



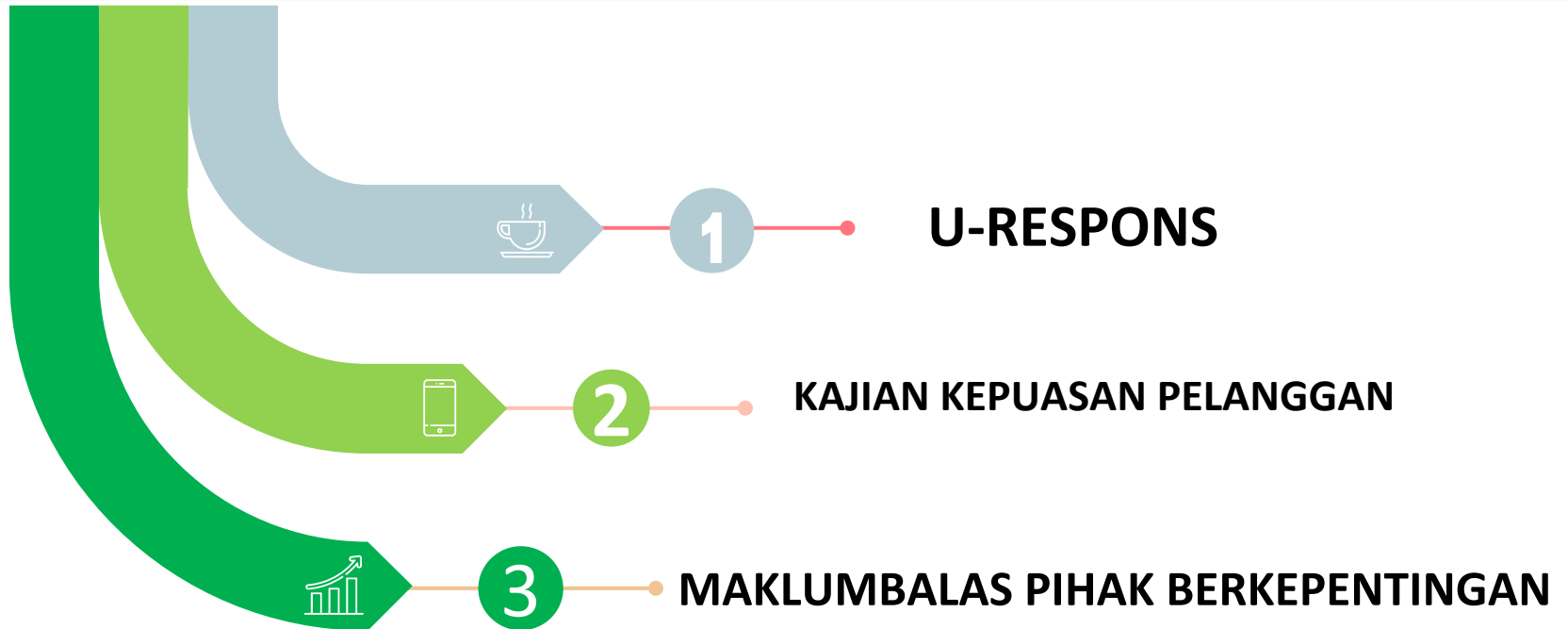
**Universiti
Putra
Malaysia**



AGENDA 5 : (a) & (b) KEPUASAN PELANGGAN DAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN 2021

**MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) TAHUN 2022
20 SEPTEMBER 2022**

Laporan Kepuasan Pelanggan terbahagi kepada tiga (3) iaitu :



1 SISTEM U-RESPONS BAGI TAHUN 2021

KATEGORI MAKLUMBALAS	ORANG AWAM 	PELAJAR 	PEMBEKAL 	STAFF 	JUMLAH
ADUAN	0	1	0	15	16
CADANGAN	0	1	0	5	6
PENGHARGAAN	0	0	0	0	0
PERTANYAAN	0	0	0	4	4
JUMLAH KESELURUHAN	0	2	0	24	26

PERBANDINGAN BAGI TIGA (3) TAHUN TERKINI

ADUAN	TAHUN	2019	2020	2021
	 ORANG AWAM	15	2	0
	 PELAJAR	24	1	1
	 PEMBEKAL	0	0	0
	 STAF UPM	50	20	15
	JUMLAH	89	23	16

PERBANDINGAN BAGI TIGA (3) TAHUN TERKINI

CADANGAN

TAHUN		2019	2020	2021
	ORANG AWAM	0	0	0
	PELAJAR	3	3	1
	PEMBEKAL	0	0	0
	STAF UPM	4	2	5
JUMLAH		7	5	6

PERBANDINGAN BAGI TIGA (3) TAHUN TERKINI

PERTANYAAN

TAHUN		2019	2020	2021
	ORANG AWAM	82	9	0
	PELAJAR	60	4	0
	PEMBEKAL	1	0	0
	STAF UPM	10	2	4
JUMLAH		153	15	4

PERBANDINGAN BAGI TIGA (3) TAHUN TERKINI

PENGHARGAAN

TAHUN		2019	2020	2021
	ORANG AWAM	2	0	0
	PELAJAR	4	0	0
	PEMBEKAL	1	0	0
	STAF UPM	3	1	0
JUMLAH		10	1	0

STATUS TINDAKAN

KATEGORI MAKLUMBALAS	TELAH SELESAI	DALAM PROSES	BELUM DIAMBIL TINDAKAN
ADUAN	16	0	0
CADANGAN	6	0	0
PENGHARGAAN	0	0	0
PERTANYAAN	4	0	0
JUMLAH	26	0	0

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian berhubung status jumlah kategori maklum balas dan kategori pengguna bagi maklum balas yang diterima melalui sistem U-respons.

2

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM SKOP : PRA SISWAZAH

>80–100
SANGAT
MEMUASKAN

>60-79.99
MEMUASKAN

<60
TIDAK
MEMUASKAN

PENILAIAN KUALITI:	MIN	PERATUS (%)	TAHAP KEPUASAN
PENILAIAN KUALITI PERKHIDMATAN	3.85	71.35	Memuaskan
PENILAIAN KUALITI PENYELIAAN	3.94	73.70	Memuaskan
PENYELIAAN KUALITI PROFESIONALISME	3.92	73.19	Memuaskan
Min Keseluruhan	3.91		

Untuk Penilaian Kualiti Perkhidmatan, kesemua item berada pada tahap memuaskan **kecuali satu item iaitu Penggunaan SMP dalam pendaftaran subjek yang berada pada paras TIDAK MEMUASKAN.**

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM

SKOP : PRA SISWAZAH



Tiga (3) item yang mencatat skor tertinggi :

- ☐ Penggunaan PutraBlast sebagai sistem pengurusan pembelajaran universiti,
- ☐ Pensyarah menjalankan tugas secara professional, dan
- ☐ Dewan/Bilik Peperiksaan adalah bersesuaian.



Tiga (3) item yang memerlukan penambahbaikan ialah:

- ☐ Penggunaan SMP dalam pendaftaran subjek
- ☐ Kemudahan wifi/u-Spot di Fakulti/Institut dan
- ☐ Jadual Kuliah dan Jadual Peperiksaan yang membebankan.

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM

SKOP : SISWAZAH

**>80–100
SANGAT
MEMUASKAN**

**>60-79.99
MEMUASKAN**

**<60
TIDAK
MEMUASKAN**

PENILAIAN KUALITI:	MIN	PERATUS (%)	TAHAP KEPUASAN
PERKHIDMATAN DI SEKOLAH PENGAJIAN SISWAZAH	3.68	67.04	Memuaskan
PERKHIDMATAN DI FAKULTI/INSTITUT	3.73	68.46	Memuaskan
PENILAIAN KUALITI PENYELIAAN (UNTUK PELAJAR PENYELIDIKAN/PROJEK SAHAJA)	4.01	75.31	Memuaskan
PENILAIAN KUALITI PROFESIONALISME	3.92	73.00	Memuaskan
PENILAIAN KUALITI SUMBER	3.58	64.74	Memuaskan
Min Keseluruhan	3.78		

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM

SKOP : SISWAZAH

Kesemua item berada pada tahap memuaskan.



Dua (2) item yang mendapat skor tertinggi :

- ✓ Penilaian Kualiti Penyeliaan
- ✓ Penilaian Kualiti Profesionalisme



Tiga (3) item yang mendapat skor terendah :

❖ Penilaian Kualiti Sumber

(Menyediakan bantuan kewangan untuk penyebaran hasil penyelidikan dan Menyediakan persekitaran yang kondusif untuk melaksanakan penyelidikan)

❖ Penilaian Kualiti Perkhidmatan SGS Keseluruhan

(Pengambilan,Pendaftaran,Rekod Akademik, Tesis, Biasiswa,Kebajikan,Latihan-Putra Sarjana)

❖ Penilaian Kualiti Perkhidmatan SGS (Kualiti Maklumat)

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM

SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI

**>80–100
SANGAT
MEMUASKAN**

**>60-79.99
MEMUASKAN**

**<60
TIDAK
MEMUASKAN**

PENILAIAN KUALITI	MIN	PERATUS (%)	TAHAP KEPUASAN
PENGURUSAN PENYELIDIKAN	3.62	65.51	Memuaskan
PENGURUSAN INOVASI	3.55	63.83	Memuaskan
Min Keseluruhan	3.59		

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM

SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI

Pengurusan Penilaian Penyelidikan mempunyai lapan item dan kesemua item ini berada dalam tahap memuaskan.



Tiga (3) item yang mendapat skor tertinggi :

- ✓ Staf berkebolehan dan sebaik mungkin membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan
- ✓ Penyaluran maklumat berkaitan penawaran geran, prosedur dan garis panduan berkaitan adalah berkesan
- ✓ Pegawai mudah dihubungi/mesra dan bersikap professional.

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM

SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI



Tiga (3) item yang memerlukan penambahbaikan :

- Proses penilaian geran penyelidikan adalah mengikut tempoh yang ditetapkan
- Penggunaan PRIMIS dalam pengurusan maklumat /data penyelidikan pegawai akademik
- Permohonan menghadiri seminar/konferensi luar negara menggunakan peruntukan geran penyelidikan adalah cekap dan mengikut tempoh yang ditetapkan.

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM SKOP SOKONGAN

**>80–100
SANGAT
MEMUASKAN**

**>60-79.99
MEMUASKAN**

**<60
TIDAK
MEMUASKAN**

PENILAIAN KUALITI	MIN	PERATUS(%)	TAHAP KEPUASAN
URUSAN DI KAUNTER KHIDMAT PELANGGAN	4.23	80.87	Sangat Memuaskan
KEMUDAHAN KOMUNIKASI	3.95	73.76	Memuaskan
KEMUDAHAN FIZIKAL LAIN	3.92	73.11	Memuaskan
Min Keseluruhan	4.04		

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM SKOP SOKONGAN

Terdapat enam (6) item dinilai bagi perkhidmatan di kaunter khidmat pelanggan. Kebanyakan item untuk dimensi ini berada dalam tahap sangat memuaskan kecuali satu item iaitu **Kebolehan dalam memberi maklum balas dengan cepat dan tepat** berada pada tahap memuaskan.

BIL	PENILAIAN	MIN	PERATUS (%)	TAHAP KEPUASAN
1.	Tahap layanan yang diberikan dari segi kemesraan dan penggunaan Bahasa	4.27	81.75	Sangat Memuaskan
2.	Tahap kemahiran dan kecekapan dalam menjalankan tugas	4.23	80.75	Sangat Memuaskan
3.	Kemampuan dalam memberikan penjelasan yang tepat	4.23	80.75	Sangat Memuaskan
4.	Kebolehan dalam memberi maklum balas dengan cepat dan tepat	4.17	79.25	Memuaskan
5.	Tahap kesediaan untuk membantu	4.24	81.0	Sangat Memuaskan
6.	Kemampuan untuk memberi layanan yang adil tanpa diskriminasi	4.26	81.50	Sangat Memuaskan

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN UPM SKOP SOKONGAN

Analisis seterusnya ialah **KEMUDAHAN KOMUNIKASI**.
Kesemua item berada pada tahap Memuaskan.



Tiga (3) item yang mendapat skor tertinggi ialah :

- Melalui emel
- Melalui telefon
- laman sesawang



Dua (2) item yang mencatat skor terendah ialah :

- Melalui surat dan
- Melalui temujanji/bersemuka secara rasmi dengan pegawai.

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian berhubung laporan bagi Kajian Kepuasan Pelanggan bagi tahun 2021 serta komen dan cadangan pelanggan yang dimajukan kepada PTJ untuk dibincangkan dan mengenalpasti tindakan yang bersesuaian di dalam Mesyuarat Pengurusan PTJ masing-masing.

3

MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS BAGI TAHUN 2021



PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN

1. Bakal Pelajar
2. Pelajar Tahun 2
3. Penaja



PENYELIDIKAN DAN INOVASI

1. Penyelidik
2. Industri



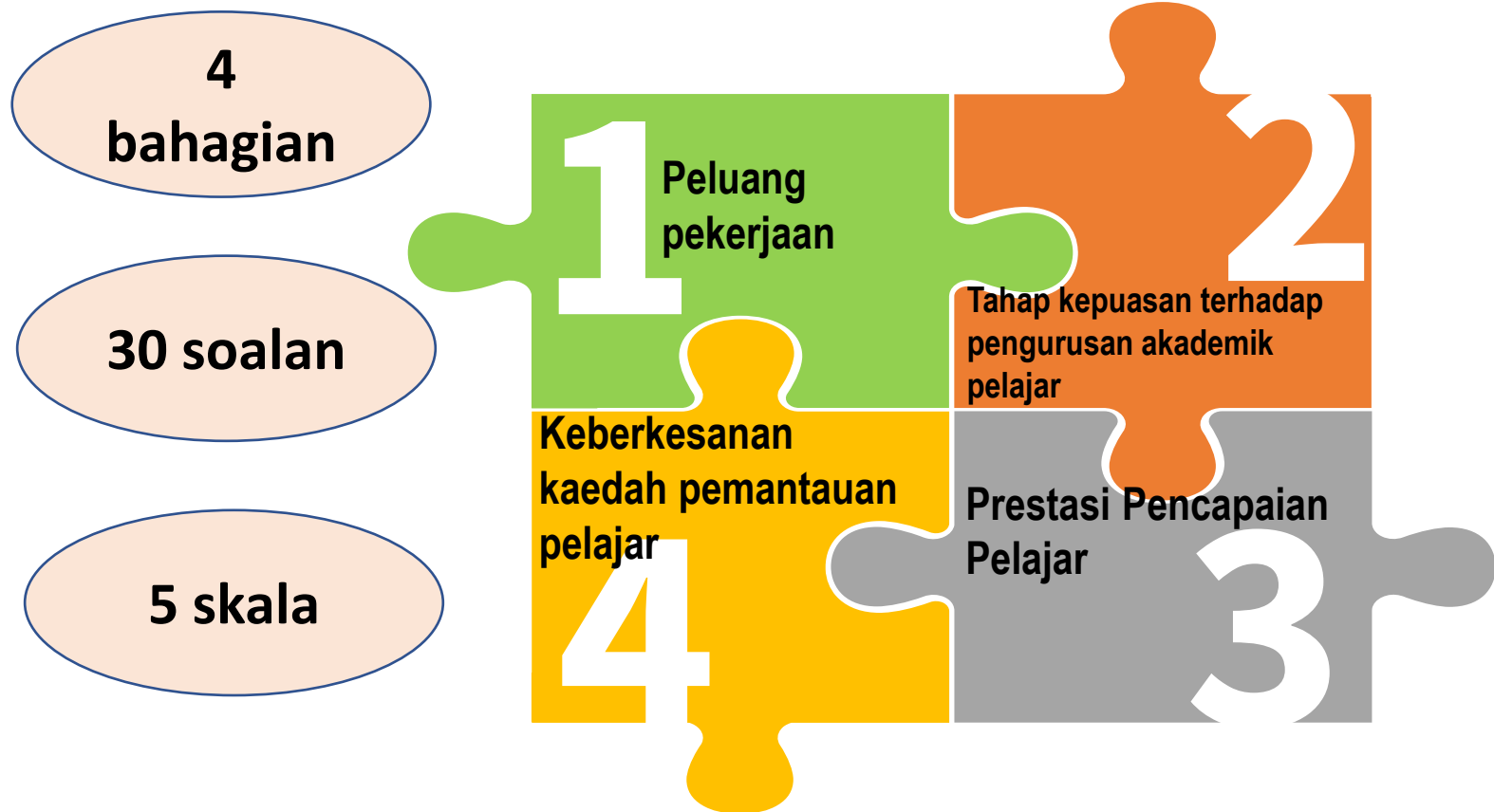
JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT

1. Komuniti
2. Staf
3. Industri

3.0 MAKLUM BALAS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN - PELAJAR



3.0 MAKLUM BALAS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN - PENAJA



3.0 MAKLUM BALAS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN

- 3.1 Pelajar : N = 342 responden

Hasil dapatan kajian adalah **92%** responden telah memilih skala 3 dan ke atas.
Iaitu 3.81 daripada skala 5 – AGAK MEMUASKAN.

- 3.2 Penaja : N = 21 responden

Hasil dapatan kajian adalah **86.04%** responden telah memilih skala 3 dan ke atas.
Iaitu 3.71 daripada skala 5 – AGAK MEMUASKAN.

OBJEKTIF

1. Mengenal pasti sejauh mana kualiti perkhidmatan pendidikan yang diberikan oleh UPM.
2. Mengenal pasti sejauh mana kualiti persekitaran yang disediakan oleh UPM dalam proses pengajaran dan pembelajaran

3.0 MAKLUM BALAS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN- PELAJAR

Terdapat beberapa perkara yang perlu diberikan perhatian oleh peneraju kerana mendapat nilai skala penilaian perkhidmatan **KURANG MEMUASKAN**

Bil	Kategori yang mendapat Kurang Memuaskan	Nilai Mean
1.	Secara keseluruhan, kemudahan sistem secara atas talian (SMP/IGIMS) berfungsi dengan lancar	2.95
2.	Secara keseluruhan, anda berpuas hati dengan “tempoh menunggu” di antara Tarikh penghantaran tesis sehingga Tarikh viva yang ditetapkan (pelajar siswazah)	2.86
3.	Capaian internet di dalam bilik kuliah adalah memuaskan	2.60

3.0 MAKLUM BALAS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN- PENAJA

Terdapat beberapa perkara yang perlu diberikan perhatian kerana mendapat nilai skala penilaian perkhidmatan **KURANG MEMUASKAN**

Bil	Kategori yang mendapat Kurang Memuaskan	Nilai Mean
1.	Penaja komited untuk mengambil pelajar yang ditaja untuk berkhidmat dengannya	2.81
2.	Penerima tahaan akan dikenakan tempoh wajib berkhidmat dengan penaja setelah tamat pengajian	2.33
3.	Tajaan biasiswa dibuat dengan tujuan mendapatkan calon yang sesuai untuk dilantik sebagai pegawai di organisasi penaja	2.67
4.	Universiti sentiasa menghantar keputusan semester pelajar kepada penaja	2.86
5.	Penaja tiada halangan pelajar tajaan perlu mendapat keizinan penaja	2.29

4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI

4.1 PENYELIDIK : N = 19 responden

- Objektif umum kajian ialah untuk mengukur tahap kepuasan penyelidik terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh UPM. Terdapat tujuh (7) item untuk bahagian ini.
- Dapatan kajian menunjukkan skor min ialah ialah 4.08 dengan sisihan piawai .481
- **TAHAP KEPUASAN PENYELIDIK TERHADAP PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN OLEH UPM**

Didapati sebanyak 78.9% berada pada tahap tinggi, sementara baki sebanyak 21.1% berada pada paras sederhana.

4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI - PENYELIDIK

Analisis item kepuasan penyelidik terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh UPM

Item	N	Mean
Adakah peningkatan peruntukan dana dapat membantu penyelidik melaksanakan projek penyelidikan?	19	4.79
Adakah penyelidik bersetuju dibantu dalam proses penghasilan artikel yang berkualiti?	19	4.42
Adakah penyelidik bersetuju dibantu dalam proses penerbitan jurnal berimpak tinggi?	19	4.26
Adakah kefahaman penyelidik mengenai Glosari MyRA dapat ditingkatkan?	19	4.16
Adakah sistem atas talian yang disediakan oleh penaja geran memberi maklumat yang mencukupi berkenaan dengan geran penyelidikan?	19	3.79
Adakah sistem atas talian yang disediakan oleh penaja geran adalah mesra pengguna?	19	3.58
Adakah sistem atas talian yang disediakan oleh penaja geran adalah stabil	19	3.53



4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI – INDUSTRI

4.1 INDUSTRI : N = 13 responden

- Objektif umum kajian ialah untuk mengukur tahap kepuasan pihak berkepentingan dari sektor industri terhadap perkhidmatan pemindahan teknologi yang ditawarkan oleh UPM.
- Objektif khusus yang pertama ialah untuk mengukur dimesi komunikasi dalam perundingan kontrak perniagaan. Terdapat lima (5) item untuk bahagian ini.
- Dapatan kajian menunjukkan skor min ialah ialah 3.72 dengan sisihan piawai .858
- **TAHAP KOMUNIKASI DALAM PERUNDINGAN KONTRAK PERNIAGAAN**

Didapati sebanyak 53.8% berada pada tahap tinggi, sementara baki sebanyak 46.2% berada pada paras sederhana.

4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI - INDUSTRI

Analisis item komunikasi dalam perundingan kontrak perniagaan

Item	N	Mean
Adakah perundingan perniagaan dijalankan secara harmoni?	13	3.92
Adakah pegawai/staf mempunyai pengetahuan terhadap proses pengurusan perundingan perniagaan?	13	3.77
Adakah pegawai/staf bersikap professional sepanjang pengurusan perundingan perniagaan?	13	3.69
Adakah pegawai/staf mempunyai kemahiran bagi membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi semasa perundingan perniagaan?	13	3.62
Adakah pegawai/staf memberikan penerangan berkenaan kontrak dengan jelas?	13	3.62

4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI – INDUSTRI

Objektif khusus yang kedua ialah perkhidmatan pekerja dari segi pengurusan pemindahan teknologi. Terdapat tiga (3) item dalam bahagian ini.

Hasil kajian mendapati skor min ialah 3.79 dengan sisihan piawai 1.09

Tahap dimensi perkhidmatan pekerja dari segi pengurusan pemindahan teknologi komunikasi dalam perundingan kontrak perniagaan. Didapati 53.8% berada pada tahap tinggi, 30.8% berada pada paras sederhana dan 15.4% pada paras rendah.

4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI - INDUSTRI

Analisis item dimensi perkhidmatan pekerja dari segi pengurusan pemindahan teknologi

Item	N	Mean
Adakah penyelidik bersikap professional sepanjang pelaksanaan aktiviti pemindahan teknologi?	13	3.92
Adakah penyelidik memberikan komitmen sepanjang aktiviti pemindahan teknologi?	13	3.77
Adakah pegawai/staf bersikap professional sepanjang pengurusan projek?	13	3.69

4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI – INDUSTRI

Objektif khusus yang ketiga ialah perkhidmatan sokongan untuk jaringan industri dan pembiaya. Terdapat tiga (3) item dalam bahagian ini.

Hasil kajian mendapati skor min ialah 3.21 dengan sisihan piawai .977

Tahap dimensi perkhidmatan sokongan untuk jaringan industri dan pembiaya. Didapati 30.8% berada pada tahap tinggi, 38.5% berada pada paras sederhana dan 30.8% pada paras rendah.

4.0 MAKLUM BALAS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI - INDUSTRI

Analisis item dimensi perkhidmatan sokongan untuk jaringan industry dan pembiaya

Item	N	Mean
Adakah pegawai/staf mempunyai pengetahuan berkenaan dengan pembiaya?	13	3.54
Adakah pegawai/staf memberi tahu berkenaan geran-geran pengkormesilan harta intelek kepada industri?	13	3.008
Adakah pegawai/staf memperkenalkan pembiaya kepada industry?	13	3.00



5.0 RUMUSAN KAJIAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN BAGI TAHUN 2021

- Hasil maklum balas peneraju pada tahun 2021 mendapati Kajian Maklumbalas Pihak Berkepentingan hanya dapat dilaksanakan kepada empat pihak berkepentingan sahaja seperti berikut:

Bil	Skop	Pihak Berkepentingan	Status
1.	Pengajaran dan Pembelajaran	Bakal Pelajar	Tidak dapat dilaksanakan disebabkan Covid-19
		Pelajar Tahun 2	Dilaksanakan
		Penaja	Dilaksanakan
2.	Penyelidikan dan Inovasi	Penyelidik	Dilaksanakan
		Industri	Dilaksanakan
3.	Jaringan Industri dan Masyarakat	Staf	Tidak dilaksanakan kerana tiada aktiviti dijalankan disebabkan kekangan Covid19
		Industri	
		Komuniti	



SYOR

- Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dimohon mengambil perhatian dan Tindakan kepada Maklumbalas Pihak Berkepentingan ISO 2021 merangkumi dua (2) skop utama iaitu Pengajaran dan Pembelajaran dan Penyelidikan dan Inovasi serta mengambil maklum bahawa maklumbalas bagi skop Jaringan Industri dan Masyarakat tidak dapat dilaksanakan disebabkan kekangan pandemik covid-19.



**Universiti
Putra
Malaysia**

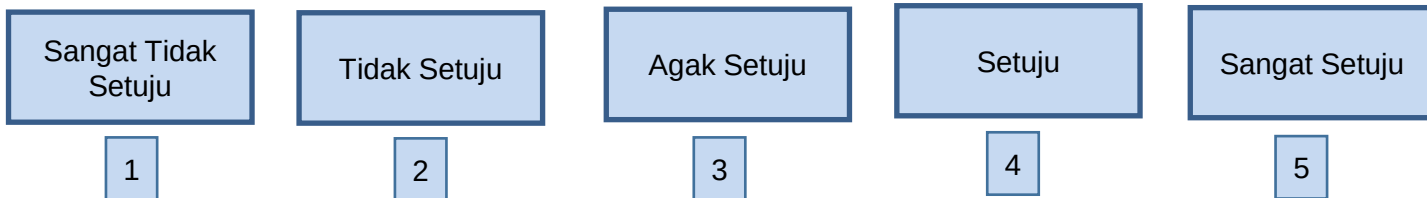
#WeLoveUPM

LAPORAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN ISMS 2021

PROSES PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU DAN PENILAIAN PENGAJARAN

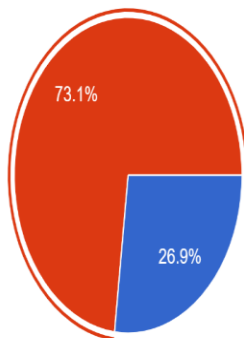
PROSES PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU PRASISWAZAH 2021/2022

- Tujuan pelaksanaan soal selidik ini adalah untuk mengetahui tahap penerimaan kerahsiaan, integriti, kebolehsediaan dan kepuasan perkhidmatan pendaftaran dalam kalangan pelajar baharu.
- Persepsi pelajar baharu yang juga merupakan pemegang taruh ini akan mencerminkan tahap pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) dalam proses pendaftaran pelajar baharu di UPM
- Skala kepuasan terhadap perkhidmatan yang diberikan seperti berikut



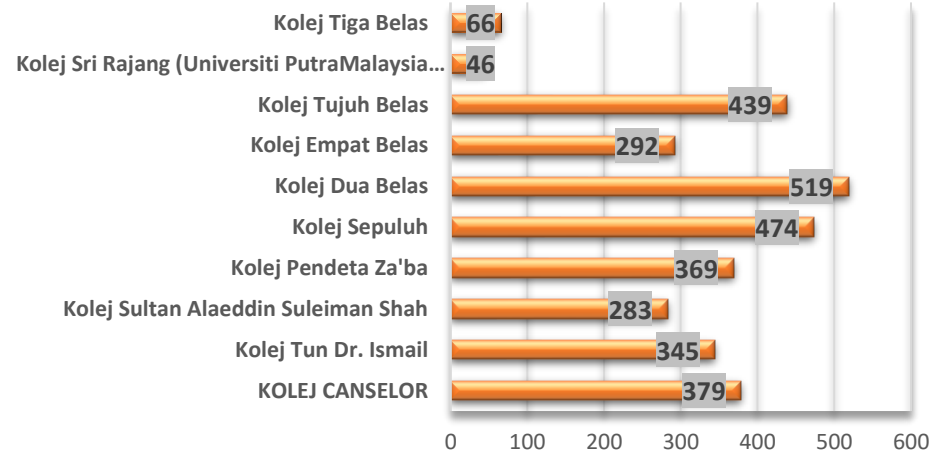
JUMLAH RESPONDEN DAN LOKASI KAJIAN

1. Jantina
3,211 responses



● Lelaki
● Perempuan

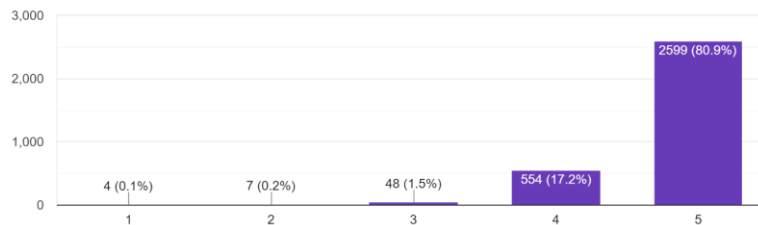
Kolej Kediaman



SOAL SELIDIK KEPADA RESPONDEN - ISMS

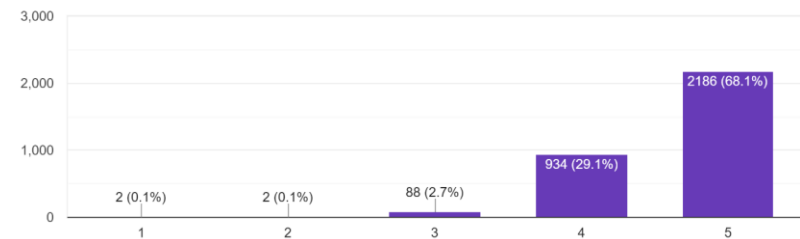
1. Saya dapati maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat adalah tepat.

3,212 responses



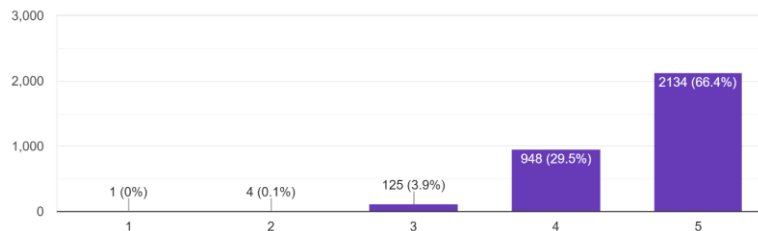
2. Saya yakin maklumat peribadi saya akan digunakan untuk tujuan pendaftaran dan urusan berkaitan di Universiti Putra Malaysia sahaja.

3,212 responses



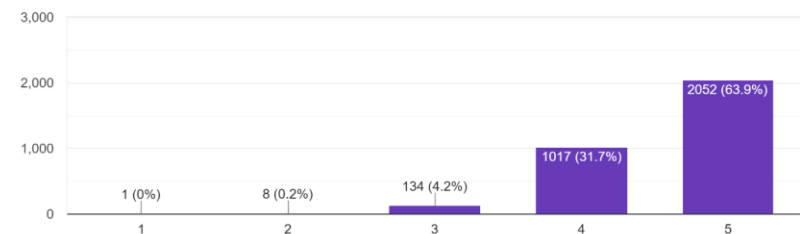
3. Saya yakin Universiti Putra Malaysia melindungi semua data peribadi saya dan tidak mendedahkan kepada pihak lain yang tidak berkaitan.

3,212 responses



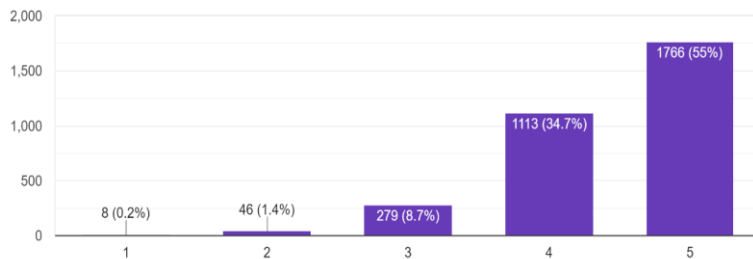
4. Saya yakin kerahsiaan data peribadi yang telah saya muat naik ke dalam Sistem e-Daftar SMP terpelihara.

3,212 responses

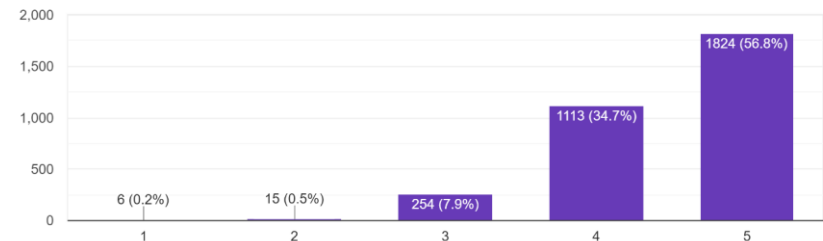


CADANGAN PENAMBAHAN DARIPADA RESPONDEN

5. Saya dapati Sistem e-Daftar SMP boleh dicapai sepanjang tempoh pendaftaran.
3,212 responses



6. Saya mendapati Sistem e-Daftar SMP memudahkan proses pendaftaran masuk ke Universiti Putra Malaysia.
3,212 responses



Cadangan daripada Responden :

1. Memastikan pelajar dapat membuat semakan semula tentang maklumat supaya segala maklumat dapat diisi dengan tepat
2. Diharapkan pihak UPM dapat menguatkan tahap keselamatan digital pada server yang berkaitan supaya tidak berlaku sebarang penyelewengan data yang tidak diingini
3. Meningkatkan lagi tahap keselamatan maklumat peribadi dengan menambah bilangan sekuriti di dalam sistem yang dibangunkan.



KOMEN RESPONDEN YANG PERLU DI BERI PERHATIAN

Antara komen responden yang perlu diberi perhatian adalah seperti berikut:

1. Memelihara maklumat pelajar dengan menyediakan sistem keselamatan e daftar yang sangat ketat.
2. Mempertingkatkan sistem perlindungan maklumat peribadi daripada digodam oleh penggodam.
3. Pihak UPM perlu menyediakan link group Telegram atau WhatsApp yang mempunyai kawalan rapi agar scammer tidak sesuka hati mencero boh masuk ke dalam mana-mana *group*.
4. *"Saya pernah mengalami gangguan di WhatsApp disebabkan saya pernah mengisi google form berkaitan kolej (semasa Asasi UPM 2020/2021) yang memerlukan saya untuk mengisi nama dan no telefon, beberapa orang yang tidak dikenali pernah menghubungi saya sehingga saya berasa rimas kerana dihubungi oleh orang yang tidak dikenali"*

RUMUSAN KAJI SELIDIK BAGI PROSES PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU

- Peratusan pelajar yang menjawab soal selidik ini meningkat sebanyak **24.16%** berbanding tahun 2020. Ia mungkin disebabkan strategi meletakkan pautan soal selidik ISMS di dalam E-Daftar seperti cadangan penambahbaikan yang dinyatakan pada tahun 2020.
- Analisis kepuasan pemegang taruh menunjukkan **94.65%** Pelajar Baharu yang mendaftar berpuas hati (skala 4 dan skala 5) dengan semua perkhidmatan yang diberikan semasa hari pendaftaran berdasarkan soalan 1 sehingga 6.

SAMBUNGAN RUMUSAN KAJI SELIDIK

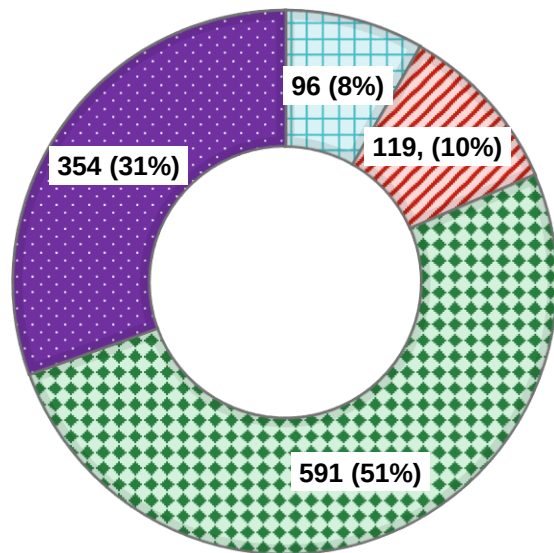
- Jumlah responden yang tertinggi yang memberikan skala 5 (sangat memuaskan) adalah pada soalan 1 iaitu **'Saya dapati maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat adalah tepat.'** (2599 responden).
- Manakala yang terendah yang memberikan skala 5 adalah pada soalan 5 iaitu **'Saya dapati Sistem e-Daftar SMP boleh dicapai sepanjang tempoh pendaftaran.'** (1766 responden)
- Peraturan pelajar berpuashati berkaitan keselamatan dan proses pendaftaran adalah tinggi, namun terdapat juga beberapa komen dan cadangan penambahbaikan yang telah dinyatakan berkaitan isu keselamatan data **perlu diberi perhatian untuk penambahbaikan.**

LAPORAN SOAL SELIDIK KESELAMATAN MAKLUMAT PENILAIAN PENGAJARAN SEMESTER KEDUA SESI 2020/2021

1. Soal selidik keselamatan maklumat penilaian pengajaran Semester Kedua Sesi 2020/2021 telah dilaksanakan pada 31 Mei hingga 30 November 2021. Soal selidik dijalankan secara atas talian dengan menggunakan aplikasi *Survey Monkey*. Jumlah responden ialah seramai 1,160 orang pelajar.
2. Secara keseluruhan, 81.5% (n=945) pelajar memberikan penilaian antara 4.00 – 5.00 terhadap tahap keselamatan maklumat penilaian pengajaran UPM. Manakala 18.5% (n=215) memberikan penilaian <4.00 seperti di **Jadual 1** dan **Rajah 1**.

Bil	Julat skor	Tahap pencapaian	Frekuensi		
			Bil.	Peratus (%)	Peratus (%)
1	<3.50	Tidak memuaskan	96	8.28	18.53
2	3.50 - 3.99	Sederhana	119	10.26	
3	4.00 - 4.49	Baik	591	50.95	81.47
4	4.50 - 5.00	Cemerlang	354	30.52	
		Jumlah	1160		100.0

LAPORAN SOAL SELIDIK KESELAMATAN MAKLUMAT PENILAIAN PENGAJARAN SEMESTER KEDUA SESI 2020/2021, UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA



<3.50

3.50 - 3.99

4.00 - 4.49

4.50 - 5.00

Pencapaian mengikut item adalah pada tahap baik (julat min 4.16 - 4.30) dengan skor min keseluruhan item ialah 4.24 seperti berikut :

Item	Skor (Min)
1. Saya yakin bahawa maklumat peribadi saya dirahsiakan	4.25
1. Saya yakin terhadap integriti maklumat dalam Sistem Penilaian Pengajaran	4.16
1. Saya berpuas hati dengan ketersediaan Sistem Penilaian Pengajaran	4.30
Keseluruhan	4.24

SYOR

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan adalah dimohon mengambil maklum Laporan Analisis Pelaksanaan Soal Selidik Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah Semasa Minggu Perkasa Putra bagi Sesi 2021/2022 dan laporan soal selidik keselamatan maklumat penilaian pengajaran Semester Kedua Sesi 2020/2021, UPM.



Terima Kasih



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE