



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI

**Universiti  
Putra  
Malaysia**



**MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-60**

**AGENDA 7 (a):**

**LAPORAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS 9001:2015**

**19 JULAI 2024 | 9.00 PAGI | BILIK PERSIDANGAN JURUTERA,  
FAKULTI KEJURUTERAAN, UPM**



[f](#) UniPutraMalaysia

[X](#) @uputramalaysia

[i](#) uniputramalaysia

[v](#) Putra TV

[t](#) uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

## TUJUAN

Memaklumkan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM Kali ke-60 mengenai:

1. Laporan Kajian Maklum Balas Pihak Berkepentingan QMS merangkumi **EMPAT (4) skop utama**, iaitu:

- PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN**
- PENYELIDIKAN DAN INOVASI**
- JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT**
- PERKHIDMATAN SOKONGAN**

2. Laporan Maklum Balas Pelanggan (Januari sehingga Jun 2024)

## LATAR BELAKANG

SKOP KAJIAN	PENERAJU	PIHAK BERKEPENTINGAN
PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (AKADEMIK DAN ANTARABANGSA)	➤ PELAJAR ➤ PENAJA
PENYELIDIKAN DAN INOVASI	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (PENYELIDIKAN DAN INOVASI)	➤ PENYELIDIK ➤ INDUSTRI
JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT)	➤ STAF UPM ➤ INDUSTRI ➤ KOMUNITI
PERKHIDMATAN SOKONGAN	PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT	➤ STAF UPM ➤ PELAJAR UPM ➤ ORANG AWAM ➤ PEMBEKAL PERKHIDMATAN



MASIH DALAM  
TEMPOH  
KAJIAN

# **SKOP 1: PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN**

MASIH DALAM  
TEMPOH  
KAJIAN

PENGAJARAN &  
PEMBELAJARAN

OBJEKTIF

BAKAL PELAJAR

- Melihat data bakal pelajar yang memilih UPM sebagai Universiti Pertama

PELAJAR TAHUN 2  
HINGGA 4/5

- Melihat data pelajar semasa dalam keperluan dan penambahbaikan dalam pengajaran dan pembelajaran

PENAJA

- Melihat data graduan yang berjaya mendapatkan penempatan selepas tamat pengajian dan ulasan serta penambahbaikan dalam pengurusan penajaan



**PENGAJARAN &  
PEMBELAJARAN**

**□Bakal Pelajar:**

3 bulan (Jun hingga Ogos 2024)

**□Pelajar Tahun 2 hingga 4/5:**

Akhir Semester

**□Penaja:**

6 bulan selepas tamat  
pengajian

**TEMPOH  
KAJIAN**



**➤Bakal Pelajar:**

Jantina, Kaum dan Jenis  
Pendapatan (B40/M40/T20)

**➤Pelajar Tahun 2 hingga 4/5:**

Jantina, Kaum dan Jenis  
Pendapatan (B40/M40/T20)

**➤Penaja:**

Jantina, Kaum dan Jenis  
Pendapatan (B40/M40/T20)

**DEMOGRAFI**



**❖Bakal Pelajar:**

Soal Selidik Likert 1 -5

**❖Pelajar Tahun 2 hingga 4/5:**

Soal Selidik

**❖Penaja:**

**Soal Selidik**

**METODOLOGI**





MASIH DALAM  
TEMPOH  
KAJIAN

# **SKOP 3: JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT**

## JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT

### OBJEKTIF

#### STAF UPM

- ❖ Mengetahui tahap keupayaan staf dalam pelaksanaan program/aktiviti JINM
- ❖ Mengetahui jangkaan staf ke atas pelaksanaan program/aktiviti JINM
- ❖ Mengetahui faktor penyokong dalam pelaksanaan program/aktiviti JINM
- ❖ Mengetahui faktor penghalang dalam pelaksanaan program/aktiviti JINM

#### INDUSTRI

- Mengetahui tahap keupayaan dalam program bersama industri. Mengetahui faktor penyokong dan penghalang pelaksanaan program industri.
- Mengetahui jangkaan industri ke atas program yang dilaksanakan.

#### KOMUNITI

- ✓ Mengetahui tahap keupayaan komuniti dalam program komuniti
- ✓ Mengetahui faktor penyokong pelaksanaan program komuniti
- ✓ Mengetahui faktor penghalang pelaksanaan program komuniti
- ✓ Mengetahui jangkaan komuniti ke atas program komuniti



MASIH DALAM  
TEMPOH  
KAJIAN

## JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT

### ❑ **Staf UPM:**

Januari hingga November 2024

### ❑ **Industri:**

Januari hingga November 2024

### ❑ **Komuniti:**

Januari hingga November 2024

**TEMPOH  
KAJIAN**



### ➤ **Bakal Pelajar:**

Jantina, Umur, Warganegara,  
Bangsa

### ➤ **Pelajar Tahun 2 hingga 4/5:**

Jantina, Umur, Warganegara,  
Bangsa

### ➤ **Penaja:**

Jantina, Umur, Warganegara,  
Bangsa

**DEMOGRAFI**



### ❖ **Bakal Pelajar:**

Soal selidik skala Likert 1-5  
menggunakan analisis min

### ❖ **Pelajar Tahun 2 hingga 4/5:**

Soal selidik skala Likert 1-5  
menggunakan analisis min

### ❖ **Penaja:**

Soal selidik skala Likert 1-5  
menggunakan analisis min

**METODOLOGI**





MASIH DALAM  
TEMPOH  
KAJIAN

# **SKOP 4: PERKHIDMATAN SOKONGAN**

MASIH DALAM  
TEMPOH  
KAJIAN

## PERKHIDMATAN SOKONGAN

### OBJEKTIF UMUM

- ❑ Mengukur dan memantau tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan utama ditawarkan di UPM bagi skop pengajaran prasiswazah, siswazah, penyelidikan dan inovasi dan perkhidmatan sokongan.

### OBJEKTIF KHUSUS

- ❑ Menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti penyampaian perkhidmatan utama di Universiti Putra Malaysia berdasarkan Piagam Pelanggan yang ditetapkan
- ❑ Mengenal pasti jurang tahap perkhidmatan [pengalaman (*experience*) vs (*expectation*) harapan] berdasarkan lima (5) dimensi Model SERVQUAL
- ❑ Mendapatkan maklum balas (cadangan/ komen/ aduan) dari pelanggan untuk tujuan peningkatan kualiti perkhidmatan

MASIH DALAM  
TEMPOH  
KAJIAN

## PERKHIDMATAN SOKONGAN

❑ Setahun  
(September 2023  
hingga Ogos 2024)

- Kategori Responden
- Umur
- Jantina

❖ Soal selidik skala  
Likert 1-5  
menggunakan  
analisis min

TEMPOH  
KAJIAN



DEMOGRAFI



METODOLOGI



# **SKOP 2: PENYELIDIKAN DAN INOVASI**

**TIADA  
PERANCANGAN  
KAJIAN  
DITERIMA DARI  
PENERAJU BAGI  
TAHUN 2024**



# **LAPORAN MAKLUM BALAS PELANGGAN (U-RESPONS)**



## MAKLUM BALAS PELANGGAN (SISTEM U-RESPONS)

- ❑ Sistem U-Respons adalah sistem maklum balas pelanggan UPM yang diselaras oleh Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU) dibawah PSPK dan dibantu oleh Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan (TPKP) di setiap PTJ
- ❑ ADMIN - <http://u-respons.upm.edu.my>
- ❑ PELANGGAN - <http://upm.edu.my/feedback> dan <http://upm.edu.my/maklumbalas> ATAU log in melalui laman web UPM/ PTJ dibawah icon "Maklum Balas"
- ❑ Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (UPM/SOK/PEL/P001)







## MAKLUM BALAS PELANGGAN (SISTEM U-RESPONS)

- Tempoh Data **1 JANUARI 2024 - 30 JUN 2024**
- Jumlah maklum balas diterima **294**

KATEGORI	STAF	PELAJAR	ORANG AWAM	PEMBEKAL	JUMLAH KESELURUHAN
ADUAN	14	27	39	0	80
CADANGAN	8	1	4	1	14
PENGHARGAAN	0	2	9	0	11
PERTANYAAN	3	62	122	2	189
JUMLAH	25	92	174	3	294

# MAKLUM BALAS PELANGGAN (SISTEM U-RESPONS)

## Status Tindakan **JANUARI-JUN 2024**

KATEGORI MAKLUM BALAS	<b>TELAH SELESAI</b> (Maklum balas telah diberikan kepada pelanggan dan telah disahkan oleh TWP) 	<b>DALAM PROSES</b> (Maklum balas telah diberikan kepada pelanggan oleh TPKP tetapi belum disahkan oleh TWP untuk maklum balas ditutup)   YES NO	<b>BELUM DIAMBIL TINDAKAN</b> (Maklum balas belum diberikan kepada pelanggan oleh TPKP) 
<b>ADUAN</b>	29	46	5
<b>CADANGAN</b>	8	5	1
<b>PENGHARGAAN</b>	3	8	0
<b>PERTANYAAN</b>	147	24	18
<b>JUMLAH</b>	187	83	24

# MAKLUM BALAS PELANGGAN (SISTEM U-RESPONS)

## Taburan status tindakan maklum balas mengikut PTJ

### DALAM PROSES (83)

- HSAAS (56)
- BHG. KEMASUKAN & BHG. URUS TADBIR AKADEMIK (11)
- PEJ BURSAR (4)
- APSEC (3)
- FSKTM (2)
- PPPA (2)
- BHEP (1)
- BHG KAUNSELING(1)
- PSAS (1)
- CALC (1)
- UPMKB (1)

### BELUM DIAMBIL TINDAKAN

(25)

- AKADEMIK SUKAN (3)
- FPSK (3)
- INSPEM (3)
- i-PUTRA (3)
- WAZAN (3)
- UPMKB (3)
- PUSAT ASASI UPM (2)
- FK (1)
- FPP (1)
- KC (1)
- OSH (1)
- IDEC (1)

## SYOR

Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM Kali ke-60 diminta mengambil maklum dan tindakan berhubung:

1. Laporan Kajian Pihak Berkepentingan merangkumi Skop Pengajaran dan Pembelajaran, Penyelidikan dan Inovasi, Jaringan Industri dan Masyarakat dan Perkhidmatan Sokongan
2. Skop Pengajaran dan Pembelajaran, Jaringan Industri dan Masyarakat dan Perkhidmatan Sokongan **MASIH DALAM TEMPOH KAJIAN**
3. Skop Penyelidikan dan Inovasi **TIADA PERANCANGAN KAJIAN BAGI TAHUN 2024**
4. Maklum Balas Pelanggan U-Respons bagi **Januari sehingga Jun 2024** adalah sebanyak **294**.
5. Maklum balas yang **TELAH SELESAI: 187, DALAM PROSES: 83** dan **BELUM DIAMBIL TINDAKAN: 24**



Terima Kasih

