



**KERTAS UNTUK MAKLUMAN DAN KELULUSAN JAWATANKUASA KUALITI,
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KE-47**

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2019

1.0 TUJUAN

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia mengenai Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan 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 – DIS 2019		CATATAN
		SASARAN	PENCAPAIAN	
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%	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%	100%	
3.	Mengeluarkan keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1) hari selepas disahkan oleh Senat UPM	100%	100%	
4.	Memaparkan notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, dalam tempoh 30 hari sebelum Majlis Konvokesyen	100%	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).	100%	99.64%	
6.	Mengeluarkan surat kelulusan pertukaran program selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu pertama semester pengajian.	100%	95.2%	
7.	Mengumumkan keputusan semakan gagal dan berhenti (GB) selewat-lewatnya pada hari Jumaat minggu kedua bulan Mac bagi semester pertama (Program Bachelo Sepenuh Masa).	100%	100%	
8.	Mengeluarkan surat tawaran kemasukan pelajar antarabangsa dalam tempoh enam (6) minggu selepas permohonan lengkap diterima bagi program tanpa temuduga.	100%	100%	

PASCA SISWAZAH

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2019		CATATAN
		SASARAN	PENCAPAIAN	
1.	Mengeluarkan keputusan permohonan memasukkan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah.	80%	96.75%	
2.	Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	100%	100%	
3.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	100%	100%	
4.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	100%	100%	
5.	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program/bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima.	80%	100%	
6.	Memaklumkan keputusan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan	80%	97.77%	
7.	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah (GRF/GRA) selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	90%	85%	
8.	Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan.	90%	100%	
9.	Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan	73% (Sasaran 2018 81%)	77.77%	
10.	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas keputusan Senat.	100%	100%	
11.	Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesah Senat	100%	100%	

PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR PENYELIDIKAN DAN INOVASI

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2017		CATATAN
		SASARAN	PENCAPAIAN	
1.	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan geran dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat penaja.	100%	100%	
2.	Mengeluarkan surat tawaran Geran dalam tempoh 21 hari bekerja selepas menerima proposal muktamad daripada penyelidik	100%	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%	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%	100%	
5.	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menyertai pameran pertandingan penyelidikan dalam tempoh 21 hari bekerja daripada tarikh tutup permohonan	100%	100%	
6.	Memaklumkan keputusan permohonan kelulusan ethical clearance dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima keputusan daripada jawatankuasa yang terlibat.	100%	100%	

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama	25
Mohon digugurkan	-
<u>Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama terkini</u>	<u>25</u>
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	22
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	3

- 3.1 Berdasarkan laporan yang diterima didapati PTJ tidak dapat memenuhi keperluan piagam pelanggan yang dinyatakan kerana pihak yang bertanggungjawab tidak mematuhi tempoh masa yang ditetapkan bagi proses yang dinyatakan.
- 3.2 PTJ perlu memastikan pihak yang berkaitan memahami dan mematuhi keperluan piagam pelanggan yang disediakan.

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
1	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	5	5		
2	Bahagian Pentadbiran, Pejabat Naib Canselor	3	1	2	
3	Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi	7	4	3	
4	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	5	5		
5	Pusat Jaminan Kualiti	4	4		
6	Pusat Pengurusan Wakat, Zakat dan Endowment	2	1	1	

AGENDA 6 (a) (iii)

BIL	PTJ	BILANGAN PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR
7	Bahagian Audit Dalam	2	2		
8	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	1		1	
9	Pusat Alumni	1	1		
10	Pusat Sukan	1	1		
11	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	1	1		
12	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	1	1		
13	Bahagian Kaunseling UPM	1	1		
14	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)	1	1		
15	Pejabat Pendaftar	8	8		
16	Pejabat Bursar	6	4	2	
17	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	3	2	1	
18	Penerbit	4	4		
19	Pusat Kebudayaan dan Keseniaan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	4	3	1	
20	Pusat Kesihatan Universiti	12	9	3	
21	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	4	4		
22	Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser	2	1	1	
23	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	1	1		
24	Pusat Islam	4	4		
25	Pusat Antarabangsa	3		3	
26	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	5	4	1	
27	Pusat Transformasi Komuniti Universiti	3	3		
28	Pusat Asasi Sains Pertanian	3	3		

AGENDA 6 (a) (iii)

BIL	PTJ	BILANGAN PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR
29	Bahagian Keselamatan	5	5		
30	Taman Pertanian Universiti	4	2	?	?
31	Kolej	3	2	1	
32	Pusat Pembangunan Akademik	4	4		
33	Pejabat Penasihat Undang-Undang	3	3		
JUMLAH		116	94	20	

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan	116
Mohon digugurkan	-
<u>Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan terkini</u>	<u>116</u>
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	94
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	20
Jumlah Piagam Pelanggan belum boleh diukur	-

- 4.1 Berdasarkan laporan yang diterima didapati PTJ tidak dapat memenuhi keperluan piagam pelanggan yang dinyatakan kerana pihak yang bertanggungjawab tidak mematuhi tempoh masa yang ditetapkan bagi proses yang dinyatakan.

- 4.2 Terdapat piagam pelanggan yang tidak dapat dicapai kerana kelewatan dipihak pelanggan dan juga masalah teknikal.
- 4.3 Terdapat piagam pelanggan yang perlu dilihat semula oleh PTJ dengan mengenalpasti isu sebenar ketidakpatuhan kepada piagam pelanggan dan dicadangkan pindaan dibuat kepada piagam pelanggan tersebut.
- 4.4 Semakan oleh CoSComm mendapati pihak kolej mempunyai tiga (3) piagam pelanggan tetapi hanya melaporkan satu (1) sahaja. CoSComm tidak dapat mengenalpasti sama ada ianya merupakan tambahan atau sedia ada.

5.0 PENAMBAHBAIKAN PIAGAM PELANGGAN

- 5.1 PTJ yang tidak dapat memenuhi keperluan piagam pelanggan pada 2019 perlu meneliti semula punca masalah bagi piagam pelanggan tersebut dan menghantar maklumbalas kepada CoSComm pada 28 Februari 2020.
- 5.2 PTJ yang perlu membuat pindaan dicadangkan membuat pindaan dengan segera supaya urusan analisis berjalan dengan lancar bagi tahun 2020. PTJ yang telah mengambil tindakan penambahbaikan piagam pelanggan ialah Bursar, Pusat Alumni, Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa dan CoSComm.

6.0 SYOR

Ahli mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti dimohon mengambil perhatian dan tindakan kepada laporan pencapaian Piagam Pelanggan 2019 yang telah dibentangkan.