



**KERTAS UNTUK MAKLUMAN DAN KELULUSAN JAWATANKUASA JAMINAN KUALITI,  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KE-45**

**LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN (Q1 dan Q2) JAN – JUN 2019**

**DAN**

**STATUS PENGHANTARAN LAPORAN BAGI JAN - JUN 2019**

**1.0 TUJUAN**

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia mengenai Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Jan – Jun 2019 dan status penghantaran laporan bagi Jan – Jun 2019 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 – JUN 2019		CATATAN
		TERCAPAI JAN - JUN	TIDAK TERCAPAI JAN - JUN	
1.	Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktu kuliah dalam laman web Bahagian kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik ( <a href="http://www.akademik.upm.edu.my">http://www.akademik.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.	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 semestar 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).		21 Mac 2019	Mesyuarat Senat ditunda daripada 14 Mac 2019 kepada 20 Mac 2019
8.	Mengeluarkan surat tawaran kemasukan pelajar antarabangsa dalam tempoh enam (6) minggu selepas permohonan lengkap diterima bagi program tanpa temuduga.	100%		

**PASCA SISWAZAH**

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – JUN 2019		CATATAN
		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.	/		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%
4.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	/		Sasaran: 100%
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% *Perlu disemak semula
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 – JUN 2019		CATATAN
		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%		

Lampiran Agenda 6 (a) (iii) – Piagam Pelanggan (Januari –Jun 2019)

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama	25
<b><u>Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama terkini</u></b>	<b><u>25</u></b>
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	22
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	1
Jumlah Piagam Pelanggan belum boleh diukur	1
Jumlah Piagam Pelanggan yang perlu semakan semula pengiraan	1

#### 4.0 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN

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

BIL	PTJ	BILANGAN PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR	SEMAKAN STATUS PELAPORAN						CATATAN
						JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	
1	Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik	8	6	1	1	√	√	√	√	√	√	
2	Sekolah Pengajian Siswazah	11	10			√	√	√	√	√	√	1 (perlu semakan semula kiraan)
3	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	6	6			√	√	√	√	√	√	
4	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	5	5			√	√	√	√	√	√	
5	Bahagian Pentadbiran, Pejabat Naib Canselor	3	2	1		√	√	√	√	√	√	
6	Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi	7	4	3		√	√	√	√	√	√	
7	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja	5				√	√	√	√	√	X	
8	Pusat Jaminan Kualiti	4	3		1	√	√	√	√	√	√	
9	Pusat Pengurusan Wakat, Zakat dan Endowment	2	2			√	√	√	√	√	√	
10	Bahagian Audit Dalam	2	1		1	√	√	√	√	√	√	
11	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	1		1		√	√	√	√	√	√	

Lampiran Agenda 6 (a) (iii) – Piagam Pelanggan (Januari –Jun 2019)

BIL	PTJ	BILANGAN PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR	SEMAKAN STATUS PELAPORAN						CATATAN
						JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	
12	Pusat Alumni	1	1			√	√	√	√	√	√	
13	Pusat Sukan	1	1			√	√	√	√	√	√	
14	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	1			1	√	√	√	√	√	√	
15	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	1	1			√	√	√	√	√	√	
16	Bahagian Kaunseling UPM	1	1			√	√	√	√	√	√	
17	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)	1			1	√	√	√	√	√	√	
18	Pejabat Pendaftar	8	7		1	√	√	√	√	√	√	Semakan semula Program Transformasi Minda
19	Pejabat Bursar	6	5	1		√	√	√	√	√	√	
20	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	3	2	1		√	√	√	√	√	√	
21	Penerbit	4				√	√	√	X	X	X	
22	Pusat Kebudayaan dan Keseniaan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	4	3	1		√	√	√	√	√	√	
23	Pusat Kesihatan Universiti	10	7	3		√	√	√	√	√	√	
24	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	4	4			√	√	√	√	√	√	

Lampiran Agenda 6 (a) (iii) – Piagam Pelanggan (Januari –Jun 2019)

BIL	PTJ	BILANGAN PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR	SEMAKAN STATUS PELAPORAN						CATATAN
						JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	
25	Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser	3										Semak semula pelaporan
26	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	1	1			√	√	√	√	√	√	
27	Pusat Islam	4	4			√	√	√	√	√	√	
28	Pusat Antarabangsa	3		3		√	√	√	√	√	√	
29	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	5	4	1		√	√	√	√	√	√	
30	Pusat Transformasi Komuniti Universiti	3	3			√	√	√	√	√	√	
31	Pusat Asasi Sains Pertanian	3				X	X	X	X	X	X	Kes berulang dari 2018
32	Bahagian Keselamatan	5	5			√	√	√	√	√	√	
33	Taman Pertanian Universiti	5				√	X	X	X	X	X	
34	Kolej	1		1		√	√	√	√	√	√	
35	Pusat Pembangunan Akademik	4	3		1	√	√	√	√	√	√	
36	Pejabat Penasihat Undang-Undang	3				√	√	√	X	X	X	
<b>JUMLAH</b>												
<b>Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan terkini</b> <i>(Q2- kemaskini 26 Julai 2019)</i>					<b><u>114</u></b>							



## **5.0 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2019**

Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi telah menghantar emel memohon laporan Piagam Pelanggan kepada setiap TPKP PTJ setiap akhir bulan. Hasil laporan daripada PTJ didapati terdapat peningkatan pelaporan daripada PTJ tetapi didapati masih terdapat PTJ yang tidak menghantar laporan secara bulanan tanpa sebarang justifikasi. Poster hebahan perubahan Piagam Pelanggan bagi skop utama (Pra-siswazah dan Pejabat Timbalan Naib Canselor Penyelidikan dan Inovasi) akan diemel melalui info@upm.edu.my.

## **6.0 SYOR**

Ahli mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti dimohon mengambil perhatian dan tindakan kepada laporan pencapaian Piagam Pelanggan (Q1 dan Q2) Jan – Jun 2019 dan status yang telah dibentangkan.