**MINIT MESYUARAT**
**JAWATANKUASA KUALITI**
**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (JKK UPM)**
**KALI KE - 56**

| | | |
|---|---|---|
| Tarikh | : | 21 Februari 2023 (Selasa) |
| Masa | : | 9.00 pagi – 12.15 tengahari |
| Tempat | : | Dewan Senat, Bangunan Canselori Putra, UPM & Secara dalam talian melalui Aplikasi *Zoom Meeting* |
| Kehadiran | : | Sepertimana di **Lampiran A** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| **Minit 56.0** | **Kata Aluan Pengerusi**<br><br>Pengerusi:<br><br>(a) memulakan mesyuarat dengan bacaan Surah Al-Fatihah dan seterusnya merakamkan ucapan terima kasih di atas kehadiran Timbalan Wakil Pengurusan (TWP) Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS), TWP Peneraju Proses (PP) dan TWP Pusat Tanggung Jawab (PTJ) serta wakil yang hadir pada Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-56 ini. | **Makluman** |
| | (d) merakamkan ucapan tahniah di atas pelantikan ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti yang baharu, iaitu:<br><br>(i) Cik Siti Ima Munirah Ahmad, dilantik selaku Pegawai Rekod Jabatan Universiti (PRJU) bermula pada 1 Februari 2023;<br><br>(ii) Puan Yatimulea Ramli, dilantik selaku TWP PP Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset (PPPA) bermula pada 10 Januari 2023;<br><br>(iii) Puan Noorizajune Abu Bakar, dilantik selaku TWP PTJ Fakulti Pengajian Pendidikan (FPP) bermula pada 31 Januari 2023; dan<br><br>(iv) Puan Haliena Azhar, dilantik selaku TWP PTJ Institut Kajian Perladangan (IKP) bermula pada 16 Januari 2023. | **Makluman** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | turut merakamkan ucapan penghargaan dan terima kasih di atas komitmen dan sumbangan mantan Ahli Jawatankuasa Kualiti berikut:<br><br>(i) Encik Mohd Zamanu Al-Mokhtadi Ekhwan, mantan TWP PP PPPA yang telah berkhidmat bagi tempoh 12 Februari 2019 hingga 9 Januari 2023;<br><br>(ii) Encik Johan Ali, mantan TWP PP Pusat Pertanian Putra (PPP) yang telah berkhidmat bagi tempoh 12 Februari 2019 hingga 9 Januari 2023; dan<br><br>(iii) Encik Wan Mohd Radzi Wan Ismail, mantan TWP PTJ IKP yang telah berkhidmat bagi tempoh 25 April 2022 hingga 15 Januari 2023. | |
| **Minit 56.1** | **Pengesahan Minit Mesyuarat JKK Kali ke-55** | |
| | Minit Mesyuarat JKK Kali ke-55 yang telah diadakan pada 15 Disember 2022 disahkan tanpa sebarang pindaan. | **Makluman** |
| **Minit 56.2** | **Perkara Berbangkit** | |
| | Mesyuarat mengambil maklum dan meneliti Status Tindakan Susulan Mesyuarat JKK Kali ke-55 seperti mana pada **Lampiran Agenda 3** yang telah dibentang. Mesyuarat seterusnya mengambil perhatian terhadap empat (4) perkara berikut: | **Makluman** |
| | (a) <u>Minit 55.2(b)</u> – mesyuarat mengambil maklum berhubung isu penemuan audit yang tidak ditutup melebihi tempoh disebabkan juruaudit tidak membuat penutupan walaupun tindakan telah diambil oleh PTJ. Sehubungan itu, mesyuarat meminta pihak PTJ melalui Penyelaras Audit Dalaman PTJ mengambil peranan yang proaktif dengan menghubungi juruaudit terlibat selepas bukti tindakan dimuat naik ke dalam PortalCQA bagi memastikan pengesahan penutupan ke atas NCR/OFI yang terlibat dapat dilaksanakan oleh Juruaudit dengan segera. | **TWP PP &TWP PTJ yang berkenaan** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (b) Minit 55.2(b) – Mesyuarat mengambil maklum cadangan supaya memantapkan lagi kaedah penutupan penemuan audit dalaman serta cadangan notifikasi yang dihantar kepada juruaudit ditambah baik dengan memaparkan No. OE yang terlibat, akan dipertimbangkan untuk penambahbaikan Sistem Audit Dalaman pada masa hadapan. | **PAD UPM** |
| | (c) Minit 55.3 (i) - mesyuarat mengambil perhatian berkaitan isu keselamatan penyediaan makanan bagi program /aktiviti pelajar UPM terutamanya yang melibatkan penyediaan makanan oleh pihak vendor seperti *food truck.* Mesyuarat meminta supaya pihak Universiti meneliti keperluan untuk mewujudkan SOP kawalan khusus bagi memastikan kualiti makanan dan tahap kesihatan penyedia makanan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan. | **TWP PNC (Entiti PPKKP)** |
| | (d) Minit 55.4 (d) – Mesyuarat meminta PTJ yang belum mengemukakan bukti pelaksanaan tindakan OFI SIRIM Tahun 2022 supaya dapat melaksanakan tindakan sebelum atau pada 31 Mac 2023 bagi tujuan persediaan Audit Dalaman UPM Tahun 2023. | **TWP SPS, TWP PIU, TWP iDEC, TWP CADe, TWP FPP & TWP UPMKB** |
| **Minit 56.3** | **Laporan Dokumentasi (QMS dan ISMS)** | |
| | (a) mengambil maklum Laporan Dokumentasi adalah sepertimana **Lampiran Agenda 4** yang dibentang merangkumi tiga (3) perkara berikut:<br>(i) Cadangan Pindaan Dokumen Skop Pengurusan;<br>(ii) Sasaran dan Status Kemaskini Dokumen ISO Belum Pinda Tahun 2019; dan<br>(iii) Pengemaskinian Dokumen Rujukan ISMS. | **Makluman** |
| | (b) mengambil maklum perubahan ke atas dokumen skop pengurusan ISO iaitu bagi Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003) hasil pengemaskinian proses berdasarkan pelaksanaan terkini. | **Makluman** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (c) meneliti dan bersetuju meluluskan cadangan pindaan Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003) dengan penambahbaikan pada penulisan badan pensijilan untuk dikuatkuasakan pemakaiannya pada 28 Februari 2023. | **PKD, UPM** |
| | (d) mengambil maklum berhubung status pengemaskinian 243 dokumen ISO QMS dan ISMS yang belum dipinda dari tahun 2019 [dokumen yang telah cukup tempoh lima (5) tahun untuk semakan]. Sehingga 31 Januari 2023, sebanyak 13 (5.35%) telah berjaya dikemaskini oleh peneraju proses manakala baki 230 (94.65%) dokumen lagi masih dalam peringkat semakan oleh peneraju proses. | **Makluman** |
| | (e) mengambil maklum mengenai sasaran peratusan dokumen ISO tahun 2019 siap disemak dan dikemaskini oleh peneraju proses mengikut tarikh kuatkuasa dokumen ISO adalah seperti berikut:<br><br>(i) Tarikh Kuatkuasa Dokumen pada 31 Januari 2023 – 5% (telah capai 5.35%);<br>(ii) Tarikh Kuatkuasa Dokumen pada 28 Februari 2023 – 30%;<br>(iii) Tarikh Kuatkuasa Dokumen pada 25 Julai 2023 – 60%; dan<br>(iv) Tarikh Kuatkuasa Dokumen pada 26 September 2023 – 100%. | **Makluman** |
| | (f) meminta peneraju proses terlibat membuat semakan terhadap baki 230 dokumen ISO belum pinda tahun 2019 masing-masing dan seterusnya membuat keputusan sama ada dokumen:<br><br>(i) **Dikekalkan** sekiranya tiada perubahan pada isi kandungan dokumen dan masih relevan dengan pelaksanaan semasa;<br><br>(ii) **Digabungkan** sekiranya dokumen bertindih fungsi/proses dengan dokumen lain; dan<br><br>(iii) **Digugurkan** sekiranya dokumen tidak lagi relevan dengan pelaksanaan terkini. | **TWP PASP, TWP PNC, TWP TNCAA (BKAD), TWP SPS, TWP Pej. TNCPI, TWP Pej. TNCHEPA, TWP Pej. Bursar, TWP Pej. Pendaftar, TWP PSAS,** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | | **TWP PKU, TWP PKKSSAAS, TWP PIU & TWP FPV** |
| | (g) mengambil maklum berhubung pemakaian Dokumen Rujukan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) terkini yang boleh dirujuk melalui Portal eISO UPM mulai 28 Februari 2023. Pengemaskinian dokumen rujukan ISMS ini disebabkan aktiviti peluasan skop ISMS bagi proses Pendaftaran Pelajar Baharu Sepenuh Masa Siswazah serta dokumen sokongan lain yang terkait dengan pelaksanaan ISMS di UPM. Pindaan ini telah diteliti dan diluluskan oleh Mesyuarat Jawatankuasa Kerja ISMS Kali ke-27 pada 14 Februari 2023. | **Makluman** |
| **Minit 56.4** | **Laporan Audit** | |
| | Mesyuarat: | |
| | (a) mengambil maklum Laporan Audit ISO yang merangkumi Laporan Status Penutupan Penemuan Audit Dalaman QMS dan ISMS UPM tahun 2022 dan Laporan Pelaksanaan Audit Dalaman QMS dan ISMS Pusat Tanggungjawab tahun 2023 sepertimana **Lampiran Agenda 5** yang dibentang. | **Makluman** |
| | (b) mengambil maklum status penutupan Audit Dalaman QMS dan ISMS UPM Tahun 2022 sehingga 16 Februari 2023 adalah seperti berikut: | **Makluman** |

| ISO | Kategori | Bilangan (%) | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Tutup | Belum Tutup (dalam tempoh) | Belum Tutup (lebih tempoh) |
| QMS | NCR | 72 (52%) | 15 (11%) | 52 (37%) |
| | OFI | 128 (54%) | 32 (14%) | 76 (32%) |
| ISMS | NCR | 0 (0%) | 0 (0%) | 1 (100%) |
| | OFI | 13 (62%) | 0 (0%) | 8 (38%) |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (c) meminta PTJ yang terlibat mengambil tindakan bagi tujuan penutupan NCR dan OFI tahun 2022 yang berstatus belum ditutup. Sekiranya NCR dan OFI memerlukan tempoh tindakan yang lebih panjang, PTJ perlu meletakkan tarikh cadangan penutupan yang bersesuaian bagi memastikan tindakan ke atas penemuan yang diberikan dapat ditutup dengan berkesan. | **TWP PP & TWP PTJ yang berkenaan (rujuk Lampiran Agenda 5)** |
| | (d) mengambil maklum pelaksanaan Audit Dalaman QMS dan ISMS Tahun 2023 bagi semua PTJ di UPM telah dijadualkan bermula 3 April sehingga 30 Jun 2023. Audit akan dilaksanakan secara bersemuka sepenuhnya. Pemakluman awal mengenai perkara ini telah dihebahkan kepada semua TWP PTJ semasa Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-55 pada 15 Disember 2022. | **Makluman** |
| | (e) mengambil maklum berkaitan aliran proses pelaksanaan Audit Dalaman QMS dan ISMS PTJ Tahun 2023 sebagaimana yang diperincikan dalam Panduan Pelaksanaan Audit Dalaman UPM. Sehubungan dengan itu, semua PTJ adalah diminta untuk melaksanakan audit dalaman mengikut tempoh yang telah ditetapkan. | **Semua TWP PP & TWP PTJ** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| **Minit 56.5** | **Laporan Pencapaian Objektif ISO**<br><br>**56.5.1 Laporan Pencapaian Objektif Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001:2015**<br><br>Mesyuarat mengambil maklum tiga (3) kategori objektif kualiti yang menterjemahkan pencapaian Sistem Pengurusan Kualiti adalah sepertimana berikut:<br><br>**(a) Laporan Pencapaian *Key Performance Indicator* (KPI) Bagi Tempoh Januari hingga Disember Tahun 2022**<br><br>Mesyuarat:<br><br>(i) mengambil maklum laporan pencapaian KPI tahun 2022 hasil Bengkel Penilaian Pencapaian KPI Q4 Tahun 2022 pada 17 Januari 2023 adalah sepertimana **Lampiran Agenda 6 (a) (i)** yang dibentang.<br><br>(ii) mengambil maklum pencapaian keseluruhan KPI Q4 tahun 2022 berdasarkan **48 KPI yang diukur adalah sebanyak 94.54%** iaitu dengan **29 KPI mencapai sasaran 100%**, **12 KPI mencapai sasaran sebanyak 75-99%**, **enam (6) KPI berada pada tahap pencapaian 0-74%** dan **satu (1) KPI belum dinilai**. Pecahan pencapaian KPI Q4 2022 berdasarkan skop adalah seperti berikut: | <br><br><br><br><br>**Makluman**<br><br><br><br><br><br><br><br><br>**Makluman**<br><br><br><br><br><br><br>**Makluman** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | | |

| Komponen | Pencapaian (%) |
|---|---|
| Akademik & Antarabangsa | 92.00 |
| Penyelidikan & Inovasi | 82.65 |
| Hal Ehwal Pelajar & Alumni | 100.00 |
| Jaringan Industri & Masyarakat | 100.00 |
| Pertanian | 90.64 |
| Sumber Manusia | 97.18 |
| Pengurusan Kewangan dan Aset | 93.29 |
| Kemampanan Kewangan | 100.00 |
| Perkhidmatan Perpustakaan & ICT | 99.00 |

(iii) mengambil maklum tindakan pembetulan bagi enam (6) KPI yang tidak mencapai sasaran telah dibincangkan semasa Bengkel Penilaian Pencapaian KPI Q4 Tahun 2022 pada 17 Januari 2023 dan Bengkel Penetapan Sasaran KPI Tahun 2023 pada 16 Februari 2023. Senarai KPI yang terlibat adalah: **Makluman**

- Program *Summer School*;
- Geran penyelidikan;
- IPR yang difailkan;
- Jurnal Q1 bersama Universiti Top 100;
- Peratusan staf sebagai Penyelidik Utama; dan
- Peratusan penjanaan pendapatan berbanding belanja mengurus.

(iv) mengambil maklum berkaitan strategi dan inisiatif penambahbaikan KPI tahun 2023 bagi skop Akademik dan Antarabangsa, Penyelidikan dan Inovasi serta Pengurusan Kewangan dan Aset adalah seperti pada **Lampiran Agenda 6 (a) (i)** yang dibentang. **Makluman**

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
| --- | --- | --- |
| | **(b) Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Bagi Tempoh Januari hingga Disember Tahun 2022**<br><br>Mesyuarat: | |
| | (i) mengambil maklum Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras (PFA) bagi tempoh Januari hingga Disember 2022 serta penetapan pengukuran dan sasaran PFA tahun 2023 adalah sepertimana **Lampiran Agenda 6 (a)(ii)** yang telah dibentang. | **Makluman** |
| | (ii) mengambil maklum daripada **74 petunjuk prestasi yang diukur**, sebanyak **67 (90.54%) petunjuk prestasi mencapai sasaran** dan **tujuh (7) (9.46%) petunjuk prestasi tidak mencapai** sasaran. Pecahan pencapaian petunjuk prestasi berdasarkan skop proses adalah seperti berikut:<br><br>• Proses Prauniversiti – 100% (3/3);<br>• Proses Perkhidmatan Utama – 90.91% (10/11);<br>• Proses Sokongan – 81.82% (9/11); dan<br>• Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan – 91.84% (45/49). | **Makluman** |
| | (iii) meminta peneraju proses terlibat melaksanakan tindakan pembetulan/ penambahbahbaikan terhadap petunjuk prestasi PFA tahun 2022 yang tidak mencapai sasaran sebagaimana cadangan yang telah dikemukakan. Senarai petunjuk prestasi Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Tahun 2022 yang tidak mencapai sasaran adalah seperti di **Lampiran B.** | **TWP PNC (PSPK), TWP SPS, TWP Pej. Bursar, TWP PKKSSAAS & TWP CALC** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (iv) bersetuju mengesahkan pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Tahun 2022 serta meluluskan cadangan perubahan ke atas 15 petunjuk prestasi dan sasaran untuk pengukuran tahun 2023 dengan cadangan penambahbaikan berikut: | **KB PKP** |
| | • penulisan **tindakan pembetulan** bagi petunjuk prestasi yang tidak mencapai sasaran tahun 2023 iaitu **“Peratusan penilaian prestasi pembekal 2 kali setahun yang mendapat skor 60% dan ke atas”** ditambahbaik supaya tidak bersifat proses semata-mata bagi memastikan keberkesanan tindakan pembetulan yang akan diambil. Antara tindakan pembetulan yang dicadangkan adalah seperti pemotongan pembayaran, pengeluaran surat amaran dan pemantauan prestasi pembekal mengikut sukuan tahun. | **TWP Pej. Bursar** |
| | **(c) Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Bagi Tempoh Januari hingga Disember Tahun 2022** | |
| | (i) Mesyuarat mengambil maklum Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan bagi Tempoh Januari hingga Disember 2022 merangkumi skop Perkhidmatan Utama iaitu Prasiswazah, Siswazah dan Penyelidikan dan Inovasi serta Proses Sokongan adalah sepertimana pada **Lampiran Agenda 6 (a) (iii)** yang telah dibentang. | **Makluman** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (ii) Mesyuarat mengambil maklum sebanyak 150 piagam pelanggan bagi skop proses utama dan proses sokongan yang telah diukur bagi tempoh Januari hingga Disember 2022 adalah seperti berikut:<br><br>• Proses Utama sebanyak 26 piagam pelanggan dengan 21 mencapai sasaran dan lima (5) tidak mencapai sasaran; dan<br><br>• Proses Sokongan sebanyak 124 piagam melibatkan 33 PTJ dengan 104 mencapai sasaran dan 20 tidak mencapai sasaran. | **Makluman** |
| | (iii) Mesyuarat mengambil maklum justifikasi bagi lima (5) piagam pelanggan proses utama dan 20 piagam pelanggan proses sokongan yang tidak mencapai sasaran adalah seperti di **Lampiran C.** | **Makluman** |
| | (iv) Mesyuarat meminta Peneraju Proses terlibat melaksanakan tindakan pembetulan/ penambahbahbaikan terhadap piagam pelanggan yang tidak mencapai sasaran pada tahun 2022. | **TWP PNC, TWP SPS, TWP TNC JINM, TWP Pej. BURSAR, TWP PPPA, TWP PKU, TWP PUPM, TWP CADe, TWP iDEC & TWP PPUU** |
| | (v) Mesyuarat meminta supaya pelaporan piagam pelanggan pada masa akan datang ditambahbaik dengan melaporkan punca dan tindakan pembetulan bagi piagam pelanggan proses utama dan sokongan yang tidak mencapai sasaran. | **PKPU, UPM** |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | **56.5.2 Laporan Pencapaian Objektif Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) MS ISO/IEC 27001:2013 Bagi Tempoh Januari Hingga Disember Tahun 2022** | |
| | Mesyuarat: | |
| | (a) mengambil maklum laporan pencapaian objektif ISMS bagi tahun 2022 dan cadangan penetapan objektif ISMS bagi tahun 2023 adalah sepertimana pada **Lampiran Agenda 6 (b)** yang telah dibentang. | **Makluman** |
| | (b) mengambil maklum kesemua empat (4) objektif ISMS yang diukur pada tahun 2022 telah mencapai sasaran yang ditetapkan. | **Makluman** |
| | (c) bersetuju mengesahkan pencapaian objektif ISMS tahun 2022 serta meluluskan cadangan perubahan dan penetapan objektif keselamatan maklumat bagi tahun 2023 iaitu sebanyak empat (4) objektif sedia ada dikekalkan dan dua (2) objektif baharu diwujudkan berkaitan aktiviti perluasan skop pendaftaran pelajar baharu siswazah untuk dipantau pengukurannya sepanjang tahun 2023. | **TWP ISMS** |
| **Minit 56.6** | **Laporan Maklum Balas Pihak Berkepentingan ISO Tahun 2022** | |
| | **56.6.1 Laporan Laporan Maklum Balas Pihak Berkepentingan QMS** | |
| | Mesyuarat mengambil maklum: | |
| | (a) Laporan Maklum Balas Pihak Berkepentingan QMS 2022 yang merangkumi tiga (3) skop utama iaitu Pengajaran dan Pembelajaran, Penyelidikan dan Inovasi serta Jaringan Industri dan Masyarakat sepertimana pada **Lampiran Agenda 7 (a)** yang telah dibentang. | **Makluman** |

<table>
<tr><th>MINIT</th><th>AGENDA</th><th>TINDAKAN</th></tr>
<tr><td></td><td>(b) senarai pihak berkepentingan QMS dan skop kajian adalah seperti berikut:<br><br>
<table>
<tr><th>SKOP KAJIAN</th><th>PENERAJU</th><th>TEMPOH KAJIAN</th><th>PIHAK BERKEPENTINGAN</th></tr>
<tr><td>PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN</td><td>PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (AKADEMIK DAN ANTARABANGSA)</td><td>APRIL - OGOS 2022</td><td>• BAKAL PELAJAR<br>• PELAJAR TAHUN 2<br>• PENAJA</td></tr>
<tr><td>PENYELIDIKAN DAN INOVASI</td><td>PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (PENYELIDIKAN & INOVASI)</td><td>APRIL – JUN 2022</td><td>• PENYELIDIK<br>• INDUSTRI</td></tr>
<tr><td>JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT</td><td>PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT)</td><td>OGOS – OKTOBER 2022</td><td>• STAF UPM<br>• INDUSTRI<br>• KOMUNITI</td></tr>
</table></td><td>Makluman</td></tr>
<tr><td></td><td>(c) maklum balas Skop Pengajaran dan Pembelajaran – Penaja melibatkan 37 responden dengan 25 soalan dan hasil dapatan kajian seperti berikut:<br>- 89.30% responden memilih skala 3 dan ke atas; dan<br>- purata mean adalah 3.86 daripada skala 5.</td><td>Makluman</td></tr>
<tr><td></td><td>(d) maklum balas Skop Pengajaran dan Pembelajaran – Pelajar melibatkan 412 responden dengan 40 soalan dan hasil dapatan kajian seperti berikut:<br>- 91.46% responden memilih skala 3 dan ke atas; dan<br>- purata mean adalah 3.77 daripada skala 5.</td><td>Makluman</td></tr>
<tr><td></td><td>(e) terdapat beberapa perkara yang perlu diberi perhatian oleh peneraju berdasarkan skor skala penilaian yang kurang memuaskan seperti berikut:<br>
<table>
<tr><th>SOALAN PENAJA</th><th>SKOR</th></tr>
<tr><td>Penaja memberi tajaan tanpa komitment untuk mengambil pelajar berkhidmat dengannya.</td><td>2.68</td></tr>
<tr><td>Penaja tidak menggalakkan pelajar menukar program pengajian</td><td>2.00</td></tr>
</table></td><td>TWP Pej. TNC AA & TWP SPS</td></tr>
</table>

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|

| SOALAN PELAJAR | SKOR |
|---|---|
| Secara keseluruhan, anda berpuas hati dengan 'tempoh menunggu' di antara tarikh penghantaran tesis sehingga tarikh viva yang ditetapkan (pelajar siswazah) (Nota: Soalan No. 6 ini hanya perlu dijawab oleh pelajar siswazah dalam mod penyelidikan) | 0.90 |
| Proses pendaftaran kursus setiap semester adalah mudah dan tidak membebankan | 2.55 |
| Capaian internet di dalam bilik kuliah adalah memuaskan | 2.61 |

(f) beberapa soalan kajian bagi Penaja telah dipinda atau dimansuhkan bagi mendapatkan hasil kajian yang lebih tepat, seperti jadual dibawah:

**Makluman**

| SOALAN ASAL | SOALAN BAHARU / MANSUH |
|---|---|
| 1. Penaja komited untuk mengambil pelajar yang ditaja untuk berkhidmat dengannya. | Penaja memberi tajaan tanpa komitmen untuk mengambil pelajar berkhidmat dengannya |
| 2. Tajaan biasiswa dibuat dengan tujuan mendapatkan calon yang sesuai untuk dilantik sebagai pegawai di organisasi penaja | Mansuh |
| 3. Universiti sentiasa menghantar keputusan semester pelajar kepada penaja | Mansuh |
| 4. Penyampaian keputusan semester pelajar kepada penaja dibuat dalam tempoh yang munasabah. | Mansuh |
| 5. Penaja tiada halangan pelajar tajaan menukar program pengajian. | Penaja tidak mengalakkan pelajar menukar program pengajian |

(g) status kajian bagi **Skop Penyelidikan dan Inovasi** adalah seperti berikut:

**Makluman**

| PIHAK BERKEPENTINGAN | STATUS KAJIAN |
|---|---|
| **PENYELIDIK** | Kajian tidak dijalankan. Soalan kajian dalam semakan dan dijangka akan mula digunakan dalam kajian 2023 |
| **INDUSTRI** | Dapatan kajian telah dibentangkan dalam Mesyuarat JK Kualiti Kali Ke-54 pada 5 Ogos 2022 (Minit 54.6.1) |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (h) maklum balas **Skop Jaringan Industri dan Masyarakat – Industri** melibatkan 79 responden dengan 10 soalan dan hasil kajian adalah seperti berikut:<br>- 99.4% responden memilih skala 3 dan ke atas; dan<br>- purata mean adalah 4.01 daripada skala 5. | **Makluman** |
| | (i) maklum balas **Skop Jaringan Industri dan Masyarakat – Staf UPM** melibatkan 113 responden dengan 32 soalan dan hasil kajian adalah seperti berikut:<br>- 73.04% responden memilih skala 3 dan ke atas<br>- purata mean adalah 3.70 daripada skala 5 | **Makluman** |
| | (j) maklum balas **Skop Jaringan Industri dan Masyarakat – Komuniti** melibatkan 1 responden dengan 5 soalan. Analisis kajian tidak dapat dilakukan kerana data yang tidak mencukupi. Justifikasi yang dikemukakan adalah pengedaran soalan secara dalam talian tidak mendapat maklum balas daripada kumpulan sasaran yang lebih cenderung memberi maklum balas secara fizikal semasa program. | **Makluman** |
| | (k) terdapat beberapa perkara yang perlu diberi perhatian oleh peneraju berdasarkan skor skala penilaian yang kurang memuaskan seperti berikut: | **TWP Pej. TNC JINM** |

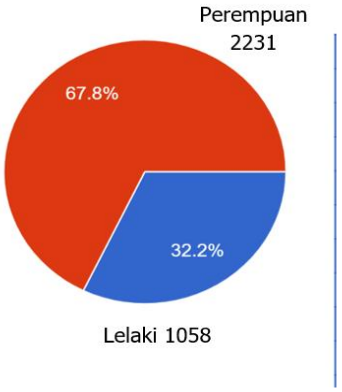
| SOALAN INDUSTRI | SKOR |
|---|---|
| Tiada | - |

| SOALAN STAF UPM | SKOR |
|---|---|
| Sistem Sokongan [Keseluruhannya, paparan Sistem HiStaf skop JINM mesra pengguna. | 2.84 |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | **56.6.2 Laporan Laporan Maklum Balas Pihak Berkepentingan ISMS**<br>Mesyuarat mengambil maklum: | |
| | (a) Laporan Maklum Balas Pihak Berkepentingan ISMS Tahun 2022 bagi Proses Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah adalah sepertimana **Lampiran Agenda 7 (b)** yang telah dibentang. | **Makluman** |

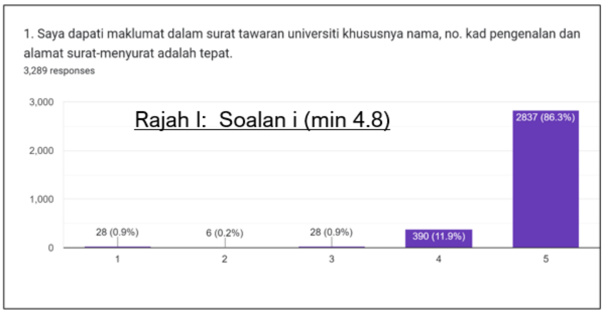
| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (b) **Kajian 1: Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah Semasa Minggu Perkasa Putra Pada Sesi Kemasukan 2022/2023** melibatkan 3,289 responden daripada 3,569 pelajar baharu yang mendaftar secara dalam talian pada ambilan pertama dan kedua sesi 2022/2023 (92.2%) dengan analisis seperti berikut: | **Makluman** |

i. Demografi kajian

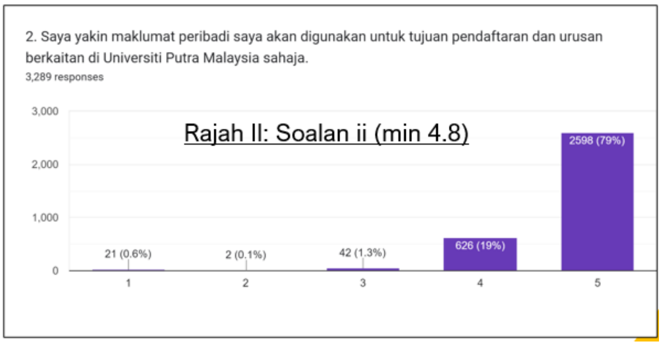


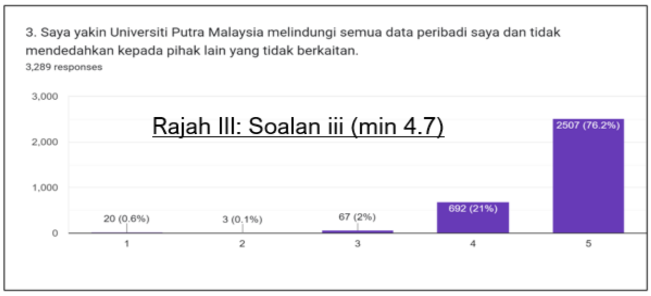

| Bil | Kolej | Jumlah |
|---|---|---|
| 1. | Kolej Canselor | 320 |
| 2 | Kolej Tun Dr Ismail | 334 |
| 3 | Kolej Sultan Alaeddin Suleiman Shah | 295 |
| 4 | Kolej Pendeta Zaaba | 374 |
| 5 | Kolej Sepuluh | 447 |
| 6 | Kolej Dua Belas | 487 |
| 7 | Kolej Tan Sri Aishah Ghani | 117 |
| 8 | Kolej Empat Belas | 478 |
| 9 | Kolej Tan Sri Mustaffa Babjee | 368 |
| 10. | Kolej Sri Rajang (Universiti PutraMalaysia Kampus Bintulu Sarawak) | 69 |

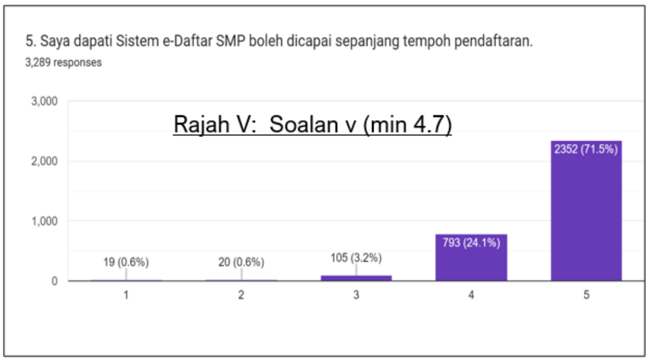
ii. Analisis kajian:

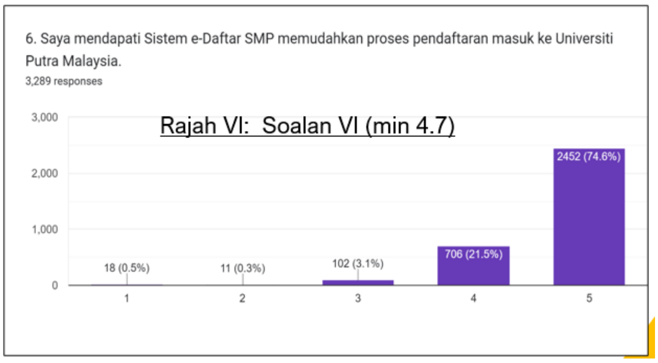


| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|

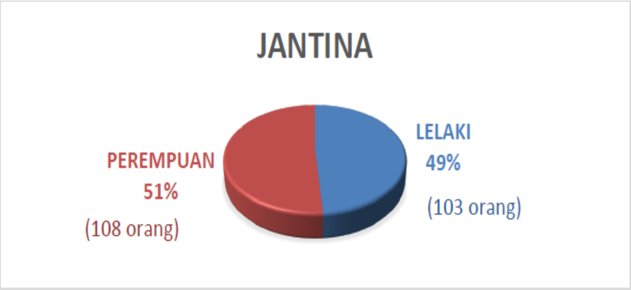




| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
| --- | --- | --- |
| | iii. Rumusan hasil kajian seperti berikut:<br><br>• Peratusan pelajar menjawab soal selidik sebanyak **92.2%** berbanding **88%** pada tahun 2021 (peningkatan **5.8%);**<br>• Soalan nombor 1 iaitu **'Saya dapati maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat adalah tepat.'** mendapat jumlah responden tertinggi memberikan skala 5 (86.3% / 2837 responden);<br>• Soalan nombor 5 iaitu **'Saya dapati Sistem e-Daftar SMP boleh dicapai sepanjang tempoh pendaftaran.'** mendapat jumlah responden terendah memberikan skala 5 (71.5% / 2352 responden); dan<br>• Analisis kepuasan pemegang taruh menunjukkan **96%** menjawab pada skala 4 dan skala 5. Ia membuktikan pelajar baharu UPM sesi 2022/2023 berpuashati dengan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) dalam proses pendaftaran pelajar baharu di Universiti Putra Malaysia (sasaran adalah 80%).<br><br>iv. Cadangan penambahbaikan oleh responden:<br><br>• Memelihara maklumat pelajar dengan menyediakan sistem keselamatan edaftar yang sangat ketat;<br>• Menghantar surat menggunakan emel serta mempunyai kata laluan tersendiri untuk membuka surat tersebut bagi memastikan maklumat peribadi pelajar terpelihara; | |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | • Pihak UPM perlu memastikan maklumat pelajar tidak didedahkan kepada pihak ketiga;<br>• Memastikan tiada perubahan surat tawaran pada saat akhir untuk kelancaran pendaftaran;<br>• Meningkatkan lagi tahap keselamatan maklumat peribadi dengan menambah bilangan sekuriti di dalam sistem yang dibangunkan. Contohnya seperti Menggunakan sistem keselamatan dua langkah seperti captcha, OTP (*one time password*); dan<br>• Memberi makluman/paparan sebelum proses pendaftaran secara dalam talian yang menyatakan maklumat adalah sulit dan dan keselamatan maklumat dipelihara dengan baik oleh pihak UPM.<br><br>(c) **Kajian 2: Proses Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah Semasa Minggu Perkasa Putra Bagi Sesi Akademik 2022/2023 di Kampus Bintulu** yang melibatkan 211 responden semasa pendaftaran pelajar baharu Ambilan Program Diploma dan Persediaan Diploma Sains dengan analisis seperti berikut:<br><br>i. Demografi kajian<br><br><br> | |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | ii. Analisis kajian<br><br>**SOALAN / PURATA MIN**<br>1. Saya dapati maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kadpengenalan dan alamat surat - menyurat adalah tepat. — 4.74<br>2. Saya yakin maklumat peribadi saya akan digunakan untuk tujuan pendaftaran dan urusan berkaitan di Universiti Putra Malaysia sahaja — 4/74<br>3. Saya yakin Universiti Putra Malaysia melindungi semua data peribadi saya dan tidak mendedahkan kepada pihak lain yang tidak berkaitan — 4.73<br>4. Saya yakin kerahsiaan data peribadi yang telah saya muat naik ke dalam Sistem e-Daftar SMP terpelihara — 4.74<br>5. Saya dapati Sistem e-Daftar SMP boleh dicapai sepanjang tempoh pendaftaran — 4.64<br>6. Saya mendapati Sistem e-Daftar SMP memudahkan proses pendaftaran masuk ke Universiti Putra Malaysia. — 4.60<br><br>iii. Rumusan hasil kajian:<br><br>• Soalan nombor 1 iaitu **'Saya dapati maklumat dalam surat tawaran universiti khususnya nama, no. kad pengenalan dan alamat surat-menyurat adalah tepat** telah mendapat jumlah responden tertinggi memberikan skala 5 (81.04% / 171 responden).<br>• Soalan nombor 5 iaitu **'Saya dapati Sistem e-Daftar SMP boleh dicapai sepanjang tempoh pendaftaran.'** telah mendapat jumlah responden terendah memberikan skala 5 (72.04% / 152 responden).<br>• Analisis kepuasan pemegang taruh menunjukkan **95.9%** menjawab pada skala 4 dan skala 5. Ia membuktikan pelajar baharu UPM sesi 2022/2023 berpuas hati dengan ISMS dalam proses pendaftaran pelajar baharu di Universiti Putra Malaysia. (Sasaran 80%).<br><br>iv. Cadangan penambahbaikan oleh responden:<br><br>• Urusan muat turun borang pemeriksaan kesihatan sepatutnya diberi kemudahan untuk muat turun tidak mengikut turutan agar memudahkan pengurusan masa | |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|

melakukan pemeriksaan kesihatan terutamanya untuk ujian darah (G6PD).

- Memberikan pelajar baharu masa lebih untuk mengisi edaftar misalnya 2 minggu.
- Website yang telah dibina adalah terbaik dan responsif, tiada tambah baik perlu dilakukan.
- Bahagian pendaftaran dapat diakses pada bila masa - masa agar pelajar tidak perlu mengambil masa yang lama untuk mendaftar.

(d) **Kajian 3: Soal Selidik Keselamatan Maklumat Penilaian Pengajaran Prasiswazah Semester Kedua Sesi 2021/2022** yang melibatkan seramai 427 responden pelajar diploma dan 3,041 responden pelajar bacelor dengan analisis seperti berikut:

**Makluman**

i. Secara keseluruhan, 81.98% (n=3468) pelajar memberikan penilaian antara 4.00 – 5.00 terhadap tahap keselamatan maklumat penilaian pengajaran UPM. Manakala 18.01% (n=762) memberikan penilaian <4.00.

**Makluman**

| Bil | Julat skor | Tahap pencapaian | Frekuensi | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Bil. | Peratus | Peratus |
| 1 | <3.50 | Tidak memuaskan | 251 | 5.93 | 18.01 |
| 2 | 3.50 - 3.99 | Sederhana | 511 | 12.08 | |
| 3 | 4.00 - 4.49 | Baik | 2,210 | 52.25 | 81.99 |
| 4 | 4.50 - 5.00 | Cemerlang | 1,258 | 29.74 | |
| | | Jumlah | 4,230 | 100.00 | 100.00 |

ii. Pencapaian mengikut item adalah pada tahap baik (julat min 4.18 - 4.29) dengan skor min keseluruhan item ialah 4.24 seperti berikut:

**Makluman**

<table>
<tr><th>MINIT</th><th>AGENDA</th><th>TINDAKAN</th></tr>
<tr><td></td><td>

| Item | Skor (Min) |
|---|---|
| 1. Saya yakin bahawa maklumat peribadi saya dirahsiakan | 4.29 |
| 2. Saya yakin terhadap integriti maklumat dalam Sistem Penilaian Pengajaran | 4.18 |
| 3. Saya berpuas hati dengan ketersediaan Sistem Penilaian Pengajaran | 4.25 |
| Keseluruhan | **4.24** |

</td><td></td></tr>
<tr><td>Minit 56.7</td><td>Laporan Penilaian Risiko ISO<br><br>56.7.1 Laporan Penilaian Risiko Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)<br><br>Mesyuarat mengambil maklum:<br>(a) Laporan Penilaian Risiko Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) sepertimana Lampiran Agenda 8 (a) yang telah dibentang adalah seperti berikut:<br><br>i. Jumlah keseluruhan penyataan isu bagi tahun 2022 adalah sebanyak 415 dengan 326 isu dalaman dan 89 isu luaran bagi 70 PTJ.<br>ii. Penilaian Pertengahan Tahun Kedua HY2 2022 mendapati 161 risiko rendah (39%), 227 risiko sederhana (55%), 19 risiko tinggi (4%) dan 8 risiko belum nilai (2%).</td><td>Makluman</td></tr>
<tr><td></td><td>(b) tindakan PTJ bagi mengawal risiko melalui kaedah tolak ansur, rawat, pindah, hapus dan belum nilai. Risiko boleh dihapuskan dari senarai risiko PTJ pada tahun berikutnya sekiranya tahap penilaian risiko adalah ‘Rendah’ selama dua tahun berturut-turut atau risiko tersebut tidak lagi relevan dengan operasi PTJ.</td><td>Makluman</td></tr>
<tr><td></td><td>(c)terdapat penurunan bilangan isu sebanyak 26 untuk tahun 2022 (415) berbanding 2021 (441) tetapi penilaian risiko tinggi meningkat dari 14 kepada 19.</td><td>Makluman</td></tr>
</table>

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (d) senarai risiko tinggi sebanyak 19 dengan pecahan mengikut fungsian/operasi seperti berikut:<br><br>i. Infrastruktur/persekitaran – 9<br>ii. Pentadbiran/perkhidmatan – 4<br>iii. Teknologi maklumat dan komunikasi – 2<br>iv. Penyelidikan – 2<br>v. Keselamatan/kesihatan – 1<br>vi. Pengajaran – 1 | **Makluman** |
| | (e) meminta agar risiko yang hendak dipindahkan perlulah dikomunikasikan dengan PTJ yang akan menerima atau berkongsi risiko tersebut supaya tindakan dapat diambil. | **Semua TWP PP & TWP PTJ** |
| | **56.7.2 Laporan Penilaian Risiko Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)**<br><br>Mesyuarat mengambil maklum Laporan Penilaian Risiko Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) sepertimana **Lampiran Agenda 8 (b)** yang telah dibentang dengan keterangan seperti berikut: | |
| | (a) Penilaian Risiko Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) terkini (semakan Mac 2022) sebagaimana yang telah dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM Kali ke-54 pada 5 Ogos 2022; | **Makluman** |
| | (b) pelaksanaan Bengkel Penilaian Risiko bagi Peluasan Skop Pendaftaran Pelajar Baharu Siswazah telah diadakan pada 9 Februari 2023; dan | **Makluman** |
| | (c)Cadangan Bengkel Penilaian Risiko ISMS (semua Pasukan) pada 15 hingga 16 Mac 2023 sebagai persediaan menghadapi Audit Dalaman ISMS Tahun 2023. | **Makluman** |

<table>
<tr><th>MINIT</th><th>AGENDA</th><th>TINDAKAN</th></tr>
<tr><td>Minit 56.8</td><td>
Laporan Latihan Universiti<br><br>
Mesyuarat mengambil maklum:<br><br>
(a) Laporan Latihan Universiti sepertimana Lampiran Agenda 9 yang dibentang berkaitan pencapaian 18 mata CPD (3 hari) Latihan staf UPM dan Pusat Tanggungjawab (PTJ) tahun 2022.<br><br>
(b) status pencapaian 18 jam latihan staf Universiti Putra Malaysia (UPM) sehingga 31 Disember 2022 adalah seperti berikut :<br><br>
Staf Bukan Akademik
<table>
<tr><th>Bil</th><th>Pencapaian Jumlah Jam/ Hari Latihan</th><th>Peratus (%) & Bilangan Staf</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>Pencapaian 18 jam latihan (≥ 3 hari)</td><td>98.88%<br>(4864 orang)</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Pencapaian kurang 18 jam latihan (< 3 hari)</td><td>1.08%<br>(53 orang)</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Tidak Berkursus (0 hari)</td><td>0.04%<br>(2 orang)</td></tr>
</table>
Staf Akademik
<table>
<tr><th>Bil</th><th>Pencapaian Jumlah Jam/ Hari Latihan</th><th>Peratus (%) & Bilangan Staf</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>Pencapaian 18 jam latihan (≥ 3 hari)</td><td>93.84%<br>(1371 orang)</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Pencapaian kurang 18 jam latihan (< 3 hari)</td><td>5.95%<br>(87 orang)</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Tidak Berkursus (0 hari)</td><td>0.21%<br>(3 orang)</td></tr>
</table>
(c) PTJ berikut tidak mencapai 100% pencapaian latihan staf PTJ:<br>
(i) Hospital Pengajar UPM<br>
(ii) Fakulti Rekabentuk dan Senibina<br>
(iii) Fakulti Perubatan Veterinar<br>
(iv) Institit Kajian Perladangan<br><br>
(d) PTJ perlu mengenal pasti staf yang telah menghadiri kursus profesional, untuk memastikan kursus yang dihadiri turut didaftarkan di dalam Sistem Pengurusan Latihan UPM bagi tujuan rekod.
</td><td>
Makluman<br><br>
Makluman<br><br>
Makluman<br><br>
Semua TWP PP & TWP PTJ
</td></tr>
</table>

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | (e) meminta supaya semua PTJ mengambil tindakan yang perlu bagi memastikan pencapaian latihan staf mencapai 100% pada sukuan keempat tahun 2023. | **Semua TWP PP & TWP PTJ** |
| **Minit 56.9** | **Laporan Pengurusan Rekod Universiti** | |
| | Mesyuarat mengambil maklum: | |
| | (a) Pengurusan Rekod Universiti sepertimana **Lampiran Agenda 10** yang dibentang yang merangkumi status peluasan penggunaan Aplikasi *Digital Document Management System* (DDMS) 2.0 serta penambahbaikan kod klasifikasi fail UPM. | **Makluman** |
| | (b) Inisiatif pengurusan rekod secara digital dan berpusat yang dilaksana oleh Pejabat Pendaftar adalah seperti berikut:<br><br>(i) Berkerjasama dengan pihak MAMPU dan Arkib Negara Malaysia untuk memberikan taklimat berkaitan pengurusan rekod secara digital kepada staf UPM;<br>(ii) Mengwar-warkan kesedaran dan kepentingan pengurusan rekod digital di kalangan staf UPM berdasarkan kluster;<br>(iii) Menyediakan Pekeliling Pejabat Pendaftar/UPM mengenai pendekatan penggunaan pengurusan rekod secara digital berkuatkuasa 2023; dan<br>(iv) Menyediakan *timeline* pelaksanaan pengurusan rekod secara digital mengikut kepada tempoh masa yang ditetapkan (2023 - 2025). | **Makluman** |
| | (c) UPM ke arah pelaksanaan pengurusan rekod secara digital dan berpusat melalui *Digital Document Management System* (DDMS) 2.0 pada tahun 2025 dan pelaksanaan pengurusan tindakan bermula tahun 2023. | **Makluman** |
| | (d) status penambahbaikan kod klasifikasi fail UPM bagi tarikh kemaskini sehingga Februari 2023 adalah seperti berikut: | **Makluman** |

<table>
<tr><th>MINIT</th><th>AGENDA</th><th>TINDAKAN</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>Kod</td><td colspan="2">100-11/1:Perhimpunan/Majlis/Sambutan Dalam UPM</td></tr>
<tr><td>100: Pentadbiran</td><td>100-11/1/38</td><td>Majlis Perasmian Hospital Sultan Abdul Aziz Shah (HSAAS)</td></tr>
<tr><td>Kod</td><td colspan="2">400-4/4: Elaun dan Bayaran</td></tr>
<tr><td>400: Pengurusan Kewangan dan Perakaunan</td><td>400-4/4/2</td><td>Bayaran Balik Tuntutan Pelbagai</td></tr>
<tr><td>Kod</td><td colspan="2">500-3/5: Pengambilan dan Pelanjutan Tempoh</td></tr>
<tr><td>500: Sumber Manusia</td><td>500-3/5/16</td><td>Jawatankuasa Task Force Pengambilan Staf</td></tr>
<tr><td>Kod</td><td colspan="2">600-4/12: Pengurusan Peperiksaan</td></tr>
<tr><td rowspan="2">600: Akademik</td><td>600-4/12/12</td><td>Jawatankuasa Peperiksaan Tesis</td></tr>
<tr><td>600-4/12/14</td><td>Manuskrip Tesis Pelajar</td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>(e) Mesyuarat meminta supaya penambahan kod klasifikasi fail dengan tarikh kemas kini pada Februari 2023 diselaraskan di PTJ masing-masing sebagaimana hebahan yang telah dibuat kepada Pegawai Rekod Jabatan PTJ.</td><td>Semua TWP PP & TWP PTJ</td></tr>
<tr><td>Minit 56.10</td><td>Hal-hal Lain<br><br>56.10.1 Kawalan Terhadap Aplikasi ChatGPT<br><br>Mengambil maklum berhubung penggunaan Aplikasi ChatGPT (Chat Generative Pre-trained Transformer) iaitu satu laman yang membantu pengguna untuk menjawab sebarang soalan dalam masa yang singkat dan memberikan maklumat yang tepat berdasarkan maklumat yang terdapat secara dalam talian. Sehubungan dengan itu, mesyuarat mencadangkan supaya pihak iDEC mengeluarkan satu garis panduan khusus untuk mengawal selia penggunaan aplikasi ini dalam kalangan warga UPM.</td><td>TWP iDEC</td></tr>
</table>

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|---|---|---|
| | **56.10.2 Perasmian Hospital Sultan Abdul Aziz Shah UPM**<br><br>Mesyuarat mengambil maklum berkaitan Majlis Perasmian nama baharu bagi Hospital Pengajar UPM iaitu Hospital Sultan Abdul Aziz Shah yang akan dirasmikan oleh Duli Yang Maha Mulia Sultan Selangor pada 28 Februari 2023 dan semua ahli mesyuarat dijemput hadir bagi memeriahkan sambutan. | **Makluman** |
| **Minit 56.11** | **Penangguhan Mesyuarat**<br>Pengerusi merakamkan ucapan ribuan terima kasih sekali lagi kepada semua ahli yang hadir ke mesyuarat ini dan mesyuarat ditangguhkan pada jam 12.15 tengah hari dengan bacaan Tasbih Kaffarah dan Surah Al-Asr. | **Makluman** |

**<u>Lampiran A</u>**

**SENARAI KEHADIRAN**

Tarikh : 21 Februari 2023 (Selasa)
Masa : 9.00 pagi – 12.15 tengahari
Tempat : Dewan Senat, Bangunan Canselori Putra, UPM & Secara dalam talian melalui Aplikasi *Zoom Meeting*

**<u>HADIR:</u>**

| Bil. | Nama | Jawatan / PTJ |
|---|---|---|
| 1. | Prof. Dr. Amin bin Ismail | Pengarah, Pusat Jaminan Kualiti / **Pengerusi Mesyuarat** |
| 2. | Prof. Madya Dr. Noor Syamilah binti Zakaria | Penolong Wakil Pengurusan, Pusat Jaminan Kualiti (Aplikasi Zoom) |
| 3. | Ts. Shahril Iskandar bin Amir | TWP ISMS, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi |
| 4. | Puan Haslida binti Hassan | Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, Pusat Jaminan Kualiti/**Setiausaha Mesyuarat** |
| 5. | Dato' Haji Rosdi bin Wah | (TWP PP) Pejabat TNC (Akademik dan Antarabangsa) |
| 6. | Encik Shahriman bin Hashim | (TWP PP) Pejabat TNC (Penyelidikan dan Inovasi) |
| 7. | Puan Siti Rozana binti Supian | TWP (PP) Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat) |
| 8. | Encik Yusri bin Hashim | (TWP PP) Pejabat Bursar |
| 9. | Puan Norhasliza binti Hassan | (TWP PP) Sekolah Pengajian Siswazah |
| 10. | Tuan Haji Mat Razi bin Abdullah | (TWP PP) Pusat Asasi Sains Pertanian |
| 11. | Cik Haslina binti Abu Seman@ Talib | (TWP PP) Perpustakaan Sultan Abdul Samad |
| 12. | Encik Ahmad Nizam bin Abdullah | (TWP PP) Pusat Pembangunan dan Kecemerlangan Kepemimpinan Akademik |
| 13. | Puan Yatimulea binti Ramli | (TWP PP) Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset |
| 14. | Dr. Suhyna binti Mohamad Sulaiman | (TWP PP) Pusat Kesihatan Universiti |
| 15. | Encik Amiruddin bin Abd Aziz | (TWP PP) Fakulti Perubatan Veterinar |
| 16. | Cik Syaakiratul Hasanah binti Rossidi | (TWP PP) Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa |

| Bil. | Nama | Jawatan / PTJ |
|---|---|---|
| 17. | Puan Noraihan binti Noordin | (TWP PP) Pusat Antarabangsa PUTRA |
| 18. | Cik Nor Azizah binti Tamsi | (TWP PTJ) Sekolah Perniagaan dan Ekonomi |
| 19. | Encik Hisyamuddin bin Hashim | (TWP PTJ) Fakulti Sains |
| 20. | Puan Rozi binti Tamin | (TWP PTJ) Fakulti Sains dan Teknologi Makanan |
| 21. | Puan Besek Intan Zafina binti Basok | (TWP PTJ) Fakulti Ekologi Manusia |
| 22. | Puan Saliza binti Mustafa | (TWP PTJ) Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi |
| 23. | Puan Sarah Salwah binti Adnan | (TWP PTJ) Fakulti Rekabentuk dan Senibina |
| 24. | Puan Salinah binti Junid | (TWP PTJ) Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan |
| 25. | Puan Zuraidah binti Ahmad | (TWP PTJ) Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat |
| 26. | Puan Hasliza binti Zakaria | (TWP PTJ) Institut Biosains |
| 27. | Encik Muhamad Asyraf bin Arshad | (TWP PTJ) Institut Penyelidikan Matematik |
| 28. | Puan Zaireen binti Zakaria | (TWP PTJ) Institut Penyelidikan Produk Halal |
| 29. | Puan Rina Mazni binti Musa | (TWP PTJ) Institut Pertanian Tropika dan Sekuriti Makanan |
| 30. | Puan Haliena binti Azhar | (TWP PTJ) Institut Kajian Perladangan |
| 31. | Puan Nur Syahirah binti Ibrahim | (TWP PTJ) Institut Antarabangsa Akuakultur dan Sains Akuatik |
| 32. | Encik Mohd Nazri bin Md. Yasin | (TWP PTJ) Hospital Sultan Abdul Aziz Shah |
| 33. | Encik Nasrudin bin Yahya | (TWP PTJ) Bahagian Kemasukan & Bahagian Urus Tadbir Akademik |
| 34. | Encik Noor Hakim bin Ahmad | (TWP PTJ) Universiti Putra Malaysia, Kampus Bintulu |
| 35. | Puan Shamriza binti Shari | Pegawai Kawalan Dokumen (PKD), Pusat Jaminan Kualiti |
| 36. | Puan Zenaida binti Md Zenon | Penyelaras Audit Dalam (PAD), Pusat Jaminan Kualiti |
| 37. | Cik Siti Ima Munirah binti Ahmad | Pegawai Rekod Jabatan Universiti (PRJU), Pejabat Pendaftar |
| 38. | Encik Saiful Azlin bin Maskan | Penyelaras Kepuasan Pelanggan (PKPU),<br>Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat |

| Bil. | Nama | Jawatan / PTJ |
|---|---|---|
| 39. | Encik Din bin Ayup | Sekretariat Pengurusan Risiko Universiti, Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat |

**TURUT HADIR:**

| Bil. | Nama | PTJ |
|---|---|---|
| 1. | Puan Farah Alia binti Fauzi | Wakil, (TWP PP) Pejabat Naib Canselor |
| 2. | Encik Shamiel Fikri bin Ishak | Wakil, (TWP PP) Pejabat Penasihat Undang-Undang |
| 3. | Cik Siti Rohani binti Muhamad | Wakil, (TWP PP) Pusat Islam Universiti |
| 4. | Puan Dianna Watty binti Ibrahim | Wakil, (TWP PP) Pusat Penerbit |
| 5. | Puan Azarizam binti Ali | Wakil, (TWP PP) Pusat Jaminan Kualiti |
| 6. | Ts. Rosliza binti Ibrahim | Wakil, (TWP PP) Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi |
| 7. | Puan Adilah binti Surimin | Wakil, (TWP PTJ) Fakulti Pertanian |
| 8. | Encik Wan Zaharuddin bin Wan Abdullah | Wakil, (TWP PTJ) Fakulti Kejuruteraan |
| 9. | Puan Natassah binti Othman | Wakil, (TWP PTJ) Fakulti Pengajian Pendidikan |
| 10. | Encik Mohd Masridien bin Khosim | Wakil, (TWP PTJ) Fakulti Perhutanan dan Alam Sekitar |
| 11. | Puan Nurul Asyikin binti Mohd Taib | Wakil, (TWP PTJ) Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia |
| 12. | Puan Siti Khadijah binti Ahmad | Wakil, Penyelaras Latihan Staf (PLS), Pejabat Pendaftar |
| 13. | Encik Mohd Rezuan bin M Aspar | Pejabat TNC (Penyelidikan dan Inovasi) |
| 14. | Puan Nor Hazlina binti Zamaruddin | Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat |
| 15. | Encik Wan Mohd Radzi bin Wan Ismail | Pusat Pengurusan Wakaf, Zakat dan Endowmen |
| 16. | Puan Nasreena binti Hailani | Hospital Sultan Abdul Aziz Shah |
| 17. | Puan Siti Fatimah binti Hasim | Pusat Jaminan Kualiti |
| 18. | Encik Ahmad Hafiz bin Hitam | Pusat Jaminan Kualiti |

**TIDAK HADIR (DENGAN KENYATAAN):**

| Bil. | Nama | Jawatan / PTJ |
|---|---|---|
| 1. | Puan Noorizai binti Mohamad Noor | (TWP PP) Pejabat Naib Canselor |
| 2. | Encik Abdullah bin Arshad | (TWP PP) Pejabat TNC (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni) |
| 3. | Puan Suhana binti Md Chairi | (TWP PP) Pejabat Pendaftar |
| 4. | Puan Nurhanisah binti Sadun | (TWP PP) Pusat Jaminan Kualiti |
| 5. | Encik Azizi bin Ismail | Penyelaras Latihan Staf (PLS), Pejabat Pendaftar |
| 6. | Puan Nariza binti Mohd Elias | (TWP PP) Pejabat Penasihat Undang-Undang |
| 7. | Ts. Norazlin binti Yusof | (TWP PP) Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi |
| 8. | Encik Abd. Razak bin Ahmad | (TWP PP) Pusat Penerbit UPM |
| 9. | Encik Mohd Khairul bin Zainal Abidin | (TWP PP) Pusat Kebudayaan dan Kesenian SSAAS |
| 10. | Encik Alzasha Illiyyin bin Zainal Alam | (TWP PP) Pusat Islam Universiti |
| 11. | ASP/PB Ibrahim bin Hassan | (TWP PP) Bahagian Keselamatan Universiti |
| 12. | Tuan Haji Mohd Aris Fadzilah bin Abdullah | (TWP PTJ) Fakulti Pertanian |
| 13. | Puan Lailawati binti Bakar | (TWP PTJ) Fakulti Kejuruteraan |
| 14. | Puan Noorizajune binti Abu Bakar | (TWP PTJ) Fakulti Pengajian Pendidikan |
| 15. | Puan Juita binti Md Tahir | TWP (PTJ), Fakulti Perhutanan dan Alam Sekitar |
| 16. | Encik Mohd Radzi bin Mahidin | (TWP PTJ) Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul |
| 17. | Puan Rosiha binti Abdul Razak | (TWP PTJ) Institut Nanosains dan Nanoteknologi |
| 18. | Puan Suryani binti Ahmad | (TWP PTJ) Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan |
| 19. | Puan Zainor Mazwin binti Zainal | (TWP PTJ) Institut Pengajian Sains Sosial |
| 20. | Puan Farah Deena binti Zainol | (TWP PTJ) Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia |

**Lampiran B**

**SENARAI TUJUH (7) PETUNJUK PRESTASI PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2022 YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN**

| BIL | SKOP | PROSES | OBJEKTIF FUNGSIAN | PETUNJUK PRESTASI | SASARAN | PENCAPAIAN | PUNCA | TINDAKAN PEMBETULAN | CADANGAN TARIKH TINDAKAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Proses Utama | Pengambilan dan Kemasukan Pelajar Siswazah<br><br>**(Sekolah Pengajian Siswazah)** | Keputusan permohonan kemasukan dimaklumkan kepada calon | Peratusan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh dua (2) bulan selepas tarikh permohonan lengkap diterima | **85%** | **80.90%** | Isu kekurangan penyelia dalam beberapa bidang di FPP, FEM, SPE,FRSB dan FBMK menyebabkan PTJ mengambil masa yang lama daripada biasa untuk membuat saringan. | 1. Menutup sementara waktu pengambilan pelajar bagi bidang yang mempunyai kepakaran penyelia yang telah penuh kouta berdasarkan kelulusan Senat Universiti.<br><br>2. Menambahbaik kawalan pengambilan secara automatik melalui sistem permohonan iGIMS dengan hanya memaparkan bidang pengajian yang masih mempunyai pensyarah/pakar yang boleh mengambil pelajar baharu berdasarkan kouta penyeliaan masing-masing bermula November 2022. | 10/2/2023 |

| BIL | SKOP | PROSES | OBJEKTIF FUNGSIAN | PETUNJUK PRESTASI | SASARAN | PENCAPAIAN | PUNCA | TINDAKAN PEMBETULAN | CADANGAN TARIKH TINDAKAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2. | Proses Sokongan | Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas<br><br>**(Pejabat Naib Canselor – PSPK)** | Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan | Peratusan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan - 21 hari sekiranya melibatkan PTJ UPM dan 6 bulan hingga setahun sekiranya melibatkan pihak ketiga | **90%** | **50.00%** | Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan kurang jelas. | Membuat penambahbaikan Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan. | 31/12/2023 |

| BIL | SKOP | PROSES | OBJEKTIF FUNGSIAN | PETUNJUK PRESTASI | SASARAN | PENCAPAIAN | PUNCA | TINDAKAN PEMBETULAN | CADANGAN TARIKH TINDAKAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3. | Proses Sokongan | Perolehan<br><br>**(Pejabat Bursar)** | Penilaian prestasi pembekal yang dilantik adalah memuaskan | Peratusan penilaian prestasi pembekal 2 kali setahun yang mendapat skor 60% dan ke atas | **100%** | **99.82%** | 48 daripada 26,530 transaksi (0.18%) mendapat penilaian markah kurang 60%. Antara sebab markah yang diberikan kurang 60% adalah:<br><br>1. Servis tidak dapat dijalankan seperti di dalam kontrak bekalan perkhidmatan.<br><br>2. Pembekal tidak membekalkan bilangan pekerja yang telah di persetujui seperti di dalam kontrak. Peringatan kepada pembekal telah di berikan beberapa kali tetapi pembekal gagal untuk membekalkan bilangan pekerja yang di perlukan.<br><br>3. Bekalan pekerja tidak mencukupi seperti di dalam tender. | Mesyuarat bersama pembekal yang menerima penilaian markah kurang 60% dan PTJ akan diadakan sebelum 30 Oktober 2023. | 30/10/2023 |

| BIL | SKOP | PROSES | OBJEKTIF FUNGSIAN | PETUNJUK PRESTASI | SASARAN | PENCAPAIAN | PUNCA | TINDAKAN PEMBETULAN | CADANGAN TARIKH TINDAKAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4. | Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan | Kawalan Kos<br><br>**(Pejabat Bursar)** | Mengoptimumkan sumber kewangan kepada aktiviti yang lebih strategik | Jumlah penjimatan mengikut aktiviti kawalan kos | **RM 2,000,000** | **RM 0.00** | 1. Tiada penjimatan bagi perbelanjaan 2022 berbanding 2021 kerana operasi pejabat dan kolej telah dibuka sepenuhnya pada tahun 2022 selepas PKP.<br><br>2. Perubahan kadar ICPT pada tahun 2022 daripada rebat 2.0sen/kwh kepada 3.7sen/kwh bagi bayaran TNB menyebabkan kenaikan mendadak kos bil elektrik yang perlu dibayar. | Pemantauan berterusan ke atas perbelanjaan UPM bagi mengenalpasti peluang penjimatan yang baharu. | 31/12/2023 |

| BIL | SKOP | PROSES | OBJEKTIF FUNGSIAN | PETUNJUK PRESTASI | SASARAN | PENCAPAIAN | PUNCA | TINDAKAN PEMBETULAN | CADANGAN TARIKH TINDAKAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5. | Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan | Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan **(Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)** | Kutipan akaun amanah melalui aktiviti penggunaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan serta melalui penggunaan perkhidmatan kumpulan kebudayaan | Peratusan jumlah kutipan RM500,000.00 setahun ke Akaun Tabung Amanah PKKSSAAS | **90%** | **78.00%** | Hasil peratusan yang dicapai adalah sebanyak 78% (RM 392,204.50) daripada sasaran 90% (RM 500,000.00) setahun. Ketidakcapaian ini mengambilkira berpunca daripada pelanggan yang masih berwaspada dalam menganjurkan sebarang majlis secara terbuka (pasca Covid-19). | Mempertingkatkan promosi dan hebahan serta menaik taraf kemudahan di PKKSSAAS agar dapat menarik pelanggan mengadakan sebarang majlis di Dewan Besar, Dewan Bankuet dan Panggung Percubaan. | 31/05/2023 |
| 6. | Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan | Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan **(Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)** | Meningkatkan jumlah penggunaan prasarana dan fasiliti Dewan Besar dan Panggung Percubaan | Bilangan tempahan Dewan Besar dan Panggung Percubaan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu sekurang-kurangnya 90 penggunaan setahun | **90 Bil.** | **64 Bil.** | Mendapat 64 tempahan daripada sasaran 90 tempahan. Ketidakcapaian ini adalah disebabkan oleh pelanggan masih berwaspada untuk menyewa fasiliti di luar mengambilkira selepas pasca Covid-19 | Mempertingkatkan promosi dan hebahan kepada agensi yang berpotensi. | 31/05/2023 |

| BIL | SKOP | PROSES | OBJEKTIF FUNGSIAN | PETUNJUK PRESTASI | SASARAN | PENCAPAIAN | PUNCA | TINDAKAN PEMBETULAN | CADANGAN TARIKH TINDAKAN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7. | Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan | Pengurusan Pakej English Language Experience (ELEx) Prasiswazah<br><br>**(Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa)** | Memastikan pelajar prasiswazah memenuhi keperluan pakej ELEx | Peratusan pelajar memenuhi keperluan pakej ELEx untuk bergraduat | **100%** | **99.45%** | 1. Pelajar tidak dapat 'Graduate on Time' kerana tidak mengikuti skema pakej ELEx yang disediakan.<br><br>2. Pelajar hanya mendapati ketinggalan kursus dan/atau mata LAX apabila membuat semakan kendiri atau dimaklumkan oleh Bahagian Akademik/Fakulti pada tahun/semester akhir pengajian. | 1. Membenarkan pelajar mendaftar lebih daripada satu kursus dan LAX semasa Semester Kedua 2021/22 supaya memenuhi keperluan pakej ELEx.<br><br>2. Membuka kursus pakej ELEx semasa Semester Ketiga Sesi 2021/22 untuk memenuhi keperluan pelajar yang membuat permohonan apabila mendapati ketinggalan kursus dan/atau mata LAX. | 31/10/2022 |

**Lampiran C**

## JUSTIFIKASI BAGI LIMA (5) PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA DAN 20 PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN

| BIL | PROSES UTAMA | STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2022 | | CATATAN | KETERANGAN |
|---|---|---|---|---|---|
| | | SASARAN | PENCAPAIAN | | |
| 1. | Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah. | 85% | 83.02% | **Bulan tidak capai**<br>**Feb – 56.5%**<br>**Mac – 57.4%**<br>**Jun – 77.1%**<br>**Julai – 83.2%**<br>**Nov – 72%**<br>**Dis – 77.2%** | PTJ mengambil masa yang lama untuk membuat proses saringan disebabkan kekurangan pakar dalam sesuatu bidang. Hal ini berlaku berikutan daripada lambakan permohonan antarabangsa terutama dari negara China menyebabkan PTJ mengambil masa yang lama untuk menyemak kelayakan pemohon bagi memastikan PTJ tidak terlepas calon yang layak dengan kapasiti penyeliaan yang terhad.<br><br>PTJ yang menyumbang ketidakcapaian mengikut turutan tertinggi ialah FPP, SPE, FBMK dan FEM.<br><br>Antara tindakan yang telah dibuat bagi menangani isu ini ialah:<br><br>1) Peringatan kepada semua PTJ untuk memproses permohonan dalam tempoh telah dibuat secara berkala dan bilangan permohonan yang masih dalam tindakan PTJ dilaporkan di dalam Mesyuarat JKPSU setiap bulan.<br>2) PTJ yang berkaitan telah mengenal pasti bidang pengajian yang mendapat permintaan tinggi tetapi kouta penyeliaan pensyarahnya telah penuh untuk ditutup pengambilan |

| BIL | PROSES UTAMA | STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2022 | | CATATAN | KETERANGAN |
|---|---|---|---|---|---|
| | | SASARAN | PENCAPAIAN | | |
| | | | | | baharu buat sementara waktu.JKPSU juga telah meminta PTJ berkaitan untuk mengambil tindakan strategik bagi memastikan isu kekurangan pensyarah dapat ditangani. |
| 2. | Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima | 100% | 99.58% | **<u>Bulan tidak capai</u>**<br>**Jan – 95%** | 1. Keputusan permohonan tidak mencapai sasaran kerana borang permohonan pelajar merupakan borang permohonan yang sama diterima 2 bulan sebelum mesyuarat JKPSU disebabkan isu berkaitan kuota penyeliaan. Tindakan telah diselesaikan walau bagaimanapun sekiranya terdapat kes pemulangan borang GS-10a kepada pihak Fakulti, pihak SPS akan menginput tarikh penghantaran semula borang yang baharu bagi pengiraan status pencapaian.<br><br>2. GS10b: 31 pelajar, 4 tidak mencapai sasaran kerana surat diproses setelah mendapat kelulusan Mesyuarat JKPSU dan surat yang dibuat adalah manual serta mengambil masa untuk disiapkan. Tindakan: Permohonan telah dimajukan kepada pihak IDEC supaya surat penamaan semula JKP dapat dicetak melalui sistem IGIMS |

| BIL | PROSES UTAMA | STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2022 | | CATATAN | KETERANGAN |
|---|---|---|---|---|---|
| | | SASARAN | PENCAPAIAN | | |
| 3. | Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. | 100% | 99.54% | **Bulan tidak capai**<br>**Feb – 95%** | FBMK- Keputusan permohonan penangguhan pengajian tidak mencapai sasaran kerana pihak SPS terpaksa menunggu keputusan peperiksaan akhir diumumkan sebelum permohonan pelajar dapat diproses |
| 4. | Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. | 100% | 99.86% | **Bulan tidak capai**<br>**Jan – 99%**<br>**Feb – 99.4%** | FSTM, ITAFOS - Keputusan permohonan pelanjutan pengajian tidak tercapai sasaran kerana permohonan lambat disokong oleh penyelia pelajar<br><br>Pihak SGS telah memaklumkan kepada pihak fakulti untuk memanjangkan senarai permohonan kepada penyelia terlibat bagi tindakan selanjutnya |
| 5. | Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tiga (3) bulan selepas tarikh tutup semakan pemberhentian | 100% | 98.00% | **Bulan tidak capai**<br>**Mei – 98%**<br>**Nov – 98%** | **Mei:** Hanya permohonan yang dimohon pada semester semasa (Semester Pertama 21/22) sahaja dibawa ke Mesyuarat JKSS. Tetapi pelajar ini telah mengisi borang GS13b pada Semester Kedua 20/21 dan dipersetujui oleh Dekan supaya permohonan pelajar dibawa ke mesyuarat untuk pertimbangan.<br><br>**November:** Pelajar telah lewat menghantar permohonan dimana semasa permohonan diterima, Mesyuarat Jawatankuasa Semakan Siswazah (JKSS) ke-80 telahpun diadakan bagi pertimbangan kes-kes rayuan penyambungan semula pengajian pelajar. Justeru kes pelajar ini telah dibawa ke Mesyuarat JKSS 81 yang telah diadakan pada 14 September 2022. |

| BIL | PROSES SOKONGAN (PTJ) | BILANGAN PIAGAM PELANGGAN | TERCAPAI | TIDAK TERCAPAI | CATATAN |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Bahagian Pentadbiran, Pejabat Naib Canselor | 4 | 1 | 3 | 1) Mesyuarat JPU 844 belum disahkan kerana tiada mesyuarat JPU diadakan pada minggu berikutnya.<br>2) Kelulusan Naib Canselor lewat diterima (berada di luar negara).<br>3) Dalam transisi pertukaran urusetia yang mengendalikan SPLN.<br>4) Terdapat masalah teknikal, pengesahan tidak masuk kepada dashboard Pejabat Bendahari. |
| 2. | Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat | 9 | 8 | 1 | Berlaku penstrukturan dalaman ekoran pertukaran pegawai tadbir dan pegawai pelaksana yang memantau UResponS bercuti menunaikan umrah. |
| 3. | Pusat Pengurusan Wakaf, Zakat dan Endowmen | 2 | 1 | 1 | Ketiadaan pegawai kaunselor bagi proses temuduga pelajar kerana pegawai tersebut telah mendapat penggilan pekerjaan di tempat baharu bermula 1 Mac 2022 |
| 4. | Pejabat Bursar | 6 | 5 | 1 | 1) PO diproses melebihi tempoh – dokumen tidak lengkap.<br>2) PO diposes melebihi tempoh kerana pegawai terlibat bercuti kuarantin.<br>3) PO diposes melebihi tempoh kerana pegawai terlibat bercuti dan dokumen tidak lengkap.<br>4) PO diposes melebihi tempoh kerana pegawai terlibat bercuti dan pegawai pengganti cuti kecemasan |
| 5. | Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset | 3 | 2 | 1 | 1) Jurutera, Penolong Jurutera dan Pembantu Tadbir Zon cuti kuarantin |

| BIL | PROSES SOKONGAN (PTJ) | BILANGAN PIAGAM PELANGGAN | TERCAPAI | TIDAK TERCAPAI | CATATAN |
|---|---|---|---|---|---|
| 6. | Pusat Penerbit | 5 | 4 | 1 | 1) Kesukaran 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 diberi peringatan sebanyak dua (2) kali. Oleh itu, pelantikan penilai perlu dilakukan semula.<br>2) Pengarang gagal menepati tempoh dua (2) minggu bagi penghantaran pembetulan manuskrip. Kebanyakan pengarang memohon melanjutkan tmpoh pembetulan.<br>3) Terdapat 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).<br>4) Kebanyakan manuskrip dari penghantaran tahun lepas bermula Mei 2021. Kediadaan PIC sejak Jun 2021 melambatkan proses keputusan dilakukan.<br>5) Proses kitaran review yang melebihi tiga (3) kali berdasarkan keputusan PIC.<br>6) Jumlah manuskrip dalam proses *review* yang memerlukan pemantauan terlalu banyak.<br>7) Banyak manuskrip memerlukan keputusan segera. Namun ahli Lembaga Pengarah (EBM) tidak dapat memberi komitmen sepenuhnya disebabkan kerja hakiki masing-masing.<br>8) Kesukaran untuk melantik penilai yang sesuai disebabkan skop yang agak terperinci (sehingga 20 |

| BIL | PROSES SOKONGAN (PTJ) | BILANGAN PIAGAM PELANGGAN | TERCAPAI | TIDAK TERCAPAI | CATATAN |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| | | | | | penilai/manuskrip). Segelintir penilai gagal menepati tempoh penilaian yang diperuntukan (2 minggu) walaupun telah bersetuju untuk menilai. terdapat juga penilai yang tidak menghantar laporan penilaian meskipun telah diberi peringatan sebanyak dua (2) kali. Oleh itu, pelantikan penilai perlu dilakukan semula. |
| 7. | Pusat Kesihatan Universiti | 12 | 9 | 3 | 1) Tidak mencapai objektif kualiti kerana sebanyak 22 ujikaji (Uric Acid) 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<br>2) Maklumat yang diterima berkaitan lokasi sebenar pesakit tidak jelas menyebabkan petugas lambat tiba di lokasi |
| 8. | Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear | 4 | 2 | 2 | 1) 4 pesakit tidak menerima pemeriksaan kerana takut kepada tempat sempit.<br>2) 1 pesakit tidak menerima pemeriksaan lanjut kerana terdapat besi dalam kaki pesakit.<br>3) 1 pesakit tidak menerima pemeriksaan kerana Claustrophobic<br>4) 8 laporan melebihi 7 hari kerana terdapat kes yang rumit serta Pakar Radiologi terlibat dengan peperiksaan pelajar<br>5) 1 laporan lewat kerana rumit dan memerlukan penelitian. Pelanggan dan doktor yang merawat telah dimaklumkan<br>6) 8 Laporan lewat kerana rumit yang memerlukan penelitian serta seorang pakar yang dikuarantin (covid19). |

| BIL | PROSES SOKONGAN (PTJ) | BILANGAN PIAGAM PELANGGAN | TERCAPAI | TIDAK TERCAPAI | CATATAN |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 7) 3 Laporan lewat kerana rumit yang memerlukan penelitian. |
| 9. | Pejabat Penasihat Undang-Undang | 3 | 2 | 1 | 1) 2 dokumen melebihi tempoh semakan 14 hari |