	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 1/2
	PEJABAT NAIB CANSOLOR	No. Semakan: 04 <u>05</u>
	Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/AK02	No. Isu: 02
	ARAHAN KERJA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN	Tarikh: 26/05/2017 <u>19/06/2020</u>

1.0 ~~TUJUAN~~

~~Arahan kerja ini bertujuan untuk menerangkan tatacara kajian kepuasan pelanggan dan kaedah analisis pengukuran tahap kepuasan pelanggan.~~

2.0 SKOP

Arahan kerja ini merangkumi kajian kepuasan pelanggan dalaman dan luaran merangkumi skop pengajaran prasiswazah, pascasiswazah, penyelidikan dan inovasi dan perkhidmatan sokongan di UPM serta perkhidmatan lain yang spesifik yang ditawarkan oleh PTJ kepada pelanggan seperti perpustakaan, kolej kediaman dan lain-lain.

3.0 ~~DOKUMEN RUJUKAN~~


No Dokumen	Tajuk Dokumen
UPM/PGR/P003	Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembedahan, Tindakan Pencegahan dan Peluang Penambahbaikan, Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembedahan, dan Peluang Penambahbaikan

4.0 ~~TANGGUNGJAWAB~~

~~Ketua PTJ bertanggungjawab menentukan arahan kerja ini dipatuhi. Sesiapa yang terlibat dengan pengurusan pelanggan perlu mematuhi arahan kerja ini.~~

5.0 TERMINOLOGI DAN ~~GLOSARI~~ SINGKATAN


BA	: Bahagian Akademik
JKISO	: Jawatankuasa ISO UPM
KKP	: Kajian Kepuasan Pelanggan
KPt PNC	: Ketua Pentadbiran Pejabat Naib Canselor
KPt	: Ketua Pentadbiran
PSKK	: Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi
MKSP	: Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 1/2
	PEJABAT NAIB CANSOLOR	No. Semakan: 04 <u>05</u>
	Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/AK02	No. Isu: 02
	ARAHAN KERJA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN	Tarikh: 26/05/2017 <u>19/06/2020</u>


PKPU	: Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti
PTJ	: Pusat Tanggungjawab
PTNCAA	: Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)
PTNCPI	: Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)
PYB	: Pegawai Yang Bertanggungjawab
SGS	: Sekolah Pengajian Siswazah
TPKP	: Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan PTJ
WP	: Wakil Pengurusan

6.0 PANDUAN ~~TINDAKAN PKPU/TPKP/PYB~~


Bil	Tindakan	Tanggungjawab
1.	<p>Rancang kaedah yang digunakan untuk mengumpulkan maklumat berkaitan kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan UPM melalui:</p> <p>(a) Pengendalian tinjauan, kajian atau analisis secara berjadual, atau</p> <p>(b) Penggunaan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi (SOK/PEL/BR03/KKP P&I), Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pasca Siswazah (SOK/PEL/BR04/KKP Pasca Sis), Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pra Siswazah (SOK/PEL/BR05/KKP Pra Sis) dan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan (SOK/PEL/BR06/KKP Sok) atau borang kajian kepuasan pelanggan yang lain khusus untuk menilai fungsi PTJ secara spesifik dengan menggunakan skala Likert.</p> <p><u>1.1 Pengendalian tinjauan, kajian atau analisis secara berjadual, atau</u></p> <p><u>1.2-Penggunaan link google form untuk:</u></p> <p>(a) Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeOo0uxMSmex5Muv6ovXOqM_bC34LJChwkRSJNly4DoyM39fQ/viewform);</p>	<p>PKPU/TPKP/PYB</p>

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 1/2
	PEJABAT NAIB CANSOLOR	No. Semakan: 04 <u>05</u>
	Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/AK02	No. Isu: 02
	ARAHAN KERJA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN	Tarikh: 26/05/2017 <u>19/06/2020</u>


	<p>(b) <u>Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pasca Siswazah</u> (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScxV0MWKoUgC4KVfKZb7A2hNINnM5KKsbWGm2-Ky2hAPuWfRw/viewform);</p> <p>(c) <u>Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pra Siswazah</u> (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSczJN8gnjuMCGe_jh4Tr2mZbnP6NiGKtydMsHp2PPPuIoYubA/viewform); dan</p> <p>(d) <u>Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan</u> (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeyzBGsYK1cSOm5dzlvBGF804tTJPuvLYE0BYM_1wiO6_1eRg/viewform); atau</p> <p>(e) <u>Borang kajian kepuasan pelanggan yang lain khusus untuk menilai fungsi PTJ secara spesifik dengan menggunakan skala Likert.</u></p> <p>6.2 Laksanakan KKP sekurang-kurangnya sekali setiap tahun mengikut mana-mana kaedah kajian yang difikirkan sesuai.</p> <p>6.2.1 KKP Umum</p> <p>6.2.2 KKP yang spesifik mengikut fungsi perkhidmatan PTJ seperti perpustakaan, kolej kediaman dan lain-lain.</p> <p>6.3 Lengkapkan jadual perancangan kaji selidik maklum balas pelanggan setahun dengan menggunakan Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan mengikut format PTJ.</p>	<p>PKPU/TPKP/PY B</p> <p>PKPU/TPKP/PY B</p> <p>PYB/TPKP</p> <p>PYB/TPKP</p> <p>PYB/TPKP</p>
--	--	--

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 1/2
	PEJABAT NAIB CANSOLOR	No. Semakan: 04 <u>05</u>
	Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/AK02	No. Isu: 02
	ARAHAN KERJA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN	Tarikh: 26/05/2017 <u>19/06/2020</u>

	kepada pihak pengurusan PTJ. Laporan tersebut hendaklah mengandungi penilaian pencapaian PTJ dalam memenuhi sasaran yang ditetapkan seperti yang termaktub dalam Piagam Pelanggan atau Pelan Kualiti.	
2	<u>Laksanakan KKP sekurang-kurangnya sekali setiap tahun mengikut mana-mana kaedah kajian yang difikirkan sesuai.</u> (a) <u>KKP Umum</u> (b) <u>KKP yang spesifik mengikut fungsi perkhidmatan PTJ seperti perpustakaan, kolej kediaman dan lain-lain.</u>	<u>PKPU/TPKP/PYB</u>
3	<u>Lengkapkan jadual perancangan kaji selidik maklum balas pelanggan setahun dengan menggunakan Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan mengikut format PTJ.</u>	<u>PKPU/TPKP/PYB</u>
4	(a) <u>Laksanakan atau hebahkan pelaksanaan KKP atas talian (secara online) kepada Ketua PTJ untuk dimaklumkan kepada pelanggan masing-masing; atau</u> (b) <u>Edarkan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan kepada pelanggan universiti.</u>	<u>PYB/TPKP</u>
5	<u>Buat pengukuran dan analisis ke atas borang KKP secara atas talian atau secara edaran manual yang diterima apabila peratusan responden yang menjawab mencapai peratusan lazim yang diguna pakai (contoh: Jadual Penentuan Saiz Sampel : Morgan-1970).</u>	<u>PYB/TPKP</u>
6	<u>Sediakan laporan KKP dengan menggunakan format PTJ. Laporan yang lengkap hendaklah dikembalikan kepada PKPU sebelum Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan (MKSP)</u>	<u>PYB/TPKP</u>
7	<u>Rekodkan hasil kajian dalam borang yang berkaitan, iaitu:</u>	<u>PYB/TPKP</u>


	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 1/2
	PEJABAT NAIB CANSOLOR	No. Semakan: 04 <u>05</u>
	Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/AK02	No. Isu: 02
	ARAHAN KERJA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN	Tarikh: 26/05/2017 <u>19/06/2020</u>

	<p>(a) <u>Borang Ketidapatuhan Produk Perkhidmatan (PGR /BR03/KKP) bagi laporan yang perlu diambil tindakan pembedulan;</u></p> <p>(b) <u>Borang Peluang Penambahbaikan (PGR /BR04/OFI) bagi laporan yang perlu diambil tindakan penambahbaikan; atau</u></p> <p>(c) <u>Borang Tindakan Pencegahan (PGR /BR06/LTC) bagi laporan yang perlu diambil tindakan pencegahan.</u></p>	
8	<p><u>Bentangkan laporan analisis kajian kepuasan pelanggan kepada:-</u></p> <p>(a) <u>Jawatankuasa Induk Jaminan Kualiti UPM atau MKSP</u></p> <p>(b) <u>Mesyuarat Pengurusan PTJ</u></p>	<u>PKPU/TPKP/PYB</u>
9	<p><u>Laporan berkaitan langkah-langkah berkesan untuk menambah baik proses sedia ada hendaklah dikemukakan kepada pihak pengurusan PTJ. Laporan tersebut hendaklah mengandungi penilaian pencapaian PTJ dalam memenuhi sasaran yang ditetapkan seperti yang termaktub dalam Piagam Pelanggan atau Pelan Kualiti.</u></p>	<u>PKPU/TPKP</u>


	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 1/2
	PEJABAT NAIB CANSOLOR	No. Semakan: 04 <u>05</u>
	Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/AK02	No. Isu: 02
	ARAHAN KERJA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN	Tarikh: 26/05/2017 <u>19/06/2020</u>

7.0 REKOD KUALITI


Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
1.	UPM/(kod PTJ)/100-2/3/3 (PS) Kajian Kepuasan Pelanggan Prasiswazah	PTPO/PYB	PKPU dan TPKP	PNC & BA 3 tahun	Ketua PTJ/ Ketua Entiti

 UPM <small>UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA</small> <small>BERILMU BERBAKTI</small>	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 1/2
	PEJABAT NAIB CANSOLOR	No. Semakan: 04 <u>05</u>
	Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/AK02	No. Isu: 02
	ARAHAN KERJA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN	Tarikh: 26/05/2017 <u>19/06/2020</u>


Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
	<ul style="list-style-type: none"> ● Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan ● Minit mesyuarat (jika berkaitan) Contoh: JKISO, MKSP ● Laporan Penambahbaikan (jika berkaitan) ● Laporan Analisis Kajian Kepuasan Pelanggan ● Surat menyurat berkaitan. Contoh: surat penghargaan dsb 				
2.	<p>UPM/(kod PTJ)/100-2/3/3 (S) Kajian Kepuasan Pelanggan Pascasiswazah</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan ● Minit mesyuarat (jika berkaitan) Contoh: JKISO, MKSP ● Laporan Penambahbaikan (jika berkaitan) ● Laporan Analisis Kajian Kepuasan Pelanggan ● Surat menyurat berkaitan. Contoh: surat penghargaan dsb 	PTPO/PYB	PKPU dan TPKP	PNC & SGS 3 tahun	Ketua PTJ/ Ketua Entiti

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 1/2
	PEJABAT NAIB CANSOLOR	No. Semakan: 04 <u>05</u>
	Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/AK02	No. Isu: 02
	ARAHAN KERJA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN	Tarikh: 26/05/2017 <u>19/06/2020</u>

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
3.	<p>UPM/(kod PTJ)/100-2/3/3 (PY) Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan • Minit mesyuarat (jika berkaitan) Contoh: JKISO, MKSP • Laporan Penambahbaikan (jika berkaitan) • Laporan Analisis Kajian Kepuasan Pelanggan • Surat menyurat berkaitan. Contoh: surat penghargaan dsb 	PTPO/PYB	PKPU dan TPKP	PNC/ PTNCPI 3-tahun	Ketua-PTJ/ Ketua-Entiti
4.	<p>UPM/(kod PTJ)/100-2/3/3 (OPR) Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jadual Kajian Kepuasan Pelanggan • Minit mesyuarat (jika berkaitan) 	PTPO/PYB	PKPU dan TPKP	PNC/PSKK 3-tahun	Ketua-PTJ/ Ketua-Entiti

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN	Halaman: 1/2
	PEJABAT NAIB CANSOLOR	No. Semakan: 04 <u>05</u>
	Kod Dokumen: UPM/SOK/PEL/AK02	No. Isu: 02
	ARAHAN KERJA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN	Tarikh: 26/05/2017 <u>19/06/2020</u>

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
	<p style="color: red;">Contoh: JKISO, MKSP</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Laporan Penambahbaikan (jika berkaitan) ● Laporan Analisis Kajian Kepuasan Pelanggan ● Surat menyurat berkaitan. Contoh: surat penghargaan dsb 				

	SOKONGAN PENGURUSAN PELANGGAN PEJABAT NAIB CANSOLOR Kod Dokumen: SOK/PEL/BR07/SIASATAN
	BORANG SIASATAN ADUAN AWAM MELALUI MEDIA MASSA

Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti, Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan, dan Ketua Pusat Tanggungjawab berkenaan yang menerima aduan mengenai perkhidmatan hendaklah menggunakan borang ini untuk tujuan siasatan, maklum balas dan cadangan/tindakan pembetulan terhadap aduan.

<p>1. Pusat Tanggungjawab (PTJ): <i>(Diisi oleh PKPU)</i></p>
<p>2. Nama Ketua PTJ/Perkhidmatan: <i>(Diisi oleh PKPU)</i></p>
<p>3. Keterangan Aduan/Perkhidmatan atau rujuk aduan seperti di lampiran contoh: media cetak dan media elektronik. <i>(Diisi oleh PKPU)</i></p> <p>----- Nama dan Tandatangan PKPU Tarikh:</p>
<p>4. Laporan/Maklumbalas Ketua PTJ: <i>(Diisi oleh TPKP / Ketua PTJ)</i></p> <p>----- Nama dan Tandatangan Ketua PTJ Tarikh:</p> <p>(Sila gunakan lampiran jika ruang tidak mencukupi dan lampirkan minit mesyuarat/arahan berkaitan, jika ada)</p>

5. Cadangan-cadangan dan Tindakan PTJ:

(Diisi oleh TPKP/Ketua PTJ)

Nama dan Tandatangan Ketua PTJ

Tarikh:

(Sila kemukakan tambahan/kertas cadangan/bahan berkaitan, jika ada)

6. Tempoh dan tarikh akhir untuk tindakan pembedahan.

Nama dan tandatangan Ketua PTJ

Tarikh:

7. Pengesahan dan Kelulusan

Nama dan tandatangan PKPU/PYB

Tarikh: