



**MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) TAHUN 2021  
AGENDA 6.1 (c):  
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2021  
20 SEPTEMBER 2022**

## **1.0 TUJUAN**

Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan, Universiti Putra Malaysia berhubung Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan 2021 yang merangkumi Piagam Pelanggan Proses Utama dan Piagam Pelanggan Proses Sokongan.

## **2.0 LATAR BELAKANG**

Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK) yang bertindak sebagai urusetia/Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti telah menyediakan format pelaporan pencapaian piagam pelanggan setiap bulanan dan membolehkan PTJ membuat laporan untuk dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti sebagaimana yang diputuskan dalam Mesyuarat Khas Pelaksanaan Piagam Pelanggan Objektif Kualiti UPM berasaskan Sistem Pengurusan Kualiti.

## **3.0 PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI TAHUN 2021 MENGIKUT SKOP**

Pencapaian Piagam Pelanggan bagi tahun 2021 adalah seperti berikut:

### **3.1 PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA – PRA SISWAZAH**

<b>BIL</b>	<b>PROSES UTAMA</b>	<b>STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2021</b>	
		<b>SASARAN</b>	<b>PENCAPAIAN</b>
1.	Memaparkan maklumat pendaftaran dan jadual waktukuliah dalam laman web bahagian akademik / SMP / Menu PORTAL Pelajar Myjadual pada minggu ke-11 semester sebelumnya	100%	100%
2.	Memaparkan maklumat jadual waktu peperiksaan dalam laman web Bahagian Akademik/SMP – Menu Portal Pelajar Jadual MYJadual pada minggu ke-11 semester semasa.	100%	100%
3.	Mengeluarkan keputusan peperiksaan akhir semester dalam SMP selewat-lewatnya satu (1)hari selepas disahkan oleh Senat UPM	100%	100%
4	Memaparkan notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, tempoh 30 hari sebelum Majlis Konvokesyen	100%	100%
5.	Memaklumkan kelulusan keatas permohonan pemindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-7 semester pengajian	100%	95.4%
6.	Mengeluarkan surat kelulusan pertukaranprogram selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu pertama semester pengajian.	100%	100%
7.	Mengumumkan keputusan semakan gagal dan berhenti (GB) selewat lewatnya pada hari Jumaat minggu kedua bulan Mac bagi Semester pertama (Program Bachelo Sepenuh Masa).	100%	100%
8.	Mengeluarkan surat tawaran kemasukan pelajarantarabangsa dalam tempoh enam (6) minggu selepas permohonan lengkap program tanpa temuduga.	100%	100%

### **3.2 PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA – PASCA SISWAZAH**

<b>BIL</b>	<b>PROSES UTAMA</b>	<b>STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2020</b>	
		<b>SASARAN</b>	<b>PENCAPAIAN</b>
1.	Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah.	80%	85.4%
2.	Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	100%	100%
3.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	100%	92%
4.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	100%	96.5%
5.	Memaklumkan keputusan permohonan pertukaran program/bidang pengajian dalam tempoh dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima.	80%	100%
6.	Memaklumkan keputusan naik taraf pengajian keprogram PhD selewatlewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima	80%	83%
7.	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan siswazah(GRF/GRA) selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	90%	100%
8.	Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan.	90%	100%
9.	Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan	73%	74%

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2020	
		SASARAN	PENCAPAIAN
10.	Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tujuh (7)hari bekerja selepas keputusan Senat.	100%	100%
11.	Memaklumkan keputusan pengurniaan ijazah kepada pelajar dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas pengesah Senat	100%	100%

### **3.3 PIAGAM PELANGGAN PROSES UTAMA – PENYELIDIKAN DAN INOVASI**

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2020	
		SASARAN	PENCAPAIAN
1.	Mengeluarkan surat kelulusan permohonan geran dalam tempog 14 hari bekerja daripada tarikh penerimaan surat penaja.	100%	100%
2.	Mengeluarkan surat tawaran Geran dalam tempoh 21 hari bekerja selepas menerima proposal muktamad daripada penyelidik	100%	100%
3.	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menghadiri seminar/ persidangan/ bengkel / lawatan luar negara (SKBL) dalam tempoh lima (5) hari berkerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa SBKL	100%	100%

BIL	PROSES UTAMA	STATUS PENCAPAIAN JAN – DIS 2020	
		SASARAN	PENCAPAIAN
4.	Mengeluarkan Surat Keputusan Permohonan Perlindungan Harta Intelekt dalam masa lima (5) hari bekerja daripada tarikh pengesahan minit Mesyuarat Penilaian oleh Jawatankuasa Penilaian Harta Intelekt (JPHI)	100%	100%
5.	Memaklumkan keputusan permohonan untuk menyertai pameran pertandingan penyelidikan dalam tempoh 21 hari bekerja daripada tarikh tutup permohonan	100%	100%
6.	Memaklumkan keputusan permohonan kelulusan ethical clearance dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas menerima keputusan daripada jawatankuasa yang terlibat.	100%	100%

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Utama	25
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	22
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	3



## JUSTIFIKASI BAGI PIAGAM PELANGGAN YANG TIDAK CAPAI DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES UTAMA

Bil	Piagam Pelanggan Tidak Capai	Punca/Justifikasi tidak capai	Tindakan Pembetulan
1.	Memaklumkan kelulusan keatas permohonan pemindahan kredit dibuat oleh fakulti selewat-lewatnya pada hari terakhir minggu ke-7 semester pengajian	Pemindahan kredit bagi pelajar yang kemasukannya dari program pengajian luar UPM (Matrikulasi, Politeknik, Universiti Awam dan Swsta dsb nya) memerlukan lebih masa untuk diproses oleh fakulti kerana kursus-kursus ini perlu dibawa untuk pertimbangan Jawatankuasa Kesetaraan kursus terlebih dahulu.	Menyemak dan membincangkan semula peratus sasaran berdasarkan pencapaian yang diperoleh pada tahun-tahun sebelumnya dalam Mesyuarat Pengurusan Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik ( <i>range</i> pencapaian antara 92 hingga 95).
2.	Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonandisahkan oleh PTJ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunggu maklum balas daripada pelajar (surat pengesahan PKU) bagi pelajar yang membuat penangguhan atas masalah kesihatan.</li> <li>2. Kelewatan mendapatkan kelulusan di peringkat SGS.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberi peringatan beserta tarikh akhir penerimaan dokumen kepada pelajar, jika tidak permohonan akan ditolak.</li> <li>2. Staf yang berkenaan telah diberikan peringatan secara lisan berkenaan proses permohonan penangguhan pengajian dan keperluan untuk mencapai sasaran yang ditetapkan dalam piagam pelanggan.</li> </ol>
3.	Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas permohonan disahkan oleh PTJ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelewatan pelajar membayar penalti bagi borang GS13b.</li> <li>2. Kelewatan mendapatkan kelulusan di peringkat SGS.</li> <li>3. Menunggu tindakan pengemaskinian status pelajar dalam sistem iGIMS oleh pihak iDEC kerana status pelajar pada Semester Kedua 2020/2021 adalah 'Dropped'.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberi peringatan beserta tarikh akhir penerimaan bayaran daripada pelajar, jika tidak permohonan tidak akan diproses.</li> <li>2. Staf yang berkenaan telah diberikan peringatan secara lisan berkenaan proses permohonan penangguhan pengajian dan keperluan untuk mencapai sasaran yang ditetapkan dalam piagam pelanggan.</li> <li>3. Memberi peringatan kepada staf yang berkenaan secara lisan berkenaan keperluan untuk mencapai sasaran bagi proses permohonan pelanjutan pengajian.</li> </ol>

### **3.4 LAPORAN PIAGAM PELANGGAN PROSES SOKONGAN**

<b>BIL</b>	<b>PTJ</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>TERCAPAI</b>	<b>TIDAK TERCAPAI</b>
1	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	4	4	-
2	Bahagian Pentadbiran, Pejabat Naib Canselor	3	1	2
3	Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat	9	7	2
4	Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	5	5	-
5	Pusat Jaminan Kualiti	4	4	-
6	Pusat Pengurusan Wakaf, Zakat dan Endowmen	2	-	2
7	Bahagian Audit Dalam	2	2	-
8	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	1	1	-
9	Pusat Perhubungan Alumni	1	1	-
10	Pusat Sukan	1	1	-
11	Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	2	2	-
12	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	1	1	-
13	Bahagian Kaunseling UPM	1	1	-
14	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)	1	1	-
15	Pejabat Pendaftar	8	8	-
16	Pejabat Bursar	6	3	3
17	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset	3	2	1
18	Penerbit UPM	5	3	2
19	Pusat Kebudayaan dan Keseniaan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	4	4	-
20	Pusat Kesihatan Universiti	12	11	1
21	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear	4	3	1



<b>BIL</b>	<b>PTJ</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>TERCAPAI</b>	<b>TIDAK TERCAPAI</b>
22	Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	3	3	-
23	Pusat Islam Universiti	4	4	-
24	Pusat Antarabangsa	3	1	2
25	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	5	5	-
26	Pusat Transformasi Komuniti Universiti	3	3	-
27	Pusat Asasi Sains Pertanian	3	3	-
28	Bahagian Keselamatan Universiti	5	5	-
29	Pusat Pertanian Putra	5	5	-
30	Kolej	3	2	1
31	Pusat Pembangunan Akademik	4	3	1
32	Pejabat Penasihat Undang-Undang	3	2	1
33	Bahagian Perumahan dan Penempatan	2	2	-
<b>Jumlah</b>		<b>122</b>	<b>103</b>	<b>19</b>

Jumlah keseluruhan Piagam Pelanggan Proses Sokongan	122
Jumlah Piagam Pelanggan yang dicapai	103 (84%)
Jumlah Piagam Pelanggan yang tidak dicapai	19 (16%)

## JUSTIFIKASI BAGI PIAGAM PELANGGAN YANG TIDAK CAPAI DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES SOKONGAN

Bil	Pusat Tanggungjawab/Entiti	Piagam Pelanggan Tidak Capai	Punca	Tindakan Pembetulan
1.	Pejabat Penasihat Undang-Undang (PUU)	PP3: Menyemak dan memberi maklum balas kepada draf dokumen perundangan seperti memorandum persefahaman, perjanjian, surat niat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap	Terdapat 14 dokumen telah disemak lebih dari tempoh semakan <b>kerana berlakunya penstrukturan semula pejabat.</b>	Semakan maklum balas 14 dokumen tersebut telahpun dikeluarkan kepada PTJ  Sasaran pematuhan semakan dalam tempoh 14 hari bekerja ialah 80%daripada keseluruhan jumlah MoU/MoA yang diterima masuk untuk semakan Pejabat PUU  PUU telah menerima pegawai ganti baharu mulai 3.1.2022 untuk mengendalikan Seksyen Gubalan Korporat
2.	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset (PPPA)	PP1: Keputusan ePKP (Permohonan Khidmat Pembangunan) atas talian dikeluarkan dalam tempoh 15 hari bekerja.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pen. Jurutera, Jurutera dan PTPO kuarantin sendiri pada 18 hingga 27.1/2021</li> <li>• Sasaran pencapaian sebanyak 90% daripada permohonan eOKP diproses dalam tempoh 15 hari bekerja</li> </ul>	Punca ketidakcapaian Piagam Pelanggan di Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset (PPPA) adalah diluar kawalan PTJ kerana ketidakcapaian ini berlaku disebabkan oleh penyakit, Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dan Pemulihan Negara (PPN) yang dikenakan ke atas seluruh negara.  <b>Perkara ini telah menyebabkan pegawai di PPPA tidak dapat hadir untuk menjalankan tugas mengikut waktu yang ditetapkan serta pertindihan waktu bertugas di antara</b>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Kekangan kerja dalam tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (pkp)</li><li>• Pen. Jurutera PPPA bercuti, kuarantin sendiri dan Penolong Jurutera PTJ WFH</li><li>• PKP, PKPD, Penolong Jurutera Kuarantin Kendiri, PTJ Bekerja Dari Rumah</li><li>• Pemeriksaan harus dibuat dilokasi aduan. Tetapi jadual kerja Pen. Jurutera PPPA dengan PTJ yang memohon tidak sama menyebabkan berlakunya kelewatan. (Pemohon tidak dapat dihubungi)</li><li>• Permohonan yang diterima daripada PTJ tidak lengkap.</li><li>• Pertindihan jadual kerja di antara staf PPPA dan PTJ serta tempoh PPN (Pemulihan Negara) menyebabkan staf PTJ sukar dihubungi.</li></ul>	<b>pegawai PPPA dan PTJ.</b>
--	--	--	---	------------------------------

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertindihan permohonan menyebabkan ada permohonan yang perlu dibatalkan dan berlaku kelewatan.</li> <li>• Pegawai penyiasat terlepas pandang.Kelewatan semakan daripada Jurutera.</li> </ul>	
3.	Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear (PPDN)	PP4: Memastikan laporan pemeriksaan pengimejan setiap pesakit akan disiapkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja	<p>Satu laporan lambat disiapkan kerana memerlukan beberapa pakar mengesahkan image sebelum laporan dikeluarkan</p> <p>Pemeriksaan yang dijalankan adalah rumit serta memerlukan penelitian khas oleh pakar untuk menyediakan laporan</p> <p>1 Laporan melebihi 7 hari kerana memerlukan beberapa pakar mengesahkan image sebelum laporan dikeluarkan.</p>	<p>Meminda keseluruhan Piagam Pelanggan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan pemeriksaan pesakit diserahkan dalam tempoh 10 hari bekerja kecuali pemeriksaan yang memerlukan penelitian khas.</li> <li>2. Pesakit akan dimaklumkan semula tarikh temujanji perkhidmatan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas menyerahkan borang permohonan.</li> <li>3. 90% pesakit menerima pemeriksaan pada tarikh temujanji.</li> <li>4. Pesakit menerima emel notifikasi pengesahan pembayaran dalam tempoh .3 hari bekerja selepas membuat pembayaran.</li> </ol>

			2 Laporan melebihi 7 hari kerana memerlukan beberapa pakar mengesahkan image sebelum laporan dikeluarkan.	
4	Pejabat Naib Canselor (PNC)	PP1 Mengeluarkan surat perantikan jawatan pentadbiran (pegawai utama) UPM dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah diluluskan oleh Naib Canselor	PYB kurang sedar notifikasi emel salinan surat perantikan yang diterima.  <i>90% (9/10) surat lantikan dikemukakan kepada pegawai yang dilantik dalam tempoh 3 hari bekerja selepas ditandatangani oleh Naib Canselor) – November 2021</i>	Pangkalan data pelantikan jawatan pentadbiran dikemaskini setelah staf menerima salinan emel pemakluman pelantikan daripada pegawai.  Pemantauan pengemaskinian pangkalan data pelantikan jawatan pentadbiran oleh staf atau pihak ketiga.  Telah dilaksanakan – Disember 2021
5	Pejabat Naib Canselor (PNC)	PP3 Memaklumkan keputusan permohonan ke luar negara kepada pemohon melalui email (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh 4 minggu untuk permohonan RASMI (bermula dalam tarikh permohonan lengkap diterima)	SPLN tidak membenarkan seorang pegawai mempunyai lebih dari satu akses level. Tidak dapat mendaftarkan Prof. Dato' Dr.Zulkifli Idrus, TNCPi yang mempunyai akses level ketua PTJ untuk mengakses SPLN sebagai Naib Canselor (yang menjalankan fungsi Naib Canselor dari 18 Februari 2021 hinggan 17 Mac 2021) untuk kelulusan perjalanan luar negara.	Mengemaskini panduan dalaman berkaitan SPLN - mengemaskini pegawai mengikut akses level (lebih dari satu fungsi) adalah tindakan pihak iDEC.  Telah selesai dilaksanakan, dan tiada kes baharu. – Mac 2021

6	Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK)	PP1 Memastikan setiap maklum balas melalui Sistem U-Respons dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja	Operator mengalami gangguan internet di rumah kerana bekerja dari rumah disebabkan kuarantin	Penambahan staf untuk membantu staf yang sedia ada. Tindakan telah diambil pada Januari 2021
7	Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK)	PP5 Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh dua (2) hari sebelum majlis	Kelewatan informasi	Tindakan pembetulan telah diambil dengan melakukan penambahbaikan terhadap piagam pelanggan ini. Piagam Pelanggan baharu ialah:  <b>Memastikan surat jemputan media diedarkan kepada pihak media untuk tujuan publisiti aktiviti UPM dalam tempoh satu (1) hari sebelum majlis.</b>  Penambahbaikan piagam pelanggan ini telah dipersetujui di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK) Bil 67/2021 bertarikh 27 April 2021  Tindakan telah diambil pada Mei 2021
8	Pusat Pengurusan Zakat, Wakaf dan Endowmen (WAZAN)	PP1: Memaklumkan keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem permohonan zakat dalam proses menaiktaraf.</li> <li>• Pegawai penemuduga sukar mendapat maklum</li> </ul>	Memantau dan menyelaras semula keperluan berkaitan:

			<p>balas dari pelajar (tidak angkat panggilan)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesemua 24% yang melebihi 21 hari tersebut melibatkan pelajar UPMKB (pelajar diploma) dimana staf UPMKB yang menjalankan pengiraan had kifayah dan temuduga zakat pelajar dikuarantin selama 2 minggu kerana ada pelajar UPMKB yang dijangkiti Covid-19</li> <li>• Pegawai yang memproses permohonan menjalani kuarantin sendiri (7 hari) kerana seorang staf wazan telah didapati positif covid.</li> <li>• Peningkatan permohonan pelajar sebanyak 30% pada bulan ini</li> <li>• Tempoh permohonan pada semester pertama 2020/2021 adalah pada 11/10/2021 - 5/12/2021.</li> <li>• Berlaku lambakan permohonan disebabkan amalan para pelajar gemar</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seksyen Dakwah dan Pemasaran menyelaras semula perkara berkaitan iDEC UPM. Tindakan telah diambil pada Julai 2022</li> <li>2. Setelah berada dalam fasa endemik, WAZAN mengurus semula temuduga secara fizikal bermula pada 27 Mei 2022</li> <li>3. WAZAN menjalankan kerja lebih masa bagi mengatasi lambakan permohonan pelajar. Tindakan telah diambil pada Jun 2022</li> </ol>
--	--	--	---	--



			<p>membuat permohonan di saat-saat akhir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegawai Seksyen Pengurusan Zakat dan Pembangunan Asnaf banyak terlibat dengan misi bantuan banjir di Puchong, Langat dan Shah Alam serta program pengagihan makan ke Pusat Pemindahan Banjir dan Kolej-kolej kediaman bermula hujung bulan November sehingga Disember 2021.</li> </ul>	
9	Pusat Pengurusan Zakat, Wakaf dan Endowmen (WAZAN)	PP2 Menyalurkan laporan kutipan/agihan wakaf dan zakat kepada umum, sekurang-kurangnya tiga (3) kali setahun	1/3 – Facebook (9/2/2021) 2/3 - Laman Web (15/3/2021) 3/3*Kiraan berdasarkan pengukuran tahunan ( <b>3 Kali setahun</b> )	Laporan kutipan/agihan wakaf dan zakat kepada umum, diukur dalam tempoh tahun semasa.  *Kiraan berdasarkan pengukuran tahunan ( <b>3 Kali setahun</b> )
10	Pusat Kesihatan Universiti (PKU)	PP9: Memastikan masa yang diambil untuk ambulans sampai ke lokasi kejadian dalam kampus tidak melebihi 15 minit selepas menerima	Sasaran tidak dapat dicapai kerana norma baharu memerlukan petugas untuk memakai PPE (Personal Protective Equipment) lengkap sebelum keluar mengambil sebarang kes	Tiada Tindakan pembedahan kerana norma baharu memerlukan pemakaian PPE yang lengkap  Dalam memberi respons segera, keselamatan petugas perlu diutamakan

		panggilan	menyebabkan perkhidmatan ambulans tidak boleh tiba ke tempat kejadian dalam tempoh yang ditetapkan seperti sebelum ini.	Sasaran 100% dan masa 15 minit yang ditetapkan perlu dikekalkan kerana kes kecemasan memerlukan respons segera.
11	Penerbit	PP2: Memberi maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas laporan penilaian diterima daripada penilai.	Tiada pengukuran yang boleh dibuat berkenaan maklum balas keputusan penerbitan kepada penulis kerana Penerbit telah melaksanakan Publishing Proposal bermula pada pertengahan Mac 2020.	Tindakan pembedahan telah diambil dengan melakukan penambahbaikan terhadap piagam pelanggan ini. Piagam Pelanggan baharu ialah:  <b>Memastikan pencapaian 80% skala 4 dan 5 kepuasan pelanggan bagi keberkesanan pengurusan penerbitan</b>  Penambahbaikan piagam pelanggan ini telah dipersetujui oleh ahli Pengurusan Pusat Penerbit dan telah diminitkan dalam minit mesyuarat Pengurusan Penerbit ke-43. Minit mesyuarat adalah seperti di lampiran. Pihak Penerbit juga telah memaklumkan penambahbaikan piagam pelanggan ini kepada pihak PSPK melalui emel. Tindakan telah diambil pada : Julai 2021
12	Penerbit	PP5: Memastikan sesuatu artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.	Pengukuran selepas 180 hari daripada penerimaan artikel jurnal.	<b>Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang.</b>  Penambahbaikan piagam pelanggan ini telah dipersetujui oleh ahli Pengurusan Pusat Penerbit

				<p>dan telah diminitkan dalam minit mesyuarat Pengurusan Penerbit ke-50. Minit mesyuarat adalah seperti di lampiran. Pihak Penerbit juga telah memaklumkan penambahbaikan piagam pelanggan ini kepada pihak PSPK melalui emel. Piagam pelanggan baharu telah berkuatkuasa pada Januari 2022</p>
13	Kolej Kediaman	<p>PP1: Aduan kerosakan kecil akan diambil tindakan dalam masa dua (2) hari bekerja</p>	<p>Tidak mencapai sasaran 86% kerana terdapat masalah teknikal pada sistem e-kolej bagi aduan kerosakan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaporkan masalah teknikal sistem e-Kolej kepada pihak iDEC</li> <li>2. Mengadakan perbincangan bersama pihak iDEC bagi menambahbaik sistem e-Kolej</li> </ol> <p>Tindakan telah diambil pada April 2021</p>
14	Pusat Antarabangsa (IO)	<p>PP1: Memproses dan menghantar permohonan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permohonan tidak dapat diserahkan mengikut masa yang ditetapkan, dimana dokumen yang diserahkan oleh pelajar tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pihak EMGS dan Jabatan Imigresen Malaysia.</li> </ul>	<p>Telah membuat pembahagian tugas kepada staf mengikut jenis permohonan dan dicadangkan untuk menukar kenyataan pada piagam pelanggan</p> <p>Tindakan telah diambil pada Januari 2022</p>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Sebanyak lapan (8) permohonan tidak dapat diserahkan mengikut masa yang ditetapkan, ini kerana masalah berkaitan dokumen pelajar</li><li>• Sebanyak lima (5) permohonan tidak dapat diserahkan mengikut masa yang ditetapkan, ini kerana masalah berkaitan dokumen pelajar</li><li>• Sebanyak lapan (8) permohonan tidak dapat diserahkan mengikut masa yang ditetapkan, ini kerana masalah berkaitan dokumen pelajar</li><li>• Sebanyak lapan belas (18) permohonan tidak dapat diserahkan mengikut masa yang ditetapkan, ini kerana masalah berkaitan dokumen pelajar</li><li>• Sebanyak sembilan belas (19) permohonan tidak dapat diserahkan mengikut masa yang ditetapkan, ini kerana</li></ul>	
--	--	--	--	--

			dokumen yang dihantar tidak lengkap	
15	Pusat Antarabangsa (IO)	PP2 Menerima pasport daripada pelanggan dan menyerahkan ke EMGS dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pihak EMGS tidak menerima apa-apa pasport sepanjang tempoh perintah kawalan pergerakan (PKP)</li> <li>• Jabatan Imigresen baru memulakan operasi selepas penutupan disebabkan perintah kawalan pergerakan bersyarat</li> <li>• Pihak kami tidak dapat menyerahkan passport dalam tempoh yang ditetapkan, ini kerana pihak Jabatan Imigresen Malaysia memerlukan dokumen tambahan dari pelajar untuk menerima passport tersebut.</li> <li>• Passport dalam tempoh yang ditetapkan, ini kerana penutupan kaunter EMGS dan pihak Jabatan Imigresen Malaysia memerlukan dokumen</li> </ul>	<p>Telah membuat pembahagian tugas kepada staf mengikut jenis permohonan dan dicadangkan untuk menukar kenyataan pada piagam pelanggan.</p> <p>Tidak telah diambil pada Januari 2022.</p>

			<p>tambahan dari pelajar untuk menerima passport tersebut</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Passport tidak dihantar dalam tempoh yang ditetapkan, ini kerana pihak Jabatan Imigresen Malaysia memerlukan dokumen tambahan dari pelajar untuk menerima passport tersebut</li><li>• Tiga belas (13) passport tanggungan pelajar tidak dapat untuk diserahkan mengikut masa yang ditetapkan, ini kerana proses mematikan personal bond yang perlu dibuat secara atas talian</li><li>• Lapan belas (18) passport tanggungan pelajar tidak dapat untuk diserahkan mengikut masa yang ditetapkan, ini kerana proses mematikan personal bond yang perlu dibuat secara atas talian</li><li>• Tiga belas (13) passport tanggungan pelajar tidak</li></ul>	
--	--	--	--	--

			<p>dapat untuk diserahkan mengikut masa yang ditetapkan, ini kerana proses mematikan personal bond yang perlu dibuat secara atas talian</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tujuh belas (17) passport tanggungan pelajar tidak dapat untuk diserahkan mengikut masa yang ditetapkan, ini kerana proses mematikan personal bond yang perlu dibuat secara atas talian</li><li>• Dua belas (12) passport pelajar / tanggungan tidak dapat untuk diserahkan mengikut masa yang ditetapkan, ini kerana pihak JIM memerlukan dokumen tambahan dari pihak pemohon</li><li>• Lima (5) passport pelajar / tanggungan tidak dapat untuk diserahkan mengikut masa yang ditetapkan, ini kerana pihak JIM memerlukan</li></ul>	
--	--	--	---	--



			dokumen tambahan dari pihak pemohon	
16	Pusat Pembangunan Akademik (CADE)	PP4: Memberi maklum balas aduan dan pertanyaan pengguna sistem PutraBLAST dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertindihan dengan lain-lain tugas.</li> <li>• Kekangan masa dan tenaga kerja.</li> <li>• Terlepas pandang/ human error</li> </ul>	Penggunaan google calendar secara optimum. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menetapkan dua (2) orang kakitangan untuk menyemak dan membalas aduan dan pertanyaan mengenai sistem PutraBLAST bagi memastikan piagam pelanggan dalam tempoh tiga (3) hari dapat dicapai.</li> <li>• Melaksanakan pelabelan emel (cth: Aduan PutraBLAST dll) bagi mengurangkan risiko <i>human error</i>.</li> </ul>
17	Pejabat Bursar	PP3 Membayar semua tuntutan staf dan pembekal dalam tempoh 14 hari	Proses penutupan akaun akhir tahun 2020 dan pembukaan sistem kewangan untuk proses pembayaran bagi tahun 2021	-Invois yang ditanggung semasa penutupan akhir akaun tahun semasa akan di kira hanya semasa sistem kewangan dibuka untuk proses pembayaran pada tahun 2021
18	Pejabat Bursar	PP4 Keputusan sebutharga / tender akan dimaklumkan kepada PTJ dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas mesyuarat	Urusan mengambil tandatangan bagi keputusan mesyuarat yang telah diadakan secara atas talian	Mengambil kira hanya mesyuarat yang diadakan secara fizikal. Nota: Ketidacapaian merujuk kepada mesyuarat atas talian yang diadakan semasa tempoh PKP. <ol style="list-style-type: none"> <li>Mesyuarat Lembaga Perolehan - 20 Bil.4/2021 bertarikh 31/7/2021</li> <li>Mesyuarat JK Sebut Harga A ke 1107 bertarikh 22/7/2021</li> </ol>

				Tidak berkenaan (Mesyuarat diadakan secara fizikal selepas tempoh PKP)
19	Pejabat Bursar	PP5 Menyediakan pesanan belian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 PO lewat (dokumen tidak dilampirkan)</li> <li>• 22 PO lewat</li> <li>• CO yang dipilih tiada CIDB G1. Mohon justifikasi daripada PTJ.</li> <li>• Network problem</li> <li>• Alamat supplier tidak lengkap. Menunggu maklumat dikemaskini.</li> <li>• Dokumen tidak lengkap</li> <li>• 10 dokumen tidak lengkap, 1 dokumen peruntukan tidak mencukupi dan 1 dokumen tidak dikemaskini tarikh.</li> <li>• 12/656 PO disediakan melebihi tempoh 7 hari bekerja.</li> <li>• 1 dokumen tidak mencukupi dan 5 dokumen tidak dikemaskini tarikh.</li> </ul>	<p>-Pemantauan berkala kepada Pesanan belian yang dikeluarkan dibuat secara bulanan bagi mengenal pasti masalah yang berlaku</p> <p>-Pindaan Piagam pelanggan telah ditambahbaik untuk Pesanan Belian dikeluarkan apabila dokumen lengkap diterima berkuatkuasa pada 1 Ogos 2022.</p>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• 6/556 PO disediakan melebihi tempoh 7 hari bekerja.</li><li>• 2 dokumen lewat kerana cuti hari raya haji dan 2 dokumen tidak dikemaskini tarikh selepas dokumen lengkap diterima.</li><li>• 1 dokumen tidak lengkap.</li><li>• 6 dokumen melibatkan pegawai bertanggungjawab dalam tempoh kuarantin.</li><li>• 3 PO diproses melebihi 7 hari bekerja - dokumen tidak lengkap</li><li>• 12 PO diproses melebihi 7 hari bekerja- 1 peruntukan tidak mencukupi, 2 dokumen tidak lengkap. 9 dokumen melibatkan staf cuti bersalin dan cuti kecemasan</li><li>• 3 PO peruntukan tidak mencukupi, 10 PO dokumen tidak lengkap.</li></ul>	
--	--	--	--	--

#### **4.0 SYOR**

Ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Kualiti dimohon untuk mengambil maklum dan perhatian berhubung:

1. Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Skop Proses Utama dan Skop Sokongan bagi tahun 2021 sebagaimana yang dibentangkan; dan
2. Peneraju Proses/PTJ yang tidak mencapai sasaran perlu memantau keberkesanan tindakan pembetulan yang dikemukakan bagi memastikan sasaran Piagam pelanggan dapat dicapai pada tahun 2022.