General

Suara pelanggan jadi ‘kompas’ UMPSA tingkat kecekapan dalam penyampaian perkhidmatan

Thu, 09/10/2026 - 10:39

PEKAN, 10 September 2026 – Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah (UMPSA) terus memperkukuh budaya penambahbaikan berterusan menerusi pelaksanaan Kajian Kepuasan Pelanggan 2026 bagi memastikan penyampaian perkhidmatan universiti sentiasa memenuhi kehendak dan jangkaan pelanggan.

Menurut Pengarah Pusat Komunikasi Korporat (PKK), Mimi Rabita Abd Wahit, kajian yang dilaksanakan oleh PKK ini menjadi platform penting untuk universiti mendapatkan pandangan, maklum balas serta cadangan pelanggan berkaitan tahap kualiti perkhidmatan, layanan dan kemudahan yang disediakan

“Pendekatan itu bukan sekadar mengukur tahap kepuasan pelanggan, malah menjadi ‘kompas’ kepada universiti dalam mengenal pasti kekuatan serta ruang yang boleh ditambah baik dalam aspek pengurusan dan penyampaian perkhidmatan.

“Antara fokus utama kajian adalah menilai keberkesanan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dan pemegang taruh, selain membantu UMPSA merancang penambahbaikan secara berterusan selaras dengan keperluan semasa.

“Malah, kajian berkenaan turut memberi perhatian kepada kepuasan pelanggan secara bersasar menerusi pelbagai program dan acara anjuran UMPSA,” ujarnya.



Tambah beliau lagi, selain itu, mekanisme penilaian berbentuk rating bintang (STAR) turut digunakan bagi mengukur pengalaman pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan, layanan serta kemudahan yang disediakan di beberapa fasiliti umum sekitar universiti.

“Penilaian berkenaan merangkumi lokasi perkhidmatan seperti kaunter, kafeteria serta kemudahan awam termasuk tandas dan surau, sekali gus membolehkan maklum balas pelanggan diperoleh

secara lebih dekat dan menyeluruh.

“Usaha berkenaan juga selaras dengan keperluan Pelan Strategik UMPSA 2026-2030 yang memfokuskan elemen Kebolehpercayaan (*reliability*), jaminan (*assurance*), boleh diukur (*tangibles*), empati (*empathy*) dan responsif *(responsiveness*).

“Melalui kajian itu, UMPSA bukan sahaja berusaha meningkatkan kecekapan sistem penyampaian, malah mahu memastikan setiap pandangan pelanggan diterjemahkan kepada usaha penambahbaikan yang memberi impak kepada pengalaman mereka berurusan dengan universiti,” katanya.

Ujar beliau lagi, komitmen itu mencerminkan pendekatan UMPSA yang menempatkan pelanggan sebagai antara komponen penting dalam usaha memperkukuh tadbir urus, kualiti perkhidmatan dan kecemerlangan universiti.

“Justeru, kerjasama pelanggan dan pemegang taruh dalam memberikan maklum balas amat penting bagi membantu UMPSA mengenal pasti keperluan sebenar serta terus bergerak seiring dengan ekspektasi masyarakat dan perkembangan semasa.

“Pendekatan ‘mendengar, menilai dan menambah baik’ itu diharap dapat terus memperkukuh hubungan strategik antara UMPSA dengan komuniti, termasuk alumni, di samping membina ekosistem perkhidmatan universiti yang lebih responsif, berkualiti dan berorientasikan pelanggan.

“Oleh itu, kerjasama dan sokongan semua dalam menjayakan kajian ini amat kami hargai dan semoga sumbangan pandangan yang diberikan dapat membantu UMPSA terus memperkasakan kualiti perkhidmatan dan kecemerlangan universiti demi manfaat seluruh warga dan alumni,” katanya.

Justeru, pelanggan dan pemegang taruh dijemput menyumbangkan pandangan menerusi Kajian Kepuasan Pelanggan UMPSA 2026 di pautan https://surveys.ump.edu.my/index.php/833326?newtest=Y&lang=ms yang berakhir pada 31 Disember ini sebagai usaha bersama dalam mendengar suara pelanggan, menambah baik perkhidmatan dan memperkukuh kecemerlangan universiti.

Pihaknya juga mengharapkan orang ramai dapat menggunakan Sistem Pengurusan Aduan Awam (*UMPSA Helpdesk*) yang merupakan sistem maklum balas yang dibangunkan bagi meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pemegang taruh dan pihak luar.

Disediakan Oleh: Safriza Baharuddin, Pusat Komunikasi Korporat

- 41 views

View PDF