



**MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-53
AGENDA 6 (a) (iii):
LAPORAN PIAGAM PELANGGAN 2021
22 FEBRUARI 2022 – MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING**

1.0 TUJUAN

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia berhubung Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan 2021 yang merangkumi Piagam Pelanggan Proses Utama dan Piagam Pelanggan Proses Sokongan.

2.0 LATAR BELAKANG

Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK) yang bertindak sebagai urusetia/Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti telah menyediakan format pelaporan pencapaian piagam pelanggan setiap bulanan dan membolehkan PTJ membuat laporan untuk dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti sebagaimana yang diputuskan dalam Mesyuarat Khas Pelaksanaan Piagam Pelanggan Objektif Kualiti UPM berasaskan Sistem Pengurusan Kualiti.

3.0 PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021 MENGIKUT SKOP

Pencapaian Piagam Pelanggan bagi tahun 2021 adalah seperti berikut:

3.1 PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA – PRA SISWAZAH

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2021	
		SASARAN	PENCAPAIAN
1.	Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktukuliah dalam laman web bahagian akademik / SMP / Menu PORTAL Pelajar Myjadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya	100%	100%
2.	Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik/SMP – Menu Portal Pelajar Jadual MYJadual pada minggu ke-11 semester semasa.	100%	100%
3.	Mengeluarkan keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1)hari selepas disahkan oleh Senat UPM	100%	100%
4	Memaparkan notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, tempoh 30 hari sebelum Majlis Konvokesyen	100%	100%
5.	Memaklumkan kelulusan keatas permohonan pemindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-7 semester pengajian	100%	95.4%
6.	Mengeluarkan surat kelulusan pertukaranprogram selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu pertama semester pengajian.	100%	100%
7.	Mengumumkan keputusan semakan gagal dan berhenti (GB) selewat lewatnya pada hari Jumaat minggu kedua bulan Mac bagi Semester pertama (Program Bachelo Sepenuh Masa).	100%	100%
8.	Mengeluarkan surat tawaran kemasukan pelajarantarabangsa dalam tempoh enam (6) minggu selepas permohonan lengkap program tanpa temuduga.	100%	100%

3.2 PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA – PASCA SISWAZAH

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2020	
		SASARAN	PENCAPAIAN
1.	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah.	80%	85.4%
2.	Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	100%	100%
3.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	100%	92%
4.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	100%	96.5%
5.	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program/bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima.	80%	100%
6.	Memaklumkan keputusan naik taraf pengajian keprogram PhD selewatlewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima	80%	83%
7.	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah(GRF/GRA) selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	90%	100%
8.	Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan.	90%	100%
9.	Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan	73%	74%

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2020	
		SASARAN	PENCAPAIAN
10.	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7)hari bekerja selepas keputusan Senat.	100%	100%
11.	Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesah Senat	100%	100%

3.3 PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA – PENYELIDIKAN DAN INOVASI

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2020	
		SASARAN	PENCAPAIAN
1.	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan geran dalam tempog 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat penaja.	100%	100%
2.	Mengeluarkan surat tawaran Geran dalam tempoh 21 hari bekerja selepas menerima proposal muktamad daripada penyelidik	100%	100%
3.	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menghadiri seminar/ persidangan/ bengkel / lawatan luar negara (SKBL) dalam tempoh lima (5) hari berkerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa SBKL	100%	100%

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2020	
		SASARAN	PENCAPAIAN
4.	Mengeluarkan Surat Keputusan Permohonan Perlindungan Harta Intelekt dalam masa lima (5) hari bekerja daripada tarikh pengesahan minit Mesyuarat Penilaian oleh Jawatankuasa Penilaian Harta Intelekt (JPHI)	100%	100%
5.	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menyertai pameran pertandingan penyelidikan dalam tempoh 21 hari bekerja daripada tarikh tutup permohonan	100%	100%
6.	Memaklumkan keputusan permohonan kelulusan ethical clearance dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima keputusan daripada jawatankuasa yang terlibat.	100%	100%

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama	25
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	22
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	3

JUSTIFIKASI BAGI PIAGAM PELANGGAN YANG TIDAK CAPAI DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES UTAMA

Bil	Piagam Pelanggan Tidak Capai	Punca	Tindakan Pembetulan
1.	Memaklumkan kelulusan keatas permohonan pemindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-7 semester pengajian (Skop Prasiswazah)	Pemindahan kredit bagi pelajar yang kemasukannya dari program pengajian luar UPM (Matrikulasi, Politeknik, Universiti Awam dan Swsta dsb nya) memerlukan lebih masa untuk diproses oleh fakulti kerana kursus-kursus ini perlu dibawa untuk pertimbangan Jawatankuasa Kesetaraan kursus terlebih dahulu.	Menyemak dan membincangkan semula peratus sasaran berdasarkan pencapaian yang diperolehi pada tahun-tahun sebelumnya dalam Mesyuarat Pengurusan Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik (<i>range</i> pencapaian antara 92 hingga 95).
2.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ (Skop Pascasiswazah)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunggu maklum balas daripada pelajar (surat pengesahan PKU) bagi pelajar yang membuat penangguhan atas masalah kesihatan. 2. Kelewatan mendapatkan kelulusan di peringkat SGS. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberi peringatan beserta tarikh akhir penerimaan dokumen kepada pelajar, jika tidak permohonan akan ditolak. 2. Staf yang berkenaan telah diberikan peringatan secara lisan berkenaan proses permohonan penangguhan pengajian dan keperluan untuk mencapai sasaran yang ditetapkan dalam piagam pelanggan.
3.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ (Skop Pascasiswazah)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelewatan pelajar membayar penalti bagi borang GS13b. 3. Kelewatan mendapatkan kelulusan di peringkat SGS. 3. Menunggu tindakan pengemaskinian status pelajar dalam sistem iGIMS oleh pihak iDEC kerana status pelajar pada Semester Kedua 2020/2021 adalah 'Dropped'. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberi peringatan beserta tarikh akhir penerimaan bayaran daripada pelajar, jika tidak permohonan tidak akan diproses. 2. Staf yang berkenaan telah diberikan peringatan secara lisan berkenaan proses permohonan penangguhan pengajian dan keperluan untuk mencapai sasaran yang ditetapkan dalam piagam pelanggan. 3. Memberi peringatan kepada staf yang berkenaan secara lisan berkenaan keperluan untuk mencapai sasaran bagi proses permohonan pelanjutan pengajian.

3.4 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN

BIL	PTJ	JUMLAH	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI
1	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	4	4	-
2	Bahagian Pentadbiran, Pejabat Naib Canselor	3	1	2
3	Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat	9	7	2
4	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	5	5	-
5	Pusat Jaminan Kualiti	4	4	-
6	Pusat Pengurusan Wakaf, Zakat dan Endowmen	2		2
7	Bahagian Audit Dalam	2	2	-
8	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	1	1	-
9	Pusat Perhubungan Alumni	1	1	-
10	Pusat Sukan	1	1	-
11	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	2	2	-
12	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	1	1	-
13	Bahagian Kaunseling UPM	1	1	-
14	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)	1	1	-
15	Pejabat Pendaftar	8	8	-
16	Pejabat Bursar	6	3	3
17	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	3	2	1
18	Penerbit UPM	5	4	1
19	Pusat Kebudayaan dan Keseniaan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	4	4	-
20	Pusat Kesihatan Universiti	12	11	1
21	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	4	3	1

BIL	PTJ	JUMLAH	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI
22	Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser	2		2
23	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	3	3	-
24	Pusat Islam Universiti	4	4	-
25	Pusat Antarabangsa	3	1	2
26	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	5	5	-
27	Pusat Transformasi Komuniti Universiti	3	3	-
28	Pusat Asasi Sains Pertanian	3	3	-
29	Bahagian Keselamatan Universiti	5	5	-
30	Pusat Pertanian Putra	5	5	-
31	Kolej	3	2	1
32	Pusat Pembangunan Akademik	4	3	1
33	Pejabat Penasihat Undang-Undang	3	2	1
34	Bahagian Perumahan dan Penempatan	2	2	-
Jumlah		124	104	20

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan	124
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	104
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	20

4.0 SYOR

Ahli mesyuarat Jawatankuasa Kualiti dimohon untuk mengambil maklum dan perhatian berhubung:

1. Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Skop Proses Utama dan Skop Sokongan bagi tahun 2021 sebagaimana yang dibentangkan; dan
2. Peneraju Proses/PTJ yang tidak mencapai sasaran perlu melaksana tindakan penambahbaikan bagi memastikan sasaran Piagam pelanggan dapat dicapai pada tahun 2022.