



**KERTAS UNTUK MAKLUMAN
MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-31**

**LAPORAN SOAL SELIDIK PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU PRASISWAZAH
SEMASA MINGGU PERKASA PUTRA PADA SESI KEMASUKAN SEMESTER
SEPTEMBER 2016/2017**

TUJUAN

1. Kertas ini adalah bertujuan untuk memaklumkan ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Ke-31 Universiti Putra Malaysia (UPM) berkaitan laporan soal selidik pendaftaran pelajar baharu prasiswazah semasa minggu perkasa putra pada sesi kemasukan Semester September 2016/2017.

LATAR BELAKANG

2. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) kali keempat yang diadakan pada 27 November 2015 telah mencadangkan supaya kajian dibuat bagi proses pendaftaran pelajar baharu dengan mengedarkan borang kajian kepada pihak yang berkepentingan dengan skop ISMS (Pendaftaran pelajar Baharu Semasa Minggu Perkasa Putra) seperti pelajar atau ibu bapa. Kertas Cadangan berkenaan perancangan mengadakan soal selidik pendaftaran pelajar Baharu Prasiswazah semasa Minggu Perkasa Putra telah disediakan dan dibentangkan kepada Mesyuarat Jawatankuasa Kerja ISMS kali ke-3 (Khas) pada 16 Ogos 2016.

OBJEKTIF KAJIAN

3. Objektif kajian ini dilakukan adalah untuk mendapat maklum balas pemegang taruh (pelajar baharu) berkenaan pelaksanaan ISMS di UPM seperti berikut:

- (i) Mendapatkan maklum balas pelajar baharu berkenaan tahap ketepatan maklumat yang dinyatakan dalam surat tawaran yang dikeluarkan kepada calon
- (ii) Mendapatkan maklum balas pelajar baharu berkenaan tahap kesediaan kaunter semasa hari pendaftaran pelajar baharu
- (iii) Mendapatkan maklum balas pelajar baharu berkenaan kawalan kerahsiaan data dan maklumat pelajar baharu semasa hari pendaftaran pelajar
- (iv) Memenuhi keperluan MS ISO/IEC 27001:2013 *Information Security Techniques* (ISMS)

METODOLOGI

4. Soalan Soal Selidik secara atas talian telah dibangunkan oleh Pusat Pembangunan dan teknologi Maklumat UPM (IDEC). Kajian ini dijalankan secara atas talian dengan menyediakan komputer yang khas yang disediakan oleh Kolej Kediaman semasa hari pendaftaran pelajar baharu bermula pada 31 Ogos 2016 sehingga 4 September 2016. Responden adalah Pelajar Baharu dan mereka menjawab soal selidik tersebut selepas selesai menyempurnakan pendaftaran.

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

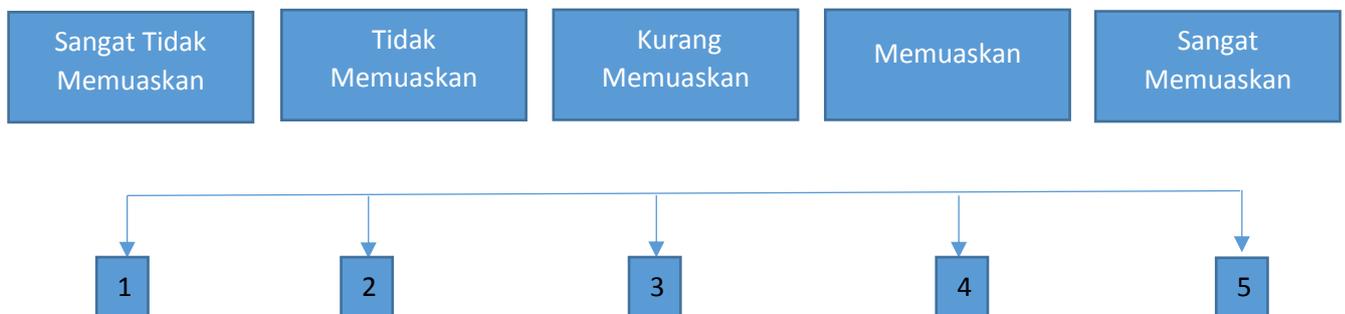
Bahagian A: Maklumat Demografi Responden

- Jantina
- Kolej Kediaman

Bahagian B: Soalan Soal Selidik Kepuasan Pelanggan terhadap perkhidmatan atau perkara berikut:

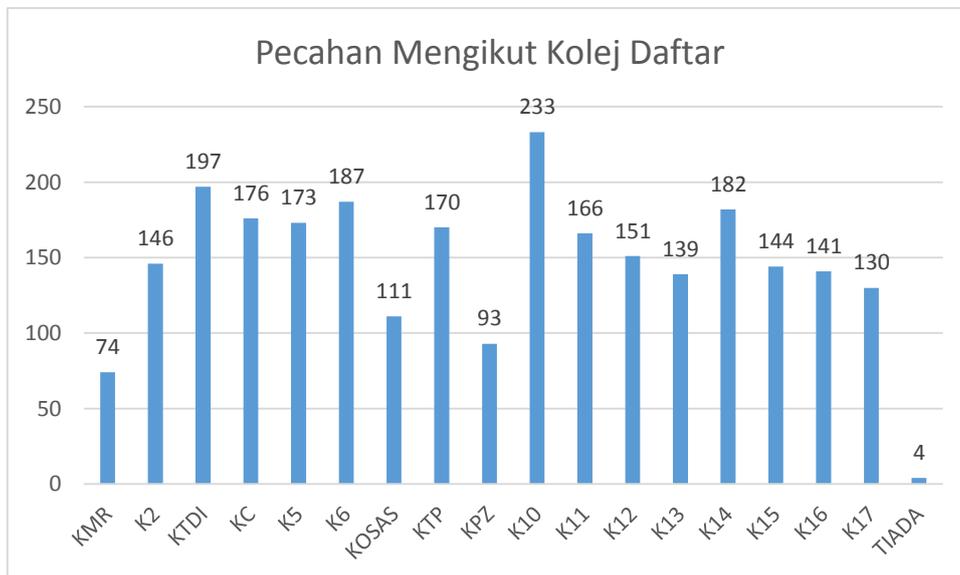
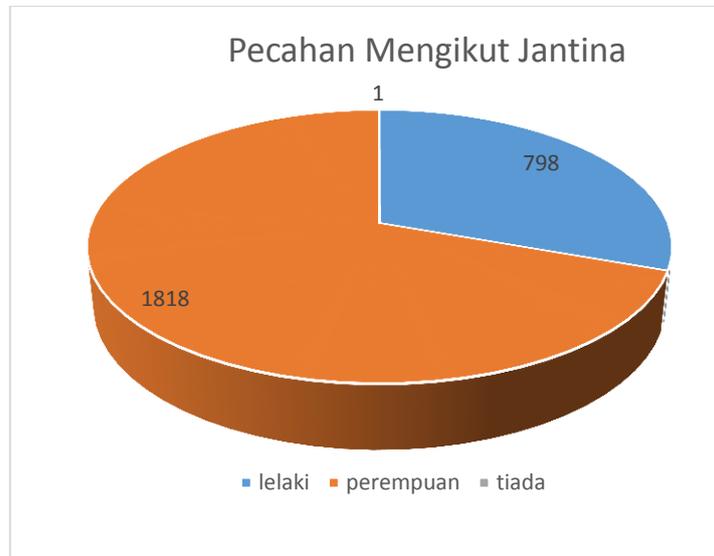
- Tahap ketepatan maklumat dalam surat tawaran universiti kepada pelajar baharu berkaitan nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat.
- Tahap kesediaan setiap kaunter yang melayan pelajar baharu semasa proses pendaftaran.
- Tahap kepuasan pelajar baharu semasa berurusan dengan kaunter bendahari ketika menyerahkan slip/pembayaran yuran.
- Tahap kepuasan pelajar baharu semasa berurusan dengan kaunter keselamatan ketika penyerahan borang permohonan kad metrik.
- Tahap kepuasan pelajar baharu semasa berurusan dengan kaunter Kolej Kediaman ketika pengambilan kunci bilik penginapan.
- Tahap kepercayaan pelajar baharu kepada kerahsiaan maklumat yang diserahkan kepada universiti semasa pendaftaran.

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



ANALISIS RESPONDEN

5. Seramai 2,617 (83%) orang pelajar telah menjawab soal selidik yang disediakan berbanding 3,140 pelajar baharu yang mendaftar pada hari pendaftaran pelajar Baharu pada 31 Ogos 2016. Data responden dipecahkan mengikut jantina dan lokasi kolej daftar iaitu di enam belas kolej Kediaman (tidak termasuk Kolej Rajang, UPM Kampus Bintulu Sarawak). Analisis responden adalah seperti jadual di bawah:



ANALISIS HASIL KAJIAN

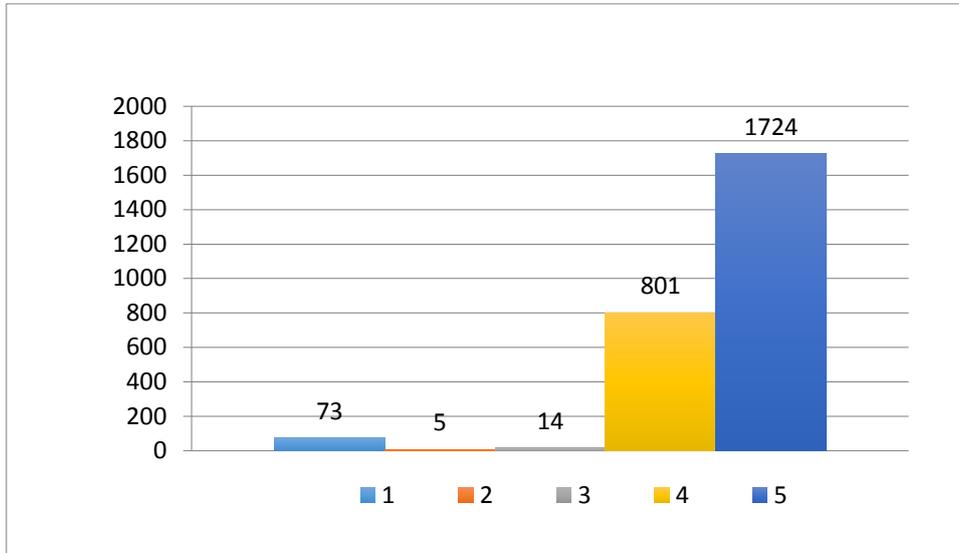
6. Tahap kepuasan pelanggan dianalisis berdasarkan skala kepuasan berikut, iaitu:

- (i) Skala 5 (Sangat Memuaskan)
- (ii) Skala 4 (Memuaskan)
- (iii) Skala 3 (Kurang Memuaskan)

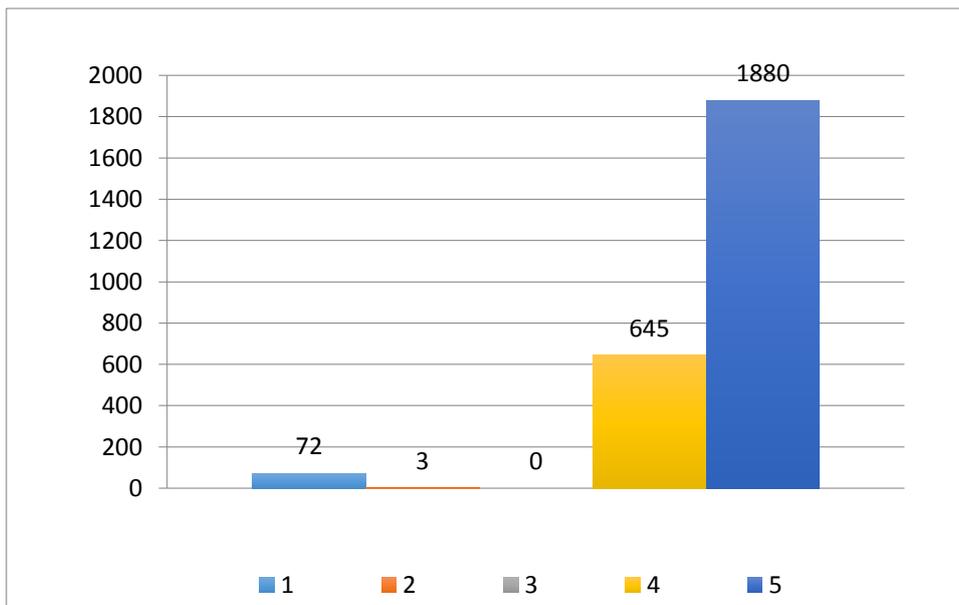
- (v) Skala 2 (Tidak Memuaskan)
- (vi) Skala 1 (Sangat Tidak Memuaskan)

Kepuasan pelanggan adalah dikira berdasarkan skala kepuasan melebihi tahap memuaskan iaitu merangkumi skala 4 (Memuaskan) dan skala 5 (Sangat Memuaskan). Keputusan hasil kajian adalah seperti rajah I hingga VI seperti di bawah.

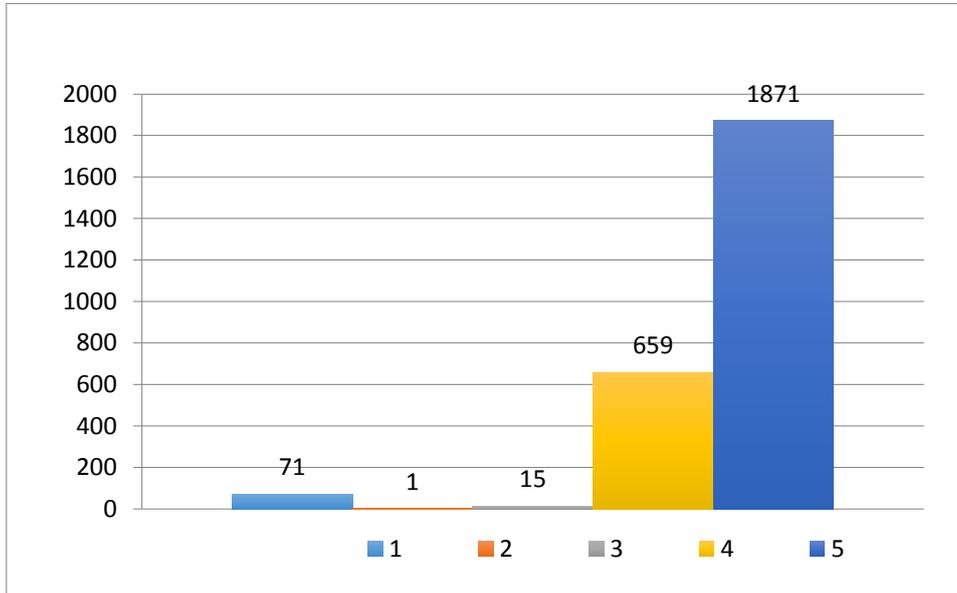
Rajah I: Tahap ketepatan maklumat dalam Surat tawaran universiti berkaitan nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat.



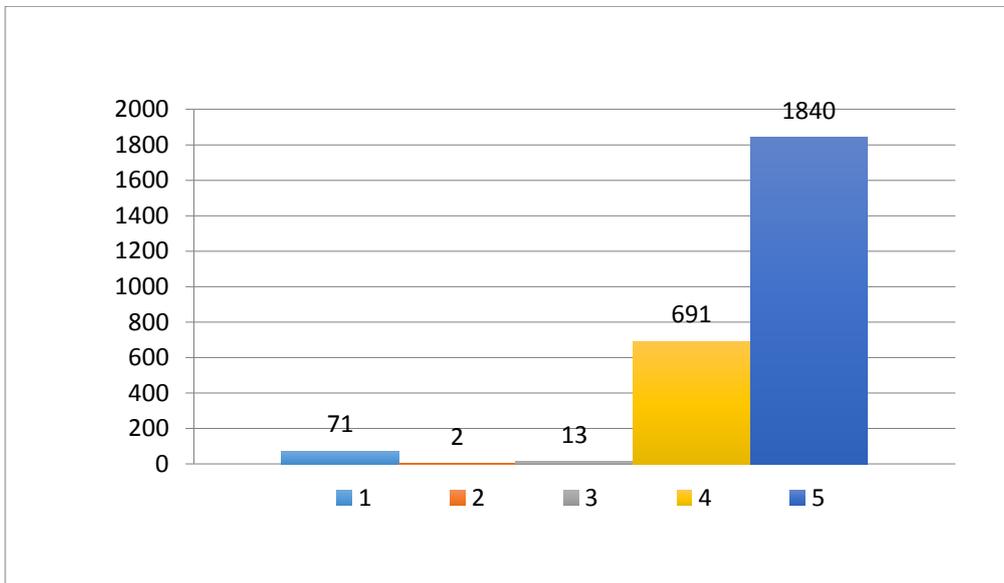
Rajah II: Tahap kesediaan setiap kaunter yang melayan pelajar baharu semasa proses pendaftaran



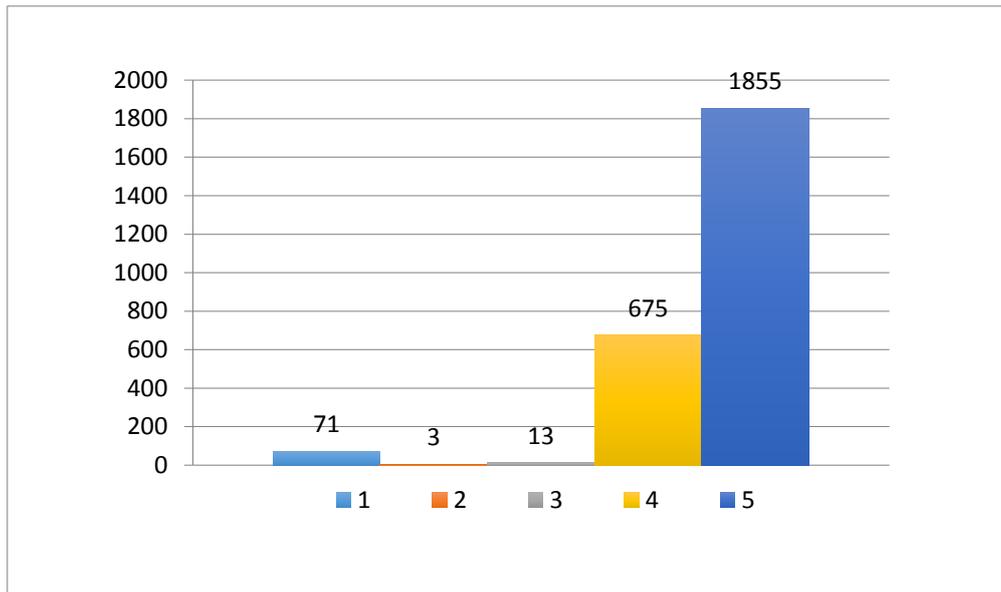
Rajah III: Tahap kepuasan pelajar baharu semasa berurusan dengan kaunter Bendahari ketika menyerahkan slip/pembayaran yuran.



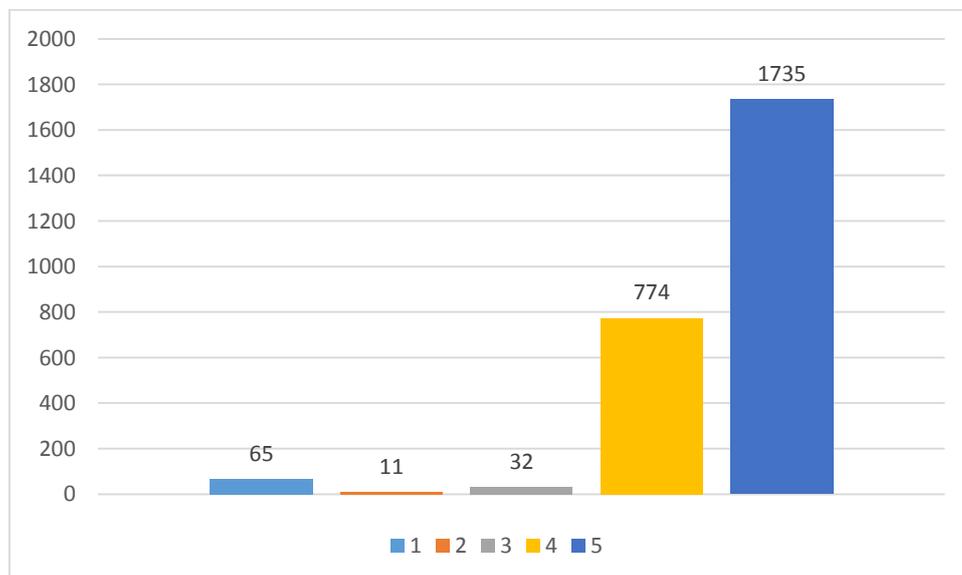
Rajah IV: Tahap kepuasan pelajar baharu semasa berurusan dengan kaunter Keselamatan ketika penyerahan borang permohonan kad metrik.



Rajah V: Tahap kepuasan pelajar baharu semasa berurusan dengan kaunter Kolej Kediaman ketika pengambilan kunci bilik penginapan



Rajah VI: Tahap kepercayaan pelajar Baharu kepada kerahsiaan maklumat yang pelajar Baharu serahkan kepada universiti semasa pendaftaran.



RUMUSAN HASIL KAJIAN

7. Secara keseluruhan, hasil soal selidik pendaftaran pelajar baharu prasiswazah semasa minggu perkasa putra pada sesi kemasukan Semester September 2016/2017 dapat dirumuskan seperti berikut:

- (i) Analisis Kepuasan Pelanggan menunjukkan 96% Pelajar Baharu yang mendaftar berpuas hati (skala 4 dan skala 5) dengan semua perkhidmatan yang diberikan semasa hari pendaftaran berdasarkan soalan 1 sehingga 6.
- (ii) Jumlah responden yang tertinggi yang memberikan skala 5 (sangat memuaskan) adalah pada soalan 2 iaitu tahap kesediaan setiap kaunter yang melayan pelajar baharu semasa proses pendaftaran manakala yang terendah yang memberikan skala 5 adalah pada soalan 1 iaitu tahap ketepatan maklumat dalam surat tawaran universiti berkaitan nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyerut.
- (iii) Jumlah responden yang tertinggi yang memberikan skala 1 (sangat tidak memuaskan) adalah kepada soalan 1 iaitu maklumat pada surat tawaran manakala jumlah yang terendah yang memberikan skala 1 adalah pada soalan 6 iaitu tahap kepercayaan pada kerahsiaan data maklumat pelajar baharu yang diserahkan kepada universiti semasa hari pendaftaran.
- (iv) Walau bagaimana pun, borang soal selidik tidak meminta maklumat lebih terperinci berkenaan faktor yang menyebabkan responden memberikan skala 1 pada soalan yang diajukan.
- (v) Jika dilihat kepada tren responden, seramai 65 responden telah memberikan skala 1 pada setiap soalan dalam borang soal selidik. Ini berkemungkinan responden betul-betul tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan, sengaja memberikan skala 1 ataupun keliru berkenaan skala yang diberikan iaitu antara skala 1 (sangat tidak memuaskan) dan skala 5 (sangat memuaskan).

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

8. Adalah dicadangkan pada kajian kepuasan pelanggan yang akan datang diwujudkan ruangan komen dan cadangan bagi memberi peluang kepada responden memberikan cadangan penambahbaikan atau maklum balas terhadap ketidakpuasan hati semasa proses pendaftaran pelajar baharu. Komen dan cadangan responden boleh dijadikan panduan untuk pihak Universiti dan urus setia membuat penambahbaikan kepada proses sedia ada.

SYOR

- 9. Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti adalah diminta mengambil perhatian terhadap perkara berikut:
 - (a) mengambil maklum Laporan Analisis Soal Selidik Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah Semasa Minggu Perkasa Putra Pada Sesi Kemasukan Semester September 2016/2017.

- (b) meminta Peneraju Proses ISMS yang terlibat mengambil tindakan penambahbaikan sewajarnya berdasarkan laporan analisis yang dikemukakan.