



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI

**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

MESYUARAT  
MKSP 2018  
ISMS 7  
DAN  
EMS 5

**KOMUNIKASI**  
**MAKLUMBALAS PELANGGAN/PIHAK BERKEPENTINGAN**

**7.0**

**7.1**

**MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN**  
**TERHADAP PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT**

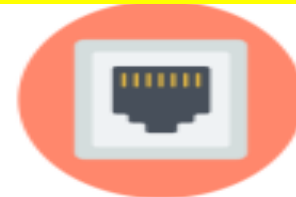
**MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN**  
**TERHADAP PENGURUSAN ALAM SEKITAR**

**7.2**



**KOMUNIKASI, MAKLUMBALAS PELANGGAN/PIHAK BERKEPENTINGAN**

**7.0**





Papan Notis



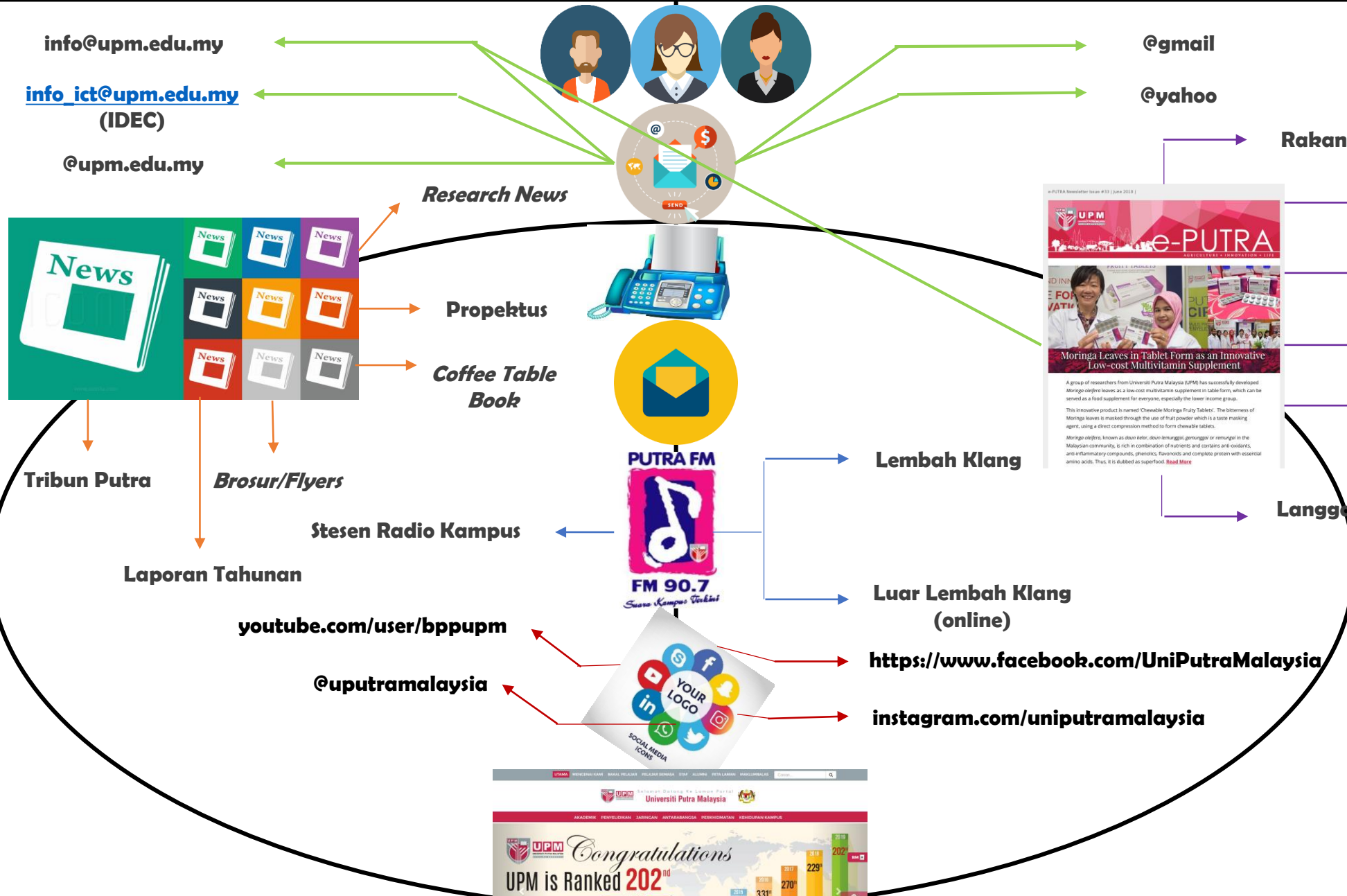
EBillboard



Buletin Putra



Hotspot (BHEP&IDEC)



info@upm.edu.my

info\_ict@upm.edu.my (IDEC)

@upm.edu.my

Research News

Propektus

Coffee Table Book

Tribun Putra

Brosur/Flyers

Laporan Tahunan

Stesen Radio Kampus

youtube.com/user/bppupm

@uputramalaysia



Lembah Klang

Luar Lembah Klang (online)

https://www.facebook.com/UniPutraMalaysia

instagram.com/uniputramalaysia

@gmail

@yahoo

Rakan Akademik

Rakan Media

Rakan MoU

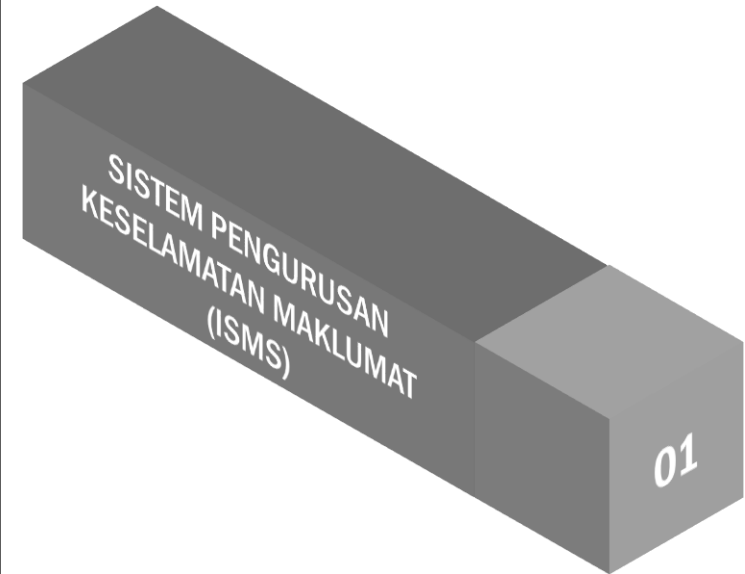
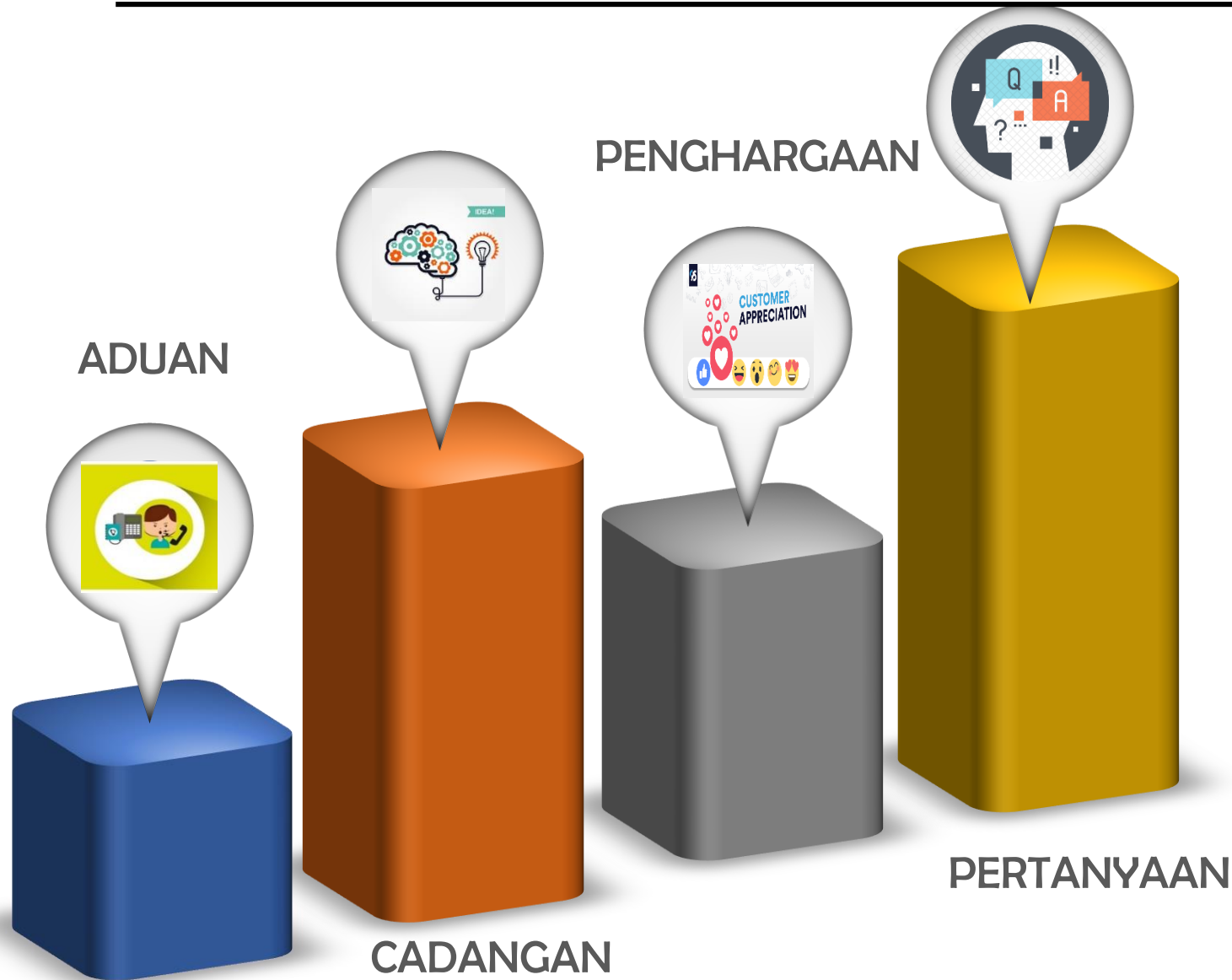
PRO UA

Agensi Luar

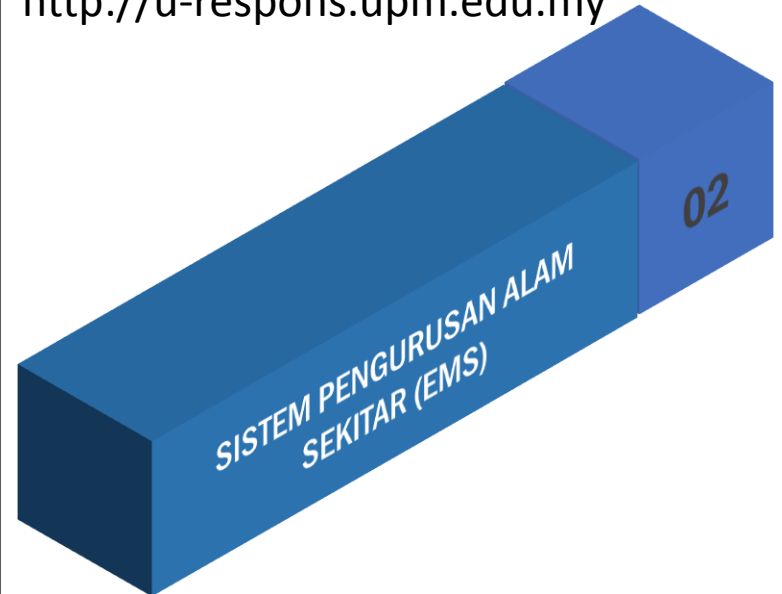
Langganan Online



## 2. MAKLUM BALAS PELANGGAN / PIHAK BERKEPENTINGAN



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



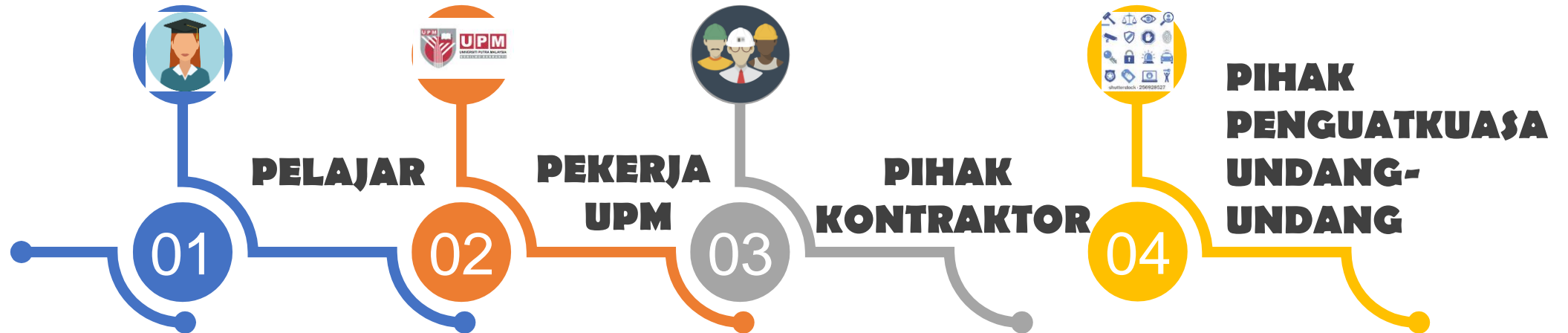
### 3. PELANGGAN / PIHAK BERKEPENTINGAN SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT (ISMS)



## 4. PELANGGAN / PIHAK BERKEPENTINGAN SISTEM PENGURUSAN ALAM SEKITAR (EMS)

Tempat bekerja yang kondusif dan selamat  
Makmal yang kondusif dan selamat  
Peruntukan kewangan yang mencukupi bagi  
pengurusan dan penyelenggaraan

Kepatuhan terhadap  
undang- undang  
terpakai



Alam sekitar UPM yang  
terpelihara dan  
selamat

Kepatuhan terhadap keperluan kontrak  
; jadual yang disediakan  
; keperluan pembuangan sisa mengikut  
tatacara yang telah digariskan

## 5. SITUASI SEMASA DAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN



01

SISTEM U-RESPON TELAH DIGUNAKAN SEJAK TAHUN 2012 BAGI MENERIMA MAKLUMBALAS PELANGGAN

02

PENAMBAHBAIKAN KEPADA SISTEM MENGALAMI KESUKARAN KERANA *FRAMEWORK* SISTEM YANG TIDAK TERKINI

03

DICADANGKAN SISTEM BAHARU DIBANGUNKAN BAGI MEMBOLEHKAN CAPAIAN MAKLUMBALAS DAN PELAPORAN MERANGKUMI ISMS DAN EMS

## 6. SYOR

**Mesyuarat diminta mengambil perhatian:**

Kaedah komunikasi yang dilaksanakan

Kekangan komunikasi pada situasi semasa yang memerlukan kesegeraan



Pihak berkepentingan yang terlibat bagi ISMS dan EMS



# 7.1

## MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN TERHADAP PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT



PENERAJU:  
PASUKAN PUSAT DATA  
2017

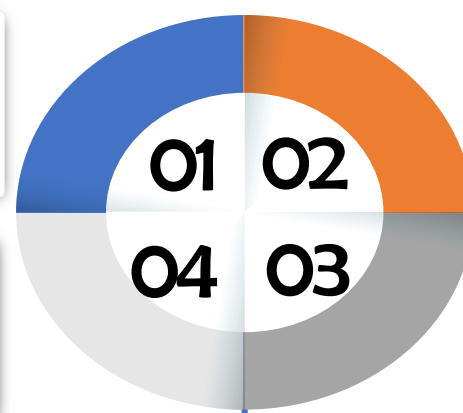


Maklum balas tahap kepercayaan PTJ kpd kerahsiaan dan integriti maklumat (peribadi, akademi, penyelidikan) yg diserahkan kpd UPM

Maklum balas tahap keyakinan PTJ dgn ciri keselamatan persekitaran dan kemudahan di Pusat Data Universiti

Maklum balas tahap keyakinan PTJ kpd kawalan akses Pusat Data Universiti

Maklumbalas pelajar baharu terhadap kompetensi staf teknikal Pusat Data, Rangkaian dan Keselamatan ICT



### OBJEKTIF KAJIAN

## LAPORAN SOAL SELIDIK PERKHIDMATAN PUSAT DATA

### Bahagian B:

Soal Selidik Kepuasan Pemegang Taruh Terhadap Perkhidmatan

Tahap kepercayaan PTJ kepada kerahsiaan dan integriti maklumat (peribadi, akademi, penyelidikan) yang anda serahkan kepada universiti;

Tahap tahap keyakinan PTJ kepada kawalan akses Pusat Data Universiti;

Tahap keyakinan anda kepada kawalan akses Pusat Data Universiti;

Tahap Kompetensi staf teknikal Pusat Data, Rangkaian dan Keselamatan ICT;

Tahap ketersediaan perkhidmatan Pusat Data dalam mengurus peralatan, pangkalan data, keselamatan ICT dan rangkaian;

Tahap keyakinan dengan ciri keselamatan persekitaran dan kemudahan di Pusat Data.

### Bahagian A:

Maklumat Demografi Responden

PTJ

Penempatan Server  
( Pusat Data Utama atau Pusat Pemulihan Bencana )

### METODOLOGI

4 PTJ drpd 76 PTJ

FBMK  
FH  
FEP  
PASP

Skala Likert

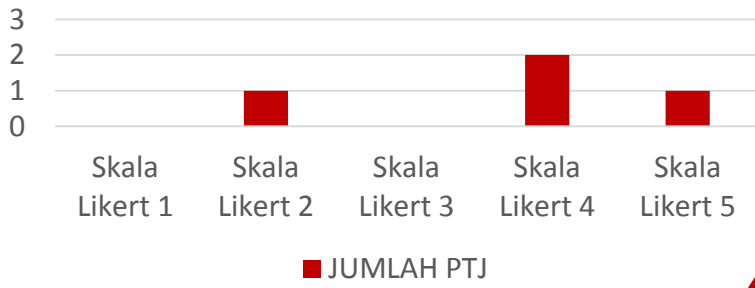
Soal selidik atas talian

Email kpd Pegawai Kanan  
18 September 2017

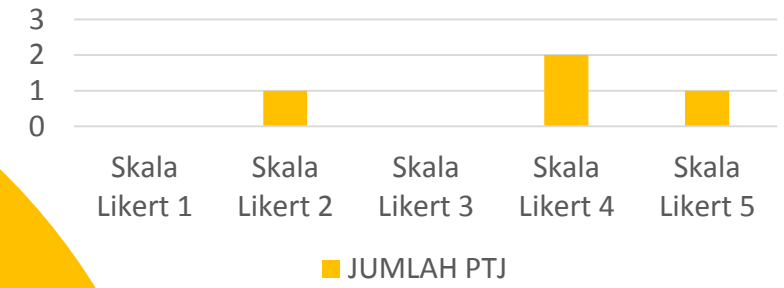
Tarikh Soal Selidik  
dibuka  
18 sehingga 29 September 2017

# ANALISIS

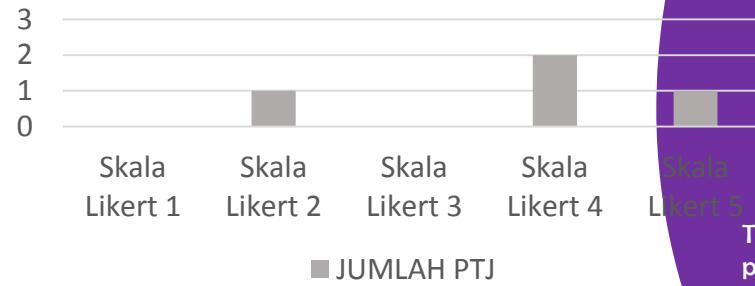
01



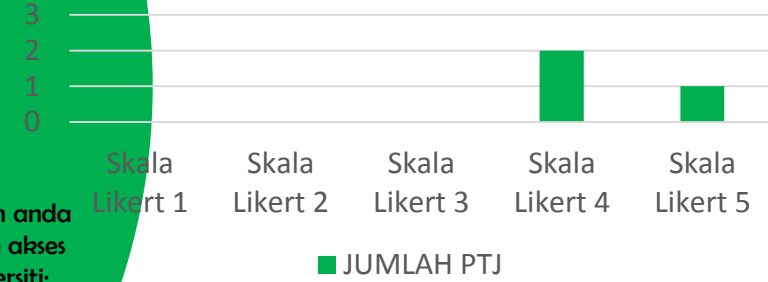
02



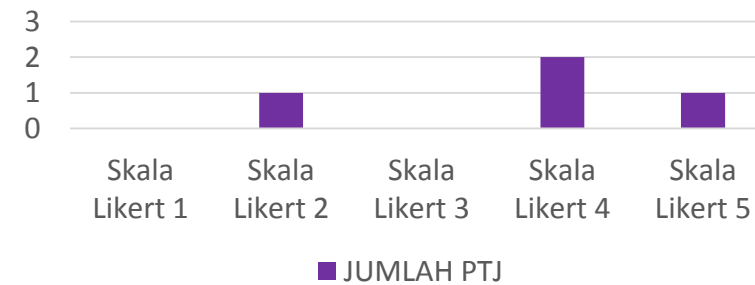
06



03



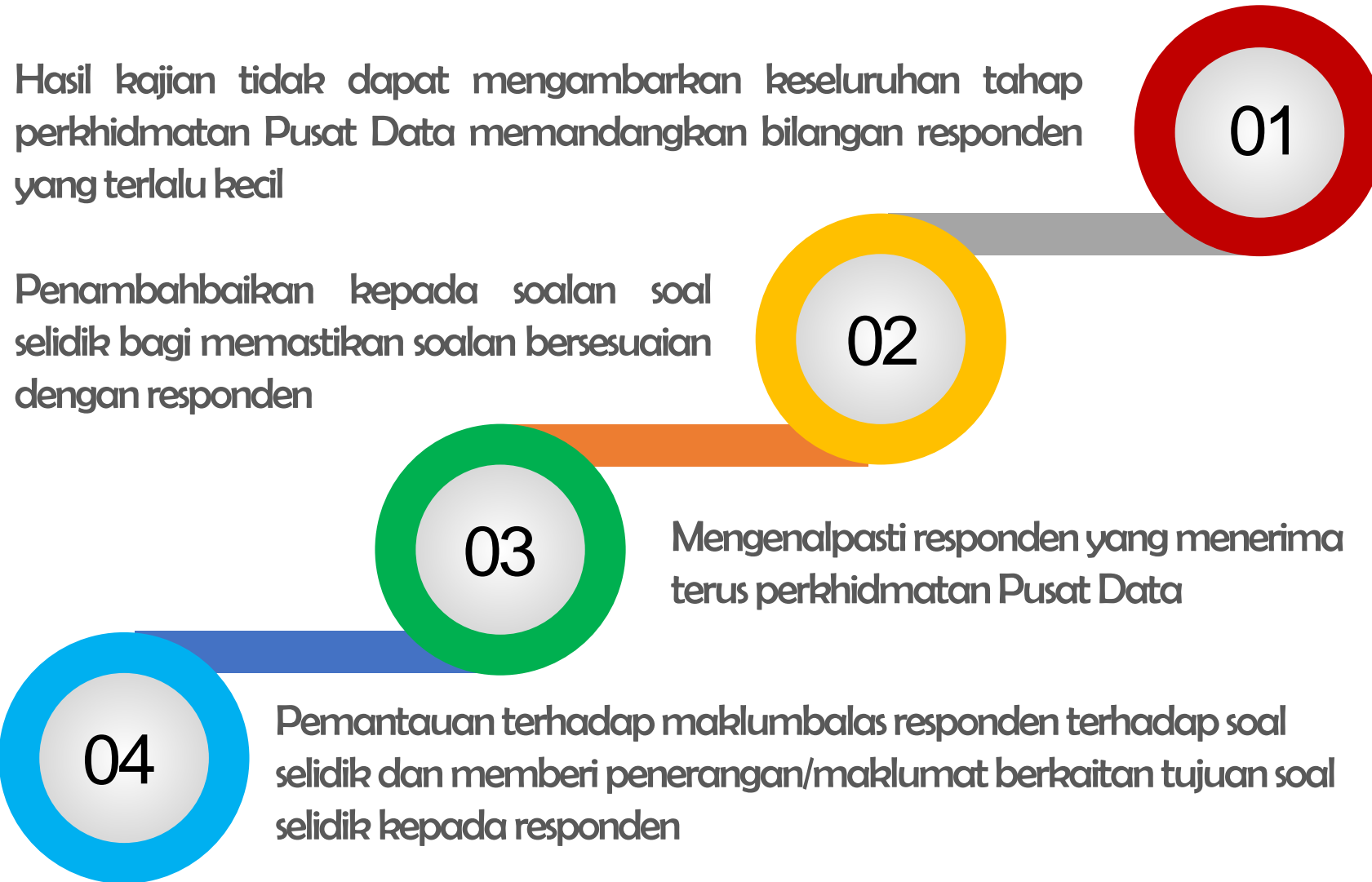
05



04



## RUMUSAN HASIL KAJIAN DAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN



# 7.1

## MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN TERHADAP PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT



**PENERAJU:**  
PASUKAN PENDAFTARAN  
PELAJAR BAHARU PRA  
SISWAZAH KAMPUS SERDANG  
DAN KAMPUS BINTULU

**LAPORAN  
SOAL SELIDIK  
PENDAFTARAN  
PELAJAR  
BAHARU PRA  
SISWAZAH**

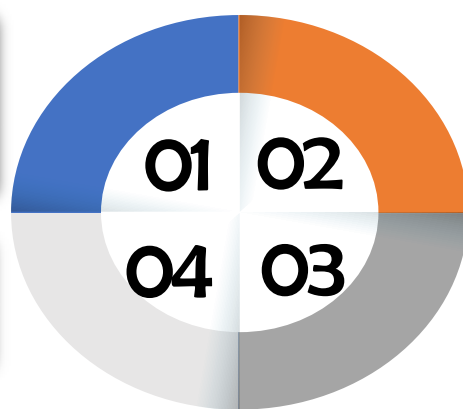


Maklum balas tahap pelajar baharu berkenaan tahap ketepatan maklumat yang dinyatakan dalam surat tawaran yg dikeluarkan kepada calon

Maklum balas pelajar baharu berkenaan tahap kesediaan kaunter semasa hari pendaftaran pelajar baharu

Memenuhi keperluan MS ISO/IEC 27001:2013 *information security techniques* (ISMS)

Maklum balas pelajar baharu berkenaan kawalan kerahsian data dan maklumat pelajar baharu semasa pendaftaran pelajar



### OBJEKTIF KAJIAN

## LAPORAN SOAL SELIDIK PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU PRA SISWAZAH

### METODOLOGI

#### Bahagian A: Maklumat Demografi Responden

Jantina

Kolej kediaman

1480 - perempuan

Pelajar Baharu

83% pelajar baharu menjawab soal selidik

690 - lelaki

Skala Likert

#### Bahagian B: Soal Selidik Kepuasan Pemegang Taruh Terhadap Perkhidmatan

Tahap ketepatan maklumat dalam surat tawaran university berkaitan nama, no.kad pengenalan dan alamat surat menyurat

Tahap kepuasan pelajar semasa berurusan dengan kaunter kolej kediaman ketika pengambilan kunci bilik penginapan

Tahap kepuasan pelajar menggunakan e-daftar semasa membuat pendaftaran kemasukan ke UPM

Tahap kepercayaan pelajar kepada kerahsian maklumat yang pelajar muat naik ke dalam modul e-daftar semasa pendaftaran

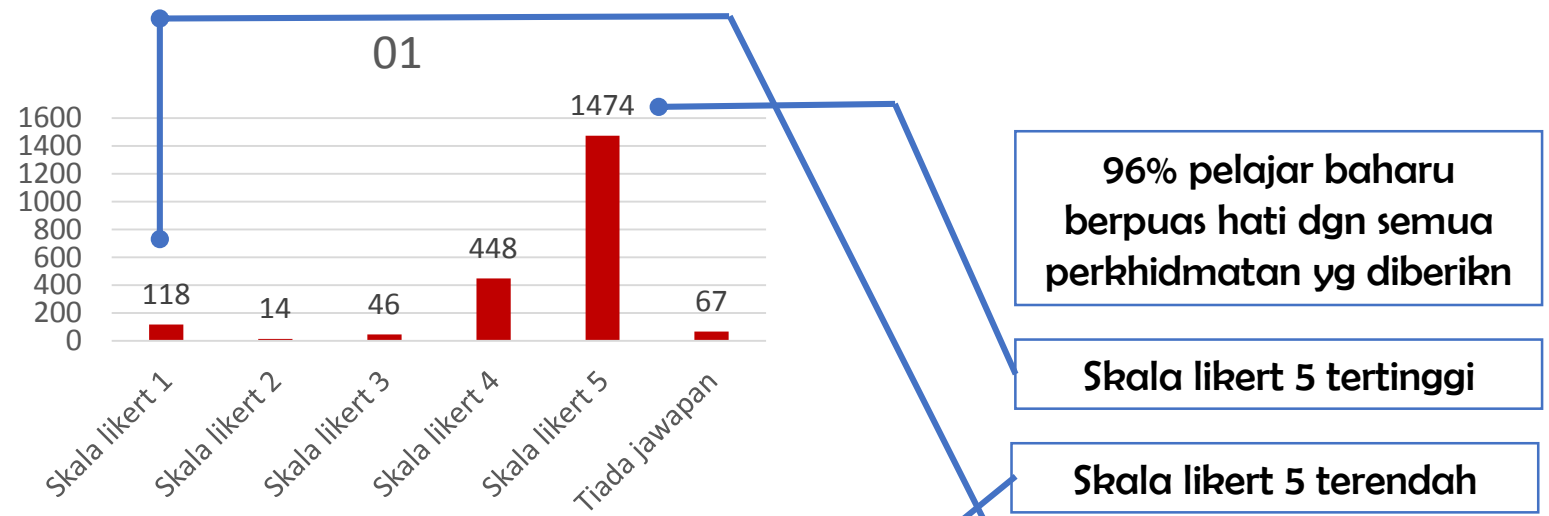
Pandangan pelajar terhadap Sistem e-daftar, adakah ia memudahkan kepada pelajar (ada ruangan komen)

Soal selidik atas talian

Komputer khas disediakan di kolej kediaman semasa hari pendaftaran

Tarikh Soal Selidik dibuka  
06 sehingga 18 September 2017

# ANALISIS DAN RUMUSAN HASIL KAJIAN



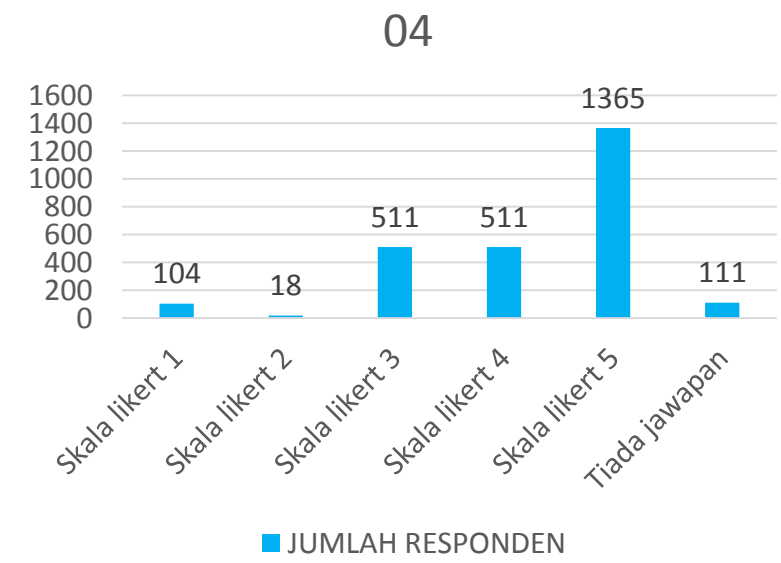
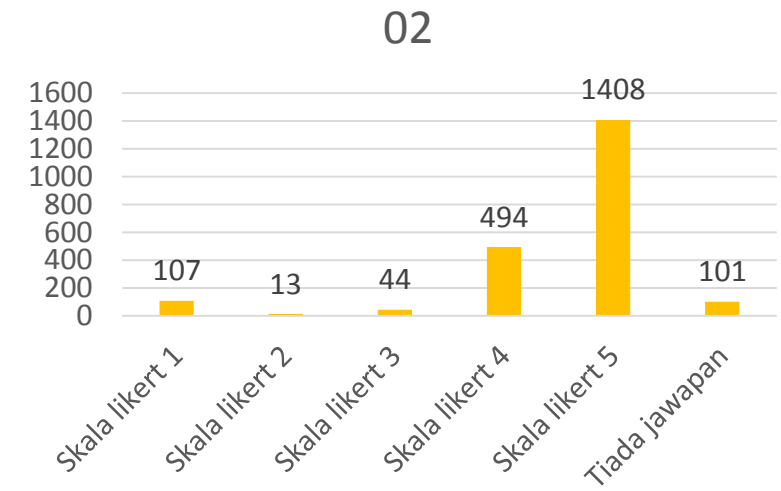
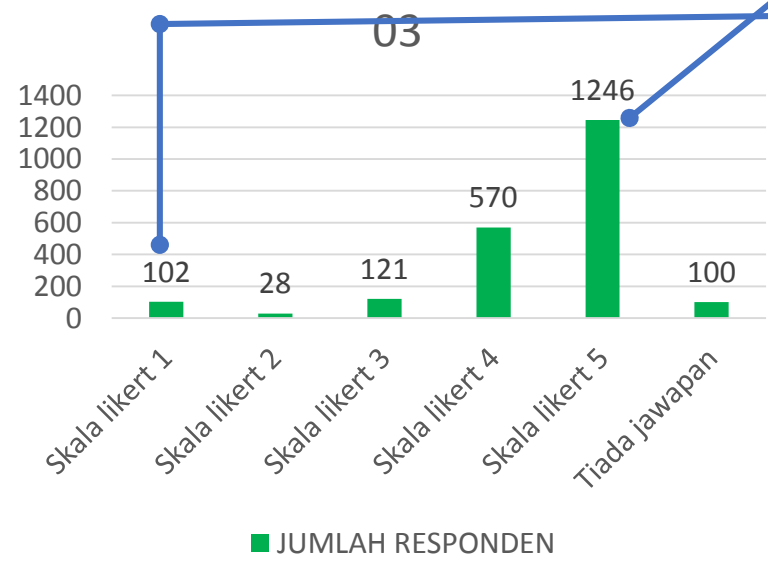
96% pelajar baharu  
berpuas hati dgn semua  
perkhidmatan yg diberikn

Skala likert 5 tertinggi

Skala likert 5 terendah

Skala likert 1 tertinggi

Skala likert 1 terendah



## RUMUSAN HASIL KAJIAN DAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Analisis kepuasan pemegang taruh menunjukkan 96% Pelajar Baharu yang mendaftar berpuas hati (skala 4 dan skala 5) dengan semua perkhidmatan yang diberikan semasa hari pendaftaran berdasarkan soalan 1 sehingga 4

01

02

Jumlah responden yang tertinggi yang memberikan skala 5 (sangat memuaskan) adalah pada soalan 1 iaitu tahap ketepatan maklumat dalam Surat tawaran universiti berkaitan nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat, manakala yang terendah yang memberikan skala 5 adalah pada soalan 3 iaitu tahap kepuasan anda menggunakan e-daftar semasa membuat pendaftaran kemasukan ke UPM.

03

Jumlah responden yang tertinggi yang memberikan skala 1 (sangat tidak memuaskan) adalah kepada soalan 1 iaitu maklumat pada surat tawaran manakala jumlah yang terendah yang memberikan skala 1 adalah pada soalan 3 iaitu tahap kepuasan anda menggunakan e-daftar semasa membuat pendaftaran kemasukan ke UPM.



## **SYOR**

Semua ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Universiti adalah dimohon:

- i) mengambil maklum Laporan Analisis Pelaksanaan Soal Selidik Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah Semasa Minggu Perkasa Putra bagi Sesi Kemasukan 6 September 2017 di setiap kolej kediaman dan Soal Selidik Perkhidmatan Pusat Data pada 18 hingga 29 September 2017; dan
- ii) mengambil perhatian terhadap cadangan pelaksanaan soal selidik pihak yang berkepentingan kepada ISMS UPM tahun 2018 merangkumi:
  - Soal Selidik Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah Sesi Kemasukan 2018/2019 oleh Pasukan Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah (Serdang dan Bintulu);
  - Soal Selidik Perkhidmatan Pusat Data oleh Pasukan Pusat Data; dan
  - Soal Selidik Proses Penilaian Pengajaran Prasiswazah oleh Pasukan Penilaian Pengajaran Prasiswazah di Fakulti.
- iii) mengambil perhatian terhadap cadangan menggunakan data Soal Selidik Perkhidmatan ICT UPM yang berkaitan dengan perkhidmatan Pusat Data sebagai input bagi soal selidik pihak berkepentingan ISMS Pusat Data tahun 2018.

# MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN TERHADAP PENGURUSAN ALAM SEKITAR

7.2



# 1. PROSEDUR KOMUNIKASI

## PENERAJU ISMS



ISMS

## PENERAJU EMS



EMS

DASAR ISMS

OBJEKTIF ISMS

INISIATIF ISMS

DASAR EMS

OBJEKTIF EMS

INISIATIF EMS

KOMUNIKASI LUARAN

KOMUNIKASI

KOMUNIKASI DALAMAN  
(ATASAN – BAWAHAN)

KOMUNIKASI DALAMAN

KOMUNIKASI DALAMAN  
(BAWAHAN – ATASAN)

JAWATANKUASA



## 2. SYOR

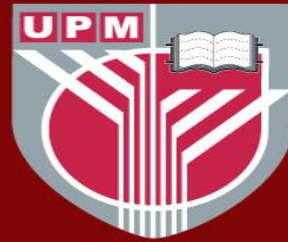
**Mesyuarat diminta mengambil perhatian:**

Prosedur Komunikasi yang digunakan



Kepelbagaian maklumat jawatankuasa lain yang melaksanakan lain-lain inisiatif

Kepelbagaian peneraju yang mempunyai kepelbagaian maklumat



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*