



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**

Agenda 5.0

KEPUASAN PELANGGAN DAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN

AGENDA 5.0(a)

LAPORAN MAKLUMBALAS KEPUASAN PELANGGAN 2020

- 1) U-Respon
- 2) Kajian Kepuasan Pelanggan
- 3) Maklumbalas Pihak Berkepentingan



1 U-RESPON

KATEGORI PENGGUNA



ORANG AWAM



PELAJAR







PEMBEKAL



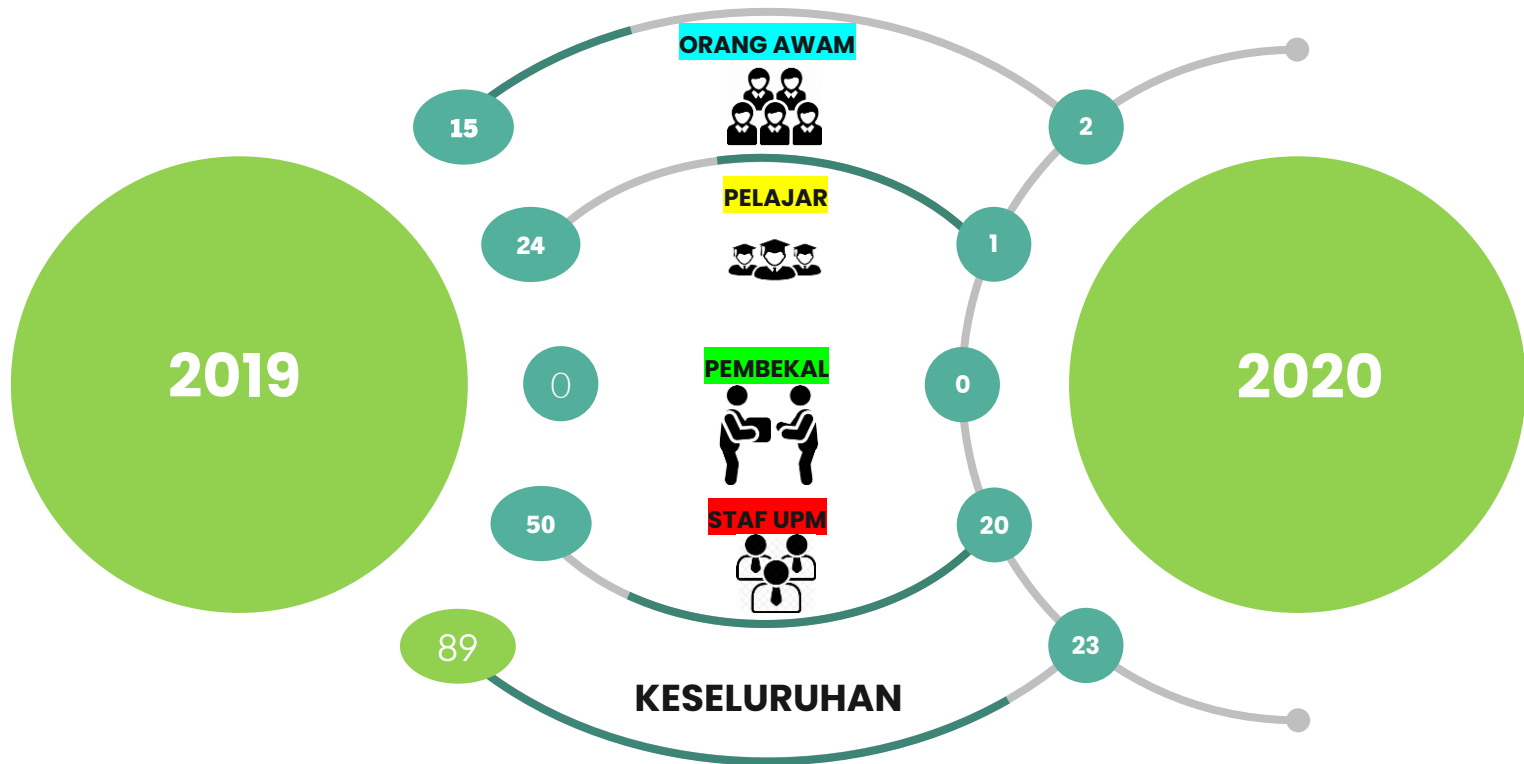
STAF UPM

KATEGORI MAKLUMBALAS

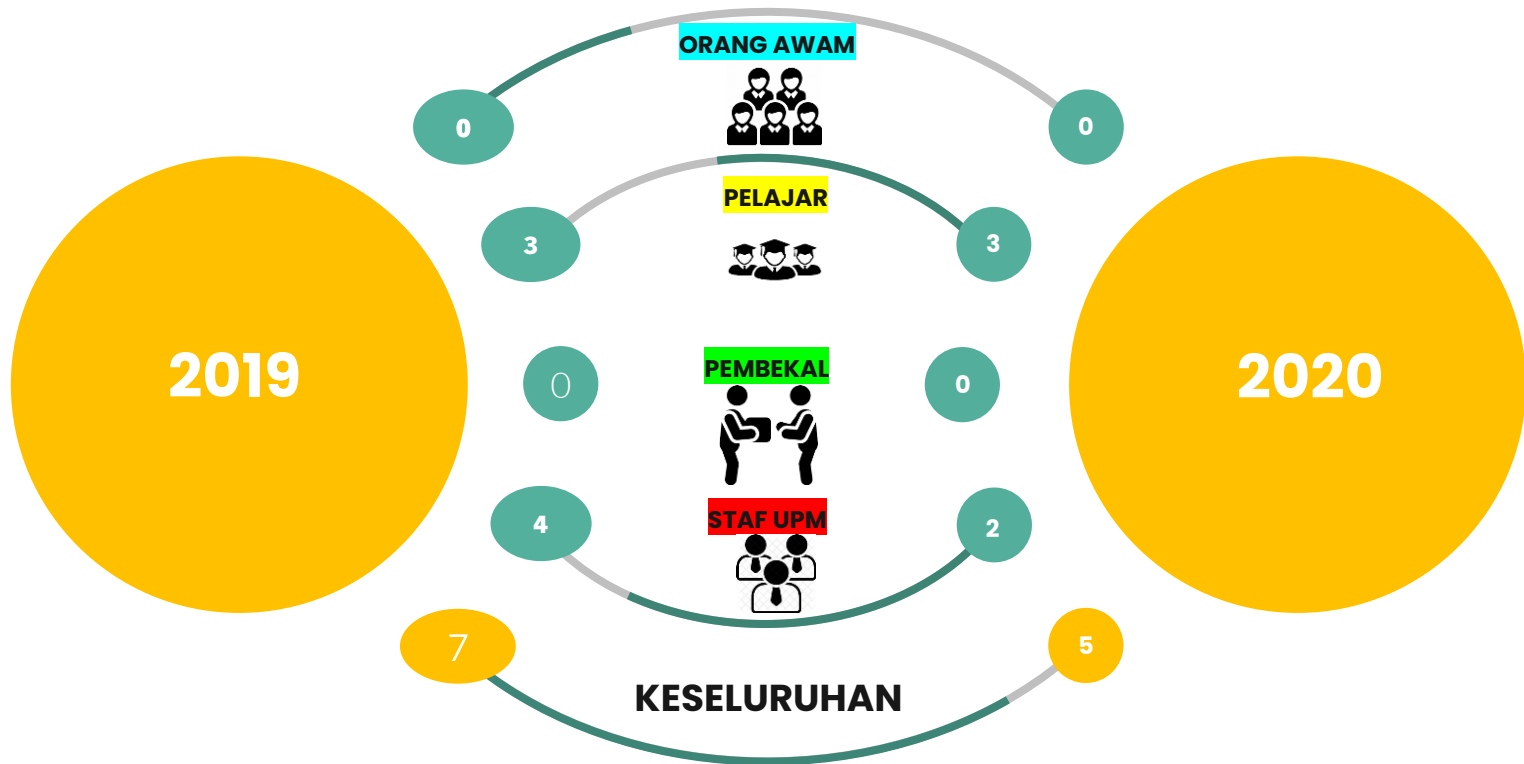
KATEGORI MAKLUMBALAS	ORANG AWAM	PELAJAR	PEMBEKAL	STAF UPM	TOTAL
 ADUAN	2	1	0	20	23
 CADANGAN	0	3	0	2	5
 PENGHARGAAN	0	0	0	1	1
 PERTANYAAN	9	4	0	2	15



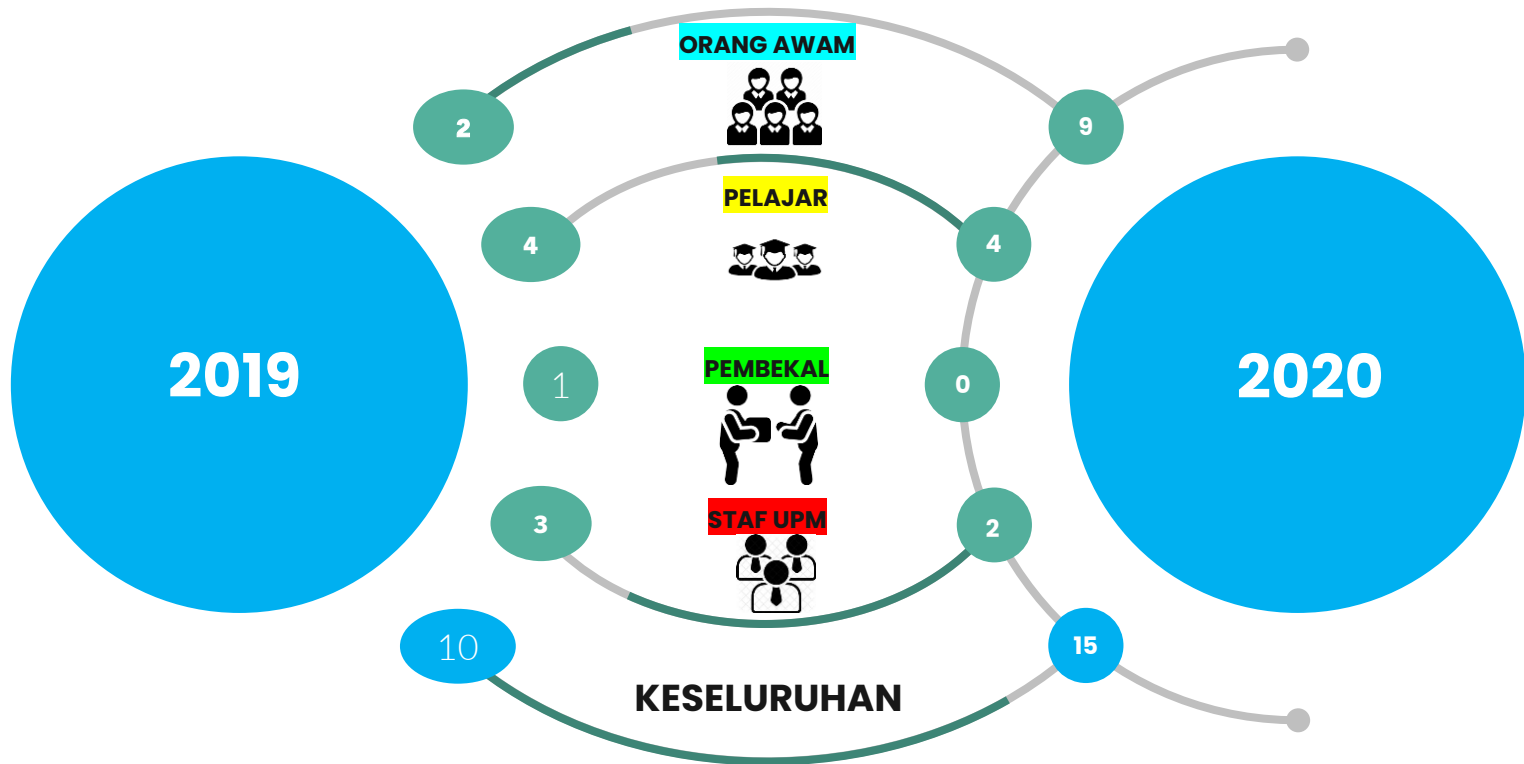
1. U-RESPON-ADUAN



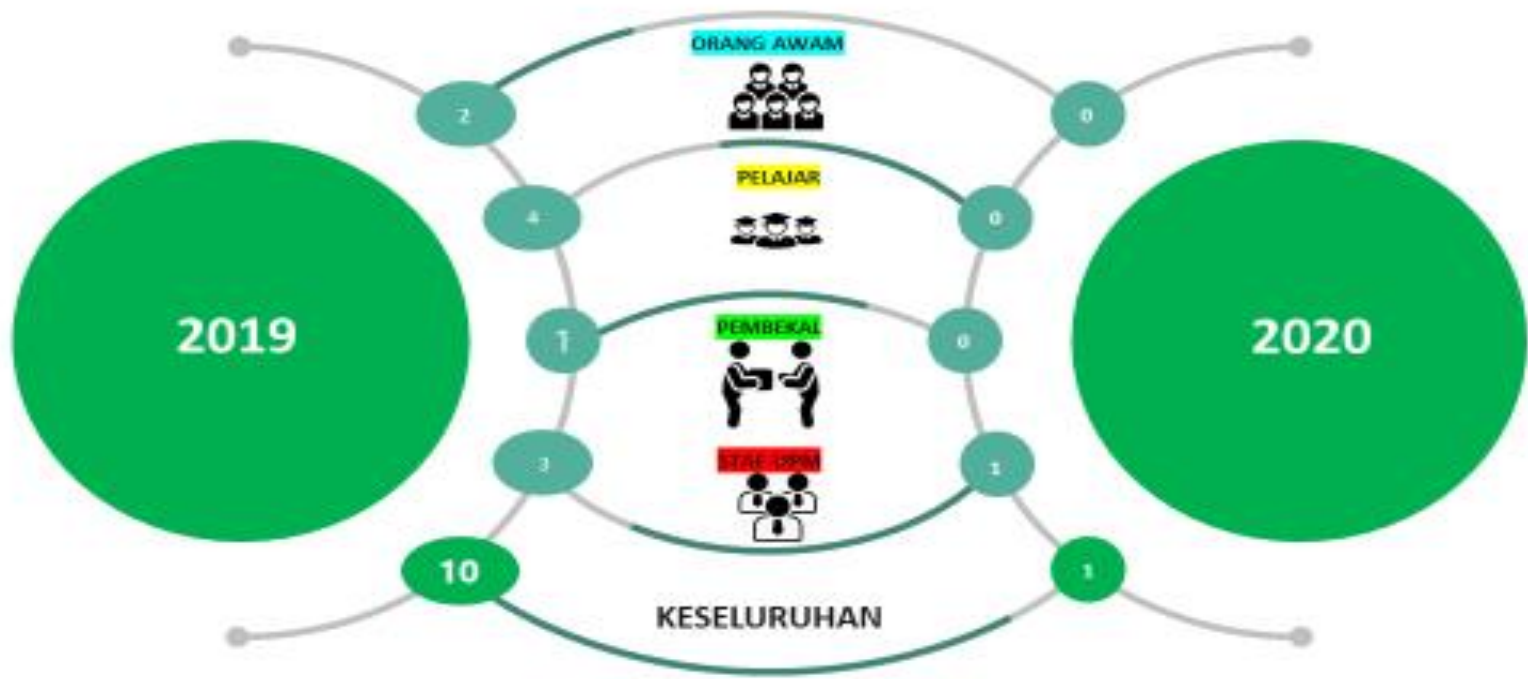
1. U-RESPON-CADANGAN







1. U-RESPON-PERTANYAAN



1. U-RESPON-PENGHARGAAN



SENARAI PTJ BERDASARKAN KATEGORI MAKLUMBALAS DAN STATUS TINDAKAN TEMPOH 1 JAN - 31 DIS 2020

		TELAH SELESAI	DALAM PROSES	TIDAK BOLEH DITUTUP	PUSAT TANGGUNGJAWAB
ADUAN 		23	0	0	-
CADANGAN 		5	0	0	-
PENGHARGAAN 		1	0	0	AKADEMIK SUKAN
PERTANYAAN 		15	0	0	-



SYOR

MESYUARAT DIMINTA MENGAMBIL PERHATIAN:

1

STATUS JUMLAH
KATEGORI MAKLUM
BALAS
DAN KATEGORI
PENGGUNA BAGI
SISTEM U - RESPON
2020

2

PERINGATAN UNTUK
MENUTUP SETIAP
MAKLUM BALAS YANG
DITERIMA OLEH PTJ
SECARA BULANAN



2

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM 2020

SKOP	KATEGORI	SKOR
PRA-SISWAZAH 31 ITEM 135 RESPONDEN	PENILAIAN KUALITI PERHIDMATAN	3.97
	PENILAIAN KUALITI PENYELIAAN	3.85
	PENILAIAN KUALITI PROFESIONALISME	4.00
	Min Keseluruhan	3.95



KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM 2020

SKOP	KATEGORI	SKOR
SISWAZAH 45 ITEM 176 RESPONDEN	PENILAIAN KUALITI PERHIDMATAN DI SEKOLAH PENGAJIAN SISWAZAH	3.73
	PENILAIAN KUALITI PERHIDMATAN DI FAKULTI/INSTITUT	3.64
	PENILAIAN KUALITI PENYELIAAN (UNTU PELAJAR PENYELIDIKAN/PROJEK SAHAJA)	3.74
	PENILAIAN KUALITI PROFESIONALISME	3.63
	PENILAIAN KUALITI SUMBER	3.47
	Min Keseluruhan	3.75



KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM 2020

SKOP	KATEGORI	SKOR
PENYELIDIKAN DAN INOVASI 16 ITEM 86 RESPONDEN	PENILAIAN PENGURUSAN PENYELIDIKAN	3.78
	PENILAIAN PENGURUSAN INOVASI	3.68
	Min Keseluruhan	3.73
	URUSAN DI KAUNTER KHIDMAT PELANGGAN	4.29
PERKHIDMATAN SOKONGAN 21 ITEM 4201 RESPONDEN	KEMUDAHAN KOMUNIKASI	4.06
	KEMUDAHAN FIZIKAL LAIN	4.04
	Min Keseluruhan	4.12



KOMEN/CADANGAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN

FAKULTI BAHASA MODEN DAN KOMUNIKASI ●

KOMUNIKASI
PELANGGAN



FAKULTI PERUBATAN DAN SAINS KESIHATAN ●

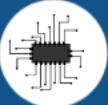
SKOP : PRA-SISWAZAH



KUALITI
PERKHIDMATAN

● SEKOLAH PERNIAGAAN DAN EKONOMI

● FAKULTI BIOTEKNOLOGI DAN SAINS BIOMOLEKUL



TEKNOLOGI
MAKLUMAT DAN
KOMUNIKASI

● SEKOLAH PENGAJIAN DAN EKONOMI



UniPutraMalaysia

@uputramalaysia

uniputramalaysia

universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

KOMEN/CADANGAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN



KOMEN/CADANGAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN

GERAN



**SKOP : PENYELIDIKAN DAN
INOVASI**

- FAKULTI PERTANIAN
- FAKULTI REKA BENTUK DAN SENIBINA
- FAKULTI PENGAJIAN PENDIDIKAN
- INSTITUT PERHUTANAN TROPIKA DAN PRODUK HUTAN

KUALITI
PERKHIDMATAN



INSTITUT BIOSAINS ●

FAKULTI SAINS ●

FAKULTI PERTANIAN ●

INSTITUT PENGAJIAN
SAINS SOSIAL ●



KOMEN/CADANGAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN

GERAN



**SKOP : PENYELIDIKAN DAN
INOVASI**

- FAKULTI PERTANIAN
- FAKULTI REKA BENTUK DAN SENIBINA
- FAKULTI PENGAJIAN PENDIDIKAN
- INSTITUT PERHUTANAN TROPIKA DAN PRODUK HUTAN

KUALITI
PERKHIDMATAN



INSTITUT BIOSAINS ●

FAKULTI SAINS ●

FAKULTI PERTANIAN ●

INSTITUT PENGAJIAN
SAINS SOSIAL ●



SKOP : SOKONGAN

KOMEN/ CADANGAN: FASILITI

FAKULTI BAHASA MODEN DAN KOMUNIKASI	FAKULTI PENGAJIAN PENDIDIKAN	FAKULTI PERTANIAN
FAKULTI KEJURUTERAAN	PUSAT ASASI SAINS PERTANIAN	PUSAT SUKAN
FAKULTI PERHUTANAN DAN PENGAJIAN ALAM SEKITAR	FAKULTI PERUBATAN SAINS DAN KESIHATAN	FAKULTI SAINS
FAKULTI EKOLOGI MANUSIA	FAKULTI SAINS DAN TEKNOLOGI MAKANAN	SEKOLAH PERNIAGAAN DAN EKONOMI
PUSAT KOKURIKULUM DAN PEMBANGUNAN PELAJAR	INSTITUT KAJIAN PERLADANGAN	

SKOP : SOKONGAN

KOMEN/ CADANGAN: KOMUNIKASI PELANGGAN	FAKULTI BIOTEKNOLOGI DAN SAINS BIOMOLEKUL	FAKULTI PENGAJIAN PENDIDIKAN	FAKULTI BAHASA MODEN DAN KOMUNIKASI
	FAKULTI KEJURUTERAAN	AKADEMI SUKAN	PUSAT SUKAN
	KOLEJ DUA BELAS	KOLEJ EMPAT BELAS	FAKULTI SAINS
	FAKULTI EKOLOGI MANUSIA	SEKOLAH PERNIAGAAN DAN EKONOMI	PUSAT PENGURUSAN WAKAF, ZAKAT DAN ENDOWMEN
	KOSASS	KOLEJ TUN DR. ISMAIL	PUSAT ANTARABANGSA (i - PUTRA)
	PUSAT PERHUBUNGAN ALUMNI	PUSAT PENGIMEJAN DAN DIAGNOSTIK NUKLEAR	



SKOP : SOKONGAN

KOMEN/ CADANGAN : KUALITI PERKHIDMATAN			
	FAKULTI BIOTEKNOLOGI DAN SAINS BIOMOLEKUL	FAKULTI PERHUTANAN DAN ALAM SEKITAR	FAKULTI BAHASA MODEN DAN KOMUNIKASI
	FAKULTI KEJURUTERAAN	FAKULTI PERTANIAN	PUSAT SUKAN
	KOLEJ TIGA BELAS	FAKULTI PERUBATAN DAN SAINS KESIHATAN	PUSAT ASASI SAINS PERTANIAN
		SEKOLAH PERNIAGAAN DAN EKONOMI	



SYOR

MESYUARAT DIMINTA MENGAMBIL PERHATIAN:

1

LAPORAN BAGI
KAJIAN KEPUASAN
PELANGGAN 2020

2

KOMEN DAN CADANGAN
BERTULIS YANG
DIMAJUKAN KEPADA PTJ
UNTUK DIBINCANGKAN
DAN MENGENALPASTI
TINDAKAN YANG
BERSESUAIAN DI DALAM
MESYUARAT
PENGURUSAN PTJ

AGENDA

5.0(a)

LAPORAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS 2020



3 PIHAK BERKEPENTINGAN

S K O P



SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN

PELAJAR TAHUN 2 = 728 RESPONDEN

OBJEKTIF : MENGUKUR TAHAP PENGUASAAN PELAJAR TERHADAP PROGRAM PENGAJIAN SERTA TAHAP KEMUDAHAN YANG DISEDIAKAN DI UPM

INDEKS KEPUASAN KESELURUHAN YANG TERHASIL BERADA DI TAHAP PERLU PENAMBAHBAIKAN

3 CADANGAN UTAMA BAGI MENINGKATKAN TAHAP KEPUASAN PELAJAR SEPERTI BERIKUT :

- PROSES PENDAFTARAN KURSUS SETIAP SEMESTA MUDAH DAN TIDAK MEMBEBANKAN
- MEMASTKIAN KEMUDAHAN OKU MENCUKUPI
- KEBOLEHCAPAIAN DI DALAM BILIK KULIAH ADALAH BERKELAJUAN TINGGI

PENAJA = 19 RESPONDEN

OBJEKTIF : MENGUKUR TAHAP KEPUASAN PENAJA TERHADAP PENCAPAIAN PELAJAR SERTA PIHAK UNIVERSITI

INDEKS KEPUASAN KESELURUHAN TERHASIL BERADA DI TAHAP PERLU PENAMBAHBAIKAN

3 CADANGAN UTAMA BAGI MENINGKATKAN TAHAP KEPUASAN PENAJA SEPERTI BERIKUT :

- PIHAK UNIVERSITI PERLU SENTIASA MENGHANTAR KEPUTUSAN SEMESTA EPADA PENAJA
- PENYAMPAIAN KEPUTUSAN SEMESTA PELAJAR KEPADA PENAJA PERLU DIBUAT DALAM TEMPOH MUNASABAH
- MEMASTIKAN PELAJAR TAJAAN BERGRADUAT DALAM TEMPOH MASA DITETAPKAN



SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI

PENYELIDIK = 73 RESPONDEN

OBJEKTIF : MENGUKUR TAHAP PENGUASAAN PENYELIDIK TERHADAP PERKHIDMATAN PENYELIDIKAN DI UPM

INDEKS KEPUASAN KESELURUHAN YANG TERHASIL BERADA DI TAHAP PERLU PENAMBAHBAIKAN

3 CADANGAN UTAMA BAGI MENINGKATAN TAHAP KEPUASAN PENYELIDIK SEPERTI BERIKUT :

- MEMBANTU PENYELIDIK MENGHASILAN ARTIKAL JURNAL YANG BERKUALITI TINGGI
- MENINGKATKAN PERUNTUKKAN DANA
- MENINGKATAN KEFAHAMAN PENYELIDIK MENGENAI GLOSARI MyRA

INDUSTRI = 10 RESPONDEN

OBJEKTIF : MENGUKUR TAHAP KEPUASAN INDUSTRI TERHADAP PERKHIDMATAN PENYELIDIKAN DI UPM

INDEKS KEPUASAN KESELURUHAN TERHASIL BERADA DI TAHAP PERLU PENAMBAHBAIKAN

3 CADANGAN UTAMA BAGI MENINGKATKAN TAHAP KEPUASAN PENYELIDIK SEPERTI BERIKUT :

- PEGAWAI/STAF PERLU MEMBERI PENERANGAN BERKENAAN KONTRAK DENGAN JELAS
- PEGAWAI/STAF PERLU BERSIKAP PROFESIONAL SEPANJANG PENGURUSAN PERUNDINGAN PERNIAGAAN
- PEGAWAI/STAF PERLU MEMPUNYAI PENGETAHUAN TERHADAP PENGURUSAN PERUNDINGAN

SKOP JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT

STAF = 153 RESPONDEN

OBJEKTIF : MENGUKUR TAHAP PENGUASAAN STAF DALAM PELAKSANAAN PROGRAM/AKTIVITI JINM DI UPM

INDEKS KEPUASAN KESELURUHAN YANG TERHASIL BERADA DI TAHAP PERLU PENAMBAHBAIKAN

3 CADANGAN UTAMA BAGI MENINGKATKAN TAHAP KEPUASAN STAF SEPerti BERIKUT :

- SISTEM ICRIS PERLU MESRA PENGGUNA , MUDAH DIAKSES DAN MUDAH DIFAHAMI
- KEMUDAHAN DAN SUMBER PERLU DITAMBAH KETIKA PELAKSANAAN PROGRAM
- MEMASTIKAN PENEMPATAN PELAJAR UNTUK LATIHAN INDUSTRI

INDUSTRI = 56 RESPONDEN

OBJEKTIF : MENGUKUR TAHAP KEPUASAN INDUSTRI DALAM MELAKSANAKAN PROGRAM/ATIVITI JINM DI UPM

INDEKS KEPUASAN KESELURUHAN TERHASIL BERADA DI TAHAP PERLU PENAMBAHBAIKAN

3 CADANGAN UTAMA BAGI MENINGKATKAN TAHAP KEPUASAN INDUSTRI SEPerti BERIKUT :

- PROMOSI PROGRAM PERLU MUDAH DILIHAT DI PAPARAN MEDIA CETAK
- LAMAN WEB UPM PERLU PAMER MAKLUMAT PROGRAM/PROJEK/BIDANG KEPAKARAN SECARA MELUAS
- PENERANGAN LEBIH TERPERINCI DALAM IMPLIKASI ILMU DI UPM TERHADAP SYARIKAT TERLIBAT



SKOP JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT

KOMUNITI = 56 RESPONDEN

OBJEKTIF : MENGUKUR TAHAP KEPUASAN KOMUNITI DALAM PELAKSANAAN PROGRAM/AKTIVITI JINM DI UPM

INDEKS KEPUASAN KESELURUHAN YANG TERHASIL BERADA DI TAHAP
MEMBERANGSANGKAN

3 CADANGAN UTAMA BAGI MENINGKATAN TAHAP KEPUASAN KOMUNITI SEPERTI BERIKUT :

- MEMASTIKAN MAKLUMBALAS DARIPADA PAKAR MUDAH DIPEROLEHI
- PORTAL BERKAITAN PROGRAM KOMUNITI PERLU LEBIH MUDAH DICAPAI
- PENGLIBATAN MASYARAKAT PELBAGAI PERINGKAT UMUR DAN BANGSA DALAM AKTIVITI

RUMUSAN BAGI KAJIAN PIHAK BERKEPENTINGAN 2020

1 <i>PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN</i>	1. BAKAL PELAJAR - TIDAK DILAKSANAKAN 2. PELAJAR TAHUN 2 - DILAKSANAKAN 3. PENAJA - DILAKSANAKAN
2 <i>PENYELIDIKAN DAN INOVASI</i>	1. PENYELIDIKAN - DILAKSANAKAN 2. INDUSTRI - DILAKSANAKAN
3 <i>JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT</i>	1. KOMUNITI - DILAKSANAKAN 2. STAF - DILAKSANAKAN 3. INDUSTRI - DILAKSANAKAN



SYOR

MESYUARAT DIMINTA MENGAMBIL PERHATIAN:

1

MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS
2020 YANG MERANGKUMI TIGA (3) SKOP
UTAMA IAITU PENGAJARAN DAN
PEMBELAJARAN , PENYELIDIKAN DAN INOVASI
SERTA JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT

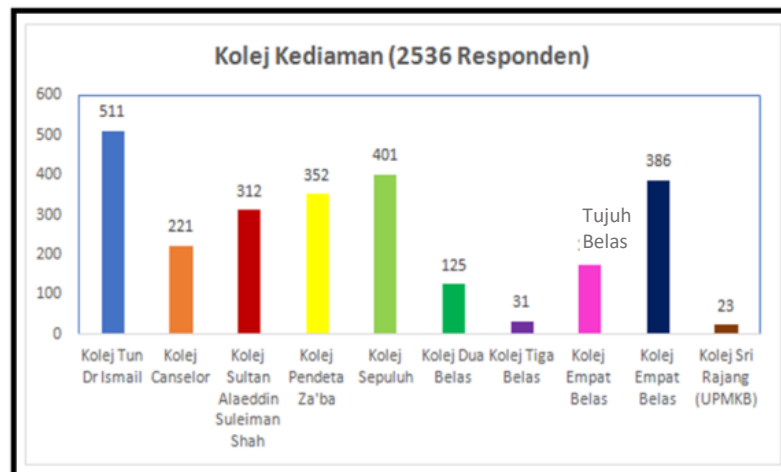
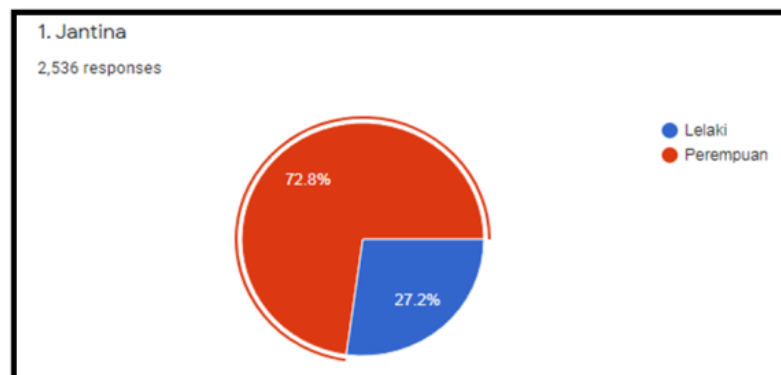


AGENDA 5.0(b)

LAPORAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN ISMS 2020



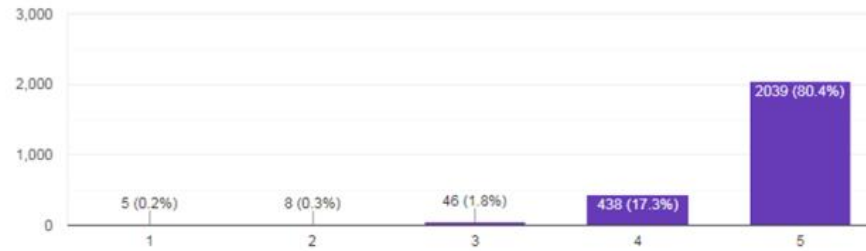
Laporan Analisis Soal Selidik Keselamatan Maklumat Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah Sesi Kemasukan 2020/2021



Rajah I: Soalan i

1. Saya dapati maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat adalah tepat.

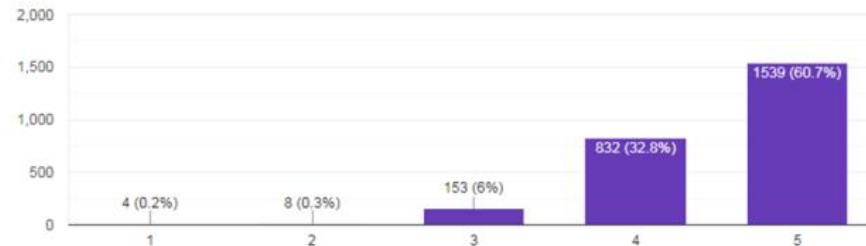
2,536 responses



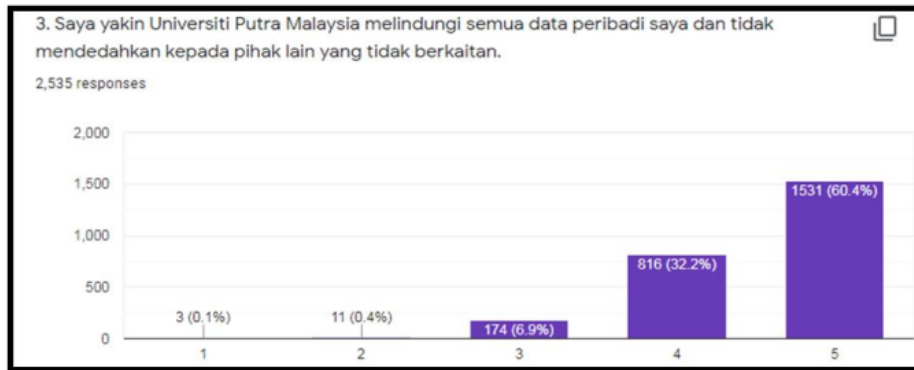
Rajah II: Soalan ii

2. Saya yakin maklumat peribadi saya akan digunakan untuk tujuan pendaftaran dan urusan berkaitan di Universiti Putra Malaysia sahaja.

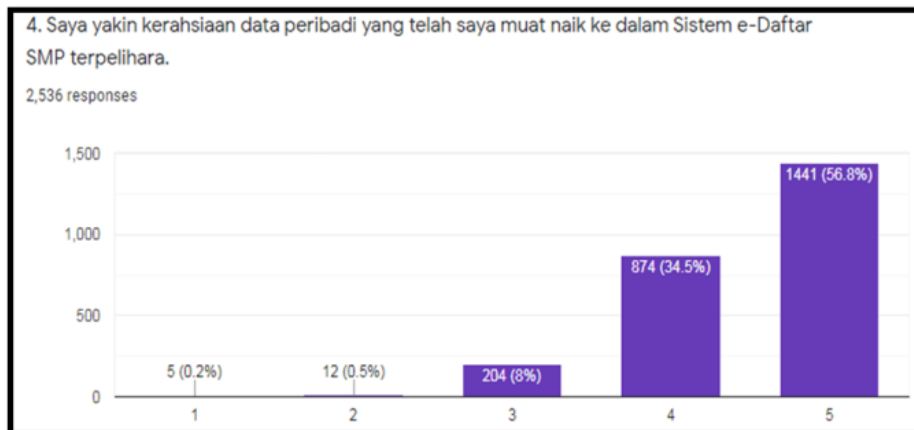
2,536 responses



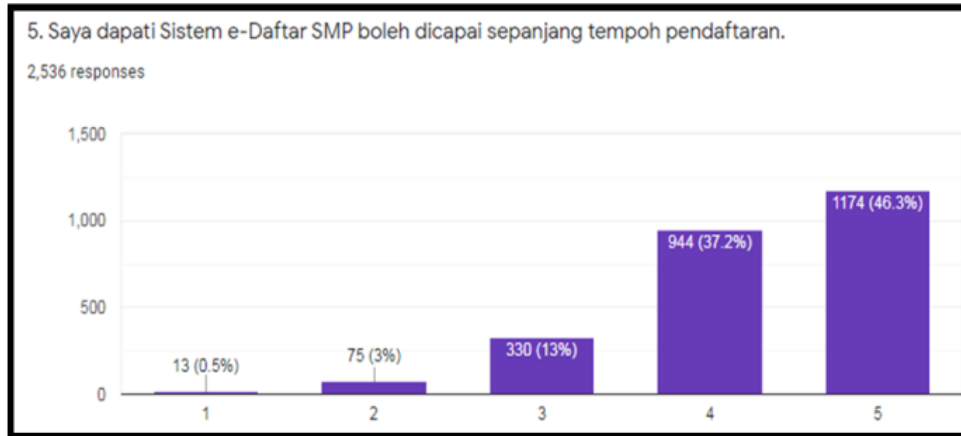
Rajah III: Soalan iii



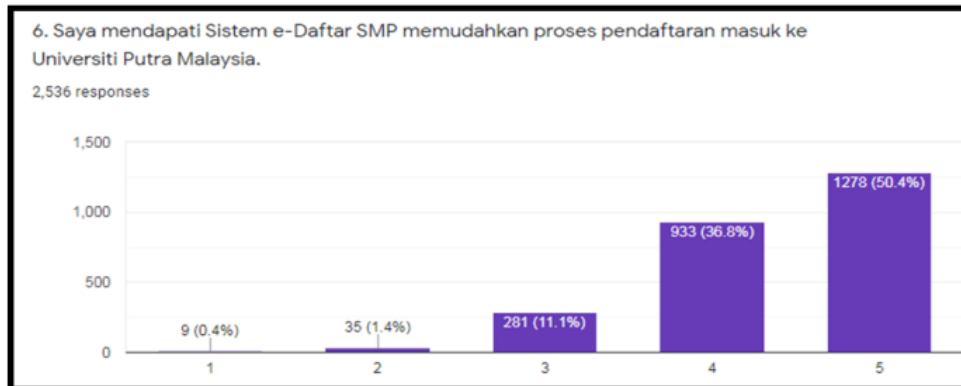
Rajah IV: Soalan iv



Rajah V: Soalan v



Rajah VI: Soalan vi

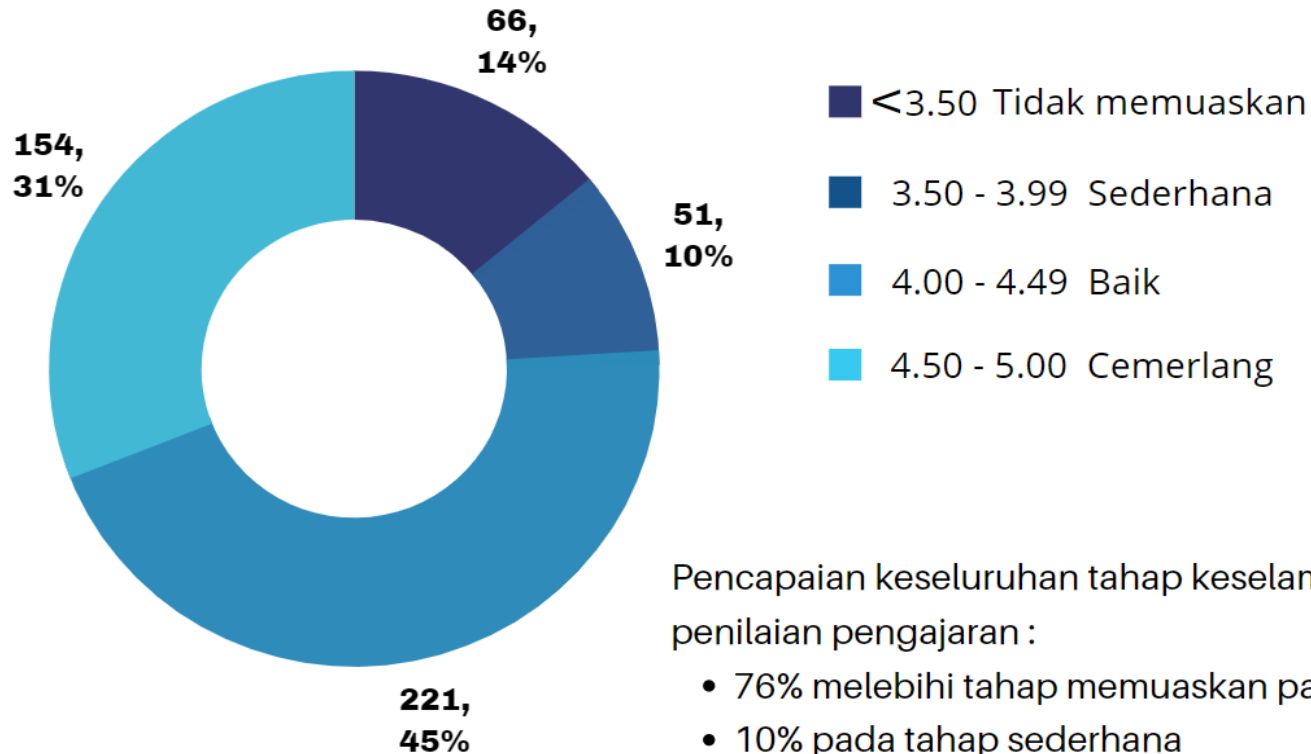




CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

- Meningkatkan lagi tahap keselamatan maklumat peribadi dengan menambah bilangan sekuriti di dalam sistem yang di bangunkan
- Memastikan setiap maklumat yang akan dimasukkan dalam sistem e-daftar dibuat semakan kali ke 2
- Memastikan maklumat peribadi pelajar dilindungi dan tidak terdedah kepada pihak lain

LAPORAN SOAL SELIDIK KESELAMATAN MAKLUMAT PENILAIAN PENGAJARAN PRASISWAZAH SEMESTER KEDUA 2019/2020



Pencapaian keseluruhan tahap keselamatan maklumat penilaian pengajaran :

- 76% melebihi tahap memuaskan pada skala 4.00 - 5.00
- 10% pada tahap sederhana
- 14% pada tahap tidak memuaskan

PENCAPAIAN
MENGIKUT
ITEM

KATEGORI

SKOR

Saya yakin bahawa maklumat peribadi saya dirahsiakan	4.20
Saya yakin terhadap integriti maklumat dalam sistem penilaian pengajaran	4.17
Saya berpuas hati dengan ketersediaan sistem penilaian pengajaran	4.10
Min Keseluruhan	4.16

SYOR

MESYUARAT DIMINTA MENGAMBIL PERHATIAN:

1

Laporan analisis soal selidik pihak berkepentingan ISMS 2020 seperti yang dibentangkan








UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI




Terima Kasih

 UniPutraMalaysia

 @uputramalaysia

 uniputramalaysia

 universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE