



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

**Universiti
Putra
Malaysia**

AGENDA : 5.0 (a) : **i/ LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN 2022/2023**

MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) ISO 2023 | 19 SEPTEMBER 2023



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



Putra TV



uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

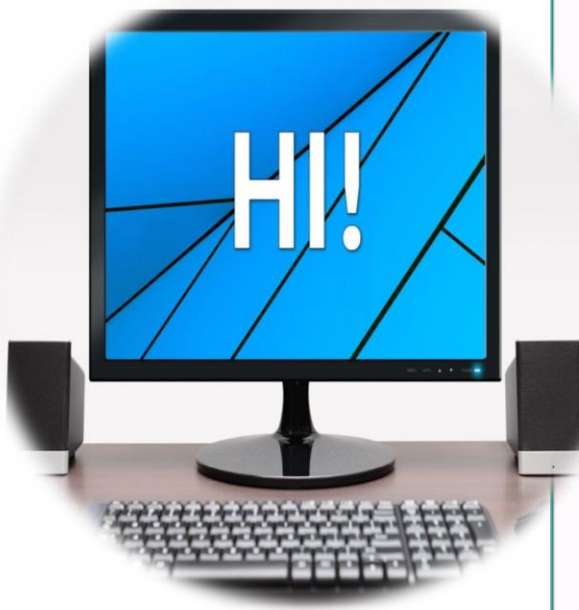
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

TUJUAN

- Makluman Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), UPM mengenai Laporan Maklum Balas Pelanggan UPM bagi tahun 2022 dan status terkini bagi tahun 2023



U-RESPONS



- Sistem u-respons adalah sistem maklum balas pelanggan UPM yang diselaras oleh Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU) dibawah PSPK dan dibantu oleh Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan (TPKP) di setiap PTJ
- ADMIN - <http://u-respons.upm.edu.my>
- PELANGGAN - <http://upm.edu.my/feedback> dan <http://upm.edu.my/maklumbalas> ATAU log in melalui laman web UPM/ PTJ dibawah icon “Maklum balas”
- Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (UPM/SOK/PEL/P001)



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



Putra TV



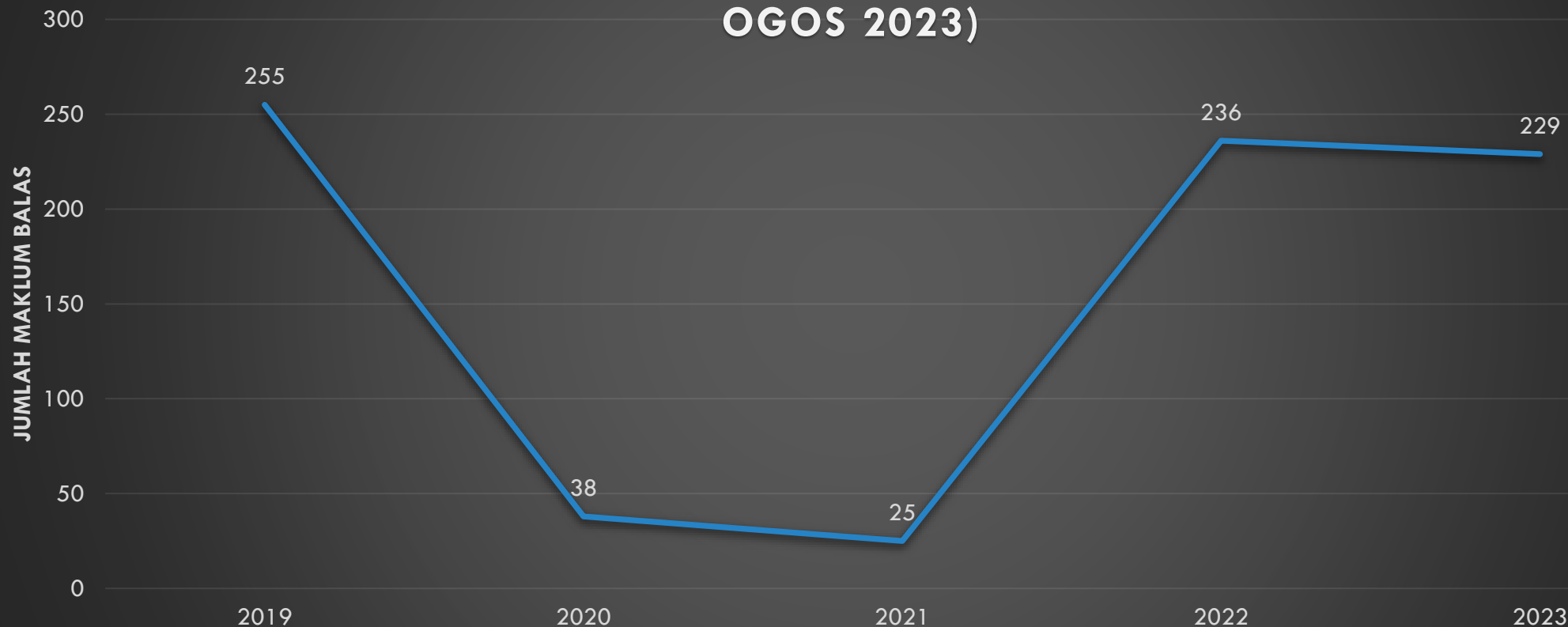
uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

LAPORAN U-RESPONS

TREND JUMLAH MAKLUM BALAS BAGI TEMPOH 5 TAHUN (2019 – OGOS 2023)



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



Putra TV



uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI

WITH KNOWLEDGE WE SERVE

LAPORAN U-RESPONS

- Tempoh Data **1 JANUARI 2022 - 31 DISEMBER 2022**
- Jumlah maklum balas diterima 236

KATEGORI	STAF	PELAJAR	ORANG AWAM	PEMBEKAL	JUMLAH KESELURUHAN
Aduan	32	35	17	0	84
Cadangan	4	4	4	0	12
Penghargaan	4	4	1	0	9
Pertanyaan	4	44	83	0	131
JUMLAH	44	87	105	0	236



LAPORAN U-RESPONS

- Tempoh Data **1 JANUARI 2023 – 18 OGOS 2023**
- Jumlah maklum balas diterima 229

KATEGORI	STAF	PELAJAR	ORANG AWAM	PEMBEKAL	JUMLAH
Aduan	25	37	20	0	82
Cadangan	2	4	4	0	10
Penghargaan	2	0	5	0	7
Pertanyaan	4	31	90	5	130
JUMLAH	33	72	119	5	229



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



Putra TV



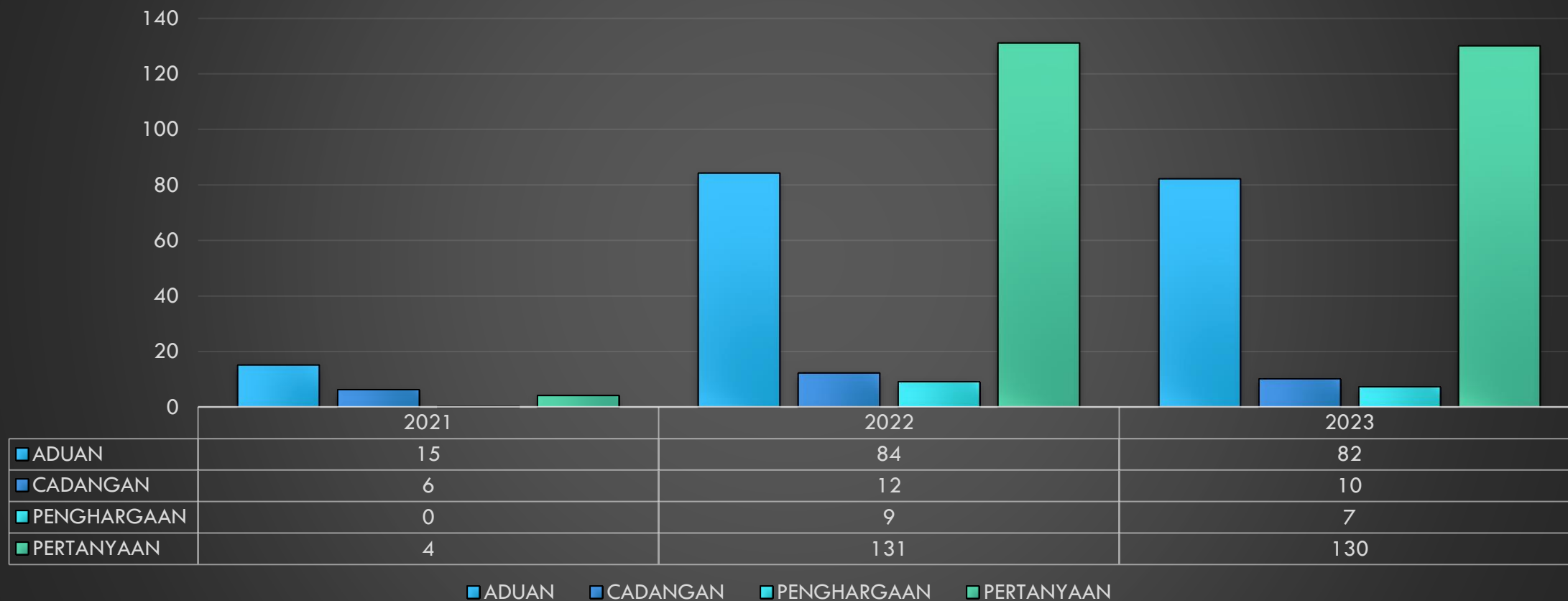
uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

LAPORAN U-RESPONS

Perbandingan KATEGORI MAKLUM BALAS bagi tempoh 3 tahun
(1 Jan 2021 – 18 Ogos 2023)



LAPORAN U-RESPONS

- Status tindakan tahun 2022 dan 2023 (sehingga 1 September 2023 @11.30am)

KATEGORI MAKLUM BALAS



TELAH SELESAI

(Maklum balas telah diberikan kepada pelanggan dan telah disahkan oleh TWP)



YES



NO

DALAM PROSES

(Maklum balas telah diberikan kepada pelanggan oleh TPKP tetapi belum disahkan oleh TWP untuk maklum balas ditutup)



BELUM DIAMBIL TINDAKAN

(Maklum balas belum diberikan kepada pelanggan oleh TPKP)

TAHUN	2022	2023	2022	2023	2022	2023
ADUAN	67	59	11	21	6	2
CADANGAN	8	5	3	5	1	-
PENGHARGAAN	8	3	1	4	-	-
PERTANYAAN	108	113	16	15	7	2
JUMLAH	191	180	31	45	14	4



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



Putra TV



uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI

WITH KNOWLEDGE WE SERVE

LAPORAN U-RESPONS

- Taburan status tindakan maklum balas mengikut PTJ



2022

DALAM
PROSES (31)

- KMB (1)
- HSAAS (9)
- FBMK (1)
- FPP (1)
- FEM (3)
- FK (2)
- MYAGEING (8)
- AKADEMI SUKAN (1)
- UPMKB (3)
- CADE-Lead (1)
- ARCUPM (1)

BELUM
DIAMBIL
TINDAKAN
(14)

- HSAAS (8)
- PSP (1)
- PENERBIT (1)
- OSH (1)
- FPV (3)

2023

DALAM
PROSES (45)

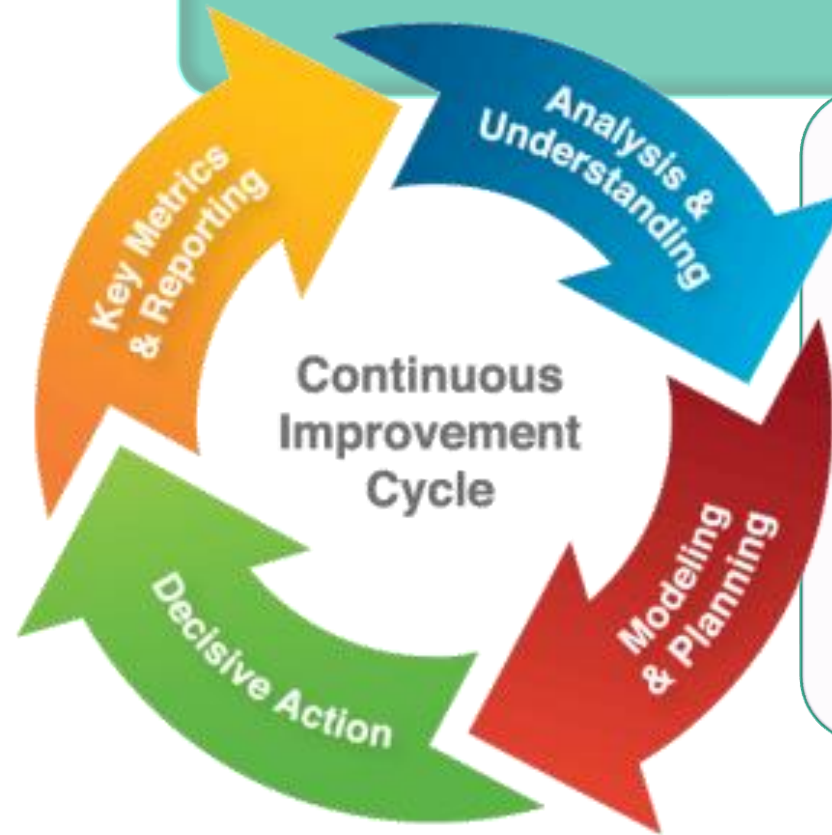
- HSAAS (27)
- FSTM (1)
- FPV (5)
- FK (1)
- FEM (1)
- FS (1)
- MYAGEING (1)
- PNC (1)
- PPPA (1)
- IDEC (3)
- AKADEMI SUKAN (1)
- PENDAFTAR (2)
- KESELAMATAN (1)
- KTAG (1)

BELUM
DIAMBIL
TINDAKAN
(4)

- OSH (1)
- AKADEMI SUKAN (1)
- BURSAR (2)



TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN U-RESPONS



- a) Menghantar surat makluman kepada Ketua PTJ bagi PTJ yang tidak mengambil tindakan berkaitan maklum balas u-respons;
- b) Mesyuarat berkala antara PKPU dan TPKP diadakan sebanyak 4 kali setahun. Mesyuarat pertama pada 5 September 2023;
- c) Satu Whatsapp group antara PKPU dengan semua TPKP diwujudkan sebagai medium komunikasi bagi memastikan penyampaian maklumat berkaitan pengurusan pelanggan dapat disalurkan dengan berkesan.



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



Putra TV



uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI

WITH KNOWLEDGE WE SERVE

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

- ❑ Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP) Universiti Putra Malaysia dilaksanakan bertujuan untuk mendapatkan maklum balas pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan sebagai usaha meningkatkan prestasi sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan selaras dengan keperluan MS ISO 9001: 2015



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



Putra TV



uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI

WITH KNOWLEDGE WE SERVE

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

Latar Belakang

- Kajian Kepuasan Pelanggan mempunyai empat (4) set soal selidik yang merangkumi empat (4) skop seperti yang berikut:
- a) Prasiswazah
- b) Siswazah
- c) Penyelidikan dan Inovasi
- d) Perkhidmatan Sokongan

SKOP



- i. Jumlah item dalam soal selidik KPP – 114 item
- ii. Pecahan bilangan item mengikut skop:
 - Skop Prasiswazah – 31 item
 - Skop Siswazah – 46 item
 - Skop Penyelidikan dan Inovasi – 16 item
 - Skop Perkhidmatan Sokongan – 21 item

BILANGAN ITEM



- Soal selidik telah digunakan semenjak tahun 2013
- Kaedah pengukuran yang digunakan adalah berdasarkan skor purata skala likert 5.
- Skala 1 – Tidak Memuaskan
- Skala 2 – Kurang Memuaskan
- Skala 3 – Memuaskan
- Skala 4 – Baik
- Skala 5 – Sangat Baik

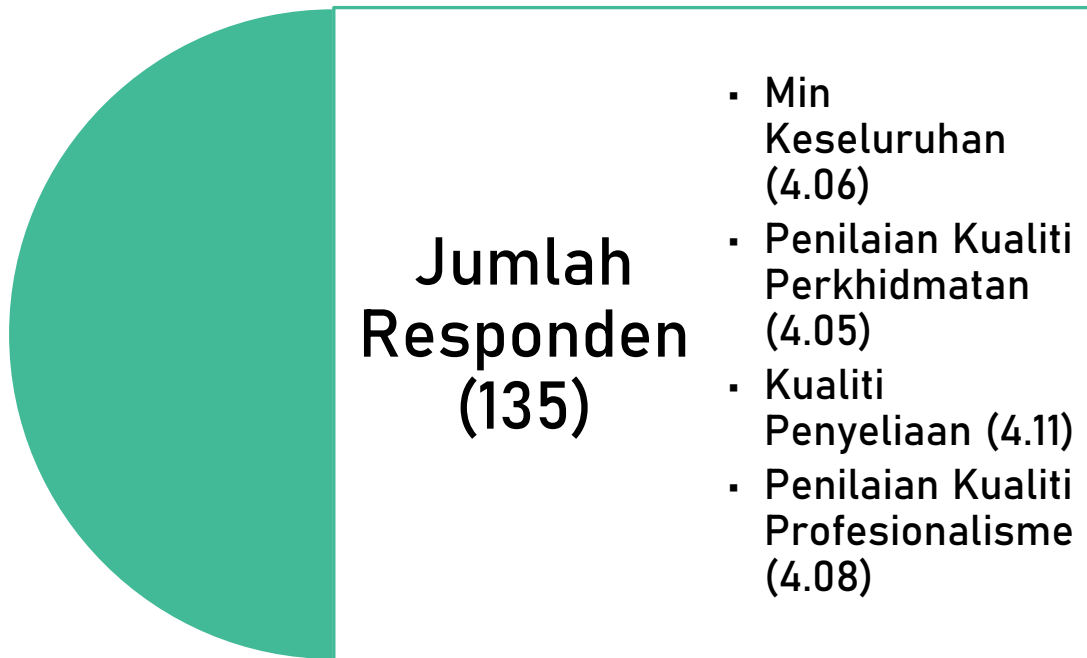
INSTRUMEN



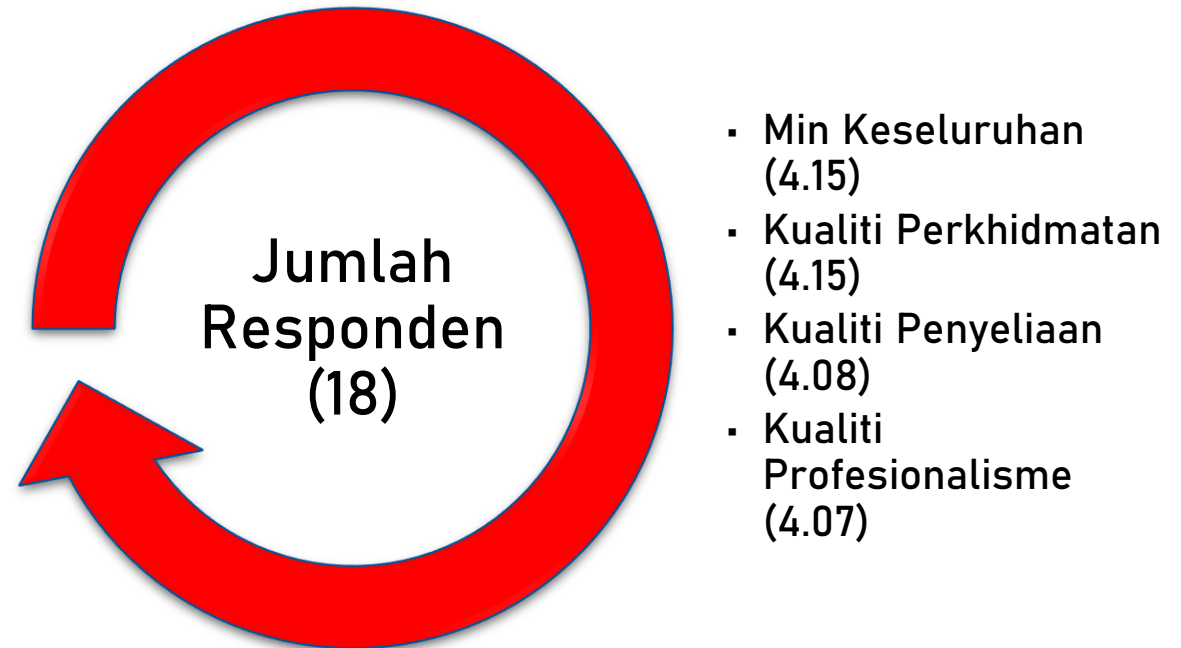
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

Skop Prasiswazah

2022



2023 (Setakat 18 Ogos 2023)



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



Putra TV



uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

Skop Prasiswazah (KKP 2022)

Skor Tertinggi (>4.00)



☐ Pensyarah menjalankan tugas secara professional (Min 4.32)

☐ Persekitaran dan kebersihan Dewan/Bilik Kuliah (Min 4.25)

☐ Dewan/Bilik Peperiksaan adalah bersesuaian (Min 4.17)

Skor Terendah (<4.00)



☐ Kemudahan wifi/u-Spot di Fakulti/Institut (Min 3.43)

☐ Penggunaan SMP dalam pendaftaran subjek (Min 3.72)

☐ Jadual Kuliah dan Jadual Peperiksaan adalah tidak membebankan (3.89)



KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

Skop Siswazah

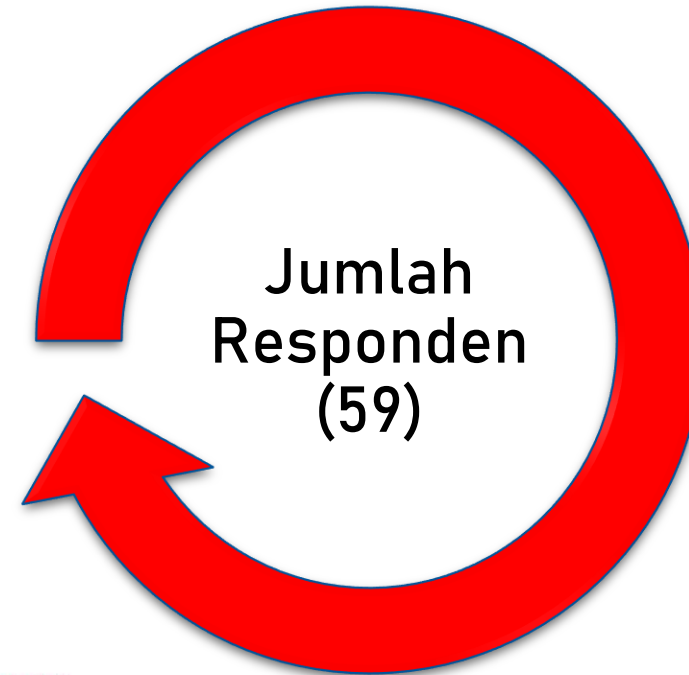
2022



Jumlah Responden (201)

- Min Keseluruhan (4.22)
- Kualiti Perkhidmatan (4.26)
- Kualiti Perkhidmatan Keseluruhan (4.2)
- Kualiti Maklumat (4.24)
- Penilaian Kualiti Perkhidmatan di Fakulti/ Institut (4.19)
- Kualiti Penyeliaan (4.28)
- Kualiti Profesionalisme (4.23)
- Kualiti Sumber (4.18)

2023 (Setakat 18 Ogos 2023)



- Min Keseluruhan (4.06)
- Kualiti Perkhidmatan (4.16)
- Kualiti Perkhidmatan Keseluruhan (4.08)
- Kualiti Maklumat (4.04)
- Kualiti Perkhidmatan di Fakulti / Institut (4.00)
- Kualiti Penyeliaan (4.20)
- Kualiti Profesionalisme (4.18)
- Kualiti Sumber (3.87)



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



Putra TV



uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

Skop Siswazah (KKP 2022)

Skor Tertinggi (>4.00)



☐ Penyelia memberi dorongan dan motivasi (Min 4.35)

☐ Kepakaran menepati keperluan penyeliaan penyelidikan (Min 4.33)

☐ Ketepatan maklumat (Min 4.33)

Skor Terendah (<4.00)



☐ Kemudahan wifi/u-Spot di Fakulti/Institut (Min 3.99)



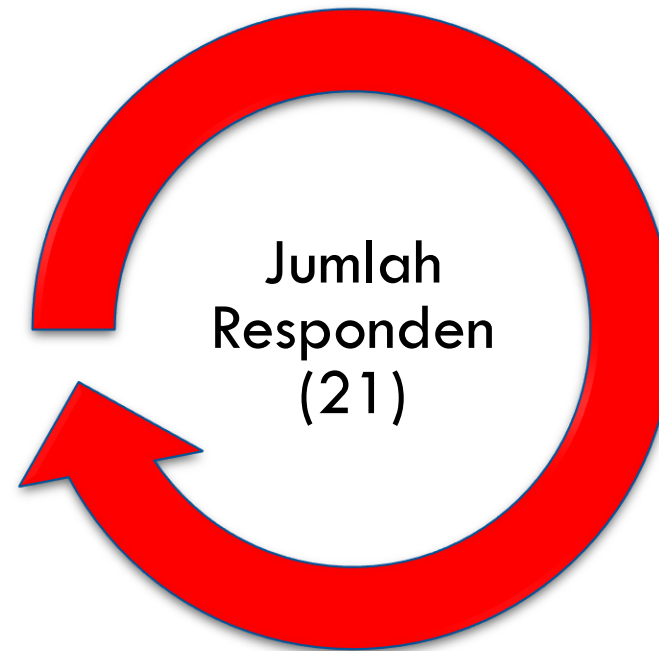
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI

2022



2023 (Setakat 18 Ogos 2023)



- Min Keseluruhan (3.63)
- Pengurusan Penyelidikan (3.7)
- Pengurusan Inovasi (3.55)



KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

Skop Penyelidikan dan Inovasi (KKP 2022)

Skor Tertinggi (>4.00)

Skor Terendah (<4.00)



- ☐ Pegawai mudah dihubungi, mesra dan bersikap profesional (Min 4.30)
- ☐ Staf berkebolehan dan sebaik mungkin membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan (Min 4.27)
- ☐ Penyaluran maklumat berkaitan penawaran geran, prosedur dan garis panduan berkaitan adalah berkesan (Min 4.24)

- ☐ Pengurusan Penyelidikan Penggunaan PRIMIS dalam pengurusan maklumat /data penyelidikan pegawai akademik (Min 3.99)



KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

SKOP PERKHIDMATAN SOKONGAN

2022

Jumlah
Responden (6007)

Min
Keseluruhan
(3.96)

Urusan
Kaunter
Khidmat
Pelanggan
(4.19)

Kemudahan
Komunikasi
(3.86)

Kemudahan
Fizikal (3.87)

2023 (Setakat 18 Ogos 2023)

Jumlah
Responden
(1334)

- Min Keseluruhan (4.06)
- Urusan Kaunter Khidmat Pelanggan (4.18)
- Kemudahan Komunikasi (4.00)
- Kemudahan Fizikal (4.02)



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



Putra TV



uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI

WITH KNOWLEDGE WE SERVE

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

Skop Perkhidmatan Sokongan (KKP 2022)

Skor Tertinggi (>4.00)



☐ Tahap layanan yang diberikan dari segi kemesraan dan penggunaan Bahasa & Kemampuan untuk memberi layanan yang adil tanpa diskriminasi (Min 4.22)

☐ Tahap kemahiran dan kecekapan dalam menjalankan tugas (Min 4.19)

☐ Kemampuan dalam memberikan penjelasan yang tepat (4.19)

Skor Terendah (<4.00)



☐ Kemudahah Komunikasi : Melalui surat (Min 3.54)

☐ Kemudahan Fizikal : Kemudahan lif (Min 3.55)

☐ Melalui forum rasmi seperti mesyuarat, seminar, taklimat dan sebagainya (Min 3.73)

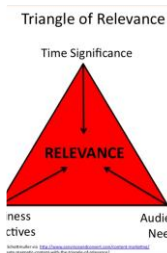


KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

ISU PELAKSANAAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN



Soalan/item terlalu banyak



Soalan/item tidak relevan dengan Pusat Tanggungjawab



Soalan/item yang mengelirukan



Kesilapan pada terjemahan



Keberangskalian terlibat lebih satu kajian kerana keberangskalian responden terlibat dalam skop lebih dari satu seperti pelajar siswazah akan memberikan responden untuk skop siswazah, skop penyelidikan dan inovasi/perkhidmatan sokongan



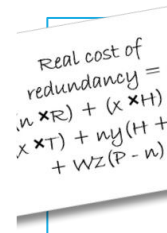
Bilangan responden yang rendah/tidak mewakili minimum jumlah persampelan



Pemantauan tindakan bukan secara real time. Laporan diberikan kepada TPKP setiap 3 bulan menyebabkan tindakan lewat diambil



Laporan disediakan secara manual (1 Url Google Form Sahaja)



Skop dan sebahagian soalan/item dan objektif kajian bertindan dengan Kajian Pihak Berkepentingan bagi 3 Skop Utama Universiti (Akademik, P&I dan JIM)



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



Putra TV



uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI

WITH KNOWLEDGE WE SERVE

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

PENGGUBALAN SEMULA ITEM SOAL SELIDIK

- JK Khas Penggubalan Soalan/Item Soal Selidik KKP dianggotai oleh peneraju proses, pegawai penyelidik dan pegawai akademik yang berkepakaran dalam kajian berkaitan kepuasan pelanggan
- Penyediaan Kertas Cadangan Kajian (April – Julai 2023)
- Pembangunan Item Soal Selidik (April – Julai 2023)

Penubuhan JK Khas Penggubalan Item Soal Selidik KKP 2.0

Mesyuarat / Perbincangan Penggubalan Item Soal Selidik KKP 2.0

- Mesyuarat ke-1 pada 13 April 2023 – brainstorm isu KKP, menentukan model, objektif dan konsep kajian
- Mesyuarat ke-2 pada 5 Julai 2023 – semakan dan pengesahan draf kertas cadangan dan draf soal selidik KKP 2.0
- Perbincangan melalui emel dan whatsapp group dilaksanakan sepanjang pembangunan soal selidik KKP 2.0 (April – September 2023)

- Kajian Rintis pada 24 Julai 2023 hingga 6 Ogos 2023
- Nilai validity - Alpha Cronbach 0.98
- Terjemahan soal selidik ke Bahasa Inggeris untuk Versi Bilingual (BM & BI)

Kajian Rintis

Soal Selidik KKP 2.0

- Diadaptasi dari Model SERVQUAL
- 15 item sahaja
- kajian spesifik mengikut skop sebelum ini akan dilaksanakan melalui Kajian Pihak Berkepentingan oleh 3 Peneraju Utama (Akademik, P&I, JINM)
- Soal Selidik KKP 2.0 akan mula digunakan pada 5 September 2023.



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



Putra TV



uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI

WITH KNOWLEDGE WE SERVE

SYOR

Ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), UPM dimohon mengambil maklum mengenai Laporan Maklum Balas Pelanggan UPM bagi tahun 2022 dan status terkini bagi tahun 2023



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



Putra TV



uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE



TERIMA KASIH



f UniPutraMalaysia

@uputramalaysia

uniputramalaysia

Putra TV

uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE