

**SOAL SELIDIK KEPUASAN PERKHIDMATAN PPKT /
SERVICES SATISFACTION SURVEY**

TEMPOH PELAKSANAAN 16 DISEMBER – 28 DISEMBER 2022

A. TUJUAN

Pusat Pengetahuan, Komunikasi & Teknologi (PPKT) sentiasa prihatin bagi meningkatkan perkhidmatan kepada warga Universiti Sains Malaysia (USM). Soal selidik ini adalah untuk mendapatkan maklum balas tentang perkhidmatan PPKT. Justeru itu, PPKT memohon kerjasama anda untuk menjawab soal selidik ini. Maklum balas anda adalah sulit dan akan digunakan bagi tujuan memperbaiki perkhidmatan PPKT.

B. OBJEKTIF

- I. Mendapatkan Data Demografik Staf bagi meningkatkan mutu perkhidmatan PPKT
- II. Mendapatkan Kriteria Kepuasan Perkhidmatan PPKT bagi meningkatkan mutu perkhidmatan PPKT
- III. Mendapatkan Maklumbalas Keseluruhan Perkhidmatan PPKT bagi meningkatkan mutu perkhidmatan PPKT
- IV. Mendapatkan Cadangan untuk penambahbaikan bagi meningkatkan mutu perkhidmatan PPKT

C. SKOP

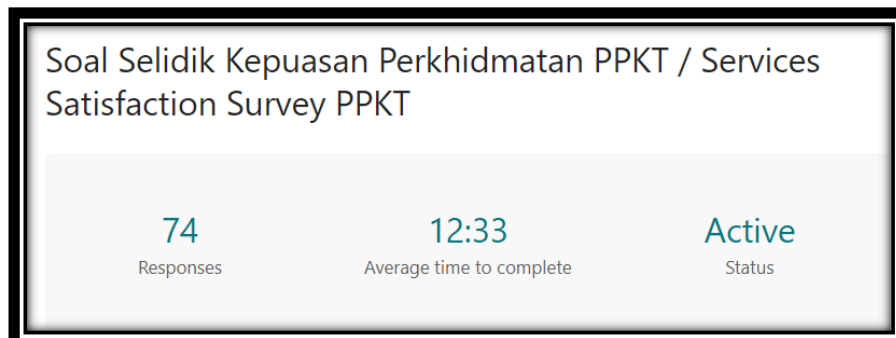
Skop soal selidik kepuasan perkhidmatan PPKT merangkumi Empat (4) perkara berikut:

- a. Mesra Pelanggan
- b. Masa Menunggu
- c. Penyampaian Perkhidmatan
- d. Kemahiran Komunikasi

D. HASIL SOAL SELIDIK- DEMOGRAFIK

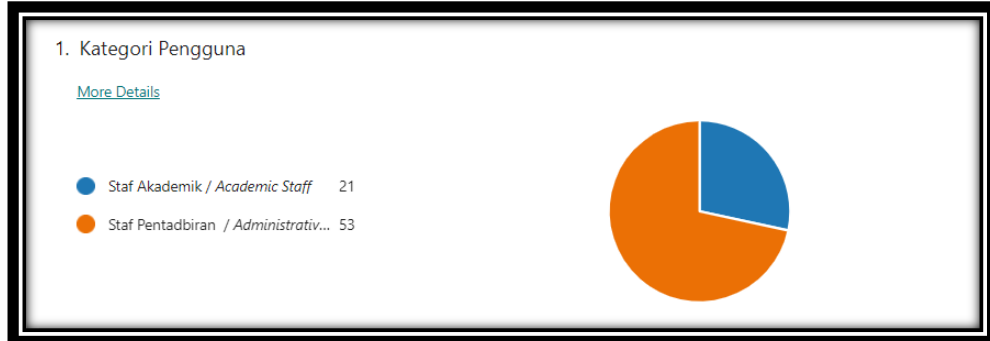
Maklumbalas pengguna merangkumi Enam (6) kriteria seperti berikut:

- i. Jumlah peserta (=74)



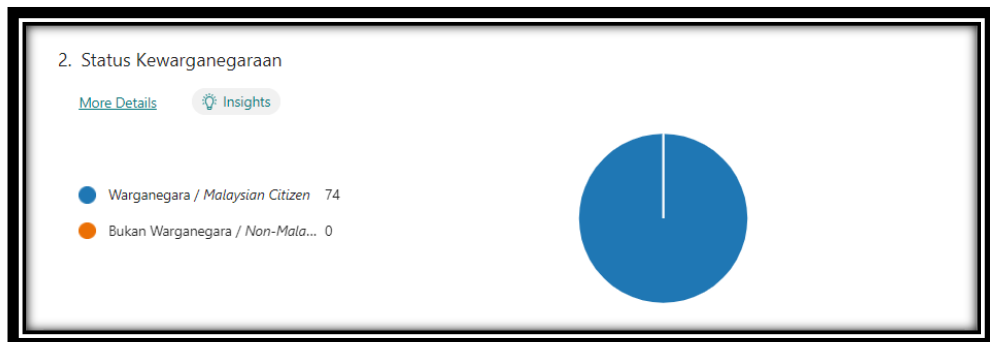
ii. Kategori Pengguna

- Staf Akademik (=21)
- Staf Pentadbiran (=53)



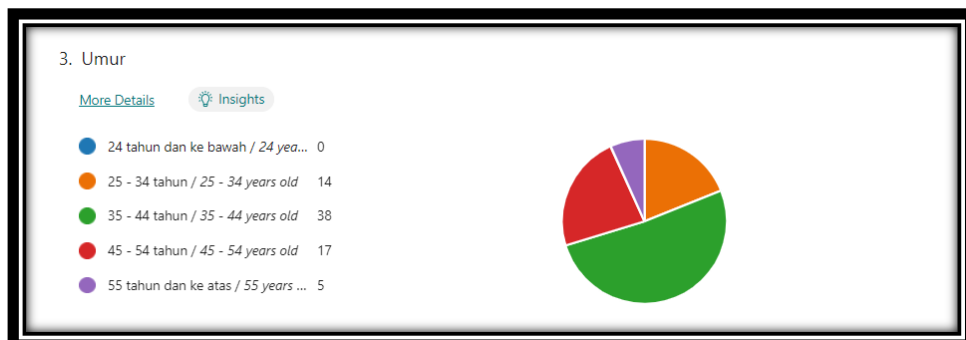
iii. Status Kewarganegaraan

- Warganegara (=74)
- Bukan Warganegara (=0)



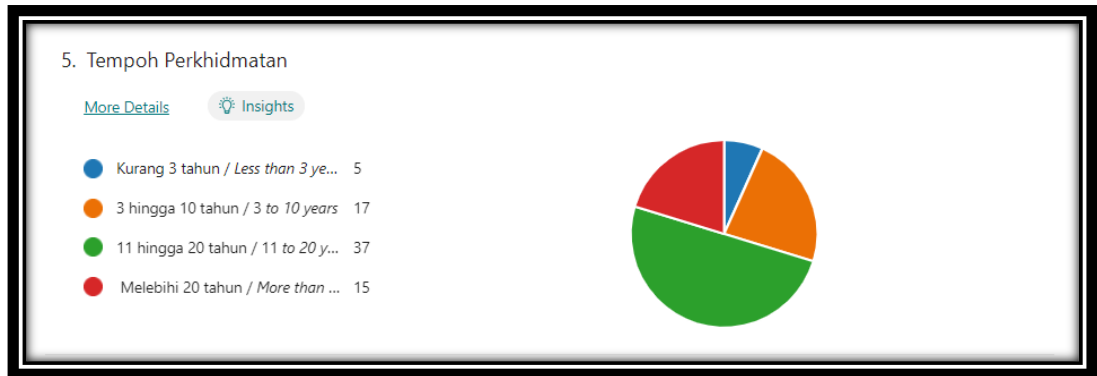
iv. Umur

- 24 Tahun ke bawah (=0)
- 25 – 34 Tahun (=14)
- 35 – 44 Tahun (=38)
- 45 – 54 Tahun (=17)
- 55 Tahun dan ke atas (=5)



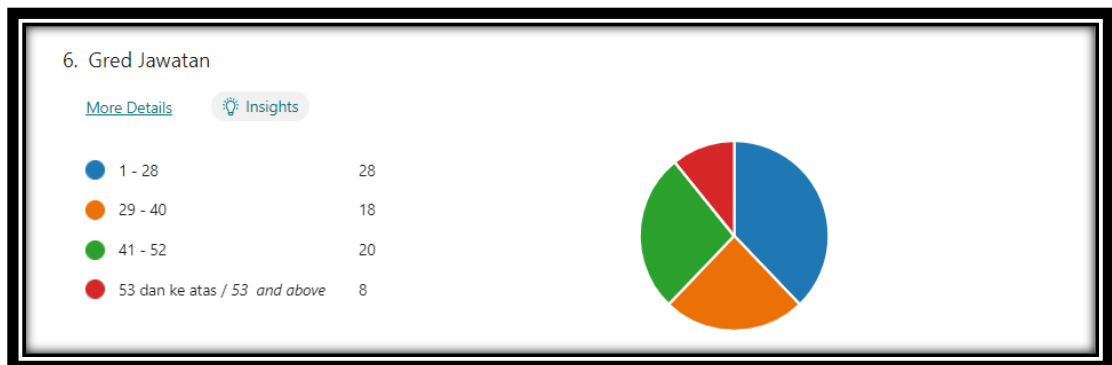
v. JantinaTempoh Perkhidmatan

- Kurang 3 Tahun (=5)
- 3 hingga 10 Tahun (=17)
- 11 hingga 20 Tahun (=37)
- Melebihi 20 Tahun (=15)



vi. Gred Jawatan

- Gred 1 – 28 (=28)
- Gred 29 – 40 (=18)
- Gred 41 – 52 (=20)
- Gred 53 dan ke atas (=8)



E. HASIL SOAL SELIDIK- KAJIAN KEPUASAN PERKHIDMATAN PPKT

Elemen (i- iv) di bawah merangkumi kriteria dalam **Jadual 1** dengan Likert yang dinyatakan.

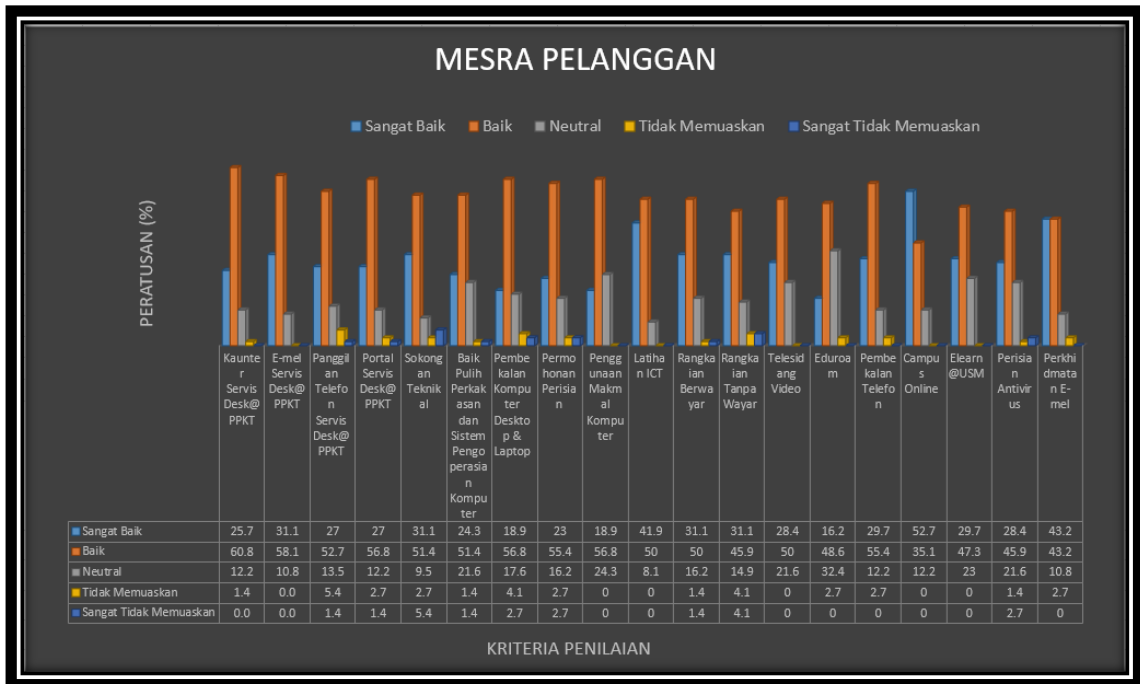
- i. Mesra Pelanggan
- ii. Masa Menunggu
- iii. Penyampaian Perkhidmatan
- iv. Kemahiran Komunikasi

Jadual 1: Kriteria Kajian Kepuasan Perkhidmatan PPKT

No	Kriteria	Skala Likert
1.	Kaunter ServisDesk@PPKT	<ul style="list-style-type: none">• Sangat Tidak Memuaskan• Tidak Memuaskan• Neutral• Baik• Sangat Baik
2.	E-mel ServisDesk@PPKT	
3.	Panggilan Telefon ServisDesk@PPKT	
4.	Portal ServisDesk@PPKT	
5.	Sokongan Teknikal	
6.	Baik Pulih Perkakasan dan Sistem Pengoperasian	
7.	Pembekalan Komputer Desktop & Laptop	
8.	Permohonan Perisian	
9.	Penggunaan Makmal Komputer	
10.	Latihan ICT	
11.	Rangkaian Berwayar	
12.	Rangkaian Tanpa Wayar	
13.	Telesidang Video	
14.	Eduroam	
15.	Pembekalan Telefon	
16.	Campus Online	
17.	Elearn@USM	
18.	Perisian Antivirus	
19.	Perkhidmatan E-mel	

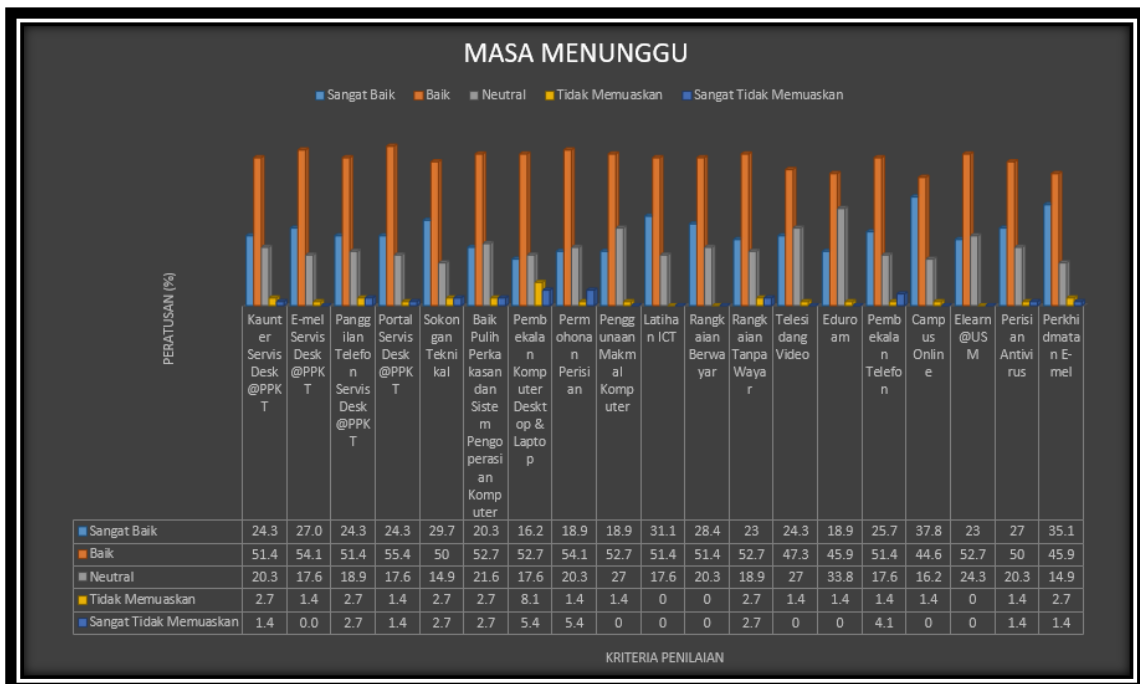
i. Mesra Pelanggan

- Sangat Baik (=Campus Online) dan (=Perkhidmatan E-mel)



ii. Masa Menunggu

- Sangat Baik (=Campus Online) dan (=Perkhidmatan E-mel)



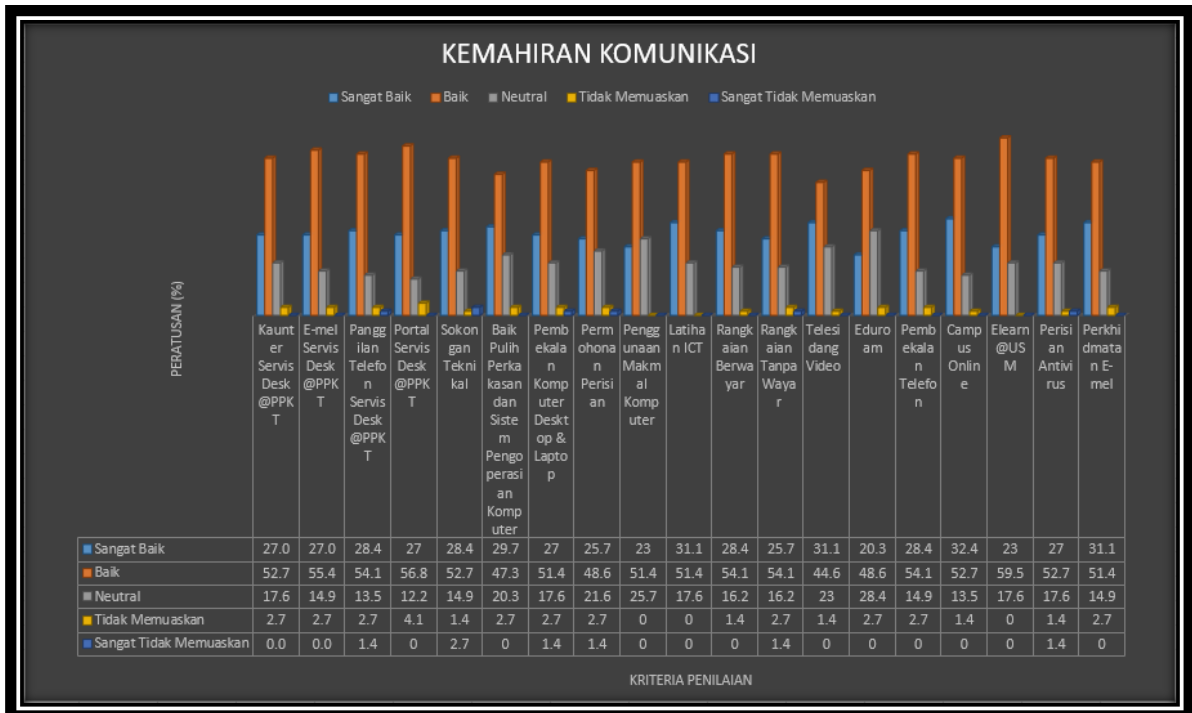
iii. Penyampaian Perkhidmatan

- Sangat Baik (=Campus Online) dan (=Sokongan Teknikal)



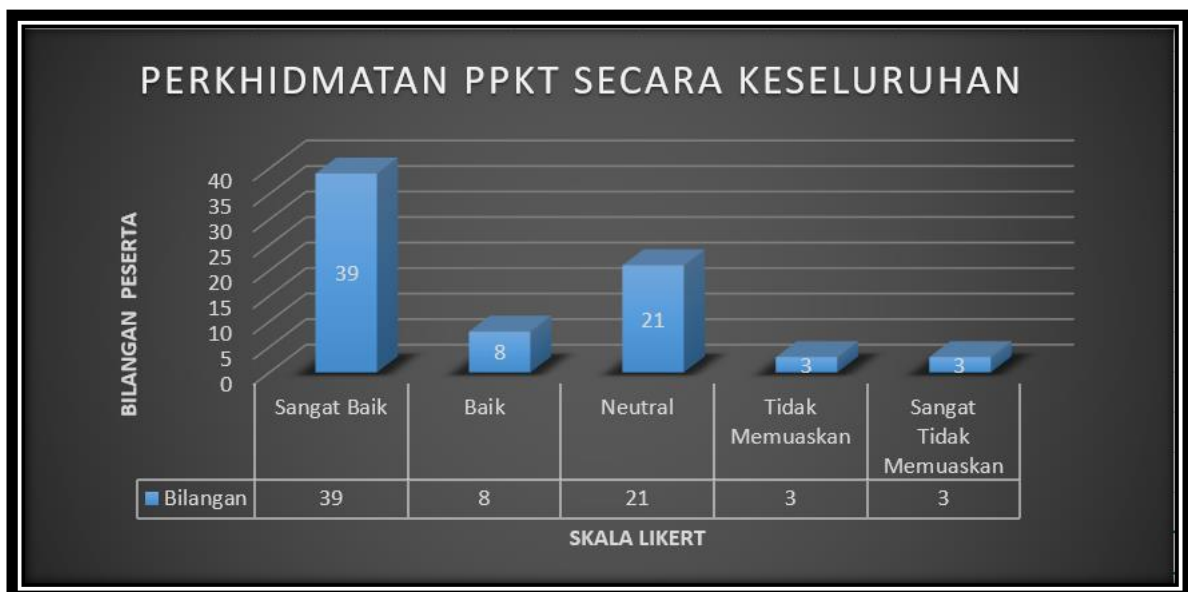
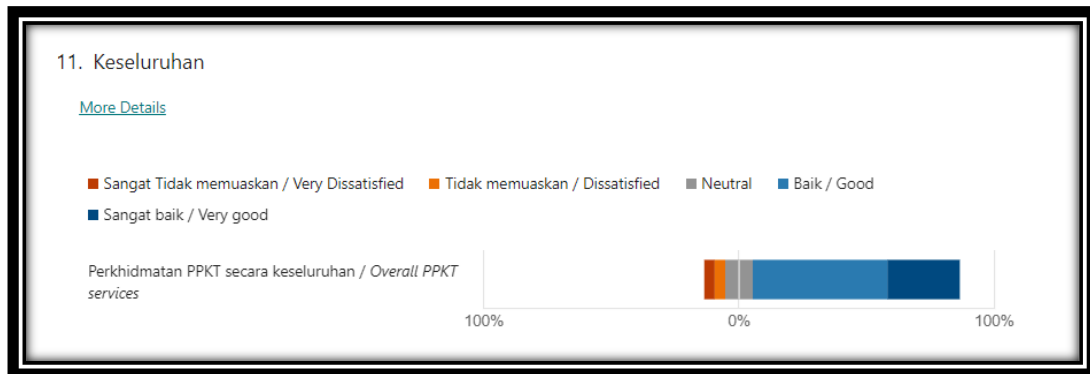
iv. Kemahiran Komunikasi

- Sangat Baik (=Campus Online) dan (=Latihan ICT)



F. HASIL SOAL SELIDIK- KESELURUHAN KAJIAN KEPUASAN PERKHIDMATAN PPKT

- Pencapaian bagi kepuasan perkhidmatan PPKT adalah **Sangat Baik (=39)**.
- Sebanyak 74 soal selidik telah diterima dalam tempoh 16 Disember sehingga 28 Disember 2022.



G. HASIL SOAL SELIDIK- CADANGAN PENAMBAHBAIKAN KAJIAN KEPUASAN PERKHIDMATAN PPKT

12. Cadangan untuk penambahbaikan perkhidmatan PPKT.

[More Details](#)

74
Responses

Latest Responses

"mohon perbaiki perkhidmatan pelanggan terutamanya staf teknikal IT"

"Staf teknikal yang menjaga PA system (komputer/projector/audio system/ e.."

"Wireless network perlu ditingkatkan lagi. speed dan availability for connecti..."

CADANGAN UNTUK PENAMBAHBAIKAN PERKHIDMATAN PPKT.
Teruskan usaha untuk memperbaiki servis perkhidmatan.
semua terbaik
Moga lebih friendly semasa menjawab panggilan telefon
tahniah...terus maju jaya
Supply lebih banyak lagi komputer baru ke ptj...
Perlu banyak penambahbaikan selari dengan kemajuan dunia ICT apada masa kini dan juga Revolusi Industri 4.0.
Great job
Mohon stabilkan sistem wireless USM. Terima kasih.
Mempercepatkan masa untuk datang ke PTJ untuk proses baik pulih perkakasan dan sistem pengoperasian
Atasi masalah internet yang sering bermasalah sejak kebelakangan ini dan bagi staf yang banyak menggunakan sistem seperti staf yang mengendalikan hal ehwal akademik, mohon 'upgrade' PC & CPU supaya lebih lancar dan laju.
Mohon dipertingkatkan perkhidmatan PPKT dari semasa ke semasa.
Rangkaian tanpa wayar perlu ditambahbaikkkan lagi kerana masih lembab berbanding di kampus induk
Bagi saya semuanya sangat baik . Bila saya report servis desk staf cepat ambil tindakan staf pejabat dan teknikal .
I would like to know more about the Software Application and Eduroam.
So far so good!
Staf yang berkemahiran dan dapat membantu dalam segala aspek. Syabas,terima kasih
Tambah baik perkhidmatan wifi atau wireless network dan eduroam
Provide better computer/ laptop/ IT accesories for staff as nowadays we rely heavily on these devices
lebih banyak latihan ICT disediakan
Memberikan perkhidmatan yang lebih laju dan efektif kepada semua tanpa mengira gred.
Soal selidik ini adalah secara keseluruhan. Kalau lebih baik, ada soal selidik untuk peribadi, contohnya selepas tugas, terus key in soal selidik kepada individu tersebut berdasarkan markah kepuasan pelanggan.
Well done. Keep it up. Thanks.
Pintu access door di pos pengawal laluan ke masjid demit jika berlaku hujan lintas Pintas kerana bunyi guruh yang kuat pintu tersebut tidak dapat access. Pintu tersebut untuk kegunaan student yang duduk kat bangunan universiti sebelah pos pengawal

Perkhidmatan yang diberikan boleh ditambah baik di masa hadapan.
Sistem keselamatan di Dewan Kuliah perlu dipertingkatkan agar setiap Dewan Kuliah dapat diletakkan komputer Desktop. Hal ini akan membantu pensyarah semasa penyampaian kuliah kerana ianya mempercepatkan proses persediaan.
Terdapat satu permohonan telefon (setelah berbulan) dan 1 aduan HCMS (setelah 3 minggu) yang masih tidak dilayan. Mohon jelaskan kaedah memberi aduan & memohon perkhidmatan dengan lebih baik. Untuk permohonan telefon, terlalu banyak birokrasi termasuk perlu menghantar borang secara hardcopy - ini adalah tidak selari dengan USM sebagai universiti lestari.
Perlu usahakan dan pastikan ada peruntukkan tambahan bg keperluan komputer baru dan hardware gantian bg tujuan baiki kerosakan komputer sedia ada. Komputer yg melebihi 7 tahun mungkin dah tak mampu utk catch up perisian baru utk install.. everything today is IT
BAIK
diharap lebih banyak kursus ICT Yang ditawarkan secara online.
Permohonan komputer masih dalam proses setelah 1tahun
email yg kena hack mohon dipercepatkan proses utk dapatkan semula. sebab nak guna sistem atau wujudkan login kaedah sementara selain guna sso cth guna kaedah no ic atau email tapi hanya selepas mendapat aduan account campusonline kena hack. jadi dapatla wat keje dulu. terima kasih
Dapat menyediakan pembekalan barangan yang terkini.
Menambah baik rangkaian capaian internet
Mengadakan roadshow memperkenalkan PPKT Mengadakan lebih banyak lagi kursus-kursus pendek
Mohon untuk mempercepatkan masa menunggu bagi permohonan komputer pada masa akan datang. Selain itu, mohon juga untuk tambah komputer baru dan bukan hanya menggunakan komputer lama yang dah banyak kali recycle orang guna. Berdasarkan pengalaman, baru seminggu ambil, dah rosak, pergi perbaiki, lepas tu berapa bulan, rosak lagi. Lepas tu, rosak lagi. Tara tunggu nak repair, dah tak ada komputer nak guna. Hendak guna laptop ofis, selalu full orang guna. Harap sangat mungkin boleh PPKT bagi pinjam komputer lain sementara komputer hendak diperbaiki. Sebab selalu nak rosak pun time tengah sibuk dan memang perlukan komputer.
1. Kalau ada masalah dengan dekstop, it is better for the staff to come and check instead of giving order via phone. not all are IT expert and know where to click on 2. Im having prob with access card, the PPKT staff keep on blaming the card. The prob is, there a certain ward i can enter , there are certain wards i cannot use my card. How come this is card problem? I believe this is more to the system? Keep telling this multiple times but still not settled. At the end, malas nak berurusan.
Perkhidmatan yang amat memuaskan
Tambah technician lebih lagi
Keep up the good work
Perkhidmatan yang baik
Pencapaian internet wireless connection harus dipertingkatkan memandangkan wireless connection ialah sesuatu yang essential pada masa kini untuk proses P&P dan kerja admin. Terima kasih
Upgrade lagi speed dan peningkatan jalurlebar
Buat masa ini tiada sebarang cadangan penambahbaikan. PPKT memberikan kerjasama yang amat baik dengan saya sepanjang berkhidmat di USM.
berkaitan perkhidmatan email, kenapa tiap kali memblokir email masuk gagal berlaku? masih terdapat lagi email yang hendak blokir masuk dalam junk/remeh. bagaimamana atasi masalah ini?
Semuanya baik
Saya cadangkan pihak teknikal dan pembaikpulihan PPKT membuat maklumbalas sekurang-kurangnya melalui emel secara berkala berkenaan status semasa peranti atau peralatan ICT Jabatan yang dihantar untuk dibaiki.
Excellent

<p>Perbekalan Komputer kepada Staff bawahan tidak selaras dengan kemajuan teknologi. Komputer acapkali mengalami kerosakan dan sangat tidak optimum (slow dan hang). Permohonan untuk talian telefon juga sangat tidak efisien dan lambat. Mohon perbaiki kelemahan tersebut. Terima kasih..</p>
<p>Selepas reshuffle, ramai pegawai tidak cekap dan kurang kreatif dlm pelaksanaan tugas. Permohonan software Adobe Pr CC saya mengambil masa lebih drp 3 bulan dan hingga kini masih belum diproses. Student perlukan software utk pembelajaran dlm kelas dan menyiapkan tugas mrk. Semasa En Simon yg uruskan, permohonan saya diluluskan dan diterima pelajar dlm masa 2 HARI sahaja.</p>
<p>Servis terbaik</p>
<p>Reform semula struktur organisasi dan staff. Jangan terlalu selesa di unit yg sama. Jangan syok sendiri duduk di unit yang lama.</p>
<p>Tingkatkan lagi latihan dan ilmu kepada Staf bertugas bagi kualiti Penyampaian Perkhidmatan/ Kemahiran Komunikasi Khidmat Nasihat ICT di Kaunter ServisDesk@PPKT /Panggilan Telefon ServisDesk@PPKT dan Perisian Antivirus yang sentiasa di maklumkan hebahan kemaskini dan kaedah mengatasi serangan virus kepada pengguna USM.</p>
<p>Banyakkan kursus ict staf Gred C pada masa pelajar cuti semester - kekangan masa ada amali.</p>
<p>Wireless network perlu ditingkatkan lagi. speed dan availability for connection</p>
<p>Staf teknikal yang menjaga PA system (komputer/projector/audio system/ etc) di dewan kuliah atau bilik tutorial mestilah memastikan semua peralatan berfungsi dengan baik sekurang-kurangkan 15 minit sebelum kuliah bermula dan senang dihubungi. Kegagalan berbuat demikian mengganggu sesi pengajaran dan memberi imej yang buruk kepada pelajar USM yang merupakan aset serta mereka membayar yuran kepada kita. Oleh itu, perkhidmatan terbaik adalah menjadi tanggungjawab semua pihak bagi memastikan USM menjadi pilihan utama di Malaysia.</p>
<p>mohon perbaiki perkhidmatan pelanggan terutamanya staf teknikal IT</p>