



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**

#WeLoveUPM

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-53

AGENDA 7 (a) : LAPORAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS 2021

22 FEBRUARI 2022 – MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING

1.0 TUJUAN

- Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia mengenai Laporan Maklum balas Pihak Berkepentingan QMS merangkumi tiga (3) skop utama iaitu:



PENGAJARAN DAN
PEMBELAJARAN



PENYELIDIKAN
DAN INOVASI



JARINGAN INDUSTRI
DAN MASYARAKAT

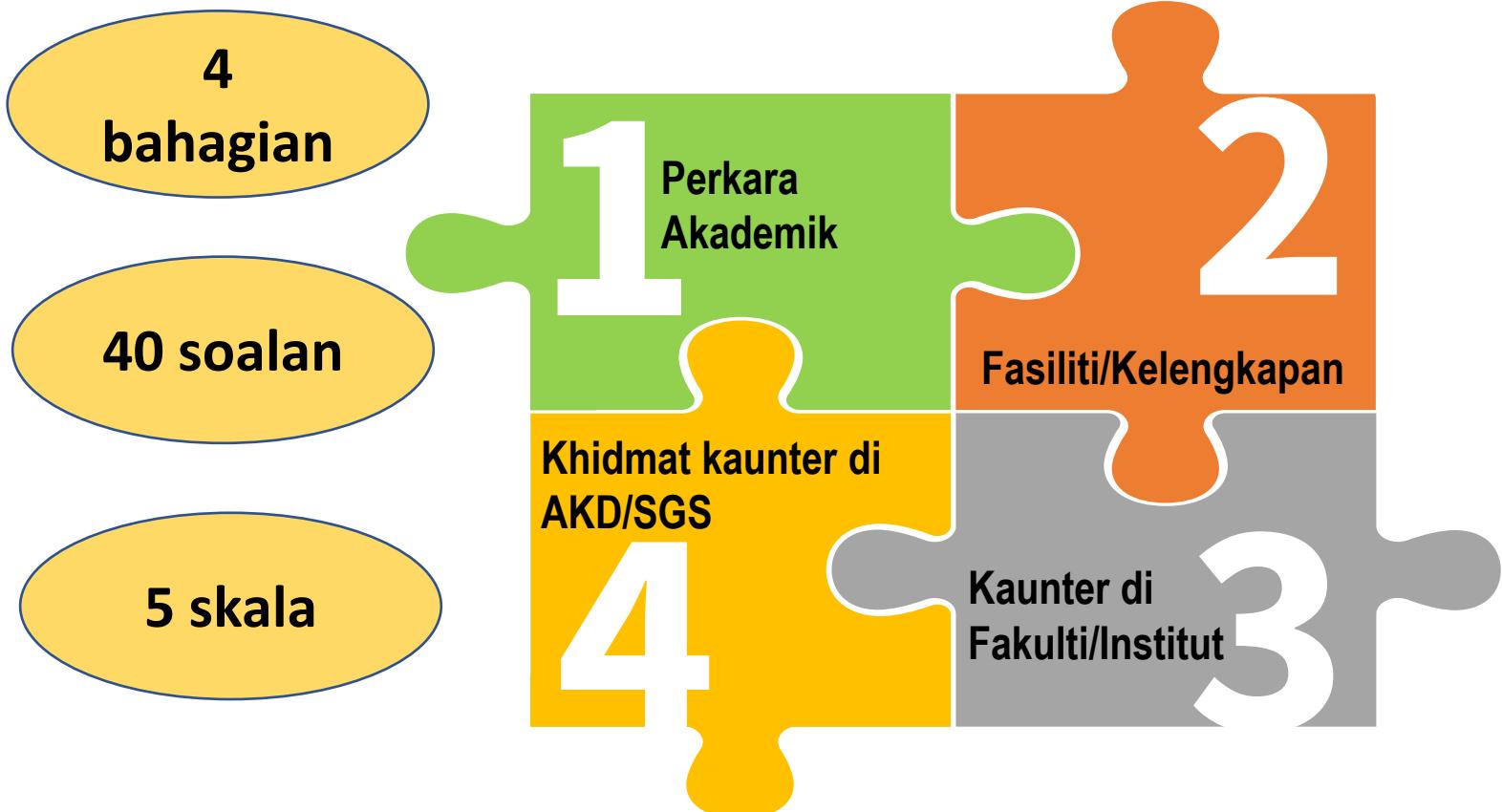
2.0 LATAR BELAKANG

- Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK) yang bertindak sebagai Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti telah membuat penyelarasan Maklum Balas Pihak Berkepentingan pada Kajian Maklum balas Pihak Berkepentingan QMS bermula Mac hingga Oktober 2021.
- Senarai pihak berkepentingan QMS dan skop kajian adalah seperti 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 - PELAJAR



3.0 MAKLUM BALAS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN - PENAJA

- 4 bahagian
- 30 soalan
- 5 skala



3.0 MAKLUM BALAS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN

- 3.1 Pelajar : N = 342 responden
Hasil dapatan kajian adalah **92%** responden telah memilih skali 3 dan ke atas.
Iaitu 3.81 daripada skala 5 – AGAK MEMUASKAN.
- 3.2 Penaja : N = 21 responden
Hasil dapatan kajian adalah **86.04%** responden telah memilih skali 3 dan ke atas.
Iaitu 3.71 daripada skala 5 – AGAK MEMUASKAN.

OBJEKTIF

1. Mengenal pasti sejauh mana kualiti perkhidmatan pendidikan yang diberikan oleh UPM.
2. Mengenal pasti sejauh mana kualiti persekitaran yang disediakan oleh UPM dalam proses pengajaran dan pembelajaran



[f](#) UniPutraMalaysia

[t](#) @uputramalaysia

[i](#) uniputramalaysia

[y](#) universitiputramalaysia

3.0 MAKLUM BALAS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN- PELAJAR

Terdapat beberapa perkara yang perlu diberikan perhatian oleh peneraju kerana mendapat nilai skala penilaian perkhidmatan **KURANG MEMUASKAN**

Bil	Kategori yang mendapat Kurang Memuaskan	Nilai Mean
1.	Secara keseluruhan, kemudahan system secara atas talian (SMP/iGiMS) berfungsi dengan lancar	2.95
2.	Secara keseluruhan, anda berpuas hati dengan “tempoh menunggu” di antara tarikh penghantaran tesis sehingga tarikh viva yang ditetapkan (pelajar siswazah)	2.86
3.	Capaian internet di dalam bilik kuliah adalah memuaskan	2.60



3.0 MAKLUM BALAS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN- PENAJA

Terdapat beberapa perkara yang perlu diberikan perhatian kerana mendapat nilai skala penilaian perkhidmatan **KURANG MEMUASKAN**

Bil	Kategori yang mendapat Kurang Memuaskan	Nilai Mean
1.	Penaja komited untuk mengambil pelajar yang ditaja untuk berkhidmat dengannya	2.81
2.	Penerima tajaan akan dikenakan tempoh wajib berkhidmat dengan penaja setelah tamat pengajian	2.33
3.	Tajaan biasiswa dibuat dengan tujuan mendapatkan calon yang sesuai untuk dilantik sebagai pegawai di organisasi penaja	2.67
4.	Universiti sentiasa menghantar keputusan semester pelajar kepada penaja	2.86
5.	Penaja tiada halangan pelajar tajaan perlu mendapat keizinan penaja	2.29

4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI

4.1 PENYELIDIK : N = 19 responden

- Objektif umum kajian ialah untuk mengukur tahap kepuasan penyelidik terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh UPM. Terdapat tujuh (7) item untuk bahagian ini.
- Dapatan kajian menunjukkan skor min ialah ialah 4.08 dengan sisihan piawai .481
- **TAHAP KEPUASAN PENYELIDIK TERHADAP PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN OLEH UPM**

Didapati sebanyak 78.9% berada pada tahap tinggi, sementara baki sebanyak 21.1% berada pada paras sederhana.



4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI - PENYELIDIK

Analisis item kepuasan penyelidik terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh UPM

Item	N	Mean
Adakah peningkatan peruntukan dana dapat membantu penyelidik melaksanakan projek penyelidikan?	19	4.79
Adakah penyelidik bersetuju dibantu dalam proses penghasilan artikel yang berkualiti?	19	4.42
Adakah penyelidik bersetuju dibantu dalam proses penerbitan jurnal berimpak tinggi?	19	4.26
Adakah kefahaman penyelidik mengenai Glosari MyRA dapat ditingkatkan?	19	4.16
Adakah sistem atas talian yang disediakan oleh penaja geran memberi maklumat yang mencukupi berkenaan dengan geran penyelidikan?	19	3.79
Adakah sistem atas talian yang disediakan oleh penaja geran adalah mesra pengguna?	19	3.58
Adakah sistem atas talian yang disediakan oleh penaja geran adalah stabil	19	3.53



4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI – INDUSTRI

4.1 INDUSTRI : N = 13 responden

- Objektif umum kajian ialah untuk mengukur tahap kepuasan pihak berkepentingan dari sektor industri terhadap perkhidmatan pemindahan teknologi yang ditawarkan oleh UPM.
- Objektif khusus yang pertama ialah untuk mengukur dimensi komunikasi dalam perundingan kontrak perniagaan. Terdapat lima (5) item untuk bahagian ini.
- Dapatan kajian menunjukkan skor min ialah 3.72 dengan sisihan piawai .858
- **TAHAP KOMUNIKASI DALAM PERUNDINGAN KONTRAK PERNIAGAAN**

Didapati sebanyak 53.8% berada pada tahap tinggi, sementara baki sebanyak 46.2% berada pada paras sederhana.



4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI - INDUSTRI

Analisis item komunikasi dalam perundingan kontrak perniagaan

Item	N	Mean
Adakah perundingan perniagaan dijalankan secara harmoni?	13	3.92
Adakah pegawai/staf mempunyai pengetahuan terhadap proses pengurusan perundingan perniagaan?	13	3.77
Adakah pegawai/staf bersikap profesional sepanjang pengurusan perundingan perniagaan?	13	3.69
Adakah pegawai/staf mempunyai kemahiran bagi membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi semasa perundingan perniagaan?	13	3.62
Adakah pegawai/staf memberikan penerangan berkenaan kontrak dengan jelas?	13	3.62



4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI – INDUSTRI

Objektif khusus yang kedua ialah perkhidmatan pekerja dari segi pengurusan pemindahan teknologi. Terdapat tiga (3) item dalam bahagian ini.

Hasil kajian mendapati skor min ialah 3.79 dengan sisihan piaui 1.09

Tahap dimensi perkhidmatan pekerja dari segi pengurusan pemindahan teknologi komunikasi dalam perundingan kontrak perniagaan. Didapati 53.8% berada pada tahap tinggi, 30.8% berada pada paras sederhana dan 15.4% pada paras rendah.



4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI - INDUSTRI

Analisis item dimensi perkhidmatan pekerja dari segi pengurusan pemindahan teknologi

Item	N	Mean
Adakah penyelidik bersikap profesional sepanjang pelaksanaan aktiviti pemindahan teknologi?	13	3.92
Adakah penyelidik memberikan komitmen sepanjang aktiviti pemindahan teknologi?	13	3.77
Adakah pegawai/staf bersikap profesional sepanjang pengurusan projek?	13	3.69



[UniPutraMalaysia](#)

[@uputramalaysia](#)

[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI – INDUSTRI

Objektif khusus yang ketiga ialah perkhidmatan sokongan untuk jaringan industri dan pembiaya. Terdapat tiga (3) item dalam bahagian ini.

Hasil kajian mendapati skor min ialah 3.21 dengan sisihan piawai .977

Tahap dimensi perkhidmatan sokongan untuk jaringan industri dan pembiaya. Didapati 30.8% berada pada tahap tinggi, 38.5% berada pada paras sederhana dan 30.8% pada paras rendah.



4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI - INDUSTRI

Analisis item dimensi perkhidmatan sokongan untuk jaringan industri dan pembiaya

Item	N	Mean
Adakah pegawai/staf mempunyai pengetahuan berkenaan dengan pembiaya?	13	3.54
Adakah pegawai/staf memberi tahu berkenaan geran-geran pengkomersilan harta intelek kepada industri?	13	3.008
Adakah pegawai/staf memperkenalkan pembiaya kepada industri?	13	3.00



[UniPutraMalaysia](#)

[@uputramalaysia](#)

[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

5.0 RUMUSAN KAJIAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN BAGI TAHUN 2021

- Hasil maklum balas peneraju pada tahun 2021 mendapati Kajian Maklum balas Pihak Berkepentingan hanya dapat dilaksanakan kepada empat pihak berkepentingan sahaja seperti berikut:

Bil	Skop	Pihak Berkepentingan	Status
1.	Pengajaran dan Pembelajaran	Bakal Pelajar	-
		Pelajar Tahun 2	Dilaksanakan
		Penaja	Dilaksanakan
2.	Penyelidikan dan Inovasi	Penyelidik	Dilaksanakan
		Industri	Dilaksanakan
3.	Jaringan Industri dan Masyarakat	Staf	-
		Industri	-
		Komuniti	-



6.0 SYOR

- Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti dimohon mengambil perhatian dan tindakan kepada Maklum balas Pihak Berkepentingan QMS 2021 merangkumi dua (2) skop utama iaitu Pengajaran dan Pembelajaran dan Penyelidikan dan Inovasi serta mengambil maklum bahawa maklum balas bagi skop Jaringan Industri dan Masyarakat tidak dapat dilaksanakan disebabkan kekangan Pandemik Covid-19.





UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**

#WeLoveUPM

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-53

AGENDA 7 (b) : LAPORAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN ISMS 2021

PROSES PENDAFTARAN PELAJAR BAHRU PRASISWAZAH DAN PROSES
PENILAIAN PENGAJARAN PRASISWAZAH DI FAKULTI

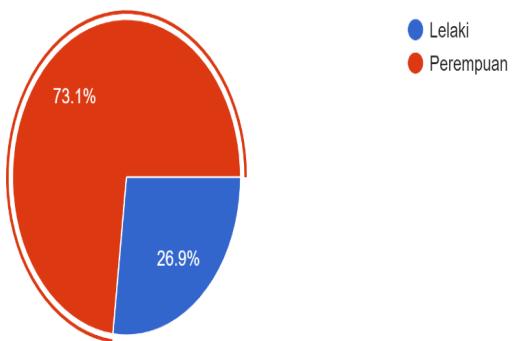
PROSES PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU PRASISWAZAH 2021/2022

- 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 UPM
- Skala kepuasan terhadap perkhidmatan yang diberikan seperti berikut

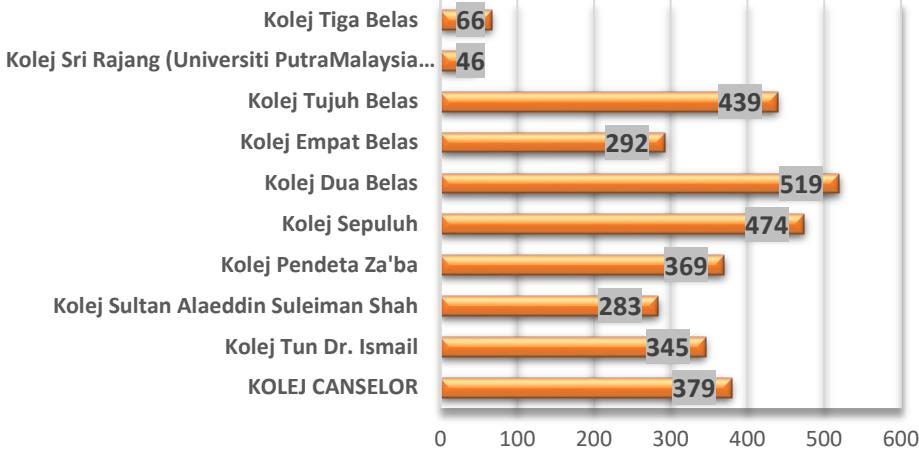


JUMLAH RESPONDEN DAN LOKASI KAJIAN

1. Jantina
3,211 responses



Kolej Kediaman



[UniPutraMalaysia](#)

[@uputramalaysia](#)

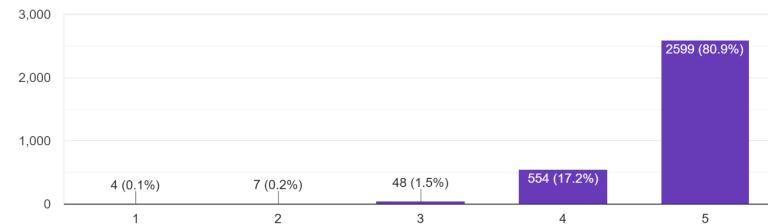
[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

SOAL SELIDIK KEPADA RESPONDEN - ISMS

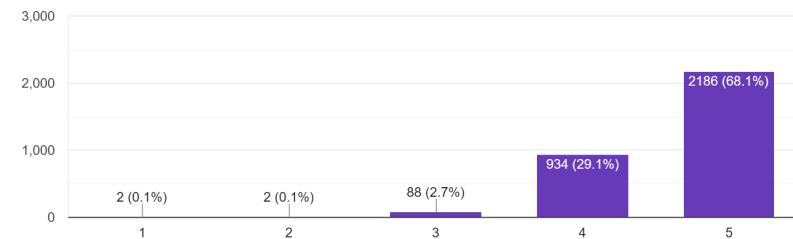
1. Saya dapat maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat adalah tepat.

3,212 responses



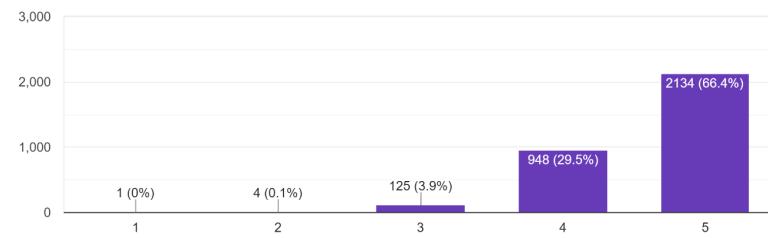
2. Saya yakin maklumat peribadi saya akan digunakan untuk tujuan pendaftaran dan urusan berkaitan di Universiti Putra Malaysia sahaja.

3,212 responses



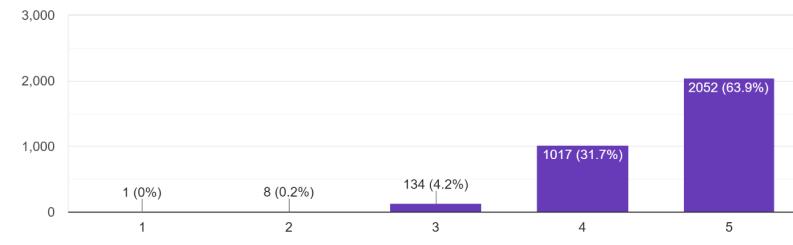
3. Saya yakin Universiti Putra Malaysia melindungi semua data peribadi saya dan tidak mendedahkan kepada pihak lain yang tidak berkaitan.

3,212 responses



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

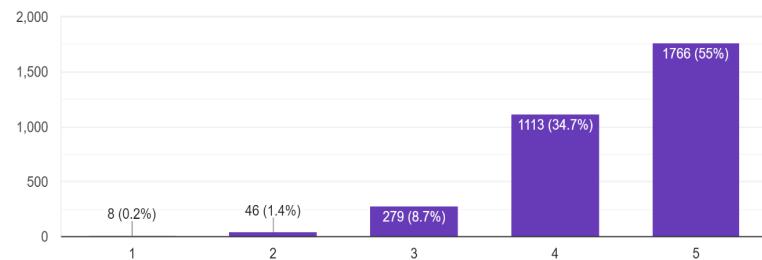
3,212 responses



CADANGAN PENAMBAHAN DARIPADA RESPONDEN

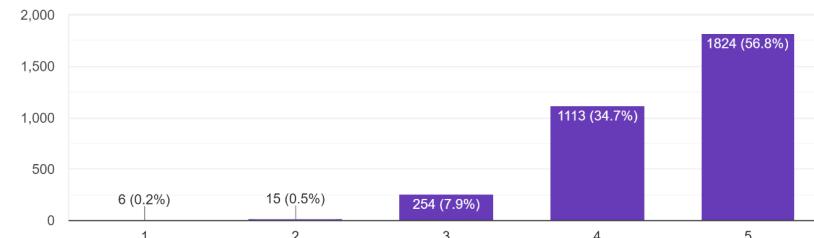
5. Saya dapat Sistem e-Daftar SMP boleh dicapai sepanjang tempoh pendaftaran.

3,212 responses



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

3,212 responses



Cadangan daripada Responden :

1. Memastikan pelajar dapat membuat semakan semula tentang maklumat supaya segala maklumat dapat diisi dengan tepat
2. Diharapkan pihak UPM dapat menguatkan tahap keselamatan digital pada server yang berkaitan supaya tidak berlaku sebarang penyelewengan data yang tidak diingini
3. Meningkatkan lagi tahap keselamatan maklumat peribadi dengan menambah bilangan sekuriti di dalam sistem yang dibangunkan.



KOMEN RESPONEN YANG PERLU DI BERI PERHATIAN

Antara komen responden yang perlu diberi perhatian adalah seperti berikut:

1. Memelihara maklumat pelajar dengan menyediakan sistem keselamatan e daftar yang sangat ketat.
2. Mempertingkatkan sistem perlindungan maklumat peribadi daripada digodam oleh penggodam.
3. Pihak UPM perlu menyediakan link group Telegram atau WhatsApp yang mempunyai kawalan rapi agar scammer tidak sesuka hati menceroboh masuk ke dalam mana-mana *group*.
4. "*Saya pernah mengalami gangguan di WhatsApp disebabkan saya pernah mengisi google form berkaitan kolej (semasa Asasi UPM 2020/2021) yang memerlukan saya untuk mengisi nama dan no telefon, beberapa orang yang tidak dikenali pernah menghubungi saya sehingga saya berasa rimas kerana dihubungi oleh orang yang tidak dikenali*"



RUMUSAN KAJI SELIDIK BAGI PROSES PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU

- Peratusan pelajar yang menjawab soal selidik ini meningkat sebanyak **24.16%** berbanding tahun 2020. Ia mungkin disebabkan strategi meletakkan pautan soal selidik ISMS di dalam e-Daftar seperti cadangan penambahbaikan yang dinyatakan pada tahun 2020.
- Analisis kepuasan pemegang taruh menunjukkan **94.65%** Pelajar Baharu yang mendaftar berpuas hati (skala 4 dan skala 5) dengan semua perkhidmatan yang diberikan semasa hari pendaftaran berdasarkan soalan 1 sehingga 6.



[f](#) UniPutraMalaysia

[t](#) @uputramalaysia

[i](#) uniputramalaysia

[y](#) universitiputramalaysia

SAMBUNGAN RUMUSAN KAJI SELIDIK

- 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.**' (2599 responden).
- Manakala yang terendah yang memberikan skala 5 adalah pada soalan 5 iaitu '**Saya dapati Sistem e-Daftar SMP boleh dicapai sepanjang tempoh pendaftaran.**' (1766 responden)
- Peratusan pelajar berpuashati berkaitan keselamatan dan proses pendaftaran adalah tinggi, namun terdapat juga beberapa komen dan cadangan penambahbaikan yang telah dinyatakan berkaitan isu keselamatan data **perlu diberi perhatian untuk penambahbaikan.**



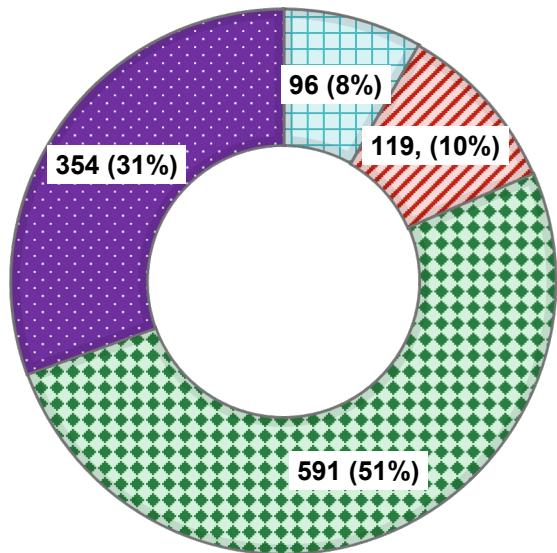
LAPORAN SOAL SELIDIK KESELAMATAN MAKLUMAT PENILAIAN PENGAJARAN PRASISWAZAH SEMESTER KEDUA SESI 2020/2021

1. Soal selidik keselamatan maklumat penilaian pengajaran Semester Kedua Sesi 2020/2021 telah dilaksanakan pada 31 Mei hingga 30 November 2021. Soal selidik dijalankan secara atas talian dengan menggunakan aplikasi *Survey Monkey*. Jumlah responden ialah seramai 1,160 orang pelajar.
2. Secara keseluruhan, 81.5% (n=945) pelajar memberikan penilaian antara 4.00 – 5.00 terhadap tahap keselamatan maklumat penilaian pengajaran UPM. Manakala 18.5% (n=215) memberikan penilaian <4.00 seperti di **Jadual 1** dan **Rajah 1**.

Bil	Julat skor	Tahap pencapaian	Frekuensi		
			Bil.	Peratus (%)	Peratus (%)
1	<3.50	Tidak memuaskan	96	8.28	18.53
2	3.50 - 3.99	Sederhana	119	10.26	
3	4.00 - 4.49	Baik	591	50.95	81.47
4	4.50 - 5.00	Cemerlang	354	30.52	
		Jumlah	1160		100.0



LAPORAN SOAL SELIDIK KESELAMATAN MAKLUMAT PENILAIAN PENGAJARAN PRASISWAZAH SEMESTER KEDUA SESI 2020/2021, UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA



- <3.50
- ▨ 3.50 - 3.99
- ▢ 4.00 - 4.49
- ▨ 4.50 - 5.00

Pencapaian mengikut item adalah pada tahap baik (julat min 4.16 - 4.30) dengan skor min keseluruhan item ialah 4.24 seperti berikut :

Item	Skor (Min)
1. Saya yakin bahawa maklumat peribadi saya dirahsiakan	4.25
1. Saya yakin terhadap integriti maklumat dalam Sistem Penilaian Pengajaran	4.16
1. Saya berpuas hati dengan ketersediaan Sistem Penilaian Pengajaran	4.30
Keseluruhan	4.24



SYOR

Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti adalah dimohon mengambil maklum Laporan Analisis Soal Selidik Keselamatan Maklumat bagi Pelaksanaan Soal Selidik Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswa Zah Semasa Minggu Perkasa Putra Sesi 2021/2022 dan Laporan Analisis Soal Selidik Keselamatan Maklumat Penilaian Pengajaran Prasiswa Zah Semester Kedua Sesi 2020/2021, UPM.





Terima Kasih

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

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE