



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Agenda 5.0
KEPUASAN PELANGGAN DAN MAKLUM BALAS
PIHAK BERKEPENTINGAN

LAPORAN OLEH
PENYELARAS KEPUASAN PELANGGAN UPM (PKPU)

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

1

Fokus Pelaporan

Agenda 5.0

- A) LAPORAN MAKLUMBALAS KEPUASAN PELANGGAN QMS 2019**
 - I) U-Respon
 - II) Kajian Kepuasan Pelanggan
 - III) Maklumbalas Pihak Berkepentingan 2019
- B) LAPORAN MAKLUMBALAS PIHAK BERKEPENTINGAN ISMS 2019**

2









Agenda 5.0(a)

A) LAPORAN MAKLUMBALAS KEPUASAN PELANGGAN 2019

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

I) U-RESPON

KATEGORI MAKLUMBALAS DAN KATEGORI PENGGUNA

		 ORANG AWAM	 PELAJAR	 PEMBEKAL	 STAF UPM	
 ADUAN	89	15	24	0	50	
 CADANGAN	07	0	03	0	04	
 PENGHARGAAN	10	02	04	01	03	
 PERTANYAAN	153	82	60	01	10	259

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 2019

ADUAN		CADANGAN		PENGHARGAAN		PERTANYAAN	
							
TELAH SELESAI	84	TELAH SELESAI	6	TELAH SELESAI	9	TELAH SELESAI	132
DALAM PROSES	4	DALAM PROSES	-	DALAM PROSES	1	DALAM PROSES	20
TIDAK BOLEH DITUTUP	1	TIDAK BOLEH DITUTUP	1	TIDAK BOLEH DITUTUP	-	TIDAK BOLEH DITUTUP	1
1. BHEP				1. PUSAT ALUMNI		1. BHEP (11 Pertanyaan)	6. INSPERM
2. BURSAR						1. IPUTRA	7. UPM
						3. FAKULTI SAINS & TEK. MKN	8. PEJABAT PENDAFTAR
						4. HPUPM	9. AKADEMI SUKAN
						5. PNC	10. BINTULU
							11. UPM

DATA DIKEMASKINI 15 OKTOBER 2020

5

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

- 01**

Status jumlah kategori maklumbalas dan kategori pengguna bagi Sistem U-Respon 2019

02

Kes maklumbalas yang tidak boleh ditutup adalah disebabkan faktor teknikal dan tidak perlu diambil tindakan

03

Peringatan untuk menutup kes maklumbalas dibuat secara berkala dan masih tidak dipatuhi

04

Status tindakan dalam proses bagi tarikh berakhir 31 Disember 2019 yang masih belum diambil tindakan oleh PTJ yang terlibat

6

II) KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 2019

PRA-SISWAZAH

31 ITEM

1423 Responden

KATEGORI	SKOR
PENILAIAN KUALITI PERKHIDMATAN	3.809
PENILAIAN KUALITI PENYELIAAN	3.878
PENILAIAN KUALITI PROFESIONALISME	3.861
MIN KESELURUHAN	3.85

SISWAZAH

46 ITEM

1646 Responden

KATEGORI	SKOR
KUALITI PERKHIDMATAN YANG DITERIMA DI KAUNTER SPS	3.851
KUALITI MAKLUMAT YANG DISEDIAKAN OLEH SPS	3.749
KUALITI PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN OLEH SPS SECARA KESELURUHAN	3.752
PENILAIAN KUALITI PERKHIDMATAN DI FAKULTI / INSTITUT	3.773
PENILAIAN KUALITI PENYELIAAN (UNTUK PELAJAR PENYELIDIKAN / PROJEK SAHAJA)	3.952
PENILAIAN KUALITI PROFESIONALISME	3.849
PENILAIAN KUALITI SUMBER	3.563
MIN KESELURUHAN	3.78

PENYELIDIKAN DAN INOVASI

16 ITEM

450 Responden

KATEGORI	SKOR
PENILAIAN PENGURUSAN PENYELIDIKAN	3.683
PENILAIAN PENGURUSAN INOVASI	3.636
MIN KESELURUHAN	3.66

PERKHIDMATAN SOKONGAN

21 ITEM

6820 Responden

KATEGORI	SKOR
URUSAN DI KAUNTER KHIDMAT PELANGGAN	4.267
KEMUDAHAN KOMUNIKASI	4.153
KEMUDAHAN FIZIKAL LAIN	4.079
MIN KESELURUHAN	4.17

KOMEN/ADUAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN

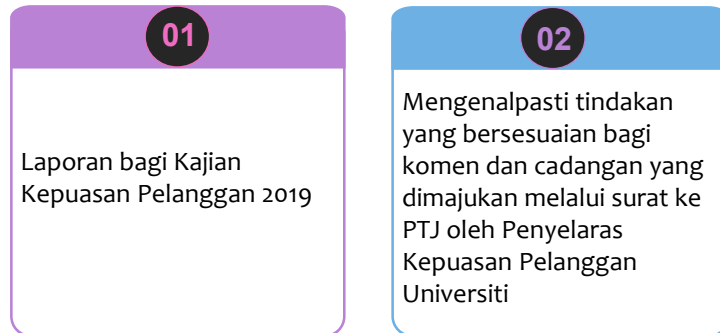
PRA-SISWAZAH	PTJ PRA-SISWAZAH		KOMEN/CADANGAN
	Fakulti Ekonomi Pengurusan		KUALITI PERKHIDMATAN FASILITI
	Fakulti Perubatan Veterinar		
	Fakulti Ekologi Manusia		
Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul			
SISWAZAH	PTJ SISWAZAH		KOMEN/CADANGAN
	Fakulti Ekologi Manusia	Fakulti Kejuruteraan	TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI
	Fakulti Perubatan Veterinar	Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	
	Sekolah Pengajian Siswazah		KOMUNIKASI PELANGGAN
	Fakulti Kejuruteraan,	Fakulti Pertanian	KUALITI PERKHIDMATAN
	Fakulti Pengajian Pendidikan	Sekolah Pengajian Siswazah	
	Fakulti Ekonomi Pengurusan	Pejabat Bursar	
	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	
	Fakulti Ekologi Manusia		
	Perpustakaan	Fakulti Ekonomi Pengurusan	FASILITI
	Fakulti Kejuruteraan	Fakulti Pertanian	
	Fakulti Sains Teknologi Makanan	Fakulti Sains	
	Fakulti Pengajian Alam Sekitar		

KOMEN/ADUAN MENGIKUT SKOP PERKHIDMATAN

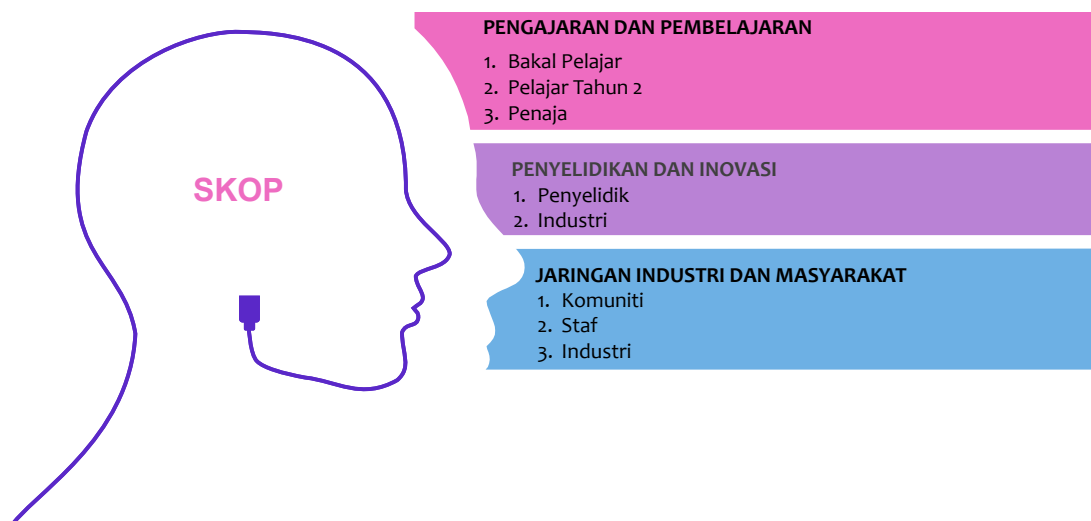
PENYELIDIKAN DAN INOVASI	PTJ PRA-SISWAZAH		KOMEN/CADANGAN
	Research Management Centre		GERAN
SOKONGAN	PTJ SISWAZAH		KOMEN/CADANGAN
	Pejabat Bursar	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	KOMUNIKASI PELANGGAN
	Fakulti Pengajian Pendidikan		
	Fakulti Kejuruteraan	Fakulti Pertanian	KUALITI PERKHIDMATAN
	Fakulti Pengajian Pendidikan	Fakulti Ekonomi Pengurusan	
	Fakulti Ekologi Manusia	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	
	Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul	Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	
	Fakulti Sains Teknologi Makanan	Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat	
	Fakulti Sains	Fakulti Hutan	FASILITI
	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	WAZAN	
	iPutra	Pusat Sukan	
	Fakulti Ekonomi Pengurusan	Fakulti Kejuruteraan	
	Fakulti Pertanian	Fakulti Sains Teknologi Makanan	
	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan	FASILITI
	Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat	Fakulti Pengajian Pendidikan	
	Fakulti Rekabentuk dan Senibina	Fakulti Perubatan Veterinar	
	Pusat Sukan	Pusat Kokurikulum	
	WAZAN		

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:



III) PIHAK BERKEPENTINGAN



LAPORAN ANALISIS SKOP PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN BAKAL PELAJAR N=246

Objektif 1 Mengenal pasti sejauh mana keberkesanan hebahan maklumat berkaitan universiti	Objektif 2 Mengenal pasti jangkaan bakal pelajar terhadap kemudahan persekitaran yang perlu disediakan oleh universiti	Objektif 3 Mengenal pasti tahap faktor pemilihan universiti bakal pelajar melanjutkan pelajaran
Majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 80.9% disusuli sebanyak 17.1% pada tahap sederhana	Majoriti responden berada pada tahap tinggi iaitu 89.0% disusuli sebanyak 10.2% pada tahap sederhana	3 faktor utama pemilihan universiti bakal pelajar melanjutkan pelajaran mereka adalah seperti berikut
Media sosial (min 4.48)	Kemudahan wifi membantu dalam pembelajaran anda (min 4.74)	1) Bantuan kewangan 2) Kemudahan Wifi untuk pembelajaran 3) Kemudahan internet tanpa gangguan
Laman web universiti (min 4.3)	Kemudahan internet tanpa gangguan sangat penting dalam kehidupan anda (min 4.71)	
Brosur (min 3.76).		

LAPORAN ANALISIS SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI PENYELIDIK N=133

Objektif
Mengukur tahap kepuasan penyelidik terhadap perkhidmatan penyelidikan di UPM

Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil adalah 56.19% dan ia berada di tahap sangat perlu penambahbaikan

3 Cadangan utama untuk meningkatkan tahap kepuasan penyelidik adalah seperti berikut:

- 1) Membantu penyelidik dalam mendapatkan geran penyelidikan;
- 2) Membantu penyelidik dalam proses penerbitan dalam jurnal berimpak tinggi;
- 3) Membantu penyelidik dalam proses menghasilkan artikel yang berkualiti;

LAPORAN ANALISIS		
SKOP JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT		
Staf N=23	Industri N=15	Komuniti N=36
Objektif 1	Objektif 2	Objektif 3
Mengukur tahap kepuasan staf dalam melaksanakan program/aktiviti JINM	Mengukur tahap kepuasan industri dalam melaksanakan program/aktiviti JINM di UPM	Mengukur tahap kepuasan komuniti dalam pelaksanaan program/aktiviti JINM
Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil adalah 65.13% dan ia berada di tahap perlu penambahbaikan.	Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil adalah 78.4% dan ia berada di tahap perlu penambahbaikan.	Indeks kepuasan keseluruhan yang terhasil adalah 75.1% dan ia berada di tahap perlu penambahbaikan.
3 Cadangan utama untuk meningkatkan tahap kepuasan staf adalah seperti berikut: 1) paparan sistem ICRIS perlu mesra pengguna; 2) sistem ICRIS perlu mudah untuk diakses; 3) panduan penggunaan ICRIS perlu mudah difahami;	3 Cadangan utama untuk meningkatkan tahap kepuasan industri adalah seperti berikut: 1) pegawai UPM perlu memberikan maklum balas dengan pantas terhadap soalan yang diajukan berkenaan program; 2) perlu mengadakan saluran supaya pihak industri akan mengesyorkan kepakaran UPM yang terlibat dalam sesuatu program kepada orang lain; 3) promosi program perlu mudah dilihat di media cetak;	3 Cadangan utama untuk meningkatkan tahap kepuasan komuniti adalah seperti berikut: 1) hebahan program/aktiviti komuniti perlu lebih meluas; 2) portal berkaitan program komuniti perlu lebih mudah dicapai; 3) maklum balas daripada urusetia perlu mudah diperolehi;

15

RUMUSAN BAGI KAJIAN PIHAK BERKEPENTINGAN 2019

PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN

1. Bakal Pelajar - Dilaksanakan
2. Pelajar Tahun 2 – Tidak Dilaksanakan – Jumlah responden sedikit dan tempoh masa singkat
3. Penaja – Tidak Dilaksanakan – Jumlah responden sedikit dan tempoh masa singkat

PENYELIDIKAN DAN INOVASI

1. Penyelidik - Dilaksanakan
2. Industri – Tidak Dilaksanakan

JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT

1. Komuniti - Dilaksanakan
2. Staf - Dilaksanakan
3. Industri - Dilaksanakan

PENAMBAHBAIKAN BAGI TAHUN 2020

Berdasarkan hasil rumusan bagi penambahbaikan pada 2020 peneraju diberi tempoh masa yang lebih sesuai untuk melaksanakan kajian. Pihak peneraju memulakan kajian pada Mac hingga Oktober 2020 merangkumi semua pihak berkepentingan yang disenaraikan bagi setiap skop.

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

16

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

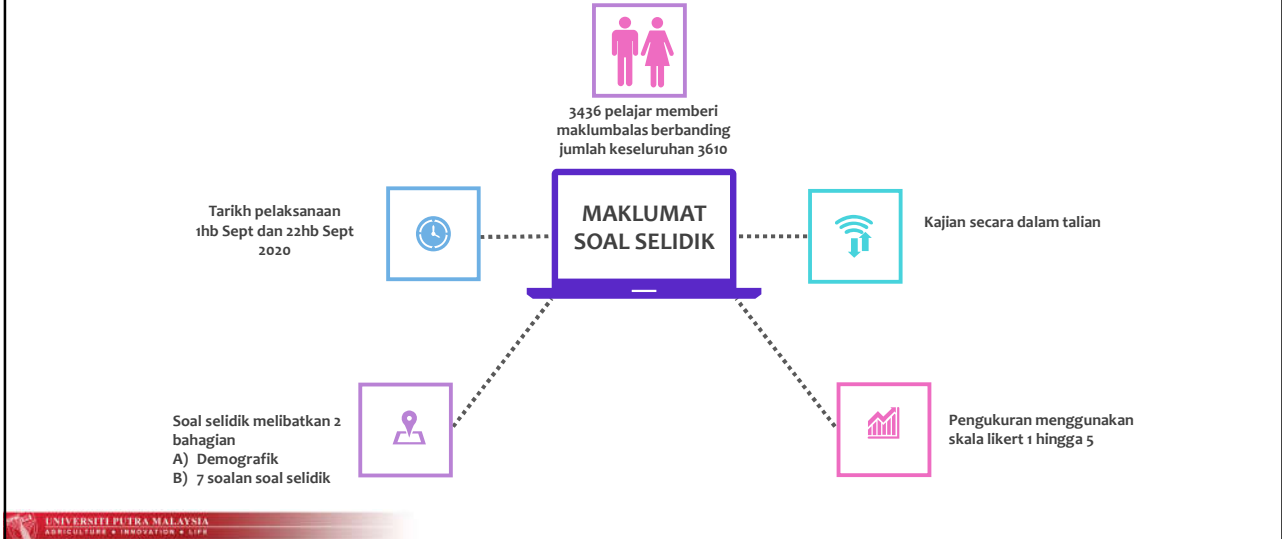
01

Maklumbalas Pihak Berkepentingan QMS 2019 yang merangkumi tiga (3) skop utama iaitu Pengajaran dan Pembelajaran, Penyelidikan dan Inovasi serta Jaringan Industri dan Masyarakat seperti yang dibentangkan manakala analisis lengkap telah dimaklumkan kepada TWP PTJ dalam Mesyuarat Jaminan Kualiti kali ke 47.

Agenda 5.0(b)

**B) LAPORAN MAKLUMBALAS PIHAK
BERKEPENTINGAN ISMS 2019**

LAPORAN SOAL SELIDIK PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU PRASISWAZAH
SEMASA
MINGGU PERKASA PUTRA BAGI SESI KEMASUKAN SEMESTER 2019/2020
KAMPUS SERDANG DAN BINTULU



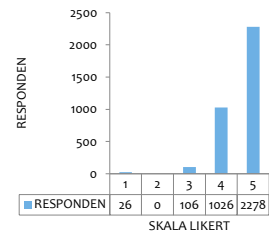
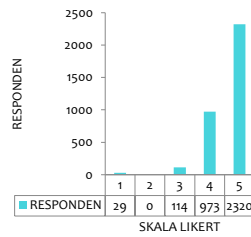
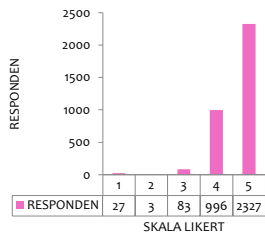
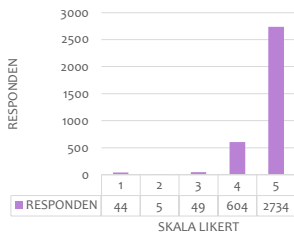
19

LAPORAN ANALISIS
SOAL SELIDIK

Jumlah responden tertinggi bagi skala likert 5

93.15%

Pelajar Baharu berpuas hati pada skala 4 dan 5 untuk soalan 1 hingga 5



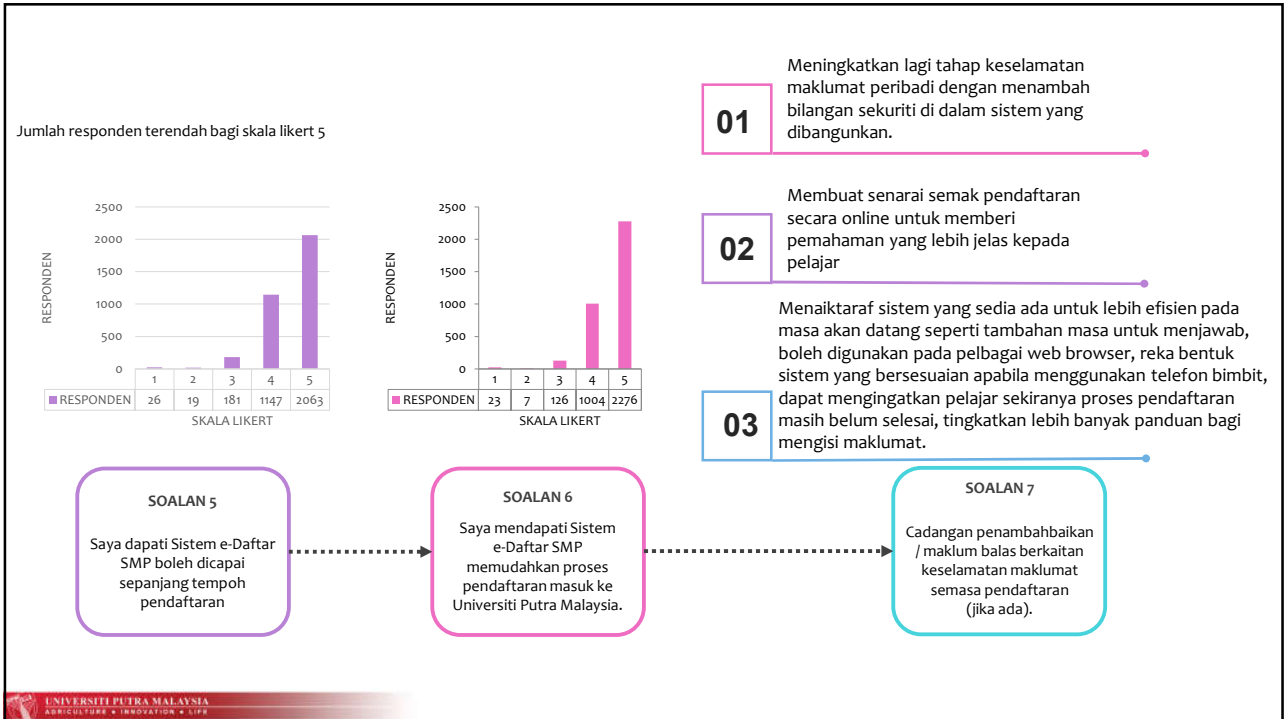
SOALAN 1
Saya dapati maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyerut adalah tepat

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

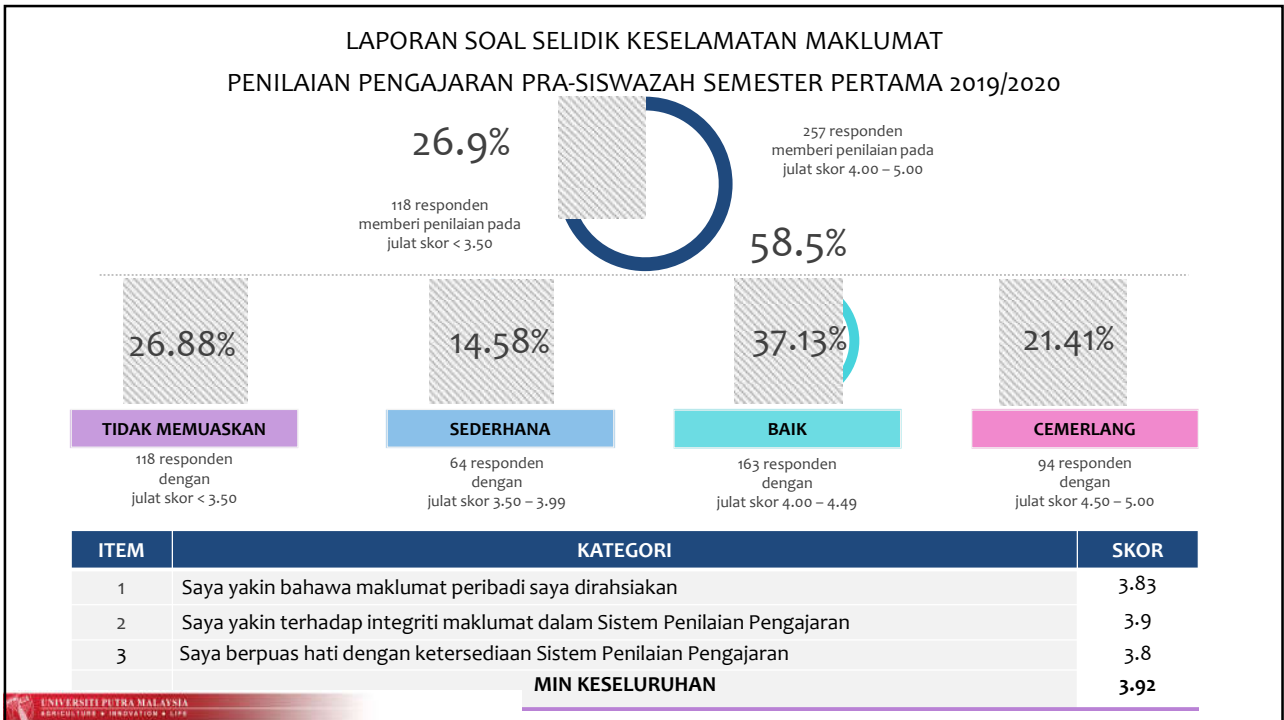
SOALAN 3
Saya dapati maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyerut adalah tepat

SOALAN 4
Saya dapati maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyerut adalah tepat

20



21



22

SYOR

Mesyuarat diminta mengambil perhatian:

01

Laporan analisis soal selidik pihak berkepentingan ISMS 2019 seperti yang dibentangkan manakala analisis lengkap telah dimaklumkan kepada TWP PTJ dalam Mesyuarat Jaminan Kualiti kali ke 47.



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*