	<b>OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN</b>	Halaman: 1/6
	<b>PUSAT PERTANIAN PUTRA</b>	No. Semakan: 07
	<b>Kod Dokumen: UPM/OPR/PPP/P001</b>	No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR PENGENDALIAN KEMUDAHAN PERKHIDMATAN</b>	Tarikh: 28/2/2022

## 1.0 SKOP

Prosedur ini merangkumi proses pengendalian kemudahan perkhidmatan termasuk perkhidmatan hiasan, penyewaan Bukit Ekspo, aktiviti menunggang kuda, penggunaan Taman Air Terjun, kolam rekreasi, Biopark dan Kem Hutan di Pusat Pertanian Putra.


## 2.0 TANGGUNGJAWAB

Ketua Pusat Tanggungjawab, Ketua Bahagian dan Ketua Seksyen adalah bertanggungjawab menentukan prosedur ini dilaksanakan.

Semua yang terlibat perlu mematuhi prosedur ini.


## 3.0 DOKUMEN RUJUKAN

Kod Dokumen	Tajuk Dokumen
UPM/SOK/PEL/P001	Prosedur Pengendalian Maklumbalas Pelanggan
UPM/PGR/P003	Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, Dan Peluang Penambahbaikan
OPR/PPP/GP004/PPH	Garis Panduan Perkhidmatan Hiasan
OPR/PPP/GP003/PBE	Garis Panduan Perkhidmatan Dan Penyewaan Bukit Ekspo
OPR/PPP/GP008/KDA	Garis Panduan Perkhidmatan Aktiviti Menunggang Kuda
OPR/PPP/GP001/ATR	Garis Panduan Penggunaan Taman Air Terjun
OPR/PPP/GP007/KKR	Garis Panduan Perkhidmatan Kolam Rekreasi
OPR/PPP/GP002/BPK	Garis Panduan Penggunaan Biopark
OPR/PPP/GP006/KEM	Garis Panduan Penggunaan Kem Hutan

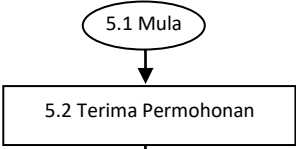
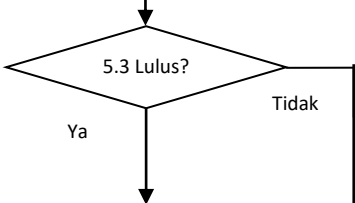
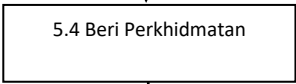
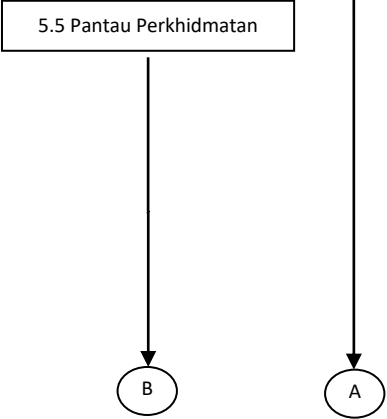
	<b>OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN</b>	Halaman: 2/6
	<b>PUSAT PERTANIAN PUTRA</b>	No. Semakan: 07
	<b>Kod Dokumen: UPM/OPR/PPP/P001</b>	No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR PENGENDALIAN KEMUDAHAN PERKHIDMATAN</b>	Tarikh: 28/2/2022


#### 4.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN

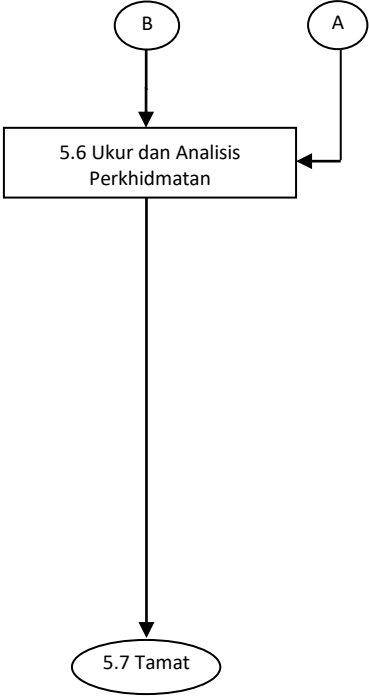
AA	- Pembantu Pertanian
AAO	- Penolong Pegawai Pertanian
AFC	- Penolong Pemelihara Hutan
AO	- Pegawai Pertanian
AVO	- Penolong Pegawai Veterinar
PPP	- Pusat Pertanian Putra (di Serdang dan di Bintulu)
VA	- Pembantu Veterinar
VO	- Pegawai Veterinar
KB	- Ketua Bahagian
KS	- Ketua Seksyen
KU	- Ketua Unit
KSTA	- Ketua Seksyen Tanaman
KSKL	- Ketua Seksyen Kejuruteraan Ladang


	<b>OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN</b>	Halaman: 3/6
	<b>PUSAT PERTANIAN PUTRA</b>	No. Semakan: 07
	<b>Kod Dokumen: UPM/OPR/PPP/P001</b>	No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR PENGENDALIAN KEMUDAHAN PERKHIDMATAN</b>	Tarikh: 28/2/2022

## 5.0 PROSES TERPERINCI

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
KS(Bintulu)/ KB(Serdang)		5.2 Terima Permohonan	Borang Permohonan Penggunaan dan Perkhidmatan PPP (OPR/PPP/BR01/PPT).
KS(Bintulu)/ KB(Serdang)		5.3 Lulus?	Borang Permohonan Penggunaan dan Perkhidmatan PPP (OPR/PPP/BR01/PPT).
KU		5.4 Sediakan keperluan dan beri perkhidmatan dengan merujuk Garis Panduan berikut:	
KS(Bintulu)/ KB(Serdang)		5.5 Pantau perkhidmatan yang diberi, rujuk Borang Penilaian Perkhidmatan (OPR/PPP/BR02/PP) dan merujuk Garis Panduan berikut:	


	<b>OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN</b>	Halaman: 4/6
	<b>PUSAT PERTANIAN PUTRA</b>	No. Semakan: 07
	<b>Kod Dokumen: UPM/OPR/PPP/P001</b>	No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR PENGENDALIAN KEMUDAHAN PERKHIDMATAN</b>	Tarikh: 28/2/2022

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
KS(Bintulu)/ KB(Serdang)  KB  KB  KB		5.6 Ukur Dan Analisis Perkhidmatan  (a) Laksanakan Analisis dan sedia laporan Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan empat (4) kali setahun rujuk Borang Penilaian Perkhidmatan (OPR/PPP/BR02/PP).  (b) Sediakan laporan Penilaian Perkhidmatan bagi mengukur Indeks Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan PPP dan memastikan ianya mencapai skala 4 daripada Likert 5.  (c) Data dipersembahkan dalam bentuk jadual atau carta. Bagi setiap aspek penilaian yang menggunakan skala Likert 5, peratus penilaian bagi skala yang paling baik hingga skala paling rendah perlu dikemukakan dalam bentuk jadual berkenaan dan huraian keputusan kajian perlu dibuat dengan jelas.  (d) Selaraskan dan bentang laporan Penggunaan Perkhidmatan dan dibawa ke Mesyuarat Pengurusan, PPP/ mana yang terdahulu.	

	<b>OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN</b>	Halaman: 5/6
	<b>PUSAT PERTANIAN PUTRA</b>	No. Semakan: 07
	<b>Kod Dokumen: UPM/OPR/PPP/P001</b>	No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR PENGENDALIAN KEMUDAHAN PERKHIDMATAN</b>	Tarikh: 28/2/2022

## 6.0 REKOD

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
1.	<b>Lokasi di Serdang;</b> UPM.PPP.300-5/3/3 (Bukit Ekspo)  <b>Kemudahan Perkhidmatan Bukit Ekspo &lt;Tahun&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borang Permohonan Penggunaan-dan Perkhidmatan PPP (OPR/PPP/BR01/PPT)</li> <li>• Borang Pemantauan Perkhidmatan (OPR/PPP/BR03/PM)</li> <li>• Borang Penilaian Perkhidmatan (OPR/PPP/BR02/PP)</li> </ul>	AO/AAO	KB (Landskap)	Bilik Fail Landskap  3 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
2.	<b>Lokasi di Serdang;</b> UPM.PPP.300-5/3/3 (Hiasan)  <b>Lokasi di Bintulu;</b> UPMKB.PPP.300-5/3/3 (Hiasan)  <b>Kemudahan Perkhidmatan Hiasan &lt;Tahun&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borang Permohonan Penggunaan-dan Perkhidmatan PPP (OPR/PPP/BR01/PPT)</li> <li>• Borang Pemantauan Perkhidmatan (OPR/PPP/BR03/PM)</li> <li>• Borang Penilaian Perkhidmatan (OPR/PPP/BR02/PP)</li> </ul>	AO/AAO	KB (Landskap) Serdang dan KB, Bintulu	Bilik Fail Landskap (Serdang); dan  Bilik Fail PPP, Bintulu  3 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
3.	<b>Lokasi di Serdang;</b> UPM.PPP. 300-5/3/3 (Kuda)  <b>Kemudahan Perkhidmatan Menunggang Kuda &lt;Tahun&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borang Permohonan Penggunaan-dan Perkhidmatan PPP (OPR/PPP/BR01/PPT)</li> <li>• Borang Pemantauan Perkhidmatan (OPR/PPP/BR03/PM)</li> <li>• Borang Penilaian Perkhidmatan (OPR/PPP/BR02/PP)</li> <li>• Laporan Analisa Perkhidmatan (Q1, Q2, Q3, Q4)</li> </ul>	AO/AAO/AVO/ AVO (Ekuin)	KB (Ternakan) / AO (Ekuin)	Bilik Fail Ternakan (Ekuin)  3 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia

	<b>OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN</b>	Halaman: 6/6
	<b>PUSAT PERTANIAN PUTRA</b>	No. Semakan: 07
	<b>Kod Dokumen: UPM/OPR/PPP/P001</b>	No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR PENGENDALIAN KEMUDAHAN PERKHIDMATAN</b>	Tarikh: 28/2/2022

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
4	<b>Lokasi di Bintulu;</b> UPMKB.PPP.300-5/3/3 (Air Terjun)  <b>Penggunaan Taman Air Terjun &lt;Tahun&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borang Permohonan Penggunaan Perkhidmatan PPP (OPR/PPP/BR01/PPT)</li> <li>• Borang Pemantauan Perkhidmatan (OPR/PPP/BR03/PM)</li> <li>• Borang Penilaian Perkhidmatan (OPR/PPP/BR02/PP)</li> </ul>	AO/AAO	KB (Bintulu)	Bilik Fail-PPP (Bintulu)  3 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
5	<b>Lokasi di Bintulu</b> UPMKB.PPP.300-5/3/3 (Biopark)  <b>Penggunaan Biopark &lt; Tahun&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borang Permohonan Penggunaan/ dan Perkhidmatan PPP (OPR/PPP/BR01/PPT)</li> <li>• Borang Pemantauan Perkhidmatan (OPR/PPP/BR03/PM)</li> <li>• Borang Penilaian Perkhidmatan (OPR/PPP/BR02/PP)</li> </ul>	AO/AAO	KB (Bintulu)	Bilik Fail PPP (Bintulu)  3 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
6	<b>Lokasi di Bintulu</b> UPMKB.PPP.300-5/3/3 (Kolam Rekreasi)  <b>Penggunaan Taman Rekreasi &lt;Tahun&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borang Permohonan Penggunaan-dan Perkhidmatan PPP (OPR/PPP/BR01/PPT)</li> <li>• Borang Pemantauan Perkhidmatan (OPR/PPP/BR03/PM)</li> <li>• Borang Penilaian Perkhidmatan (OPR/PPP/BR02/PP)</li> </ul>	AO/AAO	KB (Bintulu)	Bilik Fail PPP(Bintulu)  3 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia