

UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



LAMPIRAN KERTAS AGENDA 5.1:

LAPORAN MAKLUMBALAS KEPUASAN PELANGGAN
2018

- I) U-Respon
- II) Kajian Kepuasan Pelanggan
- III) Maklumbalas Pihak Berkepentingan 2019

LAPORAN PENYELARAS KEPUASAN PELANGGAN UNIVERSITI

U-RESPON

KATEGORI MAKLUMBALAS DAN KATEGORI PENGGUNA

	 ORANG AWAM	 PELAJAR	 PEMBEKAL	 STAF UPM	
 ADUAN	159	13	74	0	72
 CADANGAN	35	8	16	3	8
 PENGHARGAAN	16	4	10	0	2
 PERTANYAAN	343	205	119	4	15

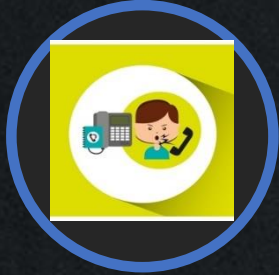
553

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

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

SENARAI PTJ BERDASARKAN KATEGORI MAKLUMBALAS DAN STATUS TINDAKAN TEMPOH 1 JAN – 31 DIS 2018

ADUAN



TELAH SELESAI	134
DALAM PROSES	25

1. FEP
2. BHG.AKADEMIK
3. BHEP DAN BKU

CADANGAN



TELAH SELESAI	32
DALAM PROSES	3

1. BHG. AKADEMIK
2. UPM
3. PERPUSTAKAAN

PENGHARGAAN



TELAH SELESAI	13
DALAM PROSES	3

1. PUSAT ALUMNI
2. BHEP, BHG.KAUNSELING DAN UPM
3. BKU, FEP, PKU, CEM DAN WAZAN

PERTANYAAN



TELAH SELESAI	296
DALAM PROSES	47

1. BHG. AKADEMIK
2. PENDAFTAR DAN SGS
3. UPM

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

JUMLAH RESPONDEN



PENCAPAIAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN BAGI TAHUN 2018

PENGAJIAN PRA-SISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI, DAN PERKHIDMATAN SOKONGAN

31 ITEM

PRA-SISWAZAH

Tiada item dari 3 kategori mendapat MIN 4.0 dan ke atas

46 ITEM

SISWAZAH

4 item dari 7 kategori mendapat MIN 4.0 dan ke atas



16 ITEM

PENYELIDIKAN DAN INOVASI

Tiada item dari 2 kategori mendapat MIN 4.0 dan ke atas

21 ITEM

PERKHIDMATAN SOKONGAN

3 item dari 3 kategori mendapat MIN 4.0 dan ke atas



Kualiti perkhidmatan yang diterima di kaunter SPS	4.00
Penilaian kualiti perkhidmatan di fakulti/institut	4.00
Penilaian kualiti penyeliaan	4.21
Penilaian kualiti profesionalisme	4.12

Urusan di kaunter khidmat pelanggan	4.18
Kemudahan komunikasi	4.18
Kemudahan fizikal lain	4.16

KOMEN/ADUAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN

PRASISWAZAH DAN SISWAZAH	PTJ (PRASISWAZAH)	KOMEN/CADANGAN	PTJ (SISWAZAH)
	Fakulti Ekonomi Pengurusan	Teknologi maklumat dan komunikasi	Fakulti Kejuruteraan
	Fakulti Sains Pertanian dan Makanan	Kemudahan fizikal	Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan
	Fakulti Sains dan Teknologi Makanan	Komunikasi pelanggan	Fakulti Perhutanan

PENYELIDIKAN DAN INOVASI	PTJ	KOMEN/CADANGAN
	Pusat Pengurusan Penyelidikan	Penambahbaikan sistem
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	Proses kerja yang panjang	

KOMEN/ADUAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN

PERKHIDMATAN SOKONGAN	PTJ	KOMEN/CADANGAN
	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	Kemudahan Fizikal di kolej
	Fakulti Kejuruteraan	Kemudahan fizikal
	Pusat Antarabangsa	Penyampaian maklumat

PIHAK BERKEPENTINGAN

PROSES TINDAKAN

Laporan

SEPTEMBER

MAC

Pengubalan Soalan

LAPORAN MAKLUMBALAS PIHAK
BERKEPENTINGAN

APRIL

Pilot Test

- AKADEMIK DAN ANTARABANGSA
- PENYELIDIKAN DAN INOVASI
- JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT

JULAI

Edaran kepada Pihak Berkepentingan

OGOS

Analisis Data