



**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



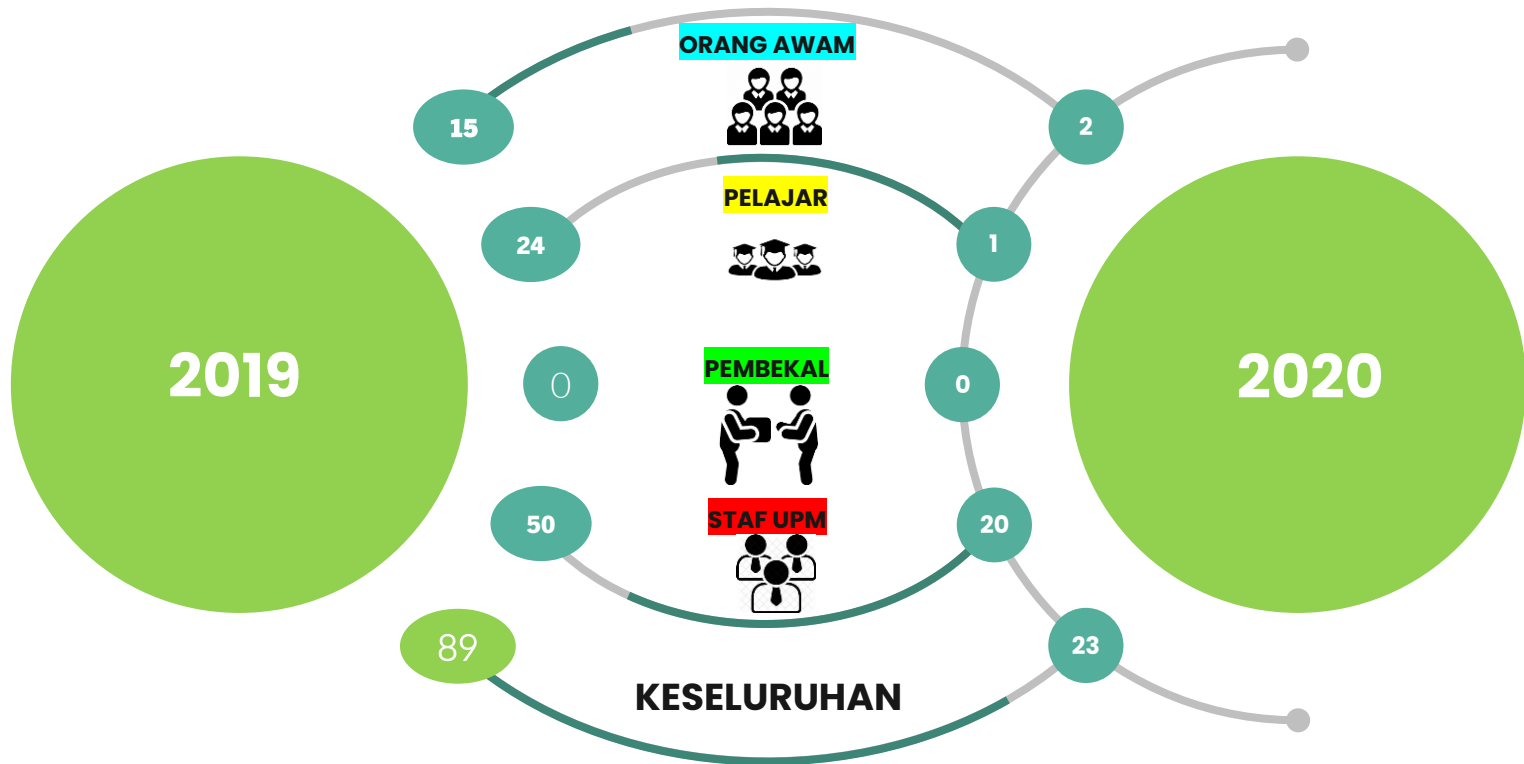
STAF UPM

## KATEGORI MAKLUMBALAS

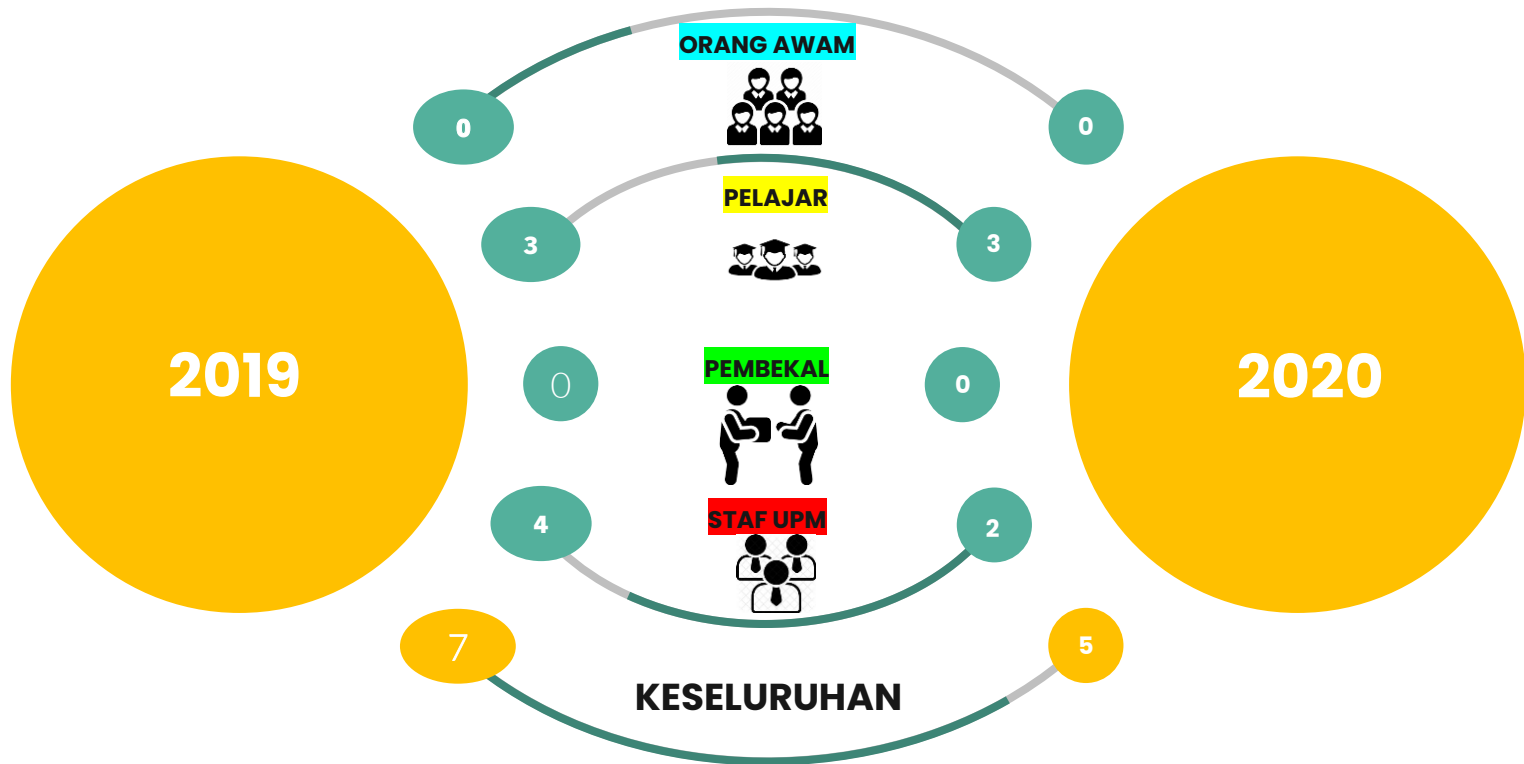
KATEGORI MAKLUMBALAS	ORANG AWAM	PELAJAR	PEMBEKAL	STAF UPM	TOTAL
 ADUAN	2	1	0	20	<b>23</b>
 CADANGAN	0	3	0	2	<b>5</b>
 PENGHARGAAN	0	0	0	1	<b>1</b>
 PERTANYAAN	9	4	0	2	<b>15</b>



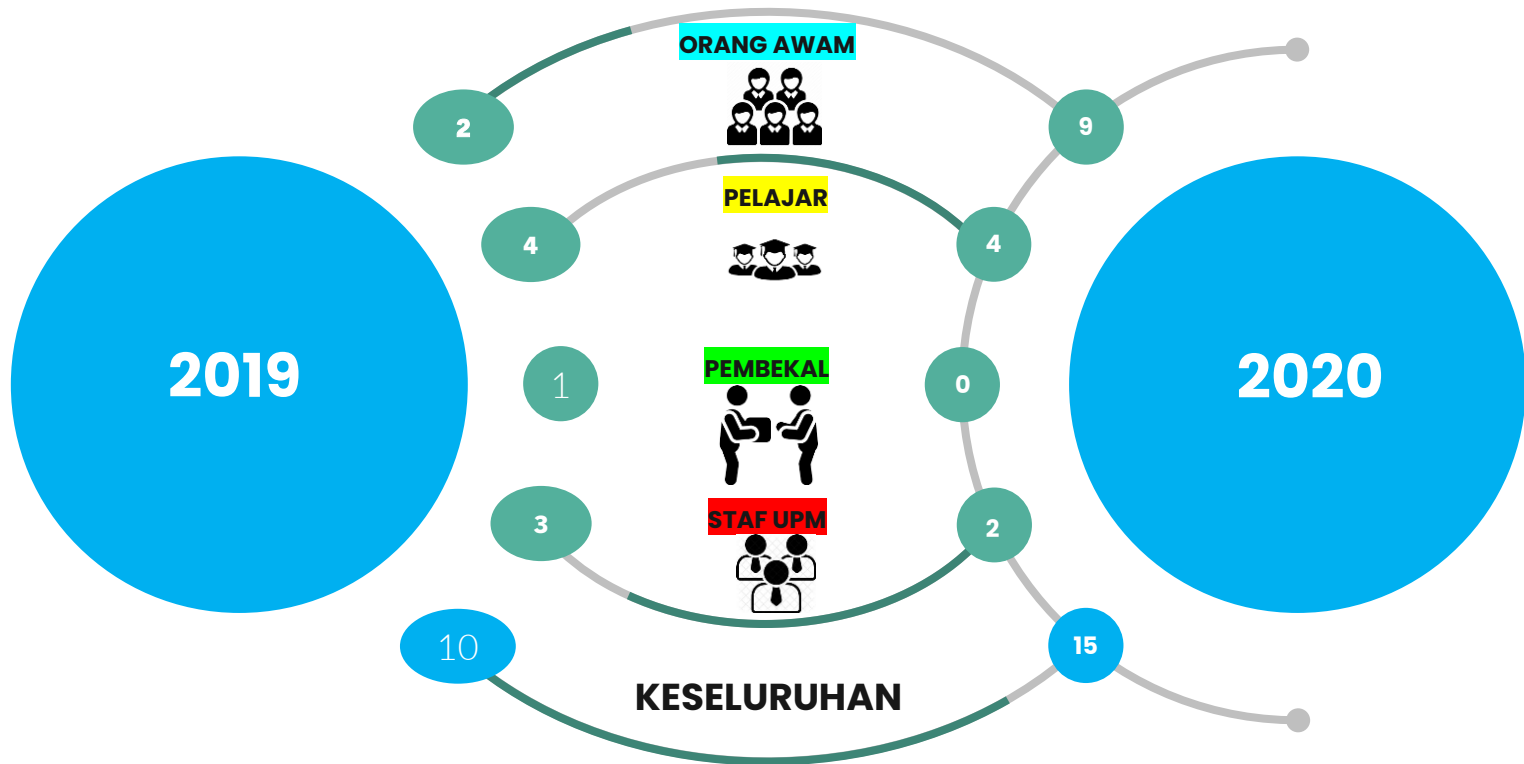
# 1. U-RESPON-ADUAN



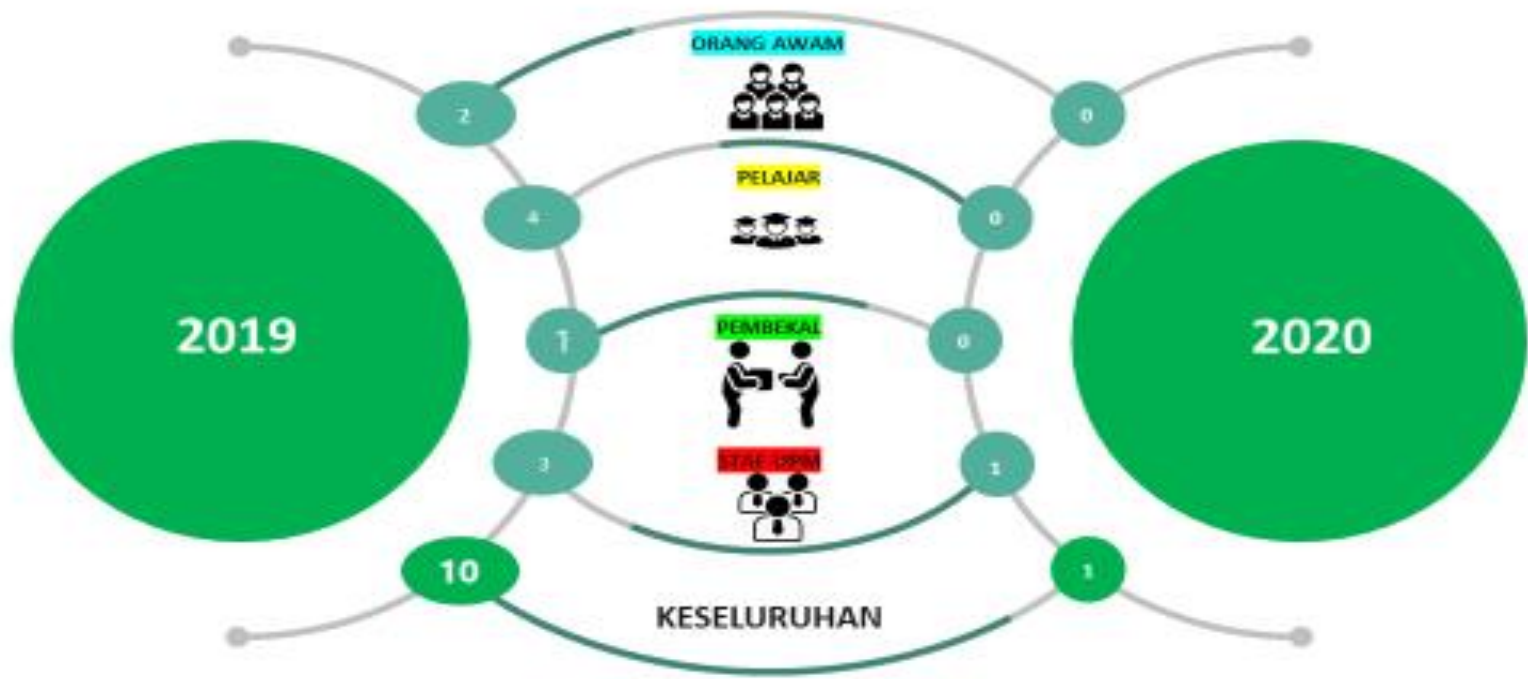
# 1. U-RESPON-CADANGAN







# 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
	<b>Min Keseluruhan</b>	<b>3.95</b>



# KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM 2020

SKOP	KATEGORI	SKOR
<b>SISWAZAH</b>  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
	<b>Min Keseluruhan</b>	<b>3.75</b>



# KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM 2020

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



# KOMEN/CADANGAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN

FAKULTI BAHASA MODEN DAN KOMUNIKASI ●

KOMUNIKASI  
PELANGGAN



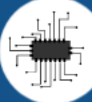
FAKULTI PERUBATAN DAN SAINS KESIHATAN ●

## SKOP : PRA-SISWAZAH



KUALITI  
PERKHIDMATAN

- SEKOLAH PERNIAGAAN DAN EKONOMI
- FAKULTI BIOTEKNOLOGI DAN SAINS BIOMOLEKUL



TEKNOLOGI  
MAKLUMAT DAN  
KOMUNIKASI

- SEKOLAH PENGAJIAN DAN EKONOMI



# 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 ●



UniPutraMalaysia

@uputramalaysia

uniputramalaysia

universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE



## SKOP : SOKONGAN

<b>KOMEN/ CADANGAN:  FASILITI</b>	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

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



# SKOP : SOKONGAN

<b>KOMEN/ CADANGAN :</b>  <b>KUALITI PERKHIDMATAN</b>			
	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  
BERSEBUAIAN 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
- MEMASTIKAN 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

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

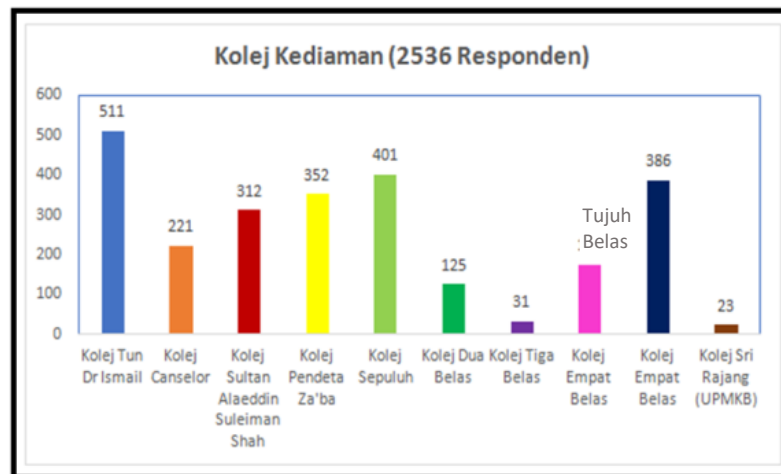
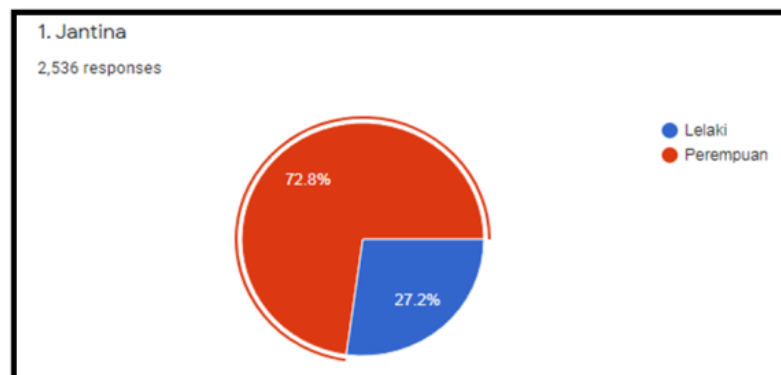


# AGENDA 5.0(b)

## LAPORAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN ISMS 2020



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



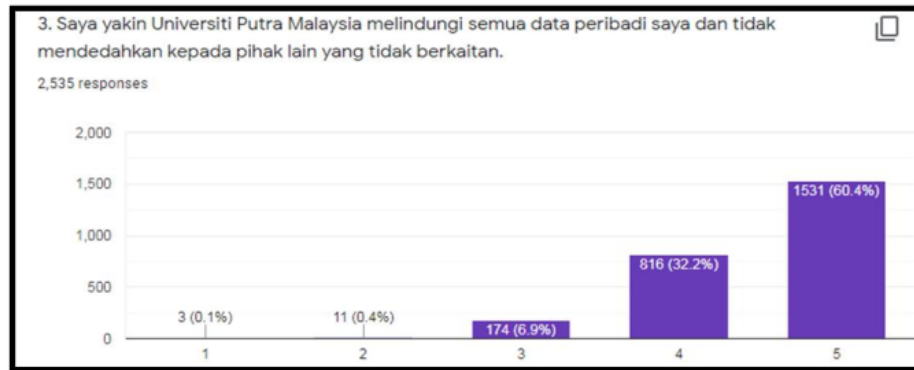
## Rajah I: Soalan i



## Rajah II: Soalan ii



### Rajah III: Soalan iii

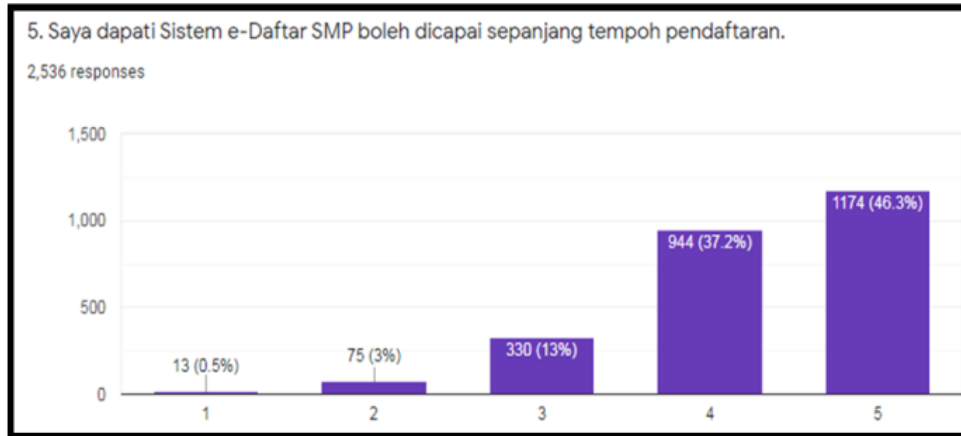


### Rajah IV: Soalan iv

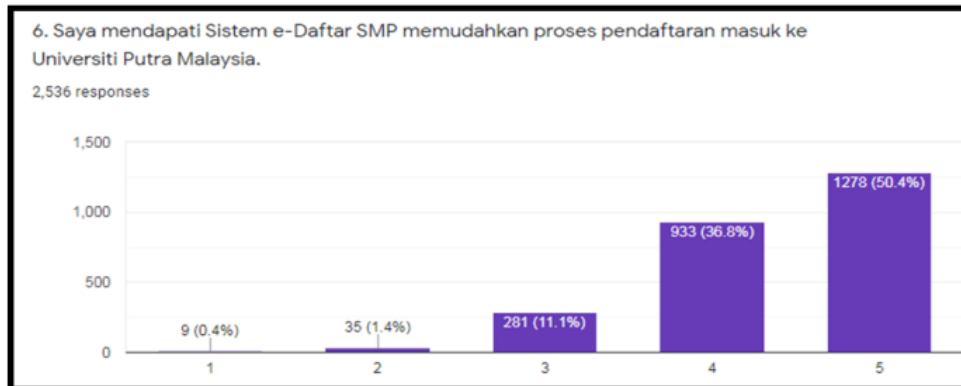




Rajah V: Soalan v



Rajah VI: Soalan vi

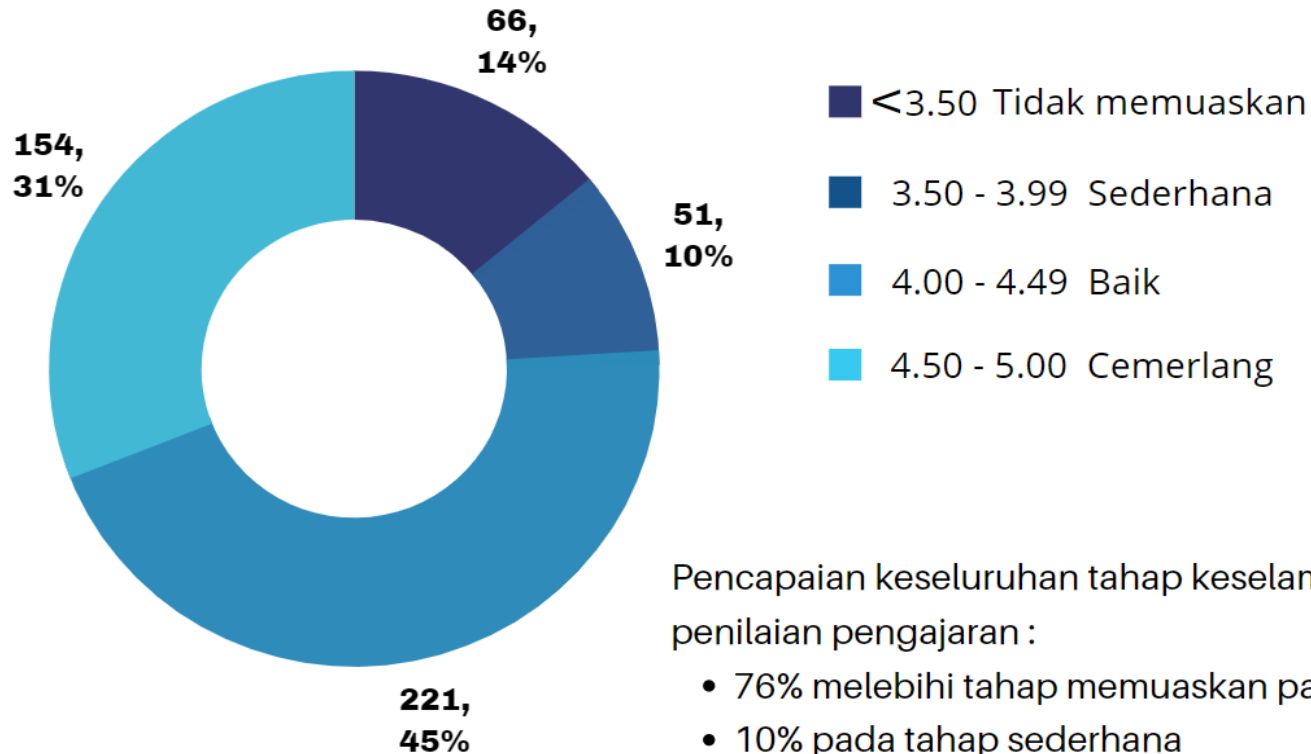




## CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

- 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
<b>Min Keseluruhan</b>	<b>4.16</b>

# 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