



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI

**Universiti  
Putra  
Malaysia**

# AGENDA 6.a.iii LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2023

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE- 59

# PIAGAM PELANGGAN 2023



Laporan ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Mesyuarat berhubung Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan dari Jan – Dis 2023 yang merangkumi Piagam Pelanggan Proses Utama dan, Proses Operasi dan Sokongan

# PIAGAM PELANGGAN 2023

Proses  
Utama

- **26** piagam pelanggan melibatkan 3 Skop iaitu prasiswazah, siswazah, dan penyelidikan dan inovasi
- Prasiswazah – 8 piagam pelanggan
- Siswazah – 12 piagam pelanggan
- Penyelidikan dan Inovasi – 6 piagam pelanggan

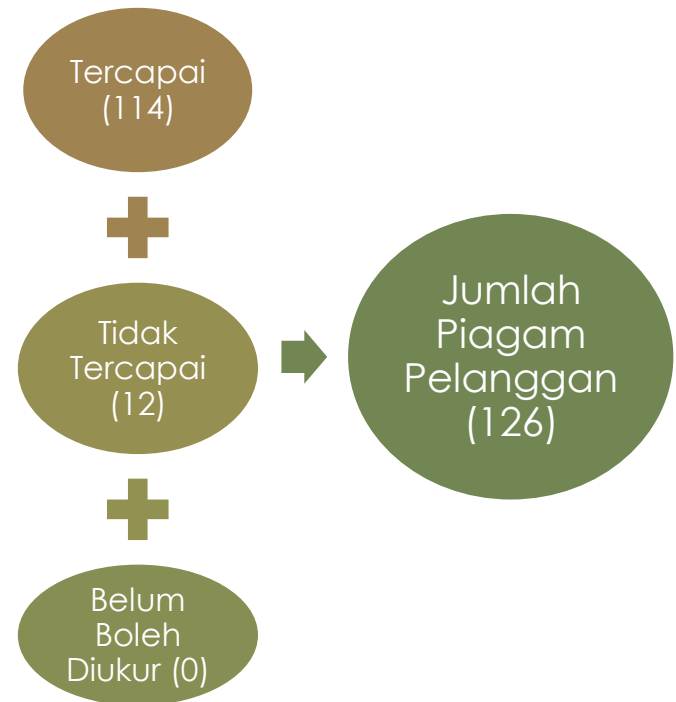
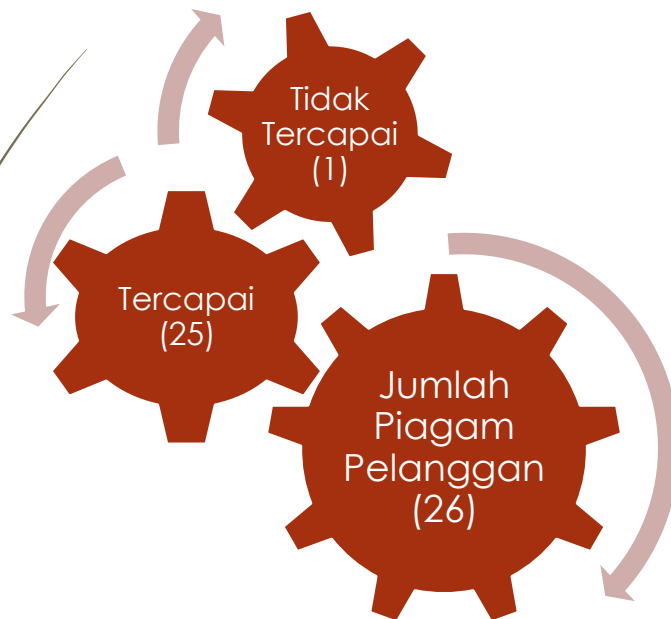
Proses  
Operasi dan  
Sokongan

- **126** piagam pelanggan melibatkan 34 PTJ

# PIAGAM PELANGGAN 2023

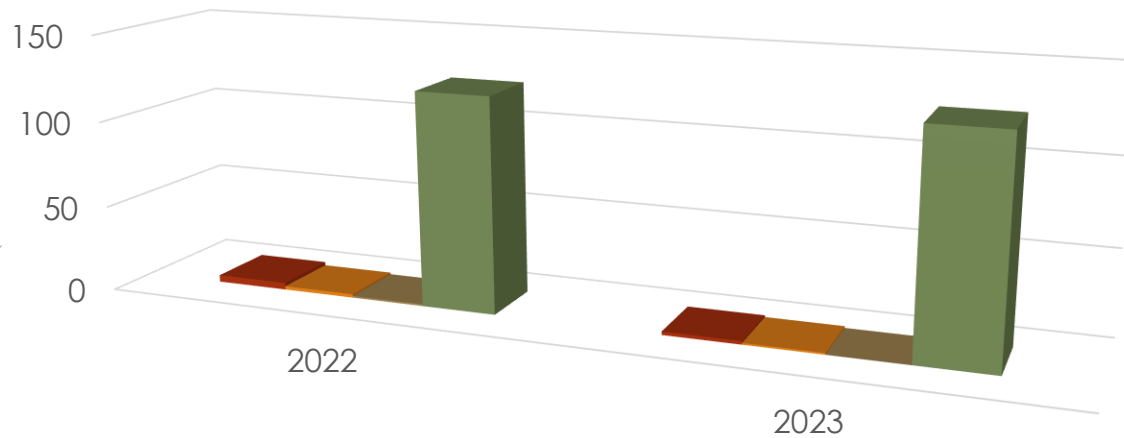
Pencapaian  
Piagam  
Pelanggan Proses  
Utama **Jan – Dis  
2023**

Pencapaian  
Piagam  
Pelanggan Proses  
Operasi dan  
Sokongan **Jan –  
Dis 2023**



# PIAGAM PELANGGAN 2023

Perbandingan Jumlah Piagam Pelanggan 2022 dan 2023



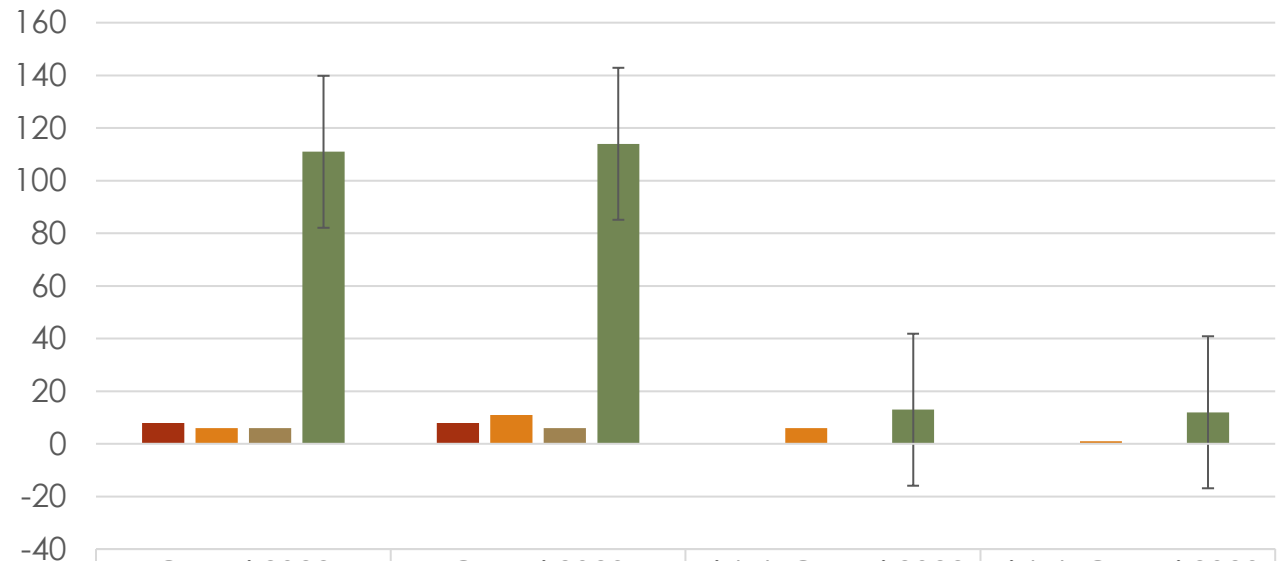
	2022	2023
■ Tambah	4	2
■ Gugur	2	1
■ Pindah PTJ	1	0
■ Jumlah Keseluruhan	124	126

■ Tambah   ■ Gugur   ■ Pindah PTJ   ■ Jumlah Keseluruhan



# PIAGAM PELANGGAN 2023

## Perbandingan Pencapaian Piagam Pelanggan 2022 dan 2023



	Capai 2022	Capai 2023	Tidak Capai 2022	Tidak Capai 2023
■ Prasiswazah	8	8	0	0
■ Siswazah	6	11	6	1
■ Penyelidikan & Inovasi	6	6	0	0
■ Operasi dan Sokongan	111	114	13	12

■ Prasiswazah   ■ Siswazah   ■ Penyelidikan & Inovasi   ■ Operasi dan Sokongan



# PIAGAM PELANGGAN 2023

- Status Penghantaran Pencapaian Piagam Pelanggan Jan - Dis 2023

BIL	PTJ	STATUS PENGHANTARAN (BULANAN / SUKUAN / SETENGAH TAHUN / TAHUNAN)		CATATAN
		Hantar	Tidak Hantar	
1	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	/		
2	Bahagian Pentadbiran, Pejabat Naib Canselor	/		
3	Pusat Strategi Dan Perhubungan Korporat	/		
4	Pejabat Pengurusan Keselamatan Dan Kesihatan Pekerja	/		
5	Pusat Jaminan Kualiti	/		
6	Pusat Pengurusan Wakaf, Zakat Dan Endowmen	/		



# PIAGAM PELANGGAN 2023

- Status Penghantaran Pencapaian Piagam Pelanggan Jan – Dis 2023

BIL	PTJ	STATUS PENGHANTARAN (BULANAN / SUKUAN / SETENGAH TAHUN / TAHUNAN)		CATATAN
		Hantar	Tidak Hantar	
7	Bahagian Audit Dalam	/		
8	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	/		Tiada Pelaporan Bulan Okt. Piagam Pelanggan gugur. Akan sediakan piagam pelanggan baharu ikut fungsi/perkhidmatan PTJ. PP baharu kuatkuasa Jan 2024.
9	Pusat Alumni	/		
10	Akademi Sukan	/		
11	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Keboleh Pasaran Graduan	/		
12	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	/		



# PIAGAM PELANGGAN 2023

- Status Penghantaran Pencapaian Piagam Pelanggan Jan – Dis 2023

BIL	PTJ	STATUS PENGHANTARAN (BULANAN / SUKUAN / SETENGAH TAHUN / TAHUNAN)		CATATAN
		Hantar	Tidak Hantar	
13	Bahagian Kaunseling	/		
14	Pusat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)	/		
15	Pejabat Pendaftar	/		
16	Pejabat Bursar	/		
17	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	/		
18	Penerbit	/		



# PIAGAM PELANGGAN 2023

- Status Penghantaran Pencapaian Piagam Pelanggan Jan – Okt 2023

BIL	PTJ	STATUS PENGHANTARAN (BULANAN / SUKUAN / SETENGAH TAHUN / TAHUNAN)		CATATAN
		Hantar	Tidak Hantar	
19	Pusat Kebudayaan dan Keseniaan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	/		
20	Pusat Kesihatan Universiti	/		
21	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	/		
22	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa (CALC)		/	Tiada Pelaporan Bulan Dis
23	Pusat Islam	/		
24	Pusat Antarbangsa	/		



# PIAGAM PELANGGAN 2023

- Status Penghantaran Pencapaian Piagam Pelanggan Jan – Dis 2023

BIL	PTJ	STATUS PENGHANTARAN (BULANAN / SUKUAN / SETENGAH TAHUN / TAHUNAN)		CATATAN
		Hantar	Tidak Hantar	
25	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	/		
26	Pusat Transformasi Komuniti Universiti (UCTC)	/		
27	Pusat Asasi Sains Pertanian	/		
28	Bahagian Keselamatan		/	Tiada Pelaporan Bulan Ogos, Sept, Okt, Nov & Dis
29	Pusat Pertanian Putra	/		
30	Kolej	/		



# PIAGAM PELANGGAN 2023

- Status Penghantaran Pencapaian Piagam Pelanggan Jan – Dis 2023

BIL	PTJ	STATUS PENGHANTARAN (BULANAN / SUKUAN / SETENGAH TAHUN / TAHUNAN)		CATATAN
		Hantar	Tidak Hantar	
31	Pusat Pembangunan Dan Kecemerlangan Kepimpinan Akademik (CADE-LEAD)	/		
32	Pejabat Penasihat Undang-Undang		/	Tiada Pelaporan Bulan Dis
33	Bahagian Perumahan Dan Penempatan		/	Tiada Pelaporan Bulan Okt, Nov & Dis
34	Pusat Hubungan Dan Jaringan Industri (CIRNET)		/	Tiada Pelaporan Okt, Nov & Dis

# PIAGAM PELANGGAN 2023

## PIAGAM PELANGGAN TIDAK CAPAI , PUNCA DAN TINDAKAN PEMBETULAN (SKOP SISWAZAH)



TINDAKAN PEMBETULAN PIAGAM PELANGGAN SKOP UTAMA (JAN SEHINGGA DIS 2023) (1) (1).pdf

PP.2. Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima **(89.08%/100%)**



# PIAGAM PELANGGAN 2023

## PIAGAM PELANGGAN TIDAK CAPAI , PUNCA DAN TINDAKAN PEMBETULAN (SKOP PROSES OPERASI DAN SOKONGAN)



TINDAKAN PEMBETULAN PIAGAM PELANGGAN SKOP SOKONGAN (JAN SEHINGGA DIS 2023).pdf

### PNC

PP1: Mengeluarkan surat perlantikan jawatan pentadbiran kepada pegawai yang dilantik dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah surat lantikan ditandatangani oleh Naib Canselor.

**(98.83%/100%)**

PP2: Mengedarkan keputusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh minit disahkan.

**(95%/100%)**

PP3: Memaklumkan keputusan permohonan keluar negara kepada pemohon melalui email (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja untuk permohonan TIDAK RASMI (bermula dari tarikh permohonan lengkap diterima).

**(99.41%/100%)**

PP4: Memaklumkan keputusan permohonan ke luar negara kepada pemohon melalui email (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh 4 minggu untuk permohonan RASMI (bermula dalam tarikh permohonan lengkap diterima).

**(99.83%/100%)**



# PIAGAM PELANGGAN 2023

## PIAGAM PELANGGAN TIDAK CAPAI , PUNCA DAN TINDAKAN PEMBETULAN (SKOP PROSES OPERASI DAN SOKONGAN)



TINDAKAN PEMBETULAN PIAGAM PELANGGAN SKOP SOKONGAN (JAN SEHINGGA DIS 2023).pdf

### PSPK

PP6: Mengedarkan keputusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh minit disahkan.

**(80%/100%)**

### BURSAR

PP5: Menyediakan pesanan belian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.

**(99.91%/100%)**



# PIAGAM PELANGGAN 2023

## PIAGAM PELANGGAN TIDAK CAPAI , PUNCA DAN TINDAKAN PEMBETULAN (SKOP PROSES OPERASI DAN SOKONGAN)



TINDAKAN PEMBETULAN PIAGAM PELANGGAN SKOP SOKONGAN (JAN SEHINGGA DIS 2023).pdf

### PPDN

PP 1: Laporan pemeriksaan pesakit diserahkan dalam tempoh 10 hari bekerja kecuali pemeriksaan yang memerlukan penelitian khas.

**(99.33%/100%)**

### PKU

PP 1: Memastikan masa menunggu untuk mendaftar tidak melebihi 15 minit selepas mengambil nombor giliran.

**(94.57%/95%)**





# PIAGAM PELANGGAN 2023

## PIAGAM PELANGGAN TIDAK CAPAI , PUNCA DAN TINDAKAN PEMBETULAN (SKOP PROSES OPERASI DAN SOKONGAN)



TINDAKAN PEMBETULAN PIAGAM PELANGGAN SKOP SOKONGAN (JAN SEHINGGA DIS 2023).pdf

### CADE-LEAD

PP 1: Memberi maklum balas aduan dan pertanyaan pengguna sistem PutraBLAST dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.

**(99.91%/100%)**

### PUU

PP 1: Memberikan khidmat nasihat undang-undang secara bertulis dalam tempoh 30 hari dari tarikh penerimaan dokumen lengkap dari Pusat Tanggungjawab bagi isu undang-undang yang dirujuk.

**(96.09%/100%)**

PP 3: Menyemak dan memberi maklum balas kepada draf dokumen perundangan seperti memorandum persefahaman, perjanjian, surat niat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap.

**(93.36%/100%)**





# SYOR

Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM diminta mengambil maklum dan tindakan berhubung Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan dari Jan – Dis 2023 yang merangkumi Piagam Pelanggan, Proses Utama dan, Proses Operasi dan Sokongan.



# Terima Kasih

[f UniPutraMalaysia](#) [@uputramalaysia](#) [uniputramalaysia](#) [Putra TV](#) [uniputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE