



Pencapaian Kepuasan Pelanggan PKMA MEMBANGGAKAN

Oleh Wan Abdul Rahman Wan Bujang

Kajian Kepuasan Pelanggan yang menyediakan (1) set soal selidik secara atas talian yang menyenaraikan semua perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan oleh PKMA dengan menyatakan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang ditawarkan. Kajian ini bermula pada Oktober-Disember 2010. Manakala kajian analisis dilaksanakan pada 2011.

A. Demografik

- Jumlah Responden: 171

1. Jantina

Lelaki	38 %
Perempuan	62 %

2. Status

Pra-Siswazah	69 %
Pasca Siswazah	12 %
Staf Akademik	16 %
Staf Bukan Akademik	3 %

3. Fakulti / Institut / Pusat / Jabatan:

FSKPM	20 %
FEP	19 %
FSGK	17%
FSTS	12 %
FK	10 %
FSS	8 %
FPSK	5 %
FSKPM	4 %
PKMA	3 %
CALM	1 %
PPB	1 %

Jadual 1 • Kedudukan Peratusan Terhadap Perkhidmatan PKMA

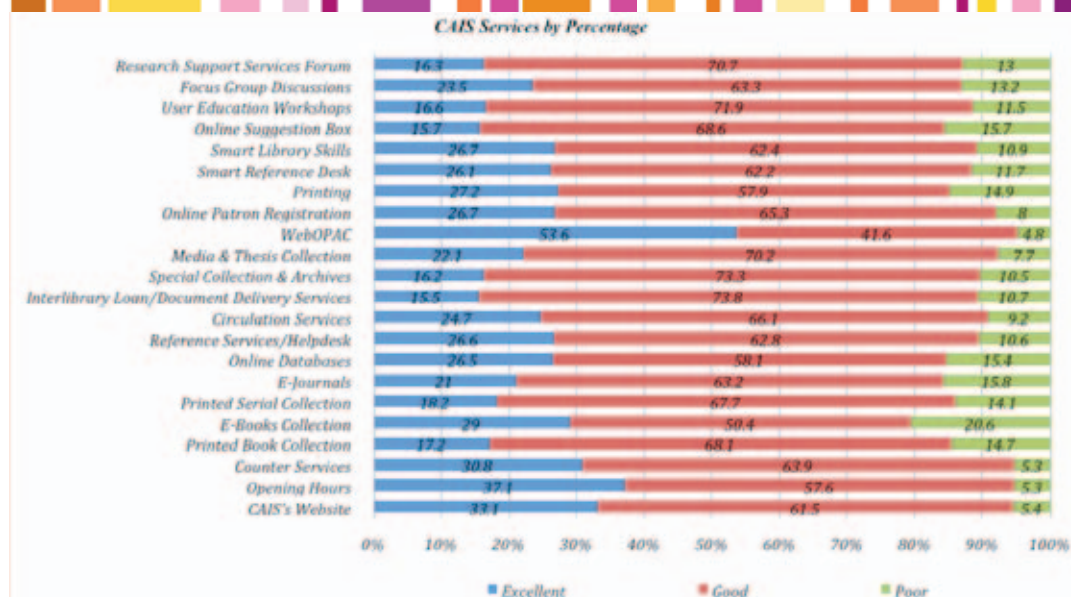
No.	Perkhidmatan	Peratusan (%)
1	Web OPAC	95.2
2	Opening Hours	94.7
3	Counter Services	94.7
4	CAIS's Website	94.6
5	Media & Thesis Collection	92.3
6	Online Patron Registration	92
7	Circulation Services	90.8
8	Special Collection & Archives	89.5
9	Reference Services/Helpdesk	89.4
10	Interlibrary Loan/Document Delivery Services	89.3
11	Smart Library Skills	89.1
12	User Education Workshops	88.5
13	Smart Reference Desk	88.3
14	Research Support Services Forum	87
15	Focus Group Discussions	86.8
16	Printed Serial Collection	85.9
17	Printed Book Collection	85.3
18	Printing	85.1
19	Online Databases	84.6
20	Online Suggestion Box	84.3
21	E-Journals	84.2
22	E-Books Collection	79.4

Remark: Percentage derived based on the total sum of feedbacks on facilities described as Excellent & Good



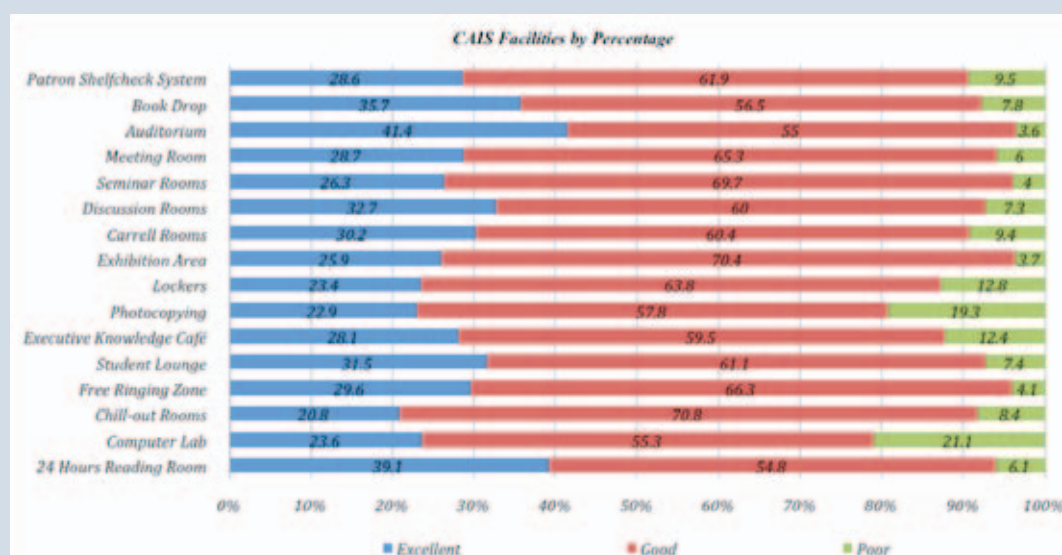
B. Senarai Perkhidmatan PKMA

Rajah 1 • Peratusan Kepuasan Terhadap Perkhidmatan PKMA



C. Senarai Kemudahan PKMA

Rajah 2 • Peratusan Kepuasan Terhadap Kemudahan PKMA



Jadual 2 • Kedudukan Peratusan Terhadap Kemudahan PKMA

Rajah 2 menunjukkan jumlah peratusan yang diperolehi bagi setiap kemudahan yang telah disenaraikan di dalam soal selidik. Setiap responden dikehendaki memberi tahap kepuasan yang dikategorikan kepada "Excellent", "Good" dan "Poor". Manakala Jadual 2 juga menunjukkan kedudukan senarai kemudahan yang telah diberi "rating" mengikut tahap kepuasan yang telah ditetapkan. Minimum KPI (Key Performance Indicator) yang telah ditetapkan oleh PERPUN adalah sebanyak 70%.

Remark: Percentage derived based on the total sum of feedbacks on facilities described as Excellent & Good

No.	Perkhidmatan	Peratusan (%)
1	Auditorium	95.2
2	Exhibition Area	94.7
3	Seminar Rooms	94.7
4	Free Ringing Zone	94.6
5	Meeting Room	92.3
6	24 Hours Reading Room	92
7	Discussion Rooms	90.8
8	Student Lounge	89.5
9	Book Drop	89.4
10	Chill-out Rooms	89.3
11	Carrell Rooms	89.1
12	Patron Shelfcheck System	88.5
13	Executive Knowledge Café	88.3
14	Lockers	87
15	Photocopying	86.8
16	Computer Lab	85.9