



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI



**Universiti
Putra
Malaysia**



MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KALI KE-52

AGENDA 11 (b): HAL-HAL LAIN – PENAMBAHBAIKAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2022

2 DISEMBER 2021 | 9.00 PAGI | MENERUSI APLIKASI ZOOM MEETING

[UniPutraMalaysia](#)

[@uputramalaysia](#)

[uniputramalaysia](#)

[universitiputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

PENEMUAN AUDIT DALAMAN TAHUN 2021

2 penemuan Audit Dalaman Tahun 2021 berkaitan Pelan Fungsian dan Aras



Penemuan Audit Dalaman QMS Tahun 2021

[CQA-OFI-QMS-02 / 6.2 / PGR]

Dicadangkan objektif kualiti yang diwujudkan peringkat pelan fungsian dan aras UPM ditambahbaik oleh Peneraju supaya lebih relevan dengan proses perkhidmatan yang memberi impak peningkatan kepuasan pelanggan bukan hanya berdasarkan pelaksanaan aktiviti sebagai contoh Pengurusan Majlis Konvokesyen.

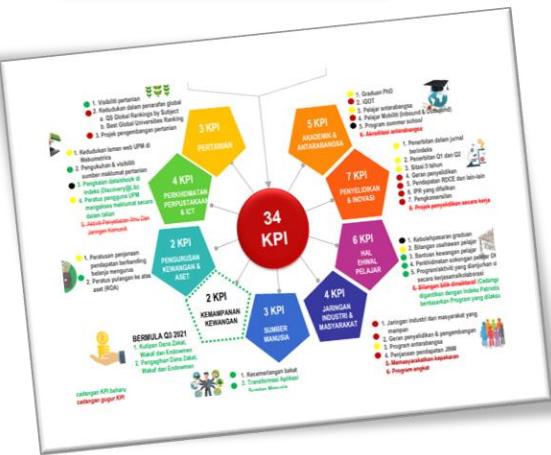
[CQA-OFI-QMS-03 / 10.2 / PGR]

Dicadangkan kaedah yang bersesuaian ditentukan bagi memastikan punca penyebab ketidakakuratan yang dijumpai semasa audit dalaman atau petunjuk prestasi (KPI) Pelan Fungsian dan Aras yang tidak tercapai dapat dikenalpasti dengan tepat supaya tindakan pembetulan yang diambil oleh PTJ lebih berkesan.

JUSTIFIKASI KEPERLUAN SEMAKAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021

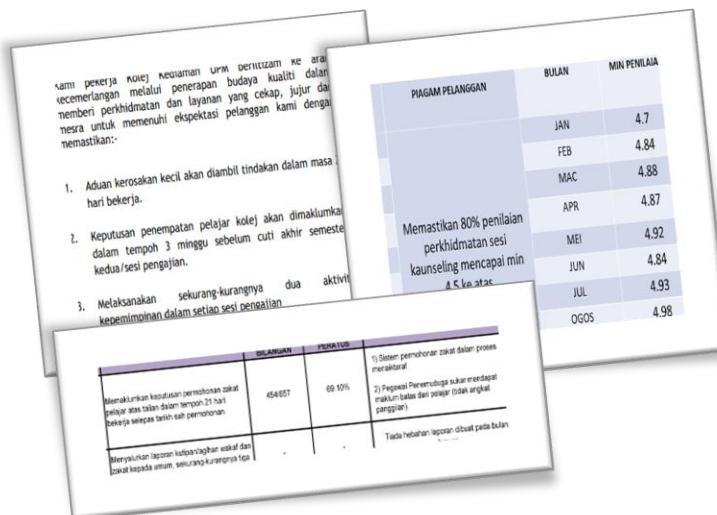
1

Petunjuk Prestasi PFA bertindih dengan Pengukuran KPI UPM



2

Petunjuk Prestasi PFA bertindih dengan pengukuran Piagam Pelanggan PTJ



3

Petunjuk Prestasi PFA bertindih dengan kawalan dan pemantauan sedia ada dalam dokumentasi ISO (Prosedur/Arahan Kerja/Garis Panduan)

The figure shows three pages of ISO documentation:

- PEJABAT TAHBILAH DAN CANSelor (PJT) (ANTARABANGSA)**: A form titled 'PROSEDUR PEMBERTAHILAHAN PROGRAM' with sections for SKOP, TANGGUNGJAWAB, DOSEN KAJI, DOSEN PENILAI, and TERMINOLOGY DAN SINGKATAN.
- PIAGAM PELANGGAN**: A table titled 'PIAGAM PELANGGAN' showing monthly satisfaction scores from January to August.
- BERBOLA Q3 2021**: A table titled 'BERBOLA Q3 2021' showing student satisfaction scores across various categories.

PELAN TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2022

Penemuan Audit Dalaman QMS Tahun 2021

[CQA-OFI-QMS-02 / 6.2 / PGR]
Dicadangkan objektif kualiti yang diwujudkan peringkat pelan fungsian dan aras UPM ditambahbaik oleh Peneraju supaya lebih relevan dengan proses perkhidmatan yang memberi impak peningkatan kepuasan pelanggan bukan hanya berdasarkan pelaksanaan aktiviti sebagai contoh Pengurusan Majlis Konvokesyen.

[CQA-OFI-QMS-03 / 10.2 / PGRI]
Dicadangkan kaedah yang bersesuaian ditentukan bagi memastikan punca penyebab ketidakakuratan yang dijumpai semasa audit dalaman atau petunjuk prestasi (KPI) Pelan Fungsian dan Aras yang tidak tercapai dapat dikenalpasti dengan tepat supaya tindakan pembetulan yang diambil oleh PTJ lebih berkesan.

Perincian Petunjuk Prestasi dan kaedah yang tepat pengenapstian punca/tindakan pembetulan akan dibentangkan semasa sesi libat sama dengan Peneraju Proses.



Pelan Tindakan CQA:

- 1) Mengenalpasti Pelan Fungsian dan Aras Peneraju Proses Tahun 2021 yang perlu ditambahbaik supaya relevan dan berfokuskan hasil (outcome based).
- 2) Melaksanakan proses libatsama bersama peneraju proses yang terlibat yang dijadualkan pada awal Januari 2022.

Pelan Tindakan Peneraju Proses:

- 1) Menyemak dan menambahbaik Pelan Fungsian dan Aras Peneraju Proses untuk penetapan pengukuran tahun 2022 untuk dilaporkan semasa Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-53 pada Februari 2022.
- 2) Mengenalpasti punca dan tindakan pembetulan yang tepat bagi petunjuk prestasi yang tidak mencapai sasaran tahun 2021 (berdasarkan pengukuran Januari – Disember 2021).



Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti dimohon mengambil maklum dan perhatian berhubung:

1. penemuan Audit Dalaman QMS Tahun 2021 berhubung Pelan Fungsian dan Aras;
2. justifikasi keperluan semakan Pelan Fungsian dan Aras tahun 2021; dan
3. cadangan tindakan bagi pelaksanaan penambahbaikan Pelan Fungsian dan Aras tahun 2022.





Terima Kasih

[UniPutraMalaysia](#) [@uputramalaysia](#) [uniputramalaysia](#) [universitiputramalaysia](#)
PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE