



**KERTAS UNTUK MAKLUMAN DAN KELULUSAN JAWATANKUASA KUALITI
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KE 54**

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
BAGI BULAN JANUARI HINGGA JUN 2022**

1.0 TUJUAN

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia mengenai Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan bagi tempoh Januari hingga Jun 2022 yang merangkumi Piagam Pelanggan Proses Utama dan Piagam Pelanggan Proses Sokongan.

2.0 LATAR BELAKANG

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

3.0 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA

3.1 PRA-SISWAZAH

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – JUN 2022		CATATAN	JUSTIFIKASI
		SASARAN	PENCAPAIAN		
1.	Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik (http://www.akademik.upm.edu.my)/SMP SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya.	100%	100%		
2.	Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik (http://www.akademik.upm.edu.my)/SMP – Menu Portal Pelajar Jadual MyJadual pada minggu ke-11 semester semasa.	100%	100%		
3.	Mengeluarkan keputusan peperiksaan akhir semester dalam Sistem Maklumat Pelajar (SMP) selewat-lewatnya satu (1) hari selepas disahkan oleh Senat UPM	100%	100%		
4.	Memaparkan notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, dalam tempoh 30 hari sebelum Tarikh Konvokesyen	100%	100%		
5.	Memastikan kelulusan ke atas permohonan pemindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-7 semester pengajian.	95%	98%		
6.	Mengeluarkan surat kelulusan pertukaran program selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu pertama semester pengajian.	100%	100%		

AGENDA 6 (a) (iii)

7.	Mengumumkan keputusan semakan gagal dan berhenti (GB) selewat lewatnya pada hari Jumaat minggu kedua bulan Mac bagi semester pertama dan selewat-lewatnya pada hari jumaat minggu kedua bulan September bagi semester kedua (Program Bachelo Sepenuh Masa).	100%	100%		
8.	Mengeluarkan surat tawaran kemasukan pelajar antarabangsa dalam tempoh enam (6) minggu selepas permohonan lengkap diterima bagi program tanpa temuduga.	100%	100%	Belum Boleh diukur	<i>Penilaian hanya dapat dibuat selepas bulan Jun 2022</i>

3.2 PASCA SISWAZAH

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – JUN 2022		CATATAN	
		SASARAN	PENCAPAIAN		
1.	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah.	85%	82.85%		
2.	Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	100%	99.2%		
3.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	100%	99.2%		
4.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	100%	99.7%		

AGENDA 6 (a) (iii)

5.	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program/bidang pengajian dalam tempoh tiga (3) bulan selepas permohonan lengkap diterima.	80%	96.8%		
6.	Memaklumkan keputusan naik taraf pengajian ke program PhD selewatlewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh PTJ.	80%	100%		
7.	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF/GRA/IGSS/PASS/BKW) selewatlewatnya 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 empat (4) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan	80%	83.98%		
10.	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tiga (3) bulan selepas Tarikh tutup semakan pemberhentian.	100%	98%	Belum Boleh diukur	
11.	Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar melalui portal pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesah Senat	100%	100%		

12.	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan Siswazah SGRA selewat-lewatnya 10 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima dan telah mendapat sokongan daripada PTJ.	90%	97.3%		
-----	---	-----	-------	--	--

3.3 PENYELIDIKAN DAN INOVASI

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – JUN 2022		CATATAN	
		SASARAN	PENCAPAIAN		
1.	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan geran dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat penaja.	100%	100%		
2.	Mengeluarkan surat tawaran Geran dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan diterima	100%	100%		
3.	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menghadiri seminar/ persidangan/ bengkel / lawatan luar negara (SKBL) dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa SBKL.	100%	100%		
4.	Mengeluarkan Surat Keputusan Permohonan Perlindungan Harta Intelek dalam masa lima (5) hari bekerja daripada tarikh pengesahan minit Mesyuarat Penilaian oleh Jawatankuasa Penilaian Harta Intelek (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	26
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	20
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	4
Jumlah Piagam Pelanggan yang belum boleh diukur	2

PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA (PASCA SISWAZAH) YANG TIDAK CAPAI BESERTA JUSTIFIKASI

Bil	Piagam Pelanggan	JUSTIFIKASI
1.	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah.	Kebanyakan permohonan yang ditolak adalah program secara penyelidikan dimana fakulti mengambil masa yang lama untuk mencari bakal penyelia yang bersesuaian. Penyelia yang sedia ada dalam beberapa bidang yang

		dikenalpasti di FRSB, FEM, FBMK dan FPP telah kuota penuh.
2.	Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	Tidak mencapai sasaran kerana surat diproses setelah mendapat kelulusan Mesyuarat JKPSI dan surat yang dibuat adalah manual serta mengambil masa untuk disiapkan.
3.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	Menunggu tarikh akhir kemasukan markah peperiksaan akhir Semester Pertama 2021/2022
4.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	Kelewatan menyokong permohonan pelajar oleh penyelia

4.0 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN

Jumlah PTJ yang terlibat adalah sebanyak 33. Laporan adalah seperti berikut:

BIL	PTJ	BILANGAN PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	BELUM BOLEH DIUKUR	CATATAN
1	Bahagian Pentadbiran, Pejabat Naib Canselor	4	3	1		
2	Bahagian Audit Dalam	2	2			
3	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	1	1			
4	Bahagian Keselamatan	5	5			
5	Bahagian Kaunseling UPM	1	1			
6	Bahagian Perumahan dan Penempatan	2	2			
7	Kolej	1	1			

AGENDA 6 (a) (iii)

8	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	4	4			
9	Penerbit	5	4	1		
10	Pusat Strategi Dan Perhubungan Korporat	9	8	1		
11	Pusat Jaminan Kualiti	4	4			
12	Pusat Pengurusan Wakat, Zakat dan Endowment	2		1	1	
13	Pusat Alumni	1	1			
14	Pusat Kesihatan Universiti	12	10	2		
15	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	4	3	1		
16	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	3	3			
17	Pusat Islam	4	3		1	
18	Pusat Antarabangsa	3	2		1	
19	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	5	4		1	
20	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	1	1			
21	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	1	1			
22	Pusat Kebudayaan dan Keseniaan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	4	4			
23	Pusat Transformasi Komuniti Universiti	3	3			
24	Pusat Asasi Sains Pertanian	3	2		1	
25	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	5	5			

AGENDA 6 (a) (iii)

26	Pusat Pertanian Putra	5	5			
27	Pusat Sukan	3			3	Penggabungan entiti pada Mac 2022. Piagam Pelanggan baharu diwujudkan dan mula kuatkuasa pada Mei 2022
28	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)	1	1			
29	Pejabat Pendaftar	9	9			
30	Pejabat Bursar	6	5	1		
31	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	3	3			
32	Pusat Pembangunan Akademik	4	2		2	
33	Pejabat Penasihat Undang-Undang	3	3			
JUMLAH		123	106	8	11	

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan	123
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	106
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	8
Jumlah Piagam Pelanggan belum boleh diukur	11

5.0 SENARAI PIAGAM PELANGGAN (PROSES SOKONGAN) YANG TIDAK CAPAI BESERTA JUSTIFIKASI

Bil	Piagam Pelanggan	JUSTIFIKASI	Nama PTJ
1.	Memaklumkan keputusan permohonan keluar negara kepada pemohon melalui email (notifikasi automatic SPLN) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja untuk permohonan TIDAK RASMI (bermula dari tarikh permohonan lengkap diterima)	Kelulusan Naib Canselor lewat diterima (berada di luar negara)	Pejabat Naib Canselor (PNC)
2.	Memastikan memberi maklum balas permohonan perkhidmatan Jurufoto dan Juruvideo dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima	Permohonan saat akhir sebelum program/aktiviti berlangsung	Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK)
3.	Memaklumkan keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari kerja selepas tarikh sah permohonan	Ketiadaan pegawai kaunselor bagi proses temuduga pelajar kerana pegawai tersebut telah mendapat panggilan pekerjaan di tempat baharu bermula 1 Mac 2022	Pusat Pengurusan Wakat, Zakat dan Endowment (WAZAN)
4.	Menyediakan pesanan belian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	PO diproses melebihi tempoh - dokumen tidak lengkap	Pejabat Bursar
5.	Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang	1. Kesukaran untuk melantik penilai yang sesuai disebabkan skop yang agak terperinci (sehingga 20 penilai/manuskrip). Segelintir penilai gagal menepati tempoh penilaian yang diperuntukkan (2 minggu) walaupun telah bersetuju untuk menilai. Terdapat juga penilai yang tidak menghantar laporan penilaian meskipun telah	Penerbit

		<p>diberi peringatan sebanyak dua (2) kali. Oleh itu, pelantikan penilai perlu dilakukan semula.</p> <p>2. Pengarang gagal menepati tempoh dua (2) minggu bagi penghantaran pembetulan manuskrip. Kebanyakan pengarang memohon melanjutkan tempoh pembetulan.</p> <p>3. Ada beberapa pengarang yang gagal membayar yuran penerbitan sehingga melepasi waktu penerbitan dalam isu terkini. Maka, manuskrip tersebut terpaksa diterbitkan dalam isu seterusnya (3 bulan kemudian).</p>	
6.	Memastikan semua ujikaji yang dilaksanakan di PKU dapat disiapkan pada hari yang sama	Tidak mencapai objektif kualiti kerana sebanyak 22 ujikaji (<i>Uric Acid</i>) tidak dapat dijalankan berikutan mesin biokimia mengalami kerosakan pada 20.1.2022 bermula jam 3:00 petang. Mesin selesai dibaiki pada jam 12:00 tengah hari 22.1.2022	Pusat Kesihatan Universiti (PKU)
	Memastikan masa yang diambil untuk ambulans sampai ke lokasi kejadian dalam kampus tidak melebihi 15 minit selepas menerima panggilan	Maklumat yang diterima berkaitan lokasi sebenar pesakit tidak jelas menyebabkan petugas lambat tiba di lokasi	

7.	Memastikan laporan pemeriksaan pengimejan setiap pesakit akan disiapkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	18 laporan melebihi 7 hari kerana terdapat kes yang rumit serta Pakar Radiologi terlibat dengan peperiksaan pelajar	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear
----	---	---	-------------------------------------

6.0 PENAMBAHBAIKAN PIAGAM PELANGGAN

Terdapat beberapa entiti yang telah membuat semakan dan telah melaksanakan pindaan Piagam Pelanggan berdasarkan justifikasi dan telah dipersetujui/diluluskan di peringkat pengurusan PTJ masing-masing. Senarai entiti/PTJ yang terlibat adalah seperti di bawah:

Bil	Nama PTJ	Piagam Pelanggan Asal	Piagam Pelanggan Baharu	Kelulusan Peringkat
1.	Pusat Antarabangsa	Memproses dan menghantar permohonan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	Pelanggan dapat menyemak di dalam laman web EMGS status permohonan visa dan pas selepas tiga (3) hari bekerja menghantar dokumen yang lengkap	Mesyuarat Pengurusan ke-62 pada 26 Januari 2022 Minit 62.05 (4)
		Menerima pasport daripada pelanggan dan menyerahkan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja	Pelanggan akan menerima pasport yang telah siap dalam tempoh dua puluh satu (21) hari bekerja	
		Mengeluarkan surat kelulusan permohonan dan bantuan kewangan bagi program outbound dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Mobiliti Pelajar (JMP)	Pelanggan akan menerima surat kelulusan permohonan dan bantuan kewangan bagi program outbound dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Mobiliti Pelajar (JMP)	
2.	Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus	Memastikan kelulusan ke atas permohonan pemindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada	Memastikan kelulusan ke atas permohonan pemindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada	Mesyuarat Pengurusan kali ke-83 (Bil.3/2022)

	Tadbir Akademik	hari terakhir minggu ke-7 semester pengajian Peratus sasaran: 100%	hari terakhir minggu ke-7 semester pengajian Peratus sasaran: 95%	pada 20 April 2022 Minit 83.04 (g) dan (h)
3.	Pejabat Penasihat Undang-Undang (PUU)	Memberikan taklimat undang-undang kepada pegawai yang terlibat dalam pentadbiran, penyediaan dan penyeliaan kontrak perkhidmatan sekurang-kurangnya sekali dalam setahun	Memberikan taklimat Perlembagaan UPM, undang-undang subsidiari UPM dan MoU/MOA termasuklah kontrak perolehan kepada pegawai yang terlibat dalam pentadbiran, governan, [penyediaan dan penyeliaan MoU/MOA sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun.	Mesyuarat Pengurusan Pejabat PUU Bil.5/2021 pada 12 Nov 2021 Petikan Minit 04.09 (b)

7.0 SYOR

Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti dimohon mengambil perhatian dan tindakan kepada Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan bagi tempoh Januari hingga Jun 2022 serta mengambil maklum berhubung pindaan Piagam Pelanggan sepertimana yang dibentangkan.