



**KERTAS UNTUK MAKLUMAN DAN KELULUSAN JAWATANKUASA KUALITI,
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KE-48**

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN JANUARI - JUN 2020

1.0 TUJUAN

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia mengenai Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Januari - Jun 2020 yang merangkumi Piagam Pelanggan Proses Utama dan Piagam Pelanggan Proses Sokongan.

2.0 LATAR BELAKANG

Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi yang bertindak sebagai Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti telah menyediakan format pelaporan pencapaian piagam pelanggan setiap bulan bagi membolehkan PTJ membuat laporan untuk dibawa ke mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti sebagaimana yang telah diputuskan dalam Mesyuarat Khas Pelaksanaan Piagam Pelanggan sebagai Objektif Kualiti UPM berasaskan Sistem Pengurusan Kualiti.

3.0 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA

3.1 PRA SISWAZAH

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – JUN 2020		CATATAN/ SASARAN
		TERCAPAI JAN - JUN	TIDAK TERCAPAI JAN - JUN	
1.	Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian Akademik/SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya.	100%		
2.	Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik/SMP – Menu Portal Pelajar Jadual MyJadual pada minggu ke-11 semester semasa.	100%		
3.	Mengeluarkan keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari selepas disahkan oleh Senat UPM.	100%		
4.	Memaparkan notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, dalam tempoh 30 hari sebelum Majlis Konvokesyen.	100%		
5.	Memastikan kelulusan ke atas permohonan pemindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-7 semester pengajian.	100%		
6.	Mengeluarkan surat kelulusan pertukaran program selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu pertama semester pengajian.	100%		
7.	Mengumumkan keputusan semakan gagal dan berhenti (GB) selewat-lewatnya 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%		
8.	Mengeluarkan surat tawaran kemasukan pelajar antarabangsa dalam tempoh enam (6) minggu selepas permohonan lengkap diterima bagi program tanpa temuduga.	100%		

3.2 PASCA SISWAZAH

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – JUN 2020		CATATAN/ SASARAN
		TERCAPAI JAN - JUN	TIDAK TERCAPAI JAN - JUN	
1.	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukkan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah.	93%		Sasaran 80%
2.	Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima.	100%		
3.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ.	100%		
4.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ.	100%		
5.	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program/bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima.	100%		Sasaran 80%
6.	Memaklumkan keputusan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan.	100%		Sasaran 80%
7.	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF/GRA) selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	100%		Sasaran 90%
8.	Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan.	100%		Sasaran 90%
9.	Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan.		55%	Sasaran 73%
10.	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas keputusan Senat.	100%		
11.	Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesah Senat.	100%		

3.3 PENYELIDIKAN DAN INOVASI

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – JUN 2020		CATATAN/ SASARAN
		TERCAPAI JAN - JUN	TIDAK TERCAPAI JAN - JUN	
1.	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan geran dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat penaja.	100%		
2.	Mengeluarkan surat tawaran Geran dalam tempoh 21 hari bekerja selepas menerima proposal muktamad daripada penyelidik	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%		
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%		
5.	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menyertai pameran pertandingan penyelidikan dalam tempoh 21 hari bekerja daripada tarikh tutup permohonan	100%		
6.	Memaklumkan keputusan permohonan kelulusan ethical clearance dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima keputusan daripada jawatankuasa yang terlibat.	100%		

Rumusan:

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama	25
Mohon digugurkan	-
<u>Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama terkini</u>	<u>25</u>
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	24
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	1

4.0 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN

Jumlah PTJ yang terlibat adalah **sebanyak 33**. Laporan adalah seperti berikut:

BIL	PTJ	BIL. PP	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR	SEMAKAN STATUS PELAPORAN						CATATAN
						JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	
PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN												
1.	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	5	5			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2.	Bahagian Pentadbiran, Pejabat Naib Canselor	3	2	1		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3.	Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi	7	5	2		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4.	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	5										
5.	Pusat Jaminan Kualiti	4	4			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6.	Pusat Pengurusan Wakat, Zakat dan Endowment	2	1	1		✓	✓	✓	✓	✓		
7.	Bahagian Audit Dalam	2	1		1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
8.	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	1	1			✓	✓	✓	✓	✓	✓	

BIL	PTJ	BIL. PP	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR	SEMAKAN STATUS PELAPORAN						CATATAN
						JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	
PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN												
9.	Pusat Alumni	1	1			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10.	Pusat Sukan	1	1			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11.	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	1			1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12.	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	1	1			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
13.	Bahagian Kaunseling UPM	1	1			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
14.	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)	1			1	✓	✓	✓	✓	✓	/	
15.	Pejabat Pendaftar	8	8			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
16.	Pejabat Bursar	6	5	1		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
17.	Pejabat Pembangunan dan	3	3			✓	✓	✓	✓	✓	✓	

BIL	PTJ	BIL. PP	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR	SEMAKAN STATUS PELAPORAN						CATATAN
						JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	
PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN												
	Pengurusan Aset											
18.	Pusat Penerbit	4	4			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
19.	Pusat Kebudayaan dan Keseniaan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	4	4			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
20.	Pusat Kesihatan Universiti	12	10	1		✓	✓	✓	✓	✓	✓	1 PP tgu kptsn Mesyuarat
21.	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	4	4			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
22.	Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser	2	2			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
23.	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	3	3			✓	✓	✓	✓	✓	✓	Penambahan PP
24.	Pusat Islam	4	4			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
25.	Pusat Antarabangsa	3	1	2		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
26.	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	5	1	4		✓	✓	✓	✓	✓	✓	

BIL	PTJ	BIL. PP	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR	SEMAKAN STATUS PELAPORAN						CATATAN
						JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	
PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN												
27.	Pusat Transformasi Komuniti Universiti	3	3			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
28.	Pusat Asasi Sains Pertanian	3	3			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
29.	Bahagian Keselamatan	5	5			✓	✓					
30.	Taman Pertanian Universiti	5	2		3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Mohon dikuatkuasa Jan 2020 bukan Feb 2020
31.	Kolej Kediaman	3	1	1	1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
32.	Pusat Pembangunan Akademik	4	4			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
33.	Pejabat Penasihat Undang-Undang	3	3			✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan terkini (Q2-kemaskini 22 Julai 2020)		119										

5.0 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI JAN – JUN 2020

PTJ yang tidak menghantar pelaporan dimohon untuk berbuat demikian bagi urusan mengemaskini data. PTJ juga dimohon untuk membuat semakan di Laman Web masing-masing berkaitan Piagam Pelanggan sebelum semakan PKPU pada Ogos 2020.

6.0 SYOR

Ahli mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti dimohon mengambil perhatian dan tindakan kepada laporan pencapaian Piagam Pelanggan Jan – Jun 2020 yang telah dibentangkan.