

UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

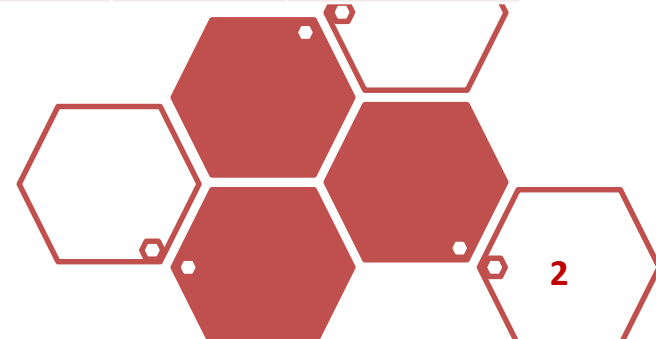
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

ANUGERAH KHAS PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2017 KOMPONEN: PENGURUSAN PELANGGAN



KOMPONEN PENGURUSAN PELANGGAN: RUBRIC

BIL.	ELEMEN	SUB ELEMEN	TIDAK MEMUASKAN	KURANG MEMUASKAN	MEMUASKAN	BAIK	CEMERLANG
			1	2	3	4	5
1	Kajian Kepuasan Pelanggan	Hasil Kajian Kepuasan Pelanggan	Mencapai skor matriks 5 ke bawah	Mencapai skor matriks 6 -10	Mencapai skor matriks 11 - 15	Mencapai skor matriks 16 - 20	Mencapai skor matriks 21 dan ke atas
		Mystery shopper	Mencapai jumlah markah 5 ke bawah	Mencapai jumlah markah 6 -10	Mencapai jumlah markah 11 - 15	Mencapai jumlah markah 16 - 20	Mencapai jumlah markah 21 ke atas
2	Piagam Pelanggan	Laporan Piagam Pelanggan	1 pelaporan yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ	2 pelaporan yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ	3 pelaporan yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ	4 pelaporan yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ	Sekurang-kurangnya 5 pelaporan yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ
		Peratus pencapaian piagam pelanggan PTJ yang diukur pada suku ke-3 (Oktober)	60% dan ke bawah mencapai piagam pelanggan	70% mencapai piagam pelanggan	80% mencapai piagam pelanggan	90% mencapai piagam pelanggan	100% mencapai piagam pelanggan



KAEDAH PENENTUAN RUBRIC BERDASARKAN SKOR

Matriks Kajian Kepuasan Pelanggan		SKOR MIN				
		1	2	3	4	5
Peratusan berdasarkan jumlah keseluruhan jangkauan pelanggan dalam setahun	Kadar maklum balas responden adalah kurang daripada 50%	1	2	3	4	5
	Kadar maklum balas responden adalah antara 50 sehingga 59%	2	4	6	8	10
	Kadar maklum balas responden adalah antara 60 sehingga 69%	3	4	9	12	15
	Kadar maklum balas responden adalah antara 70 sehingga 79%	4	5	12	16	20
	Kadar maklum balas responden adalah sama atau melebihi 80%	5	6	15	20	25



SKOR MATRIKS	RUBRIK	KATEGORI
1 hingga 5	1	Sangat Lemah
6 hingga 10	2	Lemah
11 hingga 15	3	Sederhana
16 hingga 20	4	Baik
> 21	5	Cemerlang



KRITERIA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN: BORANG KAJIAN

- ☐ Borang akan diedarkan kepada semua PTJ
- ☐ PTJ perlu mendapatkan bilangan responden sekurang-kurang 30 bagi setiap entiti.
- ☐ Elemen yang diukur adalah terdiri daripada:-
 1. Penilaian Imej dan Personel Pegawai
 2. Penilaian Kemudahan PTJ yang dinilai
 3. Keseluruhan



BORANG PENILAIAN ANUGERAH PENARAFAN BINTANG 2017

Maklumat PTJ

Nama PTJ yang dinilai : _____
Tarikh penilaian dilaksanakan : _____
Nama Penilai : _____
Emel : _____

Bahagian A: Penilaian Imej dan Personel Pegawai

1. Layan mesra

- | | |
|--|--|
| ☐ Sangat tidak memuaskan
[Tidak mendapat layanan] | ☐ Memuaskan
[Memenuhi keperluan dan selesa serta berpuas hati dengan layanan] |
| ☐ Tidak memuaskan
[Layanan kasar dan nada suara yang garang serta tidak mesra] | ☐ Sangat memuaskan
[Melebihi ekspektasi, memenuhi keperluan, sangat selesa dan sangat berpuas hati dengan layanan] |
| ☐ Sederhana
[Agak selesa dan berpuas hati dengan layanan] | |

2. Masa menunggu untuk mendapatkan perkhidmatan

- | | |
|---|--|
| ☐ Sangat tidak memuaskan
[Masa menunggu yang terlalu lama dan tidak mendapat perkhidmatan langsung] | ☐ Memuaskan
[Masa menunggu yang pendek daripada tempoh yang ditetapkan dengan skop perkhidmatan yang sesuai] |
| ☐ Tidak memuaskan
[Masa menunggu yang lama dan tidak sesuai dengan skop perkhidmatan] | ☐ Sangat memuaskan
[Melebihi ekspektasi, tidak perlu menunggu semasa ingin mendapatkan perkhidmatan] |
| ☐ Sederhana
[Masa menunggu yang sesuai dengan skop perkhidmatan] | |

KRITERIA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN: PENGENDALIAN TELEFON MYSTERY SHOPPER

- ☐ Nombor yang akan dihubungi adalah nombor yang dipaparkan dalam laman web PTJ
- ☐ 2 nombor akan dipilih untuk dihubungi oleh *mystery shopper* yang dilantik.
- ☐ *Mystery shopper* yang dilantik adalah terdiri daripada orang luar (pesara UPM/pegawai PR universiti awam) dan juga pelajar.
- ☐ Elemen yang diukur adalah terdiri daripada:-
 1. Sambutan Panggilan
 2. Pengendalian Panggilan
 3. Menamatkan Panggilan

HUBUNGI KAMI

PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI

Pejabat Strategi Korporat & Komunikasi
Pejabat Naib Canselor
Tingkat 3, Bangunan Canselori Putra
Universiti Putra Malaysia
43400 UPM, Serdang
Selangor Darul Ehsan

Tel: 03 8946.6003 /6009 /6



03 8946.6003



03 8943.1296



coscomm@upm.edu.my



KRITERIA PIAGAM PELANGGAN

- ☐ Elemen yang diukur adalah terdiri daripada:-
 1. Pelaporan yang dihantar setiap bulan
 2. Peratus Pencapaian Piagam Pelanggan PTJ
- ☐ Laporan piagam pelanggan akan diukur mulai Mei 2017 yang akan mula dikumpul pada Jun 2017
- ☐ Laporan yang dihantar kepada urusetia (PKPU) perlulah mempunyai pengesahan daripada Ketua PTJ/Mesyuarat Pengurusan PTJ.
- ☐ Peratus pencapaian yang diambil pada suku ketiga [3] (Oktober) adalah merujuk kepada peratus pencapaian keseluruhan piagam pelanggan





TERIMA KASIH

