

**MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)  
SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) MS ISO 9001  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI KEEMPAT**

Tarikh : 22 Mei 2014  
 Masa : 9.00 pagi  
 Tempat : Dewan Senat, Bangunan Pentadbiran  
 Kehadiran : Lampiran A

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p><b>PENDAHULUAN</b></p> <p>Kata Aluan</p> <p>Pengerusi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) mengalu-alu kehadiran ahli mesyuarat ke Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001 Universiti Putra Malaysia (UPM) kali keempat yang diadakan setahun sekali;</li> <li>(b) memaklumkan mewakili Naib Canselor sebagai Pengerusi yang tidak dapat hadir kerana berurusan di Kementerian; dan</li> <li>(c) mengingatkan ahli terma rujukan (TOR) MKSP adalah:           <ul style="list-style-type: none"> <li>i. melaksanakan semakan pengurusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti secara berkala bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti terus sesuai, mencukupi dan berkesan;</li> <li>ii. membuat penilaian ke atas peluang penambahbaikan dan keperluan perubahan kepada Sistem Pengurusan kualiti termasuk dasar kualiti dan objektif kualiti; dan</li> <li>iii. meneliti laporan yang berkaitan dan membuat keputusan yang sesuai.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>4.1 Pengesahan Minit Mesyuarat</b></p> <p>Minit mesyuarat kali ketiga disahkan tanpa sebarang pindaan.</p>	<p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p>
		<b>Makluman</b>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
4.2	<p><b>Tindakan Susulan daripada Mesyuarat Lepas (Minit MKSP kali Ke-3)</b></p> <p>Mesyuarat dimaklumkan berkenaan tindakan susulan yang telah dilaksana daripada mesyuarat yang lepas iaitu:</p> <p>4.2.1 daripada minit 3.2.9 – Tindakan Susulan daripada Mesyuarat kali ke-2: Polisi penyelenggaraan telah dibentang dan diluluskan dalam Mesyuarat Pegawai Kanan pada 2 Mei 2013;</p> <p>4.2.2 daripada minit 3.3.2 (d) – Audit Dalaman 2013: Dua (2) isu yang dilapor menerima teguran daripada pihak SIRIM dalam tempoh dua (2) tahun berturut-turut dan masih dijumpai semasa audit dalaman telah diambil tindakan iaitu:</p> <p>(a) Isu Kolej yang telah diserah urus pada PJSD atau UPM Holdings. Mesyuarat mengambil perhatian Kolej Mohamed Rashid (KMR) telah menyediakan Perjanjian Perkhidmatan Bangunan Kolej Mohamad Rashid, Universiti Putra Malaysia Serdang, Selangor Darul Ehsan dan telah ditandatangani pada 27 November 2013. Manakala pihak pengurusan Kolej Serumpun telah menyediakan Laporan Ketidakpatuhan PJSD terhadap kerja-kerja seperti termaktub dalam kontrak konsesi. Laporan ini akan dibentang oleh Pengetua Kolej Serumpun dalam Mesyuarat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni) bersama Pengetua; dan</p> <p>(b) Isu bahan kimia luput, bahan kimia yang dibuka tidak dicatatkan, markah yang tidak sama antara Sistem Maklumat Pelajar (SMP) dan data mentah serta alat tentukuran. Mesyuarat meminta semua Pusat tanggungjawab (PTJ) mengambil perhatian berkenaan isu ini. Mesyuarat melaporkan tindakan yang diambil oleh Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul (FBSB) dan Institut Biosains (IBS) iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. meningkatkan pemantauan makmal dengan mengemaskini bahan kimia, memberi peringatan dalam mesyuarat Fakulti mengenai markah pelajar, dan mengemaskini dan mengaktif semula Jawatankuasa Tentukur; dan</li> <li>ii. memberi peringatan kepada semua staf makmal yang mengurus dan menggunakan bahan kimia.</li> </ul>	<p><b>Makluman</b></p> <p><b>Tindakan: Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)</b></p> <p><b>Tindakan: Semua PTJ berkaitan kecuali FBSB dan IBS</b></p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>4.2.3 daripada minit 3.3.2 (e) – Audit Dalaman 2013: Makluman kepada staf telah dilaksanakan oleh PTJ supaya mengambil perhatian pada lima (5) klausa ketakakuran yang tertinggi iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) klausa 7.5.1 - Perancangan untuk Realisasi Produk sebanyak 66 OE (29.1%);</li> <li>(b) klausa 4.2.4 - Kawalan Rekod sebanyak 36 OE (15.9%);</li> <li>(c) klausa 8.2.4 - Pemantauan dan Pengukuran Proses sebanyak 16 OE (7.0%);</li> <li>(d) klausa 6.4 - Persekutaran Kerja sebanyak 9 OE (4.0%); dan</li> <li>(e) klausa 5.5.1 - Tanggungjawab dan Kuasa sebanyak 9 OE (4.0%).</li> </ul>	<b>Makluman</b>
	<p>4.2.4 daripada minit 3.4.1 – Maklum balas Pelanggan: Laporan analisis perbandingan penerimaan maklum balas tahun semasa dengan tahun sebelumnya telah disediakan oleh Peneraju pada laporan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan kali ke-4.</p>	<b>Makluman</b>
	<p>4.2.5 daripada minit 3.4.2 (c) iii – Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan: Tindakan telah dilaksana untuk meningkatkan jumlah responden bagi skop prasiwazah iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) membuat hebahan dari masa ke semasa melalui Buletin Putra dan Laman Web termasuk Kajian Kepuasan Pelanggan yang lain;</li> <li>(b) meminta pelajar mengisi kajian kepuasan pelanggan sambil menunggu urusan di kaunter atau sambil menunggu urusan dengan pegawai;</li> <li>(c) mengedar borang salinan keras (<i>hard copy</i>) ke fakulti dan kolej kediaman dan di dewan kuliah (dengan kerjasama pensyarah berkaitan); dan</li> <li>(d) merancang untuk menghantar kajian kepuasan pelanggan melalui emel kumpulan (<i>group email</i>) mengikut fakulti atau program bergantung kepada kesediaan pihak Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC). Mesyuarat mengambil perhatian tindakan membangunkan kumpulan emel ini dijangka selesai pada semester Ke-2 sesi 2013/2014).</li> </ul>	<b>Makluman</b> <b>Makluman</b> <b>Makluman</b> <b>Makluman dan Tindakan: TWP Prasiswazah dan iDEC</b>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>4.2.6 daripada minit 3.4.2 (e) i. – Kajian Kepuasan Pelanggan: Tindakan telah dilaksana untuk meningkatkan peratus pencapaian kualiti perkhidmatan proses prasiswazah iaitu:</p> <p>(a) memaklumkan kepada semua TWP fakulti melalui surat pemakluman dan Mesyuarat Semakan Keberkesanan Proses (MSKP) Perkhidmatan Utama Prasiswazah UPM Kali Ke-4 (Bil 2/2013) pada 2 Ogos 2013 meminta melaporkan tindakan pelaksanaan masing-masing untuk meningkatkan skor yang rendah bagi empat (4) item di bawah kualiti perkhidmatan proses prasiswazah iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Pegawai mudah dihubungi;</li> <li>ii. Peraturan akademik jelas dan mudah difahami;</li> <li>iii. Portal pelajar membantu mengurus maklumat; dan</li> <li>iv. Kemudahan makmal di fakulti.</li> </ul> <p>(b) mengemaskini Buku Perkara Akademik Kaedah UPM, Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971, Perlembagaan UPM 2003 dan pindaan 2005 kepada versi 2013 agar peraturan akademik lebih jelas dan mudah difahami. Mesyuarat mengambil perhatian buku berkenaan dijangka akan dihasilkan pada Semester Pertama 2014/2015 manakala perancangan pada semester seterusnya menerbitkan buku berkenaan dalam bentuk <i>on-line</i> atau <i>Apps</i> yang boleh diguna di dalam <i>Smartphone</i>, bergantung kepada peruntukan yang diluluskan.</p> <p>(c) membangunkan beberapa modul dalam Sistem Maklumat Pelajar (SMP) Fasa 2 dengan kerjasama Pejabat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC). Mesyuarat mengambil perhatian modul ini dijangka akan dilancarkan pada Semester 2 sesi 2013/2014.</p> <p>4.2.7 daripada minit 3.4.2 (e) ii. – Kajian Kepuasan Pelanggan: Pihak pengurusan Sekolah Pengajaran Siswazah (SPS) telah meneliti hasil kajian yang tidak mencapai sasaran Kualiti Perkhidmatan yang telah ditetapkan sebanyak 70% dan berikut tindakan yang telah dilaksanakan, iaitu:</p> <p>(a) mengenalpasti punca tidak mencapai sasaran. Mesyuarat mengambil maklum antara punca yang dikenalpasti adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. responden tidak memahami soalan yang ditanya;</li> <li>ii. responden mengaitkan soalan dengan pentadbiran di Sekolah Pengajaran Siswazah; dan</li> </ul>	<p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman / Tindakan: Bahagian Akademik</b></p> <p><b>Makluman / Tindakan: Bahagian Akademik dan iDEC</b></p> <p><b>Makluman</b></p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>iii. responden mengaitkan soalan dengan perkhidmatan akademik yang diberikan seperti proses viva, rekod akademik dan sebagainya.</p> <p>(b) melaksanakan penambahbaikan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan terhadap pelajar, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. memperkenalkan sistem perkongsian maklumat yang dapat membantu mempertingkatkan pengurusan maklumat dalaman SPS;</li> <li>ii. memperkenalkan kaunter khas untuk urusan berkaitan surat pengesahan pelajar, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) dan kad perubatan pelajar antarabangsa;</li> <li>iii. mengadakan mesyuarat berkala setiap dua (2) minggu sekali bersama Dekan SPS bagi memantau urusan peperiksaan akhir (<i>Viva Voce</i>);</li> <li>iv. mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Kecil Pengambilan Pelajar Siswazah dua (2) minggu sekali;</li> <li>v. menaiktaraf perisian komputer di SPS dengan versi terkini; dan</li> <li>vi. memperkenalkan penghantaran salinan lembut (<i>softcopy</i>) tesis kepada pemeriksa luar negara melalui <i>Dropbox</i>.</li> </ul> <p>(c) membuat cadangan pindaan ke atas soalan pertama pada soal selidik tersebut supaya lebih spesifik dan jelas bagi mengelakkan berlakunya kelemahan yang sama dalam proses penilaian.</p>	<p><b>Makluman</b></p>
4.2.8	<p>daripada minit 3.4.2 (e) iii. – Kajian Kepuasan Pelanggan: Tindakan telah dilaksana untuk meningkatkan peratus pencapaian kualiti perkhidmatan proses penyelidikan dan inovasi, iaitu:</p> <p>(a) membentangkan laporan pencapaian di Fakulti dalam Mesyuarat Fakulti dua (2) bulan sekali sebagai tindakan susulan kepada pegawai akademik;</p> <p>(b) membuat makluman kepada semua staf yang terlibat termasuk pegawai penyelidik; dan</p> <p>(c) mengedarkan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan kepada semua PTJ bagi memastikan lebih banyak maklumbalas diterima dan memberikan peratusan yang lebih tepat mengenai perkhidmatan di bawah skop penyelidikan dan inovasi.</p>	<p><b>Tindakan: TWP Sekolah Pengajian Siswazah</b></p> <p><b>Makluman</b></p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>4.2.9 daripada minit 3.4.2 (e) iv. – Kajian Kepuasan Pelanggan: Tindakan telah dilaksana untuk meningkatkan peratus pencapaian kualiti perkhidmatan proses Perkhidmatan Sokongan di bawah Kemudahan Komunikasi dan Kemudahan Fizikal Lain, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) mengemaskini <i>email group</i>;</li> <li>(b) mengaktif semula Jawatankuasa laman web;</li> <li>(c) membuat penyelenggaraan bangunan secara berkala;</li> <li>(d) membuat pemantauan dan pemeriksaan berkala jalan-jalan yang berpotensi tahap keseriusan untuk mengalami kerosakan;</li> <li>(e) membuat pertukaran staf secara dalaman bagi memantapkan lagi sistem perkhidmatan dan struktur organisasi di Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset; dan</li> <li>(f) menjadikan kaunter pertanyaan di PTJ sebagai <i>one stop center counter</i> bagi memudahkan pelanggan berurus dan mendapatkan maklumat yang berkaitan dengan perkhidmatan.</li> </ul>	<b>Makluman</b>
	<p>4.2.10 daripada minit 3.6.3 (a) – Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: Mesyuarat mengambil makluman tindakan yang telah dilaksana di bawah transformasi sistem pengangkutan dalam kampus adalah seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) mengurangkan lima (5) buah bas di laluan Kolej lembah (6 Kolej kediamaan pelajar iaitu Kolej Canselor, Kolej ke Enam, Kolej Tun Dr. Ismail, Kolej Dua dan Kolej Sultan Alaeddin Suleiman Shah);</li> <li>(b) menambah laluan bas yang baru iaitu di SPEC Puchong untuk pelajar Fakulti Perhutanan dan menambah bas baru di Kolej KTP, KPZ dan Kolej 13;</li> <li>(c) menyiapkan laluan pejalan kaki sejauh 1 kilometer dan laluan berbasikal sepanjang 4.2 kilometer; dan</li> <li>(d) melaporkan bahawa seramai 1,053 pelajar telah memiliki basikal, pada semester 1 sesi 2013/2014 yang kebanyakannya terdiri dari pelajar dari Kolej lembah.</li> </ul>	<b>Makluman</b>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>4.2.11 daripada minit 3.6.3 (b) – Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: Mesyuarat mengambil makluman kekerapan penggunaan bas Klinik Pengembangan Putra bagi tahun 2013 adalah sebanyak 12 kali penggunaan iaitu minimum sebulan sekali.</p> <p>4.2.12 daripada minit 3.6.3 (c) – Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: Mesyuarat mengambil makluman pra pelancaran Muzium Warisan Melayu bersama pihak media telah diadakan pada 8 April 2014, manakala perasmian muzium ini dijangka akan disempurnakan oleh DYMM Sultan Selangor dan tarikh perasmian belum ditetapkan. Berikut adalah maklumat terkini berkenaan Muzium Warisan Melayu, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) menempatkan empat (4) galeri iaitu busana dan tekstil Melayu, manuskrip Melayu, senjata tradisional Melayu, dan isi rumah Melayu;</li> <li>(b) terdapat kira-kira 70% artifak yang dipinjamkan oleh Dr. Hj. Muhammad Pauzi bin Abd. Latifuzium ditempatkan di Muzium ini dan telah diinsurangkan oleh pihak ETIQA Insuran;</li> <li>(c) mendapat penajaan berupa artifak purba seperti tekstil dan senjata bernilai RM20,000; dan</li> <li>(d) muzium ini hanya menghadapi masalah kekurangan tenaga kerja dan penambahan tenaga kerja dapat membantu melancarkan lagi perjalanan dan pentadbiran muzium.</li> </ul>	<p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p>
	<p>4.2.13 daripada minit 3.6.3 (d) – Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: Mesyuarat mengambil makluman status mengenai pembentukan geran insentif pengajaran dan pembelajaran (GIPP), iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) dalam Mesyuarat JPU Bil. 429 pada 1 Februari 2012 [Minit 429.05 (k)(v)] telah meluluskan peruntukan bagi program Geran Insentif Penyelidikan dalam Pengajaran dan Pembelajaran (GIPP) yang dilaksanakan oleh Pusat Pembangunan Akademik (CADe). Inisiatif peruntukan GIPP secara tidak langsung akan menerapkan budaya inovasi dalam kalangan pegawai akademik UPM. Di samping menggalakkan pegawai akademik UPM untuk mencuba pelbagai pendekatan pengajaran seterusnya membuat refleksi tentang pembelajaran pelajar berdasarkan pengalaman sendiri di dalam kelas. Hasil penyelidikan bukan sahaja boleh dijadikan asas dalam membuat perancangan strategik berkaitan pengajaran dan</li> </ul>	<p><b>Makluman</b></p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN																														
	<p>pembelajaran universiti, malah boleh dikongsikan bersama semua ahli akademik UPM; dan</p> <p>(b) Ahli Pengurusan Pusat Pembangunan Akademik (CADe) melalui Mesyuarat Pengurusan CADe Ke-63 pada 23 Oktober 2013 telah meminta Bahagian Kajian Pengajaran dan Pembelajaran, CADe untuk memajukan laporan perkembangan prestasi pencapaian penyelidik di bawah program GIPP. Berikut adalah ringkasan prestasi pencapaian penyelidik di bawah GIPP sehingga 31 Disember 2013:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Maklumat/ Pencapaian</th><th>Tahun 2012</th><th>Tahun 2013</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jumlah Peruntukan Yang Diterima (RM)</td><td>: 342,000.00</td><td>300,000.00</td></tr> <tr> <td>Jumlah Penggunaan Peruntukan (RM)</td><td>: 162,931.31</td><td>38,529.45</td></tr> <tr> <td>Peratus Penggunaan Peruntukan (%)</td><td>: 47.6</td><td>12.8</td></tr> <tr> <td>Jumlah Projek</td><td>: 25 projek 14 projek (bermula Ogos 2012) 11 projek (bermula Nov 2013)</td><td>22 projek</td></tr> <tr> <td>Jumlah hasil penyelidikan</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>i. Artikel/ manuskrip/ buku</td><td>3</td><td>-</td></tr> <tr> <td>ii. Jurnal</td><td>2</td><td>-</td></tr> <tr> <td>iii. Kertas Pembentangan</td><td>Antarabangsa: 19 Kebangsaan: 2</td><td>Antara bangsa: 1</td></tr> <tr> <td>iv. Lain-lain (Poster, dan lain-lain)</td><td>4</td><td>-</td></tr> </tbody> </table> <p>4.2.14 daripada minit 3.6.3 (e) – Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: Mesyuarat mengambil perhatian kertas cadangan bagi memasang palang elektronik di sekitar kampus perlu dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) untuk mendapat kelulusan. Penambahbaikan yang dicadangkan ini bagi mengwujudkan sistem keselamatan yang lebih berkesan dan selamat.</p> <p>4.2.15 daripada minit 3.7.2 – Peluang Penambahbaikan: Mesyuarat mengambil makluman senarai peluang penambahbaikan yang telah dilaksanakan di UPM sebagaimana di <b>Lampiran 1</b>.</p>	Maklumat/ Pencapaian	Tahun 2012	Tahun 2013	Jumlah Peruntukan Yang Diterima (RM)	: 342,000.00	300,000.00	Jumlah Penggunaan Peruntukan (RM)	: 162,931.31	38,529.45	Peratus Penggunaan Peruntukan (%)	: 47.6	12.8	Jumlah Projek	: 25 projek 14 projek (bermula Ogos 2012) 11 projek (bermula Nov 2013)	22 projek	Jumlah hasil penyelidikan			i. Artikel/ manuskrip/ buku	3	-	ii. Jurnal	2	-	iii. Kertas Pembentangan	Antarabangsa: 19 Kebangsaan: 2	Antara bangsa: 1	iv. Lain-lain (Poster, dan lain-lain)	4	-	<p><b>Tindakan: Bahagian Keselamatan</b></p> <p><b>Makluman</b></p>
Maklumat/ Pencapaian	Tahun 2012	Tahun 2013																														
Jumlah Peruntukan Yang Diterima (RM)	: 342,000.00	300,000.00																														
Jumlah Penggunaan Peruntukan (RM)	: 162,931.31	38,529.45																														
Peratus Penggunaan Peruntukan (%)	: 47.6	12.8																														
Jumlah Projek	: 25 projek 14 projek (bermula Ogos 2012) 11 projek (bermula Nov 2013)	22 projek																														
Jumlah hasil penyelidikan																																
i. Artikel/ manuskrip/ buku	3	-																														
ii. Jurnal	2	-																														
iii. Kertas Pembentangan	Antarabangsa: 19 Kebangsaan: 2	Antara bangsa: 1																														
iv. Lain-lain (Poster, dan lain-lain)	4	-																														

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
4.3	<p><b>Penemuan Audit</b></p> <p><b>4.3.1 Audit Pemantauan oleh SIRIM</b></p> <p>Mesyuarat dimaklumkan pembentangan laporan audit Pemantauan oleh SIRIM dan mengambil makluman bahawa:</p> <p>(a) Audit Pemantauan MS ISO 9001:2008 oleh SIRIM dilaksanakan pada 13 hingga 17 Mei 2013. Sepanjang audit, seramai 10 orang Juruaudit telah terlibat bagi mengaudit skop perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat <i>tertiary</i>, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat;</p> <p>(b) hasil Audit Pemantauan terdapat satu (1) ketakakuran iaitu dua (2) bukti objektif dan 29 peluang penambahbaikan;</p> <p>(c) kesemua bukti objektif untuk penutupan ketakakuran (NCR) telah dimajukan kepada SIRIM dalam tempoh tiga (3) bulan seperti yang ditetapkan dan telah ditutup; dan</p> <p>(d) ringkasan statistik penemuan mengikut skop dan analisis kepada hasil laporan audit pensijilan semula seperti di <b>Lampiran 2</b>.</p> <p><b>4.3.2 Audit Dalaman 2014</b></p> <p>Mesyuarat:</p> <p>(a) mengambil makluman pembentangan laporan audit yang disediakan oleh Ketua Juruaudit Dalaman UPM dan mengambil maklum pelaksanaan audit dalaman Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) telah diadakan pada 31 Mac hingga 3 April 2014 dan 21 hingga 24 April 2014 yang bertujuan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. menentukan UPM telah melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti mengikut keperluan Standard MS ISO 9001:2008 dan bersedia untuk menghadapi Audit Pemantauan oleh badan pensijilan; dan</li> <li>ii. mengenal pasti peluang penambahbaikan untuk meningkatkan lagi mutu perkhidmatan dan sistem penyampaian UPM.</li> </ul>	<p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>(b) dimaklumkan bahawa skop audit adalah menyeluruh iaitu pengurusan, prasiswazah, siswazah, penyelidikan dan inovasi dan proses sokongan, dan operasi perkhidmatan melibatkan semua Pusat Tanggungjawab kecuali Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa;</p> <p>(c) mengambil makluman terhadap enam (6) kekuatan yang dilaporkan oleh Ketua Juruaudit Dalaman UPM iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. UPM mengambil langkah yang proaktif dalam membantu menangani pelajar bermasalah melalui pelbagai kaedah dan antaranya Program kem <i>Future the Making</i>;</li> <li>ii. matlamat PG200 UPM jelas;</li> <li>iii. UPM mempunyai Auditor yang mantap dan profesional;</li> <li>iv. skop Sistem Pengurusan Kualiti yang menyeluruh;</li> <li>v. komitmen pengurusan sangat tinggi-sanggup melabur masa dan wang bagi memastikan berlaku perubahan dalam budaya kualiti dan mengubah tabiat kerja; dan</li> <li>vi. budaya kerja kualiti menunjukkan peningkatan.</li> </ul> <p>(d) mengambil perhatian terhadap sebelas (11) kelemahan/cadangan hasil daripada penemuan audit yang dilapor oleh Ketua Juruaudit Dalaman UPM iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Sistem Pengurusan Kualiti masih menggunakan pakai borang yang banyak;</li> <li>ii. Pemantauan pelaksanaan amalan kualiti tidak selaras antara Pusat Tanggungjawab;</li> <li>iii. Pemahaman menjalankan analisis data perlu ditingkatkan;</li> <li>iv. Simpanan rekod fizikal masih banyak;</li> <li>v. Penyelenggaraan rekod kualiti tidak serius;</li> <li>vi. Budaya kualiti perlu dipertingkatkan;</li> <li>vii. Kurang komitmen pensyarah dalam pengurusan pengajaran dan pembelajaran;</li> <li>viii. Banyak ketakakuran dalam fail kursus;</li> <li>ix. Matlamat baharu perlu diintegrasikan dalam pelan fungsian dan aras;</li> <li>x. Keperluan pengurusan risiko; dan</li> <li>xi. Pengurusan Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan di peringkat peneraju dan PTJ perlu dipertingkatkan.</li> </ul>	<p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Tindakan: Ketua PTJ dan TWP</b></p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>(e) mengambil perhatian cadangan perluasan skop bagi Sistem Pengurusan Kualiti iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Putra Science Park - Pengurusan pengkomersialan, urusan perjanjian pengkomersialan <i>term sheet</i> antara Putra Science Park dan Pejabat Penasihat Undang-Undang, dan pengurusan pelawat;</li> <li>ii. Bahagian Antarabangsa - Proses pengurusan visa; dan</li> <li>iii. Pusat Kesihatan Universiti - Proses rawatan perubatan dan pergigian.</li> </ul> <p>(f) mengambil maklum analisis penemuan ketakakuran (NCR) dan peluang penambahaikan (OFI) sebagaimana di <b>Lampiran 3</b>.</p> <p><u>Kesimpulan:</u></p> <p>Selepas menerima dan mengkaji semula laporan audit, mesyuarat memutuskan bahawa UPM telah melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti satu pensijilan dengan baik pada keseluruhannya. Walau bagaimanapun, kelemahan dan cadangan penambahbaikan yang ditemui/dikemukakan perlu diambil tindakan yang berkesan.</p>	<p><b>Tindakan:</b> <b>Pengarah Putra Sains Park, Ketua PKU, TWP TNC PI, TWP TNC AA, TWP PKU</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p>
4.4	<h4>4.4.1 Maklum Balas Pelanggan</h4> <p>Mesyuarat:</p> <p>(a) mengambil maklum Sistem Maklum Balas Pelanggan (U-Respons) dibangunkan secara <i>in-house</i> oleh iDEC dan mula diguna sepenuhnya mulai tahun 2012. Sistem U-Respons boleh diakses di alamat berikut <a href="http://www.upm.edu.my/mb">http://www.upm.edu.my/mb</a> untuk memberikan maklum balas, manakala untuk proses tindakan pula boleh diakses di <a href="http://u-respons.upm.edu.my">http://u-respons.upm.edu.my</a>;</p> <p>(b) mengambil makluman laporan perincian maklum balas pelanggan UPM yang dibentang oleh Peneraju Proses (Rujuk <b>Lampiran 4</b>) iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Perbandingan Kategori Maklum Balas Mengikut Tahun 2012 dan 2013;</li> <li>ii. Perbandingan Jumlah Pengguna dan Maklum Balas Mengikut Tahun 2012 dan 2013;</li> <li>iii. Jumlah Maklum Balas Mengikut Status Tindakan 2013; dan</li> <li>iv. Jumlah Maklum Balas Mengikut PTJ.</li> </ul>	<p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	(c) dimaklumkan bahawa setiap PTJ mempunyai Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan (TPKP) PTJ bagi mengurus maklum balas pelanggan di peringkat PTJ dan TWP PTJ bertanggungjawab membuat pengesahan keberkesanan tindakan.	<b>Makluman</b>
	<p><u>Kesimpulan:</u></p> <p>Selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan supaya semua maklum balas yang diterima perlu diteliti, ditentukan punca ketakakuran dan mengambil tindakan sewajarnya. Keberkesanan tindakan perlu dilaksanakan supaya dapat menambahbaik perkhidmatan yang diberi.</p>	<b>Makluman</b>
	<p><b>4.4.2 Kajian Kepuasan Pelanggan</b></p> <p>Mesyuarat:</p> <p>(a) mengambil maklum latarbelakang kajian kepuasan pelanggan iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. terbahagi kepada empat (4) kategori utama mengikut kategori fungsi utama Universiti iaitu prasiswazah, pascasiswazah, penyelidikan dan inovasi, dan perkhidmatan sokongan;</li> <li>ii. pelaksanaan kajian menggunakan dua kaedah iaitu melalui Borang Kajian Kepuasan Pelanggan dan juga menggunakan edaran borang secara <i>online</i>; dan</li> <li>iii. kajian ini terbuka kepada semua warga dan pelanggan UPM termasuklah pelajar, pelawat, agensi luar, dan sebagainya.</li> </ul> <p>(b) mengambil makluman laporan perincian kajian kepuasan pelanggan yang dibentang oleh Peneraju Proses (Rujuk <b>Lampiran 5</b>) iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Analisis Pergerakan Data 2012 dan 2013;</li> <li>ii. Taburan Responden Mengikut Skop Perkhidmatan;</li> <li>iii. Perbandingan Skor Mean Mengikut Tahun 2012 dan 2013;</li> <li>iv. Perbandingan Pencapaian Bagi Sasaran Tahunan Mengikut Skop Perkhidmatan;</li> <li>v. Peratusan Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item: Prasiswazah;</li> <li>vi. Peratusan Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item: Pasca Siswazah;</li> </ul>	<b>Makluman</b> <b>Makluman</b> <b>Makluman</b>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>vii. Peratusan Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item: Penyelidikan dan Inovasi;</p> <p>viii. Peratusan Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item: Sokongan;</p> <p>ix. Perbandingan Jenis Komen Mengikut Kategori Maklum Balas; dan</p> <p>x. Analisa Jenis Maklum Balas Mengikut PTJ.</p> <p>(c) mengambil perhatian peratusan penurunan responden kajian tahun 2013 berbanding tahun 2012 iaitu sebanyak 31.50%. Mesyuarat meminta Peneraju Proses mempertingkatkan hebatan mengenai pelaksanaan kajian kepuasan pelanggan.</p> <p>(d) mengambil perhatian peratusan pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan bagi Penyelidikan dan Inovasi adalah rendah iaitu sebanyak 52.3%. Mesyuarat mendapati kategori penilaian paling rendah adalah bagi penilaian kemudahan penyelidikan iaitu sebanyak 28.35%. Mesyuarat berpandangan sebagai Universiti Penyelidikan adalah penting untuk mempastikan Indeks Kepuasan Pelanggan adalah tinggi dan mencapai sasaran. Mesyuarat diberitahu Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) akan meneliti semula soalan-soalan kajian terutama yang berkaitan permohonan geran.</p> <p><u>Kesimpulan:</u></p> <p>Selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan bahawa UPM akan mengambil tindakan mengikut keutamaan, terhadap penemuan kajian kepuasan pelanggan berdasarkan sumber sedia ada bagi meningkatkan kepuasan pelanggan.</p>	<p><b>Tindakan: Pejabat Naib Canselor</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)</b></p> <p><b>Makluman</b></p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN																
4.5	<p><b>Prestasi Proses dan Kepatuhan Produk/Perkhidmatan</b></p> <p>Mesyuarat:</p> <p>4.5.1 dimaklumkan bahawa Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM telah disedia dan disemak oleh Pengurusan Universiti bersama semua Peneraju. Pencapaian bagi sasaran KPI yang ditetapkan telah dibincang dan dibentangkan pada siri bengkel setiap sukuan tahun bersama Pengurusan Universiti dan Ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ).</p> <p>4.5.2 mengambil maklum Laporan Semakan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM bagi sukuan keempat tahun 2013 (Q4 2013) sebagaimana di <b>Lampiran 6</b> dan KPI UPM bagi sukuan pertama tahun 2014 (Q1 2014) sebagaimana di <b>Lampiran 7</b>. Mesyuarat mendapati bahawa:</p> <p>(a) sebanyak 45 indikator utama telah diukur bagi Q4 2013, dan pencapaiannya keseluruhan adalah sebanyak 92.02%. Mesyuarat dimaklumkan mengenai pencapaian mengikut pecahan Peneraju iaitu:</p> <table border="1" data-bbox="441 1039 1108 1578"> <thead> <tr> <th data-bbox="441 1039 906 1125">Peneraju</th><th data-bbox="906 1039 1108 1125">Pencapaian (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="441 1125 906 1174">1. Akademik</td><td data-bbox="906 1125 1108 1174">86.68</td></tr> <tr> <td data-bbox="441 1174 906 1224">2. Penyelidikan dan inovasi</td><td data-bbox="906 1174 1108 1224">85.30</td></tr> <tr> <td data-bbox="441 1224 906 1273">3. Hal ehwal pelajar</td><td data-bbox="906 1224 1108 1273">100.00</td></tr> <tr> <td data-bbox="441 1273 906 1372">4. Jaringan industri dan masyarakat</td><td data-bbox="906 1273 1108 1372">99.82</td></tr> <tr> <td data-bbox="441 1372 906 1421">5. Sumber manusia</td><td data-bbox="906 1372 1108 1421">72.34</td></tr> <tr> <td data-bbox="441 1421 906 1471">6. Pengurusan kewangan</td><td data-bbox="906 1421 1108 1471">100.00</td></tr> <tr> <td data-bbox="441 1471 906 1569">7. Perkhidmatan perpustakaan</td><td data-bbox="906 1471 1108 1569">100.00</td></tr> </tbody> </table>	Peneraju	Pencapaian (%)	1. Akademik	86.68	2. Penyelidikan dan inovasi	85.30	3. Hal ehwal pelajar	100.00	4. Jaringan industri dan masyarakat	99.82	5. Sumber manusia	72.34	6. Pengurusan kewangan	100.00	7. Perkhidmatan perpustakaan	100.00	<p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p>
Peneraju	Pencapaian (%)																	
1. Akademik	86.68																	
2. Penyelidikan dan inovasi	85.30																	
3. Hal ehwal pelajar	100.00																	
4. Jaringan industri dan masyarakat	99.82																	
5. Sumber manusia	72.34																	
6. Pengurusan kewangan	100.00																	
7. Perkhidmatan perpustakaan	100.00																	

<b>MINIT</b>	<b>AGENDA</b>	<b>TINDAKAN/ MAKLUMAN</b>																
	<p>(b) sebanyak 40 indikator utama telah diukur bagi Q4 2014, dan pencapaiannya adalah sebanyak 82.10%. Mesyuarat dimaklumkan mengenai pencapaian mengikut pecahan Peneraju iaitu:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Peneraju</b></th><th><b>Pencapaian (%)</b></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Akademik</td><td>81.28</td></tr> <tr> <td>2. Penyelidikan dan inovasi</td><td>75.39</td></tr> <tr> <td>3. Hal ehwal pelajar</td><td>26.60</td></tr> <tr> <td>4. Jaringan industri dan masyarakat</td><td>98.70</td></tr> <tr> <td>5. Sumber manusia</td><td>92.60</td></tr> <tr> <td>6. Pengurusan kewangan</td><td>97.90</td></tr> <tr> <td>7. Perkhidmatan perpustakaan</td><td>100.00</td></tr> </tbody> </table> <p><u>Kesimpulan:</u></p> <p>Selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan bahawa berlaku penurunan sebanyak 3.25% bagi pencapaian KPI 2013 berbanding pencapaian 2012 iaitu 95.27% pada tahun 2012 dan 92.02% tahun 2013. Manakala bagi Q1 2014 adalah baik, namun perlu mengambil tindakan sewajarnya bagi memastikan sasaran yang ditetapkan tercapai.</p>	<b>Peneraju</b>	<b>Pencapaian (%)</b>	1. Akademik	81.28	2. Penyelidikan dan inovasi	75.39	3. Hal ehwal pelajar	26.60	4. Jaringan industri dan masyarakat	98.70	5. Sumber manusia	92.60	6. Pengurusan kewangan	97.90	7. Perkhidmatan perpustakaan	100.00	<b>Makluman</b>
<b>Peneraju</b>	<b>Pencapaian (%)</b>																	
1. Akademik	81.28																	
2. Penyelidikan dan inovasi	75.39																	
3. Hal ehwal pelajar	26.60																	
4. Jaringan industri dan masyarakat	98.70																	
5. Sumber manusia	92.60																	
6. Pengurusan kewangan	97.90																	
7. Perkhidmatan perpustakaan	100.00																	
4.6	<h3><b>4.6 Status Tindakan Pencegahan dan Tindakan Pembetulan</b></h3> <h4><b>4.6.1 Tindakan Pencegahan</b></h4> <p>Mesyuarat:</p> <p>(a) meneliti laporan status tindakan pencegahan UPM bagi tempoh 1 April 2013 hingga 30 April 2014 iaitu sebanyak dua (2) tindakan telah dikenal pasti bagi mengelakkan ketakakuran berlaku (Rujuk <b>Lampiran 8</b>); dan</p> <p>(b) mengambil perhatian punca penyebab kemungkinan berlaku ketakakuran bagi tindakan pencegahan untuk meningkatkan bilangan pelajar UPM mengikuti program <i>outbound</i> di luar negara adalah kurang peruntukan kewangan. Tindakan pencegahan yang diambil adalah memperuntukkan sumber kewangan yang bersesuaian.</p>	<b>Makluman</b>  <b>Makluman</b>  <b>Tindakan: Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)</b>																

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p><b>4.6.2 Tindakan Pembetulan</b></p> <p>Mesyuarat:</p> <p>(a) meneliti laporan status tindakan pembetulan UPM yang direkodkan bagi tempoh 1 April 2013 hingga 30 April 2014 iaitu sebanyak lima (5) ketakakuran (Rujuk <b>Lampiran 9</b>). Laporan tindakan pembetulan ini adalah daripada sumber Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM dan Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras; dan</p> <p>(b) mengambil perhatian laporan keberkesanan tindakan pembetulan akan dilihat pada Mesyuarat Jawatankuasa ISO UPM (JKISO).</p> <p><u>Kesimpulan:</u></p> <p>Setelah menerima dan meneliti status tindakan pencegahan dan tindakan pembetulan, UPM mendapati bahawa tindakan pencegahan dan tindakan pembetulan direkod dan dilaksanakan secara berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti untuk meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dan bagi mencapai KPI Universiti.</p>	<p><b>Makluman</b></p> <p><b>Tindakan: Bahagian Jaminan Kualiti</b></p> <p><b>Makluman</b></p>
4.7	<p><b>Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti</b></p> <p>Mesyuarat:</p> <p>4.7.1 dimaklumkan bahawa laporan perubahan yang memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti ini merangkumi aspek perubahan yang telah dilaksana dari segi penstrukturran organisasi, perubahan terhadap proses kerja melalui teknologi dan inovasi, pelan tindakan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM dan sebagainya yang memberi kesan kepada sistem penyampaian perkhidmatan dan pencapaian universiti;</p> <p>4.7.2 meneliti status perubahan yang memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti yang telah dilaporkan iaitu sebanyak 27 telah dilaksanakan secara berterusan dan sebanyak 15 dalam proses pelaksanaan (Rujuk <b>Lampiran 10</b>);</p>	<p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>4.7.3 dimaklumkan bahawa sembilan (9) perubahan yang memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaporkan masih dalam proses tindakan pelaksanaan, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) Pertanian Bandaran yang memberi kesan memperkuatkan agenda sekuriti makanan;</li> <li>(b) melaksanakan Indeks Kegembiraan UPM atau <i>Happiness Index</i> (UPMHI) yang memberi kesan untuk mengenal pasti tahap kegembiraan warga UPM mengikut fungsi perjawatan (<i>job function</i>) yang diberikan supaya Universiti boleh mencari jalan penyelesaian bagi mengatasi sebarang isu yang berlaku;</li> <li>(c) mewujudkan Himpunan Bakat (<i>Talent Pool</i>) pegawai akademik dan bukan akademik bagi Pelan Penggantian UPM yang memberi kesan membangunkan bakat kepimpinan pegawai serta melaksanakan penilaian kompetensi kepimpinan yang objektif bagi menyediakan himpunan bakal pemimpin yang bersedia dan berupaya mengambil alih teraju kepimpinan universiti agar kesinambungan kecemerlangan universiti dapat dikekalkan;</li> <li>(d) mewujudkan program Universiti Putra Malaysia <i>Talent Appreciation and Culture Transformation</i> (UPMTACT) yang memberi kesan sebagai platform pendedahan dan pembelajaran antarabangsa kepada pegawai bukan akademik bagi membantu transformasi budaya kerja dan budaya hidup pegawai UPM agar lebih berdaya saing sebaris dengan amalan universiti bertaraf antarabangsa;</li> <li>(e) membuat penawaran Tenaga Akademik Muda (TAM) yang memberi kesan memastikan pelan pengantian dan penyediaan pelapis kepada pegawai akademik sedia ada tidak terganggu;</li> <li>(f) membangunkan instrumen pengukuran impak Jaringan Industri dan Masyarakat (JINM) berlandaskan 1-5 Bintang yang bertujuan untuk mengukur tahap keberkesanan projek JINM yang memberi kesan kepada Ketua Projek dan Ketua Pusat Tanggungjawab boleh memantau dan menilai kemajuan serta keberkesanan sesuatu projek Industri dan Komuniti dari masa ke semasa. Menerusi sistem ini, Universiti dapat mengenal pasti projek JINM yang berimpak dan membuat tindakan sewajarnya kepada projek yang tidak mendatangkan hasil seperti yang dirancang;</li> </ul>	<p><b>Makluman</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat Naib Canselor</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat Naib Canselor</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat Pendaftar</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat Pendaftar</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat Pendaftar</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat Timbalan Naib Canselor (JINM)</b></p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p>(g) membangunkan sistem pengurusan peralatan penyelidikan (<i>Central Equipment Management System (CEMS)</i>) bagi mewujudkan sistem penggunaan dan pemantauan peralatan makmal di UPM yang memberi kesan supaya proses pembelian, tempahan peralatan serta makmal dan proses penyelenggaraan serta kalibrasi dapat dipantau dengan mudah;</p> <p>(h) membangunkan <i>Research Project Monitoring System (RPMS)</i> yang memberi kesan memudahkan pemantauan pelaksanaan projek penyelidikan yang dilaksanakan; dan</p> <p>(i) Menyediakan formula pengiraan kadar caj perkhidmatan dan pengujian bagi makmal yang menyediakan perkhidmatan dan pengujian yang memberi kesan untuk menyediakan kadar caj yang berpatutan dan mengambil kira faktor yang telah ditetapkan.</p> <p><u>Kesimpulan:</u></p> <p>Selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan bahawa UPM telah melaksanakan perubahan yang memberi kesan kepada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti secara berterusan untuk meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan dan mencapai tahap kepuasan pelanggan.</p>	<p><b>Tindakan: Pejabat Timbalan Naib Canselor (PI)</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat Timbalan Naib Canselor (PI)</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)</b></p> <p><b>Makluman</b></p>
4.8	<p><b>Peluang Penambahbaikan</b></p> <p>Mesyuarat:</p> <p>4.8.1 dimaklumkan bahawa laporan peluang penambahbaikan ini direkodkan daripada hasil penemuan kajian kepuasan pelanggan, pemantauan proses produk/perkhidmatan, analisis data, dan hasil laporan pencapaian KPI UPM;</p> <p>4.8.2 meneliti dan mengambil perhatian laporan peluang penambahbaikan bagi tempoh 1 April 2013 hingga 30 April 2014 adalah sebanyak 12 yang disenaraikan (rujuk <b>Lampiran 11</b>), iaitu:</p> <p>(a) menambahbaik ciri keselamatan sijil dengan mewujudkan QR Code pada sijil akademik agar pengesahan boleh dilaksanakan oleh pihak ketiga sendiri (seperti majikan dan penaja) dengan menggunakan telefon pintar atau pengimbas melalui aplikasi QR Code umum yang boleh dimuat turun secara percuma;</p>	<p><b>Makluman</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)</b></p>

<b>MINIT</b>	<b>AGENDA</b>	<b>TINDAKAN/MAKLUMAN</b>
	<p>(b) meminimakan penggunaan plastik semasa membekalkan ubat kepada pesakit/pelanggan PKU;</p> <p>(c) menyediakan kerusi urut untuk pelanggan perpustakaan (termasuk di perpustakaan cawangan);</p> <p>(d) menaiktaraf Kolej-Kolej kediaman dengan peruntukan sebanyak RM 5 juta bagi kerja-kerja menaiktaraf tandas di 5 buah kolej kediaman iaitu Kolej 2, Kolej 5, Kolej 6 , KOSAS dan Kolej 10;</p> <p>(e) membangunkan Sistem Pangkalan Data <i>Industry Community Relations Intelligence System</i> (ICRIS) bagi meningkatkan keberkesanan proses kerja, pemprosesan data dan pelaporan maklumat JINM;</p> <p>(f) menubuhskan Jawatankuasa Pemandu Jaringan Industri dan Masyarakat Universiti;</p> <p>(g) membangunkan modul Kursus Asas Pengembangan sebagai pengisian kepada Kursus Pengembangan untuk pegawai akademik;</p> <p>(h) menyediakan Skim Insurans Berkelompok melibatkan semua staf UPM;</p> <p>(i) menaiktaraf Kemudahan Perumahan Staf UPM;</p> <p>(j) menyelaras sistem kod fail UPM;</p> <p>(k) menyusun semula unit aplikasi di Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC); dan</p> <p>(l) melaksanakan <i>Ticketing System</i> untuk Pembangunan ICT.</p> <p><b>Kesimpulan:</b></p> <p>Selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan peluang penambahbaikan hendaklah dilaksanakan secara berterusan untuk meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.</p>	<p><b>Tindakan: Pusat Kesihatan Universiti</b></p> <p><b>Tindakan: Perpustakaan Sultan Abdul Samad</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat TNC HEPA</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat TNC JINM</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat TNC JINM</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat TNC JINM</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat Pendaftar</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat Pendaftar</b></p> <p><b>Tindakan: Pejabat Pendaftar</b></p> <p><b>Tindakan: iDEC</b></p> <p><b>Tindakan: iDEC</b></p> <p><b>Makluman</b></p>
<b>4.9 Hal-hal Lain</b>	Mesyuarat mengambil maklum audit SIRIM yang dijadualkan pada 16 hingga 27 Jun 2014 akan ditunda pada 18 hingga 29 Ogos 2014 kerana pihak SIRIM kekurangan juruaudit.	<b>Makluman</b>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN/ MAKLUMAN
	<p><b>KESIMPULAN KESELURUHAN</b></p> <p>Secara keseluruhannya mendapati bahawa Dasar Kualiti Universiti Putra Malaysia (UPM) adalah sesuai dan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001:2008 UPM bagi tempoh April 2013 hingga April 2014 adalah mencukupi dan berkesan.</p> <p>Keseluruhannya pencapaian KPI UPM Q4 2013 adalah cemerlang iaitu sebanyak 92.02% dan pencapaian KPI Q1 2014 berada di landasan yang betul dan telah mencapai sebanyak 82.1%. Bagi sasaran KPI Q4 2013 yang tidak tercapai sasaran, tindakan pembetulan telah dilaksanakan. Manakala, bagi sasaran KPI Q1 2014 yang masih belum tercapai dan berpotensi untuk tidak tercapai maka tindakan pencegahan telah dikenalpasti dan akan dilaksanakan.</p> <p>Cadangan penambahbaikan yang dilaporkan telah dipersetujui sebagai salah satu tindakan penambahbaikan berterusan kepada Sistem pengurusan Kualiti di UPM</p> <p><b>PENANGGUHAN</b></p> <p>Mesyuarat tamat pada jam 11.30 pagi dengan ucapan terima kasih daripada Pengerusi.</p>	<p><b>Makluman</b></p>

**SENARAI KEHADIRAN  
MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)  
SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) MS ISO 9001:2008 KALI KE-4**

**Tarikh : 22 Mei 2014 (Khamis)**  
**Masa : 3:00 petang**  
**Tempat : Dewan Senat, Tingkat 1**  
**Bangunan Pentadbiran, UPM**

**Hadir**

1. YBhg. Profesor Datuk Dr. Mad Nasir Shamsudin (**Pengerusi**)
2. YBhg. Profesor Dr. Mohammad Shatar Sabran
3. YBhg. Dato' Wan Azman Wan Omar
4. Encik Amir Hussain Md. Ishak
5. YBhg. Profesor Dr. Abdul Shukor Juraimi
6. YBhg. Profesor Madya Dr. Mohamed Zakaria Hussin
7. YBhg. Profesor Dr. Mohd. Hair Bejo
8. YBhg. Profesor Dr. Ab. Rahim Bakar
9. YBhg. Profesor Dr. Zainal Abidin Talib
10. Profesor Madya Dr. Zaid Ahmad
11. Profesor Madya Dr. Abdul Mua'ti @ Zamri Ahmad
12. YBhg. Profesor Dr. Hajjah Rahinah Ibrahim
13. YBhg. Profesor Dr. Norlijah Othman
14. YBhg. Profesor Madya Dr. Abu Bakar Md. Sultan
15. Profesor Madya Dr. Ramdzani Abdullah
16. YBhg. Profesor Dr. Bujang Kim Huat
17. YBhg. Profesor Dr. Japar Sidek Bujang
18. YBhg. Profesor Dr. Abdul Rahman Omar
19. YBhg. Profesor Dr. Robiah Yunus
20. Y.M. Profesor Dr. Tengku Aizan Tengku Abdul Hamid
21. YBhg. Profesor Dato' Dr. Kamel Ariffin Mohd. Atan
22. Profesor Madya Dr. Hawa Ze Jaafar
23. Dr. Khairulmizam Samsudin
24. Tuan Haji Anuar Haji Ahmad
25. Profesor Madya Dr. Abdul Rasid Jamian

26. Profesor Madya Dr. Azizan Asmuni
27. Profesor Madya Dr. Shameem Mohd. Rafik Khan
28. Puan Kamariah Mohd. Saidin
29. Dr. Yahaya Abu Ahmad
30. Dr. Khairulmazmi Ahmad
31. Dr. Amini Amir Abdullah
32. Profesor Madya Dr. Haji Jamaludin Haji Ahmad
33. Dr. Omrah Hassan @ Hussin
34. Profesor Madya Dr. Zulkiflle Leman
35. Dr. Paiman Bawon
36. Profesor Dr. Mohd. Roslan Sulaiman
37. Encik Mohd. Nazri Md. Yassin
38. Tuan Haji Rosdi Wah
39. Puan Chek Zan Kasah
40. Tuan Haji Hashim Md. Shari
41. Puan Nor Adida Ab. Khalid
42. Puan Siti Rozana Supian
43. Encik Anuar Shah Bali Mahomed
44. Puan Hamidah Meseran
45. Tuan Haji Mohd. Nizan Jaafar
46. Puan Hasliza Zakaria
47. Encik Wan Mohd. Radzi Wan Ismail
48. Dr. Haji Latif Anwar
49. Encik Julbakar Tajudin
50. Tuan Haji Abdul Ghani Hashim
51. Encik Abd. Razak Ahmad
52. Encik Mustafa Che Ali
53. Encik Mustaffa Haji Dollah
54. Puan Zainaf Udin
55. Encik Shahriman Hashim
56. Encik Shari Shawarudin Pandak Osman
57. Encik Ab. Malek Simon
58. Tuan Haji Mohd. Aris Fadzilah Hj. Abdullah

59. Encik Mohammad Azlan Ali Basah
  60. Encik Amiruddin Abdul Aziz
  61. Encik Mhd. Hussin Abd. Rahim
  62. Encik Nalong Anak Buda
  63. Encik Hisyamuddin Hashim
  64. Tuan Haji Jamsari Tamsir
  65. Encik Din Ayup
  66. Cik Aidawati Ramali
  67. Encik Jamalludin Mohd Yatim
  68. Puan Sarah Salわah Adnan
  69. Puan Noorizai Mohamad Noor

**Tidak hadir dengan Kenyataan**

1. YBhg. Profesor Dato' Dr. Mohd. Fauzi Hj. Ramelan
  2. YBhg. Profesor Dr. Mohd. Azmi Mohd. Lila
  3. YBhg. Profesor Dr.-Ing. Ir. Renuganth Varatharajoo
  4. Encik Zulkiflee Othman
  5. Profesor Madya Dr. Rozanah Abd. Rahman
  6. YBhg. Profesor Dr. Nor Kamariah Noordin
  7. YBhg. Profesor Dr. Mohd. Shahwahid Haji Othman
  8. YBhg. Profesor Madya Ir. Dr. Azmi Dato' Yahya
  9. YBhg. Profesor Dato' Dr. Mohd. Yazid Abdul Manap
  10. YBhg. Profesor Datin Paduka Dr. Khatijah Yusoff
  11. YBhg. Profesor Datin Paduka Dr. Fatimah Mohamed Arshad
  12. YBhg. Profesor Dr. Russly Abd. Rahman
  13. Profesor Madya Dr. Bahaman Abu Samah
  14. YBhg. Profesor Dr. Zulkifli Idrus
  15. YBhg. Profesor Dr. Paridah Md. Tahir
  16. Profesor Madya Dr. Shamala a/p K. Subramaniam
  17. YBhg. Profesor Dr. Mahiran Basri
  18. YBhg. Profesor Dr. Raha Abdul Rahim
  19. YBhg. Profesor Dr. Aida Suraya Haji Md. Yunus

20. Profesor Madya Dr. Mansor Abu Talib
21. Tuan Haji Mohamed Ghazali Haji Ali
22. Profesor Madya Dr. Zulhamri Abdullah
23. YBhg. Profesor Dr. Abdul Jalil Nordin
24. YBhg. Profesor Dr. Latiffah A. Latiff
25. YBhg. Profesor Dr. Aziz Arshad
26. Profesor Madya Dr. Mardziah Hayati Abdullah
27. Profesor Madya Dr. Samsul Bahari Mohd. Noor
28. Dr. Mohd. Rafee Baharudin
29. ACP Abdul Razak Abdul Ghafur
30. YBhg. Profesor Dr. Abd. Wahid Haron
31. YBhg. Profesor Madya Dr. Samsilah Roslan
32. Puan Zainora Abdul Talib
33. Tuan Haji Hamzah Haji Ismail
34. Dr. Saidon Amri
35. Dr. Abdul Razak Abdul Rahman
36. Dr. Hanafiah Ayub
37. Lt. Kolonel Othman Jailani
38. Profesor Madya Dr. Pakhriazad Hassan Zaki
39. Profesor Madya Dr. Farinazleen Mohamad Ghazali
40. Profesor Madya Dr. Mohamad Azani Haji Alias
41. Puan Iza Dura Abdul Manan
42. Profesor Madya Dr. Faieza Abdul Aziz
43. Dr. Arifin Abdu
44. Puan Rohani Abdul Latiff
45. Puan Rosmala Abd. Rahim
46. Puan Wan Nahariah Wan Tahir
47. Encik Rosmi Othman
48. Encik Roslan Parjo
49. Encik Fauzi Che Yusuf
50. Encik Muhammad Adil Ahmad Tajuddin
51. Encik Mohd. Nazri Noh
52. Tuan Haji Ruslan Mohammad

53. Encik Asbullah Mohd. Yusof
54. Puan Fairuz. Muchtar
55. Encik Saheh Said
56. Puan Wan Rohani Wan Mohamed
57. Encik Mohd Khairi Hasan

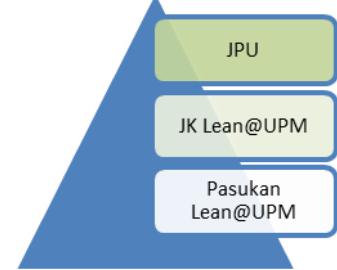
**Turut Hadir**

1. Profesor Dr. Turiman Suandi
2. Pn. Zuraidah Ahmad
3. Encik Abdullah Arshad
4. Encik Ludinata Misnun
5. Encik Ramli Sulong
6. Encik Muhamzam Mansor
7. Encik Mat Razi Abdullah
8. Puan Noraihan Noordin
9. Puan Rozi Tamin
10. Cik Noremy Busu
11. Puan Norzatul Hakimah
12. Puan Yushaida Yusof
13. Kapt. (B) Daud Khatiman
14. Puan Hazrina Seilo
15. Puan Mastura Abd Rahman
16. Puan Salmah Ahmad
17. Puan Yasmahani Mohamed
18. Puan Zaleha Othman
19. Cik Siti Maryam Othman
20. Puan Shamriza Shari
21. Puan Nurul Hidayah Samdi

## **LAMPIRAN 1**

T NARIMA

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Status Tindakan/ Pelaksanaan
1.	Mengelak pembaziran dan memaksimumkan penggunaan sumber manusia	Pelan Pelaksanaan Organisasi Kejat  (Berterusan sehingga tahun 2018)	Bermula tahun 2013	<p>1. Penetapan pengurangan staf kontrak sekurang-kurangnya pada kadar 20% mengikut jumlah kewangan yang diperuntukan bagi belanja upahan (OS29000) <b>(Strategi Kawalan Saiz)</b>  <b>Hasil:</b>  Jumlah belanja lantikan staf kontrak Pelaksana dan Pengurusan dan Profesional (P&amp;P) pada 2013 berjumlah RM 19 juta telah dikurangkan kepada RM15.6 juta di mana terdapat penjimatan sebanyak RM 3.4 juta.</p> <p>2. Pelaksanaan penstrukturran Pejabat Pendaftar untuk memaksimumkan penggunaan sumber manusia di mana seramai 18 orang staf (4 P&amp;P dan 14 Pelaksana) dipindahkan ke PTJ lain <b>(Strategi Penstrukturran dan Penajaran)</b></p> <p>3. Menubuhkan struktur pelaksanaan pengurusan organisasi kejat UPM seperti Rajah 1 dan melantik ahli jawatankuasa dan pasukan kejat <b>(Strategi Governans)</b></p>

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Status Tindakan/ Pelaksanaan
				 <ul style="list-style-type: none"> <li>4. Penetapan skop <i>lean@UPM</i> adalah pengajaran dan pembelajaran dan sumber manusia di mana penetapan 3 entiti untuk kajian awal <i>lean</i> iaitu Bahagian Akademik, Bahagian Antarabangsa, Sekolah Pengajian Siswazah dan Pejabat Pendaftar (<b>Strategi Governans</b>)</li> <li>5. Meneliti proses kerja di Bahagian Akademik, Sekolah Pengajian Siswazah, Bahagian Antarabangsa dan Pejabat Pendaftar bagi mendapatkan pengoptimuman kerja. Proses kerja yang terlibat adalah: (<b>Strategi Kawalan Saiz</b>);</li> <li>a. Proses Peperiksaan (contoh: Proses notis peperiksaan dengan sasaran untuk menghapuskan pembaziran kertas, kos lebih masa dan tenaga kerja)</li> </ul>

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Status Tindakan/ Pelaksanaan
				<p>b. Proses Kemasukan Siswazah (contoh: Sasaran untuk menghapuskan pembaziran kertas, mengurangkan masa menunggu, kos lebih masa dan tenaga kerja)</p> <p>c. Proses Permohonan VISA pelajar (contoh: Sasaran untuk tingkatkan kecekapan dan kesilapan, kos lebih masa dan tenaga kerja)</p> <p><b>Program Lean Proses KERJA ARAHAN PEPERIKSAAN (JAM)</b></p> <p>Proses Kerja Asal = 1649jam Proses kerja yang baharu = 28 jam Penjimatan = (1649 jam) - (28 jam) = 1621 jam</p> <p><b>FTE Tenaga Kerja Proses Asal &gt; FTE Tenaga Kerja Proses baharu</b> 1.0714 &gt; 0.0182</p> <p>6. Menetapkan Kerangka Kerja pelaksanaan lean seperti di bawah (<b>Strategi Governans</b>):</p>

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Status Tindakan/ Pelaksanaan
				<p>7. Menetapkan Fasa pelaksanaan lean@UPM berperingkat-peringkat mulai 2013-2018 (<b>Strategi Governans</b>)</p>

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Status Tindakan/ Pelaksanaan
2.	Meningkatkan imej UPM, menjimatkan penggunaan tenaga, mengurangkan penghasilan bahan sisa khususnya yang memberi kesan negatif kepada alam sekitar, dan melahirkan pelajar yang mesra alam sekitar dan berkebolehan sepanjang hayat	Mendapatkan pensijilan Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) MS ISO 14001:2004  (Keputusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti kali ke-456)	Disember 2013	Telah melaksanakan Audit Pensijilan Peringkat 1 oleh pihak SIRIM pada 25-27 November 2013, hasil daripada audit yang telah dijalankan 10 penemuan telah dikenalpasti. Universiti Putra Malaysia disyorkan ke Audit Pensijilan Peringkat 2 setelah maklumbalas terhadap isu-isu yang dikenalpasti dikemukakan.
3.	Meningkatkan pengambilan pelajar siswazah antarabangsa	Menggunakan khidmat ejen untuk meningkatkan pengambilan pelajar siswazah antarabangsa. (Berdasarkan Minit JPU 475.05 (j) pada 20 Februari 2013)	1 Jun 2013	Terdapat 5 ajen yang berdaftar dan aktif membawa pelajar masuk ke UPM iaitu dari negara Libya, China, Iraq, Kuwait dan Iran.
4.	Mempercepatkan proses capaian maklumat di Perpustakaan	Membangunkan modul pembelajaran kendiri berkaitan penggunaan Perpustakaan melalui laman web perpustakaan. (Keputusan Mesyuarat Semakan Keberkesanan Proses SPK Perpustakaan Sultan Abdul Samad 1/2013 pada 20 Mac 2013)	Disember 2013	6 modul "how to" telah dibangun dan diterbitkan dalam laman web PSAS.

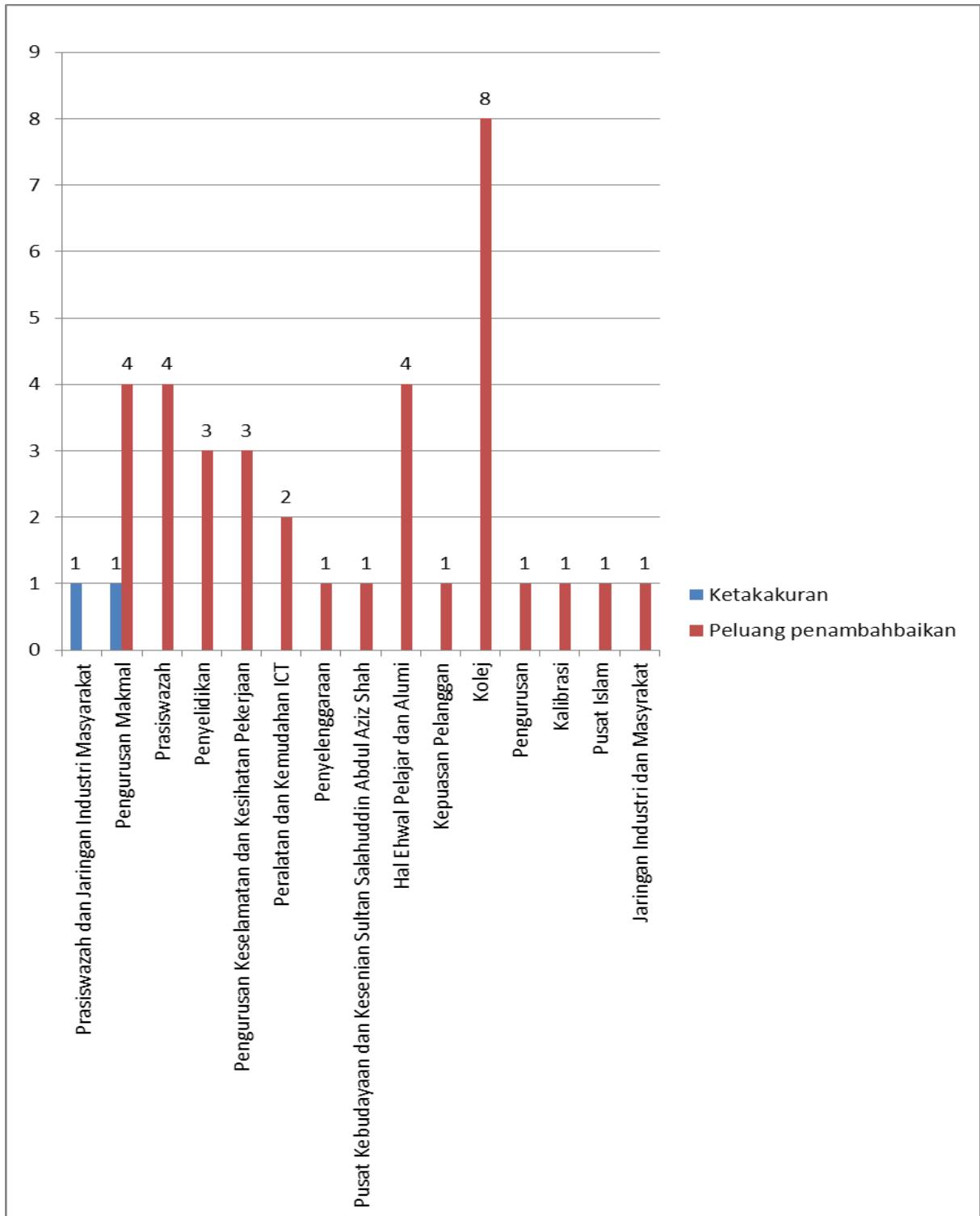
Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Status Tindakan/ Pelaksanaan
5.	Menyediakan kaunter khidmat pelanggan di PTJ yang mencapai standard yang ditetapkan  Nota: penyediaan kaunter bergantung kesesuaian di PTJ	Menggubal Garis Panduan Pengurusan Kaunter Khidmat Pelanggan sebagai panduan untuk PTJ sebelum dinilai dan ditentukan bintang ( <i>star rating</i> pengurusan pelanggan)	Mei 2013	Garis Panduan Pengurusan Kaunter Khidmat Pelanggan diedarkan kepada semua PTJ untuk rujukan dan panduan bagi penilaian pengurusan pelanggan sempena Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan 2014.
6.	Menyediakan staf di PTJ yang kompeten untuk mengendalikan urusan MoA dan MoU di PTJ untuk menyokong proses kejat	Menggubal Garis Panduan Tatacara MoU/MoA sebagai bahan rujukan kepada staf UPM dalam melaksanakan proses MoU/MoA di PTJ masing-masing	April 2013	(a) Garis Panduan Tatacara MoU/MoA Akademik dihebahkan untuk makluman PTJ dan boleh dimuat turun melalui laman web Pejabat Pemasaran dan Komunikasi. (b) Garis Panduan Tatacara MoA Penyelidikan dan MoA selain Penyelidikan dan Akademik boleh dimuat turun melalui laman web Pejabat Penasihat Undang-Undang.

## **LAMPIRAN 2**

**S NARIMA**

## ANALISIS KEPADA HASIL LAPORAN AUDIT PEMANTAUAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (MS ISO 9001:2008)

### 1. RINGKASAN STATISTIK PENEMUAN MENGIKUT SKOP



Nota: Bagi Peluang Penambahbabikan, terdapat pecahan proses dalam sesuatu klausula yang diberikan. (Peluang Penambahbaikan nombor bilangan 2 dan 4)

## 2. ANALISIS KEPADA HASIL LAPORAN AUDIT

### (a) Ketakakuran

BIL.	KETAKAKURAN /NO.	PROSES	KLAUSA	BUKTI PENEMUAN (PTJ) <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM</i>
1.	Bukti 1 <b>TSI-01</b>	Praslawazah dan Jaringan Industri Masyarakat	7.5.1(e)	Fakulti Perhutanan
	Bukti 2 <b>TSI-01</b>	Pengurusan Makmal		<p>Tempat di audit : <b>Pejabat Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan</b></p> <p>Sampel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan</li> <li>ii. Fakulti Sains</li> <li>iii. Fakulti Perubatan Veterinar</li> <li>iv. Fakulti Pertanian</li> </ul> <p>*mohon PTJ yang dipilih sebagai sampel untuk menjawab ketakakuran ini.</p>

**(b) Peluang Penambahbaikan**

<b>BIL</b>	<b>PELUANG PENAMBAHBAIKAN/ RINGKASAN NAMA AUDITOR</b>	<b>PROSES</b>	<b>BUKTI PENEMUAN (PTJ)</b> <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM dengan merujuk kepada nombor bilangan</i>
1.	7.5.1/Teh Seok Im	Prasiswazah	i. Fakulti Pertanian ii. Fakulti Perhutanan
2.	6.3/ Teh Seok Im	Pengurusan Makmal	Fakulti Pertanian
		Pengurusan Makmal	Fakulti Pertanian
		Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	Fakulti Pertanian
		Peralatan dan Kemudahan ICT	Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
3.	6.4/ Teh Seok Im	Penyelenggaraan	Fakulti Pertanian
4.	4.2.4/ Teh Seok Im	Prasiswazah	Fakulti Pertanian
		Prasiswazah	Fakulti Perhutanan
		PKKSSAAS	Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
5.	4.2.3/ Teh Seok Im	Penyelidikan	Fakulti Perhutanan
6.	8.2.3/Khalid Saleman	Hal Ehwal Pelajar dan Alumni	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar

<b>BIL</b>	<b>PELUANG PENAMBAHBAIKAN/ RINGKASAN NAMA AUDITOR</b>	<b>PROSES</b>	<b>BUKTI PENEMUAN (PTJ)</b> <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM dengan merujuk kepada nombor bilangan</i>
7.	8.2.4/ Khalid Saleman	Hal Ehwal Pelajar dan Alumni	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan
8.	7.5.1/ Nur Eliana Abdul Razak	Peralatan dan Kemudahan ICT	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
9.	7.2.3(c)/ Nur Eliana Abdul Razak	Kepusinan Pelanggan	Pejabat Naib Canselor
10.	8.2.4/Mohd Farid bin Mohd Zaid	Kolej	i. Kolej Sultan Alaeddin Suleiman ii. Kolej Sebelas iii. Kolej Tun Perak iv. Kolej Dua Belas
11.	7.5.1/ Mohd Farid bin Mohd Zaid	Kolej	Kolej Tun Perak
12.	7.1/ Mohd Farid bin Mohd Zaid	Kolej	Kolej 12
13.	7.5.1/ Mohd Farid bin Mohd Zaid	Kolej	Kolej 12
14.	7.5.1/ Mohd Farid bin Mohd Zaid	Kolej	i. Kolej Sultan Alaeddin Suleiman ii. Kolej Sebelas iii. Kolej Tun Perak iv. Kolej Dua Belas
15.	6.4/ Mohd Farid bin Mohd Zaid	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	Bahagian Keselamatan
16.	7.5.1/Md. Jaafar Md. Jani	Kolej	Kolej Kelima

BIL	PELUANG PENAMBAHBAIKAN/ RINGKASAN NAMA AUDITOR	PROSES	BUKTI PENEMUAN (PTJ)
			Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM dengan merujuk kepada nombor bilangan
17.	8.2.3/ Md. Jaafar Md. Jani	Kolej	i. Kolej Kedua ii. Kolej Kelima iii. Kolej Pendeta Za'ba iv. Kolej Sepuluh
18.	8.2.3/ Md. Jaafar Md. Jani	Kolej	Kolej Sepuluh
19.	4.2.4/Hanida Ghazali	Pengurusan	Bahagian Akademik
20.	8.2.3/Hanida Ghazali	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
		Penyelidikan	Institut Teknologi Maju
21.	7.5.1/Wang Hwee Beng	Penyelidikan	Putra Science Park
22.	7.5.1/Suri Yati Amran	Prasiswazah	i. Fakulti Sains ii. Pusat Asasi Pertanian
23.	7.6/Suri Yati Amran	Kalibrasi	Fakulti Sains
24.	6.3/Suri Yati Amran	Pengurusan Makmal	Fakulti Sains
25.	Mohd Shazwan Mohamad Kashim	Ariff	Hal Ehwal Pelajar dan Alumni
			Bahagian Hal Ehwal Pelajar

<b>BIL</b>	<b>PELUANG PENAMBAHBAIKAN/ RINGKASAN NAMA AUDITOR</b>	<b>PROSES</b>	<b>BUKTI PENEMUAN (PTJ)</b> <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM dengan merujuk kepada nombor bilangan</i>
26.	7.5.1/ Mohd Shazwan Ariff Mohamad Kashim	Hal Ehwal Pelajar dan Alumni	Bahagian Hal Ehwal Pelajar
27.	8.5.2/Mohd Shazwan Ariff Mohamad Kashim	Pusat Islam	Pusat Islam
28.	8.5.2/Mohd Shazwan Ariff Mohamad Kashim	Jaringan Industri dan Masyarakat	Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
29.	7.5.1/Mohd Shazwan Ariff Mohamad Kashim	Pengurusan Makmal	Institut Pertanian Tropika

### **LAMPIRAN 3**

**Z NARİMAŞ**

**ANALISIS PENEMUAN AUDIT DALAMAN  
SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) MS ISO 9001:2008  
TAHUN 2014**

**Bilangan Ketakakuran Dan Peluang Penambahbaikan**

- (1) Jumlah Ketakakuran (NCR) – 25 klausu dengan 222 bukti objektif
- (2) Jumlah Cadangan Peluang Penambahbaikan (OFI) – 35 klausu dengan 198 cadangan.
- (3) Antara klausu bagi ketakakuran (NCR) yang mendapat bukti objektif tertinggi ialah seperti berikut:

Klausu	Perkara	Jumlah Bukti Objektif	Peratus (%)
7.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	62	27.9
4.2.4	Kawalan Rekod	36	16.2
8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	20	9.0
4.2.3	Kawalan Dokumen	15	6.8
5.5.1	Tanggungjawab dan Kuasa	10	4.5
6.3	Prasarana	10	4.5

- (4) Antara proses yang mendapat bukti objektif tertinggi adalah seperti berikut:

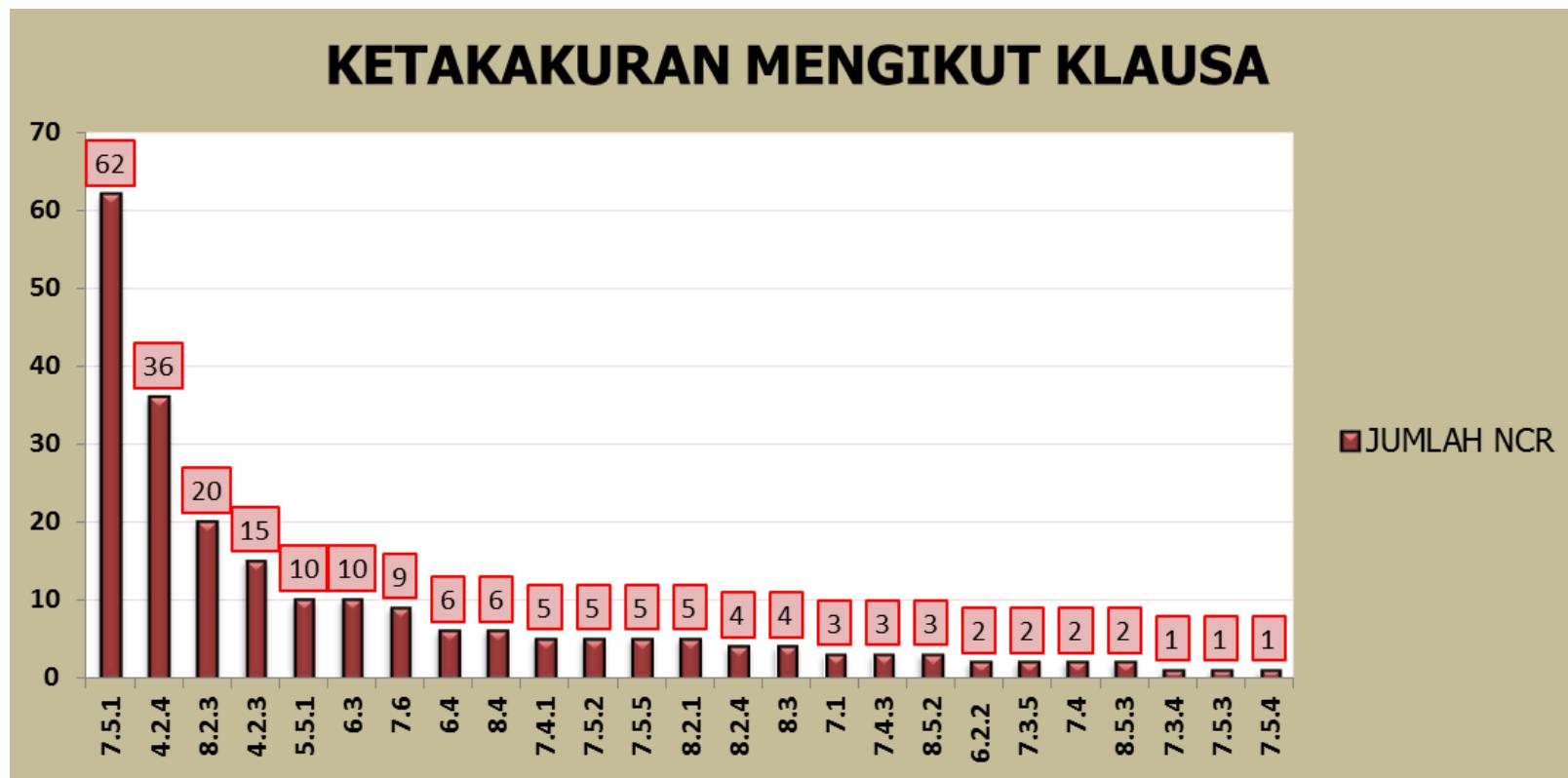
Bil.	Proses	Jumlah Bukti Objektif	Peratus	Kategori
1.	PraSiswazah	52	23.4	Perkhidmatan Utama
2.	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	32	14.4	Sokongan
3.	Siswazah	27	12.2	Perkhidmatan Utama
4.	Penyelenggaraan	20	9.0	Sokongan
5.	Penyelidikan	12	5.4	Perkhidmatan Utama
6.	Kalibrasi	11	5.0	Sokongan
7.	Pengurusan Makmal	11	5.0	Sokongan
8.	Kepuasan Pelanggan	10	4.5	Sokongan
9.	Pengurusan	8	3.6	Pengurusan
10.	Pengurusan Sumber Manusia	6	2.7	Sokongan

- (5) Lima klausa yang mendapat peluang penambahbaikan tertinggi adalah seperti berikut:

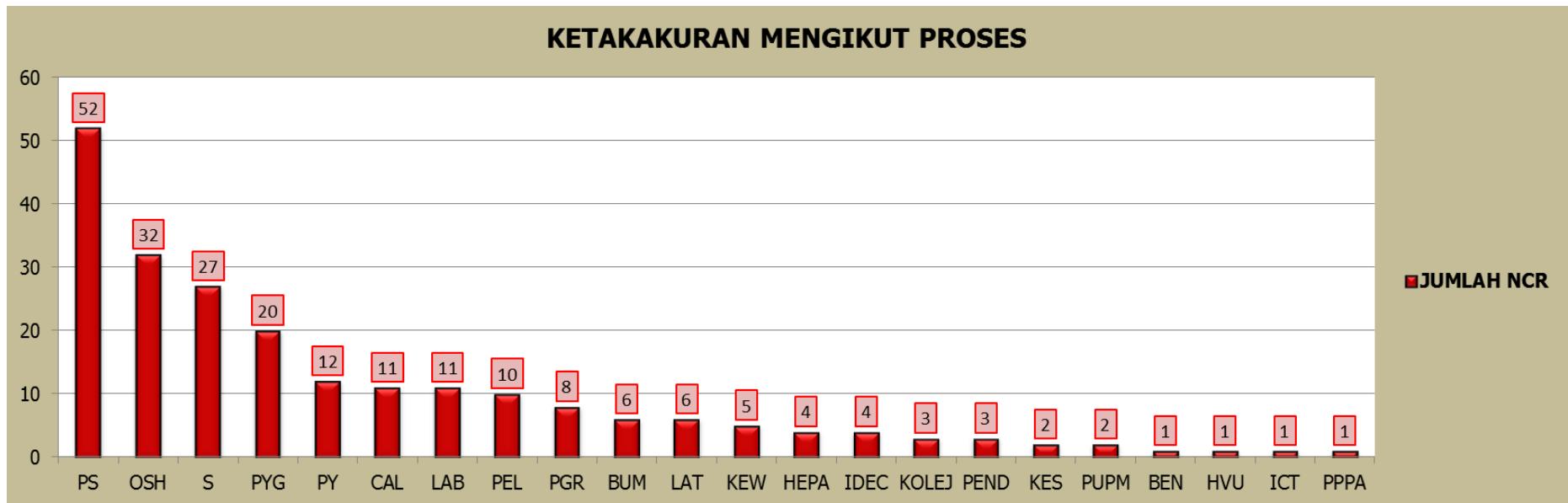
Klausa	Perkara	Bil OE	%
4.2.4	Kawalan Rekod	27	13.64
7.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	27	13.64
8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	17	8.59
4.2.3	Kawalan Dokumen	16	8.08
6.2.2	Kompetensi, Latihan, Kesedaran	16	8.08

- (6) Antara proses yang mendapat bukti Peluang Penambahbaikan (OFI) tertinggi adalah seperti berikut:

Bil.	Proses	Bilangan Bukti OFI	Peratus	Kategori
1.	KOLEJ	19	8.8	Operasi Perkhidmatan Sokongan
2.	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	19	8.8	Sokongan
3.	Pusat Kesihatan Universiti	16	7.4	Operasi Perkhidmatan Sokongan
4.	Pengurusan Makmal	13	6.0	Sokongan
5.	Penyelidikan	13	6.0	Perkhidmatan Utama
6.	Siswazah	13	6.0	Sokongan
7.	Pengurusan	12	5.6	Pengurusan
8.	Pengurusan Sumber Manusia	11	5.1	Sokongan
9.	Latihan	11	5.1	Sokongan
10.	Penyelenggaraan	11	5.1	Sokongan

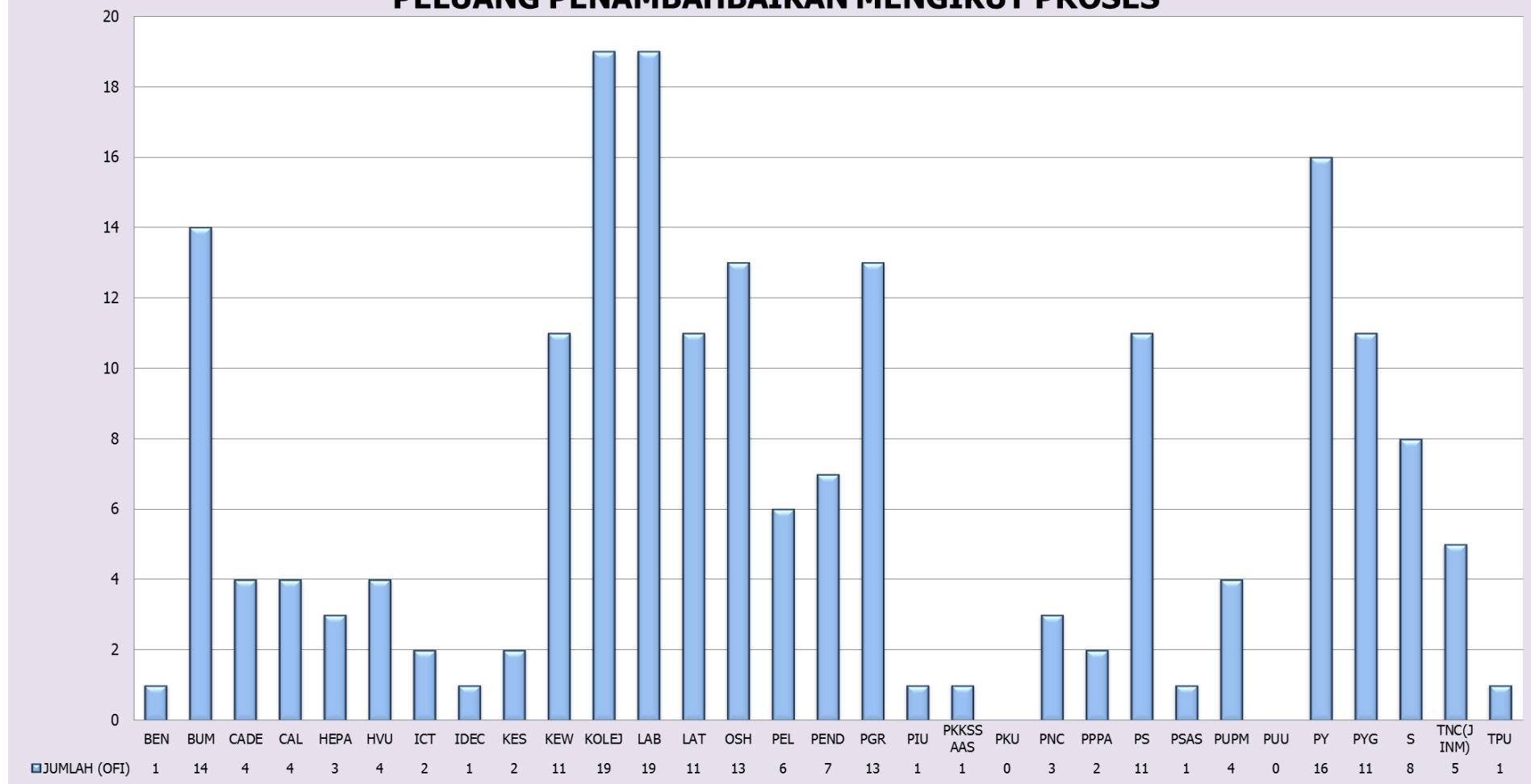




**NOTA :**

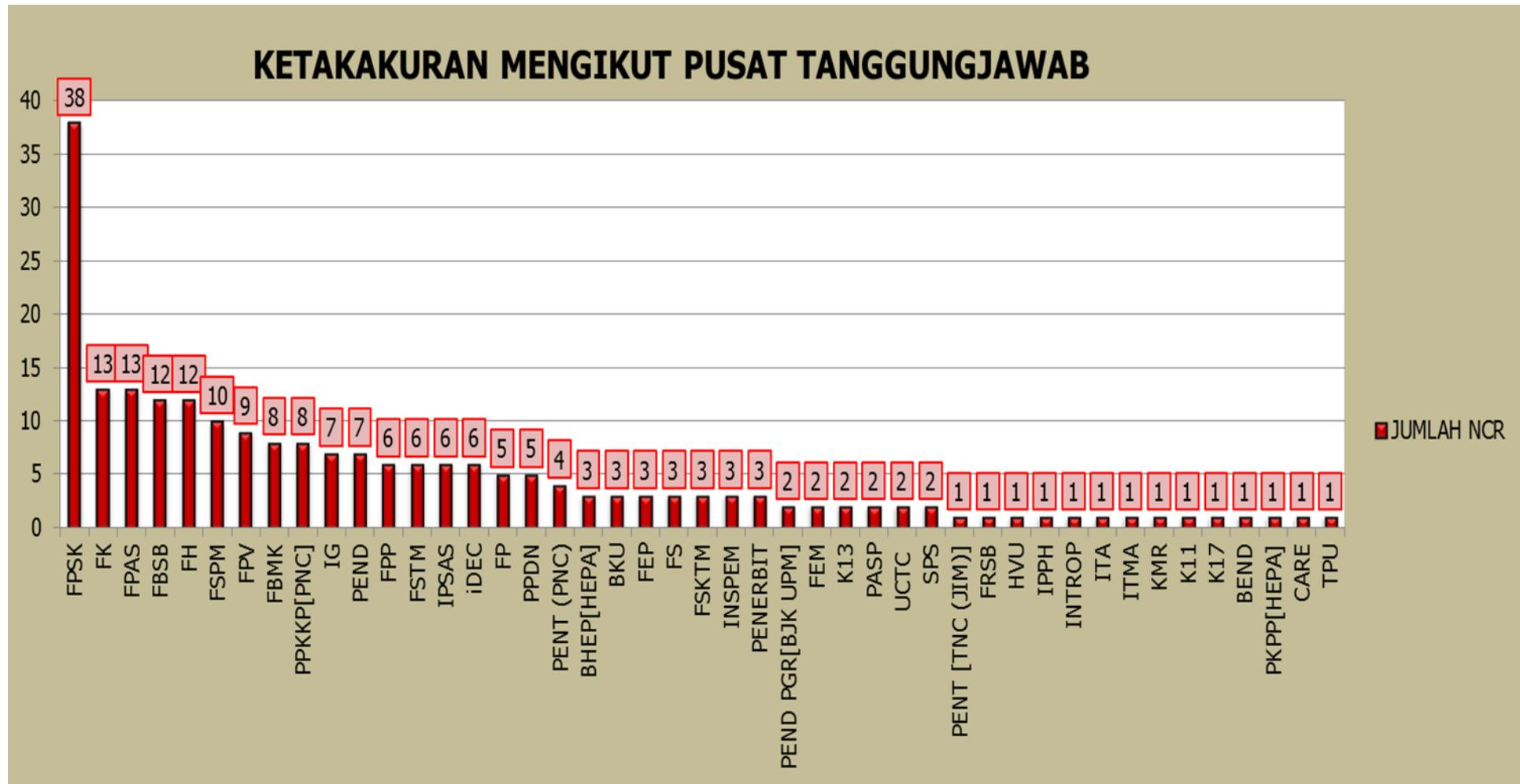
1. Penyelidikan (PY)
2. Prasiswazah (PS)
3. Bendahari (BEN)
4. Penyelenggaraan (PYG)
5. Pengurusan (PGR)
6. Latihan (LAT)
7. Penerbit UPM (PUPM)
8. Kewangan (KEW)
9. Siswazah (S)
10. Kolej Kediaman (KOLEJ)
11. Pengurusan Sumber Manusia (BUM)
12. Kalibrasi (CAL)
13. Hal Ehwal Pelajar Alumni (HEPA)
14. Kepuasan Pelanggan (PEL)
15. Perpustakaan Sultan Abdul Samad (PSAS)
16. Keselamatan (KES)
17. Pendaftar (PEND)
18. Hospital Veterinar Universiti(UVH)
19. Makmal (LAB)
20. Pejabat Pembagunan Pengurusan Aset (PPPA)
21. Pejabat Naib Canselor (PNC)
22. Pusat Islam Universiti (PIU)
23. TNC Jaringan Industri Masyarakat (TNCJIM)
24. Taman Pertanian Universiti (TPU)
25. Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSH)
26. Pusat Pembangunan Akademik (CADe)
27. Pusat Kesihatan Universiti (PKU)
28. Sekolah Pengajian Siswazah (SPS)
29. Peralatan dan Kemudahan ICT (ICT)
30. Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC)

## PELUANG PENAMBAHBAIKAN MENGIKUT PROSES

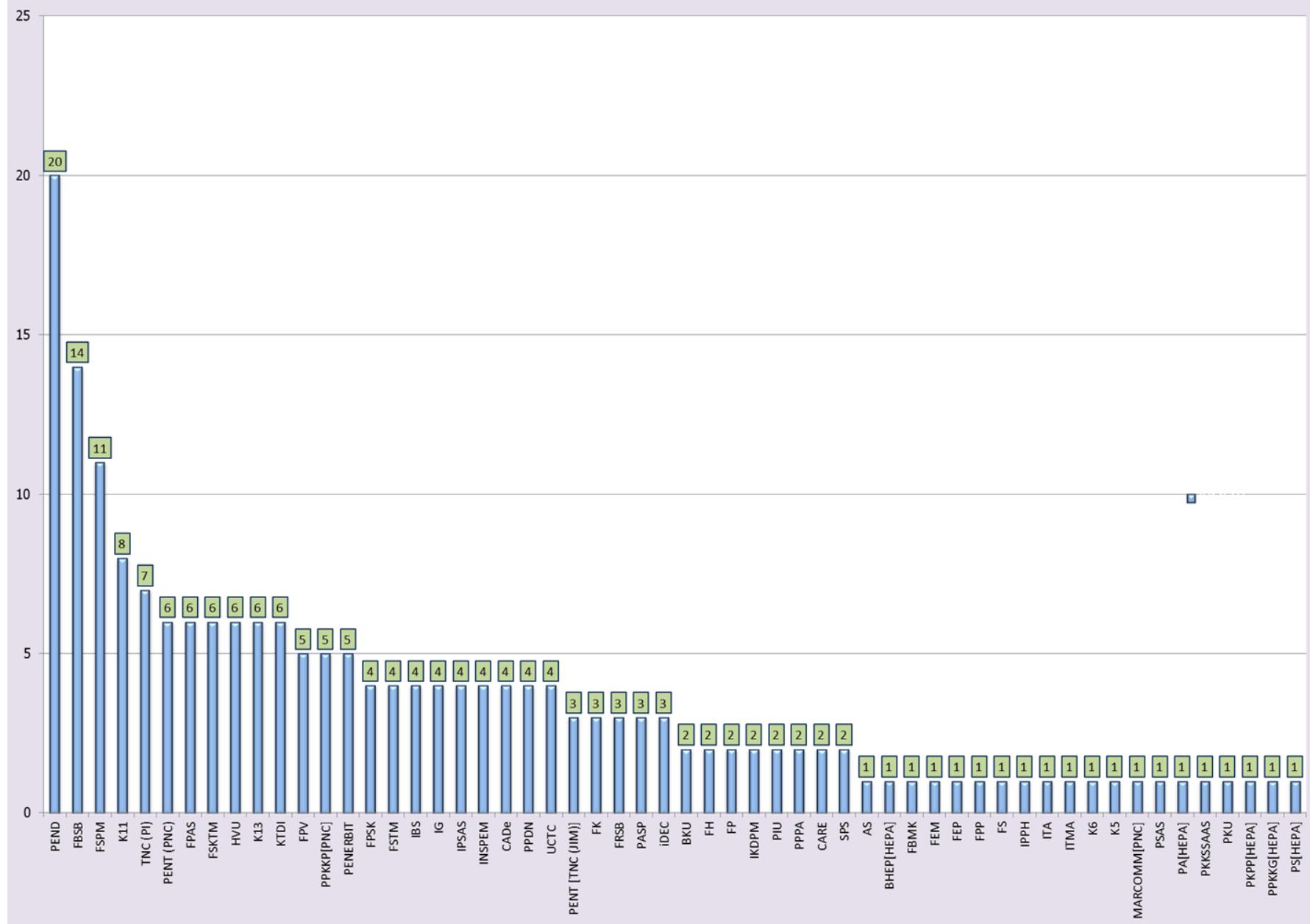


**NOTA :**

- |                            |   |  |
|----------------------------|---|--|
| 1. Penyelidikan (PY)       | 11. Pengurusan Sumber Manusia (BUM)           | 21. Pejabat Naib Canselor (PNC)                          |
| 2. Prasiswa (PS)           | 12. Kalibrasi (CAL)                           | 22. Pusat Islam Universiti (PIU)                         |
| 3. Bendahari (BEN)         | 13. Hal Ehwal Pelajar Alumni (HEPA)           | 23. TNC Jaringan Industri Masyarakat (TNCJIM)            |
| 4. Penyelenggaraan (PYG)   | 14. Kepuasan Pelanggan (PEL)                  | 24. Taman Pertanian Universiti (TPU)                     |
| 5. Pengurusan (PGR)        | 15. Perpustakaan Sultan Abdul Samad (PSAS)    | 25. Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSH) |
| 6. Latihan (LAT)           | 16. Keselamatan (KES)                         | 26. Pusat Pembangunan Akademik (CADe)                    |
| 7. Penerbit UPM (PUPM)     | 17. Pendaftar (PEND)                          | 27. Pusat Kesihatan Universiti (PKU)                     |
| 8. Kewangan (KEW)          | 18. Hospital Veterinar Universiti (UVH)       | 28. Sekolah Pengajian Siswazah (SPS)                     |
| 9. Siswazah (S)            | 19. Makmal (LAB)                              | 29. Peralatan dan Kemudahan ICT (ICT)                    |
| 10. Kolej Kediaman (KOLEJ) | 20. Pejabat Pembagunan Pengurusan Aset (PPPA) | 30. Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC)     |



## PELUANG PENAMBAHBAIKAN MENGIKUT PUSAT TANGGUNGJAWAB



## **LAMPIRAN 4**

**4 NARIMAJ**

## Perbandingan Kategori Maklum Balas Mengikut Tahun 2012 dan 2013

<b>TAHUN 2012</b> (Tempoh 1 April 2012 sehingga 29 Mac 2013)		<b>TAHUN 2013</b> (Tempoh 1 April 2013 sehingga 30 April 2014)	
<b>KATEGORI MAKLUM BALAS</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>KATEGORI MAKLUM BALAS</b>	<b>JUMLAH</b>
Aduan	459	Aduan	343
Cadangan	171	Cadangan	135
Penghargaan	42	Penghargaan	45
Pertanyaan	1488	Pertanyaan	1723
<b>JUMLAH</b>	<b>2160</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>2246</b>

## Perbandingan Jumlah Pengguna dan Maklum Balas Mengikut Tahun 2012 dan 2013

<b>BIL</b>	<b>TAHUN 2012</b> (Tempoh 1 April 2012 sehingga 29 Mac 2013)		<b>TAHUN 2013</b> (Tempoh 1 April 2013 sehingga 30 April 2014)	
	<b>KATEGORI PENGGUNA</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>KATEGORI PENGGUNA</b>	<b>JUMLAH</b>
1.	Orang Awam	899	Orang Awam	1085
2.	Pelajar	783	Pelajar	756
3.	Pembekal	55	Pembekal	47
4.	Staf UPM	423	Staf UPM	358
	<b>JUMLAH</b>	<b>2160</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>2246</b>

Peningkatan 20.7% berbanding tahun lepas

**LAMPIRAN 4  
MAKLUM BALAS PELANGGAN**

### Jumlah Maklum Balas Mengikut Status Tindakan 2013

MAKLUM BALAS	ADUAN	CADANGAN	PENGHARGAAN	PERTANYAAN	JUMLAH
<b>TELAH DIJAWAB</b>	275	101	19	1377	<b>1772</b>
<b>DALAM PROSES</b>	32	5	4	163	<b>204</b>
<b>JUMLAH</b>	<b>307</b>	<b>106</b>	<b>23</b>	<b>1540</b>	<b>1976</b>

Nota: Tempoh 1 April 2013 sehingga 30 April 2014  
 \*Data dikemaskini pada 5 Mei 2014

- i) 169 Maklum Balas Telah Ditutup (Selesai)
- ii) 53 Maklum Balas Dilanjutkan (Melibatkan isu penyelenggaraan, UPM Holding, UPMET dan Putra Business School (PBS))
- iii) 48 Maklum Balas Yang Tidak Perlu Respon (*Test Run, Jualan*)

**LAMPIRAN 4  
MAKLUM BALAS PELANGGAN**

### Jumlah Maklum Balas Mengikut Status Tindakan 2013

Status	Maklum Balas	Awam	Pelajar	Pembekal	Staf	
<b>Telah Dijawab</b>	Aduan	40	95	1	139	Maklum balas yang mencatatkan bilangan yang paling tinggi
	Cadangan	17	33	2	49	
	Penghargaan	7	7	0	5	
	Pertanyaan	801	446	30	100	
<b>Jumlah</b>	<b>865</b>	<b>581</b>	<b>33</b>	<b>293</b>		
<b>Dalam Proses</b>	Aduan	4	25	0	3	
	Cadangan	1	2	0	2	
	Penghargaan	1	2	0	1	
	Pertanyaan	105	49	4	5	
<b>Jumlah</b>	<b>111</b>	<b>78</b>	<b>4</b>	<b>11</b>		

Nota: Jumlah keseluruhan 1976

**LAMPIRAN 4**  
**MAKLUM BALAS PELANGGAN**

## Jumlah Maklum Balas Mengikut PTJ

- PTJ yang mendapat jumlah maklum balas yang paling tinggi adalah Bahagian Akademik (466), Universiti Putra Malaysia (391), Sekolah Pengajian Siswazah (189) dan Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (103).

Kategori	Jumlah
2. Bahagian Akademik	466
3. Bahagian Audit Dalam	391
Aduan	23
Cadangan	8
Penghargaan	4
Pertanyaan	431

- Terdapat juga maklum balas yang berkaitan dengan entiti lain yang tiada di dalam sistem contohnya pertanyaan dan aduan berkaitan UPM Holdings, UPM Education & Training, UPM Services dan Putra Business School.

## **LAMPIRAN 5**

**2 NARIMA**

## LAMPIRAN 5

UPM UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA SERILU TERSAKU		LAMPIRAN 5 KAJIAN KEPUASAN PELANGGANPELANGGAN		
Skop	Jumlah Responden	Skor Mean	(70% responden)	
			*Skala 4 dan ke atas (%)	*Skala 3 dan ke bawah (%)
a 1. Pengajian Prasiswazah	↑	↑	↑	↓
a 2. Pengajian Pascasiswazah	↓	↑	↑	↓
a 3. Penyelidikan dan Inovasi	↑	↓	↓	↑
1 4. Perkhidmatan Sokongan	↓	↑	↓	↑

**Nota:**  
 ↑ menunjukkan peningkatan yang baik  
 ↑ menunjukkan peningkatan tetapi memerlukan perhatian  
 ↓ menurun

- Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 469.06 (c)

UPM UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA SERILU TERSAKU		LAMPIRAN 5 KAJIAN KEPUASAN PELANGGANPELANGGAN		
Taburan Responden Mengikut Skop Perkhidmatan		Jumlah Responden		Peratus kenaikan (+) dan penurunan (-)
Skop		2012	2013	
1 Pengajian Prasiswazah	489	548		+12.07%
2 Pengajian Pascasiswazah	428	67		-84.35%
3 Penyelidikan dan Inovasi	260	365		+40.38%
4 Perkhidmatan Sokongan	2214	1342		-39.39%
<b>JUMLAH</b>	<b>3391</b>	<b>2323</b>		<b>-31.50%</b>

**Nota:** Bagi tahun 2014, hebahan mengenai pelaksanaan Kajian Kepuasan Pelanggan akan dilipatgandakan.

LAMPIRAN 5

 <b>UPM</b> UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA <small>BESAR</small>		<b>LAMPIRAN 5</b> <b>KAJIAN KEPUASAN PELANGGANPELANGGAN</b>		
<b>Skop</b>	<b>Skor purata (mean)</b>		<b>Peratus kenaikan (+) dan penurunan (-)</b>	
	<b>2012</b>	<b>2013</b>		
1 Pengajian Prasiswazah	3.67	4.11		+11.44%
2 Pengajian Pascasiswazah	3.77	3.85		+2.12%
3 Penyelidikan dan Inovasi	3.51	3.50		-0.28%
4 Perkhidmatan Sokongan	4.03	4.06		+1.24%

• Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)  
 o Skala 4.00 – 4.49 = Sangat baik, Skala 4.50 – 5.00 = Cemerlang

 <b>UPM</b> UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA <small>BESAR</small>		<b>LAMPIRAN 5</b> <b>KAJIAN KEPUASAN PELANGGANPELANGGAN</b>			
<b>Skop</b>	<b>Pencapaian 2012 (70% responden)</b>		<b>Pencapaian 2013 (70% responden)</b>		
	<b>Skala 4 dan ke atas (%)</b>	<b>Skala 3 dan ke bawah (%)</b>	<b>Skala 4 dan ke atas (%)</b>	<b>Skala 3 dan ke bawah (%)</b>	
1. Pengajian Prasiswazah	64.8	35.2	81.63	10.37	
2. Pengajian Pascasiswazah	73.7	26.3	75.3	24.7	
3. Penyelidikan dan Inovasi	56.2	43.8	52.3	47.7	
4. Perkhidmatan Sokongan	84.9	15.1	81.9	18.1	

• Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

LAMPIRAN 5

LAMPIRAN 5 KAJIAN KEPUASAN PELANGGANPELANGGAN				
Peratusan Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item: Prasiswazah				
Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (Mean)	Catatan
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)		
Kualiti Perkhidmatan	79.2	20.8	4.07	
Kualiti Penyeliaan	<b>81.77</b>	18.23	4.15	
Kualiti Profesionalisme	<b>83.96</b>	16.04	4.13	
KESELURUHAN	<b>81.63</b>	18.37	4.11	81.63% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 4.11 n=549

\* Kaedah pengukuran skor kajian kepuasan pelanggan adalah merujuk kepada Minit Mesyuarat JPU Minit 489.06 (c)

LAMPIRAN 5 KAJIAN KEPUASAN PELANGGANPELANGGAN				
Peratusan Pencapaian Indeks Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item: Pasca Siswazah				
Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (Mean)	Catatan
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3 dan ke bawah (%)		
Kualiti Perkhidmatan	59.9	40.1	3.64	
Kualiti Penyeliaan	<b>95.9</b>	4.1	4.20	
Kualiti Profesionalisme	78.1	21.9	3.83	
Kualiti Sumber	67.2	32.8	3.73	
KESELURUHAN	<b>75.3</b>	24.7	3.85	75.3% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.85 n= 67

 <b>UPM</b> UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA <small>BESAR DAN SAWANGAN</small>		<b>LAMPIRAN 5</b> <b>KAJIAN KEPUASAN PELANGGANPELANGGAN</b>		
<b>Kategori Penilaian</b>	<b>Pencapaian (%)</b>		<b>Purata (Mean)</b>	<b>Catatan</b>
	<b>Skala 4 dan ke atas (%)</b>	<b>Skala 3 dan ke bawah (%)</b>		
Penilaian Pengurusan dan Pemantauan Penyelidikan	<b>67.2</b>	32.8	<b>3.70</b>	
Penilaian Kemudahan Penyelidikan	<b>28.35</b>	71.7	<b>3.20</b>	
Penilaian Perkhidmatan Penyelidikan	<b>61.55</b>	38.6	<b>3.66</b>	
<b>KESELURUHAN</b>	<b>52.3</b>	47.7	<b>3.50</b>	52.3% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 3.50 n=365

 <b>UPM</b> UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA <small>BESAR DAN SAWANGAN</small>		<b>LAMPIRAN 5</b> <b>KAJIAN KEPUASAN PELANGGANPELANGGAN</b>		
<b>Kategori Penilaian</b>	<b>Pencapaian (%)</b>		<b>Purata (Mean)</b>	<b>Catatan</b>
	<b>Skala 4 dan ke atas (%)</b>	<b>Skala 3 dan ke bawah (%)</b>		
Urusan di kaunter khidmat pelanggan	<b>89.7</b>	10.3	4.21	
Kemudahan komunikasi	<b>77.9</b>	22.1	3.95	
Kemudahan fizikal lain	<b>78.0</b>	22.0	4.04	
<b>KESELURUHAN</b>	<b>81.9</b>	18.1	4.06	81.9% responden yang menilai 4.0 dan ke atas dengan mean keseluruhan 4.06 n=1342

## LAMPIRAN 5

**LAMPIRAN 5**  
**KAJIAN KEPUASAN PELANGGANPELANGGAN**

Perbandingan Jenis Komen Mengikut Kategori Maklum Balas																	
Kemudahan	1	10	0	5	2	1	2	11	2	13	29	3	21	52	6	79	
Kewangan	0	0	0	0	0	0	3	14	0	0	0	0	0	3	14	0	17
Komunikasi	0	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	3	0	0	22	0	22
Penyelidikan	0	0	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	1	20	0	21
Perkhidmatan pelanggan	3	9	2	9	4	2	3	6	1	4	22	22	19	41	27	87	
Total	3	9	2	9	4	2	3	6	1	4	22	22	19	41	27	87	

- Hasil kajian kepuasan pelanggan, sebanyak **344** komen diterima sepanjang 2013. Data menunjukkan skop kemudahan menerima komen yang berbentuk aduan dan cadangan yang paling tinggi dengan jumlah **21 aduan dan 52 cadangan**.
- Manakala skop perkhidmatan pelaanggan pula menerima komen yang berbentuk penghargaan yang tertinggi sebanyak **27**.

**LAMPIRAN 5**  
**KAJIAN KEPUASAN PELANGGANPELANGGAN**

Analisa Jenis Maklum Balas Mengikut PTJ				
Institut Perhutanan Tropika & Produk Hutan	0	2	1	3
Institut Teknologi Maju	5	4	2	11
Institut Pertanian Tropika	0	1	0	1
Pusat Kesihatan Universiti	14	38	25	77

- Hasil analisis mendapati **Pusat Kesihatan Universiti** menerima bilangan komen yang paling tinggi iaitu sebanyak **77 komen** yang meliputi aduan (14),cadangan (38) dan penghargaan (25)

## **LAMPIRAN 6**

e NARIMA

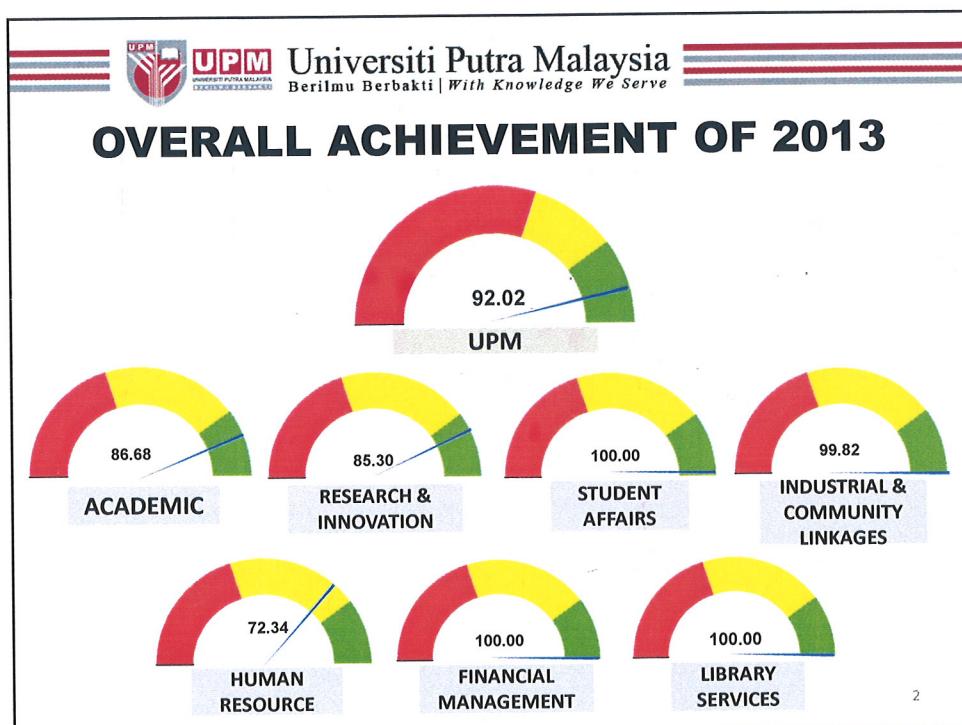
 Universiti Putra Malaysia  
Berilmu Berbakti | With Knowledge We Serve

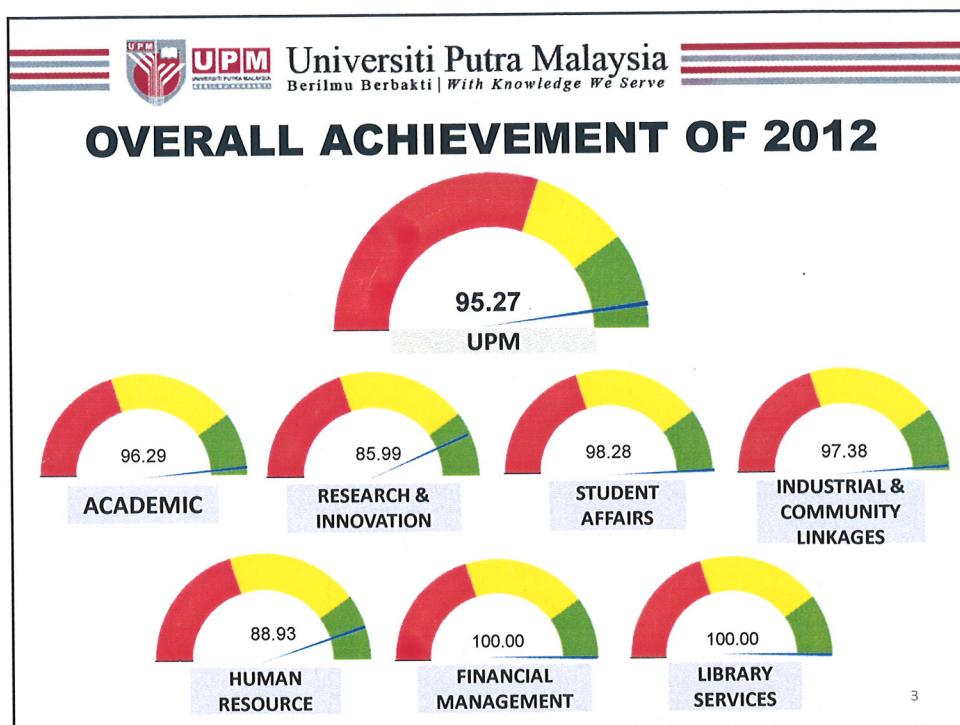
# PENCAPAIAN KPI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA BAGI KESELURUHAN 2013 (Q4)

## UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

10 JANUARI 2014 | DEWAN TAKLIMAT UPM

1





**Universiti Putra Malaysia**  
Berilmu Berbakti | With Knowledge We Serve

## ACADEMIC

No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
1.	SETARA Score	84.61%	85%	-	-	NA <small>(Note: SETARA's result by MOE will be announced in 2015)</small>	BPK is conducting SETARA self-assessment. <small>(Note: Tier 6= &gt;87.5%)</small>
2.	My3S : Communication Skill (CS) – BI	86.15%	88%	-	-	NA	Note: Starting 2014, Universities will conduct their own assessment. <small>(Action: Co-Curriculum and Student Development Centre)</small>
3.	My3S : Communication Skill (CS) – BM	94.91%	95%	-	-	NA	

LAMPIRAN 6

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
4.	% new student intake for bachelor program with CGPA 3.500 or above	52.87%  (UPU-Matrik/ SPM/ Diploma, dan Asasi Pertanian- Laluan Perdana & Laluan Pantas)	53%	-	52.26 %	52.26 %	Verified <ul style="list-style-type: none"> <li>Targeted promotion to increase percentage of intake with CGPA 3.5 and above (MRSRM, SBT, SBP)</li> <li>JK Pemasaran dan Promosi to work with Faculties and Academic Division to attract quality candidates.</li> <li>Encourage Diploma holders with CGPA &gt; 3.50 to pursue UG programs.</li> </ul>

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+ Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
5.	% of international student at bachelor level	1.64% (237)	3% (511)		2.04% (322 + 25 UPMET = 347)	2.67% (322 + 60 UPMET = 382)	Strengthening the role of JK Pemasaran dan Promosi <ul style="list-style-type: none"> <li>Engagement with recruitment agencies, Malaysia Education Promotion Centres Overseas</li> <li>Direct engagement through international projects such as Erasmus Mundus.</li> <li>Engagement with international counterparts through visitation, seminars, conferences, etc.</li> <li>Engagement with foreign embassies in Malaysia</li> <li>Engagement with Immigration</li> <li>Strengthening collaboration with ELs<sup>5</sup></li> </ul>

LAMPIRAN 6

 <b>Universiti Putra Malaysia</b> <i>Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve</i>								
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks	
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)		
6.	Nos. of PhD graduates produced per year	457 SPS: 435 GSM: 22	500	255 SGPS: 247 PUTRA: 8	440 SGS: 427 PUTRA: 13	440 SGS: 427 PUTRA: 13	Verified <i>*Figure is for Senate Nov 2012 – Sept 2013</i>	
7.	% of PhD graduates completed their studies in 4 years (Operational Definition- From 1 <sup>st</sup> semester registration to award of degree by Senate)	42.7% SPS: 185/435 GSM: 10/22	40%	35.7% SGS : 89/247 PUTRA : 2/8 Total = 91/255	34.5% SGS: 146/427 PUTRA: 6/13	34.5% SGS: 146/427 PUTRA: 6/13	Verified <i>(47.9% Including part time mode)</i>	

 <b>Universiti Putra Malaysia</b> <i>Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve</i>								
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks	
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)		
8.	% of PhD graduates completed their studies in <b>7 semesters</b> (Operational Definition- From 1 <sup>st</sup> semester registration to award of degree by Senate)	16.2% SGS: 70/435 GSM: 4/22	25%	20% SGS : 49/247 PUTRA : 2/8 Total = 51/255	17.7% SGS: 74/427 PUTRA: 4/13	17.7% SGS: 74/427 PUTRA: 4/13	Verified <i>(24.3% Including part time mode)</i>	

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
ACADEMIC							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
9.	Income generation	RM118.04 m  UG:47.715 m PG (SPS):39.657m GSM:9.642m UPMET:19.7m Exec:1.429m	RM150 m	<b>RM62.04m</b>  UG : 22.55m PG (SGS) : 21.46m Putra : 5.599m UPMET : 11.8m Exec : 0.63m	<b>RM80.96m</b>  UG : 25.59m PG (SGS) : 29.73m Putra : 5.472m UPMET : 19.46m Exec : 0.71m	<b>RM127.91m</b>  UG : 47.85 m PG (SGS) : 46.61m (including credit fees) Putra : 9.2m UPMET : 22.47m Exec : 1.23m	Verified

9

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
RESEARCH & INNOVATION							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
10.	No. Commercialized Products	+14	+6	+2	+6	+11	-
11.	No. of Tech Know-How Licensing	+10	+12	+3	+10	+14	-

10

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
12.	Publication: (a)Impact Factor	2657.915	3000	1237.621	1898.726	2379.679	-
13.	Publication: (b)CIJ	2466	3500	1243	1953	2660	-

11

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
14.	Innovation	149	225	65	117	169	-
15.	Income Generation	RM 68.48m	RM 70m	RM 20.5m	RM 26.03m	RM 63.67m	-

12

 <b>Universiti Putra Malaysia</b> <i>Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve</i>							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
16.	Graduate Employability	85.9%	86%	-	-	86.1%	Verified
17.	Overall Students' Satisfaction Index*		82%	92.5%	-	92.9%	Verified  Total Respondents: 3957

13

 <b>Universiti Putra Malaysia</b> <i>Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve</i>							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+ Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
18.	My3S : Leadership Skills (LS)		85%	-	-	84.99%	
19.	My3S : Team Skills (TS)		85%	-	-	85.91%	Verified
20.	My3S : Entrepreneurship (KK)		75%	-	-	84.19%	
21.	My3S : Ethics & Moral (EM)		85%	-	-	92.20%	My Putra Soft Skill (PSS) (Total Respondents : 5873)
22.	My3S : Life Long Learning (LL)		87%	-	-	86.02%	
23.	My3S : Critical Thinking Problem Solving (CTPS)		85%	-	-	81.52%	
24.	My 3S - <b>Overall</b> Generic Students' Attributes		85%	-	-	85.28%	

14

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
<b>STUDENT AFFAIRS</b>							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
25.	Income Generation: a) Alumni b) Wakaf c) Income from other services	RM14.546m	RM40 m	RM21.65m	RM31.87 m	RM40.07m	Verified

15

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
<b>INDUSTRIAL &amp; COMMUNITY LINKAGES</b>							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
26.	% of Industrial penetration of 7229 identified GLC, MNC, PLC & others that strategic to UPM	26% (1881)	30% (2170)	10.8% (784)	23% (1666)	114.6% (2487/2170)	-
27.	% of community penetration on 136 identified Communities strategic and relevant to UPM	37.2% (54 Communities)	27.6% (40 Communities)	26.9% (39 Communities)	29% (42 Communities)	147.5% (59/40) Districts	16

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
28.	Employers Satisfaction Index (Input to SETARA: Total Score 13)	12.3 / 13 (94.6%)	12 / 13 (92.3%)	-	-	11.89 / 13 (91.46%)	

17

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+ Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
29.	Industry & Community impact level i) Number of staff involved in impactful industry engagements (Star rating scale 3 – 5);  ii) Number of staff involved in impactful community engagement (Star rating scale 2 – 5)	60	450	-	-	587 (project leader) (130.4%)  252 (project leader)  335 (project leader)	

18

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
30.	Income Generation	RM43.1m	RM42.5 m	RM20.4m (45.4%)	RM31.7m	RM52.8 m (124.2%)	-

19

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
31.	Developing credible outcome-based appraisal system for all:						
	a. Non Academic : P&P	95%	100% (Q2)	95%	100%	100%	Verified
	b. Non Academic : Support	30%	100% (Q4)	Q4	Q4	50%	Verified

20

LAMPIRAN 6

 <b>Universiti Putra Malaysia</b> Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
32.	Academic Staff with PhD	82.4%	83%	84.4%	85.4%	83.67%	Verified
33.	Non Academic Staff with multitasking ability		4%	-	-	n/a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaporan tidak relevan lagi kerana KPI berkaitan multitasking telah disemak semula. Kriteria multitask telah dibangunkan dan JK Penilai Multitask telah ditubuhkan. Jawatan dan staf yang melaksanakan multitask akan dikenalpasti pada tahun 2014.</li> </ul>

21

 <b>Universiti Putra Malaysia</b> Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
34.	Persijilan Environment Management System (MS ISO 14001:2004)		100% (Q4)	-	-	100%	Verified
35.	Customer Satisfaction Index	95.9%	70%	-	-	51.4%	Verified

22

LAMPIRAN 6

 <b>Universiti Putra Malaysia</b> Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
<b>HUMAN RESOURCE</b>							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
36.	Succession Plan – Identification of 3 credible candidate for critical position (Dean, Deputy Dean and Non Academic Strategic Post)	-	100%	100%	100%	100%	-
37.	Organisasi Kejat : Pelaksanaan Right Sizing untuk Pegawai Bukan Akademik	-	3 Entiti	-	-	3 proses	Verified

23

 <b>Universiti Putra Malaysia</b> Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
<b>FINANCIAL MANAGEMENT</b>							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
38.	Overall income generation from Bursar	RM46.5 m (termasuk kutipan hutang)	RM22m (tidak termasuk kutipan hutang)	RM15.8m	RM23.86m (FD + Short Term Investment: RM21,565,371 Portfolio Investment: RM2,291,517)	RM30.2m (FD + Short Term Investment: RM27,032,081 Portfolio Investment: RM3,185,466)	-
39.	% of debt collected for invoices issued within 90 days	-	60%	18.71%	73.41%	63.1%	-

24

LAMPIRAN 6

 Universiti Putra Malaysia <b>FINANCIAL MANAGEMENT</b>							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
40.	Customer Satisfaction Index on Financial Services *	72%	70%	87%	-	87%	-

25

 Universiti Putra Malaysia <b>LIBRARY SERVICES</b>							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
41.	Customer Satisfaction Index (CSI) - Undergraduates	88.87%	70%	85.08%	-	85.08%	Verified
42.	CSI- Postgraduates	80.94%	70%	75.12	-	75.12%	Verified
43.	CSI – Staffs	80.94%	70% (4&5)	-	86.01	86.01%	Verified

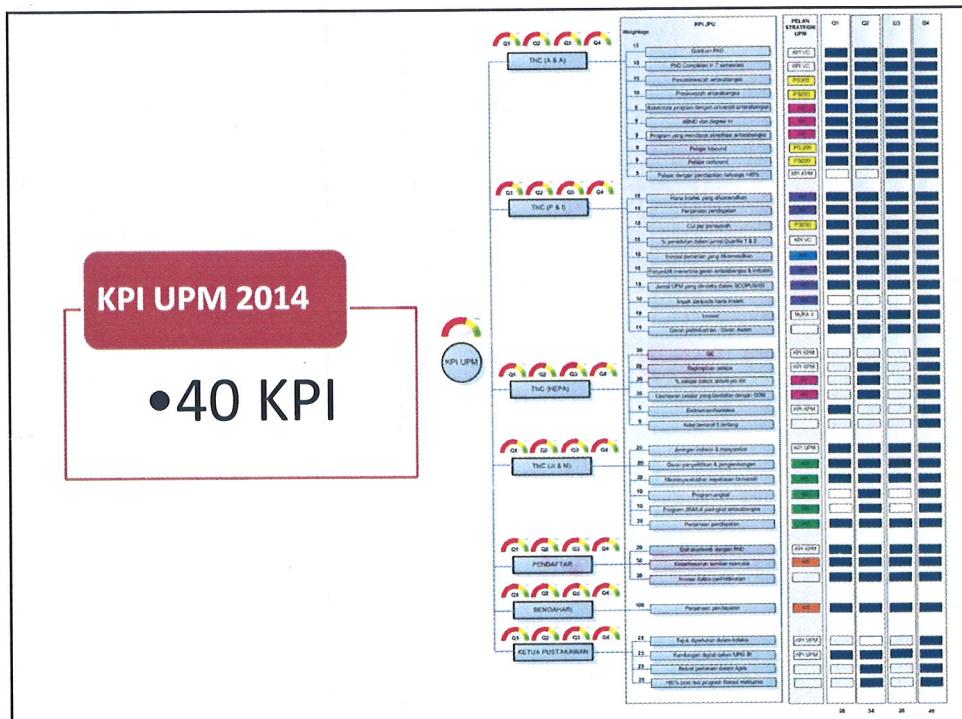
26

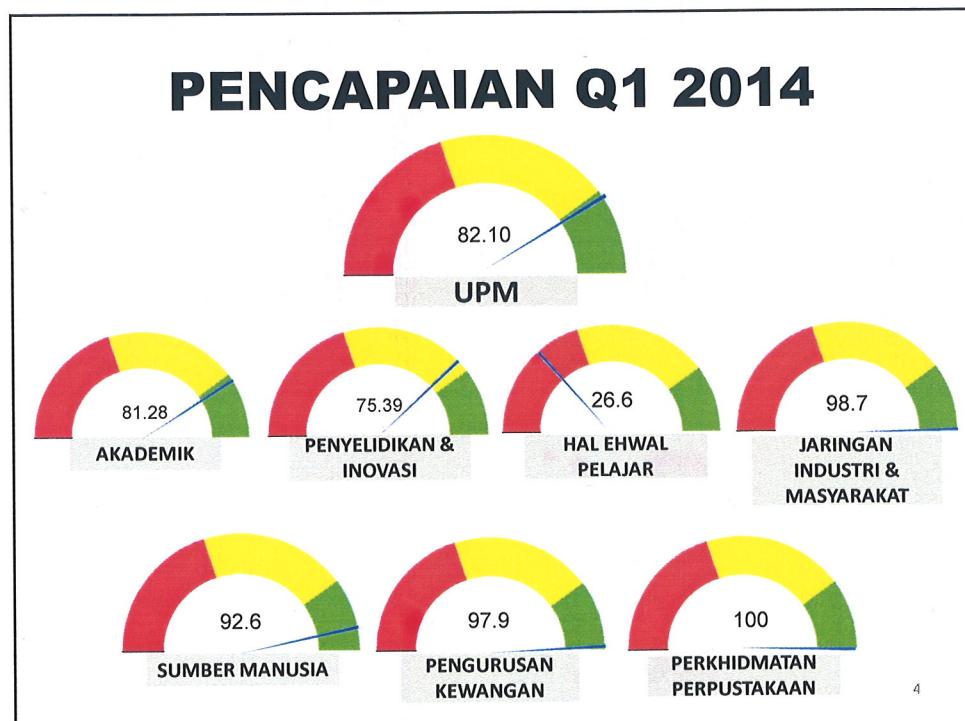
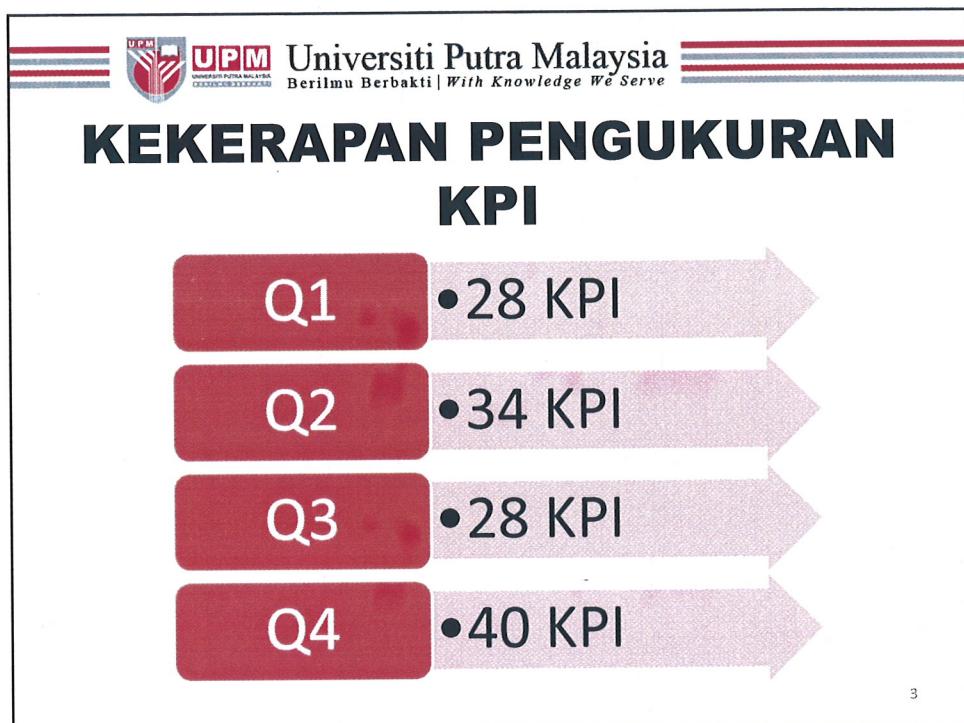
LAMPIRAN 6

 <b>Universiti Putra Malaysia</b> Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve							
No.	KPI	Overall Achievement 2012	Target 2013	Achievement 2013			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2013)	
44.	% of Required titles in the collection (to assess to what extent reading list titles are owned by the library)	84.2%	85%	-	-	88.17%	
45.	Peningkatan Kandungan Digital dalam Portal UPM IR	-	10%	-	-	34.62%	-

## **LAMPIRAN 7**

**L NARIMAJ**





 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
1.	Bilangan Graduan Phd Dikeluarkan Setiap Tahun	440	475	<b>111</b> SGS : 104 Putra : 7		KPI VC
2.	Peratus Graduan Phd yang Menamatkan Pengajian Dalam Tempoh 7 Semester	21.%	25%	<b>20%</b> SPS : 18/88 Putra : 1 / 7 Total= 19/95		KPI VC
3.	Bilangan enrolmen pelajar pascasiswazah antarabangsa	3185	3726	<b>3327</b>		KPI KPM

5

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
4.	Bilangan enrolmen pelajar prasiswazah antarabangsa	382 (2.67%)	481 (3.5%)	<b>314</b> (Pelajar antarabangsa yang mengambil CIEP di UPMET adalah 60. Jumlah 374)		-
5.	Bilangan kolaborasi perkongsian program dengan universiti antarabangsa	6	10	<b>7</b>		-
6.	Bilangan program Accelerated Bachelor-Master Degree (ABMD) yang ditawarkan dan program degree++ prasiswazah	0	2	<b>0</b>		-

6

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve					
NO.	KPI	2013	2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1	
7.	Bilangan program yang mendapat akreditasi antarabangsa	19	27	19	-
8.	Bilangan pelajar antarabangsa mengikuti program <i>inbound</i> di UPM	405	450	85	-
9.	Bilangan pelajar UPM mengikuti program <i>outbound</i> di luar negara	303	350	38	-
10.	Bilangan pelajar dengan pendapatan keluarga pada bawah 40% (yang memenuhi kelayakan kemasukan minimum) dalam jarak 40km radius.	63	100	Q3, Q4	KPI KPM

7

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve					
NO.	KPI	2013	2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1	
11.	Bilangan harta intelek yang dikomersilkan	11	10	3	-
12.	Penjanaan Pendapatan : a)Jumlah nilai geran penyelidikan •AWAM •ANTARABANGSA	PENCAPAIAN 2010-2012 (avg)			-
		RM50 juta	RM52 juta	RM5.8 juta	
	b) Pengkomersilan harta intelek	RM13.7 juta	RM10 juta	0	
	c)Sumber-sumber lain (perkhidmatan makmal, inisiatif EduPark dsb)	RM 0.5 juta	RM 0.5 juta	RM59,250	Commitment : RM470 ribu licencing fee
		RM 1.5 juta	RM 2.0 juta	RM637,930.73	-

8

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
13.	Nisbah penerbitan dalam jurnal berindeks (per pegawai akademik)	1.46	1.7	<b>1.6</b> (Projected ratio based on Q1 data) CIJ : 641		KPI KPM
14.	Peratus penerbitan dalam jurnal Quartile 1 dan 2	50%	55%	<b>61.69%</b>		KPI VC
15.	Bilangan inovasi berasaskan pertanian yang dikomersilkan (kumulatif)	36	41	<b>37</b>		KPI VC

9

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
16.	Bilangan penyelidik yang menerima geran antarabangsa dan industri SWASTA •ANTARABANGSA	<u>BENCHMA</u> <u>RK MYRA</u>				-
		33 36	35 35	<b>11</b> <b>14</b>		
17.	Bilangan jurnal UPM yang diindeks dalam pangkalan data SCOPUS/ ISI	3	5	<b>5</b>		-
18.	Impak daripada harta intelek	RM 0.5 juta	RM 1.0 juta			
19.	Inovasi (Paten yang difaiklan, hak cipta, cap dagang, etc.)	169	150	<b>33</b>		-
20.	Nisbah geran perindustrian : geran awam		1:8	<b>0</b>		-

10

NO.	KPI	2013	2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1	
21.	Peratus graduan yang memperoleh pekerjaan di dalam dan luar negara semasa Konvokesyen	Tracer study : 77.2% Kajian susulan : 86.1%	80%	Q4	KPI KPM
22.	Kepimpinan pelajar (Pengukuran untuk keseluruhan pelajar)	85% NEW KPI	86%	Q2, Q4	KPI KPM
23.	Peratus pelajar melibatkan diri dalam aktiviti yang bertunjangkan aspek jati diri	n/a	10%	Q2, Q4	-
24.	Bilangan usahawan pelajar yang berjaya menubuhkan syarikat yang mendaftar dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM).	n/a	50 syarikat	Q2, Q4	-

11

NO.	KPI	2013	2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1	
25.	Bilangan pelajar prasiswazah yang mendapat penajaan • Endowmen/ biasiswa dalaman • Biasiswa Luar UPM	NEW KPI	30	2	KPI KPM
26.	Bilangan kolej bertaraf 5 bintang		2	Q4	-

12

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
27.	Jaringan Industri dan Komuniti	2487	2000	602	-	
	i) Bilangan Jaringan Industri		1800	528	-	
	ii) Bilangan jaringan Industri berimpak tinggi (5 bintang)		70	3	-	
	iii) Bilangan Jaringan Komuniti	59	200	74	-	
	iv) Projek Komuniti berimpak tinggi (4-5 bintang).		10 (Jaringan)	7	-	

13

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
28.	Bilangan Geran Penyelidikan dan Pengembangan berkaitan JINM		40 (Geran)	35	KPI VC	
29.	Memasyarakatkan kepakaran Universiti melalui JINM	587	450 (staf)	153	-	
	i) Bilangan staf terlibat dengan industri (3-5 bintang); dan		290 (Staf)	86		
	ii) Bilangan staf terlibat dengan komuniti (2-5 bintang)		32 (Staf)	67		

14

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
30.	Bilangan Program Angkat		16 (16 fakulti)	Q2, Q4	-	
31.	Bilangan program JINM UPM di arena antarabangsa		8 (Program)	Q2, Q4 (Pencapaian Q1 : 1 program)	-	
32.	Penjanaan Pendapatan (i + ii) (i)Jumlah sumbangan <i>kewangan atau nilai</i> yang setara (in-kind) (ii) Jumlah pendapatan untuk <i>Tabung Amanah untuk aktiviti JINM</i>	RM52.8 juta	RM 40 juta RM39.5 juta RM 0.5 juta	RM16.1 juta RM16.1 juta Q2, Q4	-	

15

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
33.	Peratus staf akademik dengan kelayakan PhD :  a) Staf akademik b) Staf akademik & penyelidik	83.56% 82.85%	85% 83%	84.18% 83.30%	KPI KPM	

16

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
34.	Keberkesanan Sumber Manusia :					
	i. Nisbah staf dan pelajar	1:17	1:16	1:16		Pensyarah : 1595 Pelajar : 25819 (sem 1 2013/2014)
	ii. % staf akademik antarabangsa	8%	10%	11.09%		Antarabangsa : 202 Keseluruhan : 1821
	iii. Nisbah staf akademik dan staf bukan akademik	1:3	1:3	1:2.4		Akademik : 1821 Bukan akademik : 4417
	iv. % staf bukan akademik dalam latihan	88.53%	80%	11.03%		-
	v. % Mobiliti staf bukan akademik (outbound)	0.8%	10%	1.8% (79 orang)		-

17

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve						
NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
35.	Bilangan inovasi dalam perkhidmatan	-	4	2		-

18

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve					
<b>PENGURUSAN KEWANGAN</b>					
NO.	KPI	2013	2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1	
36.	Percentage of internal income vs. total annual budget  i. Geran Kerajaan ii. Sumber Dalaman	18%  RM551j RM100j	19.2%  RM625j RM120j	28.21%  RM156 juta RM44 juta	KPI KPM

19

 Universiti Putra Malaysia Berilmu Berbakti   With Knowledge We Serve					
<b>PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN</b>					
NO.	KPI	2013	2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1	
37.	Peratus tajuk yang diperlukan dalam koleksi	88.17%	85%	Q4	-
38.	Pertambahan kandungan digital dalam portal UPMIR	34.62%	5%	9.12%	-

20

 Universiti Putra Malaysia  
Berilmu Berbakti | With Knowledge We Serve

## PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN

NO.	KPI	2013		2014		Remarks
		Overall Achievement	Target	Achievement Q1		
39.	% pertambahan rekod pertanian Malaysia dalam pangkalan data Agris		5%	Q2, Q4	-	
40.	% pelajar mencapai markah >80% dalam post test program literasi maklumat		70%	Q2, Q4	-	

21

## **LAMPIRAN 8**

**8 NARIMA**

### STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN

<b>Bil</b>	<b>Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>	<b>Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>	<b>Tindakan Pencegahan</b>	<b>Tanggung jawab</b>	<b>Status/ Catatan</b>
1.	Sasaran bagi KPI UPM Timbalan Naib Canselor (akademik dan Antarabangsa) berpotensi tidak tercapai iaitu: (a) Bilangan enrolmen pelajar prasiswazah antarabangsa (b) Bilangan pelajar antarabangsa mengikuti program <i>inbound</i> di UPM (c) Bilangan pelajar UPM mengikuti program <i>outbound</i> di luar negara	Aktiviti promosi yang dilaksanakan kurang berkesan	Memantapkan aktiviti promosi melalui Jawatankuasa Promosi dan Pemasaran UPM	TNC AA	Sumber: KPI UPM Q1/2014
2.	Sasaran bagi KPI UPM Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) berpotensi tidak tercapai iaitu: (a) Jumlah geran swasta/antarabangsa (b) Bilangan penyelidik yang menerima geran swasta/antarabangsa	i. Tiada entiti yang khusus untuk mendapatkan geran swasta/antarabangsa ii. Kurang jaringan berimpak tinggi	i. Menubuhkan bahagian geran swasta/antarabangsa ii. Meningkatkan jaringan industri antarabangsa	TNC PI  TNC JINM	Sumber: KPI UPM Q1/2014

## **LAMPIRAN 9**

**e NARIMAJ**

### STATUS TINDAKAN PEMBETULAN

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Tanggung jawab	Status/ Catatan
1.	Proses peperiksaan bagi Program Asasi Pertanian tidak mengikut Prosedur Pengurusan Keputusan Peperiksaan (UPM/PUS/PS/PO11)	Tempoh dan proses kerja bagi Program Asasi Sains Pertanian berlainan daripada program sepenuh masa yang lain dan tempohnya adalah terlalu singkat.	Mengecualikan Program Asasi Sains Pertanian daripada Prosedur Pengurusan Keputusan Peperiksaan (UPM/PUS/PS/PO11) dan menyediakan proses kerja yang khusus untuk program Program Asasi Sains Pertanian.	16 April 2014	Bahagian Akademik, Pejabat Timbalan Naib Cancellor (Akademik dan Antarabangsa)	-
2.	Mesyuarat Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP) di PTJ tidak dilaksanakan—Mengikut Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan  <u>Nota:</u> bagi PTJ yang mempunyai bilangan staf melebihi 20 orang adalah wajib mengadakan mesyuarat	(a) Tidak mengikut Terma Rujukan (TOR) JKKP yang telah ditetapkan  (b) Setiusaha atau pegawai pelaksana KKP di PTJ tidak kompeten	i. Melantik ahli JKKP PTJ mengikut TOR yang ditetapkan  ii. Mengadakan program pegawai keselamatan dan kesihatan di peringkat PTJ	10 Mac 2014	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	Semakan keahlian mengikut TOR sekali setahun

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Tanggung jawab	Status/ Catatan
3.	Peratusan pelajar menduduki Viva dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk pemeriksaan tidak mencapai sasaran	(a) Kelewatan pemeriksa menghantar laporan pemeriksaan tesis.  (b) Terdapat pemeriksa yang menolak pelantikan selepas diberi peringatan.	i. Meningkatkan kekerapan penghantaran email peringatan dan <i>follow through</i> kepada Pemeriksa Luar bagi penghantaran laporan sekurang-kurangnya 2 minggu sebelum tarikh akhir penghantaran laporan kepada SPS.  ii. Mewujudkan hubungan dua hala dengan Fakulti/Institut bagi memudahkan penyusunan tarikh dan masa viva voce.  iii. Menetapkan tarikh viva secara tentatif di dalam surat penghantaran tesis kepada semua pemeriksa Luar.  iv. Mengetatkan saringan kepada pemeriksa yang bermasalah.	April 2013  Jun 2013  Jun 2013  Jun 2014	Sekolah Pengajian Siswazah	Laporan Pencapaian Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras Q4 2013.

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Tanggung jawab	Status/ Catatan
4.	Indeks kepuasan pelanggan Pejabat Pendaftar tidak mencapai sasaran iaitu peratusan responden yang menilai pada skala 3.5 ka atas adalah 51.4% sedangkan sasaran 2013 adalah 96%	(a) Tiada perancangan pelaksanaan tindakan yang khusus bagi maklum balas kepuasan pelanggan Pejabat Pendaftar.  (b) Tiada pemantauan berkala khusus terhadap pelaksanaan bagi mendapat maklumbalas kepuasan pelanggan	i. Membuat perancangan tindakan khusus ii. Membuat pemantauan berkala mengikut sukuhan	Akhir Mei 2014	Pejabat Pendaftar	Laporan pencapaian KPI UPM Q4 2013
5.	Sasaran pencapaian objektif kualiti "Pengisian kuota biasiswa yang diperuntukan oleh KPT" tidak menepati sasaran untuk dicapai 75%. Pencapaian sebenar hanya 56%.	(a) Tiada lagi lantikan tutor bermula 2013.  (b) Skim dalaman UPM baru diwujudkan – Tenaga Akademik Muda (TAM).  (c) Syarat untuk melantik TAM, garis panduan dan prosedur berkaitan baru diwujudkan dan dalam proses penambahbaikan.  (d) PTJ tidak begitu jelas berkenaan syarat untuk melantik TAM.	i. Membuat penambahbaikan bagi skim TAM ii. Membuat edaran berkenaan garis panduan dan syarat lantikan TAM kepada semua Fakulti.	28 Mac 2014	Pejabat Pendaftar	Laporan Pencapaian Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras Q4 2013

## **LAMPIRAN 10**

OT NARAYAMA

**PERUBAHAN YANG MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI**

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan																														
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan																															
1.	Wakaf Ilmu <b>(Pejabat Naib Canselor)</b>	Mewujudkan dana pendidikan yang bersifat jariah (berkekalan) bagi membiayai keperluan generasi masa hadapan	✓		<p>Minit Jawatankuasa Pemegang Amanah Dana Wakaf Ilmu (DWI) UPM</p> <p>Kali Ke-Enam BIL. 2/2013 Tarikh : 16 Disember 2013</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bersetuju meluluskan inisiatif sumbangan untuk Dana Wakaf Ilmu UPM menerusi Khidmat Pesanan Ringkas (SMS) kendalian Celcom</li> <li>Agihan Dana Wakaf Ilmu yang diluluskan</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Bil.</th> <th>Perkara/Projek</th> <th>Kos</th> <th>Kuantiti</th> <th>Jumlah (RM)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Dermasiswa Asasi (Pelajar Laluan Pantas)</td> <td>RM5,000</td> <td>2 org.</td> <td>RM10,000</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Dermasiswa Penyelidikan (Pelajar Tahun Akhir)</td> <td>RM15,000</td> <td>20 org.</td> <td>RM15,000</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Jualan/Wakaf al-Quran (Waqf dan Ibtida)</td> <td>RM50</td> <td>300 unit</td> <td>RM15,000</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Jualan/Wakaf Buku (Memoir of Radin Umar)</td> <td>RM20</td> <td>500 unit</td> <td>RM10,000</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><b>JUMLAH</b></td><td><b>RM50,000</b></td> </tr> </tbody> </table>	Bil.	Perkara/Projek	Kos	Kuantiti	Jumlah (RM)	1.	Dermasiswa Asasi (Pelajar Laluan Pantas)	RM5,000	2 org.	RM10,000	2.	Dermasiswa Penyelidikan (Pelajar Tahun Akhir)	RM15,000	20 org.	RM15,000	3.	Jualan/Wakaf al-Quran (Waqf dan Ibtida)	RM50	300 unit	RM15,000	4.	Jualan/Wakaf Buku (Memoir of Radin Umar)	RM20	500 unit	RM10,000	<b>JUMLAH</b>				<b>RM50,000</b>
Bil.	Perkara/Projek	Kos	Kuantiti	Jumlah (RM)																															
1.	Dermasiswa Asasi (Pelajar Laluan Pantas)	RM5,000	2 org.	RM10,000																															
2.	Dermasiswa Penyelidikan (Pelajar Tahun Akhir)	RM15,000	20 org.	RM15,000																															
3.	Jualan/Wakaf al-Quran (Waqf dan Ibtida)	RM50	300 unit	RM15,000																															
4.	Jualan/Wakaf Buku (Memoir of Radin Umar)	RM20	500 unit	RM10,000																															
<b>JUMLAH</b>				<b>RM50,000</b>																															
2.	Pertanian Bandaran <b>(Pejabat Naib Canselor)</b>	Memperkuuhkan agenda sekuriti makanan		✓	Kerjasama strategik bersama Kementerian Pertanian Industri Asas Tani																														

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
3.	Melaksanakan Indeks Kegembiraan UPM atau <i>Happiness Index</i> (UPMHI) <b>(Pejabat Canselor Naib</b>	Mengenal pasti tahap kegembiraan warga UPM mengikut fungsi perjawatan ( <i>job function</i> ) yang diberikan supaya Universiti boleh mencari jalan penyelesaian bagi mengatasi sebarang isu yang berlaku		✓	Universiti melalui Institut Pengajian Sains Sosial bagi membenarkan Institut Pengajian Sains Sosial (IPSAS) untuk menjalankan kajian Indeks Kegembiraan UPM. penemuan Fasa I telah dibentangkan pada Disember 2013  Bagi tujuan projek UPM <i>Happiness Index</i> Fasa 2. KPI bagi projek ini adalah Indeks Kegembiraan yang akan dibentangkan pada pelaporan Bengkel KPI Suku Ke-3 (Q3) tahun 2014

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
4.	Tranformasi sistem pengangkutan dalam kampus – Menggalakkan gaya hidup sihat; Meningkatkan kualiti alam sekitar menerusi pengurangan bas dalam kampus; Mengurangkan jarak pergerakan pelajar antara kolej kediaman dengan dewan kuliah; Penjimatan sewaan bas yang boleh digunakan untuk meningkatkan prasarana laluan pejalan kaki dan berbasikal. <b>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni))</b>	<p>(a) Pengurangan sebanyak 5 buah bas di laluan Kolej lembah (6 Kolej kediaman pelajar iaitu Kolej Canselor, Kolej ke Enam, Kolej Tun Dr. Ismail, Kolej Dua dan Kolej Sultan Alaeddin Suleiman Shah.</p> <p>(b) Penambahan bas dilaluan baru iaitu di SPEC Pucong untuk pelajar fakulti perhutanan dan menambah bas baru di Kolej KTP, KPZ dan Kolej 13.</p> <p>(c) Pejabat pembangunan dan Pengurusan Aset telah menyiapkan laluan pejalan kaki sejauh 1 kilometer dan laluan berbasikal sepanjang 4.2 kilometer.</p> <p>(d) Seramai 2,200 pelajar telah memiliki basikal, pada sesi 2013/2014, kebanyakannya terdiri dari pelajar dari Kolej lembah. Program berbasikal;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Bersama Dato' VC diadakan sekurang-kurangnya sebulan sekali</li> <li>ii. pihak Kolej bergilir-gilir mengadakannya pada setiap khamis</li> </ul>	✓		Pelaksanaan secara berterusan
5.	Pelan pelaksanaan Organisasi kejat <b>(Pejabat Pendaftar)</b>	Mengelakkan pembaziran dan memaksimumkan penggunaan sumber manusia	✓		Pelaksanaan secara berterusan

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
6.	Menyemak semula pengisian jawatan kontrak kumpulan Pengurusan dan Profesional (Bukan Akademik) dan kuumpulan Pelaksana. <b>(Pejabat Pendaftar)</b>	Dapatan berkaitan telah mengurangkan perbelanjaan di bawah peruntukan belanja mengurus PTJ (P29000) agar selaras dengan usul perbelanjaan berhemah yang telah ditekankan oleh Kerajaan.	✓		Pelaksanaan secara berterusan
7.	Melaksanakan proses lapor diri berpusat bagi urusan lapor diri pegawai kumpulan pengurusan dan profesional (bukan akademik) dan kumpulan pelaksana tetap <b>(Pejabat Pendaftar)</b>	Masa untuk proses lapor diri pegawai lantikan baharu dapat di minimumkan dan urusan berkaitan dapat diselesaikan dalam tempoh singkat dan tersusun.	✓		Pelaksanaan secara berterusan
8.	Membangunkan Prosedur Pengurusan Tatatertib Staf <b>(Pejabat Pendaftar)</b>	Staf dapat melaksanakan proses kerja dengan lebih jelas dan teratur kerana prosedur ini merujuk kepada Akta Badan-Badan Berkanun (Tatatertib dan Surcaj) 2000 (Akta 605). Melalui prosedur ini juga Ketua Jabatan/Pegawai Penyelia, Urusetia Jawatankuasa Tatatertib dan Ahli Jawatankuasa Tatatertib dapat mengetahui peranan dan tanggungjawab masing-masing sekaligus dapat mengelakkan kesilapan dalam prosedur tindakan tatatertib terhadap seseorang staf	✓		Pelaksanaan secara berterusan

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
9.	Mewujudkan Himpunan Bakat (Talent Pool) pegawai akademik dan bukan akademik bagi Pelan Pengantian UPM. <b>(Pejabat Pendaftar)</b>	Membangunkan bakat kepimpinan pegawai serta melaksanakan penilaian kompetensi kepimpinan yang objektif bagi menyediakan himpunan bakal pemimpin yang bersedia dan berupaya mengambil alih teraju kepimpinan universiti agar kesinambungan kecemerlangan universiti dapat dikekalkan.		✓	Sedang dalam fasa pelaksanaan program pembangunan bakat (latihan) melalui kerjasama pintar bersama UPM Holdings.
10.	Mewujudkan program Universiti Putra Malaysia Talent Appreciation & Culture Transformation (UPMTACT) <b>(Pejabat Pendaftar)</b>	Sebagai platform pendedahan dan pembelajaran antarabangsa kepada pegawai bukan akademik bagi membantu transformasi budaya kerja dan budaya hidup pegawai UPM agar lebih berdaya saing sebaris dengan amalan universiti bertaraf antarabangsa.		✓	Program dilaksanakan sepanjang tahun 2014
11.	Membuat penawaran Tenaga Akademik Muda (TAM) <b>(Pejabat Pendaftar)</b>	Bagi memastikan pelan pengantian dan penyediaan pelapis kepada pegawai akademik sedia ada tidak terganggu.		✓	Pelaksanaan secara berterusan
12.	Rekod Kenyataan Perkhidmatan (RKP) (Membuat penambahbaikan pada modul RKP) <b>(Pejabat Pendaftar)</b>	Pengeluaran RKP secara cetakan terus (online) oleh Pejabat Pendaftar	✓		Fokus perlaksanaan ditumpukan urusan rekod untuk tujuan Pemberian taraf berpencen

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
13.	<p>Penambahbaikan Sistem e-Ihram:</p> <p>(a) Proses pengeluaran surat pengesahan jawatan secara cetakan terus (online) oleh Pejabat Pendaftar. (Membuat penambahbaikan dengan membangunkan modul pengeluaran surat pengesahan jawatan)</p> <p>(b) Proses pengeluaran penyata gaji Ganjaran Cuti Rehat (GCR). (Membuat penambahbaikan dengan membangunkan modul pengeluaran penyata gaji GCR) <b>(Pejabat Pendaftar)</b></p>	<p>Pengeluaran surat pengesahan jawatan secara cetakan terus (online) oleh Pejabat Pendaftar.</p> <p>Pengeluaran penyata gaji GCR secara cetakan terus (online) oleh Pejabat Pendaftar.</p>	✓		Item (a) telah dilaksanakan mulai Mac 2014 dan item (b) telah dilaksanakan mulai Februari 2014

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
14.	<i>Book Donation Campaign (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan bilangan koleksi perpustakaan secara berterusan walaupun menghadapi kekangan bajet.</li> <li>Meningkatkan jalinan hubungan dengan masyarakat sekitar yang menerima sumbangan buku-buku yang tidak bersesuaian untuk kegunaan PSAS.</li> </ul>	✓		Dilaksanakan secara berterusan
15.	<i>Program Library for U (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyalurkan maklumat terkini kepada ahli fakulti</li> <li>Mengeratkan hubungan di antara perpustakaan dan fakulti</li> </ul>	✓		Diadakan di Fakulti Pengajian Pendidikan pada 2013
16.	Melaksanakan kaedah kutipan hutang perpustakaan melalui pemotongan gaji staf dan pemindahan hutang pelajar ke Lejar Hutang (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan keberkesanan sistem kutipan hutang dan sistem tadbir urus kewangan UPM</li> </ul>	✓		Pelaksanaan secara berterusan mulai April 2013
17.	Penggunaan pangkalan data ACQCLICKS (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buku cepat diproses untuk kegunaan pelanggan</li> <li>Penjanaan statistik yang cepat dan tepat</li> </ul>	✓		Dilaksanakan pada April 2013

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
18.	Konfigurasi semula sistem USPOT untuk mengelakkan pertindihan <i>signal</i> <b>(Perpustakaan Sultan Abdul Samad)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mudah mengenalpasti akses <i>point</i> internet yang bermasalah agar sebarang masalah dapat diatasi dengan cepat dan tidak mengganggu capaian internet oleh pelanggan</li> </ul>	✓		Dilaksanakan pada Julai 2013
19.	Langganan 220 judul jurnal bercetak di tukar kepada format <i>online</i> <b>(Perpustakaan Sultan Abdul Samad)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memudahkan capaian maklumat pelanggan samada di dalam atau luar kampus</li> </ul>	✓		Dilaksanakan pada Oktober 2013
20.	Portal UPM e-Publication Pusat sehenti bagi mencapai maklumat penerbitan <i>online</i> PTJ-PTJ UPM di alamat: <a href="http://epsas.upm.edu.my/epublication">http://epsas.upm.edu.my/epublication</a> <b>(Perpustakaan Sultan Abdul Samad)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memudah dan mempercepat capaian maklumat yang diperlukan daripada satu portal</li> </ul>	✓		Boleh dicapai mulai 24 Oktober 2013 dan maklumat dikemaskini dari masa ke semasa
21.	Menyediakan <i>patch cable</i> di setiap karel di Anjung Siswazah <b>(Perpustakaan Sultan Abdul Samad)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan kelajuan akses internet</li> </ul>	✓		Dilaksanakan pada 2013

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
22.	Antaramuka Portal MyUniNet, My Theses Online (MYTO) dan Malaysian Union List of Seials (MyULIS) yang baharu <b>(Perpustakaan Sultan Abdul Samad)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antaramuka baharu yang lebih baik dan mesra pelanggan memudah dan mempercepatkan pencarian maklumat</li> </ul>	✓		Dilaksanakan pada 2013
23.	Membangunkan instrumen pengukuran impak Jaringan Industri dan Masyarakat (JINM) berlandaskan 1-5 Bintang yang bertujuan untuk mengukur tahap keberkesanan projek JINM. <b>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)</b>	Ketua Projek dan Ketua Pusat Tanggungjawab boleh memantau dan menilai kemajuan serta keberkesanan sesuatu projek Industri dan Komuniti dari masa ke semasa. Menerusi sistem ini, Universiti dapat mengenal pasti projek JINM yang berimpak dan membuat tindakan sewajarnya kepada projek yang tidak mendarangkan hasil seperti yang dirancang.		✓	Sistem ini telah dibangunkan pada Mac 2013 dan digunakan bagi mengukur pencapaian KPI bagi projek JINM berimpak tinggi dan bilangan staf terlibat dalam projek berimpak JINM.

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
24.	Menerbitkan buku <i>Industry-Community Engagement: A University Framework</i> , UPM sebagai panduan warga kampus tentang pelaksanaan JINM berimpak sejajar hala tuju UPM, dasar kerajaan serta keperluan semasa negara. <b>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat))</b>	Meningkatkan kefahaman pihak pengurusan dan staf Pusat Tanggungjawab (PTJ) berkaitan hala tuju JINM dan pelaksanaan projek JINM berimpak sejajar dengan Pelan Strategik Universiti Putra Malaysia 2014-2020, dasar kerajaan dan keperluan semasa negara	✓		Buku tersebut telah dirasmikan oleh YB. Menteri Pendidikan II Malaysia, YB. Dato' Seri Idris bin Jusoh pada November 2013. Buku tersebut boleh dicapai di laman web UPM dan dijadikan E-book untuk memudahkan pencapaian oleh warga kampus.
25.	Membangunkan sistem pengurusan peralatan penyelidikan ( <i>Central Equipment Management System (CEMS)</i> ) bagi mewujudkan sistem penggunaan dan pemantauan peralatan makmal di UPM <b>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi))</b>	Membolehkan proses pembelian, tempahan peralatan serta makmal dan proses penyelenggaraan serta kalibrasi dapat dipantau dengan mudah.		✓	

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
26.	Penyediaan Garis Panduan Pasca Doktoral Universiti Putra Malaysia <b>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)</b>	Memudahkan semua pihak untuk merujuk dengan menggunakan satu garis panduan khusus bagi pelaksanaan perlantikan pascal doktoral	✓		Telah dibentangkan dalam Mesyuarat Senat
27.	Membangunkan <i>Research Project Monitoring System (RPMS)</i> <b>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)</b>	Sistem ini akan memudahkan pemantauan pelaksanaan projek penyelidikan yang dilaksakan.		✓	
28.	Menyediakan formula pengiraan kadar caj perkhidmatan dan pengujian bagi makmal yang menyediakan perkhidmatan dan pengujian <b>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)</b>	Menyediakan kadar caj yang berpatutan dan mengambil kira faktor yang telah ditetapkan.		✓	

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
29.	Perpindahan Prosedur Pengurusan dan Pelaksanaan Latihan Indsutri (UPM/OPR/TNC(JINM)/P001) dari Peneraju Proses daripada Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat) (JINM) kepada Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa), <b>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)</b>	<p>a. Keperluan memurnikan prosedur dan dokumen berkaitan, selaras atau berdasarkan pelbagai keperluan fakulti/PTJ yang terlibat dengan latihan industri.</p> <p>b. Perubahan sistem – cadangan untuk mengubah suai atau mengaplikasi beberapa modul Sistem Latihan Industri (eLITS) ke dalam Sistem Maklumat Pelajar (SMP).</p>		✓	<p>Perpindahan Prosedur Pengurusan dan Pelaksanaan LI daripada Pejabat TNC JINM kepada Pejabat TNCAA iaitu di bawah Proses Prasiswazah, berkuatkuasa pada 1 Ogos 2014.</p> <p>Dokumen SPK LI masih ditempatkan di bawah Proses Perkhidmatan Sokongan Operasi JIMN e-ISO. Dokumen LI akan dimasukkan ke dalam e-ISO di bawah prasiswazah bersama dokumen SPK Prasiswazah lain yang masih dalam proses pemurnian, selaras dengan penguatkuasaan CPD baru dokumen prasiswazah pada Jun 2014.</p>

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
30.	<p>Pemurnian Perkara Akademik, Kaedah Universiti Putra Malaysia 2003 (Pindaan 2005), Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971</p> <p>Perlembagaan menjadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perkara Akademik, Kaedah Universiti Putra Malaysia 2014.</li> <li>b. Perkara Akademik, Kaedah Universiti Putra Malaysia (Program Pengajian Tanpa Ijazah) 2014.</li> </ul> <p><b>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)</b></p>	<p>Perkara Akademik yang menjadi rujukan pengurusan akademik prasiswazah adalah memenuhi perkara berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. berdasarkan keperluan dan kesesuaian pihak fakulti ;</li> <li>b. relevan dengan situasi dan amalan proses akademik masa kini,</li> <li>c. perkembangan akademik semasa.</li> <li>d. <u>memenuhi aspek undang-undang</u> yang telah ditetapkan.</li> </ul>		✓	<p>Pemurnian dokumen SPK Prasiswazah (Cadangan pindaan dokumen) mengambil masa yang panjang, iaitu antara Disember 2013 hingga Mei 2014 kerana ia perlu diselaraskan dengan proses pemurnian Perkara Akademik, Kaedah UPM yang juga mengambil masa yang panjang untuk dimurnikan memandangkan ia melibatkan penelitian yang terperinci untuk perubahan peraturan/polisi agar selaras dengan keperluan undang-undang yang ditetapkan.</p>

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
31.	<p>Penstrukturran Bahagian dan Pelantikan Ketua Bahagian di bawah Pejabat TNCAA yang dipersetujui oleh Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) pada Mesyuaratnya Yang Ke-508 Pada 19 Februari 2014 Minit 508.05 (H) daripada satu Bahagian Akademik kepada tiga Bahagian seperti berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bahagian Kemasukan</li> <li>2. Bahagian Urus Tadbir Akademik</li> <li>3. Bahagian Antarabangsa</li> </ol> <p><b>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mutu pentadbiran dan pengurusan serta sistem penyampaian ditingkatkan;</li> <li>b. Mengurangkan beban operasi ketua pentadbiran akademik dan antarabangsa supaya dapat mempertingkatkan fokus kepada urusan yang lebih strategik;</li> <li>c. Membolehkan pemantauan operasi dengan lebih dekat dan berkesan; memberi tanggung jawab dan akauntabiliti serta mengiktiraf peranan dan sumbangan yang dimainkan oleh ketua bahagian abaharu selaras dengan konsep "Let Manager Manages".</li> </ul>	✓		Memberi kesan kepada penukaran nama bahagian dan pegawai yang bertangung jawab terhadap proses tertentu dalam prasiswazah yang dinyatakan di dalam kebanyakan dokumen SPK

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
32.	Melaksanakan kursus <i>Good Practice in Postgraduate Supervision</i> anjuran Putra Sarjana, SPS kepada pegawai akademik dan pelajar pasca siswazah. <b>(Sekolah Pengajian Siswazah)</b>	<p>1. Pegawai akademik didedahkan dengan pelbagai idea dan strategi penyeliaan berkesan dalam menanganis isu pelajar yang datang dari pelbagai budaya dan latar belakang pendidikan.</p> <p>2. Pelajar ditekankan dengan kepentingan hubungan baik dengan penyelia bagi membantu pelajar membina kreativiti dalam penyelidikan.</p>	✓		Program telah dilaksanakan pada 8 April 2014.
33.	Pelajar perlu menghantar 4 salinan keras (hard copy) tesis dan satu CD untuk pemeriksaan. <b>(Sekolah Pengajian Siswazah)</b>	Dapat mempercepatkan tempoh penghantaran tesis untuk pemeriksaan kepada pemeriksa luar negara.	✓		Bermula November 2013.
34.	Migrasi Pensijilan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat MS ISO/IEC 27001:2007 kepada MS ISO/IEC 27001:2013 <b>(Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)</b>	Selari dengan perkembangan semasa persijilan seperti yang disarankan oleh pihak SIRIM.		✓	Beberapa siri bengkel dan taklimat berkenaan migrasi kepada standard yang baharu telah dilaksanakan. Jangkaan selesai pada Disember 2014

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
35.	Peningkatan storan e-mel UPM <b>(Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)</b>	Peningkatan ruangan simpanan e-mel pengguna dan sekaligus mempercepatkan proses capaian		✓	Fasa 2 Pelaksanaan
36.	Pemantauan <i>System Health</i> <b>(Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)</b>	Memantau kesihatan dan kebolehcapaian sistem-sistem di UPM termasuk <i>network switch</i>		✓	Selesai proses intalasi. Fasa latihan penggunaan kepada pelaksana
37.	Mewujudkan kaunter 38 sebagai kaunter pendaftaran pengambilan darah. <b>(Pusat Kesihatan Universiti)</b>	Mengurangkan kekeliruan pelanggan untuk mendaftar pengambilan darah (kaunter tiada nombor)	✓		Tindakan telah dibuat pada November 2013
38.	Membina Troli (TMK-Ergo) iaitu troli yang dapat mengangkut lebih banyak kerusi dalam satu trip pemunggahan <b>(Pusat Kebudayaan dan kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)</b>	Proses kerja mengangkut kerusi dari/ke stor penyimpanan dapat disingkatkan dan pelanggan amat berpuas hati dengan mutu perkhidmatan yang diberikan oleh PKKSSAAS	✓		Projek ini telah dibawa bertanding ke Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) peringkat IPTA kali ke-10 di UNIMAS pada 8-10 April 2014

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
39.	Melaksanakan pembelian tiket kapal terbang secara <i>online</i> menggunakan kad korperat UPM bermula Oktober 2014 <b>(Pejabat Bursar)</b>	Penjimatan dari segi harga tiket <i>online</i> berbanding pembelian menggunakan waran.	✓		Pejabat Bursar telah mengeluarkan Pekeliling Bursar Bil 3/2013 Pelaksanaan Peraturan dan Kaedah Tempahan Tiket Secara Atas Talian
40.	Penyediaan Model Kerangka Kewangan UPM 2014 -2030 <b>(Pejabat Bursar)</b>	Tumpuan kepada portfolio penjanaan bagi meningkatkan sumber dalaman UPM selaras dengan pemberian autonomi yang diberikan kepada Universiti di mana Universiti perlu menjana pendapatan sendiri bagi mengurangkan pergantungan kepada sumber kerajaan dan menampung perbezaan keperluan perbelanjaan (gap) yang tidak akan ditanggung oleh pihak kerajaan. Contoh: Mengenalpasti Unloccking Asset dan projek Mega		✓	Laporan penjanaan mengikut portfolio telah dibentangkan di dalam mesyuarat semakan KPI UPM bagi Q1 2014
41.	Meluaskan bayaran Elektrik Fund Transfer Fund kepada pembekal (selain dari staf) <b>(Pejabat Bursar)</b>	Mempercepatkan proses edaran pembayaran kepada pihak pembekal	✓		Pembayaran kepada pembekal melalui EFT telah dilaksanakan mulai November 2013 secara berperingkat.

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
42.	Mengemaskini Garis Panduan Tatacara MoU/MoA Akademik <b>(Pejabat Penasihat Undang-Undang)</b>	Melancarkan proses penyediaan dan pengurusan MoU/MoA Akademik	✓		Tindakan Pejabat Penasihat Undang-Undang bersama Pejabat Naib Canselor

## **LAMPIRAN 11**

LT NARAYAMA

**PELUANG PENAMBAHBAIKAN**

<b>Bil</b>	<b>Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)</b>	<b>Pelaksanaan Tindakan</b>	<b>Cadangan Tarikh Pelaksanaan</b>	<b>Catatan</b>
1.	<p>Mengelakkan pemalsuan sijil akademik UPM oleh pihak tidak bertanggung jawab yang turut melibatkan perkara berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pembaziran sumber dari segi masa dan tenaga kerja untuk menyemak dan verifikasi sijil secara manual; dan</li> <li>b. Pembaziran kewangan untuk percetakan sijil yang mempunyai banyak ciri keselamatan fizikal di sijil</li> </ul> <p><b>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)</b></p>	Menambahbaik ciri keselamatan sijil dengan mewujudkan QR Code pada sijil akademik agar pengesahan boleh dilaksanakan oleh pihak ketiga sendiri (seperti majikan dan penaja) dengan menggunakan telefon pintar atau pengimbas melalui aplikasi QR Code umum yang boleh dimuat turun secara percuma	1 November 2014	Akan dilaksanakan untuk sijil akademik graduan yang menerima skrol semasa Majlis Konvokesyen Ke-38, iaitu pada 1-4 November 2014
2.	<p>Meminimumkan penggunaan plastik semasa membekalkan ubat kepada pesakit/pelanggan PKU.</p> <p><b>(Pusat Kesihatan Universiti)</b></p>	Beg plastik hanya akan diberi atas permintaan / kes-kes tertentu sahaja.	2 Januari 2014	
3.	<p>Menyediakan kerusi urut untuk pelanggan perpustakaan (termasuk di perpustakaan cawangan)</p> <p><b>(Perpustakaan Sultan Abdul Samad)</b></p>	Perbincangan dengan syarikat pembekal kerusi urut telah diadakan pada 27 Mac 2014 dan masih menunggu proposal dari syarikat tersebut	30 Jun 2014	

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
4.	Memberikan keselesaan kepada penghuni kolej kediaman yang melibatkan sanitari dan bilik air <b>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni))</b>	Menaiktaraf Kolej-Kolej kediaman dengan peruntukan sebanyak RM 5 juta bagi kerja-kerja menaiktaraf tandas di 5 buah kolej kediaman iaitu Kolej 2, Kolej 5, Kolej 6 , KOSAS dan Kolej 10	Jun-Ogos 2014	Tender telah di iklankan pada 23.4.2014 dan tarikh tutup pada 20.5.2014 oleh PPPA
5.	Mewujudkan sistem pemprosesan data dan penyimpanan maklumat JINM dengan lebih cekap dan berkesan. <b>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat))</b>	Membangunkan Sistem Pangkalan Data Industry Community Relations Intelligence System (ICRIS) bagi meningkatkan keberkesanan proses kerja, pemprosesan data dan pelaporan maklumat JINM.	Disember 2014 (Fasa 1)	Sistem ICRIS sedang dibangunkan oleh pihak iDEC.
6.	Menubuhkan Jawatankuasa Pemandu Jaringan Industri dan Masyarakat Universiti sebagai usaha untuk menerapkan <i>good governance</i> dalam melaksanakan fungsi JINM sejajar dengan aspirasi Universiti, dasar kerajaan dan keperluan semasa negara. <b>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat))</b>	Penubuhan Jawatankuasa Pemandu Jaringan Industri dan Masyarakat Universiti	Jun 2014.	Telah diluluskan oleh Jawatankuasa Pengurusan UPM (JPU) sebagaimana pengesahan Mesyuarat JPU bertarikh 30 April 2014.
7.	Melatih staf akademik UPM tentang kemahiran menjalankan aktiviti pengembangan. <b>(Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat))</b>	Membangunkan modul Kursus Asas Pengembangan sebagai pengisian kepada Kursus Pengembangan untuk pegawai akademik.	Mei 2014	Pusat Transformasi Komuniti Universiti (UCTC) mensasar seramai 450 pegawai akademik menerima latihan asas pengembangan pada tahun ini.

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
8.	Meningkatkan Kebajikan Staf UPM <b>(Pejabat Pendaftar)</b>	Mewujudkan Skim Insurans Berkelompok melibatkan semua staf UPM	Q1 2015	Perbincangan telah dibuat dalam Mesyuarat Majlis Bersama Jabatan (MBJ) dan pembentangan oleh wakil syarikat Insuran telah diadakan.
9.	Meningkatkan keselesaan penghuni perumahan staf <b>(Pejabat Pendaftar)</b>	Menaiktaraf Kemudahan Perumahan Staf UPM	Q1 2015	Mewujudkan Tabung Amanah Perumahan dan menjalankan Audit Perumahan dan Penghuni melibatkan semua staf kuarters di UPM
10.	Menyelaras kaedah kod fail di UPM supaya lebih kemas dan dapat diselenggara secara lebih berkesan mengikut keperluan Arkib Negara. <b>(Pejabat Pendaftar)</b>	Penyelarasan sistem kod fail UPM	Ogos 2014	Dalam proses mendapat kelulusan daripada Arkid Negara
11.	Mempercepatkan proses pembangunan sistem aplikasi yang dimohon oleh pengguna <b>(Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)</b>	Penyusunan semula unit aplikasi	April 2014 secara berperingkat, pelaksanaan sepenuhnya bermula Jun 2014	Kertas makluman penstrukturkan semula unit aplikasi telah dimajukan kepada Jawatankuasa Pengurusan Universiti dan dibentangkan pada 14 Mei 2014.

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
12.	Mempercepat dan mengurus Proses Pembangunan / Naik Taraf Sistem Aplikasi secara lebih sistematik dan penggunaan sumber yang lebih efisyen <b>(Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)</b>	Pelaksanaan <i>Ticketing System</i> untuk Pembangunan ICT	Dis 2014	Fasa perancangan dan kajian kebolehlaksanaan