



**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.

### 3.0 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA

#### PRA-SISWAZAH

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – APRIL 2018		CATATAN
		TERCAPAI JAN - APRIL	TIDAK TERCAPAI JAN - APRIL	
1.	Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik ( <a href="http://www.akadeik.upm.edu.my">http://www.akadeik.upm.edu.my</a> ) / SMP – Menu Portal Pelajar MyJadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya.	100%		
2.	Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir 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			Masih belum boleh diukur
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)	-	-	Tiada laporan bagi perkara ke 5
6.	Mengeluarkan surat kelulusan pertukaran program selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu pertama semestar pengajian.		73.68% (Jan)	Terdapat 14 permohonan drpd 19 ditawarkan kelulusan program dalam minggu pertama sem 2 sesi 2017/2018. Kelewatan disebabkan tempoh yang sangat singkat utk pelajar mohon dan diluluskan oleh Dekan. Permohonan dibuka pada 9 Feb 2018 sehingga 14 Feb 2018. Dekan hanya ada tempoh 4 hari termasuk

				hrg mgu utk membuat kpsn. Surat kelulusan pertukaran program sesuai dipraktiskan pd semesta 1 shj.
7.	Mengumumkan keputusan semakan gagal dan berhenti (GB) selewat-lewatnya pada hari Jumaat minggu kedua bulan September bagi semester kedua dan selewat-lewatnya pada hari Jumaat minggu kedua bulan Mac bagi semester pertama (Program Bacelor Sepenuh Masa).	100%		
8.	Mengeluarkan surat tawaran kemasukan pelajar antarabangsa dalam tempoh enam (6) minggu selepas permohonan lengkap diterima bagi program tanpa temuduga.		92% (April)	

3.1 Mengambil maklum bahawa PTJ telah memaklumkan untuk mengeluarkan perkara ke 5 dalam Piagam Pelanggan pada tahun 2017 walau bagaimanapun PTJ dimohon untuk membuat pencerahan berhubung Minit Mesyuarat PTJ yang meminitkan pindaan ayat bagi perkara ke 6 sahaja.

### **PASCA SISWAZAH**

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – APRIL 2018		CATATAN
		TERCAPAI JAN - APRIL	TIDAK TERCAPAI JAN - APRIL	
1.	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukkan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah.	/		Sasaran: 80%
2.	Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	/		Sasaran: 100%
3.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ		/	Sasaran: 100%  Kelewatan penyelia utk menyokong permohonan

				pelajar melalui system IGIMs
4.	Memaklumkan keputusan permohonan melanjutkan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ		/	Sasaran: 100%  Permohonan pelajar perlu melalui jkuasa semakan siswazah (JKSS) utk kelulusan melanjutkan tempoh yang melebihi maksimum pengajian
5.	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program/bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima.	/		Sasaran: 80%
6.	Memaklumkan keputusan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan	/		Sasaran: 80%
7.	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF/GRA) selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	/		Sasaran: 90%
8.	Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan.	/		Sasaran: 90%
9.	Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan	/		Sasaran: 73%
10.	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas keputusan Senat.	/		Sasaran: 100%
11.	Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesah Senat	/		Sasaran: 100%

## **PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR PENYELIDIKAN DAN INOVASI**

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – APRIL 2018		CATATAN
		TERCAPAI JAN - APRIL	TIDAK TERCAPAI JAN - APRIL	
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%		
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%		

- 3.2 Mengambil maklum walaupun PTJ telah memaklumkan untuk membuat pindaan ayat pada perkara ke 2 dalam Piagam Pelanggan tetapi Minit Mesyuarat PTJ sebagai bukti pengesahan masih belum diterima.

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama	25
Mohon digugurkan	1
<b><u>Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama terkini</u></b>	<b><u>24</u></b>
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	19
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	4
Jumlah Piagam Pelanggan belum boleh diukur	1

#### 4.0 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN

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

BI L	PTJ	BILANGAN PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR	CATATAN					
						JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
1	Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik	8	4	2	1	√	√	√	√	√	Status perkara 5
2	Sekolah Pengajian Siswazah	11	9	2		√	√	√	√	X	
3	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	6	6			√	√	√	√	X	
4	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	7	7			√	√				Jan-Feb
		5	5					√	√	√	Bermula Mac
5	Bahagian Pentadbiran, Pejabat Naib Canselor	4	2	2		√	√	√	√	√	
6	Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi	7	5	2		√	√	√	√	√	
7	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	5	5			√	√	√	√	√	
8	Pusat Jaminan Kualiti	4	3		1	√	√	√	√	√	
9	Pusat Pengurusan Wakat, Zakat dan Endowment	3	2	1		√	√	√	√	√	
10	Bahagian Audit Dalam	3	2		1	√	√	√	√	√	
11	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	1		1		√	√	√	√	X	
12	Pusat Alumni	1			1	√	√	√	√	√	

BI L	PTJ	BILANGAN PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR	CATATAN					
						JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
13	Pusat Sukan	1	1			√	√	√	√	√	
14	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	1			1	√	√	√	√	√	
15	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	1	1			√	√	√	√	X	
16	Bahagian Kaunseling UPM	1	1			√	√	√	√	√	
17	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)	1			1	√	√	√	√	√	
18	Pejabat Pendaftar	7				X	X	X	X	X	
19	Pejabat Bursar	7	5	1	1	√	√	X	√		Jan-April
		6	5	1						√	Bermula Mei
20	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	3	2	1		√	√	√	√	√	
21	Penerbit	7				X	X	X	X	X	
		5				X	X	X	X	X	
22	Pusat Kebudayaan dan Keseniaan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	4	4			√	√	√	√	√	
23	Pusat Kesihatan Universiti	10	9	1		√	√	√	√	√	
24	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	4	3	1		√	√	√	√	√	
25	Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser	3	2		1	√	√	X	X	X	



BI L	PTJ	BILANGAN PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR	CATATAN					
						JAN	FEB	MAC	APR	MEI	
26	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	3	2		1	√	√	√	√	√	
27	Pusat Islam	4	1	2	1	√	√	√	√	√	
28	Pusat Antarabangsa	3	2	1		√	√	√	X	X	
29	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	5	5			√	√	√	√	√	
30	Pusat Transformasi Komuniti Universiti	3	3			√	√	√	√	√	
31	Pusat Asasi Sains Pertanian	3				X	X	X	X	X	
32	Bahagian Keselamatan	5	5			√	√	√	√	√	
33	Taman Pertanian Universiti	5	3	2		√	√	√	√	X	
34	Kolej	1		1		√	√	√	√	X	
35	Pusat Pembangunan Akademik	4	2		2	√	√	√	√	√	
36	Pejabat Penasihat Undang-Undang	3	2		1	√	√	√	√	√	
<b>JUMLAH</b>											

**Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan terkini**

*(Q1 - kemaskini 30 April 2018)*

**122**

## **5.0 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2018**

Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi telah menghantar emel memohon laporan Piagam Pelanggan kepada setiap TPKP PTJ setiap akhir bulan. Hasil laporan daripada PTJ masih didapati terdapat PTJ tidak menghantar laporan secara bulanan tanpa sebarang justifikasi.

## **6.0 SYOR**

Ahli mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti dimohon mengambil perhatian dan tindakan kepada laporan pencapaian Piagam Pelanggan (Q1) Jan - April 2018 dan status yang telah dibentangkan.