



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

AGENDA 5.1

**LAPORAN MAKLUMBALAS PELANGGAN
(U-RESPON)/ PIHAK BERKEPENTINGAN 2017**

1

1. PERBANDINGAN KATEGORI MAKLUMBALAS DARI TAHUN 2015 SEHINGGA 2017

CADANGAN

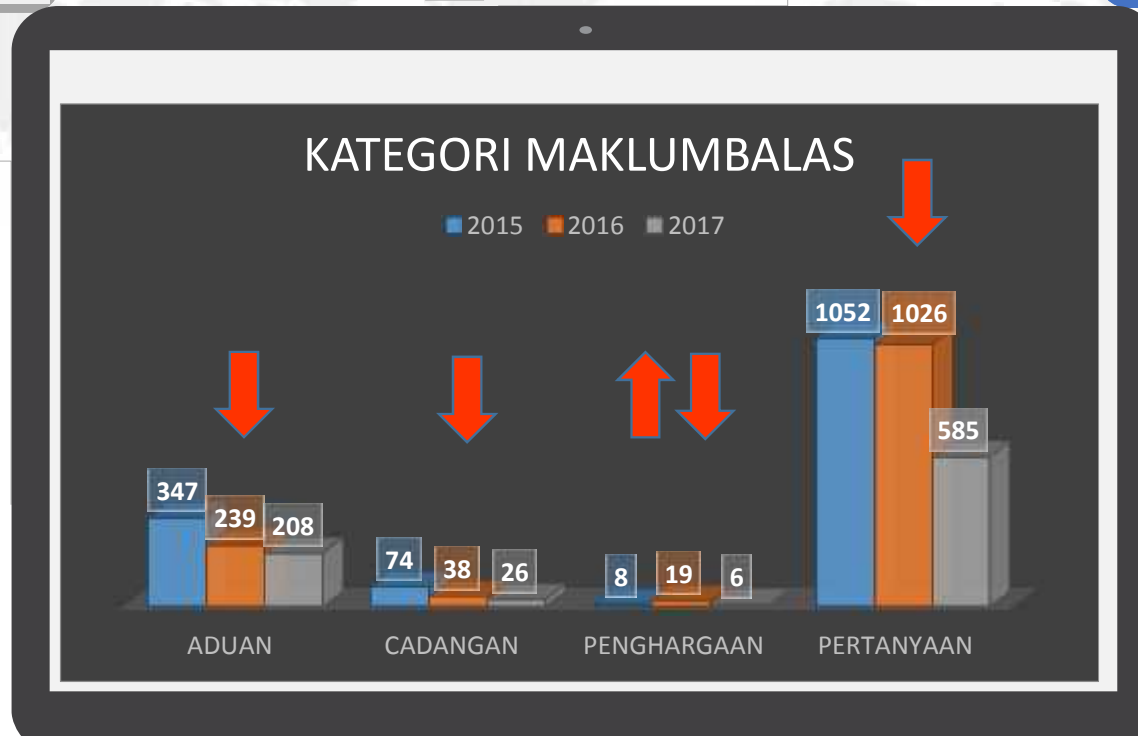


PENGHARGAAN

ADUAN



PERTANYAAN

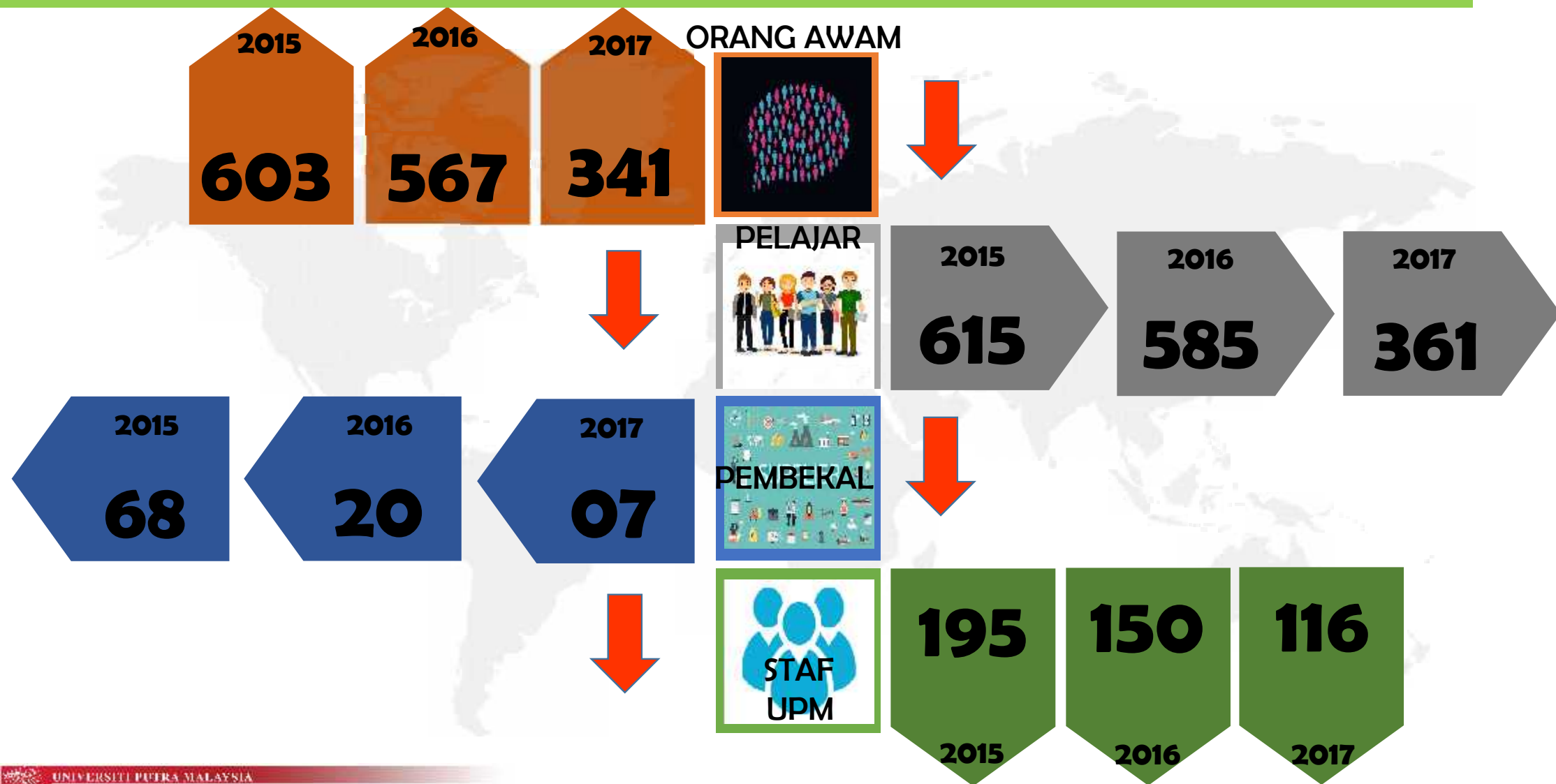


TAHUN	JUMLAH
2015	1481
2016	1322
2017	825

ADMIN - <http://u-respons.upm.edu.my>

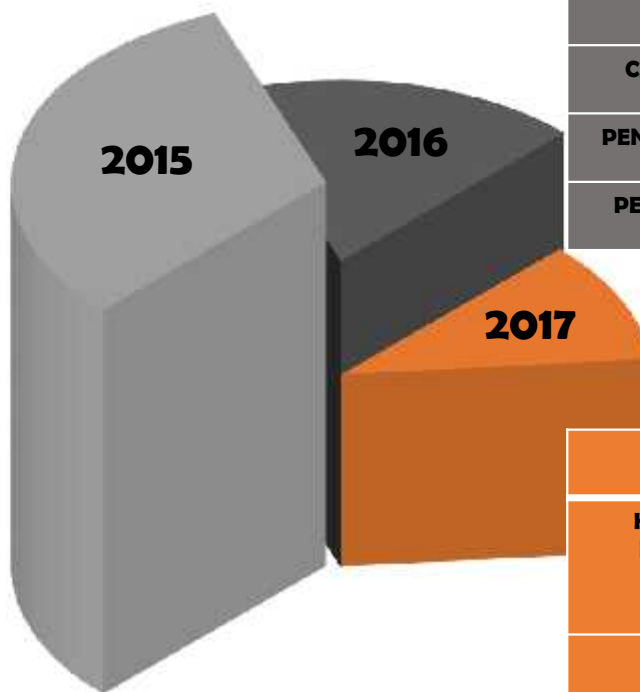
PELANGGAN - <http://upm.edu.my/feedback> dan <http://upm.edu.my/maklumbalas>

2. PERBANDINGAN KATEGORI PENGGUNA DARI TAHUN 2015 SEHINGGA 2017



3. JUMLAH MENGIKUT KATEGORI MAKLUMBALAS DAN KATEGORI PENGGUNA DARI TAHUN 2015 SEHINGGA 2017

2015				
KATEGORI MKLMBLS	KATEGORI PENGGUNA			
	AWAM	PELAJAR	PEMBEKAL	STAF
ADUAN	44	156	0	147
CADANGAN	24	28	8	14
PENGHARGAAN	1	4	0	3
PERTANYAAN	534	427	60	31

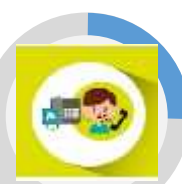


2016				
KATEGORI MKLMBLS	KATEGORI PENGGUNA			
	AWAM	PELAJAR	PEMBEKAL	STAF
ADUAN	32	111	1	95
CADANGAN	13	12	3	10
PENGHARGAAN	2	9	0	8
PERTANYAAN	520	453	16	37

2017				
KATEGORI MKLMBLS	KATEGORI PENGGUNA			
	AWAM	PELAJAR	PEMBEKAL	STAF
ADUAN	19	108	0	81
CADANGAN	5	10	1	10
PENGHARGAAN	7	8	0	2
PERTANYAAN	310	235	6	23

4. PERBANDINGAN PTJ BERDASARKAN KATEGORI MAKLUMBALAS DARI TAHUN 2015 SEHINGGA 2017

ADUAN



TAH UN	PTJ		
2015	FEP	SGS	BHG. AKADEMIK
2016	CADE	FEP	KESELAMATAN
2017	FEP	CADE	BHG. AKADEMIK

TAHUN	PTJ
2015	1. PERPUSTAKAAN 2. BURSAR 3. BHG.AKADEMIK
2016	1. BHG. KESELAMATAN 2. BHEP/PNC
2017	1. BHG. AKADEMIK 2. PNC/PERPUSTAKAAN/PKU

CADANGAN
PTJ
PENGHARGAAN



TAHUN	PTJ
2015	1. KESELAMATAN 2. PERPUSTAKAAN/PKU/PPPA
2016	1. FK 2. PNC
2017	1. ALUMNI 2. PNC

1. Penghargaan sebagai Alumni yang dijemput menyumbang kepada UPM.
4. Penghargaan atas penajaan Yayasan Pak Rashid
1. Penghargaan atas penyelesaian masalah elektrik di kolej

PERTANYAAN



TAHUN	PTJ
2015	1. BHG. AKADEMIK 2. SGS 3. UPM
2016	1. BHG. AKADEMIK 2. SGS 3. UPM
2017	1. BHG. AKADEMIK 2. SGS 3. BURSAR

5. STATUS TINDAKAN TEMPOH 1 JAN – 31 DIS 2017



DIKEMASKINI 16 APRIL 2018

6. RUMUSAN DARIPADA DATA MAKLUMBALAS PELANGGAN 2015-2017

RUMUSAN

Data menunjukkan penurunan bagi kategori maklumbalas aduan, cadangan dan pertanyaan

Data menunjukkan peningkatan dan penurunan bagi kategori maklumbalas penghargaan

Data menunjukkan penurunan bagi setiap kategori pengguna

Pemegang taruh tertinggi iaitu pelajar ialah pengguna tertinggi memberi maklumbalas untuk aduan, cadangan dan penghargaan 2015 dan 2017

Orang awam merupakan pengguna tertinggi bagi kategori maklumbalas pertanyaan

Aduan berulang bagi PTJ yg sama adalah berkaitan kerosakan fasiliti, , sistem ICT dan kes saman

Pertanyaan berulang bagi PTJ yg sama adalah berkaitan syarat kemasukan, yuran, transkrip, program yg ditawarkan dan *mode* pengajian

7. PENAMBAHBAIKAN SISTEM U-RESPON 2012-2018

Sistem U-Respon merupakan kerjasama antara CoSComm dan IDEC sejak tahun 2012



U-Respon 2.0
16 item telah ditambahbaik

Bengkel telah diadakan pada 26 – 28 Oktober



U-Respon 3.0
28 senarai maklumbalas dan cadangan penambahbaikkan Sistem U-Respon

Penambahbaikkan kepada paparan cetakan



Penambahbaikkan kepada paparan tindakan TPKP/PYB/TWP



Perubahan keperluan pengguna

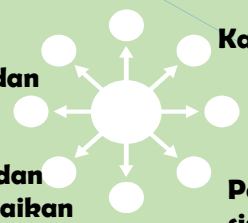
Kajian sistem sedia ada

Penyerahan dan deployment

Perubahan dan penambahbaikkan

Pembangunan naik taraf sistem

Pengujian naik taraf sistem



Tempoh masa

2017 Cadangan perubahan daripada U-Respon – Sistem Pengaduan Awam (SisPA) – TIDAK SELAMAT

Penambahbaikkan yang berterusan melalui maklumbalas pelanggan dan penemuan audit



Penambahbaikkan yang diambil adalah dalam memastikan perkhidmatan dapat disampaikan kepada pelanggan pada masa yang diperlukan

2018 Bengkel Naik Taraf sistem bagi memenuhi ekspektasi pelanggan dan memenuhi perubahan pada standard



2014

2015

8. PENAMBAHBAIKAN DARIPADA DATA MAKLUMBALAS PELANGGAN DAN SISTEM 2017

PENAMBAHBAIKAN

Hebahan kepada pelanggan kaedah memberi maklumbalas dapat membantu pelanggan menyalurkan maklumbalas

Pelaksanaan *gatekeeper* “pengesahan maklumbalas melalui emel saya” dapat mengurangkan maklumbalas yang tidak relevan/fitnah/ugutan/cemuhan/gossip.

Bengkel Pengurusan Pelanggan untuk Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan pada 4 Mei 2018 akan membantu pemahaman kepada sistem U-Respon bagi membolehkan tindakan yang lebih berkesan

Maklumbalas daripada Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan akan dikumpulkan untuk naik taraf sistem yang akan dibengkelkan pada 28 Mei 2018

9.SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

Status tindakan yang belum diambil bagi tahun 2017

Tindakan pembedahan kepada status aduan berulang

Tarikh Bengkel Pengurusan Pelanggan kepada TPKP



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE **I**

www.upm.edu.my