

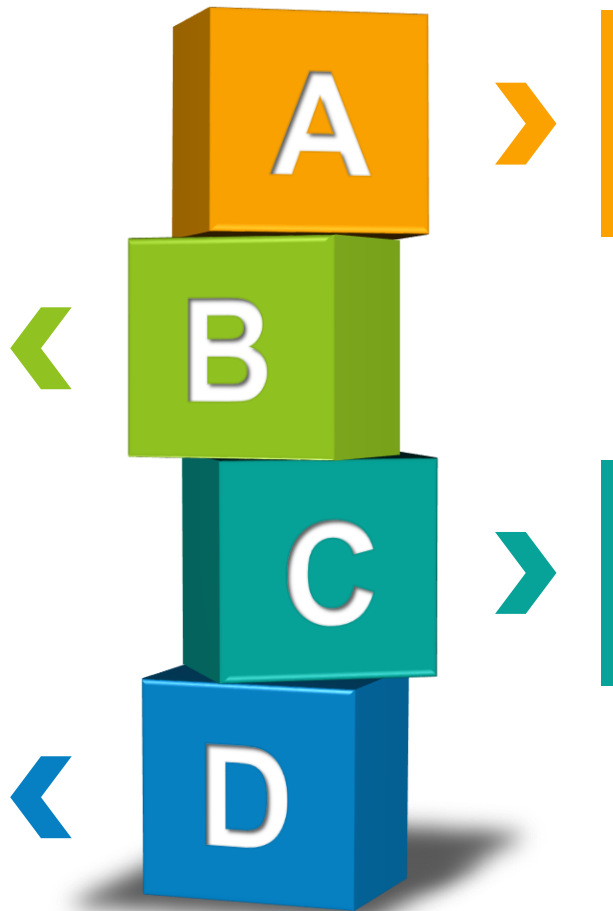
SKOP PENGUKURAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021

Proses Utama

- ❖ Pengajian Prasiswazah
- ❖ Pengajian Siswazah
- ❖ Penyelidikan dan Inovasi

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

- ❖ Pejabat Naib Canselor
- ❖ Pejabat TNC Hal Ehwal Pelajar dan Alumni
- ❖ Pejabat TNC Jaringan Industri dan Masyarakat
- ❖ Pejabat Pendaftar
- ❖ Pejabat Bursar
- ❖ Perpustakaan Sultan Abdul Samad
- ❖ Bahagian Keselamatan Universiti
- ❖ Pusat Kesihatan Universiti
- ❖ Taman Pertanian Universiti
- ❖ Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
- ❖ Pusat Islam Universiti
- ❖ Pusat Pembangunan Akademik
- ❖ Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
- ❖ Fakulti Perubatan Veterinar
- ❖ Pusat Penerbit UPM
- ❖ Pejabat Penasihat Undang-Undang
- ❖ Pusat Antarabangsa
- ❖ Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa



Proses Prauniversiti

- ❖ Pengajian Prauniversiti

Proses Sokongan

- ❖ Pengurusan Pelanggan
- ❖ Kewangan
- ❖ Latihan
- ❖ Pengurusan Sumber Manusia
- ❖ Peralatan, Kemudahan Infrastruktur dan Kenderaan
- ❖ Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
- ❖ Pengurusan Keselamatan Makmal
- ❖ Pengurusan Swaakreditasi

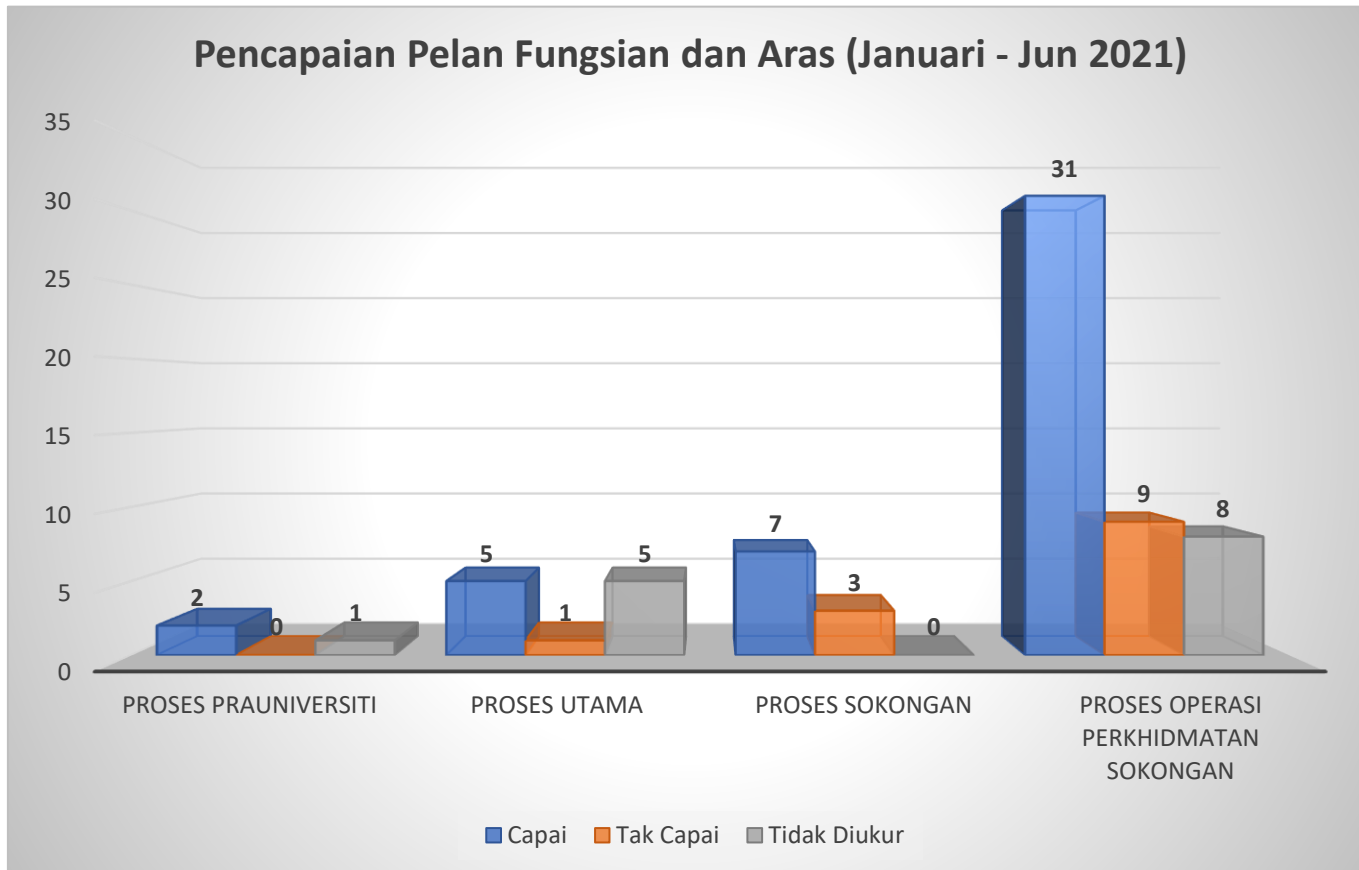
PENCAPAIAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021 MENGIKUT SKOP

60 Objektif Kualiti



72 Petunjuk Prestasi

Pencapaian Pelan Fungsian dan Aras (Januari - Jun 2021)



Nota: Perincian sebagaimana Lampiran Agenda 6 (a)(ii)

Peneraju	Mencapai Sasaran	Tidak Mencapai Sasaran	Tidak diukur	JUMLAH
PASP	2	0	1	3
BKAD	0	0	5	5
SPS	4	1	0	5
P. TNC PI	1	0	0	1
PNC	4	0	1	5
P. Pendaftar	3	0	0	3
P. Bursar	4	3	1	8
PPPA	1	0	0	1
CQA	1	2	0	3
P. TNC HEPA	2	0	1	3
P. TNC JIM	0	0	2	2
PSAS	2	0	0	2
BKU	2	0	0	2
TPU	2	1	0	3
PKU	2	0	0	2
PKKSSAAS	1	2	1	4
PIU	2	0	0	2
CADe	3	0	1	4
iDEC	2	3	0	5
FPV	1	0	0	1
PUPM	1	0	0	1
PPUU	2	0	0	2
INTL	3	0	0	3
CALC	0	1	1	2
JUMLAH	45	13	14	72



PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021 – TIDAK DIUKUR JAN-JUN

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI
1.	Proses Prauniversiti	Pengambilan Pelajar Baharu Pra Universiti	Mendapat pelajar cemerlang mengikut program pengajian Asasi Sains Pertanian (ASPer) di UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama dengan SPM > 9A	20%	Tidak Diukur	Data akan di input berdasarkan kepada data pelajar baharu Program Asasi Sains Pertanian sesi 2021/2022 yang akan bermula pada bulan Ogos 2021.
2.	Proses Utama	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK \geq 3.0	65%	Tidak Diukur	Penilaian berkenaan pengambilan dan pendaftaran pelajar baharu bagi tahun 2021 masih belum boleh dilaksanakan kerana permohonan kemasukan pelajar baru sesi akademik 2021/2022 bagi lepasan SPM dan lepasan STPM/Setaraf sedang diproses di peringkat UPU. Penilaian hanya dapat dilaksanakan pada bulan November/Disember 2021.
3.	Proses Utama	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK \geq 3.5	30%	Tidak Diukur	
4.	Proses Utama	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK \geq 3.5 ke program pengajian bacelor yang ditawarkan	55%	Tidak Diukur	
5.	Proses Utama	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK \geq 3.0 ke program pengajian bacelor yang ditawarkan	80%	Tidak Diukur	



PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021 – TIDAK DIUKUR JAN-JUN

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI
6.	Proses Utama	Pengurusan Majlis Konvokesyen	Mengurus majlis konvokesyen yang berkualiti dan dinilai melalui kajian kepuasan pelanggan pada skala 4 dan ke atas daripada skala 5 likert	Peratus responden yang memilih skala 4 dan ke atas daripada skala 5 likert	85%	Tidak Diukur	Penilaian berkenaan pengurusan Majlis Konvokesyen bagi tahun 2021 masih belum boleh dilaksanakan kerana Majlis Konvokesyen UPM bagi tahun 2021 dijangka hanya akan dapat dilaksanakan pada akhir bulan November 2021, walau bagaimanapun, pelaksanaan majlis ini bergantung kepada arahan MKN dan situasi semasa Pandemik Covid-19.
7.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pemantauan Laporan Pelan strategi UPM	Menyediakan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM mengikut tempoh	Peratusan laporan pencapaian suku tahun KPI UPM disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh penerimaan maklumat mengikut takwim yang disediakan	100%	Tidak Diukur	Bengkel KPI Q1 yang dijadualkan pada April telah ditunda dan akan digabungkan bersama Bengkel KPI Q2 pada Julai 2021. Hebahan laporan KPI UPM belum dilaksanakan disebabkan pihak Pengurusan UPM ingin mendahulukan penetapan KPI Pelan Strategik UPM 2021-2025 sebelum pengesahan KPI 2021 dibuat.
8.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penginapan dan Aktiviti Pelajar	Menyediakan kemudahan dan persekitaran penginapan pelajar yang kondusif serta peralatan aktiviti pelajar yang bersesuaian	Indeks kelesaan dan petunjuk prestasi pada purata 4.0 (skala likert 5)	87%	Tidak Diukur	Kajian Kepuasan Pelanggan belum diedarkan kepada pelanggan. Takwim pengukuran dibuat sekali setahun iaitu pada bulan Disember setiap tahun .



PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021 – TIDAK DIUKUR JAN-JUN

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI
9.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Jaringan Kerjasama Industri	Meningkatkan bilangan kerjasama strategik UPM-Industri	Peratusan pencapaian jaringan kerjasama industri baharu daripada keseluruhan jaringan industri pada tahun semasa	5%	Tidak Diukur	Petunjuk prestasi tidak diukur kerana terdapat tiga (3) petunjuk prestasi yang baharu bagi menyokong perubahan maklumat di dalam Pelan Strategik 2021 - 2025 UPM (Matlamat 3) serta pelarasan item Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Skop JINM bermula Mac tahun 2021.
10.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Jaringan Kerjasama Komuniti	Menembusi sekurang-kurangnya 60 daerah daripada 148 daerah setiap tahun	Peratusan pencapaian projek komuniti berdasarkan daerah dari keseluruhan daerah (Seluruh Malaysia) pada tahun semasa	40%	Tidak Diukur	
11.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Indeks Akauntabiliti	Mendapat skor sekurang-kurangnya 90% di dalam Laporan Audit Pengurusan Kewangan (IA)	Pencapaian di dalam Laporan Audit Pengurusan Kewangan (IA) oleh Jabatan Audit Negara/Bahagian Audit Dalam Universiti	90%	Tidak Diukur	Penilaian akan didapati bagi tempoh setahun (penggal kedua)
12.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan	Menyediakan perkhidmatan kumpulan kebudayaan yang berkualiti dan dinilai melalui penilaian prestasi kumpulan pada skala 4.5 daripada 5.0 menggunakan skala likert	Peratusan penilaian pelanggan mendapat skor min 4.5 daripada 5.0 bagi tempahan perkhidmatan kebudayaan	Skor 4.5	Tidak Diukur	Tiada tempahan perkhidmatan kebudayaan diterima oleh PKKSSAAS sepanjang tempoh Januari hingga Jun 2021 ekoran pelaksanaan PKP. Aktiviti promosi akan digiatkan selepas tempoh PPN.



PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021 – TIDAK DIUKUR JAN-JUN

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI
13.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran	Mengukur tahap kepuasan pelajar hasil daripada kajian exit survey	Peratus pelajar mencatatkan penilaian > 6.00 (baik) dari skala 10 mata bagi kajian exit survey pelajar tahun akhir	70%	Tidak Diukur	Ahli pengurusan CADe melalui mesyuaratnya ke-112 pada 25 Februari 2021 telah bersetuju supaya Online Exit Survey dilaksanakan setahun sekali iaitu ketika majlis konvokesyen. Pautan Online Exit Survey akan disertakan dalam salah satu item yang perlu diambil tindakan oleh bakal graduan.
14.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengurusan Pakej English Language Experience (ELEX) Prasiswazah	Memastikan pelajar prasiswazah memenuhi keperluan pakej ELEX	Peratusan pelajar memenuhi keperluan ELEX untuk bergraduat	100%	Tidak Diukur	Hanya boleh diukur selepas pelajar tamat kursus yang tertinggal pada Semester Ketiga 2020/2021 (September 2021)

PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021 – TIDAK CAPAI SASARAN JAN-JUN

Proses Utama

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI	TIINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
1.	Penilaian Tesis	Pelajar menduduki Viva Voce selepas penyerahan tesis	Peratusan pelajar menduduki viva dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk pemeriksaan	73%	68.40%	<p>i) 1.5% melibatkan penggantian pemeriksa.</p> <p>ii) 15.2% melibatkan pemeriksa lewat menghantar laporan.</p> <p>iii) Kelewatan disebabkan staf mendapat jawatan tetap dan berpindah ke PTJ lain.</p>	<p>i) Meneruskan proses peringatan secara automatik melalui sistem kepada pemeriksa yang tidak mengemukakan laporan dalam tempoh ditetapkan.</p> <p>ii) Membuat peringatan susulan secara manual kepada pemeriksa selepas peringatan ke-3.</p> <p>iii) Mengedarkan senarai pemeriksa yang belum mengemukakan laporan ke PTJ untuk membantu mendapatkan laporan.</p> <p>iv) Mendapatkan staf gantian.</p>	31/12/2021

PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021 - TIDAK CAPAI SASARAN JAN-JUN

Proses Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI	TIINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
1.	Perolehan	Penilaian prestasi pembekal yang dilantik adalah memuaskan	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 60% dan ke atas	100%	99.77%	<p>20 transaksi (8 pembekal) daripada 8672 transaksi mendapat markah < 60% berdasarkan ulasan berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembekal tidak mematuhi spesifikasi bekalan. 2. Servis kurang memuaskan. 3. Perkhidmatan tidak dapat dilaksanakan kerana tempoh PKP 	Mesyuarat dengan pembekal yang mendapat prestasi 60% ke bawah akan diadakan selepas tempoh PKP tamat.	3/1/2022
2.	Swaakreditasi Program Pengajian	Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	<p>Proses pertimbangan permohonan akreditasi program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian dilaksanakan dalam tempoh berikut:</p> <p>(a) Dua (2) bulan dari tarikh pelaksanaan audit program bagi Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit satu (1) program pengajian sahaja,</p> <p>(b) Tiga (3) bulan daripada tarikh pelaksanaan audit program bagi Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit melebihi satu (1) program pengajian</p>	100%	96.55%	<p>Disebabkan pelaksanaan arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) khususnya bagi Pengerusi yang menilai lebih dari satu (1) program,</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat semula aturan tindakan proses akreditasi 2. Menyusun semula keperluan melantik Pengerusi untuk menilai lebih daripada satu (1) program dalam tempoh PKP 	16/8/2021

PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021 - TIDAK CAPAI SASARAN JAN-JUN

Proses Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI	TIINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
3.	Swaakreditasi Program Pengajian	Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	Pemakluman kelulusan akreditasi program kepada fakulti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian	100%	86.20%	Pelaksanaan mesyuarat khas dan kelulusan secara edaran dalam sela masa yang hampir dengan mesyuarat yang dijadualkan mengikut takwim.	1. Membuat aturan semula proses kerja 2. Menggunakan platform Sistem Putra AQAS untuk kaedah 'trigger system' atau pemakluman keputusan kepada PTJ	15/12/2021



PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021 - TIDAK CAPAI SASARAN JAN-JUN

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI	TIINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
1.	Penjanaan Pendapatan	Memperoleh pendapatan daripada pelaburan	Jumlah pendapatan yang diperoleh	RM 20,000,000.00	RM6,668,175.51	(i) Kadar pulangan atas pelaburan yang ditawarkan oleh bank adalah rendah kesan daripada ekonomi semasa (ii) baki tunai adalah terhad	i) Mengenalpasti instrumen pelaburan baharu yang memberi pulangan tinggi kepada UPM ii) Menubuhkan JK penjanaan pendapatan (pengurus dana) yang bertanggungjawab menilai prestasi pengurus dana yang dilantik, menilai portfolio pelaburan dan penetapan benchmark bagi setiap portfolio. (iii) Meneroka sumber penjanaan baharu yang lebih realistik untuk mendapatkan pulangan yang lebih stabil	1/4/2022
2.	Pembayaran	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	100%	95.32%	4.68% yang dibayar melebihi tempoh adalah bayaran melibatkan invois yang ditanggung pada penghujung tahun 2020.	Invois yang ditanggung hanya dikira dari tarikh sistem dibuka.	10/1/2022



PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021 - TIDAK CAPAI SASARAN JAN-JUN

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI	TIINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
3.	Menyedia dan Memantapkan Prasarana Sokongan Pengajaran dan Penyelidikan serta Penjanaan Pendapatan	Menambahbaik prasarana termasuk haiwan ternakan, tanaman dan akuakultur bagi tujuan memantapkan sokongan pengajaran dan penyelidikan serta penjanaan pendapatan Taman Pertanian Universiti	Mengeluarkan anak benih tanaman	10,000 Bil.	3151 Bil.	3151 bilangan anak pokok dihasilkan Faktor limitasi pegawai di tempat kerja	Memastikan sekurang-kurangnya 5000 bilangan sasaran tercapai	31/12/2021
4.	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan	Kutipan akaun amanah melalui aktiviti penggunaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan serta melalui penggunaan perkhidmatan kumpulan kebudayaan (RM500,000.00 setahun dan ia adalah ketetapan oleh Universiti)	Kutipan RM500,000.00 setahun ke Akaun Tabung Amanah PKKSSAAS	90%	0.33%	Tiada aktiviti tempahan dan penjanan pendapatan dapat dilaksanakan mengambilkira situasi Pendamik Covid19 yang melanda Negara. Pendapatan sebanyak RM1500 sahaja dapat diperoleh bagi program yang diluluskan sebelum PKP dan PKPD bagi sepanjang tahun 2021	Menggiatkan aktiviti promosi selepas PPN berakhir dengan mengambilkira SOP yang terpakai ketika itu.	15/10/2021

PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021 - TIDAK CAPAI SASARAN JAN-JUN

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI	TIINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
5.	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan	Meningkatkan jumlah penggunaan prasarana dan fasiliti Dewan Besar dan Panggung Percubaan maksimum 90 penggunaan setahun	Menerima tempahan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu 90 penggunaan bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan setahun	90 Bil.	6 Bil.	Negara dilanda Pendamik Covid19 telah mengakibatkan tempahan Dewan Besar dan Panggung Perubaaan tidak dapat dilaksanakan mengambilkira kerajaan melaksanakan PKP dan PKPD	Menggiatkan aktiviti promosi selepas PPN berakhir dengan mengambilkira SOP yang terpakai ketika itu.	15/10/2021
6.	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	Penyelenggaraan peralatan ICT dilaksanakan secara berkala sekurang-kurangnya sekali setahun	90%	84.86%	Sebanyak 540 unit PC tidak dapat dilaksanakan Penyelenggaraan Luaran oleh pihak syarikat disebabkan: 1. Tempoh PKP– pengguna atau pemilik PC tiada dipejabat disebabkan BDR. 2. Tempoh PKPD - Pihak syarikat tidak mendapat kebenaran memasuki premis	<ol style="list-style-type: none"> Menjadualkan semula sesi penyelenggaraan luaran untuk 540 unit PC yang tidak dapat dilaksanakan penyelenggaraan selepas tamat tempoh PKP Mencadangkan penyelenggaraan sendiri oleh pemilik PC secara online setelah mendapat persetujuan syarikat dan dengan dibantu oleh teknikal syarikat 	1/10/2021

PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021 - TIDAK CAPAI SASARAN JAN-JUN

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI	TIINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
7.	Perkhidmatan ICT	Memastikan perkhidmatan baikpulih ICT menepati tempoh respons, tempoh baikpulih dan memenuhi kepuasan pelanggan yang ditetapkan	Tempoh pemulihan masalah sistem ICT diperbaiki secara dalaman - 4 jam bagi sistem rangkaian jika tidak melibatkan kerosakan peralatan, 5 jam bagi sistem utama Universiti, 2 hari bagi baik pulih peralatan ICT	90%	83.63%	1. Lambat untuk respon kepada aduan dan juga lambat untuk tindakan penyelesaian atau penutupan aduan terutamanya di masa musim pandemik COVID-19 2. Keberadaan staf untuk mengambil tindakan segera	Ketua Seksyen perlu memastikan tempoh respon dalam tempoh 2 jam	2/8/2021
8.	Perkhidmatan ICT	Memastikan perkhidmatan baikpulih ICT menepati tempoh respons, tempoh baikpulih dan memenuhi kepuasan pelanggan yang ditetapkan	Tempoh pemulihan masalah sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar - 2 hari bagi sistem aplikasi dan pangkalan data, 28 hari untuk peralatan ICT	90%	87.33%			



PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021 - TIDAK CAPAI SASARAN JAN-JUN

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI	TIINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
9.	Perkhidmatan Professional Bahasa	Memastikan proses khidmat penyuntingan dan penterjemahan dilaksanakan dengan berkualiti dan memenuhi kehendak klien	Peratusan klien yang memberi skor penilaian 4.75 daripada skala 5 likert	90%	73.00%	<p>Secara keseluruhan, purata skor maklumbalas kepuasan klien adalah 4.83, tetapi jika diukur mengikut bilangan klien, hanya 73% sahaja memberi skor 4.75 dan ke atas. Antara punca:</p> <p>1) Klien memberi skor penilaian 4 (memuaskan) berbanding 5 (sangat memuaskan) pada kebanyakan item maklumbalas yang diminta</p> <p>2) kesesuaian elemen maklumbalas yang diminta dari segi kadar bayaran dan kemudahan komunikasi yang perlu disemak semula supaya lebih memberi impak:</p> <p>(i) kadar bayaran (maklumbalas mungkin bersifat tidak adil kerana umumnya klien hanya mencari kadar terendah tanpa memikirkan kos yang perlu ditanggung oleh penyedia perkhidmatan).</p> <p>(ii) kemudahan komunikasi: klien perlu memberi respon terhadap 3 jenis saluran komunikasi (telefon, laman web dan forum rasmi seperti mesyuarat, seminar, dsb) sahaja berbanding keperluan sebenar untuk mengetahui keberkesanan saluran komunikasi dalam menyedia maklumat berkaitan perkhidmatan yang ditawarkan.</p>	<p>1) membuat semakan semula borang maklumbalas kepuasan klien supaya maklumbalas perkhidmatan yang diminta lebih relevan dan mudah diukur</p> <p>2) melaksanakan tindakan pembetulan terhadap ruangan 'open-ended' komen/cadangan yang boleh menambahbaik kualiti perkhidmatan penyuntingan dan penterjemahan</p>	17/12/2021