

Agenda 4.1:
LAPORAN SISTEM MAKLUM BALAS PELANGGAN
(U-RESPONS) 2014

Tujuan

Laporan Sistem Maklum Balas Pelanggan ini dikemukakan bagi mendapatkan perhatian dan pertimbangan Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan Universiti berhubung maklum balas yang diterima daripada pelanggan universiti merangkumi aduan, cadangan, penghargaan, pertanyaan, ulasan penambahbaikan terhadap proses penyampaian perkhidmatan universiti bagi tempoh 2 Mei 2014 hingga 30 Mac 2015. Laporan ini adalah berdasarkan kepada maklum balas yang diterima menggunakan Sistem Maklum Balas Pelanggan atau lebih dikenali sebagai U-Respons yang telah dibangunkan secara dalaman oleh iDEC dan mula digunakan sepenuhnya mulai tahun 2012.

4.1 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. Pendekatan ini memberi fokus kepada penyampaian perkhidmatan yang berteraskan keperluan pelanggan yang mana pelanggan merupakan individu dan sebagai subjek kepada proses perkhidmatan dan bukan semata komponen atau objek di dalam proses tersebut.

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.

4.1.1 Perbandingan Kategori Maklum Balas Mengikut Tahun 2013 dan 2014

TAHUN 2013 (Tempoh 1 April 2013 sehingga 30 April 2014)		TAHUN 2014 (Tempoh 2 Mei 2014 sehingga 30 Mac 2015)	
KATEGORI MAKLUM BALAS	JUMLAH	KATEGORI MAKLUM BALAS	JUMLAH
Aduan	343	Aduan	170
Cadangan	135	Cadangan	52
Penghargaan	45	Penghargaan	25
Pertanyaan	1723	Pertanyaan	1284
JUMLAH	2246	JUMLAH	1531

*Data dikemaskini pada 31 Mac 2014

4.1.2 Perbandingan Jumlah Pengguna dan Maklum Balas Mengikut Tahun 2013 dan 2014

BIL	TAHUN 2013 (Tempoh 1 April 2013 sehingga 30 April 2014)		TAHUN 2014 (Tempoh 2 Mei 2014 sehingga 30 Mac 2015)	
	KATEGORI PENGGUNA	JUMLAH	KATEGORI PENGGUNA	JUMLAH
1.	Orang Awam	1085	Orang Awam	748
2.	Pelajar	756	Pelajar	645
3.	Pembekal	47	Pembekal	29
4.	Staf UPM	358	Staf UPM	109
	JUMLAH	2246	JUMLAH	1531

*Data dikemaskini pada 31 Mac 2014

4.1.3 Jumlah Maklum Balas Mengikut Status Tindakan 2014

MAKLUM BALAS	ADUAN	CADANGAN	PENGHARGAAN	PERTANYAAN	JUMLAH
TELAH DIJAWAB	137	39	20	1140	1336
DALAM PROSES	33	13	5	144	195
JUMLAH	170	52	25	1284	1531

Nota: Tempoh 2 Mei 2014 sehingga 30 Mac 2015

*Data dikemaskini pada 31 Mac 2014

4.1.4 Jumlah Maklum Balas Mengikut Status Tindakan 2014

Status	Maklum Balas	Awam	Pelajar	Pembekal	Staf
Telah Dijawab	Aduan	24	69	0	44
	Cadangan	12	12	3	12
	Penghargaan	7	12	0	1
	Pertanyaan	635	446	23	36
Jumlah		865	678	539	26
Dalam Proses	Aduan	6	19	0	8
	Cadangan	7	3	1	2
	Penghargaan	2	3	0	0
	Pertanyaan	55	81	2	6
Jumlah		111	70	106	3

Nota: Tempoh 2 Mei 2014 sehingga 30 Mac 2015

*Data dikemaskini pada 31 Mac 2014

4.1.5 Jumlah Maklum Balas Mengikut PTJ

PUSAT TANGGUNGJAWAB	Bil. Maklumbalas	ADUAN SAHIIH									CADANGAN			PENGHARGAAN			PERTANYAAN		
		Bilang Aduan Keseluruhan	Bilangan Aduan Belum Ambil Tindakan	Bilangan Aduan Sahih	Bilangan Telah Selesai	Bil Belum Selesai	Bil. Telah selesai dalam tempoh 21 hari bekerja	Bil. telah selesai melebihi tempoh 21 hari < 6 bulan	Bil. telah selesai melebihi tempoh 6 bulan	Bil. Aduan Tidak sahiih	Bilangan Cadangan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab	Bilangan Penghargaan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab	Bilangan Pertanyaan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab
AKADEMI SUKAN	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0
BAHAGIAN AKADEMIK	354	14	14	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8	5	0	5	327	1	326
BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR	47	12	9	1	1	0	1	0	0	3	3	0	3	1	0	1	31	3	28
BAHAGIAN KESELAMATAN	31	22	9	6	6	0	2	4	0	8	1	0	1	0	0	0	8	0	8
FAKULTI BAHASA MODEN DAN KOMUNIKASI	57	5	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	51	1	50
FAKULTI BIOTEKNOLOGI DAN SAINS BIOMOLEKUL	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6
FAKULTI EKOLOGI MANUSIA	20	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	3	0	3	14	0	14
FAKULTI EKONOMI DAN PENGURUSAN	87	65	4	63	53	10	53	0	0	4	2	0	2	0	0	0	20	0	20
FAKULTI KEJURUTERAAN	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	11
FAKULTI PENGAJIAN ALAM SEKITAR	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	3	10
FAKULTI PENGAJIAN PENDIDIKAN	40	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	37	0	37
FAKULTI PERHUTANAN	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	8	2	6
FAKULTI PERTANIAN	22	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	1	18
FAKULTI PERUBATAN DAN SAINS KESIHATAN	46	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4	0	4	40	5	35
FAKULTI PERUBATAN VETERINAR	68	7	7	0	0	0	0	0	0	0	4	3	1	2	2	0	55	20	35
FAKULTI REKABENTUK DAN SENIBINA	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	2	10
FAKULTI SAINS	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
FAKULTI SAINS DAN TEKNOLOGI MAKANAN	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	9
FAKULTI SAINS KOMPUTER DAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	8	0	8
FAKULTI SAINS PERTANIAN DAN MAKANAN	39	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	0	37

LAMPIRAN 8

PUSAT TANGGUNGJAWAB	Bil. Maklumbalas	ADUAN SAHIF									CADANGAN			PENGHARGAAN			PERTANYAAN		
		Bilang Aduan Keseluruhan	Bilangan Aduan Belum Ambil Tindakan	Bilangan Aduan Sahif	Bilangan Telah Selesai	Bil Belum Selesai	Bil. Telah selesai dalam tempoh 21 hari bekerja	Bil. telah selesai melebihi tempoh 21 hari < 6 bulan	Bil. telah selesai melebihi tempoh 6 bulan	Bil. Aduan Tidak sahif	Bilangan Cadangan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab	Bilangan Penghargaan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab	Bilangan Pertanyaan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab
INSTITUT BIOSAINS	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	5	4
INSTITUT KAJIAN DASAR PERTANIAN & MAKANAN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
INSTITUT PENGAJIAN SAINS SOSIAL	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	1
INSTITUT PENYELIDIKAN PRODUK HALAL	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	23
INSTITUT TEKNOLOGI MAJU	6	5	2	3	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
KOLEJ EMPAT BELAS	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
KOLEJ ENAM BELAS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1
KOLEJ KEDUA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
KOLEJ KEENAM	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KOLEJ KELIMA	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1	6
KOLEJ LIMA BELAS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
KOLEJ MOHAMAD RASHID	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
KOLEJ SEBELAS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
KOLEJ SEPULUH	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
KOLEJ SULTAN ALAEDDIN SULEIMAN SHAH	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	0	3
KOLEJ TIGA BELAS	5	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
KOLEJ TUJUH BELAS	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	5	0	5
KOLEJ TUN PERAK	5	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1
PEJABAT BURSAR	74	5	5	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	67	0	67
PEJABAT NAIB CANSOLOR	4	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
PEJABAT PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN ASET	15	7	7	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	0	0	0	2	0	2
PEJABAT PENDAFTAR	53	4	3	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	48	0	48
PEJABAT PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

LAMPIRAN 8

PUSAT TANGGUNGJAWAB	Bil. Maklumbalas	ADUAN SAHIF									CADANGAN			PENGHARGAAN		PERTANYAAN			
		Bilang Aduan Keseluruhan	Bilangan Aduan Belum Ambil Tindakan	Bilangan Aduan Sahif	Bilangan Telah Selesai	Bil Belum Selesai	Bil. Telah selesai dalam tempoh 21 hari bekerja	Bil. telah selesai melebihi tempoh 21 hari < 6 bulan	Bil. telah selesai melebihi tempoh 6 bulan	Bil. Aduan Tidak sahif	Bilangan Cadangan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab	Bilangan Penghargaan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab	Bilangan Pertanyaan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab
PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (PENYELIDIKAN & INOVASI)	6	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	5
PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (AKADEMIK & ANTARABANGSA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT)	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	12
PENERBIT	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	4
PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD	37	6	3	5	5	0	5	0	0	1	4	0	4	1	0	1	26	0	26
PUSAT ALUMNI	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	4
PUSAT ANTARABANGSA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
PUSAT ASASI SAINS PERTANIAN	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	2	46
PUSAT ISLAM	7	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	1	0	1
PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI	30	16	0	15	15	0	13	2	0	2	4	0	4	2	0	2	8	0	8
PUSAT KOKURIKULUM DAN PEMBANGUNAN PELAJAR	6	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	3
PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
PUSAT PEMBANGUNAN KEUSAHAWANAN DAN KEBOLEHPASARAN GRADUAN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI	37	27	27	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	8	0	8
PUSAT SUKAN	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	27	20	7
PUSAT SUMBER DAN PENDIDIKAN KANSER	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0

LAMPIRAN 8

PUSAT TANGGUNGJAWAB	Bil. Maklumbalas	ADUAN SAHIF									CADANGAN			PENGHARGAAN		PERTANYAAN			
		Bilang Aduan Keseluruhan	Bilangan Aduan Belum Ambil Tindakan	Bilangan Aduan Sahif	Bilangan Telah Selesai	Bil Belum Selesai	Bil. Telah selesai dalam tempoh 21 hari bekerja	Bil. telah selesai melebihi tempoh 21 hari < 6 bulan	Bil. telah selesai melebihi tempoh 6 bulan	Bil. Aduan Tidak sahif	Bilangan Cadangan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab	Bilangan Penghargaan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab	Bilangan Pertanyaan	Bil Belum Jawab	Bil. Sudah Jawab
PUSAT TRANSFORMASI KOMUNITI UNIVERSITI	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	1
SEKOLAH PENGAJIAN SISWAZAH	291	31	31	0	0	0	0	0	0	0	4	2	2	8	1	7	248	52	196
TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI	32	4	4	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	26	13	13
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (termasuk UPM HOLDINGS & Putra Business School)	158	18	18	0	18	0	0	0	0	0	7	1	6	5	1	4	128	10	118

***Data dikemaskini pada 31 Mac 2015**

Nota:

- i) PTJ yang mendapat jumlah maklum balas yang paling tinggi adalah Bahagian Akademik (354), Sekolah Pengajian Siswazah (291) dan Universiti Putra Malaysia (158).
- ii) 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, UPM Services dan Putra Business School.

Contoh 1: Maklum Balas yang diterima melalui muka hadapan Laman Web Utama Universiti

MAKLUM BALAS	
Kod Rujukan	: [REDACTED]
Tajuk	: Kecuaian UPMET
Nama Pengirim	: [REDACTED]
Email	: [REDACTED]
No Tel	: [REDACTED]
Kepada PTJ	: UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
Tarikh Hantar	: [REDACTED]
Kategori Maklumbalas	: Aduan
Jenis Pengguna	: Pelajar
Jenis Saluran	: Sistem U-Respons
Area	: Laman Web
Sub Area	:
Kandungan	: Saya terpenggil untuk membuat aduan ini kerana saya dapati pada semester ini pengurusan UPMET amat lemah. Bermula dari keputusan pepeniksaan lambat dikeluarkan pada awal semester ini sehinggalah yang terbaharu kelewatan UPMET menyampaikan maklumat berkenaan pengagihan Baucer Buku 1Malaysia di laman web UPMET. Apa yang lebih memalukan, tarikh yang ditulis pada laman web tersebut adalah salah sama sekali. Saya berharap agar pihak UPM mengambil serius akan perkara ini kerana UPMET turut membawa imej serta nama UPM. Jangan disebabkan sikap sambil lewa pihak UPMET, maka kami bakal graduan akan dikelaskan sebagai graduan yang tidak berkualiti.
Lampiran 1	:
Lampiran 2	:
Lampiran 3	:

Contoh 2: Maklum Balas yang diterima melalui muka hadapan Laman Web Utama Universiti

MAKLUM BALAS	
Kod Rujukan	: [REDACTED]
Tajuk	: Aduan kedai cermin mata
Nama Pengirim	: [REDACTED]
Email	: [REDACTED]
No Tel	: [REDACTED]
Kepada PTJ	: UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
Tarikh Hantar	: [REDACTED]
Kategori Maklumbalas	: Aduan
Jenis Pengguna	: Pelajar
Jenis Saluran	: Sistem U-Respons
Area	: Lain-lain
Sub Area	:
Kandungan	: Saya tidak berpuas hati dengan perkhidmatan dan harga yang diberikan oleh pekerja kedai tersebut kepada kawan saya. Harga yang sepatutnya RM150 menjadi RM250 dengan alasan power cermin mata terlalu tinggi sedangkan pada mulanya kawan saya ditawarkan harga RM150 walaupun power cermin mata tinggi. Kawan saya telah membayar deposit RM100 dan terpaksa meneruskan pembelian kerana sangat memerlukan cermin mata. Apabila datang untuk mengambil cermin mata, sebelah kanta terlalu tebal sehingga terkeluar daripada bingkai dan power kanta sebelah lagi tidak cukup power. Apabila diminta untuk dinipiskan kanta yang tebal itu dan meningkatkan power kanta sebelah lagi, bayaran dikenakan lagi sebanyak RM40. Kawan saya pergi 3 hari berikutnya untuk mengambil cermin mata dan telah membayar RM40 tetapi cermin mata tiada di kedai. Mereka menghantar cermin mata ke kolej tetapi tidak sampai beberapa minit kemudian sebelah kanta tertanggal dan hilang, manakala sebelah lagi kanta masih tebal. Semua jumlah bayaran RM290 sedangkan cermin mata lama kawan saya yang sama jenis hanya RM180. Bukan kawan saya yang seorang ni sahaja yang sudah terkena tetapi ramai lagi dengan kes yang lebih kurang sama. Saya harap pihak tuan dapat membela pihak saya dan kawan-kawan sebagai mahasiswa Universiti Putra Malaysia.
Lampiran 1	:
Lampiran 2	:
Lampiran 3	: