



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-40

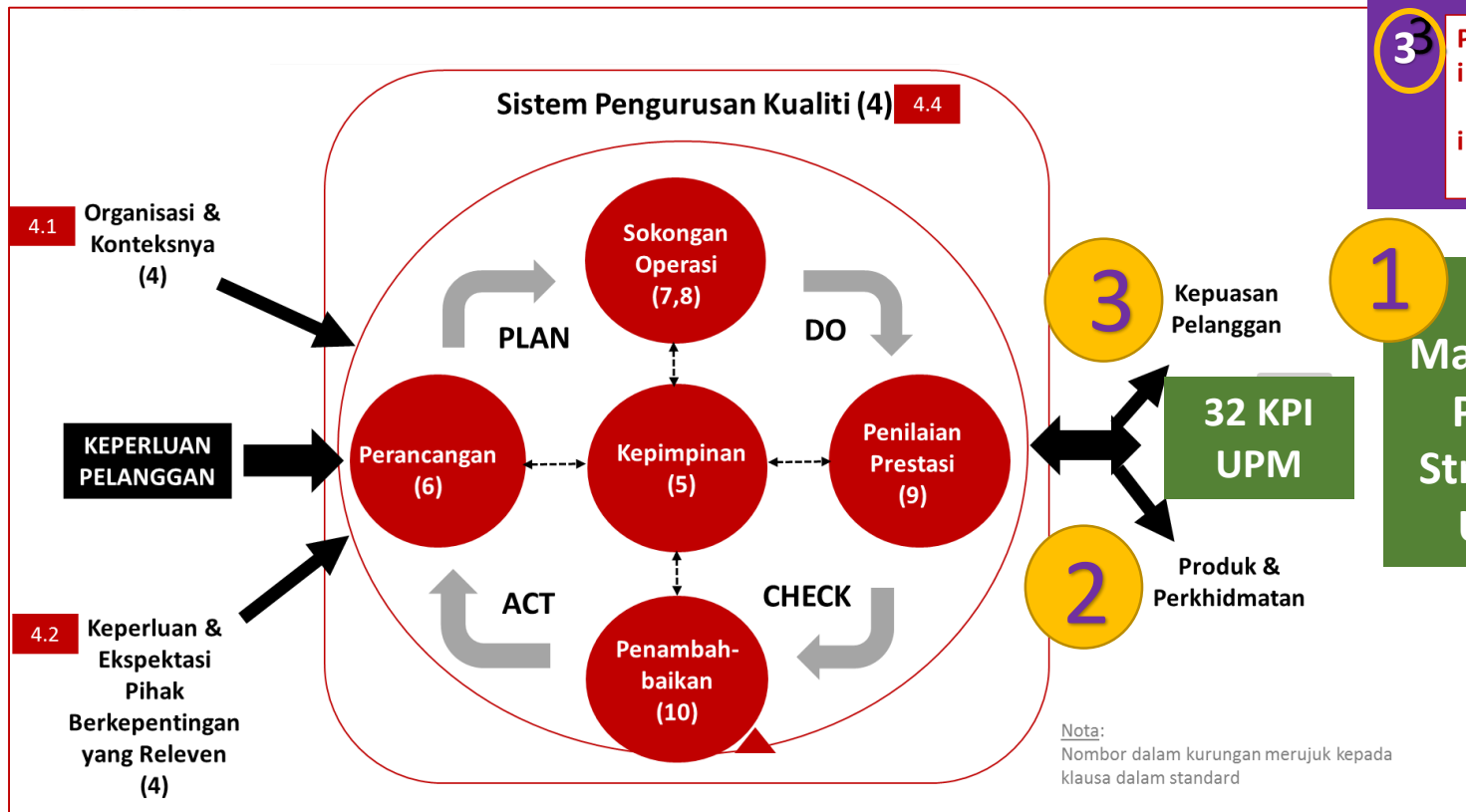
Agenda 4.1 (a)
Laporan Pencapaian Objektif Kualiti
ISO 9001:2015

3 kategori objektif kualiti yang ditentu, dan relevan dengan fungsi, peringkat dan keputusan SPK

PEMETAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

ISU DALAMAN UPM & ISU LUARAN YANG RELEVAN

PIHAK BERKEPENTINGAN YANG RELEVAN DENGAN UPM & KEPERLUAN MEREKA



OBJEKTIF KUALITI UPM:

- 1 **KPI UPM**
- 2 **Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras**
- 3 **Piagam Pelanggan**
 - i) **Proses Utama Universiti**
 - ii) **Sokongan dan Operasi Perkhidatan Sokongan**

1

5 **Matlamat Pelan Strategik UPM**

VISI UPM

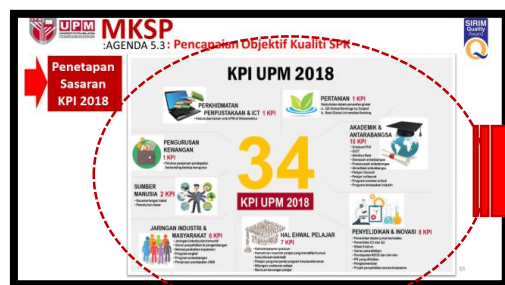
- **1. KPI UPM** Laporan Pencapaian KPI 2018 (Q2)

- **2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras** Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras (PTFA) Januari – Jun 2018

- **3. Piagam Pelanggan**
 - i) Proses Utama Universiti**
 - ii) Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan** Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Proses Utama dan Operasi Perkhidmatan Sokongan Januari - Jun 2018
oleh Pegawai Kepuasan Pelanggan (PKP) UPM

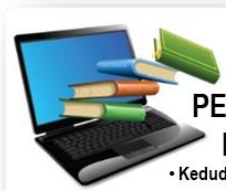
1. KPI UPM

Rujuk Penetapan Sasaran KPI 2018 dalam MKSP 2018 pada 19 April 2018:



Laporan KPI Q2 UPM akan merujuk kepada Bengkel KPI Q2 UPM pada 19 Julai 2018

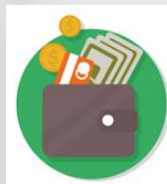
KPI UPM 2018



PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN & ICT 1 KPI
• Kedudukan laman web UPM di Webometrics



PERTANIAN 1 KPI
Kedudukan dalam penarafan global
a. QS Global Rankings by Subject
b. Best Global Universities Ranking



PENGURUSAN KEWANGAN 1 KPI
• Peratus penajaan pendapatan berbanding belanja mengurus

SUMBER MANUSIA 2 KPI
• Kecemerlangan bakat
• Pematuhan dasar



JARINGAN INDUSTRI & MASYARAKAT 6 KPI



- Jaringan industry dan komuniti
- Geran penyelidikan & pengembangan
- Memasyarakatkan kepakaran
- Program angkat
- Program antarabangsa
- Penajaan pendapatan JINM

34

KPI UPM 2018



HAL EHWAL PELAJAR 7 KPI

- Kebolehpasaran graduan
- Kemahiran insaniah pelajar yang mendaftar kursus kokurikulum berkredit
- Pelajar yang menyertai program kesukarelawanan
- Bilangan usahawan pelajar
- Bantuan kewangan pelajar



AKADEMIK & ANTARABANGSA 10 KPI

- Graduan PhD
- iGOT
- Attrition Rate
- Siswazah antarabangsa
- Prasiswazah antarabangsa
- Akreditasi antarabangsa
- Pelajar inbound
- Pelajar outbound
- Program summer school
- Program berasaskan industri

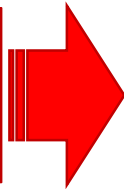


PENYELIDIKAN & INOVASI 8 KPI

- Penerbitan dalam jurnal berindeks
- Penerbitan Q1 dan Q2
- Sitasi 5 tahun
- Geran penyelidikan
- Pendapatan RDCE dan lain-lain
- PR yang difailkan
- Pengkomersilan
- Projek penyelidikan secara kerjasama

2. **Pencapaian Pelan
Tindakan Peringkat
Fungsian dan Aras**

**Penetapan
PTFA 2018**



i) Proses Utama : 8 objektif

Prasiswazah, Siswazah, Penyelidikan dan Inovasi

ii) Proses Sokongan : 7 objektif

Pengurusan Pelanggan, Kewangan, Latihan, Peralatan,
Kemudahan Infrastruktur dan Kenderaan, Pengurusan Sumber Manusia Pengurusan
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Pengurusan Keselamatan Makmal

iii) Operasi Perkhidmatan Sokongan : 34 objektif

Pejabat Naib Canselor, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat), Pejabat BURSAR, Perpustakaan Sultan Abdul Samad, Bahagian Keselamatan Universiti, Taman Pertanian Universiti, Pusat Kesihatan Universiti, Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Pusat Islam, Pusat Pembangunan Akademik, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Kolej-kolej, Fakulti Perubatan Veterinar, Penerbit UPM

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

Pelan Fungsian dan Aras Jan. - Jun 2018 yang tidak mencapai sasaran diambil tindakan kawalan @penambahbaikan agar objektif akan dicapai pada hujung tahun

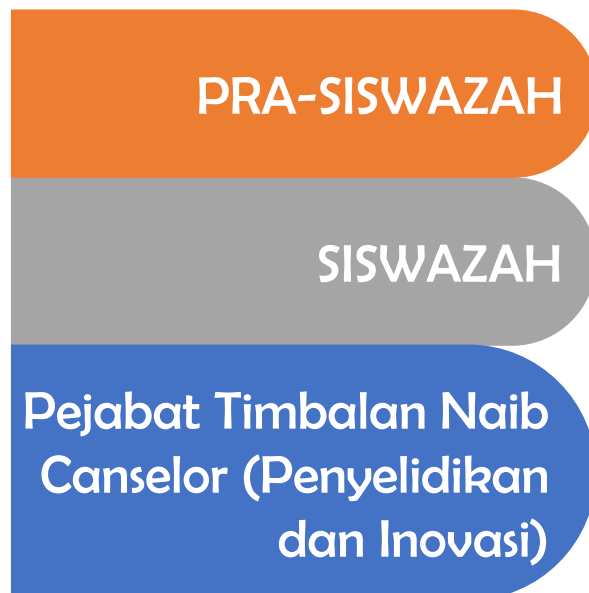
PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN – JUN 2018:

Jumlah keseluruhan =
49 Proses (melibatkan 66 petunjuk prestasi yang mempunyai sasaran pencapaian)

Pencapaian Objektif Kualiti		Jumlah
▪ Mencapai sasaran	▪	40
▪ Tidak mencapai sasaran	▪	11
▪ Maklumat belum dapat diukur	▪	8
▪ Maklumat tidak lengkap	▪	7

Perincian sebagaimana lampiran 4.1 (a)(ii)

(i) PIAGAM
PELANGGAN
PROSES UTAMA



(ii) PIAGAM
PELANGGAN
PROSES
SOKONGAN



SKOP	PIAGAM PELANGGAN	PTJ
UTAMA	PRA-SISWAZAH http://www.upm.edu.my/upload/dokumen/20170803103648PIAGAM_PELANGGAN_PRA_SISWAZAH.pdf	FAKULTI
	SISWAZAH http://www.upm.edu.my/upload/dokumen/20170803103736PIAGAM_PELANGGAN_PASCA_SISWAZAH.pdf	FAKULTI INSTITUT
	PENYELIDIKAN DAN INOVASI http://www.upm.edu.my/upload/dokumen/20170803103819PIAGAM_PELANGGAN_PENYELIDIKAN_DAN_INOVASI.pdf	FAKULTI INSTITUT
SOKONGAN	ENTITI MASING-MASING	PERKHIDMATAN
		PUSAT ASASI SAINS PERTANIAN

3. Piagam Pelanggan i) Proses Utama Universiti

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan (PP) Proses Utama
Jan – April 2018:



KERTAS UNTUK MAKLUMAN DAN KELULUSAN JAWATANKUASA JAMINAN KUALITI,
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KE-40

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (Q1) JAN – APRIL 2018

DAN

STATUS PENGHANTARAN LAPORAN BAGI JAN - MEI 2018

1.0 TUJUAN

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia mengenai Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Jan – April 2018 dan status penghantaran laporan bagi Jan - Mei 2018 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.

Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti dimohon mengambil perhatian berhubung laporan pencapaian 3 kategori objektif kualiti UPM Mulai Jan. – Jun 2018:

1. **KPI UPM** yang akan dirujuk pada 19 Julai 2018 semasa Bengkel Q2 KPI UPM;
2. Status pencapaian **Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras**. PTJ/Peneraju dimohon melaksanakan kawalan ketakakuran/tindakan pencegahan/penambahbaikan terhadap Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras yang tidak mencapai sasaran;
3. Status pencapaian **Piagam Pelanggan Proses Utama dan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan**. PTJ/Peneraju dimohon melaksanakan kawalan ketakakuran/tindakan pencegahan/penambahbaikan terhadap piagam pelanggan yang tidak mencapai sasaran.