



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

PUTRA
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) ISO QMS & ISMS UPM 2025

Agenda 5.0(a): **LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN DAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN**

Berilmu Berbakti Pertanian • Inovasi • Kehidupan



LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN DAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN

Tujuan

Laporan ini disediakan bagi membentangkan dan memaklumkan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia berhubung:

- 1. Maklum Balas Pelanggan UPM 2024,**
 - a. U-Respons**
 - b. Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPAA)**
- 2. Status semasa Maklum Balas Pelanggan 2025 (sehingga Julai), dan**
 - a. U-Respons**
 - b. Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPAA)**
- 3. Kajian Maklum Balas Pihak Berkepentingan 2024.**



LAPORAN MAKLUM BALAS PELANGGAN

>> U-Respons

>> Sistem Pengendalian Aduan Awam (SiSPAA)

MAKLUM BALAS PELANGGAN

Sistem U-Repsons : Sejarah



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



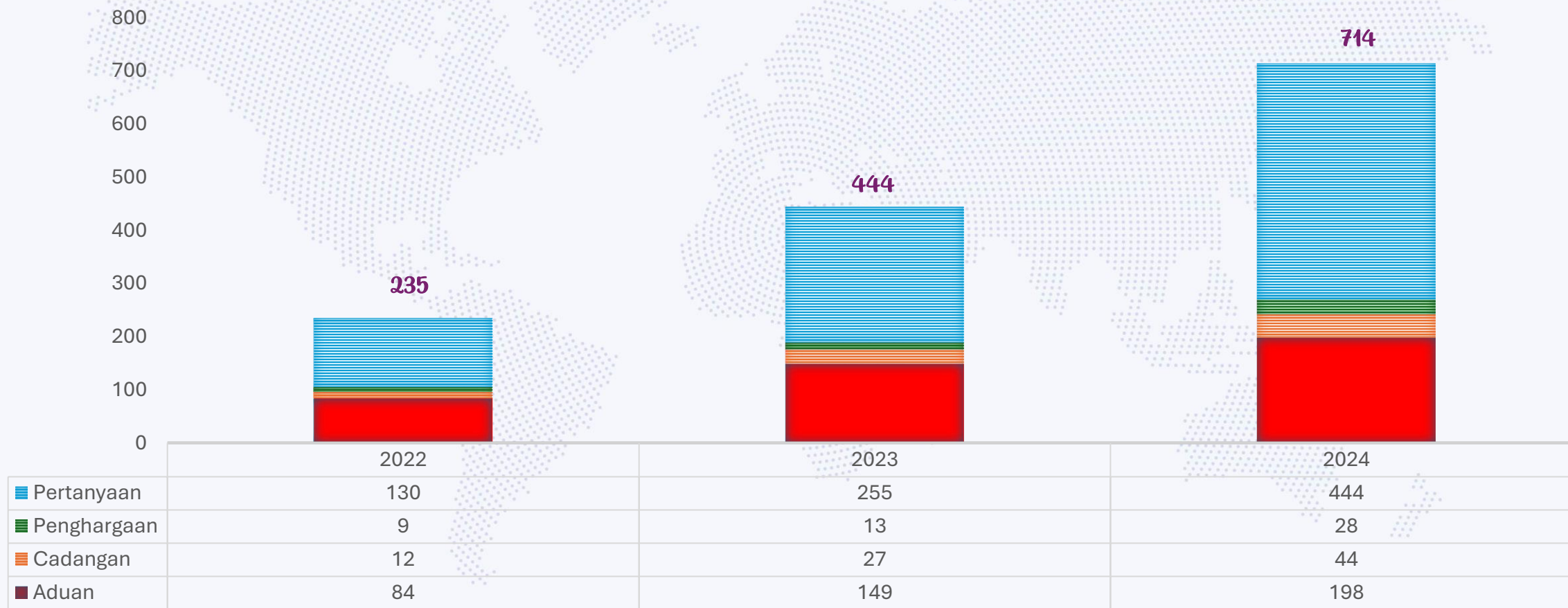
U-Respons ialah sistem maklum balas pelanggan yang dibangunkan secara **dalam** oleh **Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC)** UPM pada tahun **2013**. Sistem ini dibina oleh pegawai teknologi maklumat UPM sebagai satu inisiatif untuk memperkukuh pengurusan perkhidmatan pelanggan di universiti

Sejak penubuhannya, sistem ini telah melalui beberapa fasa **penambahbaikan** bagi memenuhi keperluan pengguna dan menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi maklumat semasa. Ia kini menjadi platform utama untuk pelajar, staf dan orang awam menyampaikan **aduan, cadangan, dan maklum balas** terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh UPM.

Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK) bertanggungjawab menyelaras pengurusan perkhidmatan pelanggan melalui sistem ini. Latihan berkala turut diberikan kepada **Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU)** dan **Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan (TPKP)** dari pelbagai Pusat Tanggungjawab (PTJ) bagi memastikan keberkesanan penggunaan sistem

SISTEM U-RESPONS UPM

Trend Maklum Balas Pelanggan



SISTEM U-RESPONS UPM

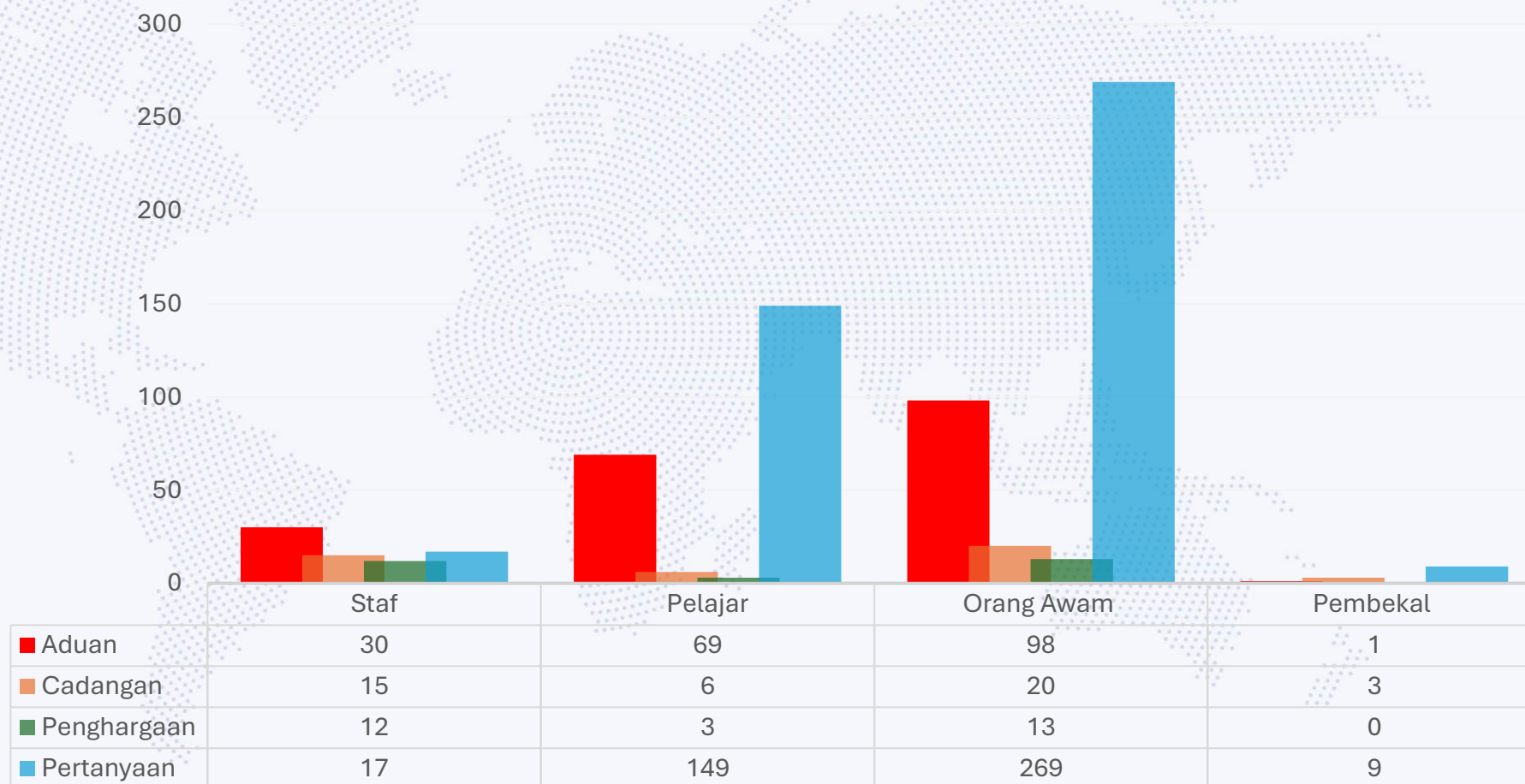
Pecahan Maklum Balas Pelanggan 2024



Daripada 714 maklum balas tahun 2024:

1. **74** Maklum Balas daripada **Staf**
2. **227** Maklum Balas daripada **Pelajar**
3. **400** Maklum Balas daripada **Orang Awam**
4. **13** Maklum Balas daripada **Pembekal**

Pecahan dari setiap kategori maklum balas adalah seperti dalam jadual



MAKLUM BALAS PELANGGAN 2024

Rumusan Laporan 2024



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

PUTRA
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

Laporan ini merangkumi analisis maklum balas yang diterima daripada empat kumpulan utama:

Staff, Pelajar, Awam, dan Pembekal.

KATEGORI	STAF (%)	PELAJAR (%)	AWAM (%)	PEMBEKAL (%)
ADUAN	40.54	6.78	4.33	64.29
CADANGAN	16.22	1.69	5.00	0
PENGHARGAAN	20.27	7.34	1.00	0
PERTANYAAN	22.97	84.18	89.67	35.71

1. **Awam** memberikan jumlah maklum balas tertinggi, terutamanya dalam bentuk pertanyaan.
2. **Pelajar** menunjukkan bilangan pertanyaan yang tinggi tetapi rendah dalam cadangan dan penghargaan.
3. **Staff** memberikan maklum balas yang lebih seimbang antara kategori.
4. **Pembekal** memberikan maklum balas yang paling sedikit, dengan tiada penghargaan direkodkan.

SISTEM PENGURUSAN ADUAN AWAM (SiSPAA)

Laporan Aduan Agensi Kerajaan 2024

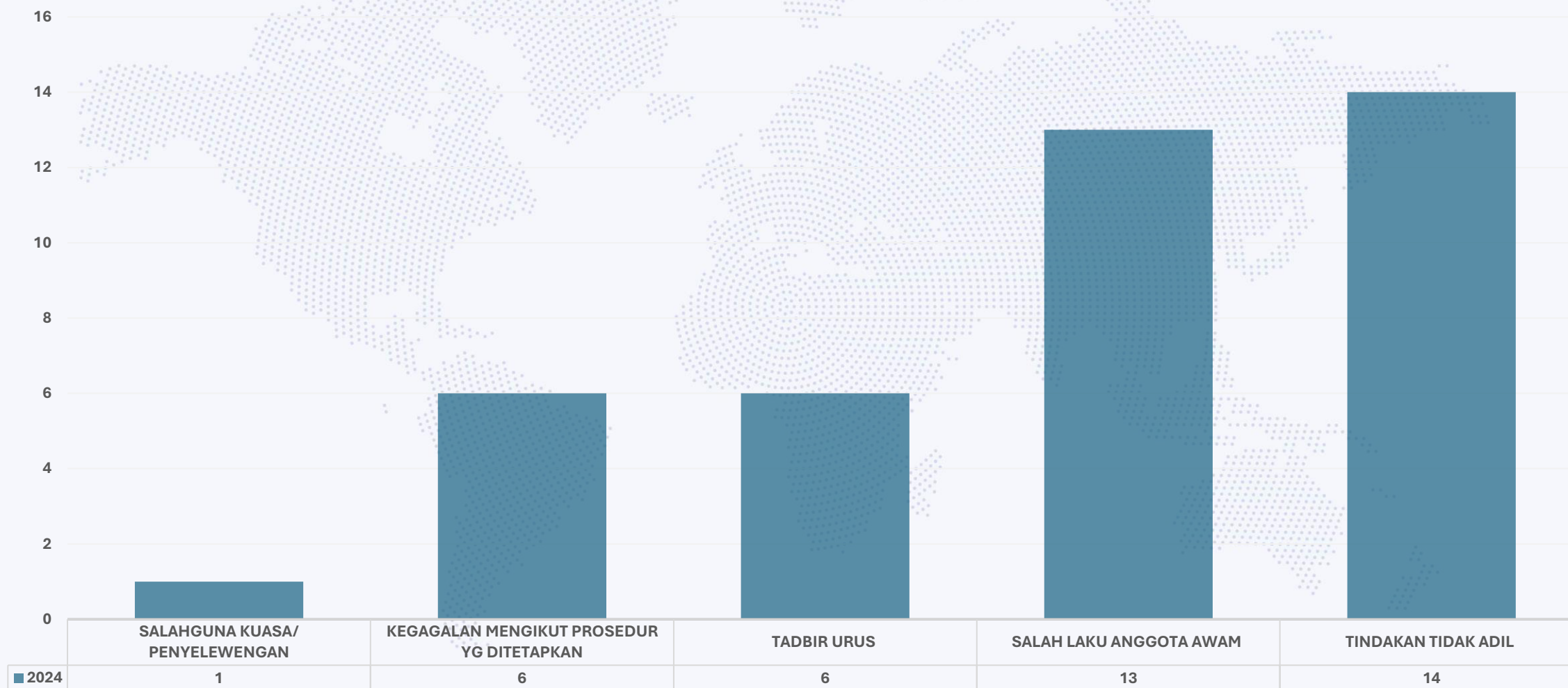


JENIS LAPORAN : JENIS MAKLUM BALAS (PENGIRAAN BERDASARKAN JUMLAH KES MASUK/DITERIMA)
TARIKH PEGAWAI MENERIMA KES PADA : 01/01/2024 00:00:00 SEHINGGA 31/12/2024 23:59:59
ORGANISASI (UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA)
JENIS MAKLUM BALAS (MAKLUM BALAS/ADUAN, PERTANYAAN, CADANGAN, PENGHARGAAN)

Bil	Butiran	Terima		Dalam Tindakan		Selesai		Selesai Dalam Tempoh 15 Hari	
		Terima	%	Dalam Tindakan	%	Selesai	%	Selesai	%
1	Aduan	40	100.00	0	0.00	40	100.00	33	82.50
2	Cadangan	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
3	Penghargaan	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
4	Pertanyaan	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	Jumlah :	40	100.00	0	0.00	40	100.00	33	82.50

SISTEM PENGURUSAN ADUAN AWAM (SiSPAA)

Laporan Aduan Agensi Kerajaan 2024 – Ikut Kategori



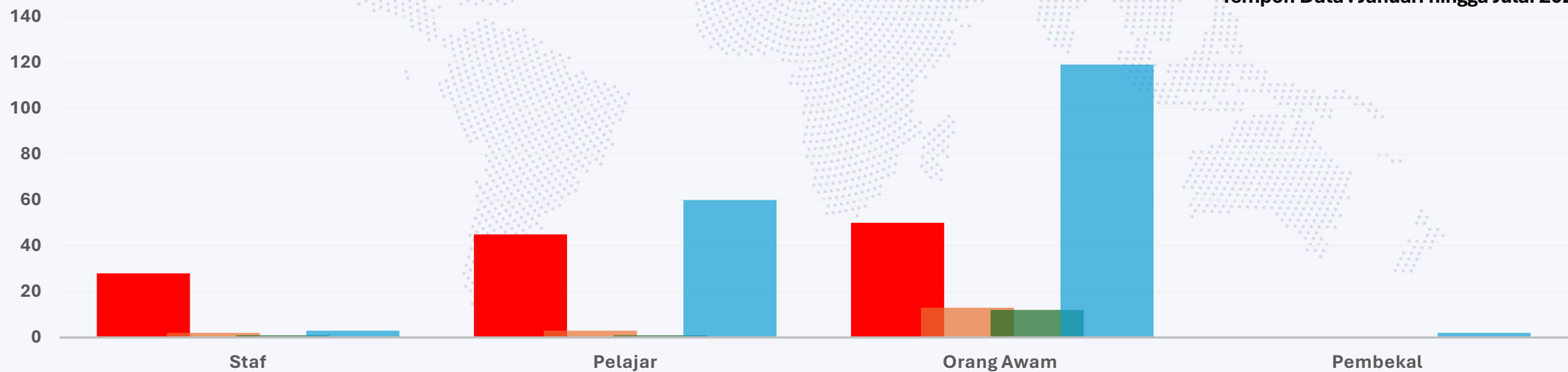
MAKLUM BALAS PELANGGAN 2025

Laporan Maklum Balas 2025



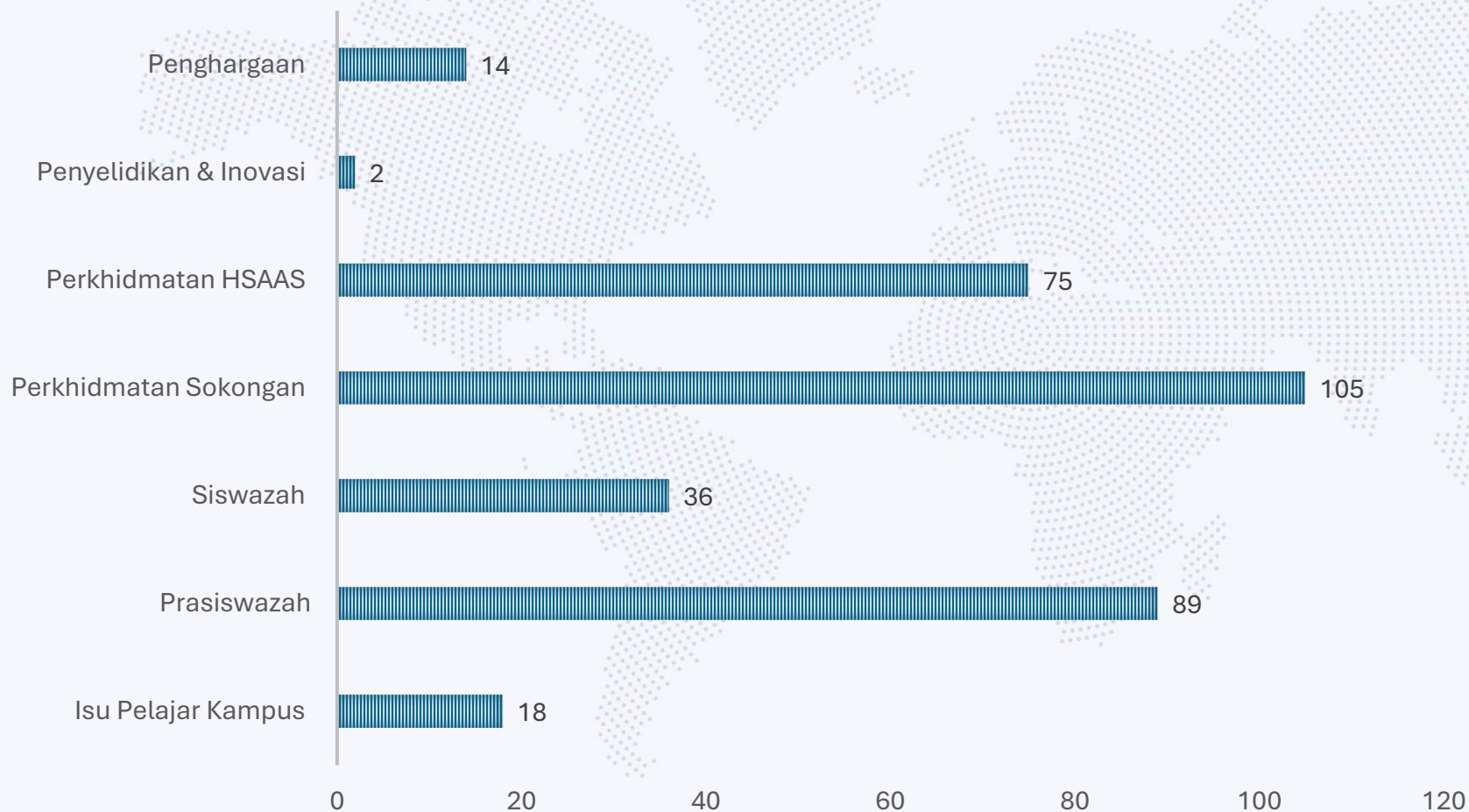
KATEGORI	STAF	PELAJAR	AWAM	PEMBEKAL	JUMLAH
ADUAN	28	45	50	0	123
CADANGAN	2	3	13	0	18
PENGHARGAAN	1	1	12	0	14
PERTANYAAN	3	60	119	2	184
JUMLAH KATEGORI	34	109	194	2	339

Tempoh Data : Januari hingga Julai 2025



MAKLUM BALAS PELANGGAN 2025

Pecahan Mengikut Kategori



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

PUTRA
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

1. **Prasiswazah** berkaitan Kemasukan, Transkirp, Jadual
2. **Siswazah** meliputi Kemasukan, ViVa
3. **Isu Pelajar Kampus** meliputi gangguan Internet, pengurusan Kolej, Keselamatan, Biasiswa/Tajaan, Sistem Pelajar
4. **Perkhidmatan Sokongan** meliputi perkara berkaitan Penjawatan, Kewangan, Kemudahan & Fasiliti, Promosi UPM, Lawatan

MAKLUM BALAS PELANGGAN 2025

Status Maklum Balas Terkini



BELUM DIBALAS/DIJAWAB

Pejabat Naib Canselor	: 1
Pusat Antarabangsa	: 5
Pusat Jaminan Kualiti	: 1
Pusat Pengurusan Wakaf, Zakat	: 1
Perpustakaan Sultan Abdul Samad	: 1

TELAH DIJAWAB & BELUM DITUTUP

Pejabat Pendaftar	: 1
PPKKP	: 1
UPM Sarawak	: 4
Pusat Asasi UPM	: 1
Pusat Kokurikulum & Pembangunan Pelajar	: 3
Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	: 3
Pusat Pertanian Putra	: 2
Sekolah Perniagaan Ekonomi	: 2
Fakulti Kejuruteraan	: 1
Fakulti Perhutanan & Alam Sekitar	: 1
Fakulti Perubatan Veterinar	: 1
Hospital Sultan Abdul Aziz Shah	: 82
Perpustakaan Sultan Abdul Samad	: 2

Tempoh Data : Januari hingga Julai 2025

SISTEM PENGURUSAN ADUAN AWAM (SiSPAA)

Maklum Balas Pelanggan 2025



JENIS LAPORAN : JENIS MAKLUM BALAS (PENGIRAAN BERDASARKAN JUMLAH KES MASUK/DITERIMA)
TARIKH PEGAWAI MENERIMA KES PADA : 31/12/2024 00:00:00 SEHINGGA 01/08/2025 23:59:59
ORGANISASI (UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA)
JENIS MAKLUM BALAS (MAKLUM BALAS/ADUAN, PERTANYAAN, CADANGAN)

Bil	Butiran	Terima		Dalam Tindakan		Selesai		Selesai Dalam Tempoh 15 Hari	
		Terima	%	Dalam Tindakan	%	Selesai	%	Selesai	%
1	Aduan	16	88.89	0	0.00	16	100.00	15	93.75
2	Cadangan	1	5.56	0	0.00	1	100.00	1	100.00
3	Penghargaan	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
4	Pertanyaan	1	5.56	0	0.00	1	100.00	0	0.00
	Jumlah :	18	100.00	0	0.00	18	100.00	16	88.89

MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN

- >> Skop Pengajaran & Pembelajaran**
- >> Skop Jaringan Industri & Masyarakat**
- >> Skop Penyelidikan & Inovasi**
- >> Skop Perkhidmatan Sokongan**

MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN 2024

Skop Pengajaran dan Pembelajaran : Persepsi Pelajar



KAJIAN MAKLUM BALAS : PERSEPSI PELAJAR

Bil Responden	: 68
Bilangan Soalan	: 40
Purata Skor	: 2.96
Skala 4 ke atas	: 66.88%
Skala 3 ke atas	: 33.12%

Soalan yang mendapat Min Tertinggi (3.87) : 68 Responden

“Staf bertugas di kaunter mempunyai pengetahuan mengenai fungsi bahagian masing-masing”

Soalan yang mendapat Min Terendah (0.31) : 7 Responden

“Secara keseluruhan, anda berpuas hati dengan ‘tempoh menunggu’ di antara tarikh penghantaran tesis sehingga tarikh viva yang ditetapkan (pelajar siswazah) (Nota: Soalan No. 6 ini hanya perlu dijawab oleh pelajar siswazah dalam mod penyelidikan)”

DAPATAN KAJIAN

Pencapaian Kajian Maklum Balas Pihak Berkepentingan dari **Persepsi Pelajar** adalah 2.96 daripada skala 5.00. **66.88%** responden yang memilih skala 4.00 ke atas, manakala **33.13%** memilih skala 3.00 ke bawah

MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN 2024

Skop Pengajaran dan Pembelajaran : Persepsi Penaja



KAJIAN MAKLUM BALAS : PERSEPSI PENAJA

Bil Responden	: 12
Bilangan Soalan	: 25
Purata Skor	: 3.96
Skala 4 ke atas	: 80.67%
Skala 3 ke atas	: 19.33%

Soalan yang mendapat Min Tertinggi (5.00)

“Keputusan semester merupakan kaedah penaja memantau prestasi pelajar tajaan”

Soalan yang mendapat Min Terendah (2.33)

*“Pelajar tajaan bergraduat dalam tempoh yang ditetapkan” &
“Pelajar yang tidak menunjukkan prestasi akademik yang memuaskan akan digantung tajaan bagi semester berikutnya”*

DAPATAN KAJIAN

Pencapaian Kajian Maklum Balas Pihak Berkepentingan dari **Persepsi Penaja** adalah 3.96 daripada skala 5.00.

80.67% responden yang memilih skala 4.00 ke atas, manakala **19.33%** memilih skala 3.00 ke bawah

MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN 2024

Skop Penyelidikan dan Inovasi



Seramai **47 orang telah memberi respons**. Berikut adalah perkara yang sangat dipersetujui dan juga perkara yang paling tidak persetujui hasil daripada kajian yang telah dijalankan:

Soalan yang Mendapat Penilaian Paling Dipersetujui

"Adakah proses pemantauan laporan yang dilaksanakan di RMC membantu anda?"

94% secara keseluruhannya bersetuju (26% sangat bersetuju, 68% setuju) proses pemantauan laporan yang dilaksanakan di RMC membantu penyelidik.

Manakala, **6% tidak bersetuju**.

Soalan yang Mendapat Penilaian Paling Tidak Dipersetujui

"Adakah sistem PRIMS adalah stabil?"

13% secara keseluruhannya tidak bersetuju sistem PRIMS adalah stabil.

Manakala **81% bersetuju** (17% sangat setuju, 64% setuju) dan **6% neutral**.

DAPATAN KAJIAN

Hasil daripada respon yang diterima, secara keseluruhan pihak berkepentingan bersetuju dan berpuas hati berkaitan skop berkaitan penyelidikan. Namun begitu, terdapat ruang untuk penambahbaikan berkaitan sistem PRIMS yang paling mendapat antaranya mendapat respons tidak setuju tertinggi berbanding soalan lain.

MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN 2024

Skop Jaringan Industri & Masyarakat



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



PUTRA
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

MAKLUM BALAS STAF

Bilanga Responden : 43

Lelaki (13)

Perempuan (30)

Bilangan Soalan : 24

Purata Skor : 3.6

Skala 4 ke atas : 43.7%

Skala 3 ke atas : 92.9%

MAKLUM BALAS INDUSTRI

Bilanga Responden : 100

Lelaki (44)

Perempuan (56)

Bilangan Soalan : 9

Purata Skor : 4.12

Skala 4 ke atas : 90.6%

Skala 3 ke atas : 100%

MAKLUM BALAS KOMUNITI

Bilanga Responden : 74

Lelaki (52)

Perempuan (22)

Bilangan Soalan : 10

Purata Skor : 4.66

Skala 4 ke atas : 96.4%

Skala 3 ke atas : 99.2%

MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN 2024

Skop Sokongan dan Perkhidmatan

JANTINA

Lelaki : **2980 (35.8%)**
Perempuan: **5355 (64.2%)**

UMUR

19-29 tahun : **5480 (65.7%)**
30-39 tahun : **1107 (13.3%)**
40-49 tahun : **1141 (13.7%)**
50-59 tahun : **491 (5.9%)**
60 tahun ke atas : **116 (1.4%)**

TUJUAN URUSAN PERKHIDMATAN

Akademik : **3599 (43.2%)**
Penyelidikan dan Penerbitan : **308 (3.7%)**
Hal Ehwal Pelajar : **909 (10.9%)**
Jaringan Industri dan Masyarakat : **278 (3.3%)**
Kewangan : **408 (4.9%)**
Sumber Manusia : **279 (3.3%)**
Rawatan : **709 (8.5%)**
Perhubungan Awam : **159 (1.9%)**
Inovasi : **44 (0.5%)**
Lain-lain : **1642 (19.7%)**



DAPATAN KAJIAN

Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelanggan mencapai **skor min sebanyak 4.4078**. Seterusnya, menunjukkan **skor kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan UPM ialah 85.2%**.

Majoriti responden berpandangan kepuasan mereka terhadap perkhidmatan UPM adalah tinggi (85.8%). Hanya sebanyak 3.0% daripada responden yang berpandangan rendah terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh UPM.

Tiga item **skor tertinggi** ialah Pekerja UPM Berpenampilan Kemas dan Bersesuaian, Pekerja UPM Berpengetahuan Dalam Perkhidmatan Yang Diberikan, dan Pekerja UPM Sentiasa Sedia Membantu Pelanggan.

Tiga item **skor terendah** ialah Pekerja UPM Mudah Dihubungi, Kemudahan Yang Disediakan Dijaga Dengan Rapi, dan Persekitaran Tempat Kerja/ Kuliah/ Amali/ Kolej Kediaman Kondusif.

LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN DAN MAKLUM BALAS PIHAK BERKEPENTINGAN

Syor



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

PUTRA
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia diminta mengambil maklum berhubung pembentangan laporan berikut:

- 1. Maklum Balas Pelanggan UPM 2024,**
 - a. U-Respons**
 - b. Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPAA)**
- 2. Status semasa Maklum Balas Pelanggan 2025 (sehingga Julai), dan**
 - a. U-Respons**
 - b. Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPAA)**
- 3. Kajian Maklum Balas Pihak Berkepentingan 2024.**



Pertanian • Inovasi • Kehidupan
Berilmu Berbakti

Terima Kasih