaitu 39.4%

daripada jumlah keseluruhan dengan jumlah 56 responden. Seterusnya, skala kedua tertinggi merupakan skala sangat memuaskan dengan peratusan 35.9% mewakili 51 responden. 31 responden mewakili 21.8% menyatakan masa menunggu mendapatkan perkhidmatan pada skala sederhana memuaskan. Skala tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan masing-masing sama, mempunyai 2 responden iaitu sebanyak 1.4%.

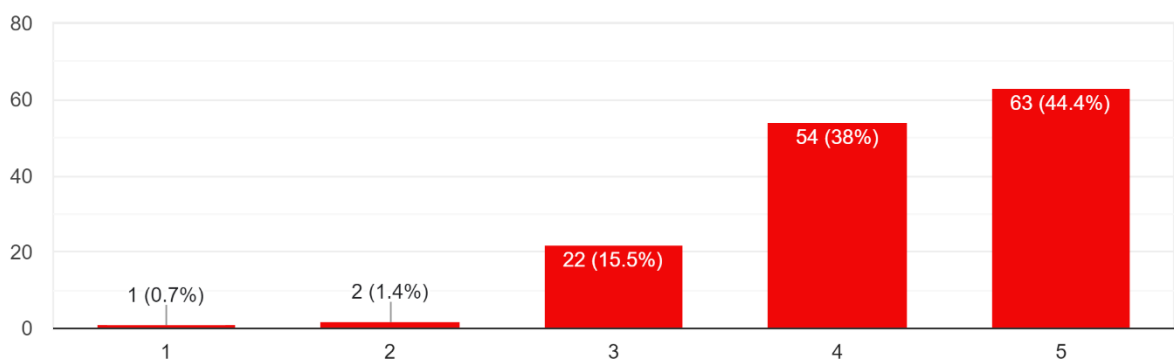
5.2.1.9 Ketepatan Maklumat Yang Diberikan



Jadual 1I

Jadual 1I merupakan penilaian pelanggan (pelajar) terhadap ketepatan maklumat yang diberikan. Skala tertinggi merupakan skala sangat memuaskan iaitu seramai 64 atau 45.1% responden. Diikuti dengan skala kedua tertinggi iaitu skala memuaskan mencapai 37.3% atau jumlah responden sebanyak 55 responden. 23 responden mewakili 16.2% daripada jumlah keseluruhan menyatakan ketepatan maklumat yang diberikan adalah pada skala sederhana memuaskan manakala skala terendah ialah sangat tidak memuaskan iaitu seramai dua (2) orang responden mewakili 1.4%. Tiada penilaian bagi skala sangat memuaskan.

5.2.1.10 Perkhidmatan Yang Diberikan Secara Keseluruhan



Jadual 1J

Jadual 1J merupakan penilaian secara keseluruhan perkhidmatan yang diberikan oleh PTS kepada pelanggan (pelajar). Skala tertinggi berada pada skala sangat memuaskan iaitu

seramai 63 atau 44.4% responden. Diikuti dengan skala kedua tertinggi iaitu skala memuaskan mencapai peratusan 38% daripada jumlah keseluruhan dengan jumlah 54 responden. 22 responden pula menyatakan perkhidmatan yang diberikan secara keseluruhan hanya mencapai tahap sederhana memuaskan mewakili 15.5% responden. 2 responden mewakili 1.4% memberi penilaian tidak memuaskan dan skala terendah adalah pada skala sangat tidak memuaskan iaitu seramai seorang (1) responden atau 0.7%.

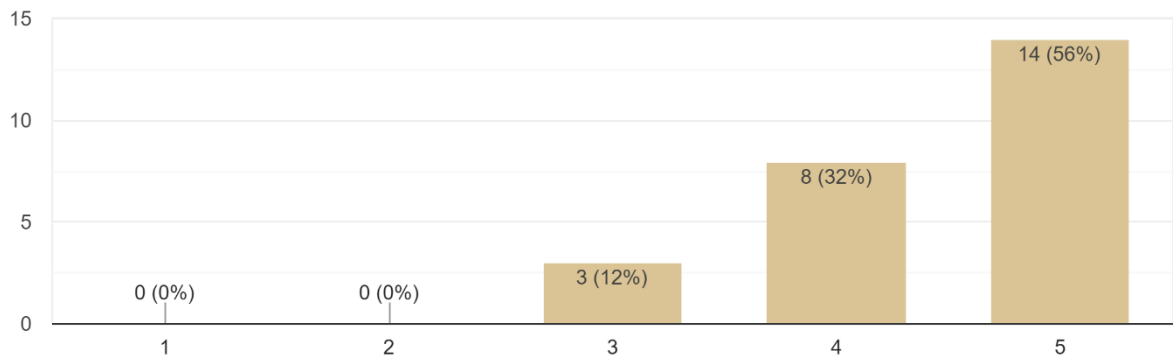
5.2.1.11 Markah (Min) Analisis Tahap Kepuasan Pelanggan (Pelajar) 2021

Bil	Perkara	Markah (Min)
1A	Layanan yang diberikan oleh pegawai.	4.3
1B	Kesungguhan pegawai menyelesaikan masalah.	4.2
1C	Penerangan dan penjelasan diberikan oleh pegawai bertugas.	4.2
1D	Kecekapan / pengetahuan pegawai.	4.3
1E	Pemakaian dan keterampilan Pegawai.	4.6
1F	Suasana tempat berurusan adalah selesa.	4.5
1G	Tahap keprihatinan pegawai terhadap aduan.	4.2
1H	Masa menunggu mendapatkan perkhidmatan.	4.1
1I	Ketepatan maklumat yang diberikan.	4.2
1J	Perkhidmatan yang diberikan secara keseluruhan.	4.2
Peratusan Markah Purata		85.2 %

Berdasarkan analisis markah (min) keseluruhan bagi setiap soal selidik, pencapaian min tertinggi ialah pada bilangan 1E iaitu pemakaian dan keterampilan pegawai di PTS. Perkara ini menunjukkan bahawa sesi orientasi bagi pegawai PTS yang dilakukan secara berkala adalah berkesan manakala pencapaian min terendah pula merujuk kepada bilangan 1H iaitu berkaitan dengan masa menunggu mendapatkan perkhidmatan. Namun demikian, secara keseluruhan tahap pencapaian min bagi setiap soal selidik adalah melebihi min 2.5 daripada jumlah keseluruhan min iaitu skala 5. Ianya juga menjadi faktor kepada pencapaian peratusan markah purata sebanyak 86.4% sekaligus memenuhi Piagam Pelanggan UKK.

5.2.2 Analisis Kakitangan

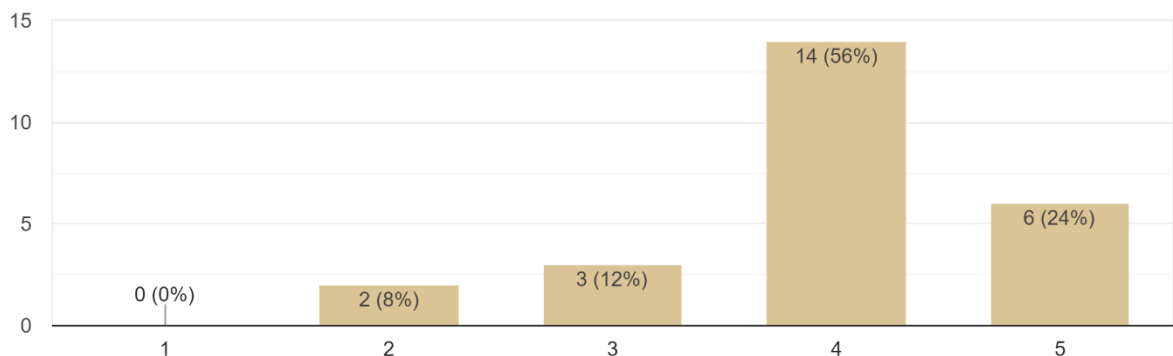
5.2.2.1 Keselesaan Ruang Kerja



Jadual 2A

Jadual 2A menunjukkan penilaian bagi keselesaan ruang kerja dalam kakitangan PTS. 14 responden mewakili peratusan tertinggi iaitu 56% daripada jumlah keseluruhan yang bersetuju bahawa keselesaan ruang kerja adalah pada tahap sangat memuaskan. Ianya diikuti dengan 8 atau 32% responden memberi penilaian pada skala memuaskan manakala 3 responden menyatakan bahawa keselesaan ruang kerja pada skala sederhana memuaskan iaitu bersamaan 12%.

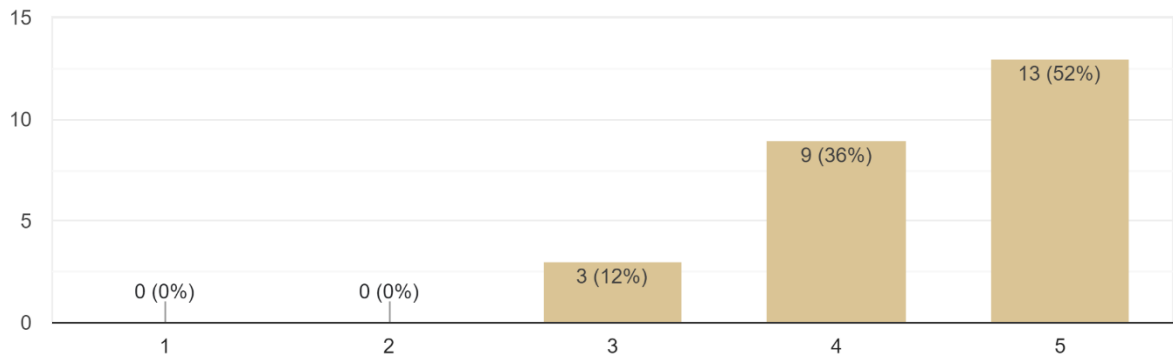
5.2.2.2 Kemudahan Tempat Kerja



Jadual 2B

Jadual 2B pula menunjukkan penilaian kakitangan bagi kemudahan di tempat kerja. Skala tertinggi adalah pada skala memuaskan iaitu dengan jumlah empat belas (14) atau 39.1% responden. Skala kedua tertinggi adalah pada skala sangat memuaskan apabila seramai enam (6) responden mewakili 24% daripada jumlah keseluruhan bersetuju kemudahan yang disediakan di tempat kerja adalah sangat memuaskan. Tiga (3) responden memberi penilaian sederhana memuaskan atau 12% manakala skala terendah iaitu tidak memuaskan mewakili 8% atau dua (2) responden sahaja.

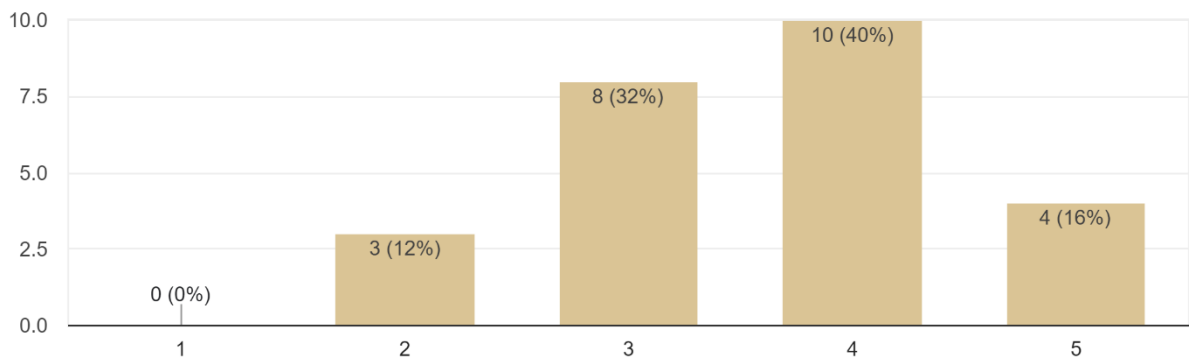
5.2.2.3 Kebersihan Pejabat



Jadual 2C

Penilaian tahap kebersihan pejabat dapat dilihat melalui Jadual 2C. Seramai 13 responden iaitu 52% bersetuju bahawa kebersihan pejabat mencapai tahap sangat memuaskan. 9 atau 36% responden juga menyatakan bahawa tahap kebersihan pejabat pada skala memuaskan dan tiga (3) atau 12% responden pula membuat penilaian tahap kebersihan pejabat hanya mencapai tahap sederhana memuaskan.

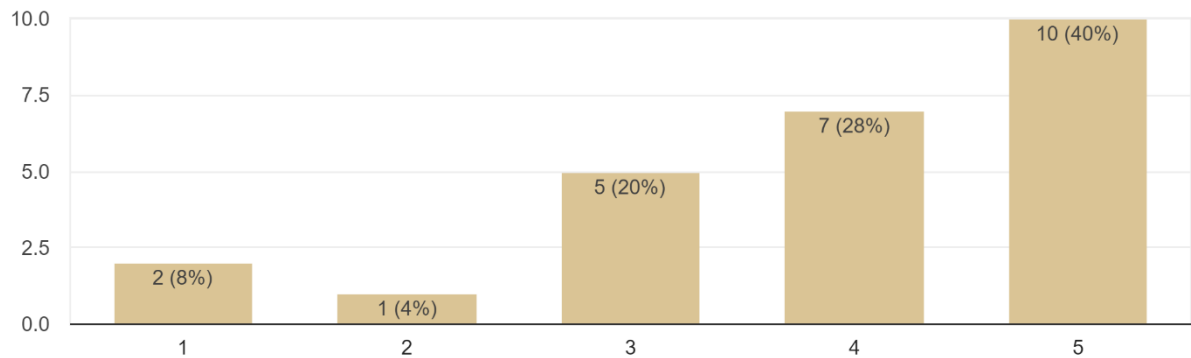
5.2.2.4 Agihan Tugas Yang Seimbang



Jadual 2D

Jadual 2D merupakan penilaian kakitangan PTS terhadap keseimbangan agihan tugas dalam menyampaikan perkhidmatan. Skala tertinggi berada pada tahap memuaskan iaitu seramai 10 atau 40% responden. Seramai lapan (8) responden pula menyatakan bahawa agihan tugas adalah pada skala memuaskan yang mewakili 32% jumlah keseluruhan responden. Terdapat empat (4) (16%) responden pada skala sangat memuaskan dan turut diikuti tiga (3) bersamaan 12% responden juga memberi penilaian tidak memuaskan bagi keseimbangan agihan tugas di PTS.

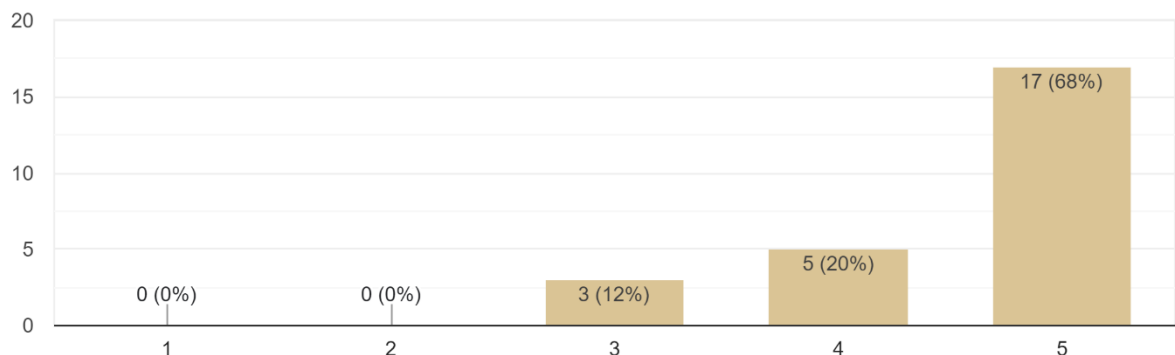
5.2.2.5 Hubungan Dengan Pegawai Atasan



Jadual 2E

Seperti Jadual 2E diatas, skala tertinggi merupakan skala sangat memuaskan bagi hubungan di antara kakitangan dengan pegawai atasan. 10 responden iaitu 40% menyatakan penilaian tersebut. Skala memuaskan pula merupakan skala kedua tertinggi mewakili tujuh (7) atau 28% manakala lima (5) (20%) responden memberi penilaian hubungan kakitangan dengan pegawai atasan berada pada skala sederhana memuaskan. Seramai 2 responden memberi penilaian sangat tidak memuaskan iaitu 8% dan skala paling rendah adalah 4% dimana 1 responden memberi penilaian hubungan dengan pegawai atasan adalah tidak memuaskan.

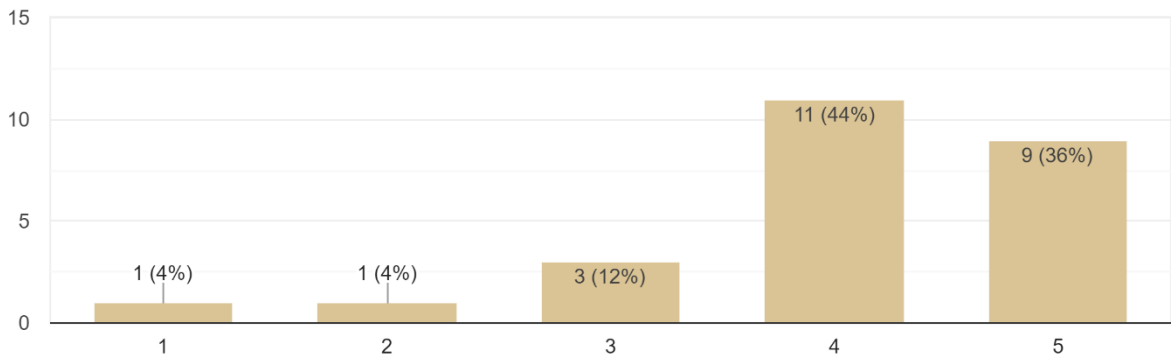
5.2.2.6 Hubungan Sesama Rakan Sekerja



Jadual 2F

Jadual 2F menunjukkan penilaian kakitangan PTS terhadap hubungan sesama rakan sekerja. Skala sangat memuaskan merupakan skala tertinggi iaitu seramai 17 (68%) kakitangan bersetuju dengan skala tersebut. Diikuti dengan skala kedua tertinggi iaitu skala memuaskan sebanyak 20% atau lima (5) responden dan terdapat tiga (3) responden menyatakan tahap hubungan sesama rakan sekerja di PTS adalah sederhana memuaskan iaitu bersamaan 12%.

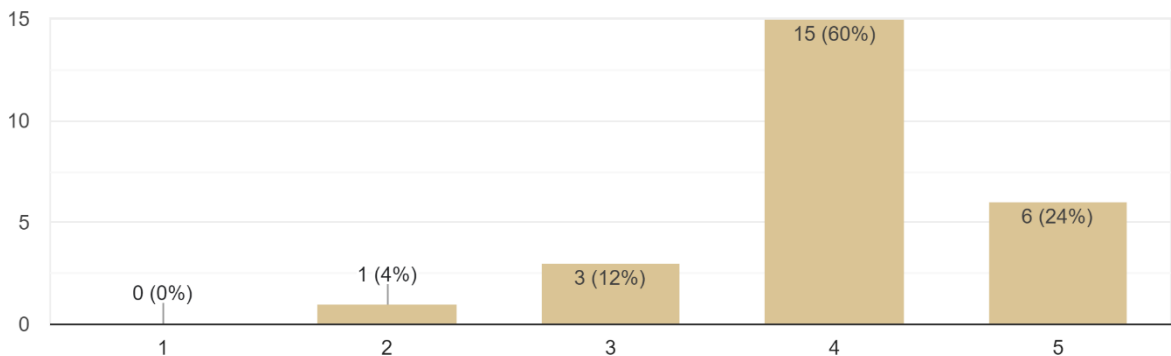
5.2.2.7 Pengetahuan Mengenai Bidang Tugas



Jadual 2G

Jadual 2G menunjukkan penilaian bagi pengetahuan mengenai bidang tugas di PTS. Skala tertinggi adalah pada skala memuaskan iaitu seramai sebelas (11) (44%) responden memberi penilaian tersebut. Skala kedua tertinggi berada pada skala sangat memuaskan iaitu mewakili 36% daripada peratusan keseluruhan responden atau Sembilan (9) responden. Terdapat tiga (3) (12%) responden memberi penilaian pada skala sederhana memuaskan dan masing-masing seorang (1) responden memberi penilaian skala tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.

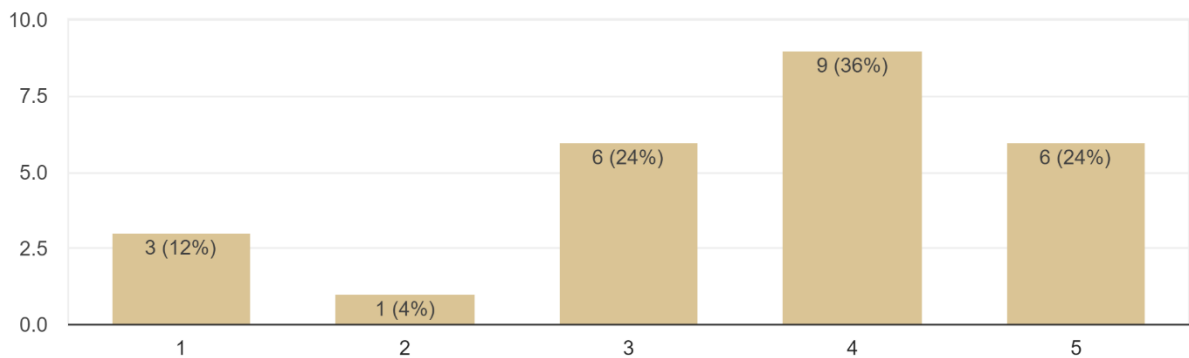
5.2.2.8 Keceriaan Persekitaran



Jadual 2H

Jadual 2H pula menunjukkan penilaian kakitangan PTS terhadap keceriaan persekitaran tempat kerja. Skala tertinggi tertumpu pada skala memuaskan iaitu seramai 15 (60%) responden memberi penilaian pada skala tersebut. Manakala enam (6) responden mewakili 24% daripada jumlah keseluruhan responden memberi penilaian kedua tertinggi daripada keseluruhan responden yang ada iaitu sangat memuaskan. Terdapat tiga (3) responden atau 12% menyatakan bahawa keceriaan persekitaran di PTS pada skala sederhana memuaskan dan seorang (1) (4%) responden memberi penilaian tidak memuaskan.

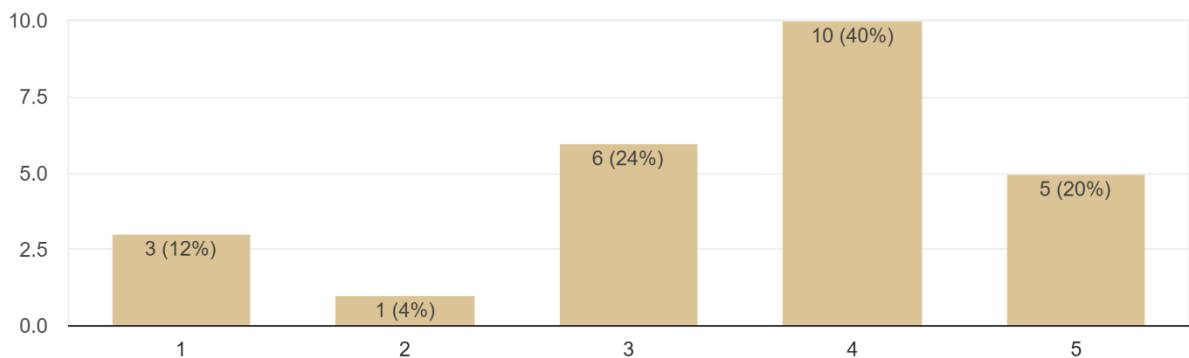
5.2.2.9 Penghargaan Daripada Pegawai Atasan



Jadual 2I

Jadual 2I adalah penilaian kakitangan PTS terhadap penghargaan daripada pegawai atasan. Seramai sembilan (9) atau 36% responden bersetuju penghargaan yang diberikan oleh pegawai atasan kepada kakitangan di PTS mencapai skala memuaskan. Diikuti dengan skala sangat memuaskan dan sederhana memuaskan iaitu masing-masing sama 24% atau enam (6) responden memberi penilaian pada skala tersebut. Skala tidak memuaskan mempunyai seorang (1) responden (4%) dan manakala skala sangat tidak memuaskan seramai tiga (3) (12%) responden.

5.2.2.10 Kebajikan Staf Oleh Pegawai Atasan



Jadual 2J

Seterusnya penilaian bagi kebajikan kakitangan oleh pegawai atasan yang dapat dilihat di Jadual 2J. Skala tertinggi ialah pada skala memuaskan iaitu seramai 10 responden setuju bahawa kebajikan staf oleh pegawai atasan mendapat perhatian pada skala tersebut yang mewakili 40%. Diikuti dengan skala kedua tertinggi pada skala sederhana memuaskan iaitu enam (6) (24%) responden dan skala sangat memuaskan sebanyak lima (5) responden iaitu mewakili 20% keseluruhan responden yang ada. Seorang (1) responden mewakili 4% menyatakan

penilaian terhadap staf pada tahap tidak memuaskan dan tiga (3) (12%) responden memberi penilaian sangat tidak memuaskan.

5.2.2.11 Markah (Min) Analisis Tahap Kepuasan Pelanggan (Kakitangan) 2021

Bil	Perkara	Markah (Min)
2A	Keselesaian ruang kerja	4.4
2B	Kemudahan tempat kerja	4.0
2C	Kebersihan pejabat	4.4
2D	Agihan tugas yang seimbang	3.8
2E	Hubungan dengan pegawai atasan	3.9
2F	Hubungan sesama rakan sekerja	4.6
2G	Pengetahuan Mengenai Bidang Tugas	4.0
2H	Keceriaan Persekitaran	4.0
2I	Penghargaan Daripada Pegawai Atasan	3.6
2J	Kebajikan Staf Oleh Pegawai Atasan	3.7
Peratusan Markah Purata		80.8%

Bagi analisis tahap pencapaian mengikut markah (min) keseluruhan bagi tahap kepuasan pelanggan (kakitangan), pencapaian min tertinggi ialah pada bilangan 2F iaitu hubungan sesama rakan sekerja yang menunjukkan tahap keharmonian dan kemesraan kakitangan PTS dalam pergaulan di pejabat adalah sangat memuaskan. Manakala pencapaian min terendah pula merujuk kepada bilangan 2I iaitu penghargaan daripada pegawai atasan.

Pelbagai pendekatan yang telah, sedang dan akan diambil oleh pihak pengurusan dalam menyelesaikan isu-isu berbangkit melibatkan kakitangan. Namun demikian, peratusan markah purata bagi analisis melibatkan kakitangan mencapai peratusan markah purata sebanyak 80.8% dan memenuhi Piawai Pelanggan UKK.

6.1 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 2021

Kajian Tahap Kepuasan Pelanggan 2021 merupakan kajian kepuasan pelanggan kali ketiga dijalankan oleh pihak UKK bersesuaian dengan pengoperasian PTS secara rasmi pada Disember 2018. Oleh yang demikian, kajian ini telah menggunakan set soalan yang telah diubahsuai daripada kajian kepuasan pelanggan yang digunakan oleh jabatan berkaitan. Satu kajian ujilari telah dilakukan oleh pihak UKK dalam memastikan soalan kaji selidik dapat difahami oleh responden seterusnya dapat memberi tahap penilaian yang ditetapkan oleh pihak pengurusan PTS.

7.1 PENUTUP

Dapatan bagi aduan / cadangan dan kajian tahap kepuasan pelanggan 2021 telah dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan oleh Pegawai Perhubungan Awam (PRO) selaku Ketua UKK bagi mendapatkan maklum balas serta penyelesaian daripada jabatan / unit. Mesyuarat Pengurusan juga digunakan sebagai ruang penambahbaikan kepada aduan / cadangan yang diterima memandangkan mesyuarat tersebut melibatkan pengurusan tertinggi PTS dan juga semua ketua jabatan dan unit.

LAMPIRAN 1PTS-PK-PS-05-B1
Keluaran 1 Pindaan 1BORANG 1
No. Rujukan: PTS/PK/PS/05/B1 ()**BORANG MAKLUM BALAS / ADUAN / CADANGAN**

KENYATAAN MAKLUM BALAS / ADUAN / CADANGAN	
Nama Penuh	:
No. Pendaftaran (<i>Pelajar Sahaja</i>)	:
Alamat	:
No. Telefon	:
Emel	:
<p>Arahan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Gunakan SATU BORANG untuk setiap aduan / cadangan. Maklum balas tanpa nama dan nombor pendaftaran (bagi pelajar) tidak akan dilayan. <p>Butiran Maklum balas / Aduan / Cadangan: (<i>Sila gunakan ruangan ini</i>)</p> <p>Tandatangan :</p> <p>Tarikh :</p>	
UNTUK KEGUNAAN PEJABAT	
Nama & Cop Pegawai Penerima	:
Tarikh Maklum balas Diterima	:
Tarikh Kemuka Usul	:
Jabatan / Unit Bertanggungjawab	:
No. Rujukan Maklum balas	:
Status Maklum balas	: <input type="checkbox"/> Mesyuarat Pengurusan <input type="checkbox"/> Tindakan Jabatan / Unit <input type="checkbox"/> Pemakluman Kepada Pelanggan Tarikh:

LAPORAN SIASATAN

A. Butir-butir Maklum balas

- 1. No. Rujukan maklum balas :.....
- 2. Tarikh terima :.....
- 3. Ringkasan maklum balas :

.....
.....

B. Laporan Hasil Siasatan dan tindakan

- a. Punca masalah/isu

.....
.....

- b. Tindakan Pembetulan (Segera)

.....
.....

- c. Cadangan untuk Penambahbaikan

.....
.....

Status tindakan :

- Selesai
- Dalam proses
- Lain-lain. Nyatakan

Tandatangan KJ/KU :

Nama KJ/KU :

Jawatan KJ/KU :

Tarikh :

LAMPIRAN 3PTS-PK-PS-05-B3
Keluaran 1 Pindaan 1BORANG 3
No. Rujukan: PTS/PK/PS/05/B3 ()**BORANG DAFTAR ADUAN PELANGGAN**

BIL	NO. RUJUKAN MAKLUM BALAS	PERKARA YANG DIADUKAN	TARIKH HANTAR	TINDAKAN (Pegawai)	STATUS MAKLUM BALAS	TARIKH MAKLUMAN JAWAPAN MAKLUM BALAS	JAWAPAN MAKLUM BALAS



BORANG SOAL SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN (UMUM)

Tuan/Puan,

Pihak Politeknik Tawau Sabah (PTS) sentiasa berusaha untuk memperbaiki sistem perkhidmatan kami. Sehubungan dengan itu, pihak kami mengalu-alukan kesudian pihak tuan/puan untuk melengkapkan borang soal selidik ini sebagai rujukan masa hadapan.

Tarikh : _____ Jenis Responden Pelajar
 Masa : _____ (Sila Tandakan \surd) Lain-lain
 Jenis Urusan : _____

(1) Sangat Tidak Memuaskan (2) Tidak Memuaskan (3) Sederhana Memuaskan (4) Memuaskan (5) Sangat Memuaskan

Dengan menggunakan skala diatas, sila bulatkan respon tuan/puan:

Bil.	Perkara	Skala				
1	Layanan yang diberikan oleh pegawai.	1	2	3	4	5
2	Kesungguhan pegawai menyelesaikan masalah.	1	2	3	4	5
3	Penerangan dan penjelasan diberikan oleh pegawai bertugas.	1	2	3	4	5
4	Kecekapan / Pengetahuan pegawai.	1	2	3	4	5
5	Pemakaian dan keterampilan pegawai.	1	2	3	4	5
6	Suasana tempat berurusan adalah selesa.	1	2	3	4	5
7	Tahap keperihatinan pegawai terhadap aduan.	1	2	3	4	5
8	Masa menunggu mendapatkan perkhidmatan.	1	2	3	4	5
9	Ketepatan maklumat yang diberikan.	1	2	3	4	5
10	Perkhidmatan yang diberikan secara keseluruhan.	1	2	3	4	5

Catatan

Catatan

Catatan

**UNIT KOMUNIKASI & HUBUNGAN KORPORAT
POLITEKNIK TAWAU SABAH
KM 36, JALAN BALUNG,
91009 TAWAU, SABAH
TEL: 089 950 500
FAKS: 089 950 501
politawau.mypolycc.edu.my**



Politeknik Tawau Sabah



politawau TV



politawauofficial



@tweetpolitawau