



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI

**PUTRA**  
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

# MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) ISO QMS & ISMS UPM TAHUN 2024

19 SEPTEMBER 2024 | 2.00 PETANG | DEWAN SENAT,  
BANGUNAN CANSELORI PUTRA

**AGENDA 5.0(a): KEPUASAN PELANGGAN &  
MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS**

**Berilmu Berbakti** Pertanian • Inovasi • Kehidupan



# MAKLUM BALAS PELANGGAN

**TUJUAN :** Makluman Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), UPM mengenai *Laporan Maklum Balas Pelanggan UPM bagi tahun 2023 dan status terkini bagi tahun 2024 serta Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan dan Maklum Balas Pihak Berkepentingan bagi tahun 2023 dan Perancangan Tindakan Kajian 2024*



# MAKLUM BALAS PELANGGAN

---

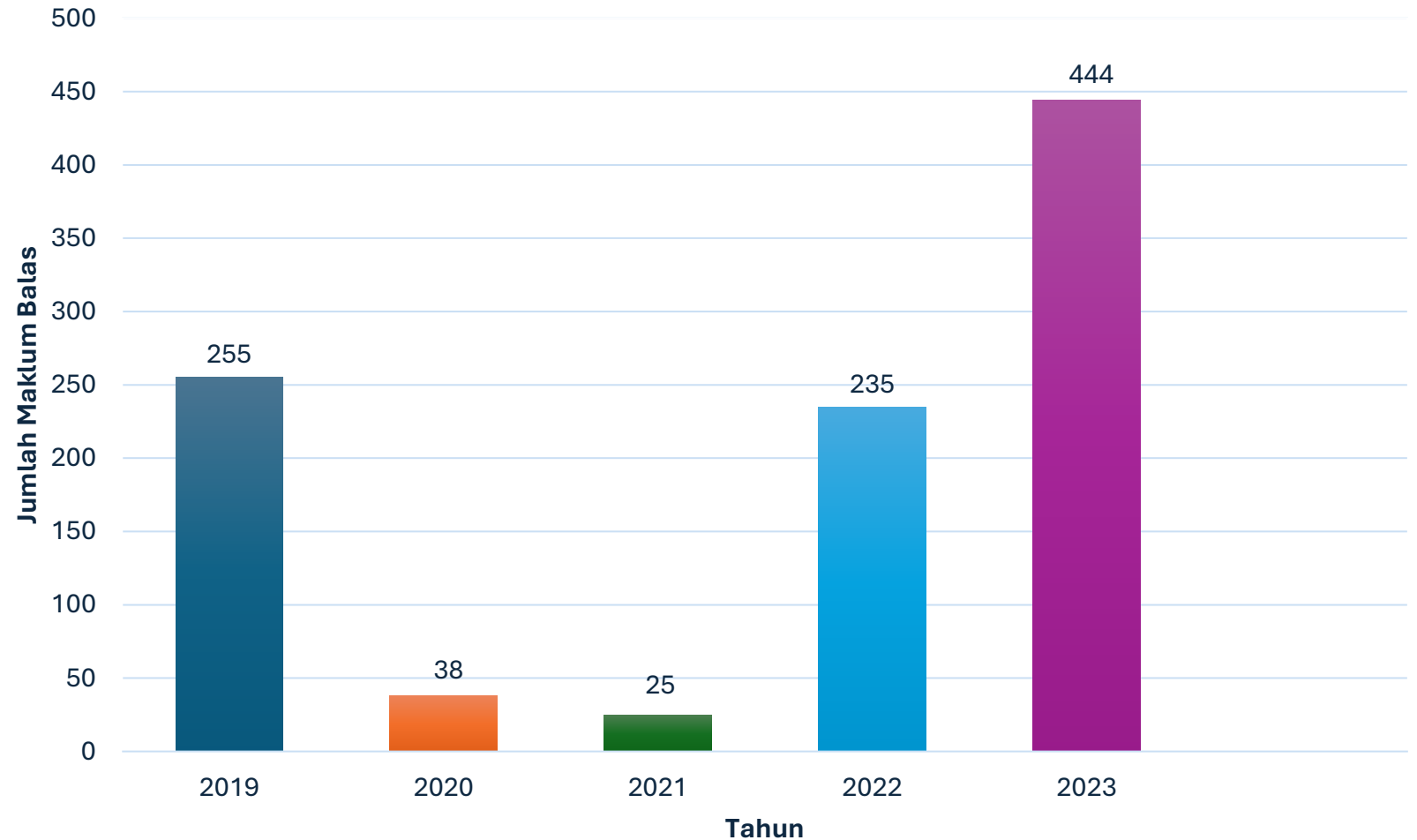
## SISTEM U-RESPONS

- ❑ Sistem U-Respons adalah sistem maklum balas pelanggan UPM yang diselaras oleh Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU) di bawah 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 di bawah icon “Maklum balas”
- ❑ Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (UPM/SOK/PEL/P001)

# MAKLUM BALAS PELANGGAN

SISTEM U-RESPONS

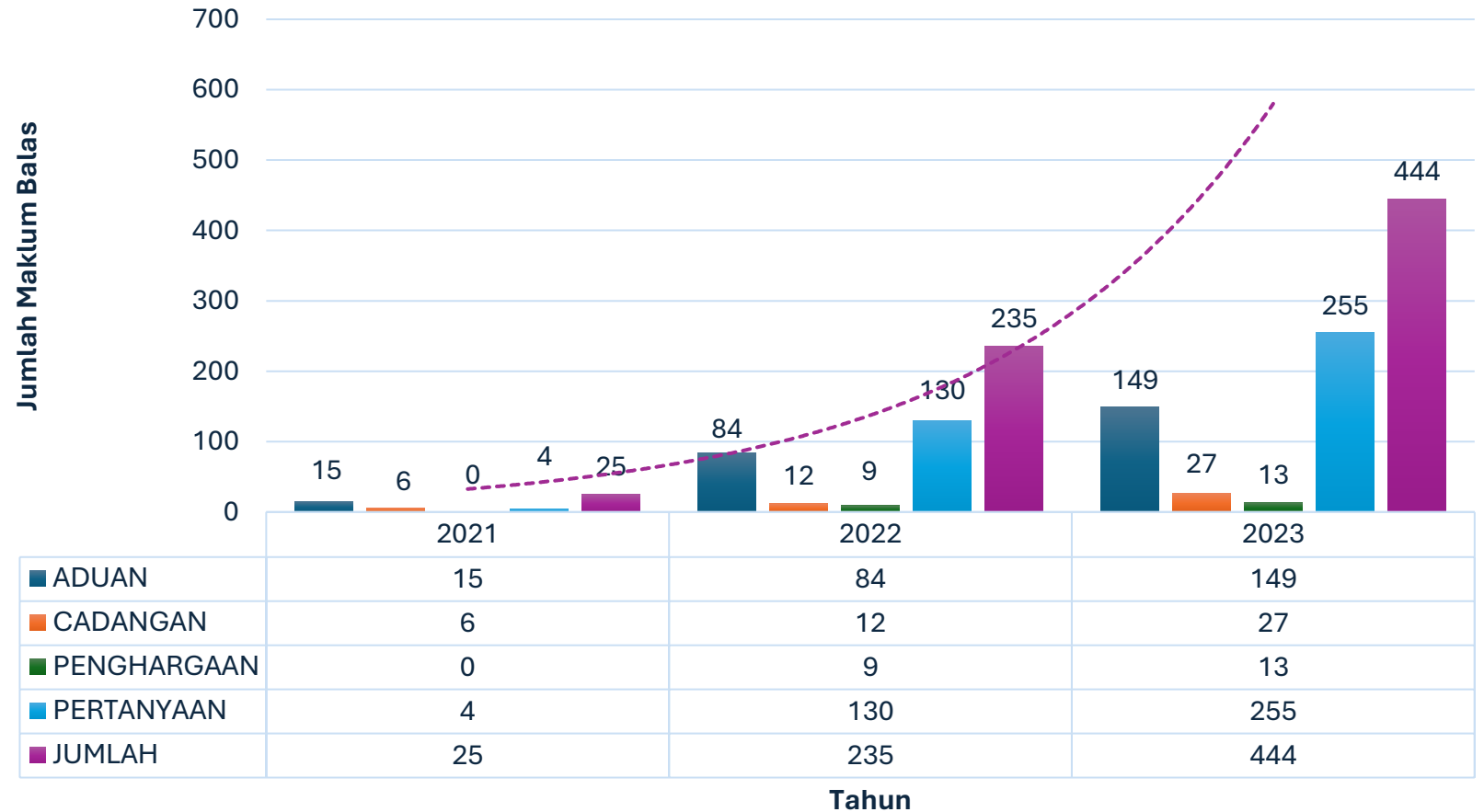
## TREND JUMLAH MAKLUM BALAS BAGI TEMPOH 5 TAHUN (2019-2023)



# MAKLUM BALAS PELANGGAN

## SISTEM U-RESPONS

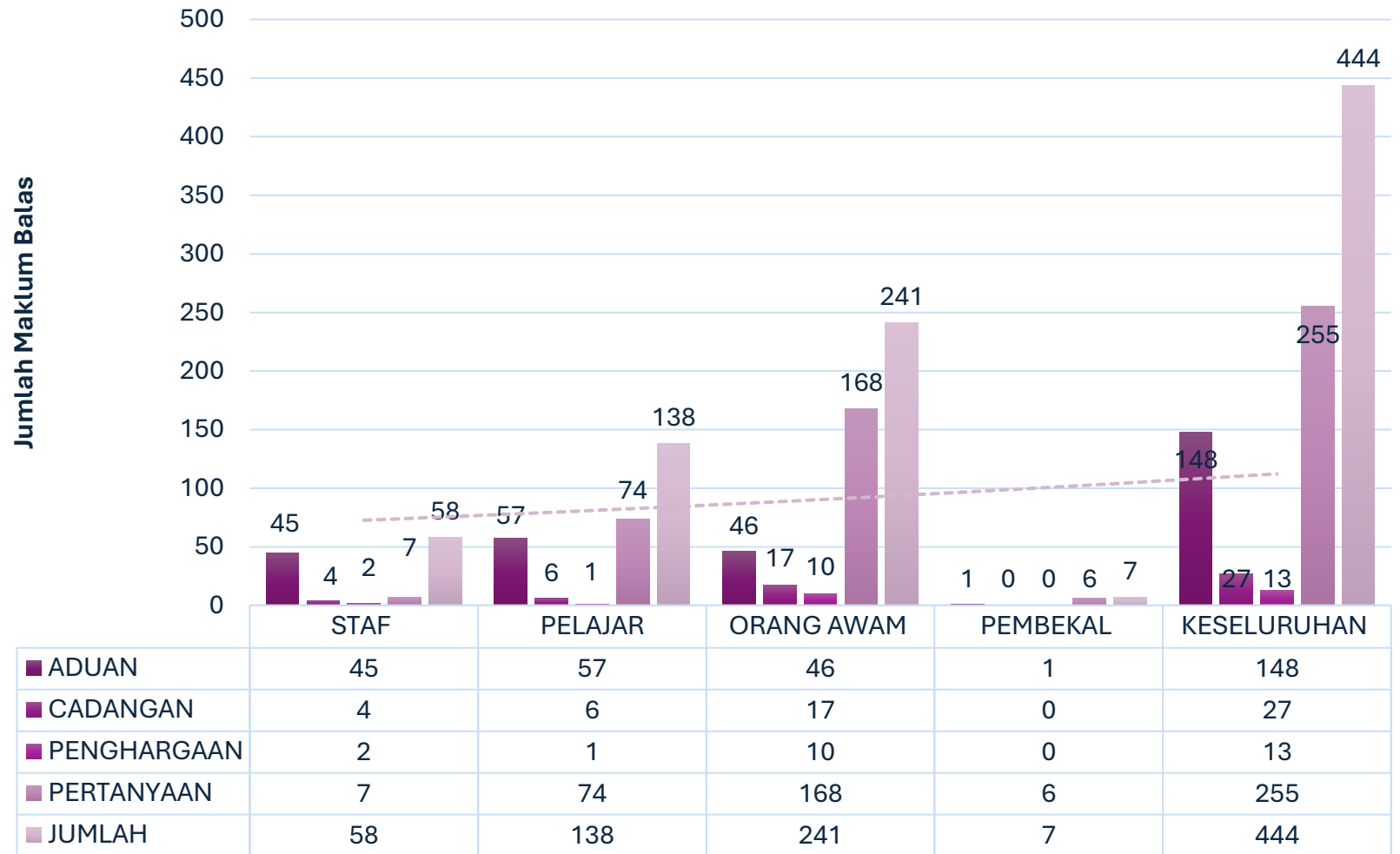
### PERBANDINGAN JUMLAH MAKLUM BALAS BAGI TEMPOH 3 TAHUN (2021-2023) MENGIKUT KATEGORI



# MAKLUM BALAS PELANGGAN

## SISTEM U-RESPONS

### MAKLUM BALAS PELANGGAN 2023



Pemberi Maklum Balas / Pengadu/ Responden

# MAKLUM BALAS PELANGGAN

---



## SISTEM U-RESPONS

- ❑ **Area maklum balas**
  - ✓ Prasiswazah: Permohonan Kemasukan, Konvokesyen & Permohonan Transkrip
  - ✓ Siswazah: Permohonan Kemasukan
  - ✓ Penyelidikan & Inovasi: Kemudahan Makmal & Produk
  - ✓ Perkhidmatan Sokongan: Perkhidmatan HSAAS, Perjawatan, Kewangan, Kemudahan Fasiliti UPM & Keselamatan
  - ✓ Lain-lain: Perkhidmatan Hospital Veterinar & Baik pulih Fasiliti

# RUMUSAN PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN 2023

---

## SISTEM U-RESPONS

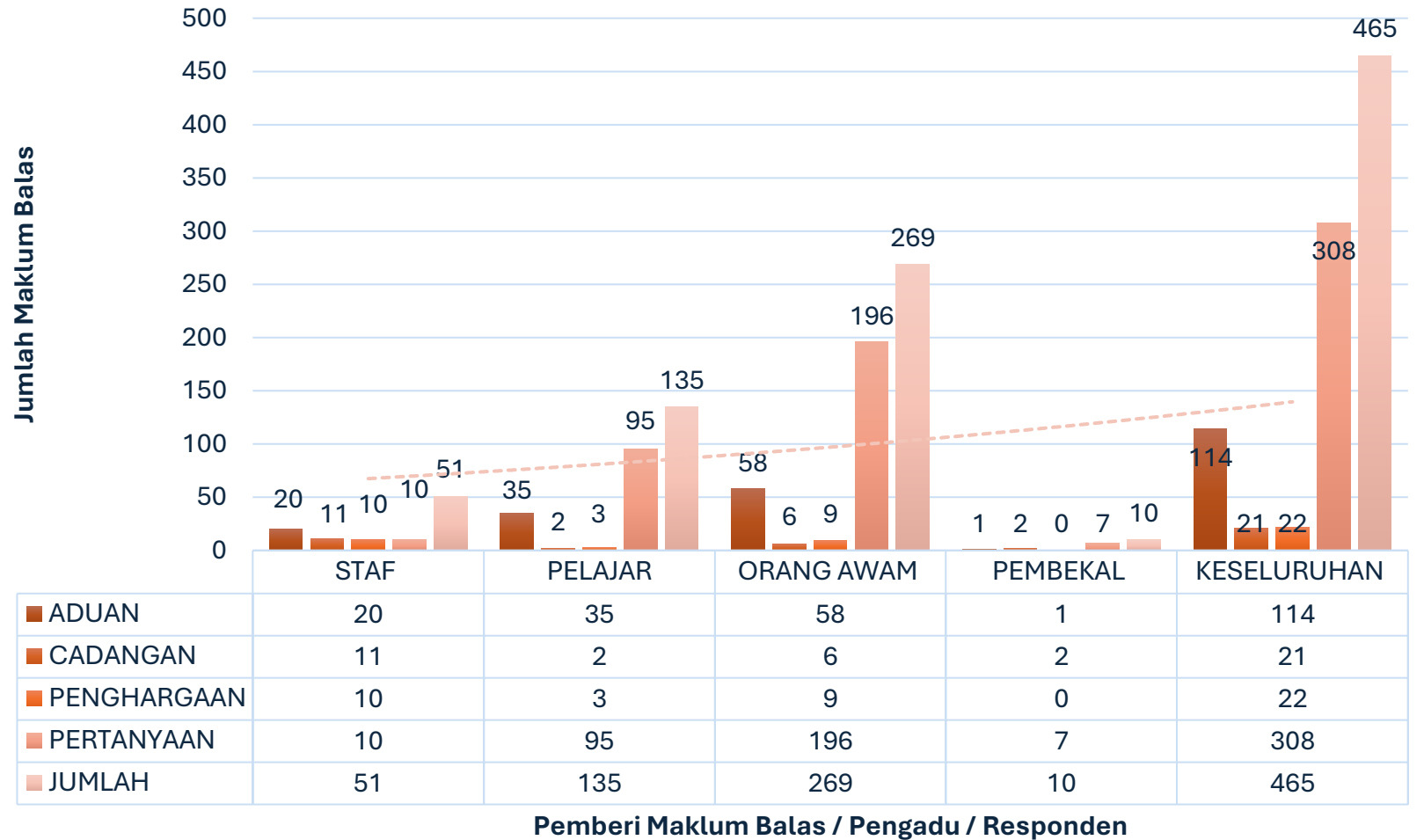
### ☐ RUMUSAN

- ✓ **91.22% (405/444)** maklum balas dapat **DISELESAIKAN** bagi tahun 2023
- ✓ **8.79% (39/444)** maklum balas masih dalam proses **TINDAKAN PENGESAHAN UNTUK DITUTUP**
- ✓ Kategori respon yang paling banyak diterima adalah **PERTANYAAN 57.43% (255/444)**
- ✓ Responden yang paling tinggi adalah **ORANG AWAM 37.83% (168/444)**

# MAKLUM BALAS PELANGGAN

## SISTEM U-RESPONS

### MAKLUM BALAS BAGI TEMPOH 1 JAN – 31 OGOS 2024



# MAKLUM BALAS PELANGGAN

---



## SISTEM U-RESPONS

- ❑ **Area maklum balas**
  - ✓ Prasiswazah: Kemasukan & Permohonan Transkrip
  - ✓ Siswazah: Permohonan Kemasukan
  - ✓ Penyelidikan & Inovasi: Geran penyelidikan
  - ✓ Perkhidmatan Sokongan: Perkhidmatan HSAAS, Perjawatan, Kewangan
  - ✓ Lain-lain: Latihan anjuran UPM, Pembelian Benih Pokok, Kolej Kediaman, Baik pulih Fasiliti

# MAKLUM BALAS PELANGGAN

## SISTEM U-RESPONS

STATUS TINDAKAN BAGI  
TAHUN 2023 & 2024  
(Kemaskini sehingga 31 Ogos 2024)

KATEGORI	TELAH SELESAI (Maklum balas telah diberikan kepada pelanggan & telah disahkan oleh TWP)		DALAM PROSES (Maklum balas telah diberikan kepada pelanggan tetapi belum disahkan oleh TWP untuk menutup maklum balas)		BELUM DIAMBIL TINDAKAN (Maklum balas belum diberikan kepada pelanggan)	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Aduan	130	80	19	26	0	8
Cadangan	22	20	5	1	0	0
Penghargaan	12	16	1	6	0	0
Pertanyaan	241	244	14	52	0	12
<b>JUMLAH</b>	<b>405</b>	<b>360</b>	<b>39</b>	<b>85</b>	<b>0</b>	<b>20</b>

# MAKLUM BALAS PELANGGAN

SISTEM U-RESPONS

TABURAN STATUS TINDAKAN  
MAKLUM BALAS MENGIKUT  
PTJ

2023

**Dalam Proses  
(39)**

HSAAS (25) | FPV (7)  
UPMKB (4) | OSH (1)  
CQA (1) | CADe-Lead (1)

**Belum  
diambil  
tindakan (0)**

2024

**Dalam proses (85)**

Bhg. Kemasukan & Bhg. Urus Tadbir  
Akademik (27) | HSAAS (24) | UPMKB (11) |  
Akademik Sukan (3) | PPP (3) | Pej Pendaftar  
(2) | PSAS (2) | CQA (2) | CEM (2) | FHAS (2) |  
IBS (1) | IKP (1) | IPSAS (1) | INTROP (1) | KC (1) |  
PSPK (1) | OSH (1) | Pusat Islam (1)

**Belum diambil  
tindakan (20)**

WAZAN (3) | SGS (3) | Bhg. Kemasukan & Bhg.  
Urus Tadbir Akademik (1) | FHAS (1) | FRSB (1)  
| HSAAS (1) | i-AQUAS (1) | ION2 (1) | K-14 (1) |  
KPZ (1) | KMB (1) | Pej TNCPI (1) | Pusat Asasi  
Sains UPM (1) | UCTC (1)

# MAKLUM BALAS PELANGGAN MELALUI SISTEM PENGURUSAN ADUAN AWAM (SiSPAA)



## APA ITU SiSPAA

Pembangunan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPAA) merupakan sebahagian daripada usaha berterusan Kerajaan untuk memperbaiki mutu perkhidmatan dan penyampaian dari semasa ke semasa yang telah dimudahcara oleh teknologi terkini. SiSPAA dapat mempercepat dan memudahkan proses penyampaian maklum balas kepada agensi Kerajaan kerana ianya boleh dicapai oleh pengguna pada bila-bila masa sekiranya terdapat capaian internet.

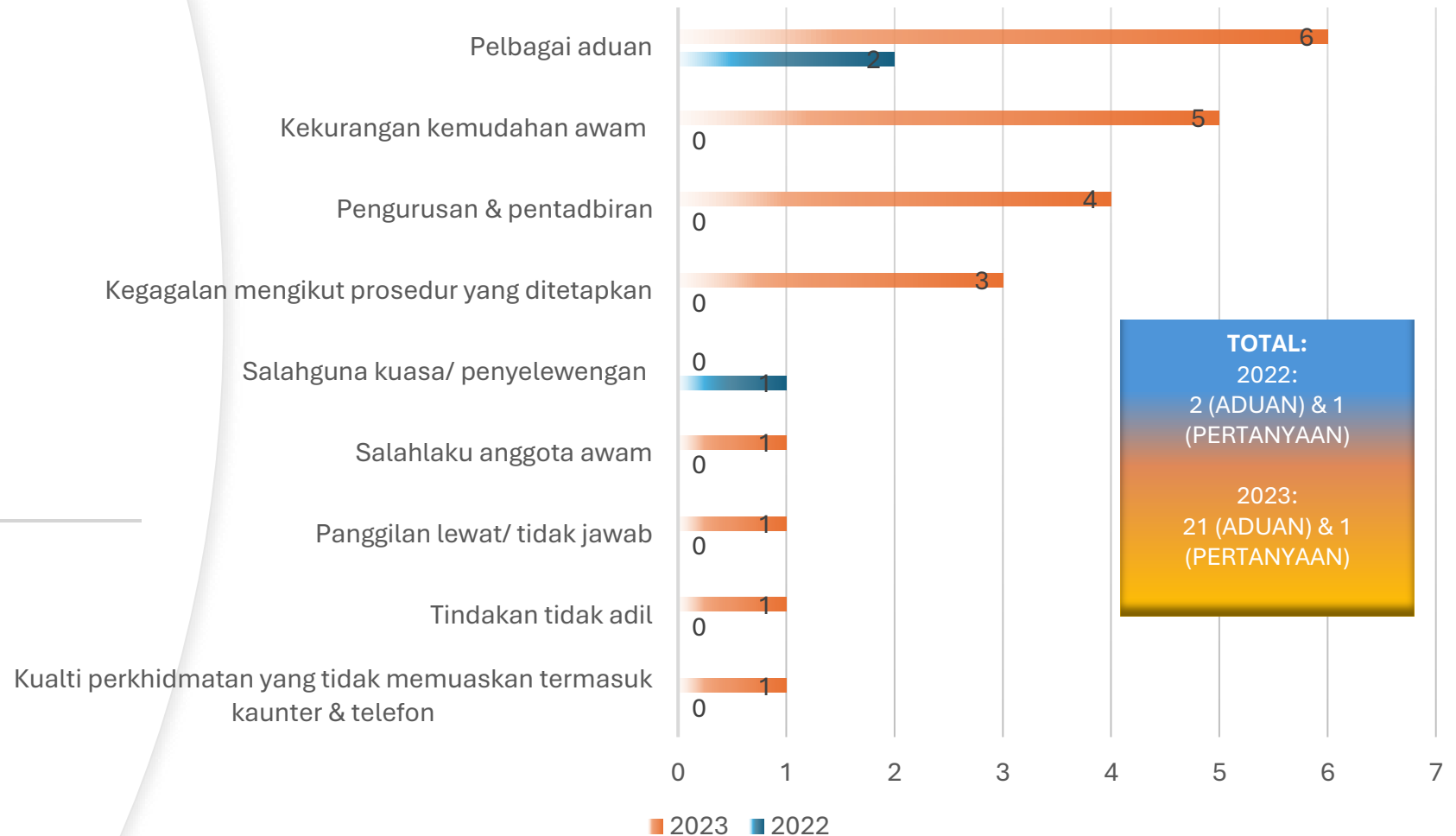
Sistem ini merupakan kesinambungan daripada Sistem Integrasi Pemantauan Aduan Agensi Awam (iSiSPAA) yang telah dibangunkan oleh **Biro Pengaduan Awam (BPA), Jabatan Perdana Menteri** pada penghujung tahun 2007 dan mula digunakan oleh beberapa agensi Kerajaan sejak tahun 2009.

## PEMAKLUMAN PENGGUNAAN SiSPAA

- ❑ **Mesyuarat Pengurusan Tertinggi Kementerian Pendidikan Tinggi Bil.13/2024 pada 8 Mei 2024** telah memutuskan penggunaan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPAA) diperluaskan kepada semua Universiti Awam (UA) dan Hospital Pengajar Universiti (HPU).
- ❑ JPT, KPT selaku urus setia yang menguruskan pengurusan aduan awam di peringkat UA & HPU menerusi SiSPAA, telah diarahkan untuk memaklumkan kepada semua UA & HPU agar menggunakan SiSPAA sebagai saluran pengurusan aduan.
- ❑ Berkuatkuasa **1 Julai 2024**, **PKPU** diberikan akses oleh JPT, KPT sepenuhnya sebagai **pentadbir SiSPAA bagi pihak UPM** untuk menguruskan maklum balas secara terus dalam sistem tersebut.

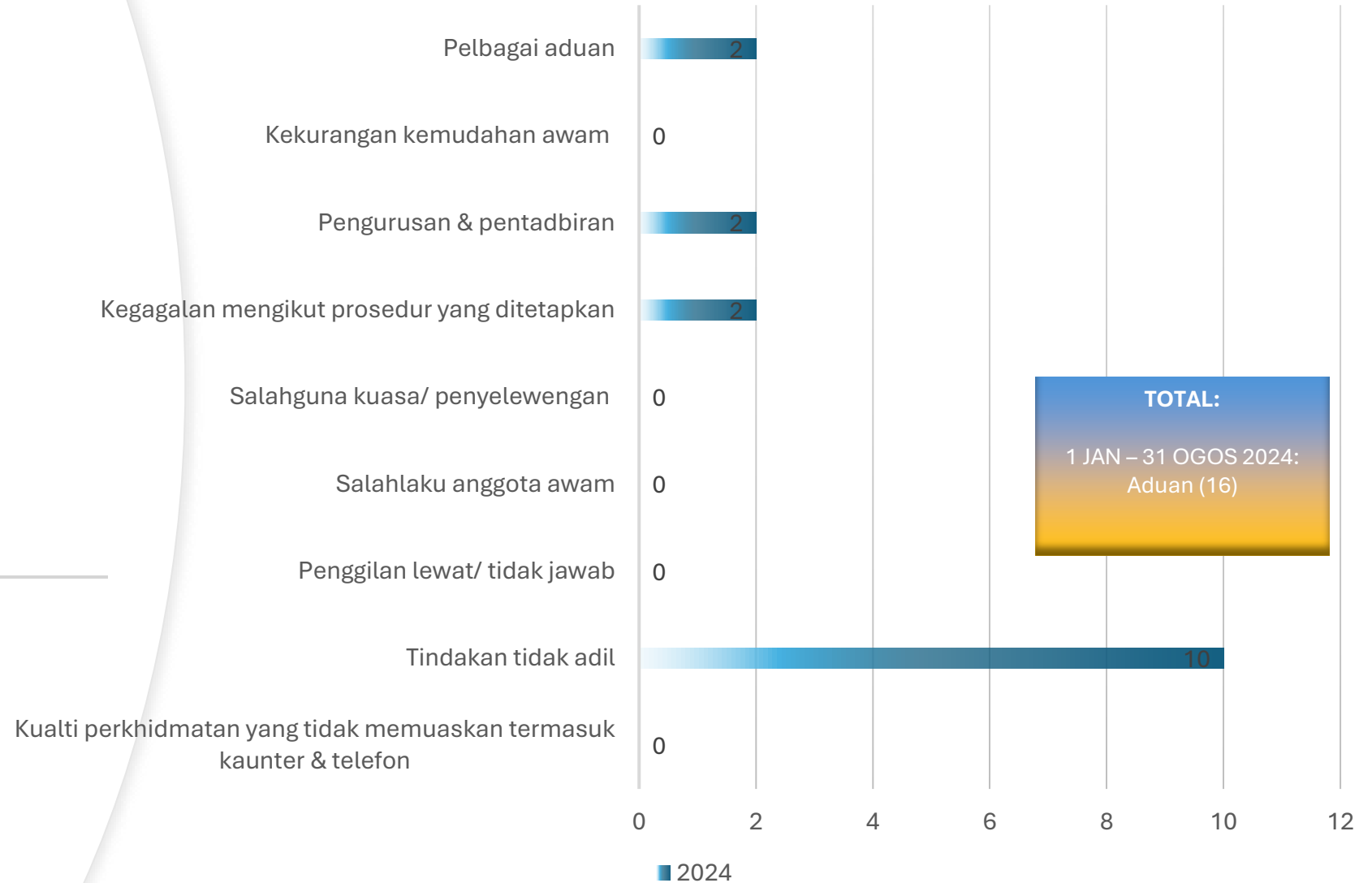
# MAKLUM BALAS PELANGGAN MELALUI SiSPAA

## PERBANDINGAN MAKLUM BALAS DITERIMA DARI SiSPAA BAGI TAHUN 2022 & 2023



# MAKLUM BALAS PELANGGAN MELALUI SiSPAA

## MAKLUM BALAS DITERIMA DARI SISPA A BAGI TAHUN 2024



# RUMUSAN PENGURUSAN MAKLUM BALAS PELANGGAN 2023

---

## SISTEM SiSPAA

### ☐ RUMUSAN

- ✓ Sebanyak **21 aduan & 1 pertanyaan** diterima yang merangkumi dan telah diselesaikan dalam tempoh masa yang diberikan:
  - i. pelbagai aduan (6)
  - ii. kekurangan kemudahan awam (5)
  - iii. pengurusan & pentabdiran (4)
  - iv. kegagalan mengikut prosedur yang ditetapkan (3)
  - v. salahlaku anggota (1)
  - vi. panggilan lewat/ tidak jawab (1)
  - vii. tindakan tidak adil (1)
  - viii. kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan termasuk kaunter & telefon (1)

# PERANCANGAN TINDAKAN INISIATIF TAHUN 2024

BIL	PERANCANGAN TINDAKAN INISIATIF TAHUN 2024	STATUS TINDAKAN
1	Penambahbaikan Sistem U-Respons	<p><b>Penambahbaikan Sistem U-Respons:</b> Perbincangan penambahbaikan <b>sistem u-respon</b> bersama pihak iDEC dan peneraju proses dari PTJ utama Universiti yang berkaitan telah diadakan pada <b>13 Disember 2023</b>.</p> <p>Item penambahbaikan sistem u-respon telah dimajukan kepada pihak iDEC pada <b>18 Januari 2024</b> dan susulan tindakan kepada iDEC telah dibuat pada <b>21 Mei 2024</b> bersama pemakluman pertambahan item penambahbaikan.</p> <p><b>On-The-Job Training Sistem Urespons:</b> Latihan Sistem U-Respon (On-The-Job Training) telah diberikan kepada 50 Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan (TPKP) mewakili PTJ di UPM pada <b>24 Julai 2024</b> yang bertujuan untuk <b>memantapkan pengetahuan dan kemahiran TPKP mengendalikan sistem u-respons terutamanya kepada penambahbaikan item yang telah dibuat didalam sistem.</b></p>
2	Penggubalan Semula dan Penguatkuasaan Borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan Skop Perkhidmatan Sokongan	<p><b>Penggubalan semula</b> dan penguatkuasaan borang soal selidik Kajian Kepuasan Pelanggan Skop Perkhidmatan Sokongan telah dikuatkuasakan melalui <b>Kajian Kepuasan Pelanggan Sesi 2023/2024 mulai September 2023 sehingga Ogos 2024.</b></p> <p><b>Analisis dapatan kajian</b> akan dilaksanakan setelah <b>31 Ogos 2024</b> dan hasil dapatan kajian akan digunakan dalam kriteria penilaian Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran sempena Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan (HKIP) UPM 2023/2024 pada 13 November 2024.</p>

# PERANCANGAN TINDAKAN INISIATIF TAHUN 2024

BIL	PERANCANGAN TINDAKAN INISIATIF TAHUN 2024	STATUS TINDAKAN
3	Pindaan Dokumen Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2025 UPM bagi Skop Pengurusan Pelanggan	<p>Sebanyak <b>empat (4) dokumen Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 UPM bagi Skop Pengurusan Pelanggan UPM</b> dalam proses pindaan bagi memastikan pengurusan khidmat pelanggan UPM dilaksanakan dengan cekap dan berkesan dalam menyokong inisiatif tata kelola yang memudahcara bagi mencapai matlamat perkhidmatan melangkaui jangkaan.</p> <p>Empat dokumen tersebut adalah seperti berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (Pindaan)</li> <li>Garis Panduan Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (Pindaan)</li> <li>Borang Maklum Balas Pelanggan (Dokumen baharu dibangunkan)</li> <li>Log Pemantauan Maklum Balas Pelanggan peringkat Pusat Tanggungjawab (Dokumen baharu dibangunkan).</li> </ol> <p>Dokumen <b>akan dimuatnaik dalam sistem e-iso pada 3 Sept 2024</b> dan akan <b>dikuatkuasakan pada 13 Sept 2024</b> mengikut Jadual Tindakan Kuatkuasa Dokumen Sistem Pengurusan ISO UPM bagi Tahun 2024.</p>
4	Lawatan Penanda Aras ke Universiti Kebangsaan Malaysia	<p>Tarikh: 4 Oktober 2024 (Jumaat)  Time: 9:00 pagi – 12:00 tengah hari  Tempat: Bahagian Khidmat Pelanggan, Pusat Komunikasi Korporat, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM)</p>

# KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN & MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS

PERANCANGAN KAJIAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN 2024  
**SKOP PENGAJARAN & PEMBELAJARAN**

PENERAJU PROSES	PIHAK BERKEPENTINGAN	TEMPOH	OBJEKTIF	DEMOGRAFI RESPONDEN	METODOLOGI	ANALISIS SOAL SELIDIK KEPUASAN	DAPATAN
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa)	Bakal Pelajar	3 bulan (Jun - Ogos 2024)	Melihat data bakal pelajar yang memilih UPM sebagai Universiti Pertama	Jantina, Kaum dan Jenis Pendapatan (B40/M40/T20)	Soal selidik skala Likert 1-5	Min dan Peratus	Kajian dalam proses
	Pelajar Tahun 2 hingga 4/5	Akhir semester 2	Melihat data pelajar semasa dalam keperluan dan penambahbaikan dalam pengajaran dan pembelajaran	Jantina, Kaum dan Jenis Pendapatan (B40/M40/T20)	Soal selidik skala Likert 1-5	Min dan Peratus	Kajian dalam proses
	Penaja	6 bulan selepas tamat pengajian	Melihat data graduan yang berjaya mendapatkan penempatan selepas tamat pengajian dan ulasan serta penambahbaikan dalam pengurusan penajaan	Jantina, Kaum dan Jenis Pendapatan (B40/M40/T20)	Soal selidik skala Likert 1-5	Min dan Peratus	Kajian dalam proses

# KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN & MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS

PERANCANGAN KAJIAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN 2024  
**SKOP JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT**

PENERAJU PROSES	PIHAK BERKEPENTINGAN	TEMPOH	OBJEKTIF	DEMOGRAFI RESPONDEN	METODOLOGI	ANALISIS SOAL SELIDIK KEPUASAN	DAPATAN
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri & Masyarakat)	Staf UPM	Jan-Nov 2024	Mengenalpasti: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tahap kepuasan staf dalam pelaksanaan program/ aktiviti JINM</li> <li>Jangkaan staf ke atas pelaksanaan program/ aktiviti JINM</li> <li>Faktor penyokong dalam pelaksanaan program/ aktiviti JINM</li> <li>Faktor penghalang dalam pelaksanaan program/ aktiviti JINM</li> </ul>	1. Jantina 2. Umur 3. Warganegara 4. Bangsa	Soal selidik skala Likert 1-5	Min dan Peratus	Kajian dalam proses
	Industri	Jan-Nov 2024	Mengenalpasti <ul style="list-style-type: none"> <li>Tahap kepuasan dalam program bersama industri.</li> <li>Faktor penyokong dan penghalang pelaksanaan program industri.</li> <li>Jangkaan industri ke atas program yang dilaksanakan.</li> </ul>	1. Jantina 2. Umur 3. Warganegara 4. Bangsa	Soal selidik skala Likert 1-5	Min dan Peratus	Kajian dalam proses
	Komuniti	Jan-Nov 2024	Mengenalpasti: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tahap kepuasan komuniti dalam program komuniti</li> <li>Faktor penyokong pelaksanaan program komuniti</li> <li>Faktor penghalang pelaksanaan program komuniti</li> <li>Jangkaan komuniti ke atas program komuniti</li> </ul>	1. Jantina 2. Umur 3. Warganegara 4. Bangsa	Soal selidik skala Likert 1-5	Min dan Peratus	Kajian dalam proses

# KEPUASAN PELANGGAN & MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS

PERANCANGAN KAJIAN MAKLUM  
BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN 2024  
SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI

PENERAJU PROSES	PIHAK BERKEPENTINGAN	TEMPOH	OBJEKTIF	DEMOGRAFI RESPONDEN	METODOLOGI	ANALISIS SOAL SELIDIK KEPUASAN	DAPATAN
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)	Penyelidik (RMC)	Setahun (Jan – Dis 2024)	Menilai tahap kepuasan penyelidik terhadap perkhidmatan penyelidikan yang diterima/ digunakan oleh penyelidik	Semua penyelidik UPM	Soal selidik skala Likert 1-4	Min dan Peratus	Kajian dalam proses

# KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN & MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS

PERANCANGAN KAJIAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN 2024  
**SKOP PERKHIDMATAN SOKONGAN**

PENERAJU PROSES	PIHAK BERKEPENTINGAN	TEMPOH	OBJEKTIF	DEMOGRAFI RESPONDEN	METODOLOGI	ANALISIS SOAL SELIDIK KEPUASAN	DAPATAN
Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat	Terbuka kepada semua pelanggan UPM	Setahun (1 Sept 2023-31 Ogos 2024)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti penyampaian perkhidmatan utama di Universiti Putra Malaysia berdasarkan piagam pelanggan yang ditetapkan</li> <li>Mengenal pasti jurang tahap perkhidmatan (pengalaman (experience) vs (expectation) harapan) berdasarkan lima (5) dimensi Model SERVQUAL .</li> <li>Mendapatkan maklum balas (cadangan/komen/aduan) dari pelanggan untuk tujuan peningkatan kualiti perkhidmatan</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kategori responden (Pelajar UPM, Pekerja UPM, Pesara UPM, Alumni UPM, Pembekal Perkhidmatan, Orang Awam, Rakan Kerjasama)</li> <li>Jantina</li> <li>Umur</li> </ul>	Soal selidik skala Likert 1-5	Min	Kajian dalam proses

## KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN & MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS 2023

## SKOP PENGAJARAN & PEMBELAJARAN (PELAJAR )

### □ Dapatan

Bilangan soalan - 40

Edaran Soal Selidik – Akhir semester 2 (Jun 2023)

Purata - 3.21

Soalan Min tertinggi (4.29) - “**Secara keseluruhan, anda berpuas hati dengan ‘tempoh menunggu’ di antara tarikh penghantaran tesis sehingga tarikh viva yang ditetapkan (siswazah)**”

Soalan Min terendah (1.85) – “**Perkhidmatan pengangkutan bas yang disediakan mudah diperoleh**”

### □ Analisis

Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan dari persepsi pelajar adalah **3.21 dari 5.00**

68.87% responden yang memilih skala 4.00 ke atas manakala 31.13% memilih skala 3.00 ke bawah

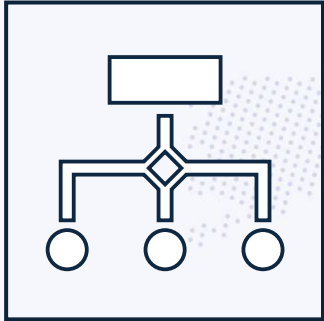
# KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN & MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS 2023



UPM  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI

PUTRA  
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

## SKOP PENGAJARAN & PEMBELAJARAN (PENAJA)



### Dapatan

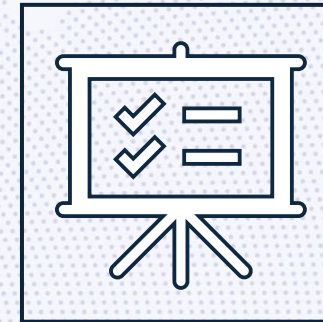
Bilangan soalan - 25

Edaran Soal Selidik -6 bulan selepas tamat pengajian (Disember 2023)

Purata - 3.81

Soalan Min Tertinggi (4.78) – **”Keputusan semester merupakan kaedah penaja memantau prestasi pelajar tajaan”**

Soalan Min Terendah (2.00) – **”Pelajar yang tidak menunjukkan prestasi akademik yang memuaskan akan digantung tajaan bagi semester berikutnya”**



### Analisis

Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan dari perpepsi penaja adalah **3.81 dari 5.00**

80.84% responden yang memilih skala 4.00 ke atas manakala 19.16% memilih skala 3.00 ke bawah

# KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN & MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS



UPM  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI



## SKOP PENYELIDIKAN & INOVASI (PENYELIDIKAN)

### DAPATAN

- Bilangan Soalan – 13
- Edaran Soal Selidik – Jan hingga Jun 2023
- Bilangan Responden – 42
- Soalan yang Mendapat Penilaian Paling Dipersetujui - **"Adakah anda menerima hebahan berkaitan hal-hal penyelidikan?"** 71% secara keseluruhannya bersetuju (19% sangat bersetuju, 52% setuju) telah menerima hebahan. Manakala, 21% adalah neutral dan secara keseluruhan 7% tidak bersetuju (7% tidak bersetuju, 0% sangat tidak bersetuju).
- Soalan yang Mendapat Penilaian Paling Tidak Dipersetujui **"Adakah sistem PRIMS adalah stabil?"** 39% secara keseluruhannya tidak bersetuju (10% sangat tidak bersetuju, 29% tidak bersetuju) sistem PRIMS adalah stabil. Manakala, 21% neutral dan secara keseluruhan 41% bersetuju (12% sangat setuju, 29% setuju).

### ANALISIS

- Hasil daripada respon yang diterima, secara keseluruhan pihak berkepentingan bersetuju dan sangat berpuas hati berkaitan hebahan info hal-hal penyelidikan di UPM. Namun begitu, sebanyak 41% responden bersetuju mengatakan bahawa sistem PRIMS di Pusat Pengurusan Penyelidikan adalah tidak stabil.
- Berdasarkan hasil analisis tersebut, pihak RMC akan mengambil langkah untuk **mengatur strategi bagi meningkatkan tahap kualiti perkhidmatan sistem PRIMS.**

# KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN & MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS



UPM  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI

PUTRA  
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

## SKOP PENYELIDIKAN & INOVASI (PENGKOMERSILAN)

### DAPATAN

- Bilangan Soalan – 10
- Edaran Soal Selidik – Jan hingga Ogos 2023
- Bilangan Responden – 35
- Soalan yang merekodkan persetujuan 100% adalah: ***"The marketing is important for successful technology transfer to the industry"***
- Soalan yang Mendapat Penilaian Paling Dipersetujui : ***"The skilled and competent staff must be appointed to help for commercialization?"*** Daripada maklum balas responden sebanyak 94.2% secara keseluruhannya bersetuju (74.2% sangat bersetuju, 20% setuju) dengan pendapat bahawa PSP memerlukan staf yang berkemahiran dan kompeten bagi membantu dalam urus pengkomersilan produk penyelidikan. Manakala, 2.9% adalah bersikap neutral dan secara keseluruhan 2.9% lagi tidak bersetuju.

### ANALISIS

- Hasil daripada respon yang diterima, secara keseluruhan pihak berkepentingan bersetuju dan sangat berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan oleh PSP khususnya membantu pihak berkepentingan dalam hal ehwal pengkomersilan produk penyelidikan di UPM.
- Namun begitu, secara majoriti responden bersetuju mengatakan bahawa aktiviti promosi dan pemasaran produk penyelidikan UPM memainkan peranan penting dalam menyumbang kepada penampakan produk UPM dalam pasaran.
- Selain itu itu, majoriti responden bersetuju agar **UPM mempunyai TTO (Technology Transfer Officer) yang bertanggungjawab secara langsung memasar dan menguruskan aktiviti pengkomersilan sesuatu produk.**
- Berdasarkan hasil analisis tersebut, pihak PSP akan mengambil langkah untuk **mengatur strategi bagi meningkatkan lagi tahap kompeten dan kemahiran pegawai yang bertanggungjawab di Seksten Pindahan Teknologi dan Pengkomersilan serta pegawai di Seksyen Promosi dan Pemasaran Inovasi**

# KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN & MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS 2023



UPM  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI



## JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT (INDUSTRI)

Kesemua 9 soalan mendapat purata 4 ke atas yang mencapai tahap yang disasarkan.

Soalan mendapat min tertinggi (4.18) – **“Saya akan mengesyorkan kepada industri lain untuk menjalankan kolaborasi dengan UPM”**

Soalan mendapat min terendah (4.10) – **“Visibiliti kaedah kolaborasi antara UPM dan industri mudah dilihat dan dicapai dimedia cetak, media sosial atau laman web”**

	Bilangan Soalan	9
	Edaran Soal Selidik	Mei-Dis 2023
	Bilangan Responden	102
	Purata	4.13
	Skala 4 ke atas	91.3%
	Skala 3 ke atas	100%
		

# KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN & MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN QMS 2023



UPM  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI



## JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT (KOMUNITI)

Kesemua 10 soalan mendapat purata 4 ke atas yang mencapai tahap yang disasarkan.

Soalan mendapat min tertinggi (4.76) – ***“Pakar UPM professional dan beretika”***

Soalan mendapat min terendah (4.62) - ***“Saya lebih berambisi dalam meningkatkan kualiti kehidupan saya”***

	Bilangan Soalan	10
	Edaran Soal Selidik	Mei-Dis 2023
	Bilangan Responden	200
	Purata	4.68
	Skala 4 ke atas	97.1%
	Skala 3 ke atas	100%
		

# SYOR

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), UPM mengambil maklum mengenai *Laporan Maklum Balas Pelanggan UPM bagi tahun 2023 dan status terkini bagi tahun 2024 serta Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan dan Maklum Balas Pihak Berkepentingan bagi tahun 2023 dan Perancangan Tindakan Kajian 2024*





Pertanian • Inovasi • Kehidupan  
**Berilmu Berbakti**

Terima Kasih