



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI



**Universiti  
Putra  
Malaysia**



# MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-50

## AGENDA 7 (a):

### LAPORAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS 2020

18 FEBRUARI 2021 | MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING

# **LAPORAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN 2020**

## **1.0 TUJUAN**

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia mengenai Laporan Maklumbalas Pihak Berkepentingan QMS 2020 yang merangkumi tiga (3) skop utama iaitu Pengajaran dan Pembelajaran, Penyelidikan dan Inovasi serta Jaringan Industri dan Masyarakat.

## **2.0 LATAR BELAKANG**

Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi yang bertindak sebagai Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti telah membuat Penyelarasan Maklum balas Pihak Berkepentingan pada Kajian Maklumbalas Pihak Berkepentingan telah dilaksanakan bermula Mac hingga Oktober 2020. Senarai pihak berkepentingan berdasarkan skop kajian adalah seperti jadual berikut:

BIL.	SKOP	PIHAK BERKEPENTINGAN
1.	Pengajaran dan Pembelajaran	Bakal Pelajar
		Pelajar Tahun 2
		Penaja
2.	Penyelidikan dan Inovasi	Penyelidik
		Industri
3.	Jaringan Industri dan Masyarakat	Staf
		Industri
		Komuniti



### **3.0 MAKLUM BALAS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN**

3.1 PELAJAR : N = 728 responden

**Kluster Akademik**, maklumbalas mendapati responden majoriti bersetuju kursus yang ditawarkan bagi program ini relevan mengikut keperluan semasa (min 4.19). Namun, nilai skor terendah ialah bagi item proses pendaftaran kursus setiap semester adalah mudah dan tidak membebankan (min 3.29).

**Kluster Kemudahan di Atas Talian dan Pusat Pengajian**, maklumbalas mendapati responden berpuas hati dengan keadaan bilik kuliah dan dewan kuliah kondusif untuk pembelajaran (min 3.56). Sebaliknya, item capaian internet di dalam bilik kuliah adalah memuaskan mendapat skor terendah (min 2.67).

**Kluster Kemudahan Kolej dan Staf**, maklumbalas mendapati responden sangat berpuas hati dengan ruang menunggu di kaunter yang sangat kondusif min tertinggi bagi domain ini (min 4.14). Namun, skor terendah didapati pada item bijak mengawal emosi/bersikap profesional (min 3.87).

#### **Objektif: Mengukur tahap kepuasan pelajar terhadap program pengajian serta kemudahan yang disediakan di UPM**

Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil adalah sederhana dan ini menunjukkan bahawa program pengajian serta kemudahan terutamanya di UPM berada di tahap sangat perlu penambahbaikan.

Cadangan untuk meningkatkan tahap kepuasan pelajar terhadap program pengajian khususnya kemudahan yang disediakan di UPM yang boleh dilaksanakan adalah seperti berikut:

- 1) Memastikan proses pendaftaran kursus setiap semester adalah mudah dan tidak membebankan
- 2) Memastikan kemudahan yang disediakan bagi Orang Kurang Upaya mencukupi
- 3) Memastikan capaian internet di dalam bilik kuliah adalah memuaskan
- 4) Memastikan perkhidmatan pengangkutan bas yang disediakan mudah diperoleh
- 5) Memastikan kemudahan asas penginapan (kolej) mencukupi



3.2 PENAJA : N = 19 responden

**Kluster Peluang Pekerjaan**, maklumbalas mendapati skor tertinggi adalah bagi item keputusan akademik pelajar tajaan merupakan faktor penting pelantikan sebagai pegawai di organisasi penaja serta kemahiran insaniah (soft-skills) merupakan kriteria pelantikan untuk berkhidmat dengan penaja (min 4.37). Skor terendah bagi domain ini ialah bagi item tajaan biasiswa dibuat dengan tujuan mendapatkan calon yang sesuai untuk dilantik sebagai pegawai di organisasi penaja (min 3.53).

**Kluster Komunikasi dengan Pihak Universiti**, maklumbalas mendapati skor tertinggi adalah dari dua item keputusan semester merupakan kaedah penaja memantau prestasi pelajar tajaan dan pelajar tajaan yang mencapai keputusan yang tidak memuaskan diberi peringatan untuk memperbaiki prestasi akademiknya(min 4.68). Namun, skor terendah bagi domain ini terletak pada item universiti sentiasa menghantar keputusan semester pelajar kepada penaja (min 2.79).

**Kluster Pemantauan Pelajar**, maklumbalas menunjukkan skor tertinggi dari item salinan keputusan peperiksaan / laporan kemajuan pelajar dihantar mengikut tempoh yang ditetapkan oleh penaja (min 4.63). Sebaliknya, skor terendah dari item pelajar tajaan bergraduat dalam tempoh yang ditetapkan (min 3.21).

**Kluster Proses Penajaan**, maklumbalas mendapati skor tertinggi didapati dari item universiti bertanggungjawab memaklumkan penaja pelajar tajaan yang ditamatkan pengajian atau menarik diri (min 4.79). Sebaliknya, skor terendah ialah pada item pelajar yang melanggar perjanjian akan diambil tindakan undang-undang (min 2.53).

### **Objektif: Mengukur tahap kepuasan penaja terhadap pencapaian pelajar serta pihak universiti**

Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil adalah sederhana dan ini menunjukkan bahawa kelancaran kerjasama antara pihak universiti dengan penaja berada di tahap sangat perlu penambahbaikan.

Cadangan untuk meningkatkan tahap kepuasan pihak penaja terhadap proses kelancaran kerjasama dengan pihak universiti yang boleh dilaksanakan adalah seperti berikut:

- 1) Memastikan pihak universiti sentiasa menghantar keputusan semester kepada penaja
- 2) Memastikan penyampaian keputusan semester pelajar kepada penaja dibuat dalam tempoh yang munasabah
- 3) Memastikan pelajar tajaan bergraduat dalam tempoh yang ditetapkan
- 4) Memastikan penyaluran wang tajaan dibuat setelah mendapat keputusan pelajar



## **4.0 MAKLUMBALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI**

4.1 PENYELIDIK : N = 73 responden

**Kluster Dana / Geran Penyelidikan**, maklumbalas menunjukkan responden bersetuju terdapat pelbagai dana penyelidikan yang ditawarkan mengikut peringkat penyelidikan (fundamental/applied/prototype) (min 5.96). Sebaliknya, majoriti responden berasa kurang puas hati dengan isu geran penyelidikan yang tidak mudah diperoleh (min 3.07).

**Kluster Sistem atas Talian**, maklumbalas menunjukkan item yang mencatatkan peratus skor tertinggi ialah sistem atas talian yang disediakan oleh penaja dapat merekod maklumat penting berkenaan projek penyelidikan (min 5.40). Sebaliknya, item yang mencatatkan skor terendah ialah sistem atas talian yang disediakan oleh penaja adalah stabil (min 4.45).

**Kluster Proses Pengurusan Perjanjian Penyelidikan**, maklumbalas menunjukkan responden berpuas hati dengan proses perundingan perjanjian yang dijalankan secara telus (min 5.29). Item yang mendapat skor terendah dalam konteks Domain Proses Pengurusan Perjanjian Penyelidikan ialah item proses perundingan perjanjian dijalankan pada kadar masa yang sesuai (min 4.78).

**Kluster Kualiti Penerbitan**, maklumbalas menunjukkan para responden menyatakan mereka bersetuju bahawa mereka mengetahui kriteria penerbitan dalam jurnal berimpak tinggi (min 5.89). Sebaliknya, item manuskrip yang dihasilkan dapat diterbitkan ke dalam jurnal berimpak tinggi dengan mudah mendapatkan skor terendah bagi domain ini (min 2.90).

**Kluster Etika Penyelidikan**, maklumbalas menunjukkan skor tertinggi daripada responden bersetuju terhadap pernyataan penyelidik memahami kepentingan mematuhi etika dalam penyelidikan (min 6.10). Sebaliknya, item yang mencatatkan skor terendah ialah penyelidik memahami implikasi akibat ketidakpatuhan mendapatkan kelulusan Jabatan Biokeselamatan Kebangsaan (min 5.15).

**Kluster Kefahaman Glosari MyRA**, maklumbalas menunjukkan responden menyatakan bahawa mereka memahami implikasi kegagalan mengekalkan status universiti penyelidikan (min 5.48). Namun begitu mereka sedikit sebanyak kurang puas hati kerana glosari MyRA tidak mudah difahami dengan skor terendah dicatatkan (min 4.84).



## **Objektif: Mengukur tahap kepuasan penyelidik terhadap perkhidmatan penyelidikan di UPM**

Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil adalah sederhana. Ini menunjukkan bahawa tahap kepuasan penyelidik terhadap perkhidmatan penyelidikan di UPM berada di tahap sangat perlu penambahbaikan.

Cadangan untuk meningkatkan tahap kepuasan penyelidik terhadap perkhidmatan penyelidikan di UPM yang boleh dilaksanakan oleh Pejabat TNCPI adalah seperti berikut:

- 1) Membantu penyelidik dalam proses penerbitan jurnal berimpak tinggi
- 2) Membantu penyelidik dalam proses menghasilkan artikel yang berkualiti
- 3) Meningkatkan lagi peruntukan dana untuk penyelidik melaksanakan projek penyelidikan
- 4) Meningkatkan lagi kefahaman penyelidik mengenai glosari MyRA
- 5) Memastikan sistem atas talian yang disediakan oleh penaja adalah stabil
- 6) Memastikan sistem atas talian yang disediakan oleh penaja adalah mesra pengguna
- 7) Memastikan sistem atas talian yang disediakan oleh penaja geran memberi maklumat yang mencukupi berkenaan dengan geran penyelidikan



PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN  
BERILMU BERBAKI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

UniPutraMalaysia

@uputramalaysia

uniputramalaysia

universitiputramalaysia

#### 4.2 INDUSTRI: N = 10 responden

**Kluster Perundingan Perniagaan**, maklumbalas menunjukkan skor tertinggi terhadap item adakah perundingan perniagaan dijalankan secara harmoni? (min 3.90). Sebaliknya skor terendah diperoleh daripada item adakah pegawai/staf mempunyai berkemahiran bagi membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi semasa perundingan perniagaan ( min 3.50).

**Kluster Pemindahan Teknologi**, maklumbalas menunjukkan responden sangat bersetuju penyelidik memberikan komitmen dan bersikap profesional sepanjang pelaksanaan aktiviti pemindahan teknologi diadakan (min 3.70).

**Kluster Pengurusan Projek dan Pembiaya**, maklumbalas menunjukkan skor tertinggi diperoleh dari item adakah pegawai mempunyai pengetahuan berkenaan pembiaya (min 3.50). Sebaliknya, skor terendah diperoleh daripada item Adakah pegawai/staf memperkenalkan pembiaya kepada industri? (min 3.30).

#### **Objektif: Mengukur tahap kepuasan pihak industri terhadap perkhidmatan penyelidikan di UPM**

Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil adalah sederhana dan ini menunjukkan bahawa tahap kepuasan pihak industri terhadap perkhidmatan penyelidikan di UPM berada di tahap sangat perlu penambahbaikan.

Cadangan untuk meningkatkan tahap kepuasan penyelidik terhadap perkhidmatan penyelidikan di UPM yang boleh dilaksanakan oleh Pejabat TNCPI adalah seperti berikut:

- 1) Memastikan pegawai/staf memberikan penerangan berkenaan kontrak dengan jelas
- 2) Memastikan pegawai/staf bersikap profesional sepanjang pengurusan perundingan perniagaan
- 3) Memastikan pegawai/staf mempunyai pengetahuan terhadap proses pengurusan perundingan
- 4) Memastikan pegawai/staf mempunyai berkemahiran bagi membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi semasa perundingan perniagaan
- 5) Memastikan pegawai/staf bersikap profesional sepanjang pengurusan projek
- 6) Memastikan pegawai/staf memberi tahu berkenaan geran-geran pengkomersilan harta intelek kepada industri
- 7) Memastikan pegawai/staf mempunyai pengetahuan berkenaan pembiaya dan memperkenalkan pembiaya kepada industri



## **5.0 MAKLUMBALAS SKOP JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT**

5.1 Staf: N = 153 responden

**Kluster Perancangan**, maklumbalas menunjukkan item yang paling banyak dipersetujui ialah saya mempunyai pengetahuan dalam urusan JINM (min 3.82). Sebaliknya, item yang paling rendah skor bagi domain ini ialah saya melibatkan ramai pemegang taruh dalam program JINM yang saya laksanakan (min 3.44).

**Kluster Pelaksanaan Program**, maklumbalas menunjukkan dalam konteks ini, item yang mencatatkan skor tertinggi ialah item berkebolehan untuk berkerja sebagai satu pasukan dengan pihak komuniti/industri (min 3.97). Sebaliknya, item yang mencatatkan skor terendah ialah item kemudahan dan sumber adalah mencukupi (min 3.20).

**Kluster Sistem Sokongan**, maklumbalas menunjukkan responden paling berpuas hati dengan item roadshow/klinik/taklimat mengenai proses pelaksanaan program JINM dapat meningkatkan lagi kefahaman saya untuk melaksanakan program JINM (min 3.64). Namun begitu mereka sangat kurang berpuas hati dengan paparan sistem ICRIS yang tidak mesra pengguna (min 2.53).

**Kluster Impak Program**, maklumbalas menunjukkan para responden menyatakan mereka dapat meningkatkan kemahiran untuk aktiviti JINM yang akan datang (min 4.01).

Sebaliknya, item yang mencatatkan skor terendah ialah item dapat menempatkan pelajar untuk latihan industri (min 3.65).

### **Objektif: Mengukur tahap kepuasan staf dalam melaksanakan program / aktiviti JINM di UPM**

Indeks kepuasan menunjukkan bahawa tahap kepuasan staf dalam melaksanakan program / aktiviti di UPM berada tahap perlu penamaian.

Cadangan untuk meningkatkan tahap kepuasan staf dalam melaksanakan program/aktiviti di UPM yang boleh dilaksanakan oleh Pejabat JINM adalah seperti berikut:

- 1) Paparan sistem ICRIS perlu mesra pengguna
- 2) Sistem ICRIS perlu mudah diakses
- 3) Panduan penggunaan ICRIS perlu lebih mudah difahami
- 4) Kemudahan dan sumber perlu ditambah ketika pelaksanaan program
- 5) Memastikan pelajar dapat ditempatkan untuk latihan industri



5.2 Industri: N = 56 responden

**Kluster Pengurusan dan Perkhidmatan**, maklumbalas menunjukkan item yang mendapat skor tertinggi pegawai UPM yang berkaitan dengan program / projek ini bersikap profesional ketika berurus (min 4.09). Sebaliknya, item dengan skor paling rendah adalah dari item proses dokumentasi (LOI/MOU/MOA atau lain-lain) oleh UPM disediakan dalam tempoh yang ditetapkan (min 3.75).

**Kluster Promosi**, maklumbalas menunjukkan dalam konteks ini, item yang mencatatkan skor tertinggi ialah maklumat promosi program / projek yang diberikan adalah mencukupi (min 3.62). Sebaliknya, item yang mencatatkan skor terendah ialah laman web UPM mempamerkan maklumat program / projek yang mencukupi (min 3.23).

**Kluster Impak Kepakaran**, maklumbalas menunjukkan responden bersetuju dengan item iaitu saya akan mengesyorkan kepakaran UPM yang terlibat dengan program ini kepada pihak lain (min 3.95). Namun begitu, nilai skor paling rendah didapati dari item UPM menawarkan kepakaran yang menepati skop perkhidmatan yang sesuai di organisasi/syarikat saya (min 3.80).

### **Objektif: Mengukur tahap kepuasan industri dalam melaksanakan program / aktiviti JINM di UPM**

Indeks kepuasan menunjukkan bahawa tahap kepuasan industri berkaitan dengan program / aktiviti JINM di UPM berada di tahap memberangsangkan tetapi masih perlu penambahbaikan.

Cadangan untuk meningkatkan tahap kepuasan industri yang boleh dilaksanakan oleh Pejabat JINM adalah seperti berikut:

- 1) Promosi program perlu mudah dilihat di media cetak
- 2) Laman web UPM perlu mempamerkan maklumat program / projek dengan lebih terperinci
- 3) Memastikan maklumat bidang kepakaran yang dipaparkan di laman web UPM mencukupi
- 4) Penerangan dan penyesuaian lebih terperinci dalam aplikasi ilmu di UPM terhadap syarikat terlibat



5.3 Komuniti: N = 56 responden

**Kluster Pelaksanaan Program Komuniti**, maklumbalas menunjukkan responden sangat bersetuju pemilihan lokasi program bersesuaian (min 6.26). Sebaliknya, skor terendah diperoleh daripada item kadar bayaran program/yuran berpatutan (min 5.83).

**Kluster Kepakaran**, maklumbalas menunjukkan item yang mencatatkan skor tertinggi ialah UPM mempunyai tenaga pakar pelbagai disiplin ilmu (min 6.13). Sebaliknya, item yang mencatatkan skor terendah ialah maklumbalas daripada pakar mudah diperolehi ( min 5.83).

**Kluster Promosi Program**, maklumbalas menunjukkan responden berpuas hati dengan penggunaan media sosial untuk promosi jaringan komuniti (min 5.77). Namun begitu, mereka kurang berpuas hati dengan portal berkaitan program komuniti mudah dicapai ( min 5.51).

**Kluster Impak Program**, maklumbalas menunjukkan para responden menyatakan berpuas hati dengan program yang memberi aspirasi kepada mereka untuk lebih maju serta program mampu meningkatkan pengetahuan saya berbanding sebelumnya (min 6.00). Sebaliknya, item yang mencatatkan skor paling rendah ialah responden akan mengesyorkan program ini kepada pihak lain (min 5.73).

#### **Objektif: Mengukur tahap kepuasan komuniti dalam pelaksanaan program/aktiviti JINM**

Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil menunjukkan bahawa tahap kepuasan komuniti dalam pelaksanaan program/aktiviti JINM di UPM berada pada tahap memberangsangkan.

Cadangan untuk meningkatkan tahap kepuasan komuniti dalam pelaksanaan program/aktiviti JINM adalah seperti berikut:

- 1) Memastikan maklumbalas daripada pakar mudah diperolehi
- 2) Portal berkaitan program komuniti perlu lebih mudah dicapai
- 3) Penglibatan masyarakat pelbagai peringkat umur dan bangsa dalam aktiviti
- 4) Maklumat pada bahan edaran perlu lebih detail tentang aktiviti yang dijalankan
- 5) Informasi program perlu lebih mudah difahami
- 6) Maklumat program dalam promosi aktiviti perlu ditambah



## **6.0 RUMUSAN KAJIAN MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN BAGI TAHUN 2020**

**6.1** Hasil maklumbalas peneraju pada 2020 mendapati Kajian Maklumbalas Pihak Berkepentingan hanya dapat dilaksanakan kepada tujuh (7) pihak berkepentingan sahaja seperti berikut:

BIL.	SKOP	PIHAK BERKEPENTINGAN	STATUS
1.	Pengajaran dan Pembelajaran	Pelajar	DILAKSANAKAN
		Penaja	DILAKSANAKAN
2.	Penyelidikan dan Inovasi	Penyelidik	DILAKSANAKAN
		Industri	DILAKSANAKAN
3.	Jaringan Industri dan Masyarakat	Staf	DILAKSANAKAN
		Industri	DILAKSANAKAN
		Komuniti	DILAKSANAKAN

**6.2** Pihak peneraju telah diberi tempoh masa yang sesuai bagi pelaksanaan Kajian Maklumbalas Pihak Berkepentingan.

**6.3** Hasil dari itu, didapati jumlah responden bagi setiap skop adalah meningkat jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

## **7.0 SYOR**

Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti dimohon mengambil perhatian dan tindakan kepada Maklumbalas Pihak Berkepentingan ISO 2020 yang merangkumi tiga (3) skop utama iaitu Pengajaran dan Pembelajaran, Penyelidikan dan Inovasi serta Jaringan Industri dan Masyarakat.





**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI



**Universiti  
Putra  
Malaysia**



# MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-50

## AGENDA 7 (b):

### LAPORAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN KESELAMATAN MAKLUMAT

18 FEBRUARI 2021

| MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN  
BERILMU BERBAKTI |  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

## **LAPORAN MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN KESELAMATAN MAKLUMAT TAHUN 2020**

### **PENDAFTARAN PELAJAR BAHRU PRASISWAZAH SEMASA MINGGU PERKASA PUTRA BAGI SESI KEMASUKAN SEMESTER SEPTEMBER 2020/2021**

#### **KAMPUS SERDANG DAN BINTULU**

## **1.0 TUJUAN**

- Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM berkaitan laporan maklum balas pihak berkepentingan ISMS pendaftaran pelajar baharu prasiswazah semasa Minggu Perkasa Putra pada sesi kemasukan Semester September 2020/2021.

## **2.0 LATAR BELAKANG**

- Tujuan pelaksanaan soal selidik ini adalah untuk mengetahui tahap penerimaan kerahsiaan, integriti, kebolehsediaan dan kepuasan perkhidmatan pendaftaran dalam kalangan pelajar baharu. Persepsi pelajar baharu yang juga merupakan pemegang taruh ini akan mencerminkan tahap perlaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) dalam proses pendaftaran pelajar baharu di Universiti Putra Malaysia.



UPM  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA



UniPutraMalaysia

@uputramalaysia

uniputramalaysia

universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN  
BERILMU BERBAKI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

### **3.0 OBJEKTIF KAJIAN**

Objektif kajian ini dilakukan adalah untuk mendapat maklum balas pemegang taruh (Pelajar Baharu) berkenaan pelaksanaan ISMS di UPM seperti berikut, iaitu:

1. Mendapatkan maklum balas pelajar baharu berkenaan tahap ketepatan maklumat yang dinyatakan dalam surat tawaran yang dikeluarkan kepada calon;
2. Mendapatkan maklum balas pelajar baharu berkenaan tahap kesediaan kaunter semasa hari pendaftaran pelajar baharu;
3. Mendapatkan maklum balas pelajar baharu berkenaan kawalan kerahsiaan data dan maklumat pelajar baharu semasa hari pendaftaran pelajar; dan
4. Memenuhi keperluan MS ISO/IEC 27001:2013 *Information Security Management System* (ISMS).

### **4.0 METODOLOGI PELAKSANAAN**

Soalan soal selidik secara atas talian ini telah dibangunkan oleh Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi UPM (IDEC) pada tahun 2018 dan telah dikemaskini dengan oleh Jawatankuasa Penilaian Minggu Perkasa Putra 2019/2020 pada tahun 2019. Pada tahun 2020, disebabkan pendaftaran pelajar baharu UPM dilaksanakan secara dalam talian, maka soal selidik kajian ini dijalankan secara atas talian untuk pelajar baharu UPM ambilan pertama dan kedua selepas selesai menyempurnakan pendaftaran.



Soal selidik secara atas talian ini merangkumi 2 bahagian seperti berikut, iaitu:

**Bahagian A: Maklumat Demografi Responden**

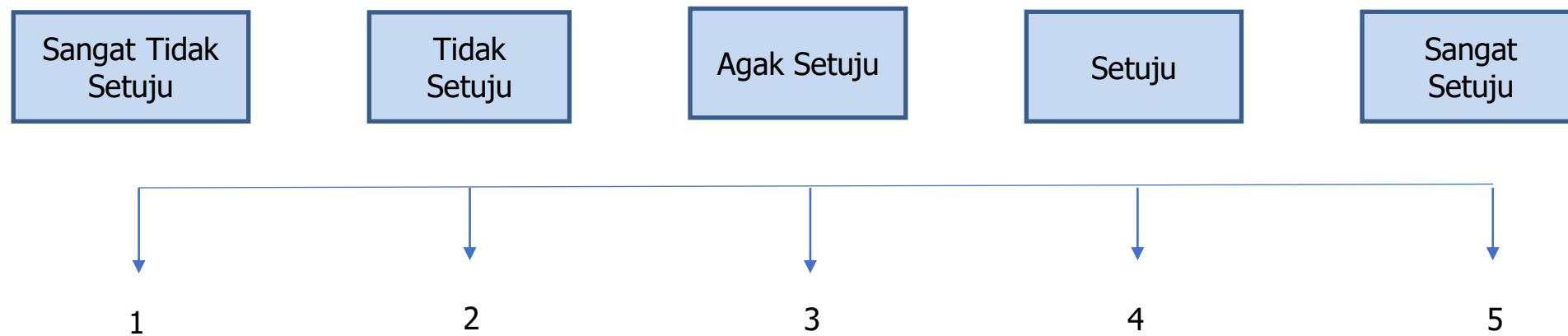
- (i) Jantina; dan
- (ii) Kolej Kediaman

**Bahagian B: Soalan Soal Selidik Kepuasan Pemegang Taruh Terhadap Perkhidmatan atau perkara berikut:**

- (i) Saya dapati maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat adalah tepat.
- (ii) Saya yakin maklumat peribadi saya akan digunakan untuk tujuan pendaftaran dan urusan berkaitan di Universiti Putra Malaysia sahaja.
- (iii) Saya yakin Universiti Putra Malaysia melindungi semua data peribadi saya dan tidak mendedahkan kepada pihak lain yang tidak berkaitan.
- (iv) Saya yakin kerahsiaan data peribadi yang telah saya muat naik ke dalam Sistem e-Daftar SMP terpelihara.
- (v) Saya dapati Sistem e-Daftar SMP boleh dicapai sepanjang tempoh pendaftaran.
- (vi) Saya mendapati Sistem e-Daftar SMP memudahkan proses pendaftaran masuk ke Universiti Putra Malaysia.
- (vii) Cadangan penambahbaikan/maklum balas berkaitan keselamatan maklumat semasa pendaftaran (jika ada).



Responden diminta memberikan penarafan mata mengikut skala kepuasan terhadap perkhidmatan yang diberikan seperti berikut:



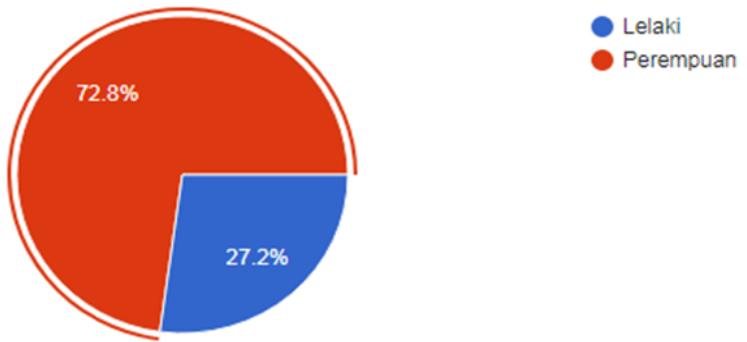
## 5.0 ANALISIS RESPONDEN

Seramai 2,536 (64.04%) orang pelajar telah menjawab soal selidik yang disediakan berbanding 3,960 pelajar baharu yang mendaftar secara dalam talian (*online*) pada ambilan pertama dan ambilan kedua sesi 2020/2021. Data responden dipecahkan mengikut jantina dan 10 Kolej Kediaman. Analisis responden adalah seperti jadual di bawah:

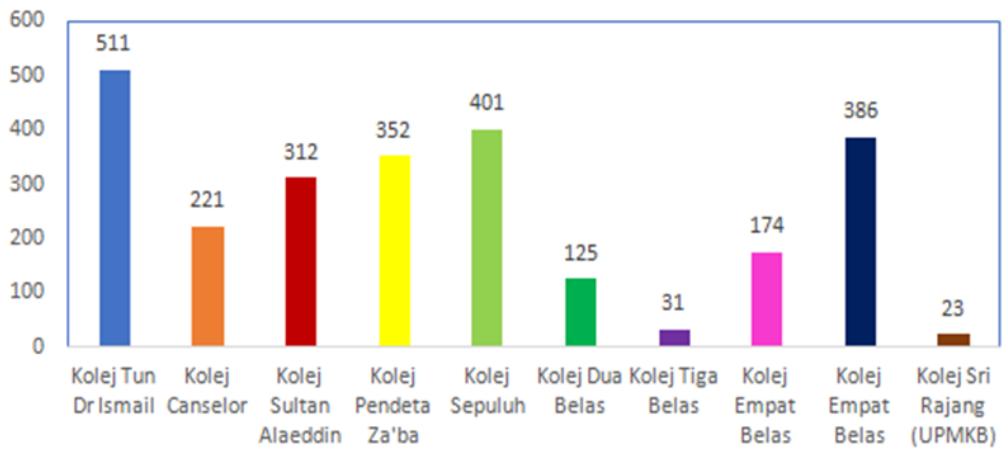


### 1. Jantina

2,536 responses



### Kolej Kediaman (2536 Responden)



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA



[UniPutraMalaysia](#)

[@uputramalaysia](#)

[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

## **6.0 ANALISIS HASIL KAJIAN**

Tahap kepuasan pemegang taruh dianalisis berdasarkan skala kepuasan berikut, iaitu:

- (i) Skala 5 (Sangat Setuju)
- (ii) Skala 4 (Setuju)
- (iii) Skala 3 (Agak Setuju)
- (iv) Skala 2 (Tidak Setuju)
- (v) Skala 1 (Sangat Tidak Setuju)

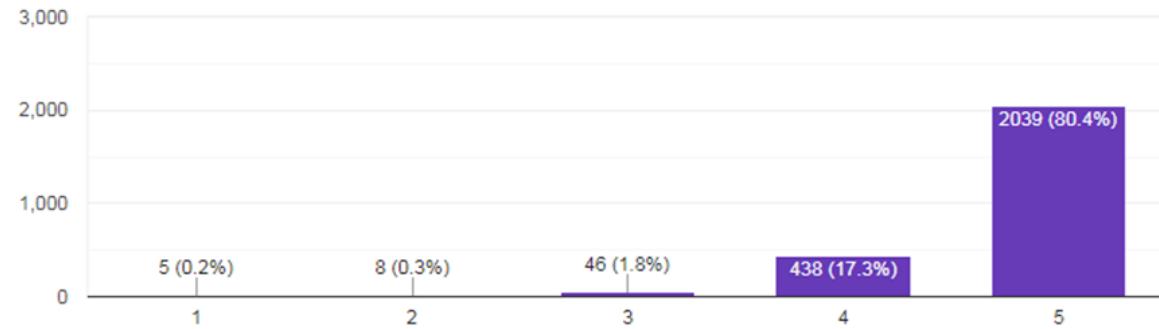
Kepuasan pemegang taruh adalah dikira berdasarkan skala kepuasan melebihi tahap memuaskan iaitu merangkumi skala 4 (Setuju) dan skala 5 (Sangat Setuju). Keputusan hasil kajian adalah seperti rajah I hingga IV seperti di bawah:



## Rajah I: Soalan i

1. Saya dapat maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat adalah tepat.

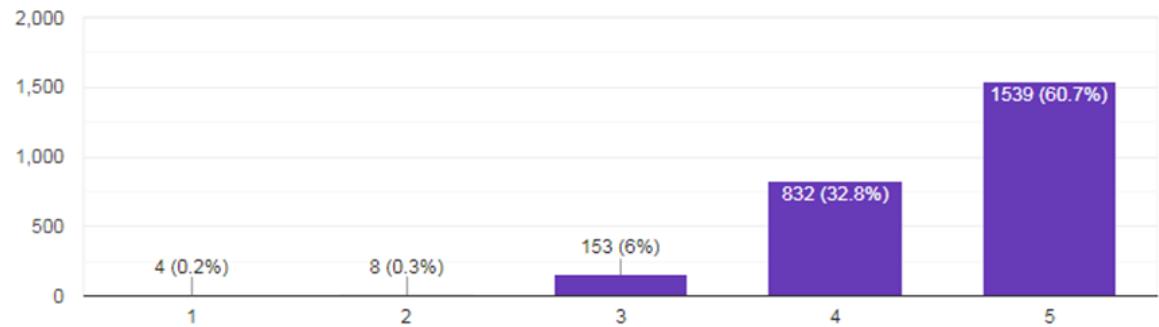
2,536 responses



## Rajah II: Soalan ii

2. Saya yakin maklumat peribadi saya akan digunakan untuk tujuan pendaftaran dan urusan berkaitan di Universiti Putra Malaysia sahaja.

2,536 responses



PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

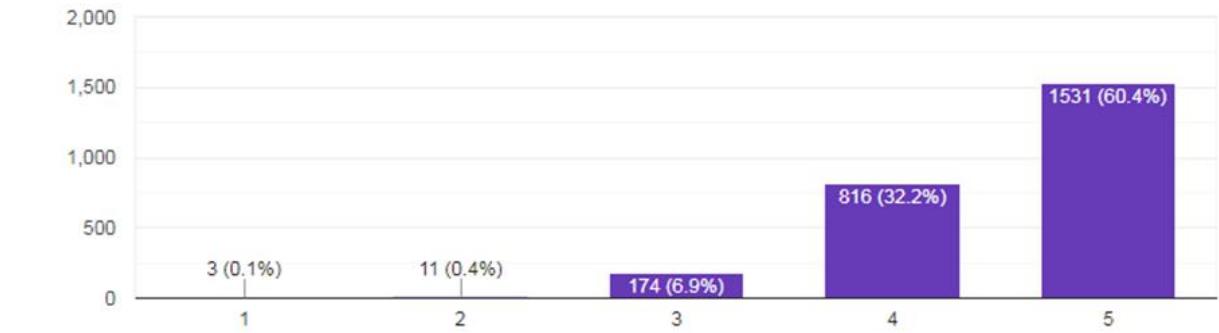
BERILMU BERBAKI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

### Rajah III: Soalan iii

3. Saya yakin Universiti Putra Malaysia melindungi semua data peribadi saya dan tidak mendedahkan kepada pihak lain yang tidak berkaitan.



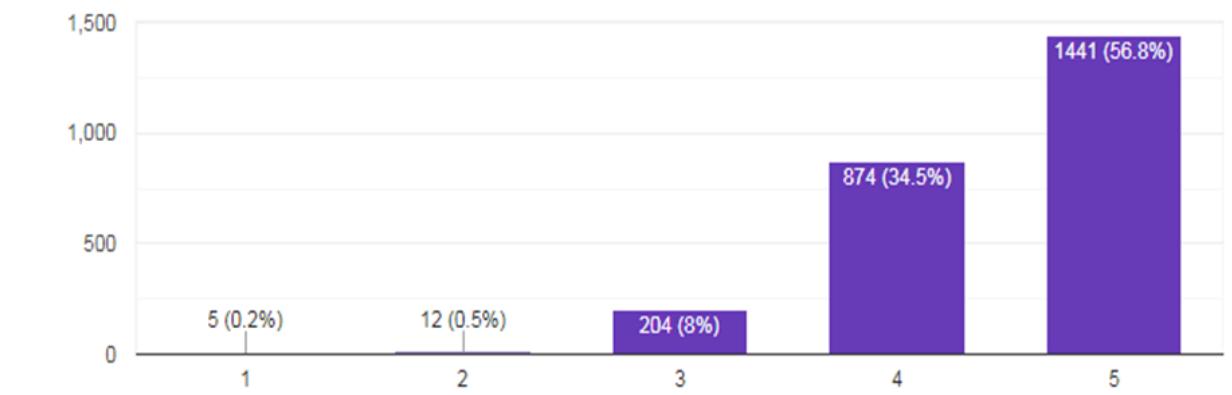
2,535 responses



### Rajah IV: Soalan iv

4. Saya yakin kerahsiaan data peribadi yang telah saya muat naik ke dalam Sistem e-Daftar SMP terpelihara.

2,536 responses



UPM  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA



[UniPutraMalaysia](#)

[@uputramalaysia](#)

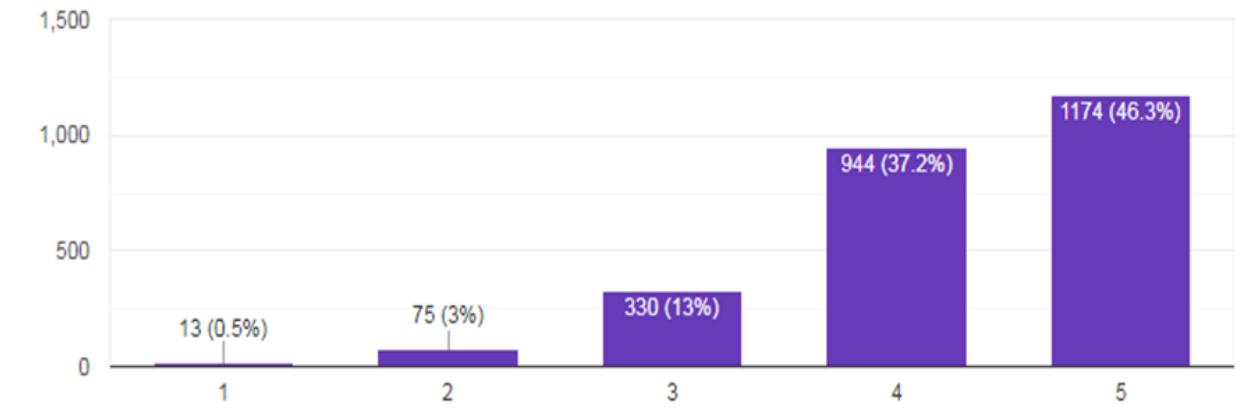
[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

## Rajah V: Soalan v

5. Saya dapat Sistem e-Daftar SMP boleh dicapai sepanjang tempoh pendaftaran.

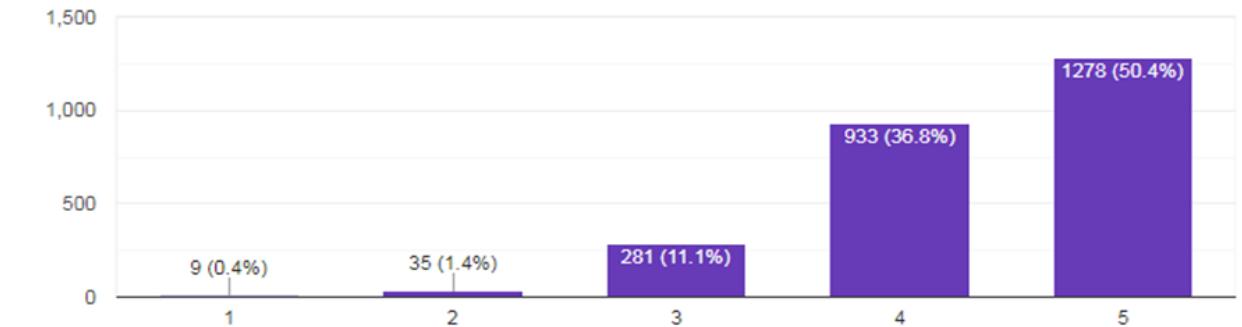
2,536 responses



## Rajah VI: Soalan vi

6. Saya mendapati Sistem e-Daftar SMP memudahkan proses pendaftaran masuk ke Universiti Putra Malaysia.

2,536 responses



PERITANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAIKI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

## **Soalan VIII - Cadangan penambahbaikan / maklum balas berkaitan keselamatan maklumat semasa pendaftaran (jika ada).**

Berdasarkan kepada maklumbalas responden bagi soalan kaji selidik ISMS, terdapat beberapa cadangan yang boleh diambil kira oleh Pasukan Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswa Kampus Serdang untuk tindakan penambahbaikan pada masa akan datang.

Antara cadangan penambahbaikan yang diperolehi daripada responden (Pelajar Baharu):

1. Meningkatkan lagi tahap keselamatan maklumat peribadi dengan menambah bilangan sekuriti di dalam sistem yang dibangunkan.
2. Memastikan setiap maklumat yang akan dimasukkan dalam sistem e-daftar dibuat semakan kali kedua.
3. Memastikan maklumat peribadi pelajar dilindungi dan tidak terdedah kepada pihak lain.

Antara komen responden yang perlu diberi perhatian adalah seperti berikut:

1. Terdapat kesalahan maklumat pada e-daftar (maklumat kolej).
2. Melancarkan proses semakan maklumat dalam masa yang singkat (pengesahan gambar).

Terdapat juga hasil responden yang memberi penghargaan kepada sistem e-daftar SMP yang baru diperkenalkan :

1. Tahap kerahsiaan dijamin oleh pihak Universiti.
2. Sistem telus dan memudahkan pelajar serta memberi keselamatan kepada data peribadi.
3. Berpuashati dengan sistem pendaftaran yang diperkenalkan, cepat, mudah dan tidak membebankan.



## 7.0 RUMUSAN HASIL KAJIAN

Secara keseluruhan, hasil soal selidik pendaftaran pelajar baharu prasiswazah Semester 1 sesi 2020/2021 dapat dirumuskan seperti berikut:

- (i) Analisis kepuasan pemegang taruh menunjukkan 90.95% Pelajar Baharu yang mendaftar berpuas hati (skala 4 dan skala 5) dengan semua perkhidmatan yang diberikan semasa hari pendaftaran berdasarkan soalan 1 sehingga 5.
- (ii) Jumlah responden yang tertinggi yang memberikan skala 5 (sangat memuaskan) adalah pada soalan 1 iaitu '**Saya dapati maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat adalah tepat.**' (2039 responden). Manakala yang terendah yang memberikan skala 5 adalah pada soalan 5 iaitu '**Saya dapati Sistem e-Daftar SMP boleh dicapai sepanjang tempoh pendaftaran.**' (1174 responden).
- (iii) Jumlah responden yang tertinggi yang memberikan skala 1 (sangat tidak memuaskan) adalah kepada soalan 5 iaitu '**Saya dapati Sistem e-Daftar SMP boleh dicapai sepanjang tempoh pendaftaran.**' (13 responden).



## **8.0 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN**

Peratus responden yang menjawab soal selidik ISMS menurun sebanyak 30.96% berbanding 95% pada tahun 2019. Hal ini berkemungkinan disebabkan oleh kelewatan soal selidik ISMS diedarkan kepada pelajar baharu kerana Jawatankuasa Minggu Perkasa Putra tidak mendapat jumlah pelajar yang tepat mendaftar untuk menjawab soalan soal selidik ISMS atas kekangan tidak mendaftar secara bersemuka akibat penundaan pendaftaran secara bersemuka yang diumumkan oleh pihak Kementerian kerana Perintah Kawalan Pergerakkan Bersyarat (PKPB).

Justeru, pihak Jawatankuasa Penilaian berpandangan bagi meningkatkan peratusan baharu menjawab soal selidik ISMS pada tahun akan datang adalah pelajar perlu menjawab sejurus selepas pendaftaran dengan menggunakan kaedah soal selidik ini diletakkan di sistem e-daftar.



## **9.0 PELAKSANAAN SOAL SELIDIK PIHAK BERKEPENTINGAN SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT TAHUN 2020**

Pelaksanaan soal selidik pihak yang berkepentingan ISMS tahun 2020 dilaksanakan seperti:

- (i) Soal selidik pendaftaran pelajar baharu prasiswazah oleh Peneraju Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah (Serdang dan Bintulu), berdasarkan strategi berikut :
  - (a) Soalan kajian yang diajukan adalah berdasarkan tahap kerahsiaan, integriti, kebolehsediaan dan kepuasan perkhidmatan pendaftaran pelajar baharu terhadap jenis perkhidmatan yang diterima daripada setiap peneraju/entiti yang menawarkan perkhidmatan.
  - (b) Respon pemegang taruh adalah berdasarkan tahap kepuasan mereka mengikut skala 1 hingga 5 (Skala Likert) yang telah ditetapkan.
  - (c) Penilaian dilaksanakan selepas pendaftaran ambilan pertama dan kedua selesai (Bermula 10 November 2020 sehingga 20 November 2020 jam 3.00 petang)
  - (d) Pelajar baharu prasiswazah sesi 2020/2021 UPM menjawab soal selidik melalui link *Google Form* penilaian ISMS 2020.
  - (e) Pelaksanaan soal selidik ini akan dilaksanakan oleh Peneraju Proses ISMS yang terlibat iaitu Pejabat Hal Ehwal Pelajar dan Alumni dengan kerjasama Jawatankuasa Penilaian Minggu Perkasa Putra 2020.



## **10.0 SYOR**

Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM dengan hormatnya dimohon mengambil maklum Laporan Analisis Pelaksanaan Soal Selidik Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswa Zah Semasa Minggu Perkasa Putra bagi Sesi 2020/2021 seperti yang dikemukakan.



**LAPORAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN  
KESELAMATAN MAKLUMAT PENILAIAN PENGAJARAN  
PRASISWAZAH  
SEMESTER KEDUA SESI 2019/2020**

**TUJUAN**

1. Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti berkenaan laporan Maklum bala Pihak Berkepentingan keselamatan maklumat penilaian pengajaran Semester Kedua Sesi 2019/2020.

**LAPORAN SOAL SELIDIK KESELAMATAN MAKLUMAT PENILAIAN PENGAJARAN SEMESTER KEDUA SESI 2019/2020,  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

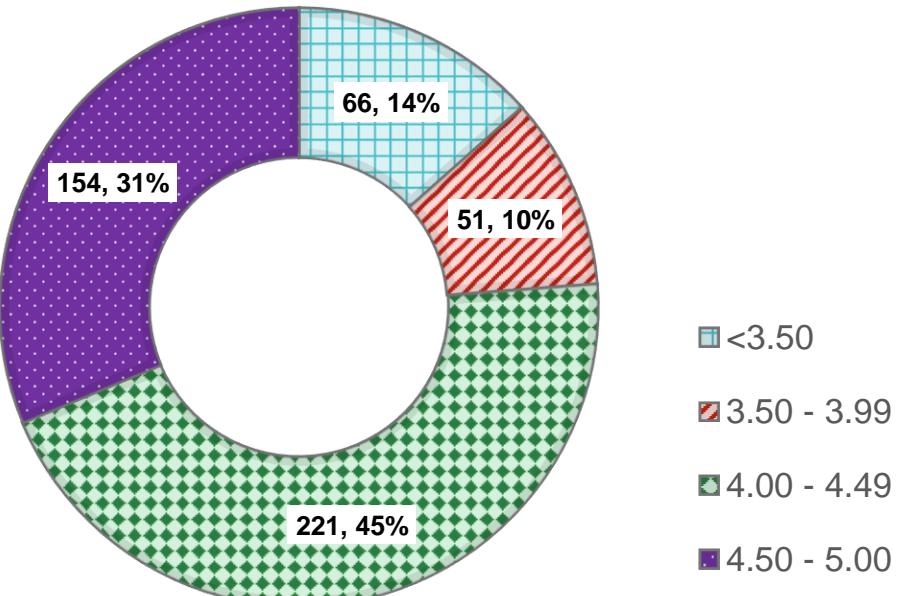
2. Soal selidik keselamatan maklumat penilaian pengajaran Semester Kedua Sesi 2019/2020 telah dilaksanakan pada 15 hingga 26 Julai 2020. Soal selidik dijalankan secara atas talian dengan menggunakan aplikasi *Google Form*. Jumlah responden ialah seramai 492 orang pelajar.
3. Secara keseluruhan, 76.2% (n=375) pelajar memberikan penilaian antara 4.00 – 5.00 terhadap tahap keselamatan maklumat penilaian pengajaran UPM. Seramai 66 pelajar (13.4%) menyatakan tahap keselamatan maklumat penilaian pengajaran adalah tidak memuaskan (min <3.50) seperti di **Jadual 1** dan **Rajah 1**.



**Jadual 1:** Pencapaian tahap keyakinan pelajar terhadap keselamatan maklumat penilaian pengajaran UPM

Bil	Julat skor	Tahap pencapaian	Frekuensi		
			Bil.	Peratus	Peratus
1	<3.50	Tidak memuaskan	66	13.4	23.8
2	3.50 - 3.99	Sederhana	51	10.4	
3	4.00 - 4.49	Baik	221	44.9	76.2
4	4.50 - 5.00	Cemerlang	154	31.3	
		<b>Jumlah</b>	<b>492</b>		<b>100.0</b>





**Rajah 1:** Pencapaian keseluruhan tahap keselamatan maklumat penilaian pengajaran

<3.50 - Tidak memuaskan

3.50 - 3.99 - Sederhana

4.00 - 4.49 – Baik

4.50 - 5.00 - Cemerlang



4. Pencapaian mengikut item adalah pada tahap baik (julat min 4.10 - 4.20) dengan skor min keseluruhan item ialah 4.16 seperti di **Jadual 2**.

**Jadual 2:** Pencapaian mengikut item

<b>Item</b>	<b>Skor (Min)</b>
1. Saya yakin bahawa maklumat peribadi saya dirahsiakan	4.20
1. Saya yakin terhadap integriti maklumat dalam Sistem Penilaian Pengajaran	4.17
1. Saya berpuas hati dengan ketersediaan Sistem Penilaian Pengajaran	4.10
<b>Keseluruhan</b> <b>4.16</b>	
<3.50 - Tidak memuaskan 4.00 - 4.49 – Baik	3.50 - 3.99 - Sederhana 4.50 - 5.00 - Cemerlang

5. Terdapat 28 maklum balas komen terbuka daripada responden di mana 12 daripadanya adalah berkaitan dengan isu keselamatan maklumat penilaian pengajaran.



UPM  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA



UniPutraMalaysia

@uputramalaysia

uniputramalaysia

universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN  
BERILMU BERBAKI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

## **SYOR**

6. Jawatankuasa Kualiti UPM dimohon mengambil maklum berkenaan laporan soal selidik keselamatan maklumat penilaian pengajaran Semester Kedua Sesi 2019/2020, UPM.



[UniPutraMalaysia](#)

[@uputramalaysia](#)

[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN  
BERILMU BERBAKI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE



# Terima Kasih

[f UniPutraMalaysia](#) [@uputramalaysia](#) [uniputramalaysia](#) [universitiputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN  
BERILMU BERBAKTI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE