



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
A G R I C U L T U R E • I N N O V A T I O N • L I F E

MESYUARAT
JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-47
(20 Februari 2020)

Agenda 6 (a)
Laporan Pencapaian Objektif Kualiti (QMS) MS ISO 9001:2015

OBJEKTIF KUALITI UPM

- **1. KPI UPM** → **Laporan Pencapaian KPI 2019 (Q4)**

- **2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras** → **Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras (eLPFA) Januari – Disember 2019**

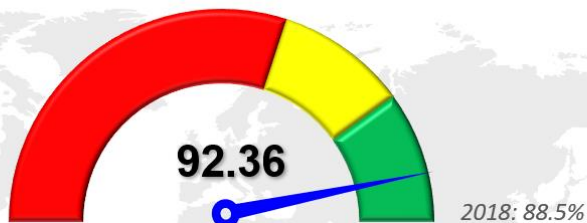
- **3. Piagam Pelanggan**
 - i) Proses Utama Universiti**
 - ii) Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan** → **Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Proses Utama dan Operasi Perkhidmatan Sokongan Januari - Disember 2019 oleh Pegawai Kepuasan Pelanggan (PKP) UPM**

Laporan KPI Q4 UPM merujuk kepada Bengkel Penilaian
Pencapaian KPI Q4 UPM pada **10 Februari 2020**

1. KPI UPM

PENCAPAIAN KESELURUHAN KPI Q4 2019

KOD WARNA MARKAH
BAGI KESELURUHAN



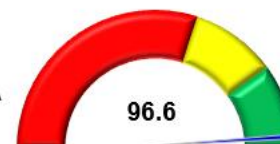
KOD WARNA
PENCAPAIAN BAGI KPI



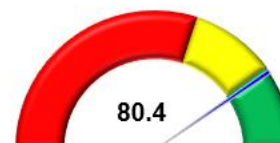
PENCAPAIAN KPI Q4 2019 MENGIKUT SKOP KPI



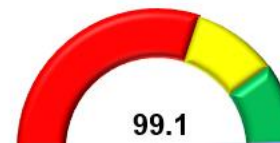
**AKADEMIK &
ANTARABANGSA**
2018: 95.9%



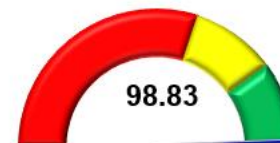
**PENYELIDIKAN
& INOVASI**
2018: 72.9%



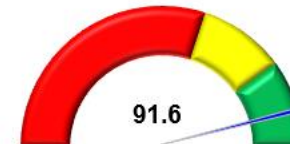
**HAL EHWAL
PELAJAR &
ALUMNI**
2018: 100%



**JARINGAN
INDUSTRI &
MASYARAKAT**
2018: 99.96%



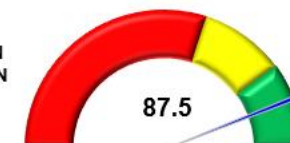
**SUMBER
MANUSIA**
2018: 83.4%



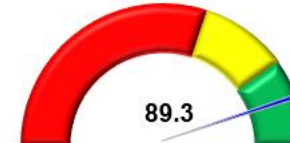
**PENGURUSAN
KEWANGAN**
2018: 83.4%



**PERKHIDMATAN
PERPUSTAKAAN
& ICT**
2018: 100%

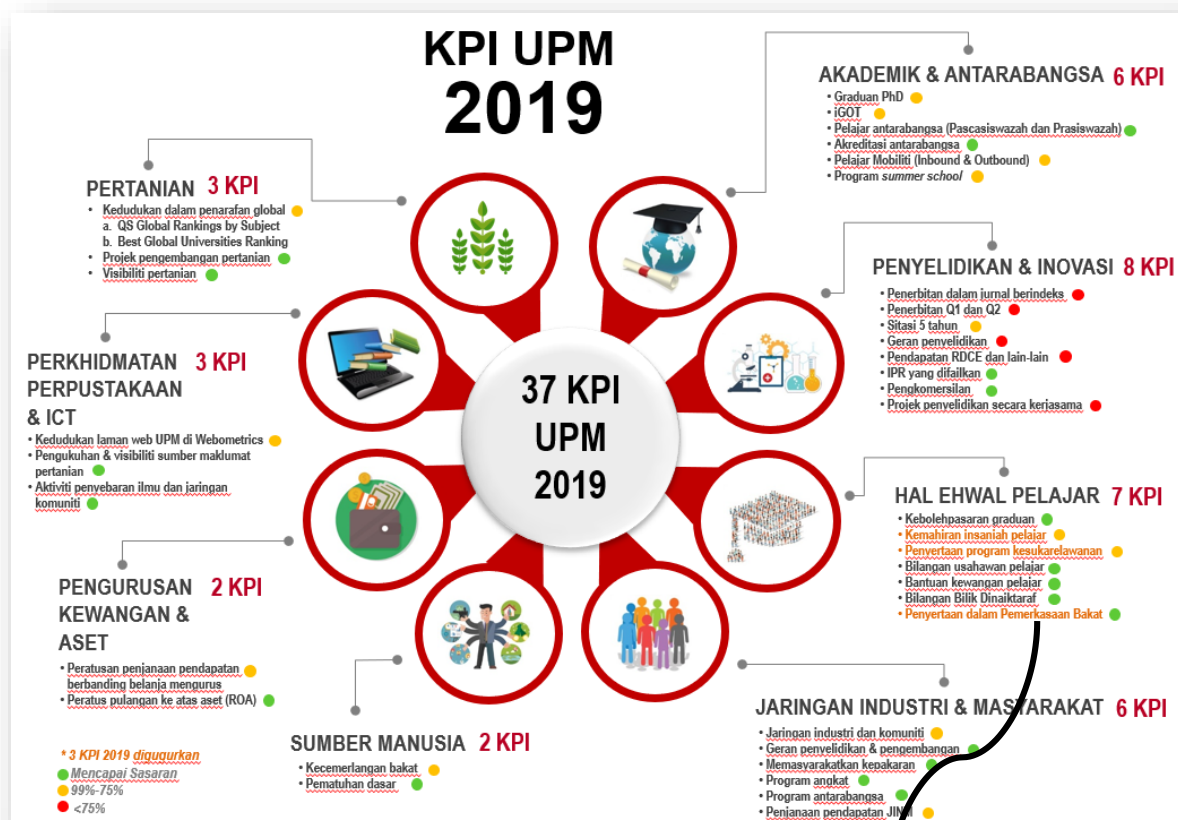


PERTANIAN
2018: 75%

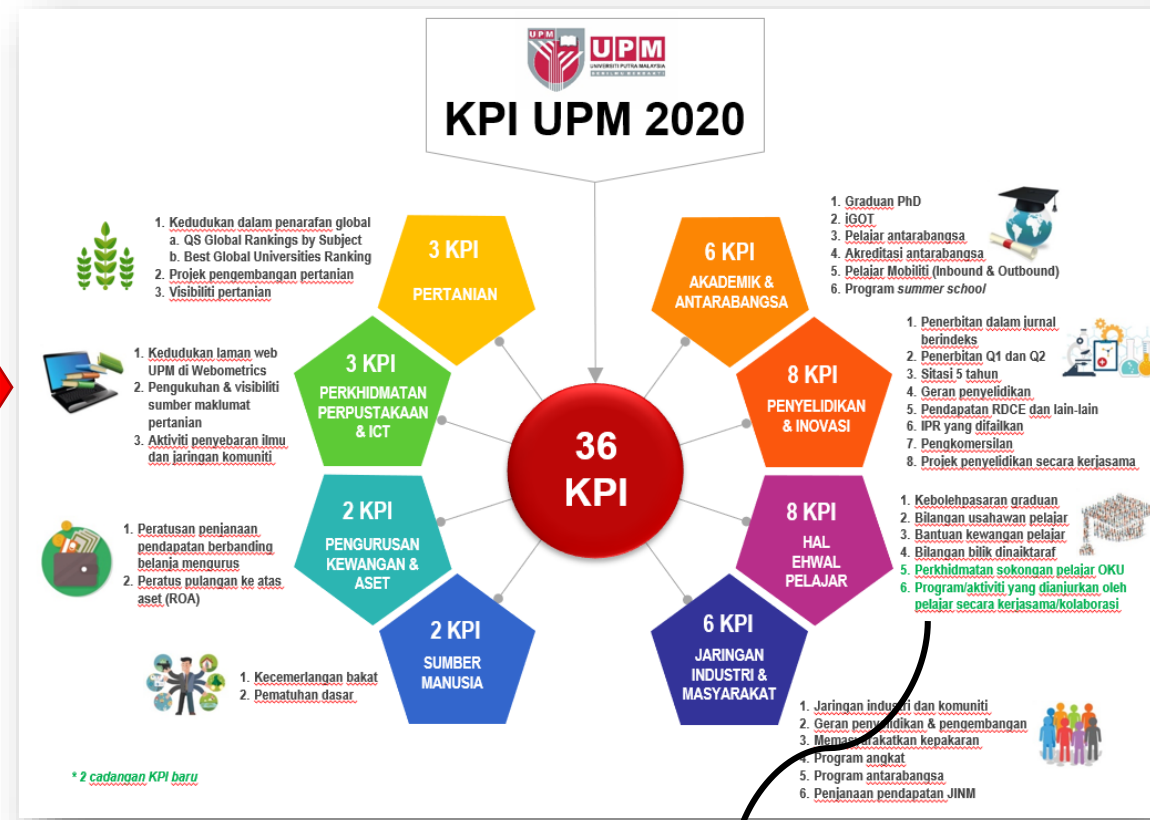


1. KPI UPM

Cadangan KPI 2020



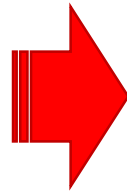
3 KPI 2019 digugurkan



2 cadangan KPI baharu 2020

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

**Penetapan
eLPFA 2019**



(A) PROSES UTAMA **7 Objektif**

Prasiswazah, Siswazah , Penyelidikan dan Inovasi

(B) PROSES SOKONGAN **7 Objektif**

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

(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN

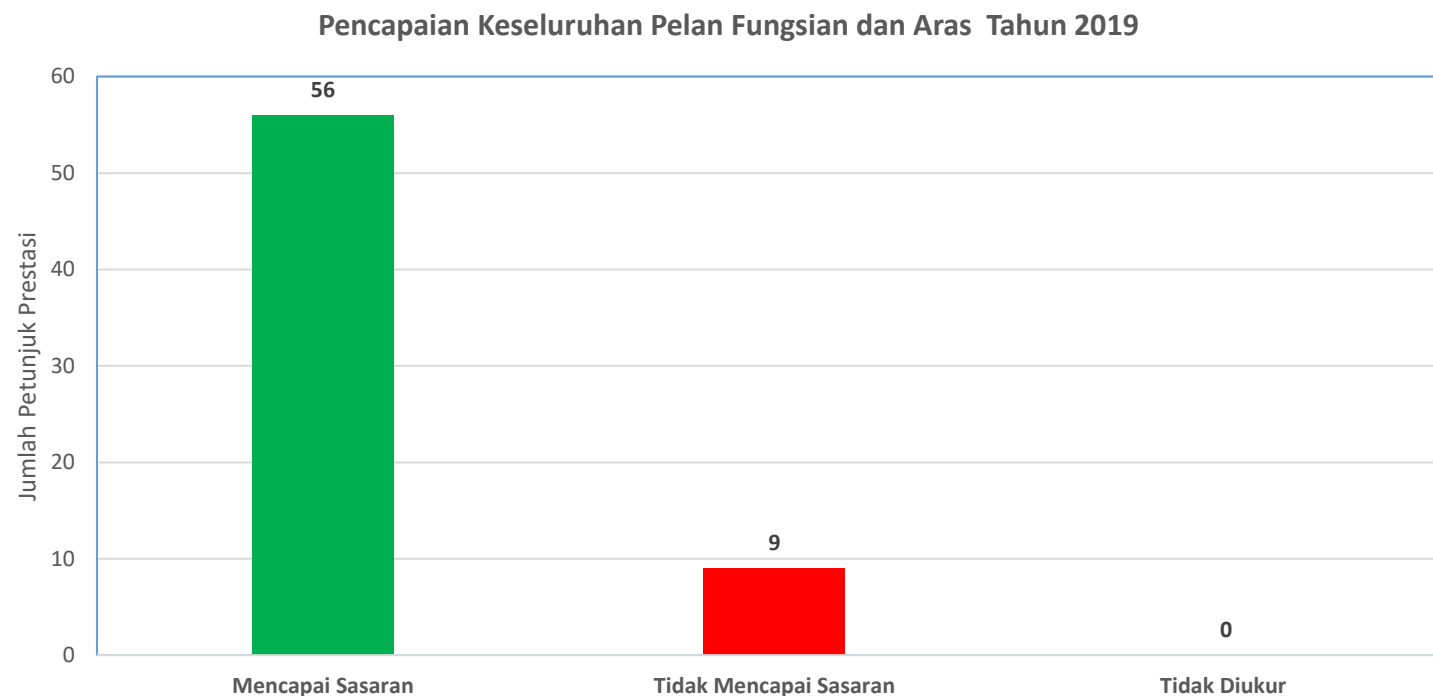
34 objektif

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

PENCAPAIAN KESELURUHAN OBJEKTIF KUALITI PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JANUARI – DISEMBER 2019:

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

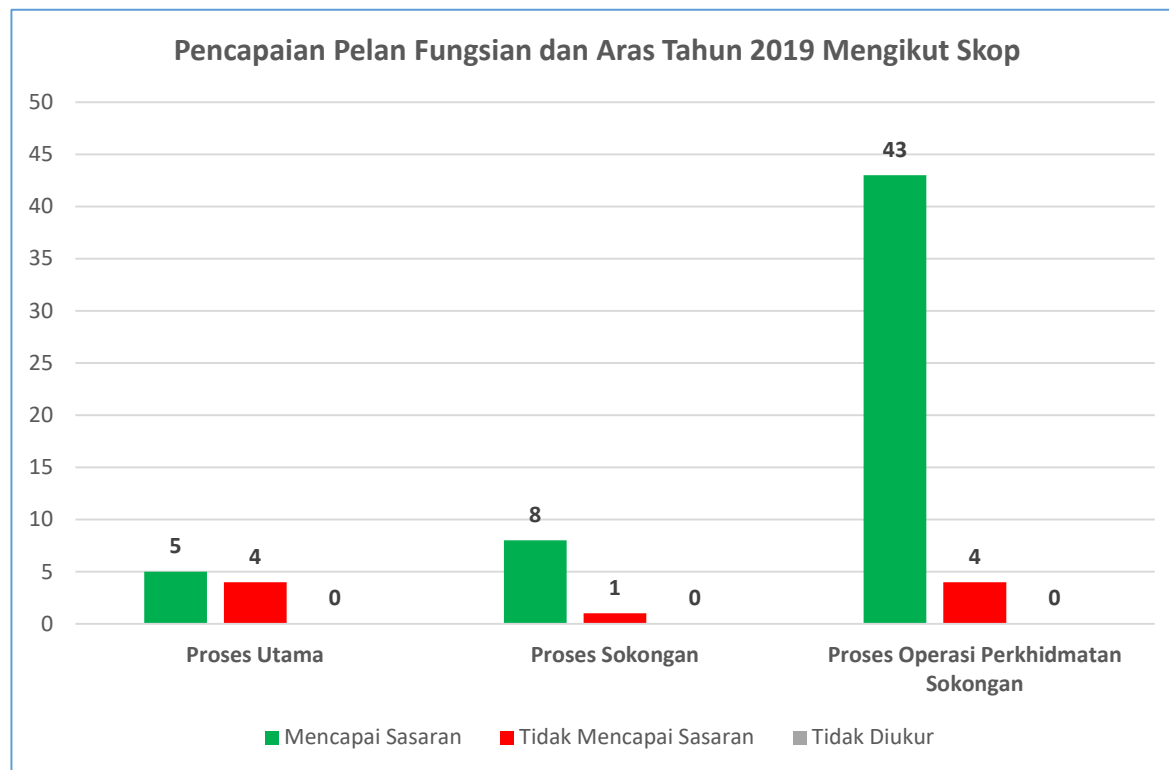
Pelan Fungsian dan Aras Januari – Disember 2019 yang tidak mencapai sasaran diambil tindakan pembetulan @penambahbaikan



**Jumlah keseluruhan =
48 Proses (melibatkan 65 petunjuk prestasi yang mempunyai sasaran pencapaian)**

PENCAPAIAN KESELURUHAN OBJEKTIF KUALITI PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JANUARI – DISEMBER 2019:

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras



Peneraju	Mencapai Sasaran	Tidak Mencapai Sasaran	Tidak diukur	JUMLAH
AKAD	0	3	0	3
SPS	4	1	0	5
P. TNC PI	1	0	0	1
PNC	4	1	0	5
P. Pendaftar	4	0	0	4
P. Bursar	8	0	0	8
PPPA	1	0	0	1
CQA	2	1	0	3
P. TNC HEPA	2	0	0	2
P. TNC JIM	2	0	0	2
PSAS	2	0	0	2
BKU	2	0	0	2
TPU	3	0	0	3
PKU	1	1	0	2
PKKSSAAS	4	1	0	5
PIU	2	0	0	2
CADe	4	0	0	4
iDEC	4	1	0	5
FPV	1	0	0	1
KOLEJ	2	0	0	2
PUPM	1	0	0	1
PPUU	2	0	0	2
JUMLAH	56	9	0	65

Perincian sebagaimana Lampiran Agenda 6.0 (a)(ii)

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

OBJEKTIF KUALITI & PETUNJUK PRESTASI 2019 BAGI PROSES UTAMA YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN:

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
1.	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK ≥ 3.5	30%	28.88%	Kekurangan calon aliran sains lepasan STPM/setaraf pada sesi kemasukan 2019/2020. Kebanyakan calon sains yang mempunyai CGPA yang tinggi lebih memilih untuk mengikuti program kompetitif seperti doktor perubatan, farmasi, pergigian, kejuruteraan, yang mana kebanyakan program tersebut tidak ditawarkan oleh UPM.	Meningkatkan promosi agar pelajar yang cemerlang dengan PNGK ≥ 3.5 memilih UPM sebagai pilihan pertama
			Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bachelors yang ditawarkan	55%	51.19%	Pada sesi 2019/2020, UPM mengambil lebih ramai calon melalui laluan khas iaitu B40, atlet sukan dan orang asli yang mana merit/CGPA mereka kebanyakannya di bawah PNGK 3.50	Skop definisi operasi dimurnikan semula iaitu tidak termasuk pelajar B40, T20, pelajar antarabangsa dan pelajar Sekolah Sukan
			Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK ≥ 3.0	65%	64.20%	Kekurangan calon aliran sains lepasan STPM/setaraf pada sesi kemasukan 2019/2020. Kebanyakan calon sains yang mempunyai CGPA yang tinggi lebih memilih untuk mengikuti program kompetitif seperti doktor perubatan, farmasi, pergigian, kejuruteraan, yang mana kebanyakan program tersebut tidak ditawarkan di UPM	Meningkatkan promosi agar pelajar yang cemerlang dengan PNGK ≥ 3.00 memilih UPM sebagai pilihan pertama
2.	Pengurusan Bantuan Kewangan	Pelajar mendapat keputusan permohonan bantuan kewangan/biasiswa	Peratusan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan	100%	89.00%	Kekurangan dana peruntukan GRF	Wujud tabung khas Minit JKTK 7/2 (2019) pada 23/5/2019

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

OBJEKTIF KUALITI & PETUNJUK PRESTASI 2019 BAGI PROSES SOKONGAN & OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN:

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
3.	Swaakreditasi Program Pengajian	Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	Proses pertimbangan permohonan akreditasi program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh pelaksanaan audit program	100%	72.00%	1. Kelewatan serahan laporan audit program oleh Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit melebihi 1 program pengajian. 2. Petunjuk prestasi sedia ada tidak merangkumi kes audit melibatkan Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit melebihi 1 program. Pelaksanaan pindaan/penambahbaikan proses audit ini telah mula dilaksanakan bermula akhir tahun 2018.	Dicadangkan perubahan/penambahbaikan pada petunjuk prestasi sedia ada dengan membuat pecahan prestasi mengikut kes.
4.	Pengauditan	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peratusan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	90%	86.00%	Tambahan tugas dan penguguran tugas belum diluluskan oleh Mesyuarat JKA kerana tiada mesyuarat diadakan daripada bulan Ogos 2019 hingga 31 Disember 2019.	Pemantauan berkala dan berterusan setiap 2 minggu ke atas status pelaksanaan tugas oleh KAD.
5.	Konsultasi Pergigian	Rawatan pergigian dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit	Peratusan rawatan pergigian	90%	75.30%	Terdapat masalah sistem panggilan pada sistem e-Klinik menyebabkan waktu rawatan sebenar tidak dapat dicatatkan.	Laporan masalah kepada pihak iDEC telah dibuat melalui SPICT dan masih dalam proses penyelesaian.
6.	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan	Kutipan akaun amanah melalui aktiviti penggunaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan serta melalui penggunaan perkhidmatan kumpulan kebudayaan (RM500,000.00 setahun dan ia adalah ketetapan oleh Universiti)	Menerima 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta	30 Bil.	14 Bil.	Kurang tempahan daripada pihak swasta dan kerajaan mengambilkira pihak swasta dan kerajaan mengurangkan penglibatan hiburan berbentuk persembahan.	Objektif Kualiti ini akan dipinda bagi lebih relevan dan memenuhi objektif sebenar

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

OBJEKTIF KUALITI & PETUNJUK PRESTASI 2019 BAGI PROSES SOKONGAN & OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN:

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
7.	Perkhidmatan ICT	Memastikan perkhidmatan baikpulih ICT menepati tempoh respons, (1) tempoh baikpulih dan (2) memenuhi kepuasan pelanggan yang ditetapkan	Tempoh pemulihan masalah sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar - 2 hari bagi sistem aplikasi dan pangkalan data, 28 hari untuk peralatan ICT	90%	78.62%	Perkhidmatan Baik Pulih merangkumi 3 item iaitu: Item Elemen % Pencapaian A Tempoh Respons 55.22 B Tempoh Baik Pulih 91.04 C Kepuasan Pelanggan 89.60 Pengiraan Purata Pencapaian : $(A + B + C)/3 = 78.62\%$ Justeru jelas bahawa item A (Tempoh Respons) memberi kesan secara langsung dalam purata pencapaian keseluruhan tersebut. Item A tersebut dikira secara langsung dari sistem SPICT, di mana pengiraan waktu yang memenuhi tempoh respons (2 Jam) adalah tidak tepat kerana tempoh respon dalam sistem tersebut mengambil kira waktu selepas pejabat (5:00 p.m) . Justeru, penambahbaikan sistem SPICT akan dirancang.	Cadangan naiktaraf sistem SPICT.

CADANGAN PERUBAHAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS UNTUK PENGUKURAN TAHUN 2020

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2019	PENCAPAIAN 2019	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN PERUBAHAN UNTUK PENGUKURAN 2020
1.	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK ≥ 3.0 ke program pengajian bacelor yang ditawarkan (Sasaran 80%)	-	-	-	-	Nota: Tambahan KPI Prasiswazah Baharu 2020
2.	Pengurusan Majlis Konvokesyen	Mengurus majlis konvokesyen yang berkualiti dan dinilai melalui kajian kepuasan pelanggan pada skala 4 dan ke atas daripada skala 5 likert	Peratus responden yang memilih skala 4 dan ke atas daripada skala 5 likert (Sasaran 85%)	-	-	-	-	Nota: Tambahan KPI Prasiswazah Baharu 2020

CADANGAN PERUBAHAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS UNTUK PENGUKURAN TAHUN 2020

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2019	PENCAPAIAN 2019	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN PERUBAHAN UNTUK PENGUKURAN 2020
3.	Mengambil Modal Insan Terbaik	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia/mengikut bidang kepakaran	20%	25.27%	-	-	Cadangan digugurkan dan diganti dengan petunjuk prestasi baharu untuk tahun 2020.
4.	Swaakreditasi Program Pengajian	Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	Proses pertimbangan permohonan akreditasi program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh pelaksanaan audit program	100%	72.00%	1. Kelewatan serahan laporan audit program oleh Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit melebihi 1 program pengajian. 2. Petunjuk prestasi sedia ada tidak merangkumi kes audit melibatkan Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit melebihi 1 program. Pelaksanaan pindaan/penambahbaikan proses audit ini telah mula dilaksanakan bermula akhir tahun 2018.	Dicadangkan perubahan/penambahbaikan pada petunjuk prestasi sedia ada dengan membuat pecahan prestasi mengikut kes.	Proses pertimbangan permohonan akreditasi program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian dilaksanakan dalam tempoh berikut : a) Dua (2) bulan daripada tarikh pelaksanaan audit program bagi Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit satu (1) program pengajian sahaja; b) Tiga (3) bulan daripada tarikh pelaksanaan audit program bagi Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit melebihi satu (1) program pengajian (100%)

CADANGAN PERUBAHAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS UNTUK PENGUKURAN TAHUN 2020

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2019	PENCAPAIAN 2019	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN PERUBAHAN UNTUK PENGUKURAN 2020
5.	Pembangunan Pelajar	Meningkatkan kebolehpasaran graduan	Peratusan graduan bekerja (termasuk yang melanjutkan pengajian) berdasarkan kelayakan dalam bidang pengajian dalam tempoh 6 bulan bergraduasi	85%	86.35%	-	-	Sasaran diubah kepada 86%
6.	Pelaksanaan Perkhidmatan Sesi Kaunseling	Meningkatkan Keberkesanan Perkhidmatan Kaunseling Individu	Peratusan penilaian klien mencapai min 3.75 ke atas	80%	100.00%	-	-	Peratusan penilaian klien mencapai min 4.5 ke atas (Sasaran 80%)
7.	Jaringan Kerjasama Komuniti	Menembusi sekurang-kurangnya 50 daerah daripada 148 daerah setiap tahun	Peratusan pencapaian projek komuniti berdasarkan daerah dari keseluruhan daerah (Seluruh Malaysia) pada tahun semasa	35%	70.95%	-	-	Sasaran diubah kepada 40%

CADANGAN PERUBAHAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS UNTUK PENGUKURAN TAHUN 2020

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2019	PENCAPAIAN 2019	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN PERUBAHAN UNTUK PENGUKURAN 2020
8.	Pemprosesan Bahan Perpustakaan	Meningkatkan Keberkesanan Program Literasi Maklumat	Peratusan Pelajar Mencapai Markah $\geq$ 80% Dalam Ujian Pasca Program Literasi Maklumat (Sasaran 75%)	-	-	-	-	Nota: Penggantian kepada KPI sediaada PSAS untuk pengukuran tahun 2020
9.	Pemprosesan Bahan Perpustakaan	Memproses bahan monograf / tesis / laporan projek / media yang diterima mengikut tempoh	Peratusan bahan monograf/tesis/laporan projek/media diproses dalam tempoh 3 bulan selepas penerimaan (Sasaran 80%)	-	-	-	-	Nota: Penggantian kepada KPI sediaada PSAS untuk pengukuran tahun 2020
10.	Menyedia dan Memantapkan Prasarana Sokongan Pengajaran dan Penyelidikan serta Penjanaan Pendapatan	Menambahbaik prasarana termasuk haiwan ternakan, tanaman dan akuakultur bagi tujuan memantapkan sokongan pengajaran dan penyelidikan serta penjanaan pendapatan Taman Pertanian Universiti	Mendapatkan kelahiran ternakan	15 Bil.	39 Bil.	-	-	Sasaran diubah kepada 20 bil
			Mengeluarkan anak benih tanaman	13000 Bil.	16692 Bil.	-	-	Sasaran diubah kepada 15000 bil
11.	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan	Kutipan akaun amanah melalui aktiviti penggunaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan serta melalui penggunaan perkhidmatan kumpulan kebudayaan (RM500,000.00 setahun dan ia adalah ketetapan oleh Universiti)	Menerima 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta	30 Bil.	14 Bil.	-	-	Cadangan petunjuk prestasi ini digugurkan. Pengukuran prestasi berkaitan tempahan perkhidmatan kebudayaan diukur berdasarkan skala likert tahap kepuasan pelanggan.
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan setahun	4.5 Skor	4.8 Skor	-	-	Peratusan penilaian pelanggan mendapat skor min 4.5 daripada 5.0 bagi tempahan perkhidmatan kebudayaan (Sasaran 4.5 Skor)

CADANGAN PERUBAHAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS UNTUK PENGUKURAN TAHUN 2020

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2019	PENCAPAIAN 2019	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN PERUBAHAN UNTUK PENGUKURAN 2020
12.	Proses Pengendalian Solat Fardhu Berjemaah dan Solat Jumaat	Menjamin solat fardhu 5 waktu berjemaah dan solat jumaat dilaksanakan dengan sempurna	Peratusan Imam dan Bilal yang menghadiri kursus dan latihan pementapan kompetensi mencapai tahap yang memuaskan	100%	100%	-	-	Peratusan Imam/Bilal yang mematuhi jadual tugas dengan sempurna (sasaran 100%)
13.	Pelaksanaan, Penyelenggaraan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Pembelajaran	Menyediakan perkhidmatan PutraBLAST kepada pelajar, pensyarah dan pentadbir sistem	Jumlah kursus aktif di Pusat Tanggungjawab (PTJ) mempunyai minimum 13 item Pembelajaran Teradun atau Blended Learning (BL) pada akhir semester	60%	77.22%	-	-	Sasaran diubah kepada 70%
14.	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran	Mengukur tahap kepuasan pelajar hasil daripada kajian exit survey	Peratus pelajar mencatatkan penilaian > 6.00 (baik) dari skala 10 mata bagi kajian exit survey pelajar tahun akhir	65%	78.70%	-	-	Sasaran diubah kepada 70%

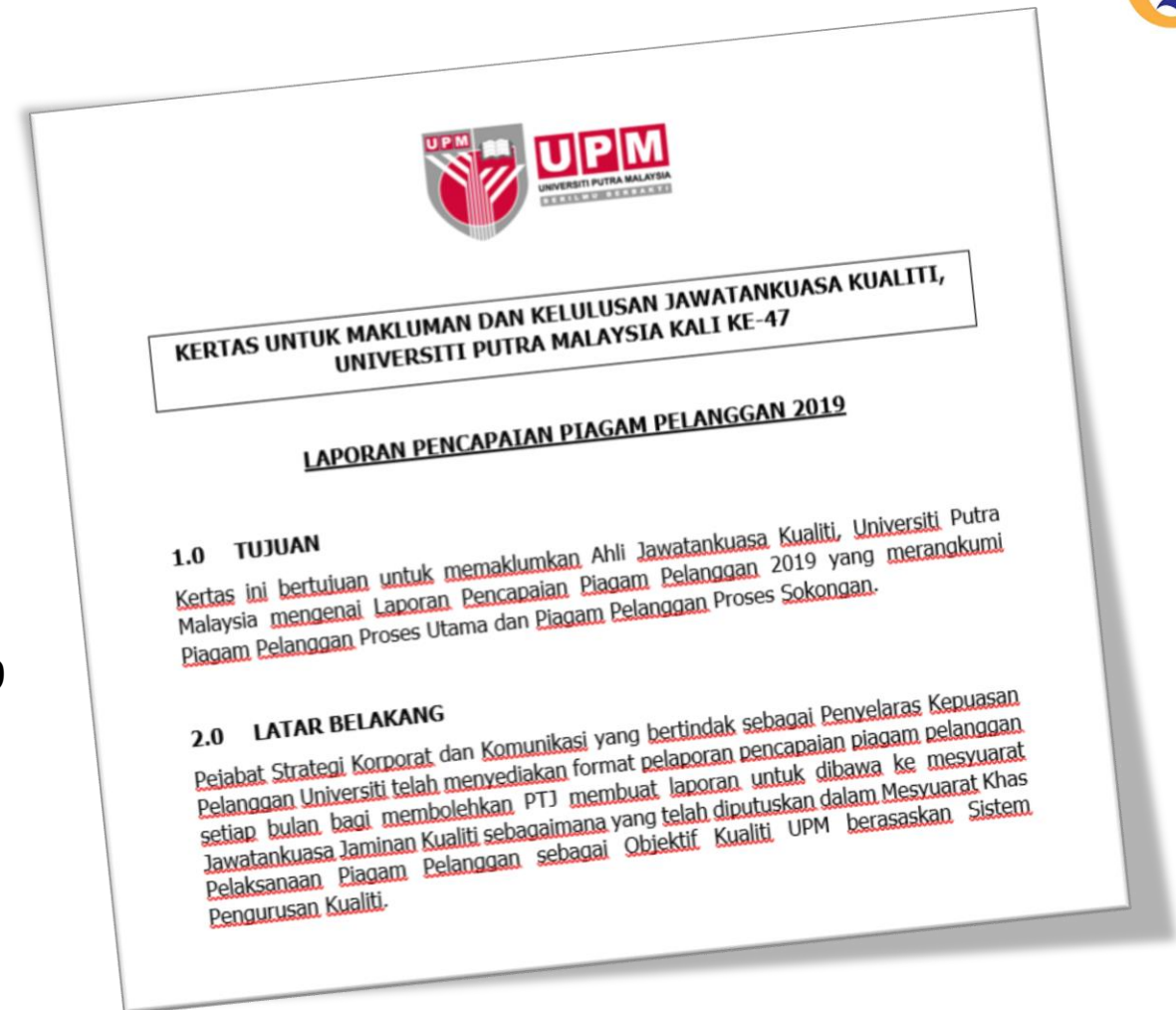
CADANGAN PERUBAHAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS UNTUK PENGUKURAN TAHUN 2020

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2019	PENCAPAIAN 2019	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN PERUBAHAN UNTUK PENGUKURAN 2020
15.	Perkhidmatan ICT	Memastikan perkhidmatan baikpulih ICT menepati tempoh respons, tempoh baikpulih dan memenuhi kepuasan pelanggan yang ditetapkan	Kekal	Kekal	-	-	-	<u>Perubahan Objektif kualiti-</u> Memastikan perkhidmatan baikpulih ICT menepati (1) tempoh baikpulih dan (2) memenuhi kepuasan pelanggan yang ditetapkan
16.	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penginapan dan Aktiviti Pelajar	Menyediakan kemudahan dan persekitaran penginapan pelajar yang kondusif serta peralatan aktiviti pelajar yang bersesuaian	Indeks keselesaan dan petunjuk prestasi pada purata 4.0 (skala likert 5)	86%	86.34%	-	-	Sasaran diubah kepada 87%
17.	Penilaian Pengajaran Kursus/Amali	Meningkatkan kualiti pengajaran kursus/amali	Peratusan pensyarah/pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Prasiswazah	95%	99.60%	-	-	Sasaran diubah kepada 98%
			Peratusan pensyarah/pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Siswazah	95%	99.60%	-	-	Sasaran diubah kepada 98%

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

Dibentangkan oleh **Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti:**

Rujuk Laporan Agenda 6 (a) (iii) – Pencapaian Piagam Pelanggan Bagi Tempoh Januari hingga Disember 2019



Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti dimohon mengambil perhatian berhubung laporan pencapaian 3 kategori objektif kualiti UPM bagi tempoh Januari hingga Disember 2019:

1. Status pencapaian **KPI UPM** yang dibentang semasa Bengkel Penilaian Pencapaian KPI Q4 UPM pada 10 Februari 2020;
2. Status pencapaian **Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras**. PTJ/Peneraju dimohon melaksanakan tindakan pembetulan/penambahbaikan terhadap Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras yang tidak mencapai sasaran;
3. Meluluskan **cadangan pindaan Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Tahun 2020** untuk diambil tindakan oleh peneraju yang terlibat; dan
4. Status pencapaian **Piagam Pelanggan Proses Utama dan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan**. PTJ/Peneraju dimohon melaksanakan tindakan pembetulan/penambahbaikan terhadap piagam pelanggan yang tidak mencapai sasaran.