



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)

08.08.2019

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

PENYELARAS KEPUASAN PELANGGAN UNIVERSITI

AGENDA

01 Agenda 5.1

LAPORAN MAKLUMBALAS KEPUASAN PELANGGAN 2018

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

02 Agenda 5.2 (C)

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2018

- I) Proses Utama Universiti
- II) Proses Sokongan dan Operasi Sokongan

Agenda 5.1

LAPORAN MAKLUMBALAS KEPUASAN
PELANGGAN 2018

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

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

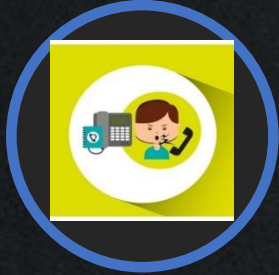
ADMIN - <http://u-respons.upm.edu.my>

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

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

01

Status jumlah kategori maklumbalas dan kategori pengguna bagi Sistem U-Respon 2018

02

Status tindakan dalam proses bagi tarikh berakhir 31 Disember 2018 telah diambil tindakan oleh PTJ yang terlibat

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

JUMLAH RESPONDEN

PENGAJIAN SISWAZAH

46 ITEM

PERKHIDMATAN
SOKONGAN

21 ITEM

593

389

377

4948

31 ITEM

16 ITEM

PENGAJIAN
PRASISWAZAH

PENYELIDIKAN DAN
INOVASI

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

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

01

Laporan bagi Kajian
Kepuasan Pelanggan
2018

02

Mengenalpasti
tindakan yang
bersesuaian bagi
komen dan
cadangan yang
dimajukan

PIHAK BERKEPENTINGAN

PROSES TINDAKAN

Laporan

SEPTEMBER

LAPORAN MAKLUMBALAS PIHAK
BERKEPENTINGAN

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

MAC

Pengubalan Soalan

APRIL

Pilot Test

JULAI

Edaran kepada Pihak Berkepentingan

OGOS

Analisis Data

Agenda 5.2 (C)

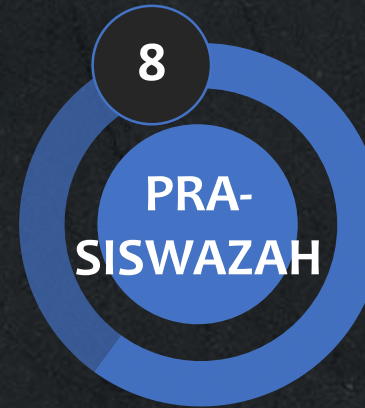
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM
PELANGGAN 2018

- I) Proses Utama Universiti
- II) Proses Sokongan dan Operasi Sokongan

PIAGAM PELANGGAN

PROSES UTAMA

- 20** Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai
- 5** Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai
- 25** Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama



PIAGAM PELANGGAN

PROSES SOKONGAN

Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai
89

Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai
25

Jumlah Piagam Pelanggan Proses Sokongan
114

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

01

**Piagam Pelanggan
Proses Utama**

5 Piagam Pelanggan
yang tidak dicapai
telah diambil
tindakan oleh
peneraju

02

**Piagam Pelanggan
Proses Sokongan**

25 Piagam
Pelanggan yang
tidak dicapai telah
diambil tindakan
oleh peneraju

03

Keseluruhan

Ahli Mesyuarat
dimohon mengambil
maklum Laporan
Pencapaian Piagam
Pelanggan bagi
tahun 2018

LAPORAN JAWATANKUASA JAMINAN KUALITI KE 44 (2/2019)



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*