



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-38

Agenda 4.1 Laporan Pencapaian Objektif Kualiti ISO 9001:2015

4.1.3: Piagam Pelanggan



ISO 9001:2015

OBJEKTIF KUALITI UPM

1. KPI UPM



Maklumat Pencapaian KPI 2017 pada
Bengkel Penilaian Pencapaian KPI
pada 16 Januari 2018

Laporan Pencapaian Objektif Kualiti
(KPI) akan dikongsi dalam JKKualiti
1/2018 pada 6 Feb 2017

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

Laporan Pencapaian Objektif
Kualiti (Pelan Tindakan
Peringkat Fungsian dan Aras)
akan dilaporkan dalam JKKualiti
1/2018 pada 6 Feb. 2018.

Pelaporan kali pertama menggunakan **Sistem
LPFA & Taklimat Penggunaan Sistem**
kepada TWP & TPKD peneraju proses telah
diadakan pada **13 Disember 2017**.

TWP/TPKD/wakil Peneraju hadir kecuali BKU

3. Piagam Pelanggan i) Proses Utama Universiti ii) Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan

- Penyelarasan keseluruhan laporan Piagam Pelanggan oleh PKP UPM;
- TWP Peneraju Proses (Proses Utama: Prasiswazah, Siswazah dan Penyelidikan dan Inovasi) bagi Piagam Pelanggan Proses Utama Universiti;
- serta semua TWP dan TPKD PTJ bagi Piagam Pelanggan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan



Laporan dilengkapkan dan dimajukan
kepada CQA pada 26 Januari 2018



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



AGENDA 5.2:
PRESTASI PROSES, KEPATUHAN PERKHIDMATAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

5.2.1 – Pencapaian

MESYUARAT
KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)
ISO UPM 2017
(QMS KALI KE 7, ISMS KALI KE 6
& EMS KALI KE 4)
pada 23 Ogos 2017 (Rabu)
jam 2.30 petang

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE



ISO 9001:2015

OBJEKTIF KUALITI UPM

3. Piagam Pelanggan i) Proses Utama Universiti

Laporan Pencapaian
Piagam Pelanggan Proses
Utama Jan – Jun 2017
oleh Pegawai Kepuasan
Pelanggan (PKP) UPM



Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan (PP) Proses Utama : Jan – Jun 2017:

PROSES UTAMA/ PENCAPAIAN	STATUS PENCAPAIAN			
	JUMLAH PP	CAPAI	TIDAK CAPAI	BELUM BOLEH DIUKUR
PRASISWAZAH	4	3	0	1
PASCASISWAZAH	11	10	0	1
PENYELIDIKAN DAN INOVASI	6	6	0	-

Perincian laporan sebagaimana lampiran



3. ii) Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan

Kali pertama Piagam Pelanggan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan dilapor dalam Pencapaian Objektif Kualiti & MKSP

Laporan Pemantauan Piagam Pelanggan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan

Laporan Pemantauan Piagam Pelanggan (PP) Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan Jan – Jun 2017

PROSES SOKONGAN/ PENCAPAIAN	STATUS PENCAPAIAN			
	JUMLAH PP	CAPAI	TIDAK CAPAI	BELUM BOLEH DIUKUR
	33	14	9	10

Perincian sebagaimana lampiran



BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN
		JAN – DIS 2017		
		TERCAPAI JAN - DIS	TIDAK TERCAPAI JAN - DIS	-
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%	-	-

<p>5. Memaklumkan keputusan pengecualian kursus kepada pelajar selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-4 semester selepas penerimaan permohonan lengkap daripada fakulti (untuk kursus antara universiti) dan daripada pelajar (untuk kursus dalaman antara fakulti).</p>	-	-	<p>Dicadangkan supaya pemakluman bagi keputusan (pindah kredit (pengecualian kursus) kepada pelajar dikeluarkan daripada piagam pelanggan memandangkan proses ini sepenuhnya dibuat di peringkat fakulti yang menawarkan kursus berkenaan. Bahagian Akademik hanyalah bertindak sebagai sekretariat atau "guardian" yang mengawal tempoh proses dalam SMP (kalendar akademik).</p>
<p>6. Mengeluarkan surat kelulusan pertukaran program selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu pertama semester pengajian.</p>	-	97.53%	<p>Terdapat 81 permohonan. 2 permohonan atas sebab masalah pelajar (190576) tersalah isi nama program yang dipohon dan pelajar (189144) yang menghadapi masalah teknikal SMP yang tidak dapat memproses permohonan tukar program.</p>
<p>7. Mengumumkan keputusan semakan gagal dan berhenti (GB) selewat-lewatnya pada hari Jumaat minggu kedua bulan Mac bagi semester pertama (Program Bachelo Sepenuh Masa).</p>	100%	-	
<p>8. Mengeluarkan surat tawaran kemasukan pelajar antarabangsa dalam tempoh enam (6) minggu selepas permohonan lengkap diterima bagi program tanpa temuduga.</p>	-	95%	<p>Surat tawaran kemasukan pelajar antarabangsa dalam tempoh seminggu iaitu selepas Mesyuarat Pemilihan Fakulti pada minggu ke-4 setiap bulan.</p>

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2017		CATATAN
		TERCAPAI JAN - DIS	TIDAK TERCAPAI JAN - DIS	
1.	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukkan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah.	4516/4585 (98.5%)		Sasaran: 80%
2.	Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	445 (100%)		Sasaran: 100%
3.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	71 (100%)		Sasaran: 100%
4.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	74 (100%)		Sasaran: 100%
5.	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program/bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima.	59 (100%)		Sasaran: 80%

6.	Memaklumkan keputusan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan	5 (100%)	-	Sasaran: 80%
7.	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF/GRA) selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	GRF: 1142; GRA: 64 (100%)	-	Sasaran: 90%
8.	Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan.	8950/8956 (99.93%)	-	Peperiksaan untuk semester pertama 2017/2018 akan dijalankan pada bulan Januari 2018
9.	Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan	1009/1246 (80.97%)	-	Sasaran: 73%
10.	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas keputusan Senat.	39 (100%)	-	Sasaran: 100%
11.	Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesah Senat	356 (100%)	-	Sasaran: 100%

LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA

PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR PENYELIDIKAN DAN INOVASI

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN		CATATAN
		JAN – DIS		
		2017		
		TERCAPAI JAN - DIS	TIDAK TERCAPAI JAN - DIS	
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 keputusan permohonan diterima	100%	MEI - 63 (97%)	Surat tawaran tidak dikeluarkan selagi penyelidik tidak hantar proposal muktamad
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%		

OBJEKTIF KUALITI UPM

LAPORAN PIAGAM PELANGGAN **PROSES SOKONGAN**

Jumlah PTJ yang terlibat adalah sebanyak **36**

JUMLAH PTJ	STATUS
34 PTJ	telah menghantar laporan.
2 PTJ	tidak menghantar laporan.
1 PTJ	memberi maklumbalas menunggu pengesahan mesyuarat pengurusan PTJ. Walau bagaimana pun semakan PKPU mendapati PTJ tidak pernah menghantar pencapaian piagam pelanggan.
18 PTJ	mencapai 100% pencapaian Piagam Pelanggan
13 PTJ	tidak mencapai 100% pencapaian Piagam Pelanggan

SYOR

Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti kali ke-38 dimohon mengambil perhatian berhubung **Status pencapaian Piagam Pelanggan Proses Utama** dan status pemantauan **Piagam Pelanggan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan.**

Peneraju proses/ Ketua PTJ dimohon melaksanakan kawalan ketakakuran/tindakan pencegahan/ penambahbaikan terhadap piagam pelanggan yang tidak mencapai sasaran.