



**KERTAS UNTUK MAKLUMAN  
MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-31**

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN  
SKOP PERKHIDMATAN UTAMA (PRA SISWAZAH, PASCA SISWAZAH,  
PENYELIDIKAN DAN INOVASI)  
(JANUARI - DISEMBER 2016)**

### **Tujuan**

1. Kertas makluman ini bertujuan memaklumkan ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Universiti Putra Malaysia Kali Ke-31 mengenai Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan (Januari - Disember 2016). Laporan merangkumi Skop Perkhidmatan Utama iaitu Pra Siswazah, Pasca Siswazah dan Penyelidikan dan Inovasi.

### **Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan**

2. Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Bagi tempoh Januari hingga Disember 2016 bagi tiga skop perkhidmatan utama adalah seperti di **Lampiran 1**.

### **Syor**

3. Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM adalah diminta:
  - (a) mengambil maklum laporan pencapaian Piagam Pelanggan Skop Perkhidmatan Utama bagi tempoh Januari hingga Disember 2016.
  - (b) Peneraju proses yang terlibat diminta mengambil tindakan penambahbaikan bagi piagam pelanggan yang tidak mencapai sasaran yang ditetapkan.

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2016  
(JANUARI-DISEMBER 2016)**

**SKOP PRA SISWAZAH**

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>% PENCAPAIAN</b>	<b>CATATAN</b>
1	Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya.	<b>100%</b>	<p>Paparan jadual waktu kuliah mengikut masa yang ditetapkan (<math>1/1 \times 100 = 100\%</math>) seperti berikut:</p> <p>Jadual Waktu Kuliah Sem 1 Sesi 2016/17 Muat naik pada 10 Mei 2016 (minggu ke-11 semester sebelumnya)</p> <p>Jadual Waktu Kuliah Sem 2 Sesi 2016/17 Muat naik pada 23 November 2016 (minggu ke-11 semester sebelumnya)</p>
2	Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik/ SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester semasa.	<b>100%</b>	<p>Paparan jadual waktu peperiksaan dalam mengikut masa yang ditetapkan (<math>1/1 \times 100 = 100\%</math>) seperti berikut:</p> <p>Jadual Waktu Peperiksaan Sem 2 Sesi 2015/16 Muat naik pada 10 Mei 2016 (minggu ke-11 semester semasa)</p>

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2016  
(JANUARI-DISEMBER 2016)**

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>% PENCAPAIAN</b>	<b>CATATAN</b>
			Jadual Waktu Peperiksaan Sem 1 Sesi 2016/17 Muat naik pada 23 November 2016 (minggu ke-11 semester semasa)
3	Mengeluarkan keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari selepas disahkan oleh Senat UPM.	<b>100%</b>	Keputusan peperiksaan akhir dikeluarkan mengikut tempoh yang ditetapkan sebelas kali (11) kali (Januari hingga Disember 2016) seperti berikut: (11/11 x 100 = 100%)  Sesi 2015/16 (Sem 1,2 & 3): Mesyuarat Senat – 14 Januari 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 15 Januari 2016  Mesyuarat Senat – 11 Februari 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 12 Februari 2016  Mesyuarat Senat – 10 Mac 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 11 Mac 2016

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2016  
(JANUARI-DISEMBER 2016)**

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>% PENCAPAIAN</b>	<b>CATATAN</b>
			<p>Mesyuarat Senat – 14 April 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 15 April 2016</p> <p>Mesyuarat Senat – 12 Mei 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 13 Mei 2016</p> <p>Mesyuarat Senat – 9 Jun 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 10 Jun 2016</p> <p>Mesyuarat Senat – 21 Julai 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 22 Julai 2016</p> <p>Mesyuarat Senat – 18 Ogos 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 19 Ogos 2016</p> <p>Mesyuarat Senat – 8 September 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 9 September 2016</p> <p>Mesyuarat Senat – 4 Oktober 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 5 Oktober</p>

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2016  
(JANUARI-DISEMBER 2016)**

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>% PENCAPAIAN</b>	<b>CATATAN</b>
			2016  Sesi 2016/17 (Sem 1): Mesyuarat Senat – 17 November 2016 Umum keputusan kepada pelajar – 18 November 2016
4	Memaparkan Notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, dalam tempoh 30 hari dan 25 hari berkerja melalui penghantaran Pos sebelum Majlis Konvokesyen.	<b>100%</b>	20 September 2016

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2016  
(JANUARI-DISEMBER 2016)**

**SKOP PENYELIDIKAN DAN INOVASI**

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>% PENCAPAIAN</b>	<b>CATATAN</b>
1	Memaklumkan keputusan permohonan geran dalam masa lima (5) hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat daripada penaja.	<b>100%</b>	443 terdiri daripada Geran FRGS, PUTRA & PRGS
2	Mengeluarkan surat tawaran geran dalam tempoh 21 hari bekerja selepas keputusan permohonan diterima.	<b>100%</b>	443 terdiri daripada Geran FRGS, PUTRA & PRGS
3	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menghadiri seminar/persidangan/bengkel/lawatan luar negara (SKBL) dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan yang lengkap diterima.	<b>100%</b>	104 surat tawaran dikeluarkan
4	Mengeluarkan Surat Perakuan Permohonan Perlindungan Harta Intelek dalam masa lima (5) hari bekerja daripada tarikh penilaian oleh Jawatankuasa Penilaian Harta Intelek (JPHI).	<b>100%</b>	Sebanyak 80 surat perakuan permohonan perlindungan harta intelek dikeluarkan

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2016  
(JANUARI-DISEMBER 2016)**

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>% PENCAPAIAN</b>	<b>CATATAN</b>
5	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menyertai pameran pertandingan penyelidikan dalam tempoh 21 hari bekerja daripada tarikh tutup permohonan.	<b>100%</b>	keputusan dikeluarkan dalam tempoh masa 15 hari bekerja
6	Memberikan maklum balas penilaian laporan penyelidikan dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas penilaian dilaksanakan.	<b>100%</b>	443 terdiri daripada Geran FRGS, PUTRA & PRGS

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2016  
(JANUARI-DISEMBER 2016)**

**SKOP PASCA SISWAZAH**

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>% PENCAPAIAN</b>	<b>CATATAN</b>
1	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh SPS.	<b>83.26%</b> (berdasarkan sasaran 80%)	Sebanyak <b>5,860</b> permohonan diproses.  4,879 permohonan diproses dalam tempoh 60 hari manakala 654 borang diproses melebihi tempoh kerana pihak PTJ mengambil masa untuk meneliti cadangan penyelidikan yang dikemukakan bagi program tesis dan terdapat juga PTJ yang menghubungi pemohon untuk mendapatkan lebih maklumat serta menunggu maklum balas daripada pemohon sendiri yang agak lewat.
2	Memaklumkan keputusan permohonan pelantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	<b>100%</b> (berdasarkan sasaran 100%)	2255 permohonan
3	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	<b>88.9%</b> (berdasarkan sasaran 80%)	Sebanyak <b>514</b> permohonan diproses.  <b>457</b> permohonan diproses dalam tempoh 14



**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2016  
(JANUARI-DISEMBER 2016)**

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>% PENCAPAIAN</b>	<b>CATATAN</b>
			hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima manakala <b>57</b> borang diproses melebihi tempoh borang lewat diterima dari PTJ bagi tujuan pengesahan.
4	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	<b>93%</b> (berdasarkan sasaran 80%)	Sebanyak <b>582</b> permohonan diproses. <b>541</b> permohonan diproses dalam tempoh 14 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima manakala <b>41</b> borang diproses melebihi tempoh borang lewat diterima dari PTJ bagi tujuan pengesahan.
5	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program/bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima.	<b>100%</b> (berdasarkan sasaran 80%)	249 permohonan
6	Memaklumkan keputusan permohonan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya tiga (3) bulan selepas permohonan lengkap diterima.	<b>100%</b> (berdasarkan sasaran 80%)	13 permohonan

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2016  
(JANUARI-DISEMBER 2016)**

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>% PENCAPAIAN</b>	<b>CATATAN</b>
7	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF/GRA) selewat-lewatnya tiga (3) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	<b>100%</b> (berdasarkan sasaran 90%)	663 permohonan
8	Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan.	<b>89.9%</b> (berdasarkan sasaran 90%)	Jumlah pelajar pascasiswazah yang aktif adalah seramai <b>16,415</b> orang.  <b>14,760</b> keputusan peperiksaan pelajar dimaklumkan mengikut tempoh. <b>1,655</b> keputusan peperiksaan pelajar dimaklumkan melebihi tempoh kerana pelajar lewat bayar yuran (kekangan kewangan) dan pensyarah lewat mengisi markah ke dalam iGIMS.
9	Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan.	<b>67.7%</b> (berdasarkan sasaran 73%)	Terima <b>1,009</b> tesis daripada pelajar.  <b>683</b> pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah (SPS) untuk peperiksaan. <b>326</b> pelajar menduduki viva voce melebihi tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada SPS kerana kelewatan pemeriksa menghantar laporan dan perubahan tarikh viva yang telah

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2016  
(JANUARI-DISEMBER 2016)**

<b>BIL</b>	<b>PIAGAM PELANGGAN</b>	<b>% PENCAPAIAN</b>	<b>CATATAN</b>
			ditetapkan.
10	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas keputusan Senat.	<b>100%</b> (berdasarkan sasaran 100%)	14 permohonan
11	Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesahan Senat.	<b>100%</b> (berdasarkan sasaran 100%)	2,079 pelajar