



**AGENDA 6.3:
LAPORAN SOAL SELIDIK PENDAFTARAN PELAJAR BAHARU
PRASISWAZAH SEMASA MINGGU PERKASA PUTRA BAGI SESI
KEMASUKAN SEMESTER SEPTEMBER 2016/2017 DAN PERANCANGAN
MENGADAKAN SOAL SELIDIK PIHAK YANG BERKEPENTINGAN ISMS
TAHUN 2017 DI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

1.0 TUJUAN

Kertas ini ini bertujuan untuk memaklumkan ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Universiti berkaitan laporan soal selidik pendaftaran pelajar baharu prasiswazah semasa Minggu Perkasa Putra pada sesi kemasukan Semester September 2016/2017 dan juga cadangan mengadakan soal selidik mengenai kerahsiaan, integriti, kebolehsediaan dan kepuasan perkhidmatan oleh pihak yang berkepentingan terhadap Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat pada tahun 2017.

2.0 LATAR BELAKANG

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) kali keempat yang diadakan pada 27 November 2015 telah mencadangkan supaya kajian dibuat bagi proses pendaftaran pelajar baharu dengan mengedarkan borang kajian kepada pihak yang berkepentingan dengan skop ISMS (Pendaftaran pelajar Baharu Semasa Minggu Perkasa Putra) seperti pelajar atau ibu bapa. 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 Universiti Putra Malaysia.

Kertas cadangan berkaitan perancangan mengadakan soal selidik pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah semasa Minggu Perkasa Putra telah disediakan dan dibentangkan kepada Mesyuarat Jawatankuasa Kerja ISMS Kali ke-3 (Khas) pada 16 Ogos 2016 dan seterusnya laporan hasil soal selidik berkenaan telah di bawa dan dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-31 pada 17 Februari 2017.

3.0 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini dilakukan adalah untuk mendapat maklum balas pemegang taruh (Pelajar Baharu) berkenaan pelaksanaan ISMS di UPM seperti berikut, iaitu:

- (i) Mendapatkan maklum balas pelajar baharu berkenaan tahap ketepatan maklumat yang dinyatakan dalam surat tawaran yang dikeluarkan kepada calon;
- (ii) Mendapatkan maklum balas pelajar baharu berkenaan tahap kesediaan kaunter semasa hari pendaftaran pelajar baharu;
- (iii) Mendapatkan maklum balas pelajar baharu berkenaan kawalan kerahsiaan data dan maklumat pelajar baharu semasa hari pendaftaran pelajar; dan
- (iv) Memenuhi keperluan MS ISO/IEC 27001:2013 *Information Security Techniques* (ISMS).

4.0 METODOLOGI PELAKSANAAN

Soalan soal selidik secara atas talian ini telah dibangunkan oleh Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi UPM (IDEC). Kajian ini dijalankan secara atas talian dengan komputer khas yang disediakan oleh Kolej Kediaman semasa hari pendaftaran Pelajar Baharu bermula pada 31 Ogos 2016 sehingga 4 September 2016. Responden adalah terdiri daripada Pelajar Baharu yang dikehendaki menjawab soal selidik tersebut secara atas talian selepas selesai menyempurnakan pendaftaran.

Soal selidik secara atas talian ini merangkumi 2 bahagian seperti berikut, iaitu:

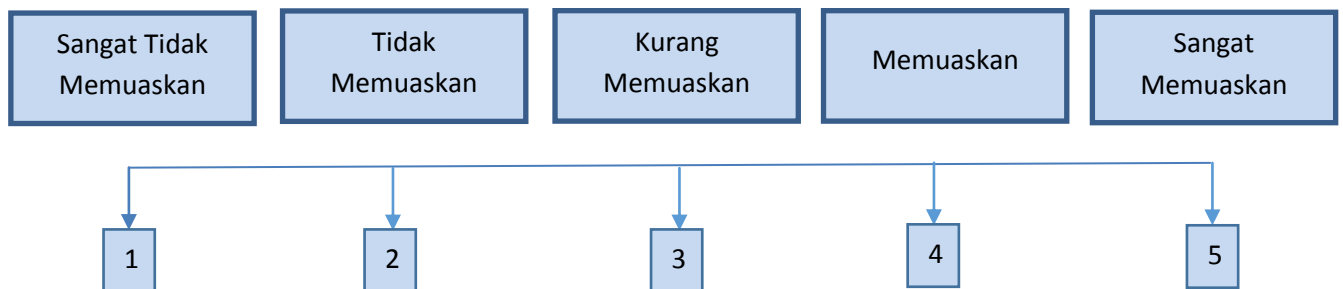
Bahagian A: Maklumat Demografi Responden

- (i) Jantina; dan
- (ii) Kolej Kediaman.

Bahagian B: Soalan Soal Selidik Kepuasan Pemegang Taruh Terhadap Perkhidmatan atau perkara berikut:

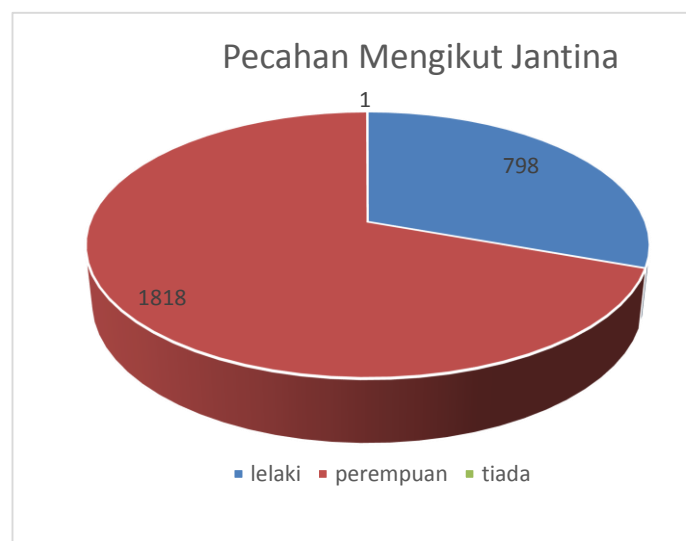
- (i) Tahap ketepatan maklumat dalam surat tawaran universiti kepada pelajar baharu berkaitan nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat;
- (ii) Tahap kesediaan setiap kaunter yang melayan pelajar baharu semasa proses pendaftaran;
- (iii) Tahap kepuasan pelajar baharu semasa berurusan dengan kaunter bendahari ketika menyerah slip/pembayaran yuran;
- (iv) Tahap kepuasan pelajar baharu semasa berurusan dengan kaunter keselamatan ketika penyerahan borang permohonan kad metric;
- (v) Tahap kepuasan pelajar baharu semasa berurusan dengan kaunter Kolej Kediaman ketika pengambilan kunci bilik penginapan; dan
- (vi) Tahap kepercayaan pelajar baharu kepada kerahsiaan maklumat yang diserahkan kepada universiti semasa pendaftaran.

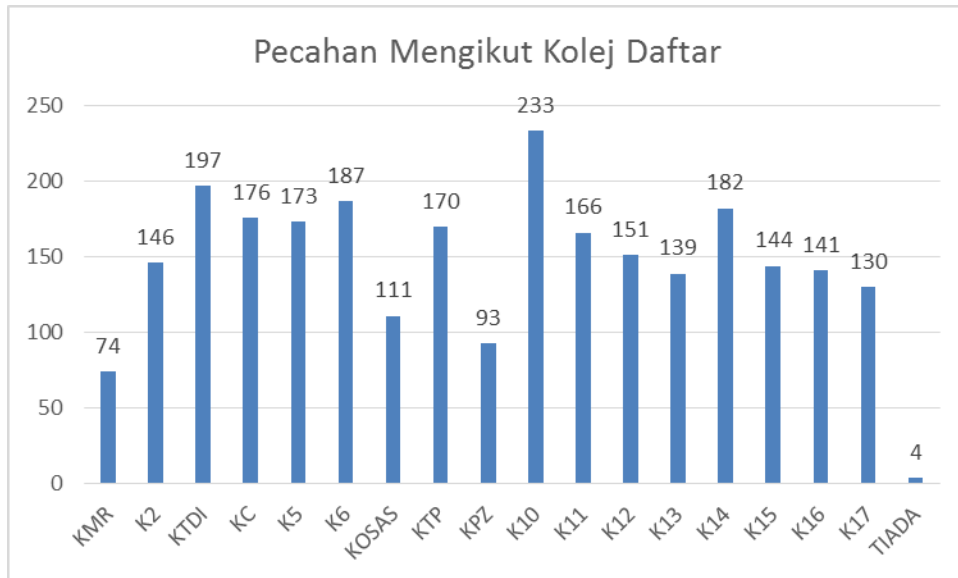
Responden diminta memberikan penarafan mata mengikut skala kepuasan terhadap perkhidmatan yang diberikan seperti berikut:



5.0 ANALISIS RESPONDEN

Seramai 2,617 (83%) orang pelajar telah menjawab soal selidik yang disediakan berbanding 3,140 pelajar baharu yang mendaftar pada hari pendaftaran Pelajar Baharu pada 31 Ogos 2016. Data responden dipecahkan mengikut jantina dan lokasi kolej daftar iaitu di tujuh belas Kolej Kediaman (tidak termasuk Kolej Rajang, UPM Kampus Bintulu Sarawak). Analisis responden adalah seperti jadual di bawah:





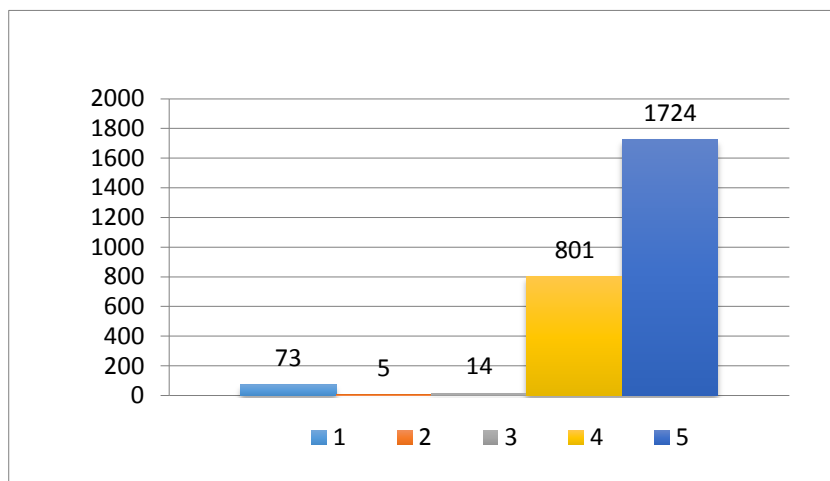
6.0 ANALISIS HASIL KAJIAN

Tahap kepuasan pemegang taruh dianalisis berdasarkan skala kepuasan berikut, iaitu:

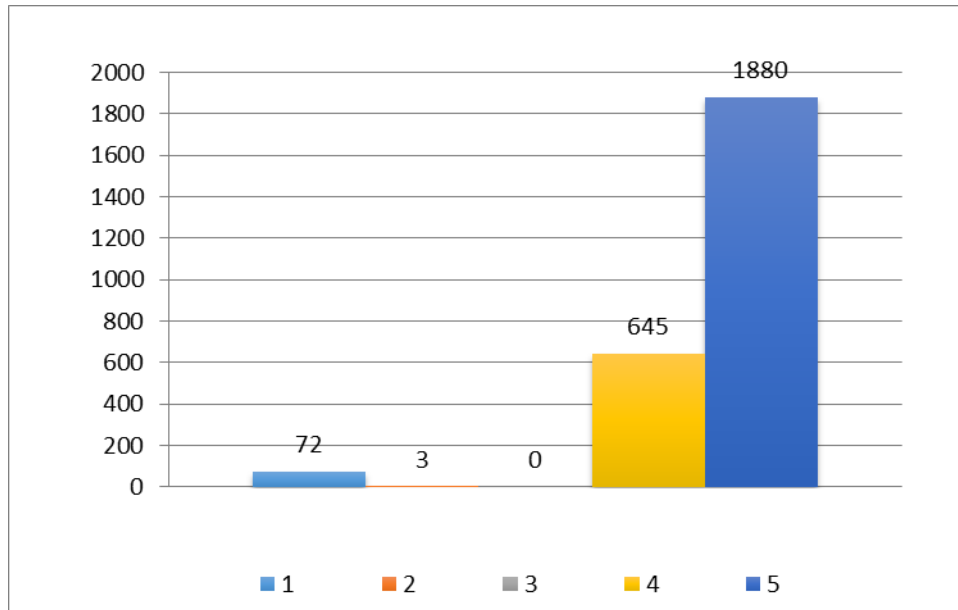
- (i) Skala 5 (Sangat Memuaskan)
- (ii) Skala 4 (Memuaskan)
- (iii) Skala 3 (Kurang Memuaskan)
- (v) Skala 2 (Tidak Memuaskan)
- (vi) Skala 1 (Sangat Tidak Memuaskan)

Kepuasan pemegang taruh adalah dikira berdasarkan skala kepuasan melebihi tahap memuaskan iaitu merangkumi skala 4 (Memuaskan) dan skala 5 (Sangat Memuaskan). Keputusan hasil kajian adalah seperti rajah I hingga VI seperti di bawah.

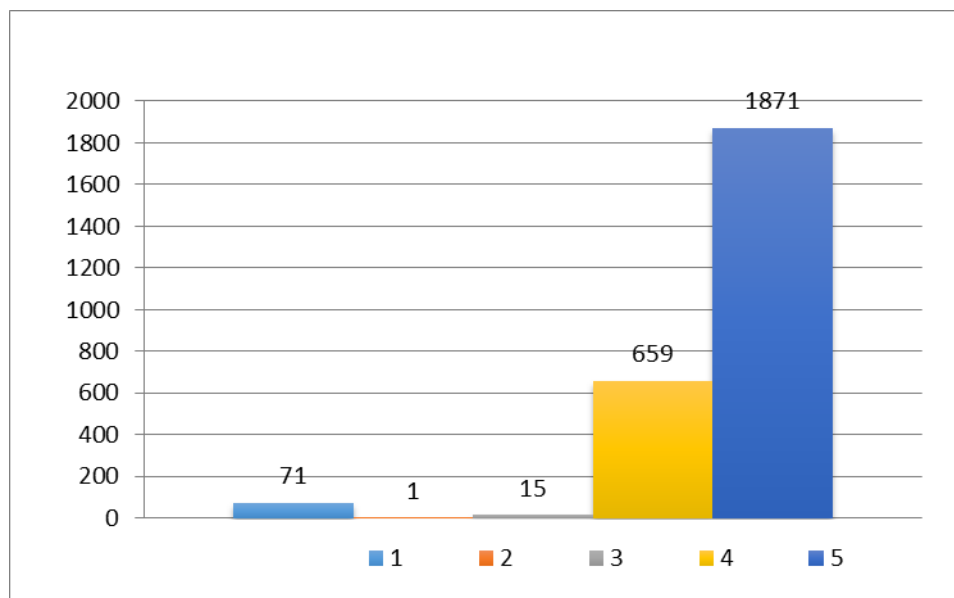
Rajah I: Tahap ketepatan maklumat dalam Surat tawaran universiti berkaitan nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat.



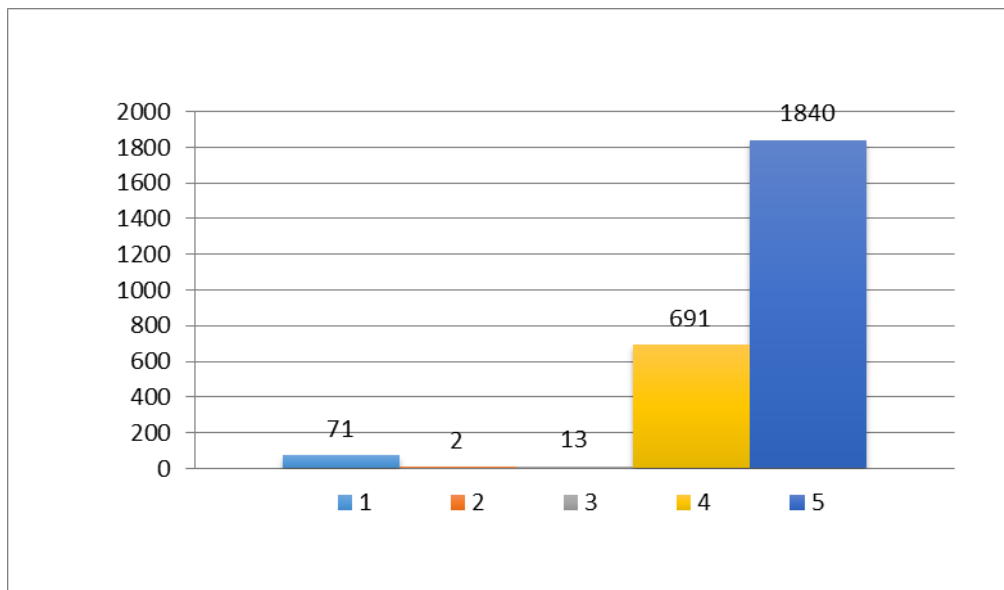
Rajah II: Tahap kesediaan setiap kaunter yang melayan pelajar baharu semasa proses pendaftaran



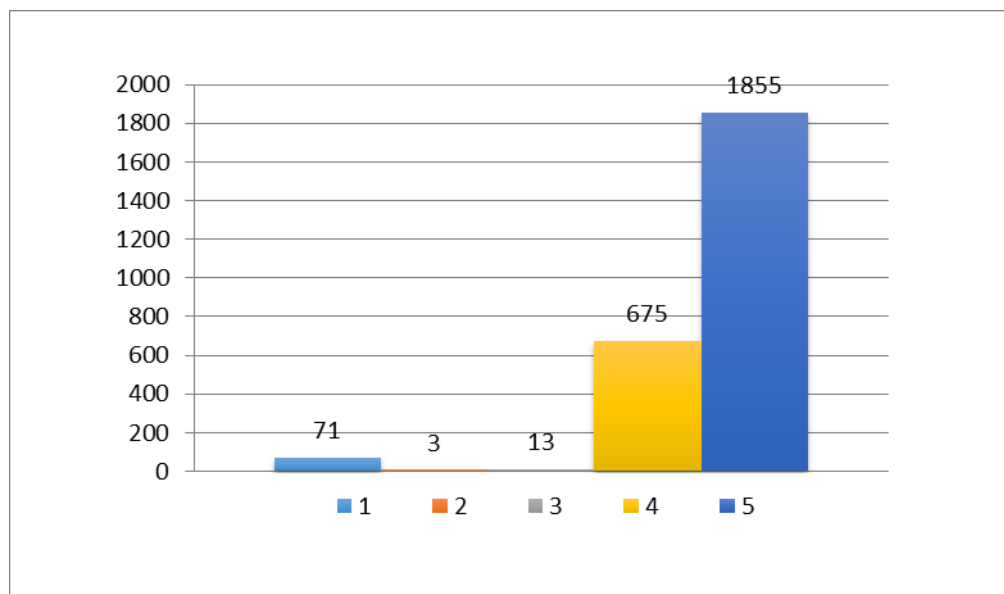
Rajah III: Tahap kepuasan pelajar baharu semasa berurusan dengan kaunter Bendahari ketika menyerah slip/pembayaran yuran.



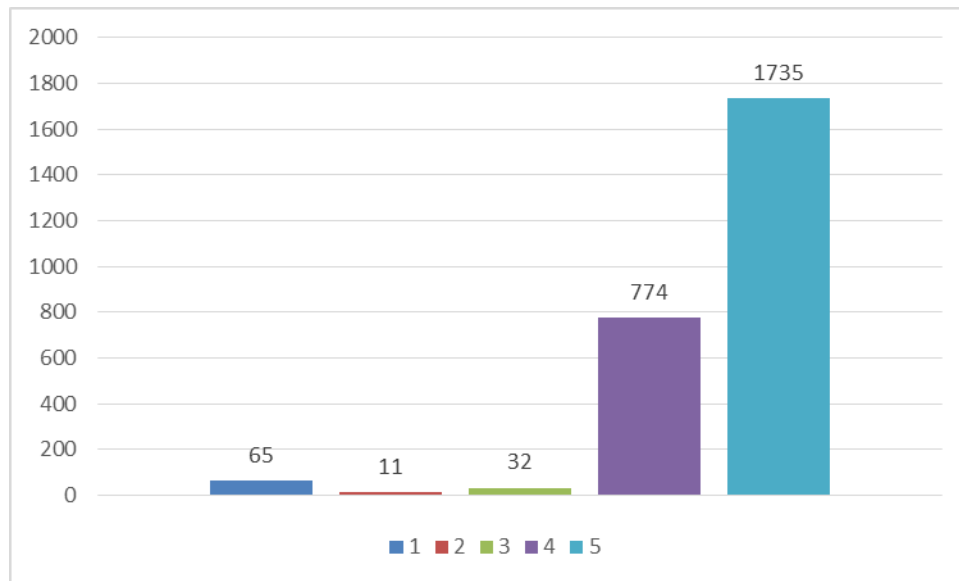
Rajah IV: Tahap kepuasan pelajar baharu semasa berurusan dengan kaunter Keselamatan ketika penyerahan borang permohonan kad metrik.



Rajah V: Tahap kepuasan pelajar baharu semasa berurusan dengan kaunter Kolej Kediaman ketika pengambilan kunci bilik penginapan



Rajah VI: Tahap kepercayaan pelajar Baharu kepada kerahsiaan maklumat yang pelajar Baharu serahkan kepada universiti semasa pendaftaran.



7.0 RUMUSAN HASIL KAJIAN

Secara keseluruhan, hasil soal selidik pendaftaran pelajar baharu prasiswazah semasa Minggu Perkasa Putra pada sesi kemasukan Semester September 2016/2017 dapat dirumuskan seperti berikut:

- (i) Analisis kepuasan pemegang taruh menunjukkan 96% Pelajar Baharu yang mendaftar berpuas hati (skala 4 dan skala 5) dengan semua perkhidmatan yang diberikan semasa hari pendaftaran berdasarkan soalan 1 sehingga 6.
- (ii) Jumlah responden yang tertinggi yang memberikan skala 5 (sangat memuaskan) adalah pada soalan 2 iaitu tahap kesediaan setiap kaunter yang melayan pelajar baharu semasa proses pendaftaran manakala yang terendah yang memberikan skala 5 adalah pada soalan 1 iaitu tahap ketepatan maklumat dalam surat tawaran universiti berkaitan nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat.
- (iii) Jumlah responden yang tertinggi yang memberikan skala 1 (sangat tidak memuaskan) adalah kepada soalan 1 iaitu maklumat pada surat tawaran manakala jumlah yang terendah yang memberikan skala 1 adalah pada soalan 6 iaitu tahap kepercayaan pada kerahsiaan data maklumat pelajar baharu yang diserahkan kepada universiti semasa hari pendaftaran.
- (iv) Walau bagaimana pun, borang soal selidik tidak meminta maklumat lebih terperinci berkenaan faktor yang menyebabkan responden memberikan skala 1 pada soalan yang diajukan.
- (v) Jika dilihat kepada tren responden, seramai 65 responden telah memberikan skala 1 pada setiap soalan dalam borang soal selidik. Ini berkemungkinan responden betul-betul tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan, sengaja memberikan skala 1 ataupun keliru berkenaan skala yang diberikan.

iaitu antara skala 1 (sangat tidak memuaskan) dan skala 5 (sangat memuaskan).

8.0 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Adalah dicadangkan pada kajian kepuasan pemegang taruh yang akan datang diwujudkan ruangan komen dan cadangan bagi memberi peluang kepada responden memberikan cadangan penambahbaikan atau maklum balas terhadap ketidakpuasan hati semasa proses pendaftaran pelajar baharu. Komen dan cadangan responden boleh dijadikan panduan untuk pihak Universiti dan urus setia membuat penambahbaikan kepada proses sedia ada.

9.0 CADANGAN PELAKSANAAN SOAL SELIDIK PIHAK BERKEPENTINGAN SISTEM PENGURUSAN KESELAMATAN MAKLUMAT TAHUN 2017

Pelaksanaan soal selidik pihak yang berkepentingan ISMS tahun 2017 akan dilaksanakan secara dua (2) kategori, iaitu:

- (i) Soal selidik pendaftaran pelajar baharu prasiswazah oleh Peneraju Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah (Serdang dan Bintulu) semasa sesi pendaftaran September 2017, berdasarkan strategi berikut :
 - (a) Soalan kajian yang bakal diajukan adalah berdasarkan tahap kerahsiaan, integriti, kebolehsediaan dan kepuasan perkhidmatan pendaftaran pelajar baharu terhadap jenis perkhidmatan yang diterima daripada setiap peneraju/entiti yang menawarkan perkhidmatan.
 - (b) Respon pemegang taruh adalah berdasarkan tahap kepuasan mereka mengikut skala 1 hingga 5 (Skala Likert) yang telah ditetapkan.
 - (c) Kaedah pelaksanaan soal selidik adalah secara atas talian di mana 1 *wokstation* soal selidik akan ditempatkan di setiap zon pendaftaran, iaitu:
 - Zon 1 - Dewan Kolej Canselor (K2, KTDI, KC, K5, K6, KOSASS)
 - Zon 2 - Dewan Putra 1, Kolej 13 (K13, KTP, KPZ)
 - Zon 3 - Dewan Putra 2, Kolej Serumpuan (KMR, K12, K14, K15, K16)
 - Zon 4 - Dewan Serbaguna, Kolej 11 (K10, K11)
 - Zon 5 - Bilik Bacaan, Blok A, Kolej 17 (K17)
 - Kolej Sri Rajang, UPM Kampus Bintulu
 - (d) Semasa hari pendaftaran pelajar baharu prasiswazah, pelajar akan menjawab soal selidik berkenaan selepas menyempurnakan urusan di kaunter yang berkaitan dengan skop Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat ISMS iaitu Kaunter Semakan dan Kaunter Kad Matrik di setiap zon pendaftaran.

- (e) Pelaksanaan soal selidik ini akan dilaksanakan oleh Peneraju Proses ISMS yang terlibat iaitu Bahagian Hal Ehwal Pelajar dengan kerjasama Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi.
- (ii) Soal selidik kepada PTJ sebagai pentadbir proses aplikasi yang menerima perkhidmatan Pusat Data di UPM oleh Peneraju Pusat Data semasa sesi kemasukan September 2017, berdasarkan strategi seperti berikut:
 - (a) Soal selidik perkhidmatan Pusat Data akan memajukan soalan kepada PTJ Pentadbir Proses Aplikasi yang di capai oleh pengguna daripada Pusat Data, berdasarkan tahap kerahsiaan, integriti, kebolehsediaan dan kepuasan pelanggan perkhidmatan Pusat Data.
 - (b) Respon pemegang taruh adalah berdasarkan tahap kepuasan mereka mengikut skala 1 hingga 5 (Skala Likert) yang telah ditetapkan.
 - (c) Pentadbir Proses Aplikasi (PTJ) akan menjawab soal selidik berkenaan berdasarkan tahap keselamatan maklumat yang diterima semasa aplikasi berkenaan diuruskan secara *online* melalui Pusat Data.
 - (d) Soal selidik ini akan di laksanakan oleh Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi sepenuhnya selaku peneraju skop pengurusan Pusat Data.

10.0 SYOR

Semua ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Universiti adalah dimohon:

- (a) mengambil maklum Laporan Analisis Pelaksanaan Soal Selidik Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah Semasa Minggu Perkasa Putra bagi Sesi Kemasukan Semester September 2016/2017 di setiap kolej kediaman; dan
- (b) mengambil perhatian terhadap cadangan pelaksanaan soal selidik pihak yang berkepentingan kepada ISMS UPM semasa Pendaftaran Pelajar Baharu Sesi Kemasukan 2017/2018 oleh Peneraju Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah dan pelaksanaan soal selidik perkhidmatan Pusat Data oleh Peneraju Pusat Data.