



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI

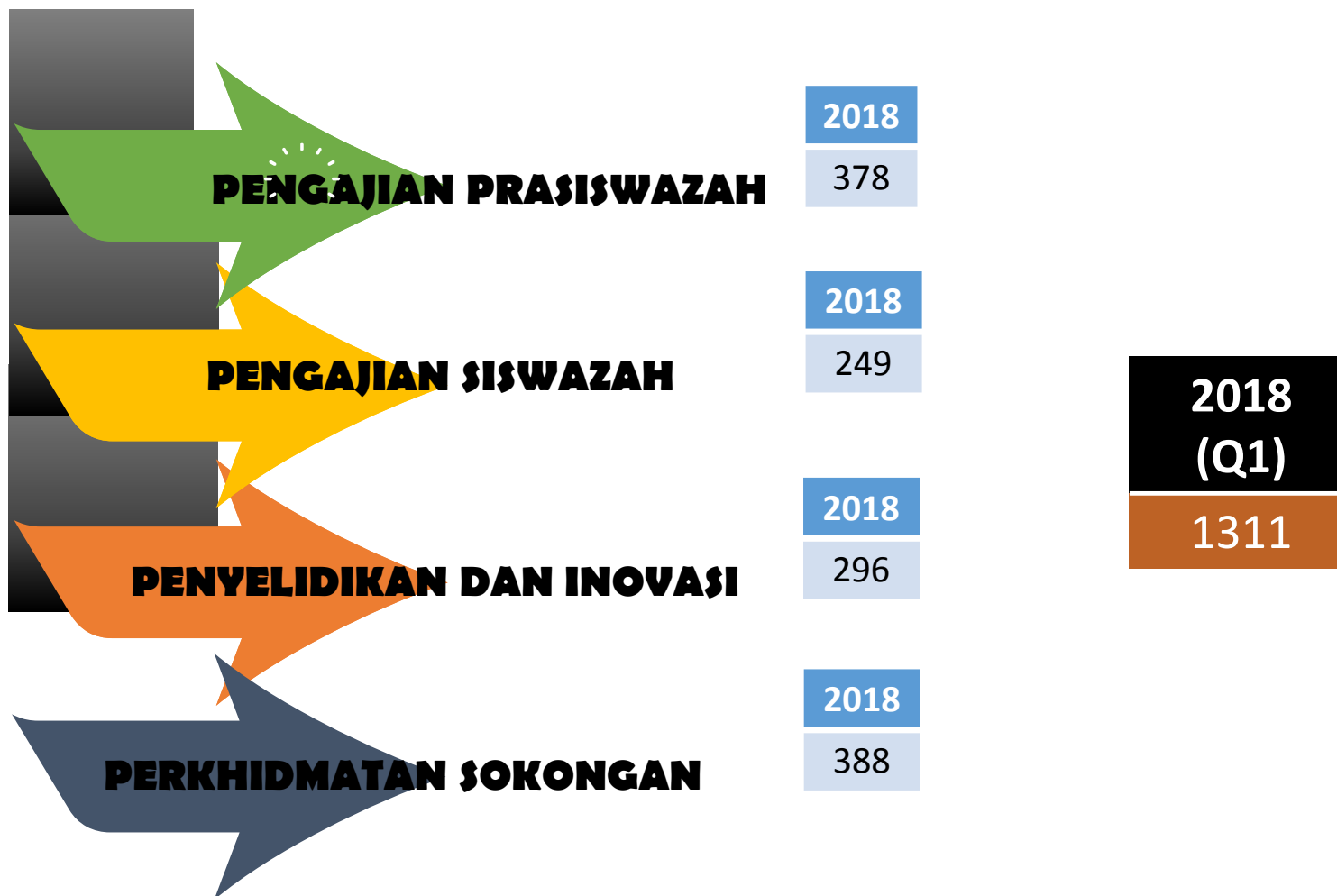
**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

## AGENDA 5.2

**2**

**LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 2018**

# 1. JUMLAH RESPONDEN 2018



## 2. PENCAPAIAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN BAGI TAHUN 2018 (Q1)

### PENGAJIAN PRASISWAZAH

**5 ITEM SAHAJA DARI 31 ITEM MENDAPAT MEAN 4.0 DAN KE ATAS**

Portal pelajar membantu pengurusan maklumat pelajar

4.0

**38.89 % mendapat skala 1,2 dan 3 bagi item Kemudahan wifi/u-spot di fakulti/Institut**

Dewan/Bilik Peperiksaan adalah bersesuaian

4.01

**(82.54 % mendapat skala 4 dan 5 bagi item)**

4.03

Penggunaan eSMP dalam pengurusan akademik pelajar

Pensyarah menjalankan tugas secara profesional

4.12

4.06

Penggunaan PutraBlast sebagai sistem pengurusan pembelajaran universiti

### 3. PENCAPAIAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN BAGI TAHUN 2018 (Q1)

TIADA ITEM DARI 46 ITEM MENDAPAT MEAN 4.0 DAN KE ATAS

79.12% mendapat skala 4 dan 5 bagi item “pensyarah menjalankan tugas secara profesional”

45.27 % mendapat skala 1 ,2 dan 3 bagi item “Penggunaan KM Portal dalam pengurusan maklumat”.

58.23 % mendapat skala 1 ,2 dan 3 bagi item “Kemudahan wifi/u-spot di fakulti/Institut”

#### PENGAJIAN SISWAZAH

#### PENYELIDIKAN DAN INOVASI

TIADA ITEM DARI 16 ITEM MENDAPAT MEAN 4.0 DAN KE ATAS

60.05 % mendapat skala 1 ,2 dan 3 bagi item “Kemudahan untuk OKU”

#### PERKHIDMATAN SOKONGAN

TIADA ITEM DARI 21 ITEM MENDAPAT MEAN 4.0 DAN KE ATAS

75.68% mendapat skala 4 dan 5 bagi item “penyaluran maklumat berkaitan penawaran geran, prosedur dan garis panduan berkaitan adalah berkesan”

82.99% mendapat skala 4 dan 5 bagi item “tahap kmahiran dan kecekapan dalam menjalankan tugas”

## 4. PERATURAN PENCAPAIAN INDEKS 2018

KATEGORI PENILAIAN	PENCAPAIAN %	
	SKALA 4 DAN 5 (%)	SKALA 1,2 DAN 3 (%)
	2018	2018
<b>KUALITI PERKHIDMATAN</b>	<b>70.3</b>	<b>29.7</b>
<b>KUALITI PENYELIAAN</b>	<b>70.11</b>	<b>29.89</b>
<b>KUALITI PROFESIONALISME</b>	<b>68.08</b>	<b>31.92</b>
<b>KESELURUHAN</b>	<b><u>69.49</u></b>	<b><u>30.51</u></b>

## PENGAJIAN SISWAZAH

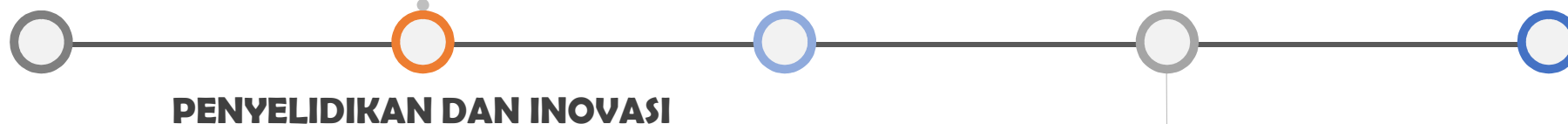
## PENGAJIAN PRASISWAZAH

KATEGORI PENILAIAN	PENCAPAIAN %	
	SKALA 4 DAN 5 (%)	SKALA 1,2 DAN 3 (%)
	2018	2018
<b>PERKHIDMATAN DI KAUNTER SP5</b>	<b>65.19</b>	<b>34.81</b>
<b>KUALITI MAKLUMAT DISEDIAKAN SP5</b>	<b>63.05</b>	<b>36.95</b>
<b>KUALITI PERKHIDMATAN DISEDIAKAN SP5 SECARA KESELURUHAN</b>	<b>63.28</b>	<b>36.72</b>
<b>KUALITI PERKHIDMATAN DI PTJ</b>	<b>63.57</b>	<b>36.51</b>
<b>KUALITI PENYELIAAN</b>	<b>69.40</b>	<b>30.60</b>
<b>KUALITI PROFESIONALISME</b>	<b>69.88</b>	<b>30.12</b>
<b>KUALITI SUMBER</b>	<b>56.83</b>	<b>43.17</b>
<b>KESELURUHAN</b>	<b><u>64.46</u></b>	<b><u>35.54</u></b>

## 5. PERBANDINGAN PERATUSAN PENCAPAIAN INDEKS 2018

KATEGORI PENILAIAN	PENCAPAIAN %	
	SKALA 4 DAN 5 (%)	SKALA 1,2 DAN 3 (%)
	<b>2018</b>	<b>2018</b>
<b>PENGURUSAN PENYELIDIKAN</b>	<b>67.99</b>	<b>33.70</b>
<b>PENGURUSAN INOVASI</b>	<b>58.78</b>	<b>41.22</b>
<b>KESELURUHAN</b>	<b><u>63.39</u></b>	<b><u>37.46</u></b>

### PERKHIDMATAN SOKONGAN



KATEGORI PENILAIAN	PENCAPAIAN %	
	SKALA 4 DAN 5 (%)	SKALA 1,2 DAN 3 (%)
	<b>2018</b>	<b>2018</b>
<b>URUSAN DI KAUNTER KHIDMAT PELANGGAN</b>	<b>81.01</b>	<b>18.99</b>
<b>KEMUDAHAN KOMUNIKASI</b>	<b>77.28</b>	<b>23.75</b>
<b>KEMUDAHAN FIZIKAL</b>	<b>72.45</b>	<b>27.55</b>
<b>KESELURUHAN</b>	<b><u>76.92</u></b>	<b><u>23.43</u></b>

## 6. KOMEN/CADANGAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN DARIPADA PELANGGAN



PTJ	KOMEN/CADANGAN	PTJ
FAKULTI BAHASA MODEN DAN KOMUNIKASI	TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (ICT)  KEMUDAHAN FIZIKAL  KOMUNIKASI PELANGGAN	FAKULTI KEJURUTERAAN
FAKULTI EKONOMI PENGURUSAN		FAKULTI PERHUTANAN
FAKULTI EKOLOGI MANUSIA		FAKULTI SAINS

PTJ	KOMEN/CADANGAN
PUSAT PENGURUSAN PENYELIDIKAN	PENYAMPAIAN MAKLUMAT YANG LEBIH BERKESAN
PEJABAT TNC PI	PROSES KERJA YANG PANJANG
	TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI (ICT)

PTJ	KOMEN/CADANGAN
FAKULTI BAHASA MODEN DN KOMUNIKASI	KEMUDAHAN FIZIKAL  KOMUNIKASI PELANGGAN
FAKULTI BIOTEKNOLOGI DAN SAINS BIOMOLEKUL	
FAKULTI EKOLOGI MANUSIA	
FAKULTI SAINS	

## **7.SYOR**

**Mesyuarat diminta mengambil perhatian:**

**Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan  
2018**

**Tindakan kepada komen dan  
cadangan dalam memastikan ia tidak  
berulang**





**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI

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

Terima Kasih | *Thank You*

**B**ERILMU BERBAKTI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

[www.upm.edu.my](http://www.upm.edu.my)