



**KERTAS UNTUK MAKLUMAN DAN KELULUSAN JAWATANKUASA KUALITI,
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KE-47**

LAPORAN MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS 2019

1.0 TUJUAN

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia mengenai Laporan Maklumbalas Pihak Berkepentingan QMS 2019 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 mengadakan satu Mesyuarat Penyelaras Maklumbalas Pihak Berkepentingan pada 8 Januari 2019. Kajian Maklumbalas Pihak Berkepentingan telah dilaksanakan pada 15 Julai hingga 29 Julai 2019. 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	Komuniti
		Staf
		Industri

3.0 LAPORAN ANALISIS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN

3.1 BAKAL PELAJAR: N = 246 bakal pelajar.

Objektif i: Mengenal pasti sejauh mana keberkesanan hebahan maklumat berkaitan universiti

Majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 80.9% disusuli sebanyak 17.1% pada tahap sederhana. Maklumbalas menunjukkan responden merujuk kepada media sosial (min 4.48) dan laman web universiti (min 4.3) untuk mengetahui maklumat pengajian. Sebaliknya, penggunaan brosur sebagai sumber rujukan mencatatkan min skor paling rendah (min 3.76).

Objektif ii: Mengenal pasti jangkaan bakal pelajar terhadap kemudahan persekitaran yang perlu disediakan oleh universiti

Majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 89.0% disusuli sebanyak 10.2% pada tahap sederhana. Maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Infrastruktur dan Kemudahan, dua item yang mencatatkan min skor tertinggi ialah Kemudahan wifi membantu dalam pembelajaran anda (min 4.74) dan Kemudahan internet tanpa gangguan sangat penting dalam kehidupan anda (min 4.71). Sebaliknya, dua item yang mencatatkan min skor terendah ialah Anda memilih restoran pelbagai menu sebagai destinasi menjamu selera (min 4.12) dan Aktiviti sukan merupakan program pengisian masa lapang anda (min 4.17).

Domain Reputasi Universiti, majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 81.7% disusuli sebanyak 15.9% pada tahap sederhana. Maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Reputasi Universiti, keserlahan pensyarah dalam sesuatu bidang

mempunyai pengaruh yang paling besar (min 4.33), diikuti dengan faktor ranking university (min 4.26), dan pengiktirafan antarabangsa (min 4.14).

Domain Persepsi, majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 89.8% disusuli sebanyak 9.8% pada tahap sederhana. Maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Persepsi, para responden berpandangan mereka akan teruja sekiranya mendapat peluang berinteraksi dengan pelajar antarabangsa (min 4.63). Sebaliknya, item yang mencatatkan min skor paling rendah ialah mengenai pilihan untuk sama ada menginap dalam kampus atau menyewa di luar kampus (min 4.37).

Domain Kewangan, responden berada pada tahap tinggi iaitu 54.9% disusuli sebanyak 41.5%% pada tahap sederhana. maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Kewangan, responden amat setuju bahawa bantuan kewangan adalah penting untuk mereka dan mereka amat memerlukan pinjaman kewangan (min 4.84). Di samping itu, responden turut menyatakan bahawa pinjaman kewangan yang diberikan adalah belum mencukupi untuk pelajar (min 3.56).

Objektif iii: Mengenal pasti tahap faktor pemilihan universiti bakal pelajar melanjutkan pelajaran

Sebelas faktor utama pemilihan universiti bakal pelajar melanjutkan pelajaran mereka adalah seperti berikut:

- 1) Bantuan kewangan
- 2) Kemudahan Wifi untuk pembelajaran
- 3) Kemudahan internet tanpa gangguan
- 4) Kemudahan perkhidmatan rawatan kesihatan dalam kampus
- 5) Kemudahan perkhidmatan perpustakaan untuk menyokong proses pengajaran dan pembelajaran
- 6) Peluang berinteraksi dengan pelajar antarabangsa

- 7) Keselamatan terjamin dalam kampus
- 8) Persekitaran hijau
- 9) Persekitaran bebas pencemaran
- 10) Sifat ingin tahu adat dan budaya etnik lain
- 11) Pengangkutan awam yang memudahkan pergerakan

4.0 MAKLUMBALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI

4.1 PENYELIDIK: N = 133 responden.

Domain Dana/Geran Penyelidikan, majoriti responden berada pada tahap sederhana iaitu 74.4% disusuli sebanyak 19.5% pada tahap rendah. Maklumbalas menunjukkan responden berpuas hati dengan hebahan pembukaan dana penyelidikan yang mudah dicapai (min 5.02). Sebaliknya, responden berasa kurang puas hati dengan isu geran penyelidikan yang tidak mudah untuk diperolehi (min 2.43).

Domain Sistem atas Talian, majoriti responden berada pada tahap sederhana iaitu 65.4%% disusuli sebanyak 22.6% pada tahap rendah. Maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Sistem atas Talian, item yang mencatatkan min skor tertinggi ialah Sistem atas talian yang disediakan oleh penaja dapat merekod maklumat penting berkenaan projek penyelidikan (min 4.57). Sebaliknya, item yang mencatatkan min skor terendah ialah Sistem atas talian yang disediakan oleh penaja adalah stabil (min 3.88).

Domain Proses Pengurusan Perjanjian Penyelidikan, majoriti responden berada pada tahap sederhana iaitu 72.9% disusuli sebanyak 14.3% pada tahap tinggi. maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Proses Pengurusan Perjanjian Penyelidikan, responden berpuas hati dengan proses perundingan perjanjian yang dijalankan secara telus (min 4.48). Namun begitu mereka tidak puas hati dengan isu dokumen perjanjian yang perlu ditandatangani dalam tempoh yang ditetapkan (min 4.12).

Domain Kualiti Penerbitan, majoriti responden berada pada tahap sederhana iaitu 77.4% disusuli sebanyak 18.8% pada tahap rendah. Maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Kualiti Penerbitan, para responden menyatakan mereka mengetahui kriteria penerbitan dalam jurnal berimpak tinggi (min 5.17). Sebaliknya, item yang mencatatkan min skor paling rendah ialah manuskrip yang dihasilkan dapat diterbitkan ke dalam jurnal berimpak tinggi dengan mudah (min 2.62).

Domain Etika Penyelidikan, kebanyakan responden berada pada tahap sederhana iaitu 52.6% disusuli sebanyak 44.4% pada tahap tinggi. Maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Etika Penyelidikan, responden berpuas hati dengan keperluan untuk mendapatkan kelulusan Jawatankuasa Etika untuk menjalankan penyelidikan melibatkan haiwan (min 5.61). Sebaliknya, item yang mencatatkan min skor terendah ialah penyelidik memahami kepentingan mematuhi etika dalam penyelidikan yang melibatkan organisma terubahsuai yang hidup (LMO) (min 5.15).

Domain Kefahaman Glosari MyRA, kebanyakan responden berada pada tahap sederhana iaitu 76.7%% disusuli sebanyak 13.5% pada tahap rendah. Maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Kefahaman Glosari MyRA, responden menyatakan bahawa mereka memahami kepentingan penilaian MyRA untuk mengekalkan status universiti penyelidikan (min 4.59). Namun begitu mereka sedikit sebanyak kurang puas hati kerana glosari MyRA tidak mudah untuk difahami (min 3.77).

Objektif: Mengukur tahap kepuasan penyelidik terhadap perkhidmatan penyelidikan di UPM

Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil adalah 56.19% dan ia 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 mendapatkan geran penyelidikan;
- 2) membantu penyelidik dalam proses penerbitan dalam jurnal berimpak tinggi;
- 3) membantu penyelidik dalam proses menghasilkan artikel yang berkualiti;
- 4) meningkatkan lagi peruntukan dana untuk penyelidik melaksanakan projek penyelidikan;
- 5) meningkatkan lagi kefahaman penyelidik mengenai glosari MyRA;
- 6) memudahkan penyelidik untuk mendapatkan glosari MyRA;
- 7) memastikan sistem atas talian yang disediakan oleh penaja adalah stabil;
- 8) memastikan sistem atas talian yang disediakan oleh penaja adalah mesra pengguna;
- 9) memastikan sistem atas talian yang disediakan oleh penaja geran memberi maklumat yang mencukupi berkenaan dengan geran penyelidikan; dan
- 10) dokumen perjanjian penyelidikan dapat ditandatangani dalam tempoh yang ditetapkan.

5.0 MAKLUMBALAS SKOP JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT

5.1 Staf: N = 23 responden.

Domain Perancangan, majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 60.9% disusuli sebanyak 34.8% pada tahap sederhana. Maklumbalas menunjukkan dua item yang paling banyak menyumbang kepada domain Perancangan iaitu Saya menyediakan perancangan aktiviti sebelum program JINM dilaksanakan (min 3.83) dan Saya melibatkan ramai pemegang taruh dalam program JINM yang saya laksanakan (min 3.83). Sebaliknya, item yang paling rendah skor ialah Saya melaksana penilaian keperluan industri/komuniti sebelum sesuatu program dilaksanakan (min 3.55).

Domain Pelaksanaan Program, majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 60.9% disusuli sebanyak 34.8% pada tahap sederhana. Maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Pelaksanaan Program, item yang mencatatkan min skor tertinggi ialah Berkebolehan untuk bekerja sebagai satu pasukan dengan pihak komuniti/industri (min 4.13). Sebaliknya, item yang mencatatkan min skor terendah ialah Saya melaksanakan penilaian perubahan kepada peserta (bagi program komuniti) (min 3.36).

Domain Sistem Sokongan, majoriti responden berada pada tahap sederhana iaitu 65.2% disusuli sebanyak 17.4% untuk kedua-dua tahap rendah dan tinggi. Maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Sistem Sokongan, responden paling berpuas hati dengan pegawai yang bertanggungjawab untuk urusan JINM di PTJ mudah dihubungi (min 3.65). Namun begitu mereka kurang puas hati dengan sistem ICRIS yang tidak mesra pengguna dan sistem ICRIS tidak mudah untuk diakses (min 2.26).

Domain Impak Program, majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 69.6% disusuli sebanyak 26.1% pada tahap sederhana. Maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Impak Program, para responden menyatakan mereka dapat meningkatkan reputasi mereka sebagai pakar rujuk di UPM (min 4.22) dan dapat meningkatkan penggunaan kepakaran atau perkhidmatan (min 4.22). Sebaliknya, item yang mencatatkan min skor paling rendah ialah dapat menempatkan pelajar untuk latihan industri (min 3.74).

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

Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil adalah 65.13% dan ia menunjukkan bahawa tahap kepuasan staf dalam melaksanakan program/aktiviti JINM di UPM berada di tahap perlu penambahbaikan.

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

- 1) paparan sistem ICRIS perlu mesra pengguna;
- 2) sistem ICRIS perlu mudah untuk diakses;
- 3) panduan penggunaan ICRIS perlu mudah difahami;
- 4) staf perlu mempunyai akses/kontek dengan agensi/industri yang menyediakan geran/dana untuk pelaksanaan program JINM;
- 5) latihan diberikan untuk mengendalikan sistem ICRIS;
- 6) memastikan kemudahan dan sumber adalah mencukupi untuk melaksanakan program JINM;
- 7) memastikan staf melaksanakan penilaian perubahan kepada peserta (bagi program komuniti);
- 8) roadshow/klinik/taklimat mengenai proses pelaksanaan program JIM perlu diperbanyakkan untuk meningkatkan kefahaman staf untuk melaksanakan program JINM;
- 9) memastikan pegawai yang bertanggungjawab untuk urusan JINM di UCTC/CiRNeT mudah dihubungi.

5.2 Industri: N = 15 responden

Domain Pengurusan dan Perkhidmatan, majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 66.7% disusuli sebanyak 15.4% pada tahap sederhana. Maklumbalas menunjukkan dua item yang paling banyak menyumbang kepada domain Pengurusan dan Perkhidmatan ialah Pegawai UPM yang berkaitan dengan program ini bersikap profesional ketika berurusan (membantu, beretika, berintergriti, menghormati dan sedia untuk dihubungi) (min 4.13) dan Tahap kemahiran dan kecekapan pegawai UPM sesuai dengan program yang telah dijalankan (min 4.13). Sebaliknya, item yang paling rendah skor ialah Pegawai UPM memberikan maklum balas dengan pantas terhadap soalan yang diajukan berkenaan program (min 4.00).

Domain Promosi, majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 53.3% disusuli sebanyak 20.0% pada tahap sederhana. Maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Promosi, item yang mencatatkan min skor tertinggi ialah Promosi program yang dilakukan mudah dilihat di media sosial (min 4.5). Sebaliknya, item yang mencatatkan min skor terendah ialah Promosi program yang dilakukan mudah dilihat di media cetak (min 4.0).

Domain Impak Kepakaran, majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 66.7% disusuli sebanyak 20.0% untuk tahap sederhana. Maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Impak Kepakaran, responden paling berpuas hati dengan Kepakaran yang diberikan dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh organisasi/syarikat saya (min 4.33). Namun begitu, item Saya akan mengesyorkan kepakaran UPM yang terlibat dengan program ini kepada pihak lain (min 4.0) mencatat skor paling rendah.

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

Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil adalah 78.4% dan ia menunjukkan bahawa tahap kepuasan industri berkaitan dengan program/aktiviti JINM di UPM berada di tahap perlu penambahbaikan.

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

- 1) pegawai UPM perlu memberikan maklum balas dengan pantas terhadap soalan yang diajukan berkenaan program;
- 2) perlu mengadakan saluran supaya pihak industri akan mengesyorkan kepakaran UPM yang terlibat dalam sesuatu program kepada orang lain;
- 3) promosi program perlu mudah dilihat di media cetak;
- 4) pegawai UPM yang berkaitan dengan program perlu membuat pemantauan secara berkala sepanjang program dirancang dan dijalankan;

- 5) perancangan program perlu mengikut jangka masa yang ditetapkan;
- 6) memastikan maklumat promosi program yang diberikan adalah mencukupi
- 7) memastikan pegawai UPM yang berkaitan dengan projek bersikap professional ketika berurusan
- 8) memastikan maklumat bidang kepakaran yang dipaparkan di laman web UPM mencukupi
- 9) memastikan tahap kemahiran dan kecekapan pegawai UPM sesuai dengan program yang dijalankan

5.3 Komuniti: N = 36 responden.

Domain Pelaksanaan Program Komuniti, majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 86.1%% disusuli sebanyak 11.1% pada tahap sederhana. Maklumbalas menunjukkan item yang paling banyak menyumbang kepada domain Perancangan iaitu Pemilihan lokasi program bersesuaian (min 4.34). Sebaliknya, item yang paling rendah skor ialah Kadar bayaran program/yuran berpatutan (min 3.97).

Domain Kepakaran, majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 86.1% disusuli sebanyak 13.9% pada tahap sederhana. Maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Kepakaran, dua item yang mencatatkan min skor tertinggi ialah Pakar runding professional yang dirujuk beretika (min 4.14) dan UPM mempunyai tenaga pakar pelbagai disiplin ilmu (4.14). Sebaliknya, item yang mencatatkan min skor terendah ialah Maklumbalas daripada pakar mudah diperolehi (min 3.92).

Domain Promosi Program, majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 66.7% disusuli sebanyak 27.8% untuk tahap sederhana. Maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Promosi Program, responden paling berpuas hati dengan Media sosial digunakan untuk promosi jaringan komuniti (min 3.89). Namun begitu mereka kurang puas hati dengan item Hebahan program/aktiviti komuniti adalah meluas (min 3.67).

Domain Impak Program, majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 77.8% disusuli sebanyak 16.7% pada tahap sederhana. Maklumbalas menunjukkan dalam konteks domain Impak Program, para responden menyatakan program memberi aspirasi kepada mereka untuk lebih maju (min 4.14). Sebaliknya, item yang mencatatkan min skor paling rendah ialah Program mampu meningkatkan kualiti kehidupan saya (min 3.94).

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

Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil adalah 75.1% dan ia menunjukkan bahawa tahap kepuasan staf dalam melaksanakan program/aktiviti JINM di UPM berada di tahap perlu penambahbaikan.

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

- 1) hebahan program/aktiviti komuniti perlu lebih meluas;
- 2) portal berkaitan program komuniti perlu lebih mudah dicapai;
- 3) maklum balas daripada urusetia perlu mudah diperolehi;
- 4) informasi program perlu mudah difahami;
- 5) promosi perlu dilakukan dalam tempoh yang bersesuaian;
- 6) maklumat program dalam promosi aktiviti perlu ditambah;
- 7) media sosial perlu digunakan untuk program jaringan komuniti;
- 8) maklum balas daripada pakar perlu mudah diperolehi;
- 9) program perlu mampu meningkatkan kualiti kehidupan komuniti;
- 10) kadar bayaran program/yuran perlu berpatutan;
- 11) program perlu mampu meningkatkan kemahiran komuniti dalam bidang yang diusahakan;
- 12) maklumat kepakaran UPM perlu mudah dicapai

6.0 RUMUSAN KAJIAN MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN BAGI TAHUN 2019

6.1 Hasil maklumbalas peneraju pada 2019 mendapati Kajian Maklumbalas Pihak Berkepentingan hanya dapat dilaksanakan kepada lima (5) pihak berkepentingan sahaja seperti berikut:

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

6.2 Kajian Maklumbalas Pihak Berkepentingan tidak dapat dilaksanakan kepada pelajar tahun 2, penaja dan industri kerana jumlah responden yang sangat sedikit dan tempoh masa yang sangat singkat.

6.3 Jumlah responden bagi lima (5) pihak berkepentingan yang memberi maklumbalas terhadap kajian adalah sangat sedikit berbanding populasi sebenar.

7.0 PENAMBAHBAIKAN KAJIAN MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN BAGI TAHUN 2020

Berdasarkan hasil rumusan bagi penambahbaikan pada 2020 peneraju diberi tempoh masa yang lebih sesuai untuk melaksanakan kajian. Pihak peneraju dimohon untuk memulakan kajian pada Mac hingga Oktober 2020 merangkumi semua pihak berkepentingan yang disenaraikan bagi setiap skop.

8.0 SYOR

Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti dimohon mengambil perhatian dan tindakan kepada Maklumbalas Pihak Berkepentingan QMS 2019 yang merangkumi tiga (3) skop utama iaitu Pengajaran dan Pembelajaran, Penyelidikan dan Inovasi serta Jaringan Industri dan Masyarakat.