



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-50

AGENDA 6(a)(iii):

LAPORAN PIAGAM PELANGGAN 2020

18 FEBRUARI 2021 | MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING

 UniPutraMalaysia

 @uputramalaysia

 uniputramalaysia

 universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

**KERTAS UNTUK MAKLUMAN DAN KELULUSAN JAWATANKUASA
KUALITI, UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KE-50**

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2020

1.0 TUJUAN

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Jawatankuasa Kualiti, Universiti Putra Malaysia mengenai Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan 2020 yang merangkumi Piagam Pelanggan Proses Utama dan Piagam Pelanggan Proses Sokongan.

2.0 LATAR BELAKANG

Pusat Strategi Dan Perhubungan Korporat(PSPK) 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 2020		PUNCA KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN PEMBETULAN
		SASARAN	PENCAPAIAN		TARIKH PEMBETULAN
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, tempoh 30 hari sebelum Majlis Konvokesyen	100%	Tidak boleh diukur		
5.	Memaklumkan kelulusan keatas permohonan pemindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-7 semester pengajian	100%	99.66%	Masih ada PTJ yang belum mengambil tindakan ke atas permohonan walaupun tempoh mempertimbangkan permohonan telah dipanjangkan hingga M ke7 kuliah	Email peringatan kepada Timbalan Dekan Akademik terlibat sebagai peringatan telah dihantar. 2 Disember 2020



BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2020		PUNCA KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN PEMBETULAN
		SASARAN	PENCAPAIAN		TARIKH PEMBETULAN
6.	Mengeluarkan surat kelulusan pertukaran program selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu pertama semester pengajian.	100%	100%		
7.	Mengumumkan keputusan semakan gagal dan berhenti (GB) selewat lewatnya pada hari Jumaat minggu kedua bulan Mac bagi Semester pertama (Program Bacelor Sepenuh Masa).	100%	100%		
8.	Mengeluarkan surat tawaran kemasukan pelajar antarabangsa dalam tempoh enam (6) minggu selepas permohonan lengkap program tanpa temuduga.	100%	100%		



PASCA SISWAZAH

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2020		PUNCA KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN PEMBETULAN
		SASARAN	PENCAPAIAN		TARIKH PEMBETULAN
1.	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukkan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah.	80%	91.10%		
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%	98%		
6.	Memaklumkan keputusan naik taraf pengajian ke program PhD selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan	80%	97%		
7.	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah(GRF/GRA) selewat-lewatnya dua(2) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	90%	100%		
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%	58.51%	PKPB/PKP menyebabkan kelewatan proses viva pelajar. Pemeriksa lewat kemukakan laporan/pemeriksa menolak lantikan. Pelajar mohon tangguh viva disebabkan kekangan online viva.	Proses viva secara atas talian diteruskan pada tahun 2021 disebabkan pandemic COVID 19 dan akan diteruskan sebagai pilihan walaupun telah tamat PKP/PKPB. Peringatan diberikan 3 kali melalui sistem Thesis Online

2 Januari 2021

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 2020		PUNCA KETIDAKCAPAIAN	TINDAKAN PEMBETULAN
		SASARAN	PENCAPAIAN		TARIKH PEMBETULAN
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 berkerja 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
<u>Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama terkini</u>	<u>25</u>
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	22
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	2
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak boleh diukur	1

3.1 Berdasarkan laporan yang diterima didapati proses utama yang tidak dapat memenuhi keperluan piagam:

Proses utama bagi Pra-Siswazah,

Bil.4 iaitu memaparkan notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, dalam tempoh 30 hari sebelum Majlis Konvekesyen **tidak boleh diukur** disebabkan **Majlis Konvokesyen yang tidak dapat dilaksanakan kerana Pandemik COVID -19.**

Bil.5 iaitu Memaklumkan kelulusan keatas permohonan pemindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-7 semester pengajian **tidak tercapai** disebabkan **pihak yang bertanggungjawab tidak mematuhi tempoh masa yang ditetapkan dalam proses yang dinyatakan.**

Proses Utama Pasca Siswazah.

Bil.9 iaitu Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan **tidak tercapai** disebabkan **penularan pandemic COVID-19 yang menyebabkan kelewatan pada proses tersebut.**

4.0 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN

Jumlah PTJ yang terlibat adalah sebanyak 34. 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	2	1	
3	Pusat Strategi Dan Perhubungan Korporat	7	6	1	
4	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	5	3	2	
5	Pusat Jaminan Kualiti	4	4		
6	Pusat Pengurusan Wakat, Zakat dan Endowment	2	1	1	
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		



BIL	PTJ	BILANGAN PIAGAM PELANGGAN	TERCAPAI	TIDAK TERCAPAI	MASIH BELUM BOLEH DIUKUR
16	Pejabat Bursar	6	5	1	
17	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	3	2	1	
18	Penerbit	5	4	1	
19	Pusat Kebudayaan dan Keseniaan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	4	2		2
20	Pusat Kesihatan Universiti	11	8	2	1
21	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	4	3	1	
22	Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser	2	2		
23	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	3	2		1
24	Pusat Islam	4	3		1
25	Pusat Antarabangsa	3	1	2	
26	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	5	5		
27	Pusat Transformasi Komuniti Universiti	3	3		
28	Pusat Asasi Sains Pertanian	3	3		
29	Bahagian Keselamatan	5	5		
30	Taman Pertanian Universiti	5	5		
31	Kolej	3	3		
32	Pusat Pembangunan Akademik	4	3		1
33	Pejabat Penasihat Undang-Undang	3	2	1	
34	Unit Integriti	1	1		
JUMLAH		120	100	14	6

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan	120
<u>Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan terkini</u>	<u>120</u>
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	100
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	14
Jumlah Piagam Pelanggan belum boleh diukur	6

- 4.1 Berdasarkan laporan yang diterima didapati piagam pelanggan yang **tidak dicapai** dan tidak dapat memenuhi keperluan piagam pelanggan yang dinyatakan disebabkan penularan wabak COVID-19 yang menyebabkan kelewatan pada proses tersebut yang mana negara melalui pelaksanaan penguatkuasaan perintah kawalan pergerakan(PKP) dan perintah kawalan pergerakan bersyarat(PKPB), staf terpaksa bekerja dari rumah dan mempunyai limitasi keatas capaian internet yang mengganggu dan menyebabkan kelewatan dalam proses tersebut.
- 4.2 Terdapat piagam pelanggan yang **tidak dicapai** kerana kelewatan dipihak pelanggan yang tidak mematuhi tempohmasa proses dan juga masalah teknikal sistem diatas talian.

- 4.3 Piagam pelanggan proses sokongan yang **tidak boleh diukur** adalah disebabkan tiada permohonan proses dan ini juga kerana berlakunya pandemic COVID-19 dan penguatkuasaan Perintah kawalan pergerakan(PKP) dan perintah kawalan pergerakan bersyarat(PKPB)

5.0 PENAMBAHBAIKAN PIAGAM PELANGGAN

PTJ yang perlu dan ingin membuat pindaan dicadangkan membuat pindaan sebelum memasuki tahun baharu 2022 dan perlu mendapat pengesahan dari Mesyuarat Pengurusan PTJ, ini bagi memudahkan urusan analisis berjalan dengan lancar bagi tahun penilaian laporan piagam pelanggan akan datang.

6.0 SYOR

Ahli mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti dimohon mengambil perhatian dan tindakan kepada Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan 2020 yang telah dibentangkan.