



**KERTAS UNTUK MAKLUMAN DAN KELULUSAN JAWATANKUASA KUALITI,
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KE-38**

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2017

1.0 TUJUAN

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia mengenai Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan 2017 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

PRASISWAZAH

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2017		CATATAN
		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%		
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).			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

LAMPIRAN AGENDA 4.1.3

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2017		CATATAN
		TERCAPAI JAN - DIS	TIDAK TERCAPAI JAN - DIS	
				sekretariat atau "guardian" yang mengawal tempoh proses dalam SMP (kalendar akademik).
6.	Mengeluarkan surat kelulusan pertukaran program selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu pertama semester pengajian.		97.53%	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.
7.	Mengumumkan keputusan semakan gagal dan berhenti (GB) selewat-lewatnya pada hari Jumaat minggu kedua bulan Mac bagi semester pertama (Program Bachelor Sepenuh Masa).	100%		
8.	Mengeluarkan surat tawaran kemasukan pelajar antarabangsa dalam tempoh enam (6) minggu selepas permohonan lengkap diterima bagi program tanpa temuduga.		95%	Surat tawaran kemasukan pelajar antarabangsa dalam tempoh seminggu iaitu selepas Mesyuarat Pemilihan Fakulti pada minggu ke-4 setiap bulan.

- 3.1 Mengambil maklum PTJ memaklumkan untuk mengeluarkan perkara ke 5 dalam Piagam Pelanggan daripada senarai Piagam Pelanggan. Tindakan dan pengesahan perlu dilaksanakan dibawah tanggungjawab Ketua PTJ/TWP.

PASCA SISWAZAH

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%)		Sasaran: 90%
9.	Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis	1009/1246 (80.97%)		Sasaran: 73%

LAMPIRAN AGENDA 4.1.3

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2017		CATATAN
		TERCAPAI JAN - DIS	TIDAK TERCAPAI JAN - DIS	
	kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan			
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%

PENYELIDIKAN DAN INOVASI

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2017		CATATAN
		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		(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	100%		

LAMPIRAN AGENDA 4.1.3

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2017		CATATAN
		TERCAPAI JAN - DIS	TIDAK TERCAPAI JAN - DIS	
	Penilaian Harta Intelek (JPHI)			
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%		

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama	25
Mohon digugurkan	1
<u>Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama terkini</u>	<u>24</u>
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	21
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	3

4.0 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN

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

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan	123
Mohon digugurkan	1
<u>Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan terkini</u>	<u>122</u>
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	85
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	30
Jumlah Piagam Pelanggan belum boleh diukur	2
Jumlah Piagam Pelanggan tidak menyatakan peratus pencapaian	2
Jumlah Piagam Pelanggan yang masih menunggu keputusan mesyuarat PTJ	3

4.2 Hasil laporan daripada PTJ masih didapati terdapat PTJ:

- i) Tidak menghantar laporan lengkap kerana masih menunggu pengesahan mesyuarat PTJ.
- ii) Piagam Pelanggan yang masih menggunakan bahasa yang tidak mempunyai pengukuran yang jelas seperti "memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan memenuhi kepuasan pelanggan".
- iii) Piagam Pelanggan dan kaedah pengukuran yang tidak jelas.

- 4.3 Mengambil maklum 2 PTJ yang masih belum mempunyai Piagam Pelanggan telah mengambil tindakan berhubung perkara tersebut.
- i) Pusat Pembangunan Akademik – Piagam Pelanggan dibawa ke Mesyuarat Pengurusan CADE pada 29 Januari 2018 bagi kelulusan Ketua PTJ/TWP.
 - ii) Pejabat Penasihat Undang-undang telah memberi maklumbalas.

5.0 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2018

Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi akan menghantar emel memohon laporan Piagam Pelanggan kepada setiap TPKP PTJ setiap akhir bulan. Laporan perlu dikemukakan dalam tempoh 7 hari dari tarikh emel. Sekiranya piagam pelanggan yang diukur tidak mempunyai sebarang maklum balas. PTJ perlu juga menghantar pelaporan bulanan bagi tujuan rekod.

6.0 SYOR

Ahli mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti dimohon mengambil perhatian dan tindakan kepada laporan pencapaian Piagam Pelanggan 2017 yang telah dibentangkan.