



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI


**Universiti  
Putra  
Malaysia**

# AGENDA : 6.1(c) i & ii LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2022


MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) ISO 2023 | 19 SEPTEMBER 2023

 UniPutraMalaysia

 @uputramalaysia

 uniputramalaysia

 Putra TV

 uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

# PIAGAM PELANGGAN 2022



Kertas ini bertujuan untuk memaklumkan Ahli Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan, Universiti Putra Malaysia berhubung Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan 2022 yang merangkumi Piagam Pelanggan Proses Utama dan, Proses Operasi dan Sokongan

# PIAGAM PELANGGAN 2022

Proses  
Utama

- 26 piagam pelanggan melibatkan 3 Skop iaitu prasiswazah, siswazah, dan penyelidikan dan inovasi
- Prasiswazah – 8 piagam pelanggan
- Siswazah – 12 piagam pelanggan
- Penyelidikan dan Inovasi – 6 piagam pelanggan

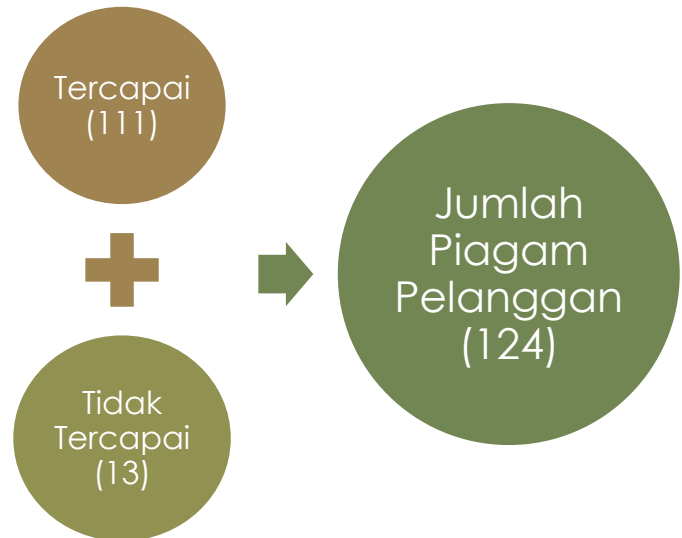
Proses  
Operasi dan  
Sokongan

- 124 piagam pelanggan melibatkan 33 PTJ

# PIAGAM PELANGGAN 2022

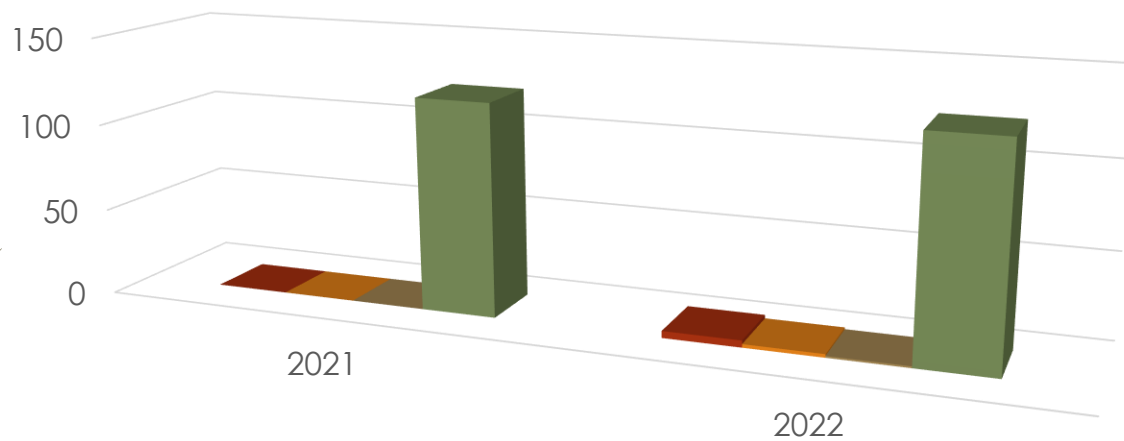
Pencapaian  
Piagam  
Pelanggan Proses  
Utama

Pencapaian  
Piagam  
Pelanggan Proses  
Operasi dan  
Sokongan



# PIAGAM PELANGGAN 2022

Perbandingan Jumlah Piagam Pelanggan 2021 dan 2022



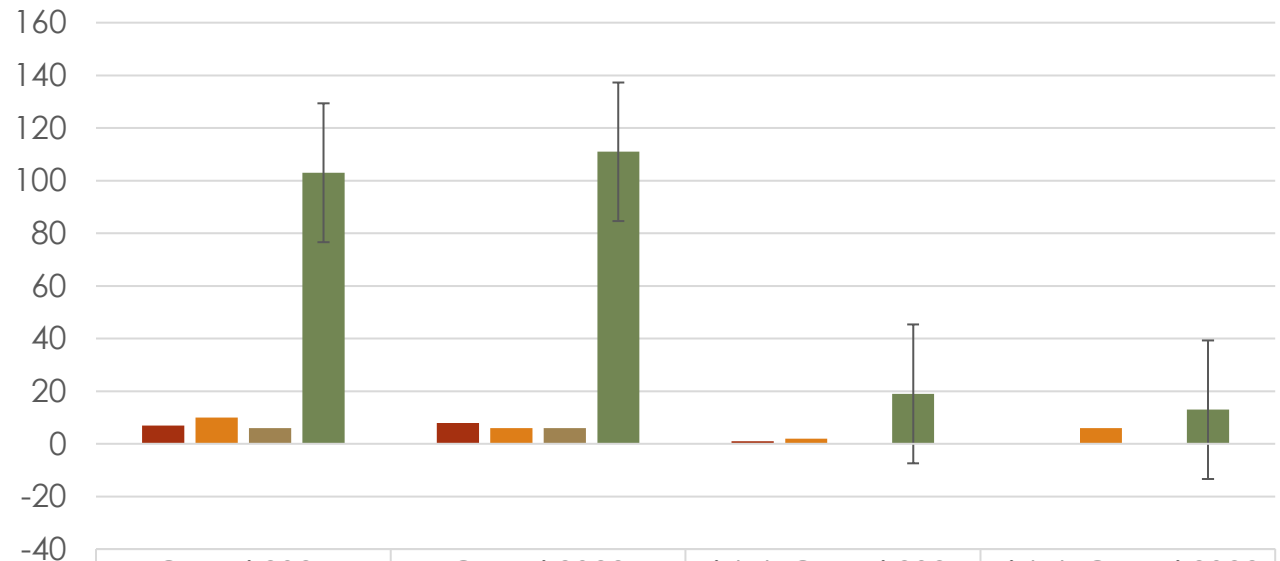
	2021	2022
■ Tambah	0	4
■ Gugur	0	2
■ Pindah PTJ	0	1
■ Jumlah Keseluruhan	122	124

■ Tambah   ■ Gugur   ■ Pindah PTJ   ■ Jumlah Keseluruhan



# PIAGAM PELANGGAN 2022

## Perbandingan Pencapaian Piagam Pelanggan 2021 dan 2022



	Capai 2021	Capai 2022	Tidak Capai 2021	Tidak Capai 2022
■ Prasiswazah	7	8	1	0
■ Siswazah	10	6	2	6
■ Penyelidikan & Inovasi	6	6	0	0
■ Operasi dan Sokongan	103	111	19	13

■ Prasiswazah   ■ Siswazah   ■ Penyelidikan & Inovasi   ■ Operasi dan Sokongan

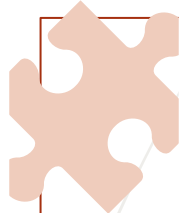


# PIAGAM PELANGGAN 2022

## PIAGAM PELANGGAN TIDAK CAPAI, PUNCA DAN TINDAKAN PEMBETULAN (SKOP SISWAZAH)



SGS- TINDAKAN PEMBETULAN PIAGAM PELANGGAN TAHUN 2022-2 (2).pdf



(1) Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukkan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah **(83%/85%)**



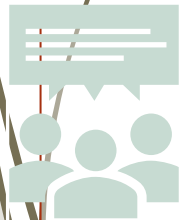
(2) Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima **(99.58%/100%)**



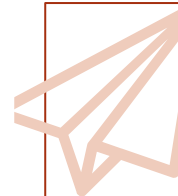
(3) Memaklumkan keputusan permohonan penangguhan pengajian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima **(91.35%/100%)**



(4) Memaklumkan keputusan permohonan pelanjutan tempoh pengajian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima **(99.86%/100%)**



(5) Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh empat (4) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan **(77%/80%)**



(6) Memaklumkan keputusan permohonan semakan pemberhentian dalam tempoh tiga (3) bulan selepas tarikh tutup semakan pemberhentian **(98%/100%)**



# PIAGAM PELANGGAN 2022

## PIAGAM PELANGGAN TIDAK CAPAI , PUNCA DAN TINDAKAN PEMBETULAN (SKOP PROSES OPERASI DAN SOKONGAN)



PUNCA KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN PIAGAM PELANGGAN BAGI PROSES OPERASI DAN SOKONGAN.pdf

### PNC

PP3:Memaklumkan keputusan permohonan keluar negara kepada pemohon melalui email (notifikasi automatik SPLN) dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja untuk permohonan TIDAK RASMI (bermula dari tarikh permohonan lengkap diterima).

PP4: 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)

### PSPK

PP1: Memastikan setiap maklum balas melalui Sistem U-Respons dijawab dalam tempoh dua (2) hari bekerja

PP 8: Memastikan memberi maklum balas permohonan perkhidmatan Jurufoto dan Juruvideo dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh permohonan yang lengkap diterima





# PIAGAM PELANGGAN 2022

PIAGAM PELANGGAN TIDAK CAPAI , PUNCA DAN TINDAKAN PEMBETULAN  
(SKOP PROSES OPERASI DAN SOKONGAN)

## PPDN

PP 4:Memastikan laporan pemeriksaan pengimejan setiap pesakit akan disiapkan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja

## PKU

PP 5:Memastikan semua ujikaji yang dilaksanakan di PKU dapat disiapkan pada hari yang sama

PP 9: Memastikan masa yang diambil untuk ambulans sampai ke lokasi kejadian dalam kampus tidak melebihi 15 minit selepas menerima panggilan



# PIAGAM PELANGGAN 2022

## PIAGAM PELANGGAN TIDAK CAPAI , PUNCA DAN TINDAKAN PEMBETULAN (SKOP PROSES OPERASI DAN SOKONGAN)

### WAZAN

- PP 1: Memaklumkan keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan

### BHEP

- PP 1: Memaklumkan keputusan permohonan aktiviti pelajar (kertas kerja yang lengkap) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas pembentangan kertas kerja

### BURSAR

- PP 8: Menyediakan pesanan belian dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja.

# PIAGAM PELANGGAN 2022

## PIAGAM PELANGGAN TIDAK CAPAI , PUNCA DAN TINDAKAN PEMBETULAN (SKOP PROSES OPERASI DAN SOKONGAN)

### PPPA

- PP 1: Keputusan ePKP (Permohonan Khidmat Pembangunan) atas talian dipaparkan dalam tempoh 15 hari bekerja.

### PENERBIT

- PP 5: Memastikan 50% artikel jurnal diterbitkan dalam tempoh 180 hari selepas penerimaan artikel jurnal yang lengkap daripada pengarang

### PUU

- PP 3: 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



# Terima Kasih

[f UniPutraMalaysia](#) [@uputramalaysia](#) [uniputramalaysia](#) [Putra TV](#) [uniputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE