

## MAKLUM BALAS PELANGGAN (PELANGGAN DALAM DAN LUAR)

### 1. Tujuan

Laporan Sistem Maklum Balas Pelanggan ini dikemukakan bagi mendapatkan perhatian dan pertimbangan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Universiti berhubung maklum balas yang diterima daripada pelanggan universiti merangkumi aduan, cadangan, penghargaannya, pertanyaan, ulasan penambahbaikan terhadap proses penyampaian perkhidmatan universiti bagi tempoh 1 April 2015 hingga 30 Mei 2016. Laporan ini adalah berdasarkan kepada maklum balas yang diterima menggunakan Sistem Maklum Balas Pelanggan atau lebih dikenali sebagai U-Respons yang telah dibangunkan secara dalaman oleh iDEC dan mula digunakan sepenuhnya mulai tahun 2012.

### 2. Latar Belakang

Pengurusan perhubungan pelanggan merupakan satu pendekatan holistik untuk menawarkan perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak dan ekspektasi pelanggan melalui pengurusan interaksi dan perhubungan yang cekap antara organisasi dan pelanggan. Pendekatan ini memberi fokus kepada penyampaian perkhidmatan yang berteraskan keperluan pelanggan yang mana pelanggan merupakan individu dan sebagai subjek kepada proses perkhidmatan dan bukan semata komponen atau objek di dalam proses tersebut.

Sehubungan itu, bagi memastikan proses penyampaian perkhidmatan berjalan lancar Sistem Maklum Balas Pelanggan atau lebih dikenali sebagai U-Respons dibangunkan secara in-house oleh iDEC dan mula digunakan sepenuhnya mulai tahun 2012. Sistem U-Respons boleh diakses di alamat berikut <http://www.upm.edu.my/mb> untuk memberikan maklum balas, manakala untuk proses tindakan pula boleh diakses di <http://u-respons.upm.edu.my>. Sistem ini dipantau dan diselia setiap hari oleh Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU) dan dibantu oleh operator yang dilantik di peringkat induk dan dilaporkan kepada Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses secara berkala. Walau bagaimanapun, sistem ini masih lagi ditambah baik dari semasa ke semasa.

## 2.1 Perbandingan Kategori Maklum Balas Mengikut Tahun 2015 dan 2016

Tahun 2015 (Tempoh 2 Mei 2014 Sehingga 30 Mac 2015)		Tahun 2016 (Tempoh 1 April 2015 Sehingga 30 Mei 2016)	
Kategori Maklum Balas	Kategori Maklum Balas	Kategori Maklum Balas	Jumlah
Aduan	170	Aduan	351
Cadangan	52	Cadangan	74
Penghargaan	25	Penghargaan	15
Pertanyaan	1284	Pertanyaan	1663
<b>Jumlah</b>	<b>1531</b>	<b>Jumlah</b>	<b>2103</b>

\*Data dikemaskini pada 13 Jun 2016

## 2.2 Perbandingan Jumlah Pengguna dan Maklum Balas Mengikut Tahun 2015 Dan 2016

Bil	Tahun 2015 (Tempoh 2 Mei 2014 Sehingga 30 Mac 2015)		Tahun 2016 (Tempoh 1 April 2015 Sehingga 30 Mei 2016)	
	Kategori Pengguna	Jumlah	Kategori Pengguna	Jumlah
1.	Orang Awam	748	Orang Awam	929
2.	Pelajar	645	Pelajar	879
3.	Pembekal	29	Pembekal	84
4.	Staf Upm	109	Staf Upm	211
	<b>Jumlah</b>	<b>1531</b>	<b>Jumlah</b>	<b>2103</b>

\*Data dikemaskini pada 13 Jun 2016

### 2.3 Jumlah Maklum Balas Mengikut Status Tindakan

Maklum Balas	Aduan	Cadangan	Penghargaan	Pertanyaan	Jumlah
<b>Telah Selesai</b>	345	73	15	1628	2061
<b>Dalam Proses</b>	6	1	-	35	42
<b>Jumlah</b>	<b>351</b>	<b>74</b>	<b>15</b>	<b>1663</b>	<b>2103</b>

Nota: Tempoh 1 April 2015 sehingga 30 Mei 2016

\*Data dikemaskini pada 13 Jun 2016

### 2.4 Jumlah Maklum Balas Mengikut Status Tindakan

Status	Maklum Balas	Awam	Pelajar	Pembekal	Staf	JUMLAH
<b>Telah Selesai</b>	Aduan	51	150	1	143	<b>345</b>
	Cadangan	21	27	9	16	<b>73</b>
	Penghargaan	7	3	-	5	<b>15</b>
	Pertanyaan	827	684	71	46	<b>1628</b>
Jumlah		906	864	81	210	<b>2061</b>
<b>Dalam Proses</b>	Aduan	2	3	-	1	<b>6</b>
	Cadangan	1	-	-	-	<b>1</b>
	Penghargaan	-	-	-	-	<b>-</b>
	Pertanyaan	20	12	3	-	<b>35</b>
Jumlah		23	15	3	1	<b>42</b>
<b>JUMLAH PENGGUNA</b>		<b>929</b>	<b>879</b>	<b>84</b>	<b>211</b>	<b>2103</b>

Nota: Tempoh 1 April 2015 sehingga 30 Mei 2016

\*Data dikemaskini pada 13 Jun 2016

### 5.1.5 Jumlah Maklum Balas Mengikut PTJ

PTJ	Bilangan Aduan Keseluruhan	Bilangan Cadangan	Bilangan Penghargaan	Bilangan Pertanyaan	Jumlah
1.AKADEMI SUKAN	0	0	0	3	3
2.BAHAGIAN AKADEMIK	25	3	0	393	421
3.BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR	24	4	0	50	78
4.BAHAGIAN KAUNSELING UPM	0	0	0	0	0
5.BAHAGIAN KESELAMATAN	36	8	2	20	66
6.FAKULTI BAHASA MODEN DAN KOMUNIKASI	1	1	0	37	39
7.FAKULTI BIOTEKNOLOGI DAN SAINS BIOMOLEKUL	1	0	0	2	3
8.FAKULTI EKOLOGI MANUSIA	0	0	0	11	11
9.FAKULTI EKONOMI DAN PENGURUSAN	99	2	0	17	118
10.FAKULTI KEJURUTERAAN	4	2	1	15	22
11.FAKULTI PENGAJIAN ALAM SEKITAR	0	0	0	9	9
12.FAKULTI PENGAJIAN PENDIDIKAN	1	0	0	23	24
13.FAKULTI PERHUTANAN	1	0	0	11	12
14.FAKULTI PERTANIAN	0	1	0	13	14
15.FAKULTI PERUBATAN DAN SAINS KESIHATAN	3	0	0	89	92
16.FAKULTI PERUBATAN VETERINAR	5	1	0	58	64
17.FAKULTI REKABENTUK DAN SENIBINA	1	0	0	13	14
18.FAKULTI SAINS	0	0	0	9	9
19.FAKULTI SAINS DAN TEKNOLOGI MAKANAN	0	0	0	13	13
20.FAKULTI SAINS KOMPUTER DAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	0	0	0	4	4
21.FAKULTI SAINS PERTANIAN DAN MAKANAN	2	1	0	17	20
22.INSTITUT BIOSAINS	0	1	0	13	14
23.INSTITUT KAJIAN DASAR PERTANIAN & MAKANAN	0	0	0	2	2
24.INSTITUT KAJIAN PERLADANGAN	0	0	0	0	0
25.INSTITUT PENGAJIAN SAINS SOSIAL	0	0	0	6	6
26.INSTITUT PENYELIDIKAN MATEMATIK	0	0	0	2	2
27.INSTITUT PENYELIDIKAN PENUAAN MALAYSIA	0	0	0	0	0
28.INSTITUT PENYELIDIKAN PRODUK HALAL	0	0	0	17	17
29.INSTITUT PERHUTANAN TROPIKA DAN PRODUK HUTAN	0	0	0	3	3
30.INSTITUT PERTANIAN TROPIKA	0	0	0	2	2
31.INSTITUT TEKNOLOGI MAJU	0	0	0	1	1
32.KOLEJ CANSOLOR	0	0	0	1	1
33.KOLEJ DUA BELAS	1	0	0	2	3
34.KOLEJ EMPAT BELAS	0	0	0	4	4
35.KOLEJ ENAM BELAS	0	0	0	3	3
36.KOLEJ KEDUA	1	0	0	2	3
37.KOLEJ KEENAM	1	0	0	4	5
38.KOLEJ KELIMA	0	0	0	10	10
39.KOLEJ LIMA BELAS	0	0	0	7	7
40.KOLEJ MOHAMAD RASHID	0	0	0	0	0
41.KOLEJ PENDETA ZA'BA	0	1	0	3	4
42.KOLEJ SEBELAS	3	0	0	2	5
43.KOLEJ SEPULUH	2	0	0	0	2
44.KOLEJ SULTAN ALAEDDIN SULEIMAN SHAH	1	0	0	2	3
45.KOLEJ TIGA BELAS	1	0	0	0	1
46.KOLEJ TUJUH BELAS	5	0	0	3	8
47.KOLEJ TUN DR ISMAIL	0	0	0	1	1

**MAKLUM BALAS PELANGGAN | KERTAS 10**  
[BAGI TEMPOH 1 APRIL 2015 – 30 MEI 2016]

PTJ	Bilangan Aduan Keseluruhan	Bilangan Cadangan	Bilangan Penghargaan	Bilangan Pertanyaan	Jumlah
48.KOLEJ TUN PERAK	0	0	0	4	4
49.PEJABAT BURSAR	6	9	0	86	101
50.PEJABAT NAIB CANCELOR	10	11	3	63	87
51.PEJABAT PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ASET	13	1	1	1	16
52.PEJABAT PENASIHAT UNDANG-UNDANG	0	0	0	0	0
53.PEJABAT PENDAFTAR	5	4	1	56	66
54.PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR ( PENYELIDIKAN & INOVASI )	0	0	0	3	3
55.PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (AKADEMIK & ANTARABANGSA)	0	0	0	0	0
56.PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI)	0	0	0	0	0
57.PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT)	0	1	0	18	19
58.PENERBIT	0	0	1	11	12
59.PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD	4	10	1	12	27
60.PUSAT ALUMNI	0	2	0	2	4
61.PUSAT ANTARABANGSA	0	0	0	0	0
62.PUSAT ASASI SAINS PERTANIAN	2	0	1	33	36
63.PUSAT ISLAM	4	1	0	4	9
64.PUSAT JAMINAN KUALITI	0	0	0	0	0
65.PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH	0	0	0	2	2
66.PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI	17	2	1	9	29
67.PUSAT KOKURIKULUM DAN PEMBANGUNAN PELAJAR	0	0	0	9	9
68.PUSAT PEMAJUAN KOMPETENSI BAHASA	0	0	0	0	0
69.PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK	3	0	0	3	6
70.PUSAT PEMBANGUNAN KEUSAHAWANAN DAN KEBOLEHPASARAN GRADUAN	0	1	0	23	24
71.PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI	14	1	0	8	23
72.PUSAT PENGIMEJAN DIAGNOSTIK NUKLEAR	0	0	0	2	2
73.PUSAT SUKAN	1	0	1	15	17
74.PUSAT SUMBER DAN PENDIDIKAN KANSER	0	0	0	0	0
75.PUSAT TRANSFORMASI KOMUNITI UNIVERSITI	1	0	0	9	10
76.SEKOLAH PENGAJIAN SISWAZAH	37	2	1	252	292
77.TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI	6	0	1	33	40
78.UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA	10	4	0	108	122

**\*Data dikemaskini pada 13 Jun 2016**

**Nota:**

- i) Lima PTJ yang mendapat jumlah maklum balas yang paling tinggi adalah:
  - 1. Bahagian Akademik (421)
  - 2. Sekolah Pengajian Siswazah (292)
  - 3. Universiti Putra Malaysia (122).
  - 4. Fakulti Ekonomi Ekonomi (118)
  - 5. Pejabat Bursar (101)
  
- ii) Bahagian Akademik menerima maklum balas jenis pertanyaan yang tertinggi iaitu sebanyak 393 dan kebanyakan pertanyaan adalah mengenai kemasukan dan permohonan masuk ke UPM. Manakala aduan yang paling banyak diterima adalah di Fakulti Ekonomi Pengurusan sebanyak 99 aduan. Aduan yang diterima PTJ adalah berkaitan aduan kerosakan dan penyelenggaraan.
  
- iii) Maklum balas yang diterima oleh Universiti Putra Malaysia diselia dan dijawab oleh Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi, Pejabat Naib Canselor. Maklum Balas yang diterima lebih umum dan perlu dikendalikan oleh operator universiti sebelum dimajukan ke pihak yang berkenaan sama ada melalui melalui sistem atau secara manual. Terdapat juga maklum balas yang berkaitan dengan entiti lain yang tiada di dalam sistem contohnya pertanyaan dan aduan berkaitan UPM Holdings, UPM Education & Training dan UPM Services.