



KERTAS MAKLUMAN JAWATANKUASA KUALITI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

TUJUAN

1. Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia tentang Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan bagi tempoh **Januari hingga Jun 2023** 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 dengan memasukkan ruangan justifikasi atau punca tidak mencapai sasaran dan tindakan pembetulan yang perlu diambil oleh PTJ sebagaimana disarankan dalam mesyuarat Jaminan Kualiti ke-56 mulai Mei 2023**. Laporan dari PTJ seterusnya 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 – JUN 2023		CATATAN	JUSTIFIKASI / PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
		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 permindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-7 semester pangajian.	98%	98.22%			
6.	Mengeluarkan surat kelulusan pertukaran program selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu pertama semester pengajian.	100%	100%			

AGENDA 6 (a)(iii)

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – JUN 2023		CATATAN	JUSTIFIKASI / PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
		SASARAN	PENCAPAIAN			
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 – JUN 2023		CATATAN	JUSTIFIKASI / PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
		SASARAN	PENCAPAIAN			
1.	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukkan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah.	85%	88.82%			
2.	Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	100%	92%		<p>1) Borang permohonan diterima lebih awal iaitu seawal 14 Mac 2023 dan seterusnya mesyuarat JKPSU ditunda kepada hujung bulan Mei 2023 menyebabkan terdapat perbezaan yang ketara daripada tarikh permohonan diterima dan surat lantikan dikeluarkan.</p> <p>2) Proses penyediaan surat lantikan ahli jawatankuasa penyeliaan adalah secara manual dan memerlukan masa yang lama untuk kerja 'editing' serta permohonan yang diterima untuk bulan tersebut agak tinggi.</p> <p>3) Pegawai yang membantu dalam penyediaan Surat Pelantikan Semula Ahli Jawatankuasa Penyeliaan</p>	<p>1) SPS telah menyediakan takwim Mesyuarat JKPSU pada setiap awal tahun namun pelaksanaan mesyuarat ini boleh berubah tertakluk kepada arahan daripada Pejabat TNCAA dari semasa ke semasa. Perkara ini adalah diluar kawalan SPS. SPS akan melihat keperluan sekiranya tempoh dua (2) bulan ini wajar diubah pada masa akan datang setelah analisis proses keseluruhan Pelantikan Jawatankuasa Penyeliaan dilaksanakan.</p> <p>2) Penghantaran surat lantikan Jawatankuasa Penyeliaan (GS10a) secara dalam talian</p>

AGENDA 6 (a)(iii)

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – JUN 2023		CATATAN	JUSTIFIKASI / PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
		SASARAN	PENCAPAIAN			
					(GS10b) telah dipindahkan ke Akademi Sukan dan masih tiada pengganti untuk menjalankan tugas beliau.	telah dimohon daripada PYB pada 17 Mei 2023. Melalui kaedah ini, pelajar dan penyelia yang dilantik akan menerima surat lantikan sebagai Ahli Jawatankuasa Penyeliaan secara automatik melalui emel. Namun disebabkan oleh permohonan untuk 'upgrade system' diterima terlalu tinggi, maka permohonan ini masih belum dapat diproses oleh PYB. Jadi buat masa ini, semua penyediaan surat lantikan masih dibuat mengikut proses sedia ada. 3) Sehingga masa ini, staf pengganti masih belum diperolehi walaupun komunikasi dan 'follow-up' telah dibuat beberapa kali dengan Pejabat Pendaftar.
3.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	100%	100%			

AGENDA 6 (a)(iii)

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – JUN 2023		CATATAN	JUSTIFIKASI / PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
		SASARAN	PENCAPAIAN			
4.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	100%	100%			
5.	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program/bidang pengajian dalam tempoh tiga (3) bulan selepas permohonan lengkap diterima.	80%	100%			
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%	83.48%			

AGENDA 6 (a)(iii)

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – JUN 2023		CATATAN	JUSTIFIKASI / PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
		SASARAN	PENCAPAIAN			
10.	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tiga (3) bulan selepas tarikh tutup semakan pemberhentian.	100%	100%			
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%	98.64%			

iii. **PENYELIDIKAN DAN INOVASI**

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – JUN 2023		CATATAN	JUSTIFIKASI/ PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
		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 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%	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	25
Jumlah Piagam Pelanggan Yang Tidak Mencapai Sasaran	1
Jumlah Piagam Pelanggan Tidak Boleh Diukur	0

LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN

4. Jumlah PTJ yang terlibat adalah sebanyak 34. Laporan adalah seperti berikut:

BIL	PTJ	BILANGAN PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR	CATATAN	JUSTIFIKASI / PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
1	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	4	4					
2	Bahagian Pentadbiran, Pejabat Naib Canselor	4	2	2			<p>1. Masalah pada system</p> <p>2. Pembantu tadbir yang menguruskan edaran bercuti selama dua minggu.</p>	<p>1. Bengkel penambahbaikan berkaitan sistem SPLN telah dilaksanakan pada 13 Disember 2022 dan 16 Februari 2023 bersama pihak Idec, Pejabat Bursar dan Ketua Pentadbiran PTJ untuk mengenal pasti masalah yang berlaku. Masalah yang dikenal pasti masih dalam tindakan</p> <p>2. Aturan pelaksanaan kerja secara kumpulan, iaitu tugas yang ditinggalkan diberi tanggungjawab kepada staf di PNC sebagai backup.</p>
3	Pusat Strategi Dan Perhubungan Korporat	9	9					

AGENDA 6 (a)(iii)

BIL	PTJ	BILANGAN PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR	CATATAN	JUSTIFIKASI / PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
4	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	5	5					
5	Pusat Jaminan Kualiti	4	2		2			
6	Pusat Pengurusan Wakat, Zakat dan Endowmen	2		1	1		1. Pegawai yang memproses permohonan zakat atas talian telah berpindah ke Kolej Tan Sri Aishah Ghani bermula i Mac 2023.	1. Pegawai baharu telahpun dilantik bermula 10 April 2023
7	Bahagian Audit Dalam	2	2					
8	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	1	1					
9	Pusat Alumni	1	1					
10	Akademi Sukan	3	3					
11	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	2	2			Tiada laporan bagi bulan Jun 2023		
12	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	1	1					
13	Bahagian Kaunseling UPM	1	1			Tiada laporan bagi bulan Jun 2023		
14	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)	1	1					

AGENDA 6 (a)(iii)

BIL	PTJ	BILANGAN PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR	CATATAN	JUSTIFIKASI / PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
15	Pejabat Pendaftar	9	9			Tiada laporan bagi bulan Jun 2023		
16	Pejabat Bursar	6	6					
17	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	3	2	1			1. Sasaran tidak tercapai kerana ketika ini PPPA sedang dalam perubahan struktur organisasi yang melibatkan semua kakitangan.	
18	Penerbit	5	5					
19	Pusat Kebudayaan dan Keseniaan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	4	4					
20	Pusat Kesihatan Universiti	12	11	1		Tiada laporan bagi bulan Jun 2023	1. Ujikaji tidak dapat disiapkan pada hari yang sama pada 3.1.2023 kerana berlaku kerosakan pada mesin ujikaji biokimia. Terdapat bau hangit / bau terbakar pada mesin dan ianya tidak dapat berfungsi. Setelah disemak, telah berlaku gangguan	1. Pihak yang terlibat telah membaiki mesin tersebut dan ianya telah dapat berfungsi semula.

AGENDA 6 (a)(iii)

BIL	PTJ	BILANGAN PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR	CATATAN	JUSTIFIKASI / PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
							<p>bekalan elektrik pada beberapa kali iaitu pada 31/1/2022, 1/1/2023, 2/1/2023 (Sabtu, Ahad dan Isnin) yang merupakan cuti hujung minggu dan cuti am. Keperluan beberapa kali gangguan elektrik ini menyebabkan berlaku kerosakan mesin. Makluman gangguan bekalan elektrik telah dimaklumkan oleh pihak PPPA melalui email info UPM pada 30.12.2022 (Jumaat). PTJ yang disenaraikan terlibat dengan gangguan ini tidak melibatkan PKU.</p>	
21	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	4	3	1			<p>1. 1 Pesakit tidak menerima pemeriksaan kerana Claustrophobic.</p> <p>2. 1 Pesakit tidak menerima pemeriksaan kerana perlu memastikan</p>	

AGENDA 6 (a)(iii)

BIL	PTJ	BILANGAN PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR	CATATAN	JUSTIFIKASI / PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
							stent di salur darah selamat untuk MRI 3. 1 Pesakit tidak menerima pemeriksaan kerana tekanan darah tinggi	
22	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa (CALC)	3	3			Tiada laporan bagi bulan Jun 2023		
23	Pusat Islam	4	3		1			
24	Pusat Antarabangsa	3	3					
25	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	5	5			Tiada laporan bagi bulan Jun 2023		
26	Pusat Transformasi Komuniti Universiti (UCTC)	3	3					
27	Pusat Asasi Sains Pertanian	3			3	Tiada laporan bagi bulan Jun 2023		
28	Bahagian Keselamatan	5	5			Tiada laporan bagi bulan Jun 2023		
29	Pusat Pertanian Putra	5	5			Tiada laporan bagi bulan Jun 2023		
30	Kolej	1	1					

BIL	PTJ	BILANGAN PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR	CATATAN	JUSTIFIKASI / PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
31	Pusat Pembangunan Akademik	4		1	3			
32	Pejabat Penasihat Undang-Undang	3		2	1			
33	Bahagian Perumahan dan Penempatan	2	2					
34	Pusat Hubungan dan Jaringan Industri	2	2					
JUMLAH		126	106	9	11			

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan	126
Mohon digugurkan	-
Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan terkini	126
Jumlah Piagam Pelanggan Yang Mencapai Sasaran	112
Jumlah Piagam Pelanggan Yang Tidak Mencapai Sasaran	5
Jumlah Piagam Pelanggan Belum Boleh Diukur	9

SYOR

- Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM dimohon mengambil maklum Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan bagi tempoh **Januari hingga Jun 2023** sepertimana yang dibentangkan.