



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



## Lampiran Kertas Agenda 6.0 KOMUNIKASI DAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN

**LAPORAN PENYELARAS KEPUASAN  
PELANGGAN UNIVERSITI (PKPU)**



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI

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

## **KOMUNIKASI DAN MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN**

**a)**

**SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT (ISMS)**

**SISTEM PENGURUSAN ALAM SEKITAR (EMS)**

**b)**

## U-RESPON



0

Tiada sebarang maklumbalas daripada pihak berkepentingan berhubung ISMS dan EMS

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

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

# MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN TERHADAP PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT

a)



## i) LAPORAN SOAL SELIDIK PERKHIDMATAN PUSAT DATA

Maklum balas tahap kepercayaan PTJ kpd kerahsiaan dan integriti maklumat (peribadi, akademi, penyelidikan) pada aplikasi yg ditempatkan di Pusat Data UPM

Maklum balas tahap keyakinan kpd kawalan fizikal dan akses aplikasi di Pusat Data UPM

Maklum tahap balas terhadap kompetensi staf teknikal Pusat Data, Rangkaian dan Keselamatan ICT

### **OBJEKTIF KAJIAN**

Maklum balas berpuas hati terhadap keselamatan Pusat Data

Maklum balas tahap keyakinan terhadap ciri keselamatan persekitaran dan kemudahan di Pusat Data UPM

Maklum balas tahap ketersediaan, perkhidmatan Pusat Data UPM dalam menguruskan peralatan, pangkalan data, keselamatan ICT dan rangkaian

Memenuhi keperluan MS ISO/IEC 27001:2013 Information Security Techniques (ISMS)

# LAPORAN SOAL SELIDIK PERKHIDMATAN PUSAT DATA

## METODOLOGI

Soal selidik atas talian

Email kpd responden  
27 Disember 2018

Tarikh Soal Selidik  
dibuka  
27 Disember 2018 sehingga 31 Januari 2019

Timbalan Wakil Pengurusan PTJ, Pegawai PTJ  
yg menerima perkhidmatan Pusat Dat,  
Kontraktor Luar dan Penyewa perkhidmatan  
*Colocation* Pusat Data UPM

### Bahagian A: Maklumat Demografi Responden

PTJ / Agensi Luar

Kategori PTJ / Agensi Luar

Penempatan Server  
( Pusat Data Utama atau Pusat Pemulihan Bencana )

### Bahagian B: Maklumat Aplikasi PTJ / Agensi

Bilangan Aplikasi

Nama Aplikasi

Lokasi penempatan Aplikasi

### Bahagian C: Soal Selidik Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan

Tahap kepercayaan terhadap kerahsiaan dan integriti maklumat (peribadi, akademi, penyelidikan) pada aplikasi yang ditempatkan di Pusat Data UPM

Tahap tahap keyakinan terhadap kawalan fizikal Pusat Data UPM

Tahap keyakinan anda kepada kawalan akses Pusat Data UPM

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 terhadap ciri keselamatan persekitaran dan kemudahan di Pusat Data.

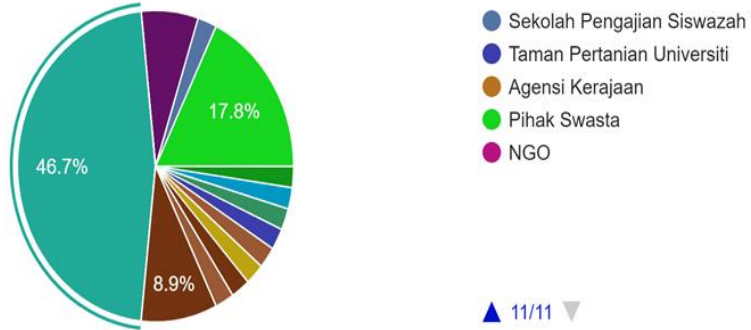
Tahap keseluruhan sama ada berpuas hati dengan keselamatan Pusat Data UPM

# ANALISIS RESPONDEN

## 45 responden (37 PTJ UPM dan 8 pihak luar)

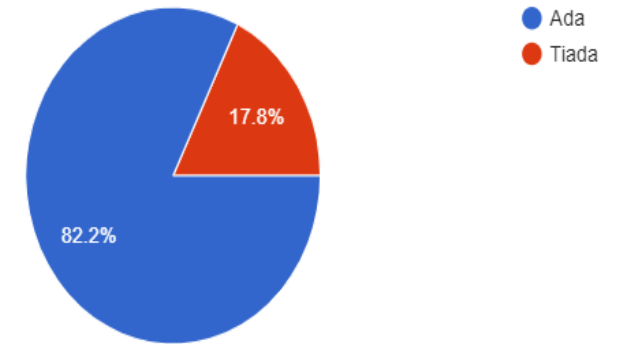
### Nama Pusat Tanggungjawab (PTJ)/Agensi Luar

45 responses



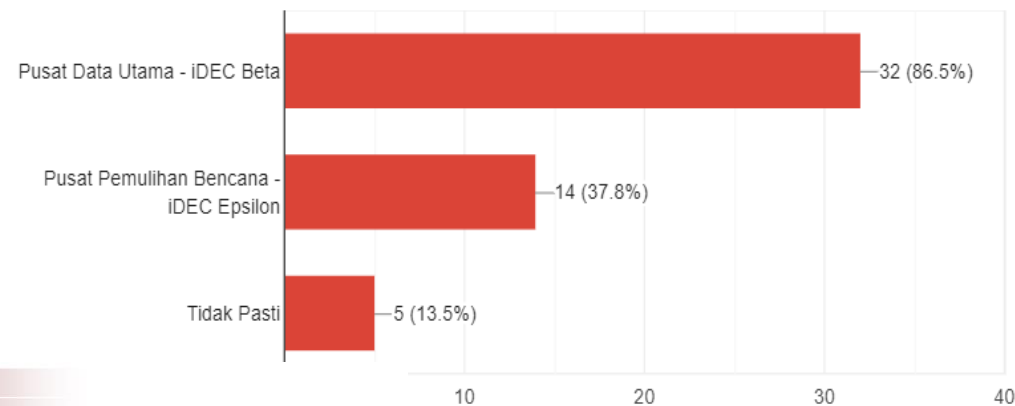
### Adakah PTJ/Agensi anda menempatkan aplikasi di Pusat Data UPM

45 responses



### Lokasi Penempatan Aplikasi PTJ/Agensi anda

37 responses

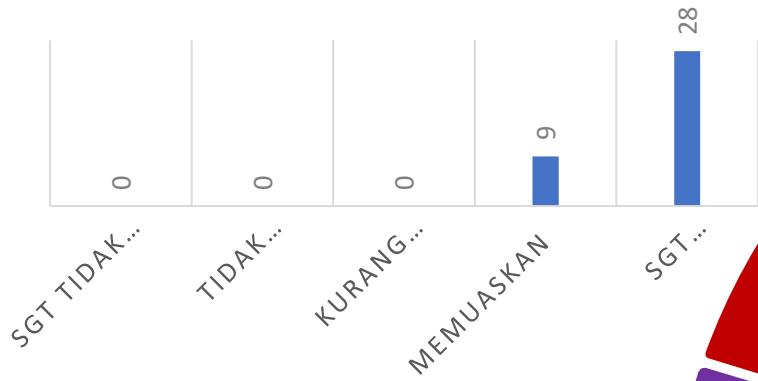




# ANALISIS

## 01

JUMLAH RESPONDEN

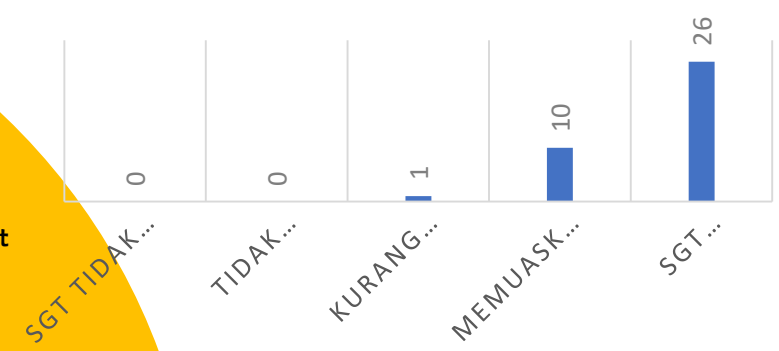


## 01

Tahap kepercayaan terhadap kerahsiaan dan integriti maklumat (peribadi, akademi, penyelidikan) pada aplikasi yang ditempatkan di Pusat Data UPM

## 02

JUMLAH RESPONDEN

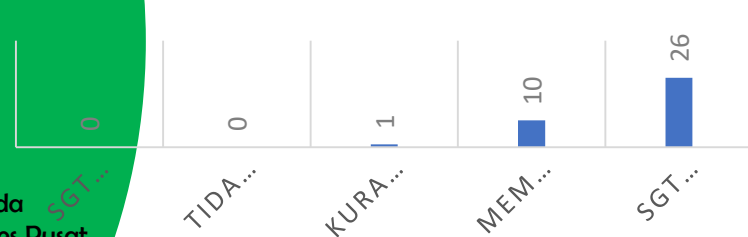


## 02

Tahap tahap keyakinan terhadap kawalan fizikal Pusat Data UPM

## 03

JUMLAH RESPONDEN

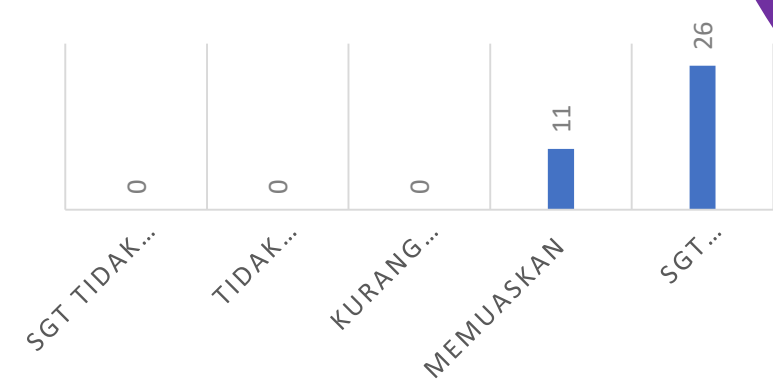


## 03

Tahap keyakinan anda kepada kawalan akses Pusat Data UPM

## 05

JUMLAH RESPONDEN



## 05

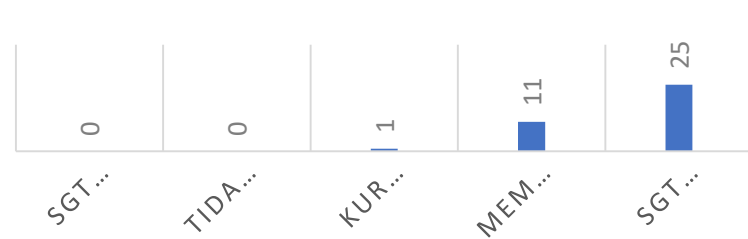
Tahap ketersediaan perkhidmatan Pusat Data dalam mengurus peralatan, pangkalan data, keselamatan ICT dan rangkaian;

## 04

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

## 04

JUMLAH RESPONDEN

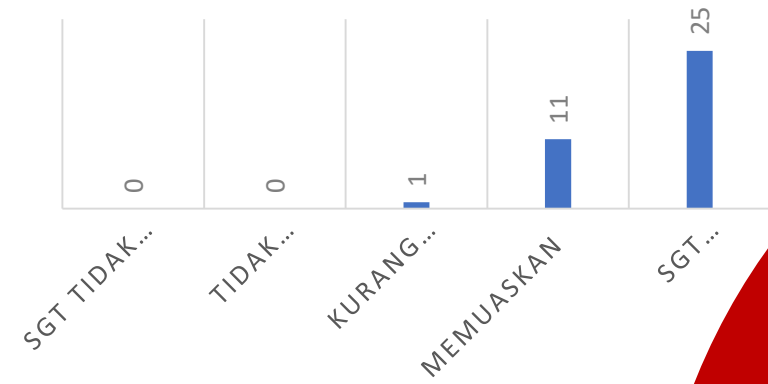




# ANALISIS

06

JUMLAH RESPONDEN



06

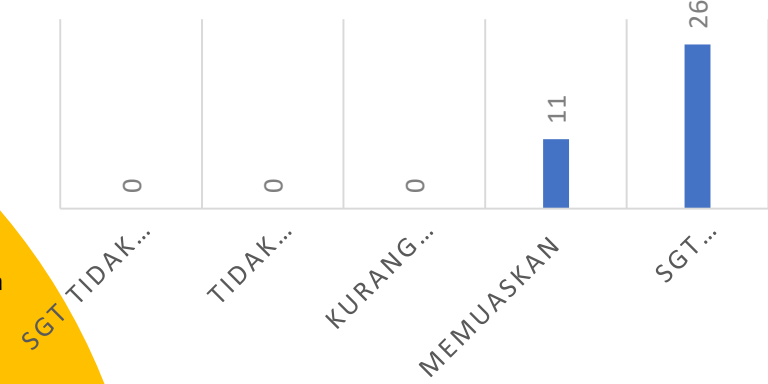
Tahap keyakinan terhadap ciri keselamatan persekitaran dan kemudahan di Pusat Data.

07

Tahap keseluruhan sama ada berpuas hati dengan keselamatan Pusat Data UPM

06

JUMLAH PTJ



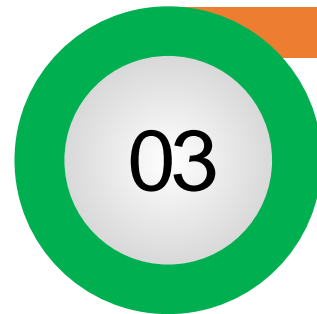
**Antara cadangan penambahbaikan yang diperolehi daripada responden**

- 1. 'Pengwujudan Network Operation Centre Kedua (NOC 2)'  
dan 'Adakan direktori lengkap rack Pusat Data.....setakat ini banyak kes tercari2 server dimana'**
- 2. 'Meningkatkan tahap best practise untuk kemudahan Pusat Data'**
- 3. 'Selain daripada backup das2, tape, gunakan external harddisk, lebih selamat, tahan lama dan kos murah, kalau rosak 1 pun , tidak melibatkan yang lain2'**
- 4. 'Mengadakan kursus/latihan yang berkaitan skop Pusat Data dengan menjemput tenaga pengajar luar yang mahir untuk mengajarnya dan menjemput Seksyen-seksyen yang banyak berurusan dengan Pusat Data mengikuti/menghadiri kursus/latihan tersebut. Ini sekaligus dapat meningkat kemahiran dan pengetahuan bukan hanya pihak Pusat Data sahaja, malah memberi impak maksima kepada seksyen-seksyen lain yang berkaitan.'**

## RUMUSAN HASIL KAJIAN

Analisis Kepuasan Pelanggan menunjukkan 98.45% responden yang menerima perkhidmatan Pusat Data berpuas hati (skala 4 dan skala 5) dengan semua perkhidmatan yang diberikan.

Jumlah responden yang tertinggi yang memberikan skala 5 (sangat memuaskan) adalah pada soalan 1 iaitu tahap kepercayaan anda terhadap kerahsiaan dan integriti maklumat (peribadi, akademi, penyelidikan) pada aplikasi yang anda tempatkan di Pusat Data UPM iaitu sebanyak 75.7 %.



Terdapat 1 responden daripada 37 responden yang memberikan skala 3 (Kurang Memuaskan) pada Tahap kompetensi staf teknikal Pusat Data, Rangkaian dan Keselamatan ICT dan pada Tahap keyakinan terhadap ciri keselamatan persekitaran dan kemudahan di Pusat Data UPM.



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

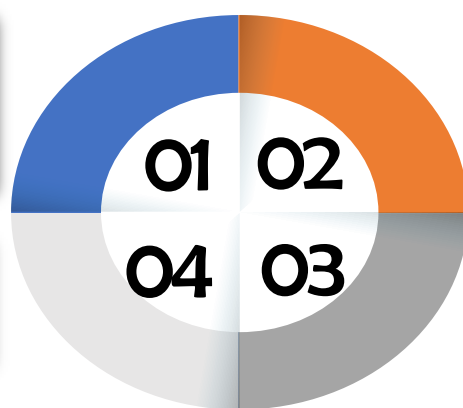
**ii) LAPORAN  
SOAL SELIDIK  
PENDAFTARAN  
PELAJAR  
BAHARU PRA  
SISWAZAH**

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

ii) LAPORAN SOAL SELIDIK PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU PRA SISWAZAH

### METODOLOGI

#### Bahagian A: Maklumat Demografi Responden

Jantina

Kolej kediaman

1566 - perempuan

Pelajar Baharu

Soal selidik atas talian

#### 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 keyakinan maklumat peribadi akan digunakan untuk tujuan pendaftaran dan urusan berkaitan di UPM sahaja

Tahap keyakinan UPM akan melindungi semua data peribadi dan tidak mendedahkan kepada pihak lain

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)

6 - tidak menyatakan jantina

62% pelajar baharu menjawab soal selidik

Komputer khas disediakan di kolej kediaman semasa hari pendaftaran

709 - lelaki

Skala Likert

Tarikh Soal Selidik dibuka

02 sehingga 20 September 2018

# ANALISIS

## 01

JUMLAH RESPONDEN



## 01

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

## 02

JUMLAH RESPONDEN



## 02

Tahap keyakinan maklumat peribadi akan digunakan untuk tujuan pendaftaran dan urusan berkaitan di UPM sahaja

## 03

JUMLAH RESPONDEN



## 03

Tahap keyakinan UPM akan melindungi semua data peribadi dan tidak mendedahkan kepada pihak lain

## 05

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

## 04

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

## 04

JUMLAH RESPONDEN



## 05

JUMLAH RESPONDEN



**Antara cadangan penambahbaikan yang diperolehi daripada responden (Pelajar Baharu) :**

- 1. Meningkatkan lagi tahap keselamatan maklumat peribadi dengan menambah bilangan sekuriti di dalam sistem yang dibangunkan.**
- 2. Membuat senarai semak pendaftaran secara online untuk memberi pemahaman yang lebih jelas kepada pelajar.**
- 3. Cadangan memperluaskan lagi penggunaan PUTRAVID untuk bukti kehadiran ke kuliah/amali/tutorial dan sebagainya.**
- 4. Data yang telah dikemaskini dalam sistem perlu di-email semula kepada pelajar untuk semakan dan simpanan peribadi.**
- 5. Menaiktaraf sistem yang sedia ada untuk lebih efisien pada masa akan datang seperti memberi kod rahsia kepada pelajar, tidak perlu paparkan bukti pembayaran setelah bayaran dilakukan dan menyediakan pautan yang lebih mudah kepada pelajar.**

**Terdapat juga hasil responden yang memberi penghargaan kepada sistem e-daftar SMP yang baru diperkenalkan :**

- 1. Tahap kerahsiaan dijamin oleh pihak Universiti.**
- 2. Sistem telus dan memudahkan pelajar serta memberi keselamatan kepada data peribadi.**
- 3. Berpuashati dengan sistem pendaftaran yang diperkenalkan, cepat, mudah dan tidak membebankan.**



## RUMUSAN HASIL KAJIAN DAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Analisis kepuasan pemegang taruh menunjukkan 93% Pelajar Baharu yang mendaftar berpuas hati (skala 4 dan skala 5) dengan semua perkhidmatan yang diberikan semasa hari pendaftaran berdasarkan soalan 1 sehingga 5

01

Jumlah responden yang tertinggi yang memberikan skala 1 (sangat tidak memuaskan) adalah kepada soalan 4 iaitu tahap keyakinan atas kerahsiaan maklumat yang telah dimuat naik ke dalam modul e-daftar semasa pendaftaran manakala jumlah yang terendah yang memberikan skala 1 adalah pada soalan 1,2,3 dan 5

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 4 iaitu tahap keyakinan atas kerahsiaan maklumat yang telah dimuat naik ke dalam modul e-daftar semasa pendaftaran

03

04

Dicadangkan agar dibangunkan aplikasi mudah alih bagi memudahkan responden cth *mobile apps*

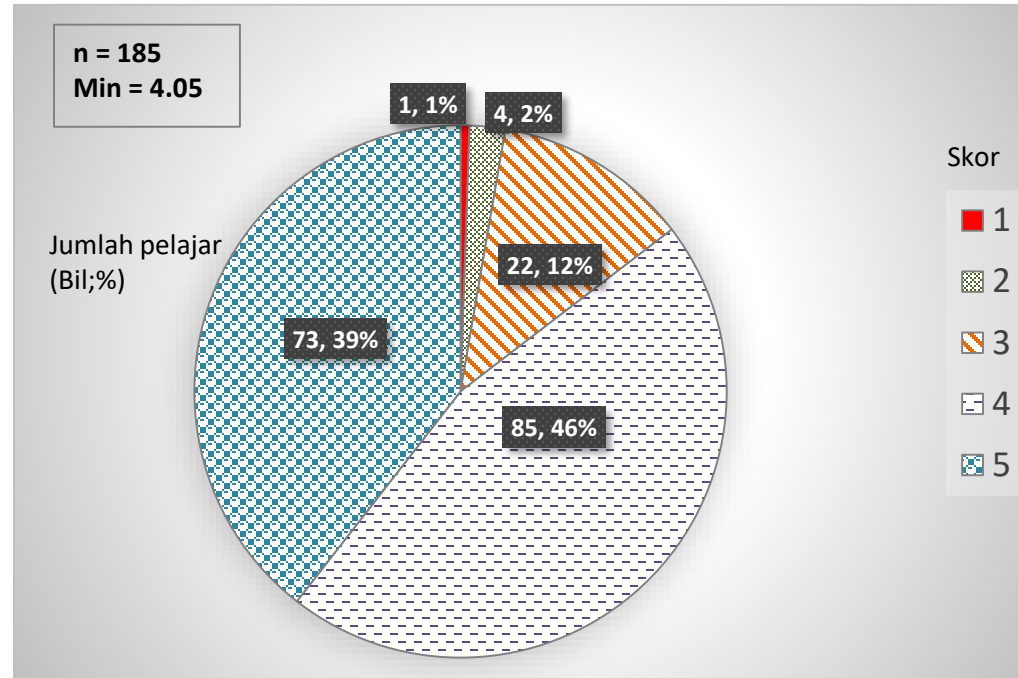


PENERAJU: CADE

iii) LAPORAN  
SOAL SELIDIK  
KESELAMATAN  
SOAL SELIDIK  
KESELAMATAN  
MAKLUMAT  
PENILAIAN  
PENGAJARAN  
SEMESTER 2  
SESI 2018/2019

## **Dapatan soal selidik**

1. Soal selidik keselamatan maklumat penilaian pengajaran telah dilaksanakan pada 1 - 10 Mac 2019 (diploma) dan 14 - 31 Mei 2019 (bacelor) secara atas talian dengan menggunakan aplikasi *Google Form*. Jumlah responden ialah seramai 185 orang pelajar iaitu 105 orang program bacelor dan 80 orang program diploma sem. 2 sesi 2018/19.
2. Pencapaian keseluruhan tahap keselamatan maklumat penilaian pengajaran adalah memuaskan dengan skor min 4.05 di mana 46% (n=85) dan 39% (n=73) pelajar masing-masing memberikan skor 4 (memuaskan) dan 5 (sangat memuaskan) seperti di **Rajah 1**.



**Rajah 1:** Pencapaian keseluruhan tahap keselamatan maklumat penilaian pengajaran

1 - Sangat tidak memuaskan

2 - Tidak memuaskan

3 - Agak memuaskan

4 - Memuaskan

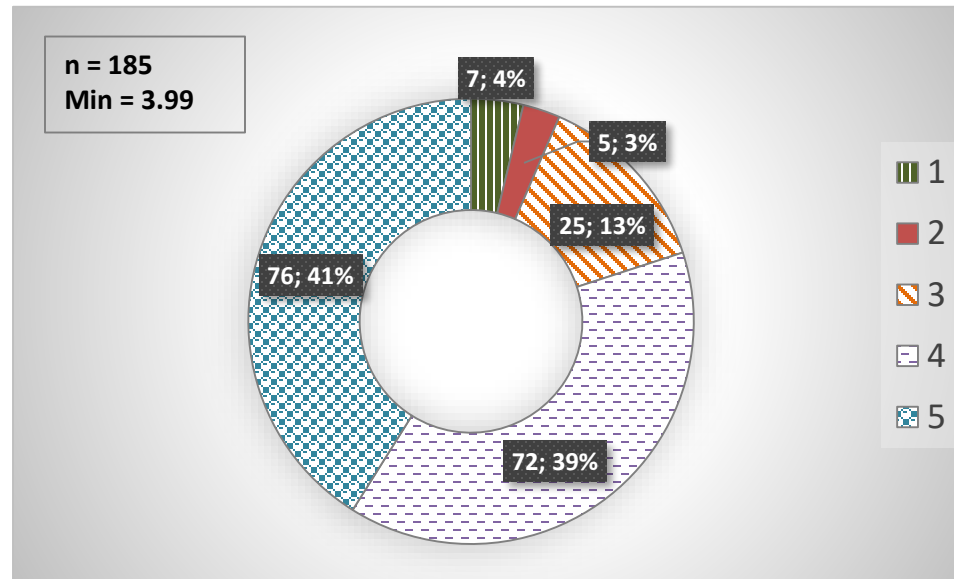
5 - Sangat memuaskan

3. Pencapaian mengikut item menunjukkan skor min 3.99 bagi item 1 - tahap kepuasan terhadap keselamatan maklumat sistem penilaian pengajaran. Manakala skor bagi item 2 - tahap responsif sistem (tempoh yang diperlukan untuk melengkapkan satu penilaian pengajaran) ialah 4.11 seperti di **Jadual 1**.

**Jadual 1:** Pencapaian mengikut item

Item	Skor (Min)
1. Tahap kepuasan terhadap keselamatan maklumat sistem penilaian pengajaran	3.99
1. Tahap responsif sistem (tempoh yang diperlukan untuk melengkapkan satu penilaian pengajaran)	4.11
Keseluruhan	4.05

4. Jumlah pelajar yang memberikan skor penilaian 4 dan 5 bagi item 1 masing-masing ialah 39% (n=72) dan 41% (n=76) (**Rajah 2**), manakala bagi item 2 pula ialah 50% (n=92) dan 26% (n=49) (**Rajah 3**).



**Rajah 2:** Pencapaian item 1: Tahap kepuasan terhadap keselamatan maklumat sistem penilaian pengajaran

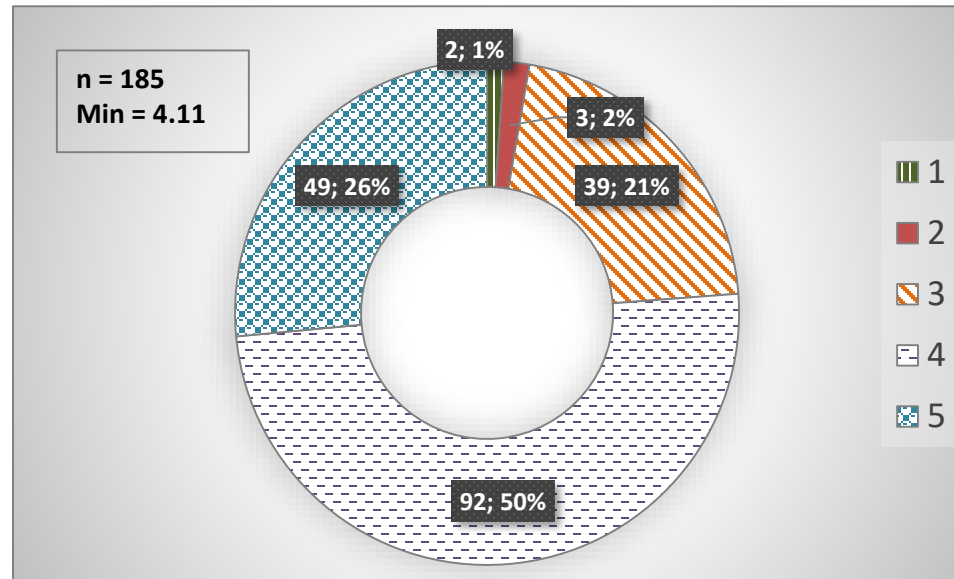
1 - Sangat tidak memuaskan

2 - Tidak memuaskan

3 - Agak memuaskan

4 - Memuaskan

5 - Sangat memuaskan



**Rajah 3:** Pencapaian item 2: Tahap responsif sistem (tempoh yang diperlukan untuk melengkapkan satu penilaian pengajaran)

1 - Sangat tidak memuaskan (>20 minit)

2 - Tidak memuaskan (16 - 20 minit)

3 - Agak memuaskan (10 - 15 minit)

4 - Memuaskan (5 - 9 minit)

5 - Sangat memuaskan (<5 minit)



# MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN TERHADAP PENGURUSAN ALAM SEKITAR

(b)



# KOMUNIKASI PIHAK UPM DENGAN PIHAK BERKEPENTINGAN TERHADAP PENGURUSAN ALAM SEKITAR

<b>Bil.</b>	<b>Agensi Penguatkuasaan</b>	<b>Tarikh</b>	<b>Perkara/ Isu</b>
<b>1.</b>	<b>Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan - Putrajaya</b>	<b>20 Ogos 2019</b>	<b>Perbincangan berkaitan Pengujian Pengaliran Ekzos Setempat (LEV) dan Penaksiran Risiko Bahan Kimia Berbahaya kepada Kesihatan (CHRA) bersama JKKP Malaysia -jemputan Majlis Bersama Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan IPT/IPP</b>
<b>2.</b>	<b>Jabatan Alam Sekitar - Putrajaya</b>	<b>11 dan 12 Jun 2019</b>	<b>Pertanyaan dan maklumbalas mengenai sisa terjadual melalui Sistem e-Aduan Jabatan Alam Sekitar - PPKKP</b>
		<b>29 November 2018</b>	<b>Maklumbalas Pemberitahuan Bertulis di bawah Peraturan 5, Peraturan-Peraturan Kualiti Alam Sekeliling (Udara Bersih) 2014 – 5 unit di Fakulti Pertanian daripada Jabatan Alam Sekitar Selangor</b>
		<b>12 Februari 2019</b>	<b>Pengistiharaan Bertulis di bawah Peraturan 7(5) dan 7(6), Peraturan-Peraturan Kualiti Alam Sekeliling (Udara Bersih) 2014 – 5 unit di Fakulti Pertanian daripada Jabatan Alam Sekitar Selangor</b>
<b>3.</b>	<b>Lembaga Pelesenan Tenaga Atom - Bangi</b>	<b>Mei – Julai 2019</b>	<b>Urusan pembaharuan lesen LPTA/A/188 dibawah Akta Pelesenan Tenaga Atom 1984 (Akta 304) – PPKKP melalui emel dan Sistem e-Lesen Online</b>
		<b>Jun – September 2019</b>	<b>Urusan permohonan kebenaran menjalankan pelupusan sisa radioaktif – PPKKP melalui emel dan Sistem e-Lesen Online</b>