



KERTAS MAKLUMAN JAWATANKUASA KUALITI, UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2022

TUJUAN

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

LATAR BELAKANG

2. 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.

LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA

3. Laporan Piagam Pelanggan Proses Utama disediakan berdasarkan tiga (3) skop iaitu Pra-Siswazah, Pasca Siswazah dan Penyelidikan dan Inovasi. Laporan prestasi bagi ketiga-tiga skop adalah seperti jadual di bawah:

i) Pra-Siswazah

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2022		CATATAN
		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	100%	100%	

	Portal Pelajar Jadual MyJadual pada minggu ke-11 semester semasa.			
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 permindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-7 semester pengajian.	98%	98.22%	
6.	Mengeluarkan surat kelulusan pertukaran program selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu pertama semester pengajian.	100%	100%	
7.	Mengumumkan keputusan semakan gagal dan berhenti (GB) selewatlewatnya 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%	

ii. Pasca Siswazah

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2020		CATATAN
		SASARAN	PENCAPAIAN	
1.	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukkan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah.	85%	83.02%	
2.	Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	100%	99.58%	
3.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	100%	99.54%	

4.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	100%	99.86%	
5.	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program/bidang pengajian dalam tempoh tiga (3) bulan selepas permohonan lengkap diterima.	80%	97.16%	
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%	84.20%	
10.	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tiga (3) bulan selepas tarikh tutup semakan pemberhentian.	100%	98%	
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%	98.19%	

iii. Penyelidikan Dan Inovasi

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2020		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
Mohon digugurkan	-
Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama Terkini	26
Jumlah Piagam Pelanggan Yang Mencapai Sasaran	21
Jumlah Piagam Pelanggan Yang Tidak Mencapai Sasaran	5
Jumlah Piagam Pelanggan Tidak Boleh Diukur	0

LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN

4. 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	4	1	3	

3	Pusat Strategi Dan Perhubungan Korporat	9	8	1	
4	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	5	5		
5	Pusat Jaminan Kualiti <i>*Tiada laporan bagi bulan Dis 2022*</i>	4		3	1
6	Pusat Pengurusan Wakat, Zakat dan Endowmen	2	1	1	
7	Bahagian Audit Dalam	2	2		
8	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	1	1		
9	Pusat Alumni	1	1		
10	Akademi Sukan <i>*Pembukaan Laporan pencapaian piagam pelanggan bermula pada bulan Mei*</i>	3	3		
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	9	9		
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	4		
20	Pusat Kesihatan Universiti	12	9	3	
21	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	4	2	2	
22	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa (CALC)	3	3		
23	Pusat Islam	4	4		
24	Pusat Antarabangsa	3	3		

25	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi <i>* Tiada laporan bagi bulan okt sehingga dis 2022*</i>	5		5	
26	Pusat Transformasi Komuniti Universiti (UCTC)	3	3		
27	Pusat Asasi Sains Pertanian	3	3		
28	Bahagian Keselamatan	5	5		
29	Pusat Pertanian Putra	5	5		
30	Kolej	1	1		
31	Pusat Pembangunan Akademik	4	3	1	
32	Pejabat Penasihat Undang-Undang	3	2	1	
33	Bahagian Perumahan dan Penempatan	2	2		
JUMLAH		124	100	23	1

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan	124
Mohon digugurkan	-
<u>Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan terkini</u>	<u>124</u>
Jumlah Piagam Pelanggan Yang Mencapai Sasaran	100
Jumlah Piagam Pelanggan Yang Tidak Mencapai Sasaran	23
Jumlah Piagam Pelanggan Belum Boleh Diukur	1

SYOR

- Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM dimohon mengambil maklum Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan bagi tempoh Januari hingga Disember 2022 sepertimana yang dibentangkan.