



**KERTAS MAKLUMAN**  
**JAWATANKUASA KUALITI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
**LAPORAN KAJIAN PIHAK BERKEPENTINGAN**

**TUJUAN**

1. Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia tentang Laporan Kajian Pihak Berkepentingan UPM bagi tempoh Januari hingga Jun 2023 yang merangkumi pihak berkepentingan bagi Skop QMS MS 9001: 2015 dan Skop ISMS ISO/IEC 27001:2013.

**LATAR BELAKANG**

2. Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK) yang bertindak sebagai Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti telah menyelaras maklum balas atau dapatan kajian pihak berkepentingan UPM bagi skop QMS MS 9001:2015 dan ISMS ISO/IEC 27001:2013 dalam tempoh Januari hingga Jun 2023.
3. Pihak berkepentingan skop QMS MS 9001:2015 merangkumi pihak berkepentingan berkaitan akademik, penyelidikan dan inovasi, dan jaringan industri dan masyarakat manakala skop Skop ISMS ISO/IEC 27001:2013 merangkumi kajian kepada pelajar baharu pada setiap kemasukan pelajar baharu dari peringkat diploma, bacelor, siswazah dan penilaian pengajaran.

**LAPORAN PIHAK BERKEPENTINGAN QMS MS 9001:2015**

4. Laporan kajian pihak berkepentingan disediakan berdasarkan tiga (3) skop iaitu Akademik, Penyelidikan dan Inovasi, dan Jaringan Industri dan Masyarakat. Laporan prestasi bagi ketiga-tiga skop adalah seperti yang berikut:

**4.1 Laporan Kajian Pihak Berkepentingan Berkaitan Akademik**

Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik telah menjalankan kajian kepada dua (2) kategori pihak berkepentingan iaitu penaja dan pelajar UPM. Berikut adalah dapatan kajian bagi tempoh Januari hingga Jun 2023:

## KEPUASAN PELANGGAN PERSEPSI PENAJA

Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan Persepsi Penaja

**3.86** daripada skala **5** | **89.30%** responden yang memilih **skala 3 ke atas**

### SKALA PENILAIAN PERKHIDMATAN

5 : Sangat Memuaskan	4 : Memuaskan	3 : Agak Memuaskan	2 : Kurang Memuaskan	1 : Tidak Memuaskan			
PENGURUSAN PIHAK BERKEPENTINGAN					Skala 3 & Ke atas (%)	Skala 2 & Ke bawah (%)	JUMLAH PURATA (Mean)
1.	Penaja memberi tajaan tanpa komitmen untuk mengambil pelajar berkhidmat dengannya.				70.27	29.73	2.68
2.	Keputusan akademik pelajar tajaan merupakan faktor penting pelantikan sebagai pegawai di organisasi				81.08	18.92	3.54
3.	Kemahiran insaniah merupakan kriteria pelantikan untuk berkhidmat dengan penaja.				83.78	16.22	3.70
4.	Pelajar tajaan akan diambil bekerja jika bidang pengajian sesuai dengan bidang pekerjaan.				86.49	13.51	3.46
5.	Tujuan utama tajaan bantuan kewangan adalah sebagai tanggungjawab korporat penaja.				89.19	10.81	4.05
6.	Keputusan semester merupakan kaedah penaja memantau prestasi pelajar tajaan.				100.00	00.00	4.73
7.	Penaja berpuas hati dengan informasi keputusan semester pelajar yang dihantar.				86.49	13.51	3.73
8.	Pelajar tajaan yang mencapai keputusan yang tidak memuaskan diberi peringatan untuk memperbaiki prestasi akademiknya.				97.30	2.70	4.54
9.	Pelajar tajaan anda menunjukkan prestasi perkhidmatannya baik				97.30	2.70	3.92
10.	Pelantikan dalam jawatan mengambil kira pencapaian cemerlang dalam akademik.				89.19	10.81	3.76



PENGURUSAN PIHAK BERKEPENTINGAN		Skala 3 & Ke atas (%)	Skala 2 & Ke bawah (%)	JUMLAH PURATA (Mean)
11.	Pelajar tajaan berusaha menambah baik prestasi perkhidmatan.	97.30	2.70	3.95
12.	Kemahiran insaniah adalah penting untuk berjaya dalam karier pekerjaan prestasi akademiknya	100.00	0.00	4.46
13.	Pelajar yang aktif dalam kurikulum lebih mudah menyesuaikan diri sebagai pegawai/staf di organisasi penaja	100.00	0.00	4.22
14.	Salinan keputusan peperiksaan / laporan kemajuan pelajar dihantar mengikut tempoh yang ditetapkan oleh penaja	78.38	21.62	3.22
15.	Penaja berpuas hati dengan pencapaian akademik pelajar	94.59	5.41	3.97
16.	Pelajar tajaan anda mematuhi syarat tajaan	97.30	2.70	4.16
17.	Pelajar tajaan bergraduasi dalam tempoh yang ditetapkan	97.30	2.70	4.22
18.	Penaja menggunakan kaedah pemantauan yang sesuai untuk mengetahui tahap pencapaian pelajar di universiti	94.59	5.41	3.86
19.	Pelajar tajaan diberikan syarat penyambungan tajaan.	83.78	16.22	3.54
20.	Penaja menamatkan tempoh tajaan lebih awal sekiranya pelajar tidak mencapai keputusan akademik seperti yang telah ditetapkan.	86.49	13.51	3.68



<b>PENGURUSAN PIHAK BERKEPENTINGAN</b>	<b>Skala 3 &amp; Ke atas (%)</b>	<b>Skala 2 &amp; Ke bawah (%)</b>	<b>JUMLAH PURATA (Mean)</b>
21. Penyaluran wang tajaan dibuat setelah mendapat keputusan pelajar.	97.30	2.70	4.41
22. Pelajar yang tidak menunjukkan prestasi akademik yang memuaskan akan digantung tajaan bagi semester berikutnya	83.78	16.22	3.62
23. Penaja tidak menggalakkan pelajar menukar program pengajian.	45.95	54.05	2.00
24. Penangguhan pengajian pelajar tajaan perlu mendapat keizinan penaja.	97.30	2.70	4.51
25. Pelajar yang melanggap perjanjian akan diambil tindakan undang-undang Universiti bertanggungjawab memaklumkan penaja pelajar tajaan yang menamatkan pengajian	97.30	2.70	4.57
<b>KEPUASAN PELANGGAN (KESELURUHAN)</b>	<b>89.30</b>	<b>10.70</b>	<b>3.86</b>

## KEPUASAN PELANGGAN PERSEPSI PELAJAR

Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan Persepsi Pelajar

**3.77** daripada skala **5** | **91.46%** responden yang memilih **skala 3** ke atas

### SKALA PENILAIAN PERKHIDMATAN

5 : Sangat Memuaskan    4 : Memuaskan    3 : Agak Memuaskan    2 : Kurang Memuaskan    1 : Tidak Memuaskan

PENGURUSAN PIHAK BERKEPENTINGAN		Skala 3 & Ke atas (%)	Skala 2 & Ke bawah (%)	JUMLAH PURATA (Mean)
1.	Program pengajian yang ditawarkan oleh universiti memenuhi keperluan anda	98.06	1.94	4.18
2.	Kursus yang ditawarkan bagi program ini relevan mengikut keperluan semasa	98.30	1.70	4.25
3.	Pensyarah mempelbagai kaedah penyampaian dalam pengajaran secara bersemuka	94.17	5.83	3.97
4.	Penggunaan blended learning membantu dalam pembelajaran anda	95.87	4.13	4.08
5.	Secara keseluruhan, kemudahan sistem secara atas talian (SMP/iGIMS) berfungsi dengan lancar	80.58	19.42	3.12
6.	Secara keseluruhan, anda berpuashati dengan tempoh menunggu di antara tarikh penghantaran tesis sehingga tarikh viva yang ditetapkan (pelajari swazah) (Nota: Soalan No. 6 ini hanya perlu dijawab oleh pelajari swazah dalam mod penyelidikan)	22.09	77.91	0.90
7.	Anda jelastentang struktur pengajian	98.79	1.21	4.20
8.	Anda setuju anda perlu selalu bersemuka dengan Penyelidā Penasihat Akademik seberapa kerap yang mungkin setiap semester untuk mendapat bimbingan dan nasihat	90.29	9.71	3.65



PENGURUSAN PIHAK BERKEPENTINGAN		Skala 3 & Ke atas (%)	Skala 2 & Ke bawah (%)	JUMLAH PURATA (Mean)
9.	Penasihat Akademik Penyelidā membantu dalam memberisokongkan akademik penyelidikan yang dijalankan	93.69	6.31	3.92
10.	Proses pendaftaran kursus setiap semester adalah mudah dan tidak membebankan	66.75	33.25	2.55
11.	Pengetahuan dan kompetensi tenaga pengajar adalah memuaskan	97.82	2.18	4.12
12.	Kemudahan yang disediakan bagi Orang Ketidakupayaan Fizikal mencukupi	91.50	8.50	3.54
13.	Keadaan bilik kuliah kondusif untuk pembelajaran	91.50	8.50	3.67
14.	Capaian internet di dalam bilik kuliah adalah memuaskan	69.17	30.83	2.61
15.	Hebahan maklumat berkaitan pengajian menerusi portal pelajar disampaikan dengan berkesan	92.23	7.77	3.68
16.	Kemudahan asas di kampus seperti tempat persiaran, tandas dan tempatriadah disediakan secukupnya.	86.17	13.83	3.49



PENGURUSAN PIHAK BERKEPENTINGAN		Skala 3 & Ke atas (%)	Skala 2 & Ke bawah (%)	JUMLAH PURATA (Mean)
17.	Peralatan makmal dan keperluan amal mencukupi bagi tujuan pengajaran dan pembelajaran	90.78	9.22	3.73
18.	Peralatan makmal dan keperluan amal beroperasi sepenuhnya bagi tujuan pengajaran dan pembelajaran	92.48	7.52	3.79
19.	Peralatan makmal dan keperluan amal menggunakan teknologi yang terkini	92.96	7.04	3.72
20.	Perkhidmatan pengangkutan bas yang disediakan mudah diperolehi	83.74	16.26	3.40
21.	Kemudahan asas penginapan (kolej) mencukupi	80.58	19.42	3.24
22.	Kadaryuran kolej sesuai dengan kualiti bilik yang disediakan	79.37	20.63	3.04
23.	Ruang menunggu di kaunter adalah selesa, kemas dan bersih	97.09	2.91	4.00
24.	Staf bertugas di kaunter menggunakan bahasa yang sopan	99.27	0.73	4.17

PENGURUSAN PIHAK BERKEPENTINGAN		Skala 3 & Ke atas (%)	Skala 2 & Ke bawah (%)	JUMLAH PURATA (Mean)
25.	Staf bertugas di kaunter adalah mesra pelanggan	98.30	1.70	4.07
26.	Staf bertugas di kaunter menerima maklum balas yang tepat	97.82	2.18	4.10
27.	Staf bertugas di kaunter mempunyai pengetahuan mengenai fungsi bahagian masing-masing	98.30	1.70	4.09
28.	Staf bertugas di kaunter boleh merujuk pelanggan kepada sumber yang lebih tepat	98.06	1.94	4.09
29.	Staf bertugas di kaunter menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan	96.60	3.40	4.01
30.	Staf bertugas di kaunter memberi layanan yang sama rata kepada semua pelanggan	97.57	2.43	4.07
31.	Staf bertugas di kaunter bijak mengawal emosi/bersikap profesional	98.06	1.94	4.07
32.	Ruang menunggu di kaunter adalah selesa, kemas dan bersih	99.51	0.49	4.18

PENGURUSAN PIHAK BERKEPENTINGAN		Skala 3 & Ke atas (%)	Skala 2 & Ke bawah (%)	JUMLAH PURATA (Mean)
33.	Staf bertugas di kaunter menggunakan bahasa yang sopan	99.27	0.73	4.18
34.	Staf bertugas di kaunter adalah mesra pelanggan	99.03	0.97	4.10
35.	Staf bertugas di kaunter memberi maklum balas yang tepat	98.54	1.46	4.12
36.	Staf bertugas di kaunter mempunyai pengetahuan mengenai fungsi bahagian masing-masing	99.27	0.73	4.13
37.	Staf bertugas di kaunter boleh merujuk pelanggan kepada sumber yang lebih tepat	99.03	0.97	4.12
38.	Staf bertugas di kaunter menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan	98.79	1.21	4.10
39.	Staf bertugas di kaunter memberi layanan yang sama rata kepada semua pelanggan	97.82	2.18	4.05
40.	Staf bertugas di kaunter bijak mengawal emosi/bersikap profesional	99.03	0.97	4.11
<b>KEPUASAN PELANGGAN (KESELURUHAN)</b>		<b>91.46</b>	<b>8.54</b>	<b>3.77</b>

## 4.2 Laporan Kajian Pihak Berkepentingan Berkaitan Penyelidikan dan Inovasi

- i. Pusat Pengurusan Penyelidikan (RMC) telah menjalankan semakan semula soalan kepada pihak berkepentingan bagi tahun 2023. Perkara ini telah dibawa ke mesyuarat kualiti Pejabat TNCCI dan juga dibawa ke Bengkel Semakan Semula Soalan Maklum Balas Pihak Berkepentingan, Kajian Kepuasan Pelanggan dan Piagam Pelanggan pada 16 Jun 2023.
- ii. Selepas mendapat persetujuan soalan telah diedarkan kepada PTJ UPM dan telah dimasukkan dalam laman sesawang RMC. Sehingga 26 Jun 2023, seramai 42 telah memberi respon.
- iii. Pihak RMC menggunakan *Google Form* sebagai instrumen bagi mendapatkan maklum balas daripada pihak berkepentingan terhadap perkhidmatan yang diberikan. Berikut adalah perkara yang sangat dipersetujui dan juga perkara yang paling tidak dipersetujui hasil daripada hebahan yang telah dibuat:

### A) Soalan yang Mendapat **Penilaian Paling Dipersetujui**

"Adakah anda **menerima hebahan** berkaitan hal-hal penyelidikan?"

Dapatan Kajian: 71% secara keseluruhannya bersetuju (19% sangat bersetuju, 52% setuju) telah menerima hebahan. Manakala, 21% adalah neutral dan secara keseluruhan 7% tidak bersetuju (7% tidak bersetuju, 0% sangat tidak bersetuju).

B) Soalan yang Mendapat Penilaian **Paling Tidak Dipersetujui**

"Adakah **sistem PRIMS** adalah stabil?"

Dapatan Kajian: 39% secara keseluruhannya tidak bersetuju (10% sangat tidak bersetuju, 29% tidak bersetuju) sistem PRIMS adalah stabil. Manakala, 21% neutral dan secara keseluruhan 41% bersetuju (12% sangat setuju, 29% setuju).

- iv. Hasil daripada respon yang diterima, secara keseluruhan pihak berkepentingan bersetuju dan sangat berpuas hati berkaitan hebahan info hal-hal penyelidikan di UPM. Namun begitu, sebanyak 39% responden bersetuju mengatakan bahawa sistem PRIMS di Pusat Pengurusan Penyelidikan adalah tidak stabil.
- v. Berdasarkan hasil analisis tersebut, pihak RMC akan mengambil langkah untuk mengatur strategi bagi meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan sistem PRIMS.

#### **4.3 Laporan Jaringan Industri dan Masyarakat**

Kajian Pihak Berkepentingan Jaringan Industri dan Masyarakat akan **dijalankan pada sukuan ketiga** dan laporan akan dihantar pada awal Disember.

### **LAPORAN KAJIAN PIHAK BERKEPENTINGAN ISMS ISO/IEC 27001:2013**

5. **Tiada** kajian pihak berkepentingan Skop ISMS dilaksanakan bagi tempoh Januari - Jun 2023 (HY1). Kajian pihak berkepentingan akan dilaksanakan semasa pendaftaran pelajar baharu sebagaimana ketetapan yang berikut:

- i. Soal Selidik Pendaftaran Pelajar Baharu Diploma UPMKB : 24 Julai 2023
- ii. Soal Selidik Pendaftaran Pelajar Baharu Bachelor (Serdang & Bintulu) : 30 September 2023 & 1 Oktober 2023
- iii. Soal Selidik Pendaftaran Pelajar Baharu Siswazah : 17 Julai 2023 - 31 Julai 2023
- iv. Soal Selidik Penilaian Pengajaran Prasiswazah Semester Kedua Sesi 2022/2023 : 17 Julai 2023 - 30 Ogos 2023

**SYOR**

6. Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM dimohon mengambil maklum Laporan Kajian Pihak Berkepentingan Universiti bagi tempoh Januari hingga Jun 2023 sepertimana yang dibentangkan.