



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI



**Universiti  
Putra  
Malaysia**

# MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-51

## AGENDA 6 (a)(iii): LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGAN (JANUARI-JUN 2021)

29 JULAI 2021 | MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING

 UniPutraMalaysia

 @uputramalaysia

 uniputramalaysia

 universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN  
BERILMU BERBAKTI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

## LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JANUARI – JUN 2021

### **1.0 TUJUAN**

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia mengenai Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Januari hingga Jun 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 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

#### PRA-SISWAZAH

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – JUN 2021		PUNCA KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN PEMBETULAN
		SASARAN	PENCAPAIAN		TARIKH PEMBETULAN
1.	Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah 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 Senar UPM.	100%	100%	-	-
4.	Memaparkan notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, tempoh 30 hari sebelum Majlis Konvokesyen	100%	Belum boleh diukur		-
5.	Memaklumkan kelulusan keatas permohonan pemindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-7 semester pengajian	100%	97.10%	Masih ada PTJ yang belum mengambil tindakan keatas permohonan.	Email kepada Timbalan Dekan Akademik terlibat sebagai peringatan telah dihantar untuk mengambil tindakan ke atas 32 permohonan yang lewat diproses



6.	Mengeluarkan surat kelulusan pertukaran program selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu pertama sem pengajian.	100%	100%	-	-
7.	Mengumumkan keputusan semakan gagal dan diberhentikan Selewat-lewatnya pada hari Jumaat minggu kedua bulan Mac bagi semester pertama (Program Bachelo Sepenuh Masa)	100%	Belum boleh diukur	-	-
8.	Mengeluarkan surat tawaran kemasukan pelajar antarabangsa dalam tempoh enam (6) minggu selepas permohonan lengkap diterima bagi program tanpa temuduga.	100%	100%	-	-





## PASCA SISWAZAH

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – JUN 2021		PUNCA KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN PEMBETULAN
		SASARAN	PENCAPAIAN		TARIKH PEMBETULAN
1.	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukkan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah.	80%	87.89%	-	-
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%	100%	-	-
4.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	100%	100%	-	-
5.	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program/bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima.	80%	98%	-	-
6.	Memaklumkan keputusan naik taraf pengajian ke program PhD selewatlewatnya dua (2) bulan selepas permohonan	80%	100%	-	-



7.	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah(GRF/GRA) selewat-lewatnya dua(2) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	90%	Belum boleh diukur	-	-
8.	Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan.	90%	Belum boleh diukur	-	-
9.	Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan	73%	70.33%	Proses penggantian pemeriksa kerana penolakan lantikan.  Pemeriksa lewat menghantar laporan dan tidak patuh garisma yang diberikan.	Peringatan diberikan 3 kali melalui sistem Thesis Online  2 Januari 2021
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%	-	-

## PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR PENYELIDIKAN DAN INOVASI

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – JUN 2021		PUNCA KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN PEMBETULAN
		SASARAN	PENCAPAIAN		TARIKH PEMBETULAN
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 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 bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa SBKL.	100%	Belum boleh diukur	-	-



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%	Belum boleh diukur	-	-
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
<b><u>Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama terkini</u></b>	<b><u>25</u></b>
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	17
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	2
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak boleh diukur	6

3.1 Justifikasi proses utama yang **belum boleh diukur** adalah kerana:-

- Tiada permohonan untuk proses utama tersebut disebabkan kekangan perintah kawalan pergerakan.
- Proses utama masih belum berlaku

#### 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	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR
1	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	4	4	-	-
2	Bahagian Pentadbiran, Pejabat Naib Canselor	5	3	1	1
3	Pusat Strategi Dan Perhubungan Korporat	7	5	2	-
4	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	5	4	1	-
5	Pusat Jaminan Kualiti	4	4	-	-
6	Pusat Pengurusan Wakat, Zakat dan Endowment	2	1	1	-
7	Bahagian Audit Dalam	2	2	-	-
8	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	1	1	-	-
9	Pusat Alumni	1	1	-	-
10	Pusat Sukan	1	1	-	-

11	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	1	1	-	-
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	5	1	-
17	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	3	2	1	-
18	Penerbit	5	4	1	-
19	Pusat Kebudayaan dan Keseniaan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	4	2	-	2
20	Pusat Kesihatan Universiti	12	9	1	2
21	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	4	4	-	-
22	Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser	2	1	1	-



23	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	3	1	-	2
24	Pusat Islam	4	1	-	3
25	Pusat Antarabangsa	3	1	2	-
26	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	5	5	-	-
27	Pusat Transformasi Komuniti Universiti	3	2	-	1
28	Pusat Asasi Sains Pertanian	3	2	-	1
29	Bahagian Keselamatan	5	5	-	-
30	Taman Pertanian Universiti	5	5	-	-
31	Kolej	3	2		1
32	Pusat Pembangunan Akademik	4	-	1	3
33	Pejabat Penasihat Undang-Undang	3	2	-	1
<b>JUMLAH</b>		<b>121</b>	90	13	<b>18</b>

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan	121
<b><u>Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan terkini</u></b>	<b><u>121</u></b>
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	90
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	13
Jumlah Piagam Pelanggan belum boleh diukur	18

#### 4.1 Justifikasi piagam pelanggan yang **tidak dicapai**:-

- kerana kelewatan dipihak pelanggan yang tidak mematuhi tempoh masa proses
- perubahan keperluan dan prosedur kerja dari agensi/Kementerian kerana kekangan Pandemik Covid-19.
- masalah gangguan capaian rangkaian di rumah semasa staf menjalankan tugas.

#### 4.2 Justifikasi piagam pelanggan yang **belum boleh diukur** :-

- Tiada permohonan untuk proses tersebut yang disebabkan oleh kekangan penguatkuasaan Perintah kawalan pergerakan.

#### 4.3 **PINDAAN PIAGAM PELANGGAN**

- Perubahan pada prosedur kerja.
- Penstrukturan PTJ
- Penemuan dan teguran audit
- PTJ melaksanakan inisiatif baharu
- Pertambahan kepakaran melalui penggunaan teknologi
- Penambahbaikan sistem sediaada.

Perlu mendapat pengesahan dari Mesyuarat Pengurusan PTJ dan lampiran dokumen bukti perlu diserahkan kepada Penyelaras Kepuasan Pelanggan bagi tujuan kelulusan dan rekod pindaan.

#### 4.4 **PEMANTAUAN**

- Dilaksanakan berterusan ke atas tahap kualiti penyampaian perkhidmatan untuk memastikan janji-janji dalam piagam pelanggan dipenuhi
- Pematuhan akan penghantaran laporan piagam pelanggan PTJ setiap bulan kepada PSPK bagi memudahkan rekod pengukuran capaian piagam secara lebih teratur.



## 5.0 PENAMBAHBAIKAN PIAGAM PELANGGAN

- ❑ Piagam pelanggan perlu dikaji semula sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 12 bulan untuk memastikan ia sentiasa memenuhi keperluan pelanggan.
- ❑ Dicadangkan membuat pindaan sebelum memasuki tahun baharu 2022 bagi memudahkan urusan analisis berjalan dengan lancar bagi tahun penilaian laporan piagam pelanggan akan datang.

## 6.0 SYOR

Ahli mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti dimohon mengambil perhatian dan tindakan ke atas laporan pencapaian Piagam Pelanggan Januari hingga Jun 2021 yang telah dibentangkan.





**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI




# Terima Kasih

 UniPutraMalaysia

 @uputramalaysia

 uniputramalaysia

 universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN  
BERILMU BERBAKTI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE