

**AGENDA 6.1: MAKLUM BALAS PELANGGAN
(PELANGGAN DALAM DAN LUAR)**

1. Tujuan

Laporan Sistem Maklum Balas Pelanggan ini dikemukakan bagi mendapatkan perhatian dan pertimbangan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Universiti berhubung maklum balas yang diterima daripada pelanggan universiti merangkumi aduan, cadangan, penghargaan, pertanyaan, ulasan penambahbaikan terhadap proses penyampaian perkhidmatan universiti bagi tempoh **1 Julai 2016 hingga 15 Ogos 2017**. Laporan ini adalah berdasarkan kepada maklum balas yang diterima menggunakan Sistem Maklum Balas Pelanggan (U-Respons) yang telah ditambah baik sebanyak dua kali iaitu pada tahun 2014 dan 2016.

2. Latar Belakang

Pengurusan perhubungan pelanggan merupakan satu pendekatan holistik untuk menawarkan perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak dan ekspektasi pelanggan melalui pengurusan interaksi dan perhubungan yang cekap antara organisasi dan pelanggan. Kaedah interaksi ini melibatkan komunikasi yang berbeza seperti berikut:-

Komunikasi Dalaman	Komunikasi Luaran
Papan kenyataan IDM Buletin Putra UPM email@oneupm u-respon	E_newsletter Media sosial (Facebook, IG, Youtube) Media Cetak Media Elektronik u-respon promosi

Sehubungan itu, bagi memastikan proses penyampaian perkhidmatan berjalan lancar Sistem Maklum Balas Pelanggan atau lebih dikenali sebagai U-Respons dibangunkan secara in-house oleh iDEC dan mula digunakan sepenuhnya mulai tahun 2012. Sistem U-Respons boleh diakses di alamat berikut <http://www.upm.edu.my/mb> untuk memberikan maklum balas, manakala untuk proses tindakan pula boleh diakses di <http://u-respons.upm.edu.my>.

Sistem ini dipantau dan diselia setiap hari oleh Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU) dan dibantu oleh operator yang dilantik di peringkat induk dan dilaporkan kepada Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses secara berkala. Walau bagaimanapun, sistem ini masih lagi ditambah baik dari semasa ke semasa berdasarkan cadangan penambahbaikan semua pihak.

2.1 Perbandingan Kategori Maklum Balas Mengikut Tahun

	Tahun 2015 (Tempoh 2 Mei 2014 Sehingga 30 Mac 2015)	Tahun 2016 (Tempoh 1 April 2015 Sehingga 30 Mei 2016)	Tahun 2017 (Tempoh 1 Julai 2016 Sehingga 15 Ogos 2017)
Kategori Maklum Balas	Jumlah	Jumlah	Jumlah
Aduan	170	351	276
Cadangan	52	74	26
Penghargaan	25	15	18
Pertanyaan	1284	1663	758
Jumlah	1531	2103	1078

*Data dikemaskini pada 16 Ogos 2017

2.2 Perbandingan Jumlah Pengguna dan Maklum Balas Mengikut Tahun

Bil		Tahun 2015 (Tempoh 2 Mei 2014 Sehingga 30 Mac 2015)	Tahun 2016 (Tempoh 1 April 2015 Sehingga 30 Mei 2016)	Tahun 2017 (Tempoh 1 Julai 2016 Sehingga 15 Ogos 2017)
	Kategori Pengguna	Jumlah	Jumlah	Jumlah
1.	Orang Awam	748	929	428
2.	Pelajar	645	879	479
3.	Pembekal	29	84	8
4.	Staf Upm	109	211	163
	Jumlah	1531	2103	1078

*Data dikemaskini pada 16 Ogos 2017

2.3 Jumlah Maklum Balas Mengikut Status Tindakan

Maklum Balas	Aduan	Cadangan	Penghargaan	Pertanyaan	Jumlah
Telah Selesai	255	15	9	586	865
Dalam Proses	21	11	9	172	213
Jumlah	276	26	18	758	1078

Nota: Tempoh 1 Julai 2016 sehingga 15 Ogos 2017
*Data dikemaskini pada 16 Ogos 2017

2.4 Jumlah Maklum Balas Mengikut Status

	Status	Awam	Pelajar	Pembekal	Staf	JUMLAH
Maklum Balas	Aduan	26	137	-	113	276
	Cadangan	8	8	1	9	26
	Penghargaan	4	11	-	3	18
	Pertanyaan	390	323	7	38	758
JUMLAH PENGGUNA		428	479	8	642	1078

Nota: Tempoh 1 Julai 2016 sehingga 15 Ogos 2017
*Data dikemaskini pada 16 Ogos 2017

5.1.5 Jumlah Maklum Balas Mengikut PTJ

PTJ	ADUAN	CADANGAN	PENGHARGAAN	PERTANYAAN	Bil. Maklumbalas
	Bilang Aduan Keseluruhan	Bilangan Cadangan	Bilangan Penghargaan	Bilangan Pertanyaan	
1.AKADEMI SUKAN	0	0	0	2	2
2.BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR	8	3	0	34	45
3.BAHAGIAN KAJINSELING LIPM	0	0	0	0	0
4.BAHAGIAN KEMASUKAN DAN BAHAGIAN URUS TADBIR AKADEMIK	21	3	4	242	270
5.BAHAGIAN KESELAMATAN	15	0	0	10	25
6.FAKULTI BAHASA MODEN DAN KOMUNIKASI	1	0	0	12	13
7.FAKULTI BIOTEKNOLOGI DAN SAINS BIOMOLEKUL	0	0	0	5	5
8.FAKULTI EKOLOGI MANUSIA	0	0	0	4	4
9.FAKULTI EKONOMI DAN PENGURUSAN	58	2	0	3	63
10.FAKULTI KEJURUTERAAN	0	0	5	10	15
11.FAKULTI PENGAJIAN ALAM SEKITAR	0	0	0	1	1
12.FAKULTI PENGAJIAN PENDIDIKAN	0	0	0	12	12
13.FAKULTI PERHUTANAN	1	0	0	4	5
14.FAKULTI PERTANIAN	0	2	0	10	12
15.FAKULTI PERUBATAN DAN SAINS KESIHATAN	0	1	0	11	12
16.FAKULTI PERUBATAN VETERINAR	1	0	0	11	12
17.FAKULTI REKABENTUK DAN SENIBINA	0	0	0	7	7
18.FAKULTI SAINS	0	0	1	4	5
19.FAKULTI SAINS DAN TEKNOLOGI MAKANAN	0	0	0	4	4
20.FAKULTI SAINS KOMPUTER DAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	0	0	0	3	3
21.FAKULTI SAINS PERTANIAN DAN MAKANAN	1	0	0	7	8
22.HOSPITAL PENGAJAR UPM	0	0	0	0	0
23.INSTITUT BIOSAINS	0	0	0	1	1
24.INSTITUT KAJIAN DASAR PERTANIAN & MAKANAN	0	0	0	0	0
25.INSTITUT KAJIAN PERLADANGAN	0	0	0	0	0
26.INSTITUT PENGAJIAN SAINS SOSIAL	0	0	0	1	1
27.INSTITUT PENYELIDIKAN MATEMATIK	0	0	0	0	0
28.INSTITUT PENYELIDIKAN PENUAAN MALAYSIA	0	0	0	2	2
29.INSTITUT PENYELIDIKAN PRODUK HALAL	0	0	0	6	6
30.INSTITUT PERHUTANAN TROPIKA DAN PRODUK HUTAN	1	0	0	0	1
31.INSTITUT PERTANIAN TROPIKA DAN SEKURITI MAKANAN	0	0	0	0	0
32.INSTITUT TEKNOLOGI MAJU	0	0	0	0	0
33.JABATAN CANSALERI	0	0	0	0	0
34.KOLEJ CANSOLOR	0	0	0	3	3
35.KOLEJ DUA BELAS	1	0	0	1	2
36.KOLEJ EMPAT BELAS	0	0	0	2	2
37.KOLEJ ENAM BELAS	0	0	0	1	1
38.KOLEJ KEDUA	3	0	0	1	4
39.KOLEJ KEENAM	0	0	0	3	3
40.KOLEJ KELIMA	0	0	0	1	1
41.KOLEJ LIMA BELAS	1	0	1	1	3
42.KOLEJ MOHAMAD RASHID	0	0	0	0	0
43.KOLEJ PENDETA ZA'BA	0	0	0	1	1
44.KOLEJ SEBELAS	1	0	0	0	1
45.KOLEJ SEPULUH	0	0	0	0	0

AGENDA 6.1 | MAKLUM BALAS PELANGGAN
[BAGI TEMPOH 1 JULAI 2016 – 15 OGOS 2017]

46.KOLEJ SULTAN ALAEDDIN SULEIMAN SHAH	0	0	0	1	1
47.KOLEJ TIGA BELAS	0	0	0	1	1
48.KOLEJ TUJUH BELAS	2	0	0	4	6
49.KOLEJ TUN DR ISMAIL	0	0	0	3	3
50.KOLEJ TUN PERAK	1	0	0	1	2
51.PASUKAN LATIHAN PEGAWAI SIMPANAN	0	0	0	0	0
52.PEJABAT BURSAR	1	1	0	49	51
53.PEJABAT NAIB CANCELOR	3	5	3	14	25
54.PEJABAT PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ASET	11	0	0	1	12
55.PEJABAT PENASIHAT UNDANG-UNDANG	0	0	0	0	0
56.PEJABAT PENDAFTAR	2	0	0	19	21
57.PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (PENYELIDIKAN & INOVASI)	0	0	0	3	3
58.PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (AKADEMIK & ANTARABANGSA)	0	0	0	0	0
59.PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI)	0	0	0	0	0
60.PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT)	0	0	0	1	1
61.PENERBIT	0	0	0	6	6
62.PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD	1	0	0	4	5
63.PUSAT ALUMNI	1	0	2	2	5
64.PUSAT ANTARABANGSA	0	0	0	0	0
65.PUSAT ASASI SAINS PERTANIAN	0	0	0	14	14
66.PUSAT ISLAM	0	0	0	0	0
67.PUSAT JAMINAN KUALITI	0	1	0	0	1
68.PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH	0	0	0	0	0
69.PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI	7	2	0	8	17
70.PUSAT KOKURIKULUM DAN PEMBANGUNAN PELAJAR	0	1	0	1	2
71.PUSAT PEMAJUAN KOMPETENSI BAHASA	0	0	0	0	0
72.PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK	110	4	0	54	168
73.PUSAT PEMBANGUNAN KEUSAHAWANAN DAN KEBOLEHPASARAN GRADUAN	0	0	0	2	2
74.PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI	6	0	0	5	11
75.PUSAT PEMBANGUNAN PERNIAGAAN	0	0	0	0	0
76.PUSAT PENDIDIKAN LUAR	0	0	0	0	0
77.PUSAT PENGIMEJAN DIAGNOSTIK NUKLEAR	0	0	0	2	2
78.PUSAT PENGURUSAN WAKAF, ZAKAT DAN ENDOWMEN	0	0	0	0	0
79.PUSAT SUKAN	1	0	0	5	6
80.PUSAT SUMBER DAN PENDIDIKAN KANSER	0	0	0	1	1
81.PUSAT TRANSFORMASI KOMUNITI UNIVERSITI	0	0	0	1	1
82.SEKOLAH PENGAJIAN SISWAZAH	11	1	0	79	91
83.TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI	0	0	2	8	10
84.UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA	6	0	0	49	55
JUMLAH KESELURUHAN	276	26	18	758	1078

Nota: Tempoh 1 Julai 2016 sehingga 15 Ogos 2017
***Data dikemaskini pada 16 Ogos 2017**

Kesimpulan:

- i) Lima PTJ yang mendapat jumlah maklum balas yang paling tinggi adalah:
 - 1. Bahagian Akademik (270)
 - 2. Pusat Pembangunan Akademik (168)
 - 3. Sekolah Pengajian Siswazah (91)

- ii) Bahagian Akademik menerima maklum balas jenis pertanyaan yang tertinggi iaitu sebanyak 242 dan kebanyakan pertanyaan adalah mengenai kemasukan dan permohonan masuk ke UPM. Manakala aduan yang paling banyak diterima adalah di Pusat Pembangunan Akademik sebanyak 110 aduan.

Cadangan penambahbaikan

Maklum balas yang diterima oleh Universiti Putra Malaysia diselia dan dijawab oleh Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi, Pejabat Naib Canselor. Maklum Balas yang diterima lebih umum dan perlu dikendalikan oleh operator universiti sebelum dimajukan ke pihak yang berkenaan sama ada melalui melalui sistem atau secara manual. Terdapat juga maklum balas yang berkaitan dengan entiti lain yang tiada di dalam sistem contohnya pertanyaan dan aduan berkaitan UPM Holdings, UPM Education & Training dan UPM Services. Maka, dicadangkan sistem juga boleh diluaskan capaian kepada Pegawai Khidmat Pelanggan UPMH.

Syor

Ahli Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan (MKSP) dengan segala hormatnya dipohon untuk mengambil maklum Laporan Maklum Balas Pelanggan bagi tempoh 1 Julai 2016 sehingga 15 Ogos 2017.