



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



AGENDA 5: PRESTASI PROSES, KEAKURAN DAN KEBERKESANAN SPK

5.3 Pencapaian Objektif Kualiti SPK

LAPORAN WAKIL PENGURUSAN

1. **KPI UPM**

Laporan Pencapaian KPI 2017 dan Penetapan Sasaran KPI 2018 oleh Pengarah CosComm

2. **Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras**

Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras (PTFA) 2017, dan Penetapan PTFA 2018 oleh Pengarah CQA

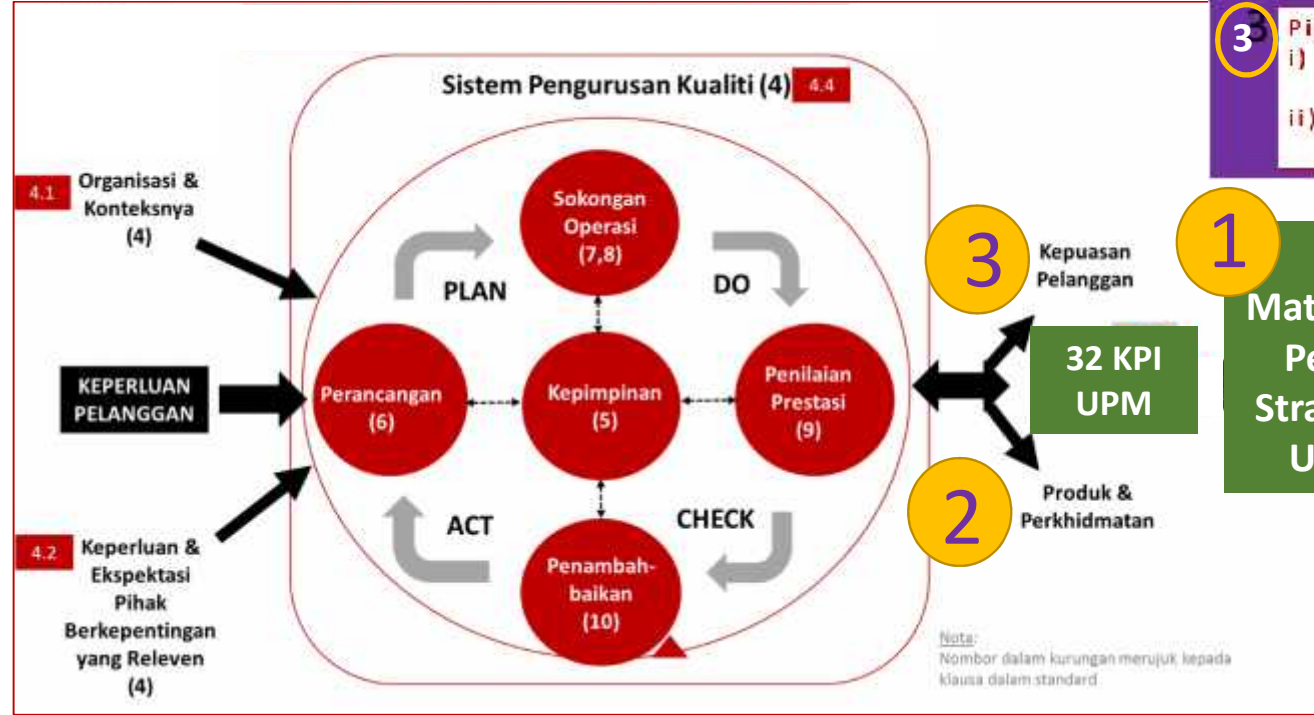
3. **Piagam Pelanggan**

- i) **Proses Utama Universiti**
- ii) **Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan**

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Proses Utama dan Operasi Perkhidmatan Sokongan oleh Pegawai Kepuasan Pelanggan (PKP) UPM

3 kategori objektif kualiti yang ditentu, dan relevan dengan fungsi, peringkat dan keputusan SPK

PEMETAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA



- OBJEKTIF KUALITI UPM:**
- 1 KPI UPM
 - 2 Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras
 - 3 Piagam Pelanggan
 - i) Proses Utama Universiti
 - ii) Sokongan dan Operasi Perkhidatan Sokongan

1 5
Matlamat Pelan Strategik UPM

VISI UPM

Laporan
Pencapaian
Pelan Tindakan
Peringkat
Fungsian dan
Aras (PTFA)
2017, dan
Penetapan
PTFA 2018
oleh Pengarah
CQA

i) Proses Utama : 11 objektif

Prasiswazah, Siswazah, Penyelidikan dan Inovasi

ii) Proses Sokongan : 11 objektif

Pengurusan Pelanggan, Kewangan, Latihan, Peralatan, Kemudahan Infrastruktur dan Kenderaan, Pengurusan Sumber Manusia Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Pengurusan Keselamatan Makmal

iii) Operasi Perkhidmatan Sokongan : 48 objektif

Pejabat Naib Canselor, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat), Pejabat BURSAR, Perpustakaan Sultan Abdul Samad, Bahagian Keselamatan Universiti, Taman Pertanian Universiti, Pusat Kesihatan Universiti, Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Pusat Islam, Pusat Pembangunan Akademik, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Kolej-kolej, Fakulti Perubatan Veterinar, Penerbit UPM

Laporan Pencapaian Pelan Fungsian & Aras

Pelaporan kali pertama menggunakan **Sistem LPFA & Taklimat Penggunaan Sistem kepada TWP & TPKD peneraju proses** telah diadakan pada **13 Disember 2017**.

Sistem e-LPFA dibangunkan untuk memudahkan Urusetia CQA dan Peneraju Proses melaksanakan **Pelaporan Pencapaian Pelan Fungsian dan Aras** iaitu dengan merekod maklumat secara atas talian **melalui Portal CQA**.

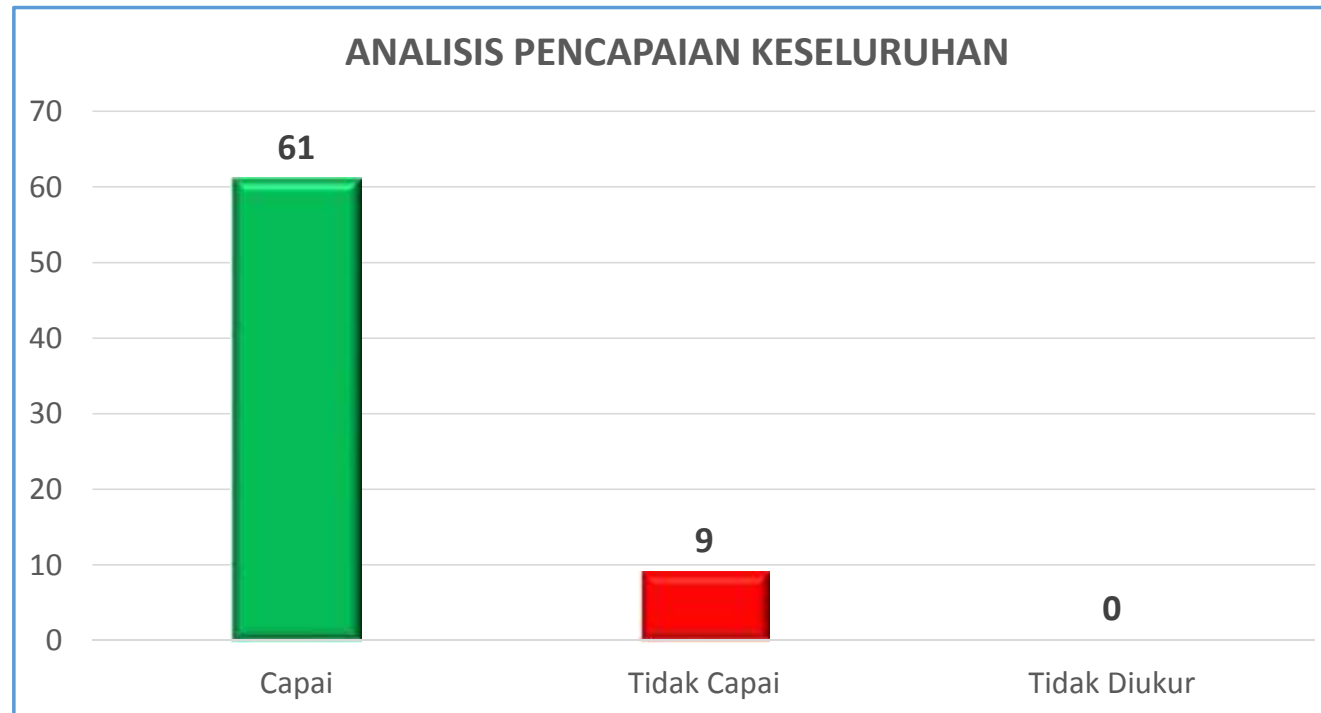
portal CQA
Jaminan Kualiti Centre for Quality Assurance
Universiti Putra Malaysia

<http://portalcqa.upm.edu.my/>

- Pengisian Pencapaian Prestasi
- Laporan Pencapaian Pelan Tindakan
- Laporan
 - Laporan Pengisian Pencapaian Prestasi
 - Analisis Keseluruhan
 - Analisis Keseluruhan Mengikut Skop
 - Analisis Keseluruhan Mengikut Peneraju Proses

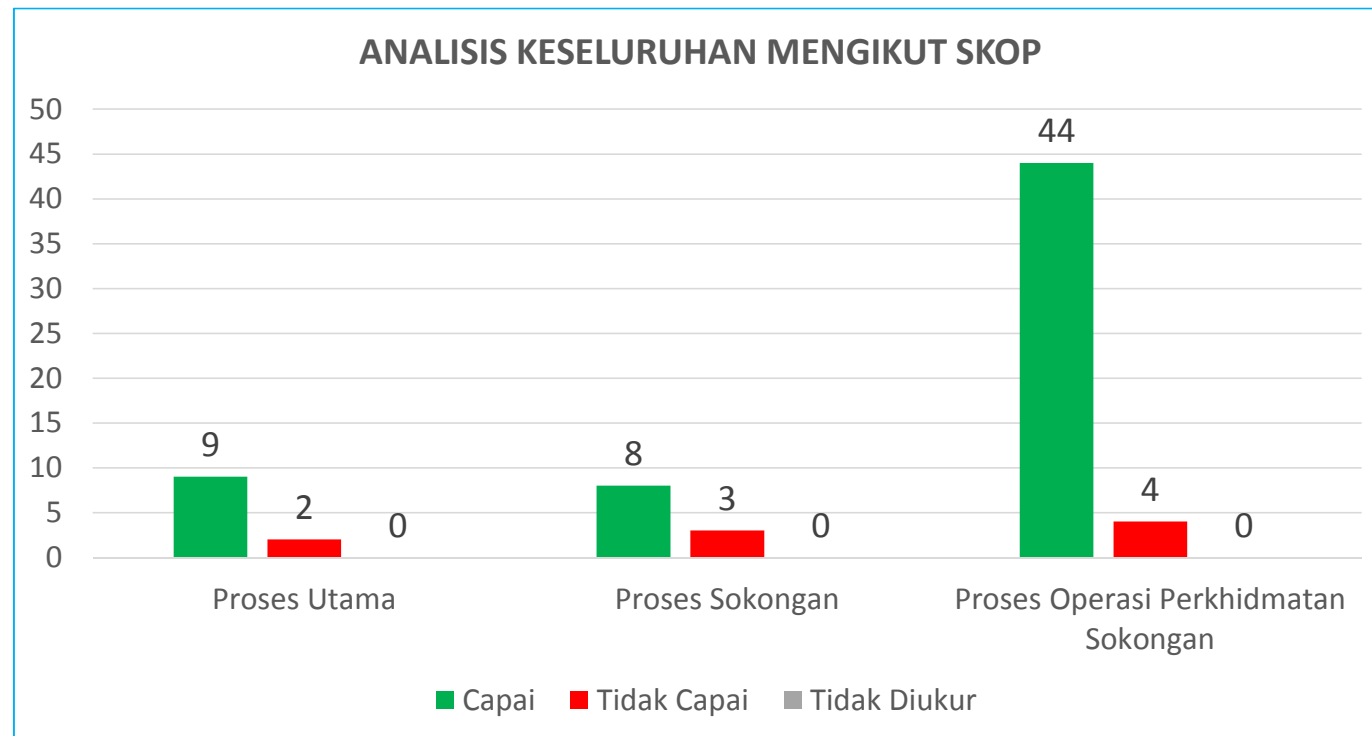
Laporan Pencapaian Pelan Fungsian & Aras

Pencapaian Keseluruhan Objektif Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras:



Laporan Pencapaian
**Pelan
Fungsian &
Aras**

Mengikut Proses Utama, Proses Sokongan dan
Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan





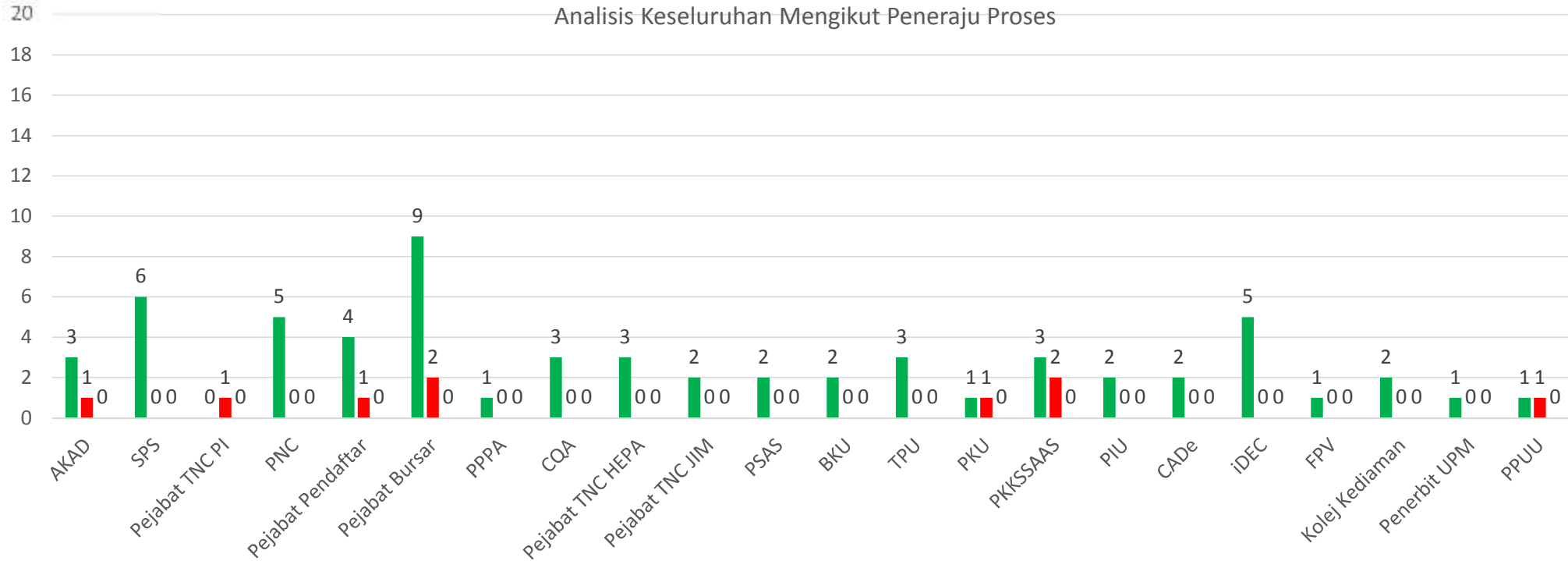
MKSP

:AGENDA 5.3: Pencapaian Objektif Kualiti SPK



Laporan Pencapaian Pelan Fungsian & Aras

Pencapaian Keseluruhan Mengikut Peneraju:



■ Capai ■ Tak Capai ■ Tidak Diukur



MKSP

:AGENDA 5.3: Pencapaian Objektif Kualiti SPK



MESYUARAT
JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-38

Agenda 4.1
Laporan Pencapaian Objektif Kualiti
ISO 9001
4.1.2: Pelan Tindakan Peringkat

SYOR




Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti kali ke-38 dipohon mengambil perhatian berhubung **status pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Tahun 2017**, dan kaedah pelaporan kini menggunakan Sistem ePLFA sebagaimana taklimat yang telah dilaksana pada 13 Disember 2017.

Peneraju proses/ Ketua PTJ dimohon melaksanakan kawalan ketakakuran/tindakan pencegahan/ penambahbaikan terhadap Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras yang tidak mencapai sasaran, serta mengambil kira elemen tersebut dalam penetapan sasaran Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2018.

Pelan Fungsian dan Aras Tahun 2017 yang tidak mencapai sasaran diambil tindakan kawalan ketakakuran, dan Pelan Fungsian dan Aras Tahun 2018 dikemuka mengambil kira kawalan tersebut.



(A) PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI (11)

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2017	Pencapaian 2017	Perubahan Petunjuk Prestasi untuk Pengukuran 2018 (sekiranya Ada)	Penetapan Sasaran 2018
1	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK 3.0	55%	63.30%	--	65% 
			Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bachelo yang ditawarkan	60%	56.70%	--	60%
			Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK 3.5	22%	30.00%	--	35% 
2	Pengambilan dan Kemasukan Pelajar Siswazah	Keputusan permohonan kemasukan dimaklumkan kepada calon	Peratusan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh 60 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima	80%	98.50%	--	80%
3	Pendaftaran Pelajar	Pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula	Peratusan pelajar mendaftar	80%	96.50%	--	80%
4	Penilaian Tesis	Pelajar menduduki Viva Voce selepas penyerahan tesis	Peratusan pelajar menduduki viva dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk pemeriksaan	73%	80.97%	--	73%
5	Pengurusan Bantuan Kewangan	Pelajar mendapat keputusan permohonan bantuan kewangan/biasiswa	Peratusan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat tiga (3) bulan selepas tarikh tutup permohonan	100%	100%	Peratusan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan	100% 

(A) PROSES UTAMA: PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI (11)

6	Penilaian Pengajaran Kursus/Amali	Meningkatkan kualiti pengajaran kursus/amali	Peratusan pensyarah/pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Prasiswazah	95%	99.67%	--	95%
			Peratusan pensyarah/pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Siswazah	95%	97.80%	--	95%
7	Penilaian Kemajuan bagi Pelajar Secara Penyelidikan	Penilaian laporan kemajuan pelajar secara penyelidikan dibuat melalui online dan dinilai oleh Jawatankuasa Penyeliaan dalam tempoh yang telah ditetapkan	Peratusan laporan kemajuan pelajar secara penyelidikan dibuat secara online dalam tempoh dan dinilai oleh Jawatankuasa Penyeliaan pada setiap semester	80%	97.55%	--	80%
8	Laboratories Compliance and Accreditation Fully Operational and Calibrated (Bermula 2018 ditukar kepada Pengekalan Akreditasi Makmal	Memastikan makmal/ penyelidikan/ perkhidmatan professional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ISO 15189)	16 Bil.	15. Bil.	--	16 Bil. (tiada penambahan makmal - berlaku perubahan perubahan standard MS ISO 17025:2005 kepada MS ISO 17025:2017)



:AGENDA 5.3: Pencapaian Objektif Kualiti SPK

(B) PROSES SOKONGAN : PENGURUSAN PELANGGAN, KEWANGAN, LATIHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKMAL (11)

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2017	Pencapaian 2017	Perubahan Petunjuk Prestasi untuk Pengukuran 2018 (sekiranya Ada)	Penetapan Sasaran 2018
1	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas	Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan - 21 hari sekiranya melibatkan PTJ UPM dan 6 bulan hingga setahun sekiranya melibatkan pihak ketiga	Peratusan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan	90%	91%	--	90%
2	Perolehan	Borang penilaian prestasi pembekal secara online	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 80%	80%	85.78%	GUGUR	
			Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 95% ke atas	10%	9.02%	GUGUR	
			Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 50% (kurang memuaskan)	0%	0.06%	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 50% dan ke bawah (kurang memuaskan)	10%

**Tahun 2018:
9 objektif**

NEW!



MKSP

:AGENDA 5.3: Pencapaian Objektif Kualiti SPK



(B) PROSES SOKONGAN : PENGURUSAN PELANGGAN, KEWANGAN, LATIHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKMAL (11)

3	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik	100%	98.17%	--	100%
4	Penyelenggaraan Infrastruktur	Memastikan bekalan air, elektrik, dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peratusan gangguan dipulihkan dalam masa 24 jam	90%	96%	--	90%
5	Mengambil Modal Insan Terbaik	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia/mengikut bidang kepakaran	20%	24.19%	--	20%
6	Mematuhi Keperluan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (KKP)	Memastikan persekitaran kerja yang selamat dan sihat	Peratusan pencapaian program pemantauan KKP yang dilaksanakan berada pada tahap minimum yang ditetapkan	80%	84.70%	--	80%
7	Swaakreditasi Program Pengajian	Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	Proses pertimbangan permohonan akreditasi program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh pelaksanaan audit program	100%	100%	--	100%
			Pemakluman kelulusan akreditasi program kepada fakulti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian	100%	100%	--	100%
			Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	100%	100%	--	100%

**Tahun 2018:
9 objektif**

(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :

PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BURSAR, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ KEDIAMAN, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM **(48)**

- **Tambahbaik Proses Utama – 1**
- **Perubahan Objektif Kualiti 2018 – 2**
- **Petunjuk Prestasi Baharu - 2**
- **Penetapan Sasaran Baru 2018 – 3**
- **Gugur objektif kualiti - 2**

**Tahun 2018:
 46 objektif**

4	Pelaksanaan Perkhidmatan Sesi Kaunseling	Memastikan pelajar mendapat perkhidmatan sesi kaunseling individu (Bermula 2018 ditukar NEW! 'Meningkatkan keberkesanan perkhidmatan kaunseling individu')	Peratusan pelajar dapat berjumpa pegawai psikologi dalam hari yang sama (masa bekerja) tanpa membuat temujanji (sesi kaunseling individu kali pertama)	GUGUR	100%	Bermula 2018, petunjuk prestasi ini digugurkan	-
			Memastikan 80% penilaian perkhidmatan sesi kaunseling mencapai min 3.5 ke atas	80%	100%	Peratusan Penilaian klien mencapai min 3.75 ke atas	80%

(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN (48) :




12	Pembayaran	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	Peratus pembatalan melalui EFT	0.60%	0.35%	Cadangan untuk digugurkan bagi pengukuran tahun 2018.	GUGUR
			Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	100%	100%	--	100%
			Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 7 hari	70%	70%	--	70%
13	Belanjawan, Perolehan, Pembayaran, Pengurusan Aset dan Perakaunan (Bermula 2018 ditukar kepada 'Belanjawan, Perolehan, Pembayaran, Pengurusan Aset Perakaunan, Pengurusan Hasil dan Penjanaan')	Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama	Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama	80%	97.47%	--	80%




(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN (48) :

16	Pengukuhan Kandungan Digital PSAS	Menambah kandungan digital dalam UPMIR	Bilangan pertambahan rekod UPMIR	6500 Bil.	7199 Bil.	--	6700 Bil
			Peratus pertambahan rekod AGRIS	8%	9.03%	--	

(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN:

24	Pelaksanaan, Penyelenggaraan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Pembelajaran	Menyediakan perkhidmatan PutraBLAST kepada pelajar, pensyarah dan pentadbir sistem	Jumlah kursus aktif di Pusat Tanggungjawab (PTJ) mempunyai minimum 13 item Pembelajaran Teradun atau Blended Learning (BL) pada akhir semester	35%	53.44%	--	40% 
25	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran 	Mengukur pelaksanaan makluman/hebahan cadangan hasil kajian pengajaran dan pembelajaran (Bermula 2018 ditukar kepada 'mengukur tahap kepuasan pelajar hasil daripada kajian exit survey')	Makluman cadangan penambahbaikan berdasarkan hasil kajian pengajaran dan pembelajaran kepada pihak berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengajaran dan Pembelajaran (JKPP)/Pegawai Kanan/Senat	100%	100%	Peratus pelajar mencatatkan penilaian > 6.00 (baik) dari skala 10 mata bagi kajian exit survey pelajar tahun akhir 	60%

(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN:

31	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penginapan dan Aktiviti Pelajar	Menyediakan kemudahan dan persekitaran penginapan pelajar yang kondusif serta peralatan aktiviti pelajar yang bersesuaian	Indeks keselesaan dan petunjuk prestasi pada purata 3.5 (skala likert 5)	82%	92.90%	--	85% 
----	---	---	--	-----	--------	----	--



MKSP

:AGENDA 5.3: Pencapaian Objektif Kualiti SPK

Laporan Pencapaian
Pelan
Fungsian &
Aras



Rujuk:



PORTAL SISTEM PENGURUSAN ISO UPM (e-ISO)

KPI , PIAGAM PELANGGAN, PELAN FUNGSIAN

- Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM
- Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras
- Piagam Pelanggan





MKSP :AGENDA 4 SYOR:

Laporan Pencapaian
Pelan
Fungsian &
Aras



Mesyuarat diminta mengambil perhatian terhadap laporan yang telah dibentang:

1. Laporan Pencapaian Objektif Kualiti SPK bagi **Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras (Pelan TFA) tahun 2017** bagi:
 - a) Proses Utama – 11 petunjuk prestasi
 - b) Proses Sokongan - 11 petunjuk prestasi
 - c) Proses Operasi Perkhimatan Sokongan – 48 petunjuk prestasi
2. Mulai tahun 2017, **Pelaporan Pelan TFA menggunakan Sistem LPFA**, yang telah memudahkan pemantauan dan pelaporan. Sistem boleh diguna/dirujuk oleh semua pekerja UPM;
3. **7 Objektif kualiti Pelan TFA 2017 yang tidak dicapai**, telah dilaksana tindakan pembedahan; dan
4. **66 Objektif Kualiti Pelan TFA Tahun 2018** telah diluluskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-39 yang telah diadakan pada 10 April 2018, dan pelaporan pencapaian dilaksana 2 kali/tahun (maklumat perinci boleh rujuk eISO).

