



LAPORAN MAKLUM BALAS / KAJIAN PIHAK BERKEPENTINGAN QMS 9001:2015

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-59
20 FEB 2024



LATAR BELAKANG

SKOP KAJIAN	PENERAJU	PIHAK BERKEPENTINGAN
PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (AKADEMIK DAN ANTARABANGSA)	<ul style="list-style-type: none">➤ PELAJAR➤ PENAJA
PENYELIDIKAN DAN INOVASI	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (PENYELIDIKAN DAN INOVASI)	<ul style="list-style-type: none">➤ PENYELIDIKAN
JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT)	<ul style="list-style-type: none">➤ INDUSTRI➤ KOMUNITI



SKOP 1: PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



Putra TV

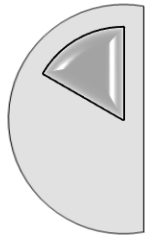


uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

PENCAPAIAN KAJIAN



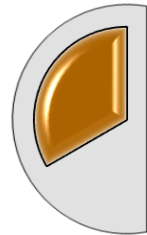
PENAJA

(25 ITEM): 3.81
daripada skala 5

PURATA MEAN

PELAJAR

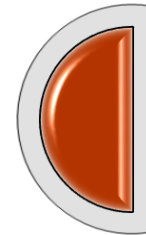
(40 ITEM): 3.21
daripada skala 5



PENAJA:
80.84%

SKALA 4 KE ATAS

PELAJAR:
68.87%



PENAJA:
19.16%

SKALA 3 KE BAWAH

PELAJAR:
31.13%



KEPUASAN PELANGGAN PERSEPSI PELAJAR

Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan Persepsi Pelajar

3.21 daripada skala **5** | **68.87%** responden yang memilih **skala 4 ke atas**

SKALA PENILAIAN PERKHIDMATAN

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

PENGURUSAN PIHAK BERKEPENTINGAN		Skala 4 & Ke atas (%)	Skala 3 & Ke bawah (%)	JUMLAH PURATA (Mean)
1.	Program pengajian yang ditawarkan oleh universiti memenuhi keperluan anda	80.75	19.25	3.59
2.	Kursus yang ditawarkan bagi program ini relevan mengikut keperluan semasa	77.93	22.07	3.47
3.	Pensyarah mempelbagaikan kaedah penyampaian dalam pengajaran secara bersemuka	78.87	21.13	3.51
4.	Penggunaan blended learning membantu dalam pembelajaran anda	79.34	20.66	3.55
5.	Secara keseluruhan, kemudahan sistem secara atas talian (SMP/iGIMS) berfungsi dengan lancar	61.03	38.97	2.69
6.	Secara keseluruhan, anda berpuas hati dengan 'tempoh menunggu' di antara tarikh penghantaran tesis sehingga tarikh viva yang ditetapkan (pelajar siswazah) (Nota: Soalan No. 6 ini hanya perlu dijawab oleh pelajar siswazah dalam mod penyelidikan)	93.90	6.10	4.29
7.	Anda jelas tentang struktur pengajian	79.34	20.66	3.49
8.	Anda setuju anda perlu selalu bersemuka dengan Penyelia/ Penasihat Akademik seberapa kerap yang mungkin setiap semester untuk mendapat bimbingan dan nasihat	65.26	34.74	2.92



PENGURUSAN PIHAK BERKEPENTINGAN		Skala 4 & Ke atas (%)	Skala 3 & Ke bawah (%)	JUMLAH PURATA (Mean)
9.	Penasihat Akademik/ Penyelia membantu dalam memberi sokongan akademik/ penyelidikan yang dijalankan	68.08	31.92	3.08
10.	Proses pendaftaran kursus setiap semester adalah mudah dan tidak membebankan	49.30	50.70	3.20
11.	Pengetahuan dan kompetensi tenaga pengajar adalah memuaskan	78.87	21.13	3.52
12.	Kemudahan yang disediakan bagi Orang Ketidakupayaan Fizikal mencukupi	48.36	51.64	2.13
13.	Keadaan bilik kuliah kondusif untuk pembelajaran	62.91	37.09	3.08
14.	Capaian internet di dalam bilik kuliah adalah memuaskan	40.38	59.62	2.77
15.	Hebahan maklumat berkaitan pengajian menerusi portal pelajar disampaikan dengan berkesan	59.62	40.38	3.22
16.	Kemudahan asas di kampus seperti tempat persiaran, tandas dan tempat riadah disediakan secukupnya.	57.28	42.72	3.24

PENGURUSAN PIHAK BERKEPENTINGAN		Skala 4 & Ke atas (%)	Skala 3 & Ke bawah (%)	JUMLAH PURATA (Mean)
17.	Peralatan makmal dan keperluan amali mencukupi bagi tujuan pengajaran dan pembelajaran	53.99	46.01	3.27
18.	Peralatan makmal dan keperluan amali beroperasi sepenuhnya bagi tujuan pengajaran dan pembelajaran	58.22	41.78	3.16
19.	Peralatan makmal dan keperluan amali menggunakan teknologi yang terkini	46.95	53.05	3.08
20.	Perkhidmatan pengangkutan bas yang disediakan mudah diperoleh	41.78	58.22	1.85
21.	Kemudahan asas penginapan (kolej) mencukupi	49.30	50.70	2.16
22.	Kadar yuran kolej sesuai dengan kualiti bilik yang disediakan	49.30	50.70	2.18
23.	Ruang menunggu di kaunter adalah selesa, kemas dan bersih	74.18	25.82	3.28
24.	Staf bertugas di kaunter menggunakan bahasa yang sopan	80.75	19.25	3.55

PENGURUSAN PIHAK BERKEPENTINGAN		Skala 4 & Ke atas (%)	Skala 3 & Ke bawah (%)	JUMLAH PURATA (Mean)
25.	Staf bertugas di kaunter adalah mesra pelanggan	75.12	24.88	3.30
26.	Staf bertugas di kaunter memberi maklum balas yang tepat	75.59	24.41	3.31
27.	Staf bertugas di kaunter mempunyai pengetahuan mengenai fungsi bahagian masing-masing	77.00	23.00	3.38
28.	Staf bertugas di kaunter boleh merujuk pelanggan kepada sumber yang lebih tepat	76.53	23.47	3.34
29.	Staf bertugas di kaunter menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan	69.95	30.05	3.08
30.	Staf bertugas di kaunter memberi layanan yang sama rata kepada semua pelanggan	74.18	25.82	3.29
31.	Staf bertugas di kaunter bijak mengawal emosi/bersikap profesional	71.36	28.64	3.14
32.	Ruang menunggu di kaunter adalah selesa, kemas dan bersih	79.34	20.66	3.54

PENGURUSAN PIHAK BERKEPENTINGAN		Skala 4 & Ke atas (%)	Skala 3 & Ke bawah (%)	JUMLAH PURATA (Mean)
33.	Staf bertugas di kaunter menggunakan bahasa yang sopan	79.34	20.66	3.53
34.	Staf bertugas di kaunter adalah mesra pelanggan	77.93	22.07	3.45
35.	Staf bertugas di kaunter memberi maklum balas yang tepat	77.93	22.07	3.46
36.	Staf bertugas di kaunter mempunyai pengetahuan mengenai fungsi bahagian masing-masing	79.81	20.19	3.51
37.	Staf bertugas di kaunter boleh merujuk pelanggan kepada sumber yang lebih tepat	79.81	20.19	3.52
38.	Staf bertugas di kaunter menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan.	72.77	27.23	3.23
39.	Staf bertugas di kaunter memberi layanan yang sama rata kepada semua pelanggan	78.40	21.6	3.48
40.	Staf bertugas di kaunter bijak mengawal emosi/bersikap profesional	74.18	25.82	3.28
KEPUASAN PELANGGAN (KESELURUHAN)		68.87	31.13	3.21

KEPUASAN PELANGGAN PERSEPSI PENAJA

Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan Persepsi Penaja

3.81 daripada skala 5 | **80.84%** responden yang memilih **skala 4 ke atas**

SKALA PENILAIAN PERKHIDMATAN

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

PENGURUSAN PIHAK BERKEPENTINGAN		Skala 4 & Ke atas (%)	Skala 3 & Ke bawah (%)	JUMLAH PURATA (Mean)
1.	Penaja memberi tajaan tanpa komitmen untuk mengambil pelajar berkhidmat dengannya.	68.42	31.58	3.10
2.	Keputusan akademik pelajar tajaan merupakan faktor penting pelantikan sebagai pegawai di organisasi	89.47	10.53	4.00
3.	Kemahiran insaniah merupakan kriteria pelantikan untuk berkhidmat dengan penaja.	89.47	10.53	4.15
4.	Pelajar tajaan akan diambil bekerja jika bidang pengajian sesuai dengan bidang pekerjaan.	89.47	10.53	4.00
5.	Tujuan utama tajaan bantuan kewangan adalah sebagai tanggungjawab korporat penaja.	84.21	15.79	4.05
6.	Keputusan semester merupakan kaedah penaja memantau prestasi pelajar tajaan.	100.00	00.00	4.78
7.	Penaja berpuas hati dengan informasi keputusan semester pelajar yang dihantar.	84.21	15.79	3.84
8.	Pelajar tajaan yang mencapai keputusan yang tidak memuaskan diberi peringatan untuk memperbaiki prestasi akademiknya.	94.74	5.26	4.57
9.	Pelajar tajaan anda menunjukkan prestasi perkhidmatan yang baik	94.74	5.26	4.26
10.	Pelantikan dalam jawatan mengambil kira pencapaian cemerlang dalam akademik.	84.21	15.79	3.89



PENGURUSAN PIHAK BERKEPENTINGAN		Skala 4 & Ke atas (%)	Skala 3 & Ke bawah (%)	JUMLAH PURATA (Mean)
11.	Pelajar tajaan berusaha menambah baik prestasi perkhidmatan.	89.47	10.53	4.10
12.	Kemahiran insaniah adalah penting untuk berjaya dalam karier pekerjaan. prestasi akademiknya.	94.74	5.26	4.42
13.	Pelajar yang aktif dalam kokurikulum lebih mudah menyesuaikan diri sebagai pegawai/staf di organisasi penaja.	84.21	15.79	3.89
14.	Salinan keputusan peperiksaan / laporan kemajuan pelajar dihantar mengikut tempoh yang ditetapkan oleh penaja.	57.89	42.11	3.42
15.	Penaja berpuas hati dengan pencapaian akademik pelajar.	94.74	5.26	4.26
16.	Pelajar tajaan anda mematuhi syarat tajaan	84.21	15.79	3.78
17.	Pelajar tajaan bergraduasi dalam tempoh yang ditetapkan.	94.74	5.26	4.42
18.	Penaja menggunakan kaedah pemantauan yang sesuai untuk mengetahui tahap pencapaian pelajar di universiti.	94.74	5.26	4.21
19.	Pelajar tajaan diberikan syarat penyambungan tajaan.	47.37	52.63	3.15
20.	Penaja menamatkan tempoh tajaan lebih awal sekiranya pelajar tidak mencapai keputusan akademik seperti yang telah ditetapkan.	47.37	52.63	3.05

PENGURUSAN PIHAK BERKEPENTINGAN		Skala 4 & Ke atas (%)	Skala 3 & Ke bawah (%)	JUMLAH PURATA (Mean)
21.	Penyaluran wang tajaan dibuat setelah mendapat keputusan pelajar.	52.63	47.37	2.47
22.	Pelajar yang tidak menunjukkan prestasi akademik yang memuaskan akan digantung tajaan bagi semester berikutnya.	42.11	57.89	2.00
23.	Penaja tidak menggalakkan pelajar menukar program pengajian.	78.95	21.05	3.73
24.	Penangguhan pengajian pelajar tajaan perlu mendapat keizinan penaja.	89.47	10.53	4.36
25.	Pelajar yang melanggar perjanjian akan diambil tindakan undang-undang. Universiti bertanggungjawab memaklumkan penaja pelajar tajaan yang menamatkan pengajian.	89.47	10.53	4.36
KEPUASAN PELANGGAN (KESELURUHAN)		80.84	19.16	3.81



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERKUALITI BERKEMAMUAN


**Universiti
Putra
Malaysia**


ANALISIS LAPORAN MAKLUM BALAS KAJIAN PIHAK BERKEPENTINGAN SKOP PENYELIDIKAN PUSAT PENGURUSAN PENYELIDIKAN (RMC) 2023



 facebook.com/UniPutraMalaysia

 [@uputramalaysia](https://twitter.com/uputramalaysia)

 instagram.com/uniputramalaysia

 youtube.com/user/bppupm

www.upm.edu.my

Latar Belakang

RMC telah menjalankan semakan semula soalan kepada pihak berkepentingan bagi tahun 2023. Perkara ini telah dibawa ke mesyuarat kualiti Pejabat TNCPI dan juga dibawa Bengkel Semakan Semula Soalan Maklum Balas Pihak Berkepentingan, Kajian Kepuasan Pelanggan dan Piagam Pelanggan pada 16 Jun 2023.

Selepas mendapat persetujuan soalan telah diedarkan dan juga telah dimasukkan dalam laman sesawang dan laman sosial RMC.

Soalan

- i. Adakah sistem geran dalam talian yang disediakan oleh pihak KPT adalah stabil?
- ii. Adakah sistem geran dalam talian yang disediakan oleh pihak KPT adalah mesra pengguna?
- iii. Adakah sistem geran dalam talian yang disediakan oleh pihak KPT memberi maklumat yang mencukupi berkenaan geran penyelidikan?
- iv. Adakah sistem geran dalam talian yang disediakan oleh pihak MOSTI adalah stabil?
- v. Adakah sistem geran dalam talian yang disediakan oleh pihak MOSTI adalah mesra pengguna?
- vi. Adakah sistem geran dalam talian yang disediakan oleh pihak MOSTI memberi maklumat yang mencukupi berkenaan geran penyelidikan?

Soalan

- vii. Adakah proses pemantauan laporan yang dilaksanakan di PTJ membantu anda?
- viii. Adakah proses pemantauan laporan yang dilaksanakan di RMC membantu anda?
- ix. Adakah anda dibantu dalam proses penghasilan aritikel yang berkualiti?
- x. Adakah anda memahami tentang keperluan maklumat dan dokumen sokongan yang tepat bagi sistem PRIMIS?
- xi. Adakah sistem PRIMIS adalah stabil?
- xii. Adakah sistem PRIMIS adalah mesra pengguna?
- xiii. Adakah anda menerima hebahan berkaitan hal-hal penyelidikan?

Metodologi

Pihak RMC menggunakan Google Form sebagai instrumen bagi mendapatkan maklum balas daripada pihak berkepentingan terhadap perkhidmatan yang diberikan. Berikut adalah perkara yang paling dipersetujui dan juga perkara yang paling tidak dipersetujui hasil daripada maklum balas yang telah diterima:

Soalan yang Mendapat Penilaian Paling Dipersetujui

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

93% secara keseluruhannya bersetuju (19% sangat bersetuju, 74% setuju) telah menerima hebahan. Manakala 7% tidak bersetuju (0% sangat tidak bersetuju).

Soalan yang Mendapat Penilaian Paling Tidak Dipersetujui

"Adakah sistem PRIMS adalah stabil?"

62% secara keseluruhannya bersetuju (12% sangat bersetuju, 50% setuju) telah menerima hebahan. 38% secara keseluruhannya tidak bersetuju (29% tidak bersetuju dan 9% sangat tidak bersetuju) sistem PRIMS adalah stabil.

Analisis

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 38% responden bersetuju mengatakan bahawa sistem PRIMS di Pusat Pengurusan Penyelidikan adalah tidak stabil.



UPM
BERILMU BERBAKTI

JINM

Jaringan Industri dan Masyarakat

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI

LAPORAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN

JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT



AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE



facebook.com/UniPutraMalaysia



[@uputramalaysia](https://twitter.com/uputramalaysia)



instagram/uniputramalaysia



youtube.com/ppupm

1.0 Tujuan

- a. Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia berhubung Laporan Maklum Balas Pihak Berkepentingan Skop JINM (Industri dan Komuniti) bagi tempoh Mei hingga Disember 2023.

- b. Mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti JINM [(Minit 13.5 (Bil. 2/2023))] juga bersetuju untuk survei pihak berkepentingan bagi staf tidak akan dijalankan pada tahun 2023.



2.0 Maklumbalas Pihak Berkepentingan Skop JINM- Industri



3.0 Maklumbalas Pihak Berkepentingan Skop JINM- Komuniti



RUMUSAN KAJIAN PIHAK BERKEPENTINGAN QMS 9001:2015 BAGI TAHUN 2023

- **Pelaporan adalah bagi tiga (3) skop utama iaitu:**
 - i. Pengajaran dan Pembelajaran (Pelajar dan Penaja),**
 - ii. Penyelidikan dan Inovasi (Penyelidikan); dan**
 - iii. Jaringan Industri dan Masyarakat (Industri dan Komuniti)**
- **Purata mean adalah bagi Pengajaran dan Pembelajaran: Penaja (3.81) dan Pelajar (3.21), manakala bagi Jaringan Industri dan Masyarakat: Industri (4.31) dan Komuniti (4.68).**
- **Bagi Penyelidikan dan Inovasi, sebanyak 93% secara keseluruhannya bersetuju dengan soalan “Adakah anda menerima hebahan berkaitan hal-hal penyelidikan?”.**





Terima Kasih