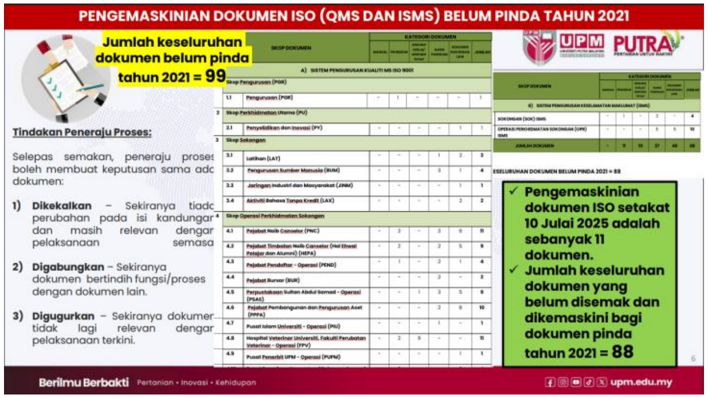
AGENDA 3 : PERKARA-PERKARA BERBANGKIT
STATUS TINDAKAN SUSULAN MINIT MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-63
(Mesyuarat pada 15 Julai 2025)

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	MAKLUM BALAS STATUS TINDAKAN
63.3		**Perkara-Perkara Berbangkit**		
1.		Status Laporan U-RESPONS, PTJ yang masih belum mengambil tindakan terhadap laporan maklum balas pelanggan bagi tahun 2024: 1. Pusat Antarabangsa - masih belum dapat maklum balas. 2. WAZAN – TWP PP akan bawa perkara ini dalam Mesyuarat Semakan Keberkesanan Proses (MSKP) PTJ. 3. Fakulti Perubatan & Sains Kesihatan – akan ambil tindakan di peringkat PTJ. 4. Pusat Pengurusan Penyelidikan – TWP PP akan ambil tindakan. 5. Kolej Tan Sri Mustaffa Babjee – masih belum dapat maklum balas.	**TWP PP – PNC, PEJ. TNCAA, PEJ. TNCPI, PEJ. TNC HEPA & TWP FPSK** **& PKPU**	**TWP PP/TWP PTJ (yang berkenaan):** Telah mengambil tindakan terhadap Laporan Maklum Balas Pelanggan Tahun 2024 bagi PTJ masing-masing. **PKPU UPM:** Hasil semakan melalui Sistem U-Respons didapati Laporan Maklum Balas Pelanggan Tahun 2024 telah **selesai ditutup** bagi semua PTJ yang disenaraikan. UPM kini menggunakan **PUTRA Respon**, iaitu **Sistem Pengurusan Aduan Awam (SiSPAA)**, sebagai platform baharu bagi pengurusan maklum balas pelanggan universiti. Platform ini **menggantikan sepenuhnya Sistem U-Respons mulai 1 Disember 2025.**

<table>
<tr><th>BIL</th><th>MINIT</th><th>AGENDA</th><th>TINDAKAN</th><th>MAKLUM BALAS
STATUS TINDAKAN</th></tr>
<tr><td colspan="2">63.4</td><td colspan="3">Laporan Dokumentasi (QMS dan ISMS)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2.</td><td rowspan="2">63.4(d) & 63.4 (f)</td><td>

mengambil perhatian sebanyak 99 dokumen yang belum pinda tahun 2021 dan perlu disemak serta dikemaskini pada tahun ini.</td><td rowspan="2">PKD, TWP Peneraju Proses</td><td rowspan="2">1. PKD UPM:
Proses kuat kuasa dokumen ISO adalah mencapai 100% dengan tarikh kuat kuasa berikut:

29.2.2025 (40 dokumen QMS)
31.7.2025 (68 dokumen QMS)
12.9.2025 (95 (QMS) dan 19 (ISMS))

Tambahan:
14.5.2025 (11 dokumen QMS)
22.10.2025 (23 dokumen QMS)

99 dokumen yang belum pinda tahun 2021 telah berjaya disemak dan dipinda mengikut tarikh kuat kuasa yang telah ditetapkan. Keseluruhan dokumen yang terlibat dengan pindaan adalah sebanyak:
QMS : 237 dokumen
ISMS : 19 dokumen

2. TWP PP iDEC:
Kesemua dokumen yang berkuatkuasa pada tahun 2021 telah disemak dan dikemaskini semasa proses CPD yang telah dilaksanakan antara bulan Mei hingga Ogos 2025. Dokumen baharu telah berkuatkuasa pada 12 September 2025.

3. TWP PP PEJ. PENDAFTAR:
13 dokumen tahun 2021 Pejabat Pendaftar telah disemak dan dipinda/dikemaskini pada</td></tr>
<tr><td>mengambil perhatian sebanyak 88 dokumen tahun 2021 yang perlu disemak dan dipinda dan tarikh kuat kuasa seterusnya adalah pada 31 Julai 2025 dan 12 September 2025.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>BIL</th><th>MINIT</th><th>AGENDA</th><th>TINDAKAN</th><th>MAKLUM BALAS
STATUS TINDAKAN</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>tarikh kuat kuasa 28 Februari, 31 Julai dan 12 September tahun 2025.

4. TWP PP PEJ. TNCPI:
Tiada dokumen yang belum disemak dan dikemaskini bagi dokumen pinda tahun 2021.

Terdapat lima (5) dokumen pinda tahun 2022 yang hanya akan disemak semula seawal pertengahan tahun 2026.

5. TWP PP: (JINM):
Satu (1) dokumen belum pinda tahun 2021, iaitu Senarai Semak Jaringan Komuniti (SOK/JINM/SS01/JARINGAN KOMUNITI), telah disemak dan digugurkan daripada senarai dokumen ISO skop SOK-JINM dan dijadikan dokumen yang dipantau secara dalaman melalui Laman Sesawang UCTC berkuatkuasa pada 12 September 2025.</td></tr>
<tr><td colspan="2">63.5</td><td colspan="3">Laporan Audit (QMS dan ISMS)</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>63.5(b) & 63.5(c)</td><td>Status penutupan Audit Dalaman QMS dan ISMS UPM Tahun 2024 dan 2023 sehingga 11 Julai 2025 adalah seperti berikut:

<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">Tahun 2023</th><th colspan="2">Bilangan</th><th rowspan="2">Jumlah</th></tr>
<tr><th>Tutup</th><th>Belum Tutup</th></tr>
<tr><td rowspan="2">QMS</td><td>NCR</td><td>197 (100%)</td><td>0</td><td>197</td></tr>
<tr><td>OFI</td><td>303 (99%)</td><td>2</td><td>305</td></tr>
<tr><td rowspan="2">ISMS</td><td>NCR</td><td>11 (100%)</td><td>0</td><td>11</td></tr>
<tr><td>OFI</td><td>13 (87%)</td><td>2</td><td>15</td></tr>
</table></td><td></td><td>PAD UPM:
Status terkini penutupan penemuan Audit Dalaman QMS & ISMS UPM Tahun 2024 dan Tahun 2025, khasnya penemuan NCR termasuk status penemuan Audit Pemantauan Semakan 1 SIRIM 2025 adalah dilaporkan secara terperinci pada Laporan Agenda 5 – Laporan Audit (QMS & ISMS).</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>BIL</th><th>MINIT</th><th>AGENDA</th><th>TINDAKAN</th><th>MAKLUM BALAS
STATUS TINDAKAN</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><th colspan="2">Tahun 2024</th><th colspan="2">Bilangan</th><th>Jumlah</th></tr>
<tr><th></th><th></th><th>Tutup</th><th>Belum Tutup</th><th></th></tr>
<tr><td>QMS</td><td>NCR</td><td>142 (73%)</td><td>11</td><td>153</td></tr>
<tr><td></td><td>OFI</td><td>237 (85%)</td><td>41</td><td>278</td></tr>
<tr><td>ISMS</td><td>NCR</td><td>3 (100%)</td><td>0</td><td>3</td></tr>
<tr><td></td><td>OFI</td><td>31 (91%)</td><td>1</td><td>32</td></tr>
</table>
mengambil perhatian justifikasi yang diberikan oleh PTJ untuk NCR 2024 yang belum ditutup dan memohon PTJ berkaitan mengambil tindakan bagi memastikan penemuan dapat ditutup sebelum Audit SIRIM akan datang.

</td><td>TWP PP,
TWP PTJ yang berkenaan</td><td></td></tr>
<tr><td>4.</td><td>63.5(h)</td><td>mencadangkan agar peneraju proses menyemak prosedur dan garis panduan agar selari dengan pelaksanaan terkini mengikut keperluan peraturan/akta yang berkuatkuasa.</td><td>Semua TWP PP</td><td>1. TWP PP CQA/PKD UPM:
CQA telah menyelaraskan proses semakan menerusi aktiviti kuat kuasa dokumen ISO sebanyak 3 kali setahun mengikut takwim perancangan (29.2.2025, 31.7.2025 dan 12.9.2025) serta 2 kali sesi tambahan (14.5.2025 dan 22.10.2025), bagi memastikan prosedur dan garis panduan setiap PTJ/</td></tr>
</table>

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	MAKLUM BALAS STATUS TINDAKAN
				Peneraju Proses adalah selari dengan pelaksanaan terkini. **2. TWP PP SPS:** Dokumen skop siswazah (prosedur dan garis panduan) telah dikemaskini selari dengan pelaksanaan terkini dan telah dikuat kuasakan pada 22 Oktober 2025. **3. TWP PP iDEC:** CPD telah dilaksanakan dan prosedur dan garis panduan yang terlibat telah pun berkuat kuasa pada 12 September 2025. **4. TWP PP PEJ. TNCPI:** Sebanyak satu (1) prosedur dan tiga (3) garis panduan (Skop Perkhidmatan Utama), serta dua (2) prosedur (Skop Sokongan) telah disemak pada tahun 2024.
63.6		**Laporan Pencapaian Objektif ISO**		
63.6.1		**Laporan Pencapaian Objektif Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001:2015**		
63.6.1(c)		**Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan 2024**		
5.	**63.6(c)v**	**Akademi Sukan** tidak menghantar laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Januari hingga Mei 2025 dan TWP PP adalah dimohon untuk memastikan laporan tersebut dihantar kepada pihak PKPU.	**TWP PP PNC**	**PKPU UPM:** Akademik Sukan telah menghantar Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan bagi bulan Januari hingga Mei 2025. Namun, Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Jun hingga Oktober 2025 masih

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	MAKLUM BALAS STATUS TINDAKAN
				belum hantar. Peringatan telah diberikan melalui: i. Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Khidmat Pelanggan – 4 November 2025; dan ii. Surat Peringatan kepada Ketua PTJ pada 2 Disember 2025.
6.	**63.6(c)vi**	Pernyataan Piagam Pelanggan iaitu *“Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh empat (4) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan”* adalah sama dengan Petunjuk Prestasi Pelan Tindakan Fungsian dan Aras UPM. TWP SPS adalah dimohon untuk meneliti semula pernyataan tersebut dengan mengambil kira impak kepada pelanggan atau operasi kerja di PTJ.	**TWP PP SPS**	Satu perbincangan antara SPS dengan pihak Pusat Jaminan Kualiti (CQA) bagi tujuan semakan dan pemurnian penulisan Pelan Fungsian & Aras (PFA) dan Piagam Pelanggan (PP) Skop Pengajian Siswazah agar lebih selaras dengan definisi operasi (*operational definition*) yang ditetapkan telah diadakan pada 5 Ogos 2025. Dalam perbincangan tersebut dipersetujui bahawa PFA dan PP berkaitan dengan tempoh pelajar menduduki *viva voce* adalah menepati OD sebagaimana berikut: 1. PFA – pernyataan yang mengukur prestasi proses kerja yang berfokuskan hasil (outcome based) skop dan fungsi utama PTJ; manakala 2. PP- suatu pernyataan (janji) kepada pelanggan supaya khidmat yang diberikan dapat memuaskan hati pelanggan dan menjaga imej organisasi. Oleh itu, SPS akan terus konsisten untuk mengambil tindakan kawalan dan pemantauan yang bersesuaian bagi PFA dan

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	MAKLUM BALAS STATUS TINDAKAN
				PP berkaitan tempoh pelajar menduduki *viva voce.*
63.7		**Laporan Maklum Balas Pihak Berkepentingan ISO 2025**		
63.7.2		**Laporan Maklum Balas Pihak Berkepentingan ISMS**		
7.	**63.7.2(b)**	laporan **Soal Selidik Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) bagi Proses Pendaftaran Pelajar Baharu Pascasiswazah semasa Minggu Pendaftaran Pelajar bagi Setengah Tahun Pertama 2025 dengan cadangan** seperti berikut: Cadangan penambahbaikan yang diperolehi daripada responden (Pelajar Baharu) adalah seperti berikut: i. Menambahbaik kaedah pemberian maklum balas terhadap pertanyaan dan prosedur berkaitan yang melibatkan pendaftaran pelajar baharu secara atas talian. ii. Baiki pepijat (bug) dalam sistem PutraENROLL, khususnya pada bahagian muat naik dokumen visa yang tidak menunjukkan status lengkap walaupun telah dimuat naik berkali-kali. iii. Pastikan sistem PutraENROLL boleh diakses sepenuhnya melalui telefon iv. Tingkatkan keselamatan sistem PutraENROLL, kerana muncul mesej amaran "dokumen tidak selamat" apabila dimuat turun, yang boleh menjejaskan keyakinan pengguna. v. Naik taraf keselamatan laman web IGMIS dan PutraBLAST yang masih menggunakan HTTP dan tidak mempunyai proses pengesahan yang	**TWP ISMS**	**Maklum balas Pasukan ISMS:** • Pengukuhan proses dan perbincangan penambahbaikan sistem telah dilaksanakan melalui taklimat persediaan pendaftaran pelajar baharu siswazah kepada semua entiti berkaitan pada 15 Ogos 2025. • Saluran pertanyaan oleh pelanggan telah diperkasakan dengan penambahan platform aplikasi WhatsApp for Business bagi memastikan respons dan komunikasi yang lebih cepat serta berkesan. • Proses pendaftaran pelajar baharu turut ditambah baik melalui pindaan pada dokumen Garis Panduan Pengajaran dan Pembelajaran (Siswazah) yang berasaskan kepada empat (4) pengguna utama, iaitu Pentadbir di SPS, Pentadbir di PTJ, Pensyarah dan Pelajar. Pindaan terkini berkuat kuasa pada 22 Oktober 2025.

<table>
<tr><th>BIL</th><th>MINIT</th><th>AGENDA</th><th>TINDAKAN</th><th>MAKLUM BALAS
STATUS TINDAKAN</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>disulitkan (encrypted), sekali gus mendedahkan maklumat pelajar kepada risiko.
vi. Tingkatkan kebolehaksesan laman pendaftaran dari luar negara, kerana pelajar antarabangsa mengalami kesukaran mengakses laman tanpa menggunakan VPN.
vii. Mempercepat proses pengesahan di setiap seksyen dengan memberi keutamaan kepada permohonan yang telah lama dikemas kini oleh calon pelajar.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">63.8</td><td colspan="3">Laporan Penilaian Risiko</td></tr>
<tr><td colspan="2">63.8.1</td><td colspan="3">Laporan Penilaian Risiko Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)</td></tr>
<tr><td>8.</td><td>63.8.1(i)</td><td>(f) bilangan risiko bagi penilaian awal dan penilaian HY1 2025 adalah seperti berikut:
<table>
<tr><th rowspan="2">Penilaian</th><th colspan="4">Bilangan Risiko</th></tr>
<tr><th>Rendah</th><th>Sederhana</th><th>Tinggi</th><th>Belum Nilai</th></tr>
<tr><td>Awal</td><td>114</td><td>239</td><td>33</td><td>10</td></tr>
<tr><td>HY1</td><td>116</td><td>236</td><td>27</td><td>17</td></tr>
</table>

mengambil perhatian agar peneraju proses mengenal pasti risiko tinggi PTJ yang berkaitan agar tindakan secara komprehensif dapat diambil.</td><td>TWP PP,
TWP PTJ yang berkenaan

1. FBSB (2)
2. FPV (1)
3. I-AQUAS (3)
4. IBS (4)
5. PKKSSAAS (1)
6. FPSK (1)
7. FS (2)
8. HSAAS (2)
9. ASPutra (3)
10. WAZAN (3)
11. P.BURSAR (1)
12. PPP (2)
13. PKU (1)
14. PNC (1)</td><td>1. CQA-Penyelaras Risiko Operasi Perkhidmatan (e-OPRISK) UPM:
Berdasarkan status terkini kaedah kawalan/ strategi tindakan baharu yang telah dikenalpasti oleh setiap PTJ tersenarai terhadap 27 risiko tinggi (HY1 2025), penilaian HY2 2025 akan dianalisis dan hasil penilaian yang dijana akan dilaporkan pada Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM yang akan datang (Februari 2026).

2. TWP PP PKU:
URS dan Dokumen Pembangunan Aplikasi Projek e-Klinik 2.0 bersama pihak iDEC telah dilaksanakan dari 11 Mac 2025-3 Julai 2025.

Kini pihak iDEC sedang dalam proses rekabentuk dan pembangunan sistem</td></tr>
</table>

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	MAKLUM BALAS STATUS TINDAKAN
				mengikut jangkaan fasa pembangunan sistem: i. Fasa 1 - 3 Modul iaitu Stor, Temujanji dan Penjadualan (2025). ▪ Demo Modul Temujanji telah diadakan pada 26 November 2025. ▪ Demo Modul Penjadualan telah diadakan pada 27 November 2025. ii. Fasa 2 - Lain-lain Modul (2026). **3. TWP I-AQUAS:** i. Isu: Infrastruktur Hatcheri tidak mengikut spesifikasi sebuah Hatcheri telah reput dan berkarat (bangunan telah melebihi 10 tahun). Status: Naik taraf hatcheri menggunakan peruntukan RMK12 telah selesai dilaksanakan pada 24 Julai 2025. ii. Isu: Kekurangan peruntukan untuk naik taraf tangki simpanan air laut. Strategi terkini: Mengemukakan permohonan awal projek naik taraf tangki air masin melalui Pejabat TNCPI di bawah permohonan peruntukan RMK13 RP2 pada 14 November 2025. iii. Isu: Pagar anti *climb* telah berkarat, reput dan tercabut. Strategi terkini: Tindakan baik pulih akan dilaksanakan menggunakan

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	MAKLUM BALAS STATUS TINDAKAN
				Peruntukan Mengurus / akaun penjanaan pada tahun 2026. 4. **TWP FPSK:** **Kategori:** Keselamatan/Kesihatan **Penyataan Isu/masalah:** Peningkatan kes isu kesihatan mental dalam kalangan staf/pelajar. **Penyataan risiko:** Menjejaskan prestasi kerja staf dan pembelajaran pelajar. **Penilaian HY1:** 5 (keterukan) x 4 (kemungkinan) : Tinggi **Strategi tindakan** (yang dipersetujui dalam Mesyuarat Pengurusan Risiko Kali ke-9 (Bil 2/2025): Mengharmoni tindakan JK *Task Force for Promoting Good Mental Health* dalam kalangan staf dan pelajar. Jawatankuasa *Task Force for promoting Good Mental Health* dalam kalangan pelajar dan staf telah ditubuhkan pada 26 November 2024 dan Pasukan Bantuan Asas Kesihatan Mental (BAKM) telah ditubuhkan pada 5 Jun 2025. Pasukan ini terdiri dalam kalangan Pakar Psikiatri dan Paramedik dengan *Post-basic* dalam bidang psikiatri dan telah menjalani latihan BAKM pada 23 Jun 2025. Inisiatif yang diharap akan dapat membantu pencegahan serta intervensi awal bagi menanggani isu ini.

BIL	MINIT	AGENDA	TINDAKAN	MAKLUM BALAS STATUS TINDAKAN
				5. TWP PP PEJ. BURSAR: Isu: Sistem Pengurusan Aset (SPA) tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan. Kawalan/Stategi Tindakan: Mengadakan pemantauan berkala secara mingguan dan menetapkan tarikh akhir penyelesaian isu yang dibangkitkan.