



**PEJABAT PENDAFTAR**  
**REGISTRAR OFFICE**

**Ruj. Kami:** UPM/100-4/8

**Tarikh:** 15 September 2011

**SENARAI NAMA SEPERTI DI LAMPIRAN**

YBhg. Dato'/Datuk/Datin Paduka/Profesor/Tuan/Puan,

**EDARAN MINIT MESYUARAT SEMAKAN PENGURUSAN UPM 2011**

Dengan segala hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Sukacita bersama ini disertakan Minit Mesyuarat Semakan Pengurusan UPM 2011 yang telah diadakan pada 6 September 2011 untuk makluman dan tindakan YBhg. Dato'/Datuk/Datin Paduka/Profesor/Tuan/Puan. Pihak YBhg. Dato'/Datuk/Datin Paduka/Profesor/Tuan/Puan diminta mengambil perhatian ke atas semua tindakan yang perlu dilaksanakan mengikut tarikh akhir/tempoh yang dinyatakan.

4. Perhatian dan kerjasama yang diberikan oleh YBhg. Dato'/Datuk/Datin Paduka/Profesor/ Tuan/Puan didahului dengan ucapan ribuan terima kasih.

Sekian.

**" BERILMU BERBAKTI "**

Yang menjalankan tugas,

  
**(HASHIM BIN MD. SHARI)**  
Setiausaha  
Mesyuarat Semakan Pengurusan (MSP)  
Universiti Putra Malaysia

**KETUA PUSAT TANGGUNGJAWAB**

YBhg. Dato' Naib Canselor   **(Pengerusi)**  
YBhg. Datin Paduka Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)  
Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)  
Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)  
Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)  
YBhg. Dato' Pendaftar  
Bendahari  
Ketua Pustakawan, Perpustakaan Sultan Abdul Samad  
Dekan, Fakulti Pertanian  
Dekan, Fakulti Perhutanan  
Dekan, Fakulti Perubatan Veterinar  
Dekan, Fakulti Ekonomi dan Pengurusan  
Dekan, Fakulti Kejuruteraan  
Dekan, Fakulti Pengajian Pendidikan  
Dekan, Fakulti Sains  
Dekan, Fakulti Sains dan Teknologi Makanan  
Dekan, Fakulti Ekologi Manusia  
Dekan, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi  
Dekan, Fakulti Rekabentuk dan Senibina  
Dekan, Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan  
Dekan, Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat  
Dekan, Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul  
Dekan, Fakulti Pengajian Alam Sekitar  
Dekan, Sekolah Pengajian Siswazah  
Dekan, Fakulti Sains Pertanian dan Makanan, UPM Kampus Bintulu  
Pengarah, Institut Biosains  
Pengarah, Institut Teknologi Maju (ITMA)  
Pengarah, Institut Gerontologi  
Pengarah, Institut Penyelidikan Matematik (INSPeM)  
Pengarah, Institut Kajian Dasar Pertanian dan Makanan  
Pengarah, Institut Penyelidikan Produk Halal  
Pengarah, Institut Pengajian Sains Sosial  
Pengarah, Institut Pertanian Tropika  
Pengarah, Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan  
Pengarah, Akademi Sukan  
Pengarah, Pusat Pengembangan, Keusahawanan dan Pemajuan Profesional (APEEC)  
Pengarah, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC)  
Pengarah, Pusat Asasi Sains Pertanian  
Pengarah, Pusat Pengurusan Penyelidikan (RMC)  
Pengarah, Pusat Pembangunan Akademik (CAdE)  
Pengarah, Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah/TWP PP  
Pengarah, Pusat Alumni  
Pengarah, Pusat Inovasi, Keusahawanan dan Pembangunan Pelajar

Pengarah, Pusat Islam  
Pengarah, Pusat Antarabangsa  
Pengarah, Pejabat Pembangunan Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset  
Pengarah, Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan  
Pengarah, Pejabat Pemasaran dan Komunikasi  
Pengarah, Bahagian Perancangan Korporat  
Pengarah, Keselamatan/TWP PP  
Pengarah, Taman Pertanian Universiti  
Pengetua, Kolej Mohamad Rashid  
Pengetua, Kolej Kedua  
Pengetua, Kolej Tun Dr. Ismail  
Pengetua, Kolej Canselor  
Pengetua, Kolej Kelima  
Pengetua, Kolej Keenam  
Pengetua, Kolej Sultan Alaeddin Suleiman Shah  
Pengetua, Kolej Tun Perak  
Pengetua, Kolej Pendeta Za'ba  
Pengetua, Kolej Sepuluh  
Pengetua, Kolej Sebelas  
Pengetua, Kolej Duabelas  
Pengetua, Kolej Tigabelas  
Pengetua, Kolej Empatbelas  
Pengetua, Kolej Limabelas  
Pengetua, Kolej Enambelas  
Pengetua, Kolej Tujuhbelas  
Ketua, Bahagian Audit Dalam  
Ketua, Penerbit UPM  
Ketua, Pusat Kesihatan Universiti  
Ketua, Pusat Sukan, Bahagian Hal Ehwal Pelajar

#### **SEMUA TIMBALAN WAKIL PENGURUSAN PENERAJU PROSES (TWP PP)**

Tuan Haji Rosdi bin Wah  
Pejabat Naib Canselor

Puan Chek Zan bt. Kasah  
Bahagian Akademik  
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)

Puan Nor Adida bt. Ab Khalid  
Encik Suhaifi bin Sulaiman  
Sekolah Pengajian Siswazah  
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)

Encik Mustaffa bin Haji Dollah  
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)

Encik Jamsari bin Tamsir  
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)

Encik Amran bin Samek  
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)

Puan Rohani bt. Abdul Latiff  
Pejabat Bendahari

Puan Salmah bt. Abdullah  
Perpustakaan Sultan Abdul Samad

Puan Hamidah bt. Meseran  
Pusat Pembangunan Akademik

Encik Rosmi bin Othman  
Encik Mohd. Faizal bin Daud  
Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi

Encik Mohd Faudzir bin Abu Bakar  
Tuan Haji Amran bin Zakaria  
Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset

Puan Shahriah bt. Membar  
Pusat Antarabangsa

Encik Mohd Ya'sak bin Masod  
Pusat Kesihatan Universiti

Encik Alzasha Illiyyin bin Zainal Alam  
Pusat Islam

Encik Azman bin Ambia  
Kolej Sepuluh

Encik Julbakar bin Tajudin  
Fakulti Perubatan Veterinar

Tuan Haji Abdul Ghani bin Hashim  
Taman Pertanian Universiti

#### **SEMUA TIMBALAN WAKIL PENGURUSAN PTJ (TWP PTJ)**

Encik Ramli bin Sulong  
Fakulti Pertanian

Encik Mustafa bin Che Ali  
Fakulti Perhutanan

Puan Zuraidah bt. Ahmad  
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan

Tuan Haji Ruslan bin Mohammad  
Fakulti Kejuruteraan

Tuan Haji Mohd Aris Fadzilah bin Hj. Abdullah  
Fakulti Pengajian Pendidikan

Puan Fairuz bt. Muchtar  
Fakulti Sains

Encik Mhd. Hussin bin Abdul Rahim  
Fakulti Sains dan Teknologi Makanan

Tuan Haji Norrashikin bin Yahya  
Fakulti Ekologi Manusia

Encik Shari Shawarudin bin Pandak Osman  
Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi

Encik Ab. Malek bin Simon  
Fakulti Rekabentuk dan Senibina

Encik Muhazam bin Mansor  
Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan

Encik Latif bin Anwar  
Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat

Encik Amiruddin bin Abdul Aziz  
Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul

Encik Mohammad Azlan bin Ali Basah  
Fakulti Pengajian Alam Sekitar

Encik Nalong Anak Buda  
Fakulti Sains Pertanian dan Makanan, UPM Kampus Bintulu

Encik Hisyamuddin bin Hashim  
Pusat Asasi Sains Pertanian

Tuan Haji Anuar bin Haji Ahmad  
Institut Biosains

Tuan Haji A'ni bin Hamzah  
Institut Teknologi Maju

Encik Saheh bin Said  
Institut Gerontologi

Puan Wan Rohani bt. Wan Mohamed  
Institut Penyelidikan Matematik

Encik Ahmad Nizam bin Abdullah  
Institut Penyelidikan Produk Halal

Encik Mohd Khairi bin Hasan  
Institut Kajian Dasar Pertanian dan Makanan

Encik Mohamad Saroto bin Sairan  
Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan

Encik Jamalludin bin Mohd Yatim  
Institut Pengajian Sains Sosial

Encik Wan Zaharuddin bin Wan Abdullah  
Institut Pertanian Tropika

#### **PEGAWAI TURUT HADIR**

Puan Hajjah Laila bt. Hassan  
Puan Suhana bt. Md. Chairi  
Cik Nor Azizah bt. Tamsi  
Encik Mat Razi bin Abdullah  
Puan Rozi bt. Tamin  
Puan Noraihan bt. Noordin  
Cik Mahmudah bt. Aunudin  
Pejabat Pendaftar

Encik Abdullah bin Arshad  
Pejabat Pemasaran dan Komunikasi  
**Universiti Putra Malaysia**  
**43400 UPM SERDANG/97008 BINTULU**

**MESYUARAT SEMAKAN PENGURUSAN (MSP)  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA KALI PERTAMA**

Tarikh : 6 September 2011  
Masa : 9.00 pagi  
Tempat : Bilik Mesyuarat Utama, Fakulti Perubatan dan Sains  
Kesihatan, Universiti Putra Malaysia  
Kehadiran : Lampiran A

| <b><u>MINIT</u></b> | <b><u>AGENDA</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b><u>TINDAKAN/<br/>MAKLUMAN</u></b>                                 |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                     | <p><b>PENDAHULUAN</b></p> <p><b>Kata Aluan</b></p> <p>Pengerusi-</p> <p>(a) mengalu-alukan kehadiran ahli mesyuarat ke Mesyuarat Semakan Pengurusan (MSP) Universiti Putra Malaysia kali pertama untuk satu pensijilan MS ISO 9001.</p> <p>(b) mengambil kesempatan untuk merakamkan ucapan Selamat hari raya dan maaf zahir batin bersempena bulan Syawal.</p> <p>(c) memaklumkan bahawa-</p> <p>i. mesyuarat akan merujuk kepada laporan pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Universiti 2011 yang telah dibentang dan dipersetujui oleh Lembaga Pengarah Universiti</p> <p>ii. KPI tersebut digunakan sebagai asas dalam mewujudkan objektif kualiti Sistem Pengurusan Kualiti Universiti bagi tujuan satu pensijilan pada kali ini</p> <p>iii. objektif kualiti yang terkandung dalam Manual Kualiti pada masa ini akan dijadikan objektif kualiti di peringkat fungsi dan aras dalam organisasi.</p> | <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> |

| <b>MINIT</b>     | <b>AGENDA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>TINDAKAN/<br/>MAKLUMAN</b>                           |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Minit 1.0</b> | <p>(d) memaklumkan juga bahawa UPM mempunyai 28 pensijilan MS ISO 9001:2008 pada tahun 2010. Mesyuarat-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. mengambil perhatian bahawa semua isu dan tindakan yang perlu diambil oleh PTJ susulan daripada semakan pengurusan telah dilaksanakan</li> <li>ii. memaklumkan bahawa bukti pelaksanaan telah disemak semasa audit dalaman UPM yang lepas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Makluman</b>                                         |
|                  | <p><b>Penemuan Audit</b></p> <p>Mesyuarat -</p> <p>1.1 dimaklumkan pembentangan laporan audit yang disediakan oleh Ketua Juruaudit Dalaman UPM (rujuk LAMPIRAN 1a dan LAMPIRAN 1b) dan -</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                         |
|                  | <p>(a) mengambil maklum pelaksanaan audit dalaman Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) telah diadakan pada 13 hingga 30 Jun 2011 yang bertujuan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. menentukan UPM telah melaksanakan SPK dan akur kepada keperluan standard MS ISO 9001:2008 serta bersedia untuk menghadapi Audit Pemantauan oleh badan pensijilan.</li> <li>ii. mengenal pasti peluang penambahbaikan bagi meningkatkan lagi mutu dan sistem penyampaian perkhidmatan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                        | <b>Makluman</b>                                         |
|                  | <p>(b) dimaklumkan bahawa skop audit adalah menyeluruh yang meliputi skop pengurusan, prasiswazah, siswazah, penyelidikan dan inovasi, proses sokongan, dan operasi perkhidmatan sokongan melibatkan semua Pusat Tanggungjawab (PTJ) kecuali <i>Putra Science Park</i>, Pusat Penempatan Kerjaya, Sekolah Pengajian Siswazah Pengurusan, Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear dan Pusat Sumber dan Pendidikan Kanser (CARE) yang tidak termasuk dalam skop pensijilan.</p> <p>(c) mengambil makluman dan perhatian terhadap enam (6) kekuatan, lapan (8) kelemahan dan tujuh (7) cadangan penambahbaikan keseluruhan hasil daripada penemuan audit yang dilaporkan oleh Ketua Juruaudit Dalaman UPM.</p> | <b>Makluman dan Tindakan: Semua Peneraju Proses/PTJ</b> |

| <b><u>MINIT</u></b> | <b><u>AGENDA</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b><u>TINDAKAN/MAKLUMAN</u></b>       |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                     | <p>(d) mengambil perhatian berkenaan perubahan laporan penemuan audit setelah disemak semula melalui empat (4) siri bengkel yang telah diadakan melibatkan Juruaudit dan wakil PTJ, iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. jumlah laporan ketidakakuran (NCR) adalah sebanyak 52 klausa dengan 662 bukti objektif (OE) berbanding dengan 51 klausa dan 697 OE</li> <li>ii. jumlah peluang penambahbaikan (OFI) adalah sebanyak 41 klausa dengan 664 cadangan (kerana 10 OE ketidakakuran telah diturun taraf kepada OFI) berbanding dengan 658 cadangan sebelum ini</li> <li>iii. sebanyak 22 OE telah digugurkan/ dimansuhkan dan satu (1) OE telah digabungkan.</li> </ul> | <b>Tindakan: Semua ahli mesyuarat</b> |
|                     | <p>(e) diminta mengambil perhatian berhubung beberapa penemuan audit bagi 4 klausa NCR yang tertinggi iaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. klausa 4.2.4 (kawalan rekod) mempunyai sebanyak 118 OE</li> <li>ii. klausa 8.2.3 (pemantauan dan pengukuran proses) sebanyak 52 OE</li> <li>iii. klausa 6.2.2 (kekompetenan, latihan dan kesedaran) sebanyak 50 OE</li> <li>iv. klausa 7.5.1 (kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan) sebanyak 45 OE.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       | <b>Tindakan: Semua ahli mesyuarat</b> |
|                     | <p>(f) meminta supaya pengurusan dan kawalan rekod kualiti perlu dipertingkatkan dengan lebih berkesan kerana ianya adalah bukti keakuran SPK.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Tindakan: Semua ahli mesyuarat</b> |
|                     | <p>(g) mengambil makluman status penutupan ketidakakuran selepas tarikh penutupan pada 9 Ogos 2011 iaitu sehingga tarikh 26 Ogos 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. sebanyak 280 OE (42%) telah ditutup</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Makluman</b>                       |

| <b><u>MINIT</u></b> | <b><u>AGENDA</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b><u>TINDAKAN/<br/>MAKLUMAN</u></b>                                                                                        |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>ii. sebanyak 8 OE (1%) dikeluarkan semula laporan ketidakakuran kecuali tindakan pembetulan tidak berkesan/tidak dilaksanakan dengan sempurna</p> <p>iii. sebanyak 374 OE (56.7%) dalam status tangguh yang merangkumi ketidakakuran yang tidak boleh ditutup dan/atau menunggu pusingan aktiviti .</p> <p>(h) dimaklumkan bahawa tarikh penutupan ketidakakuran akan datang adalah pada 15 September 2011. Mesyuarat diminta mengambil perhatian terhadap peratusan penutupan OE yang masih rendah dan mengambil tindakan sewajarnya ke atas OE yang dikeluarkan semula laporan ketidakakuran.</p> <p>1.2 selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan bahawa-</p> <p>(a) UPM telah melaksanakan SPK satu pensijilan dengan berkesan pada keseluruhannya, walau bagaimanapun beberapa ketidakakuran dan peluang penambahbaikan yang ditemui perlu diambil tindakan dengan berkesan.</p> <p>(b) semua PTJ perlu mengambil tindakan pembetulan secara bersepadu bagi menutup ketidakakuran audit dalaman 2011.</p> | <p><b>Makluman dan Tindakan: Semua ahli mesyuarat</b><br/>(Tarikh Tindakan: 15/9/2011 dan tarikh yang telah ditetapkan)</p> |
| <b>Minit 2.0</b>    | <p><b>Maklumbalas Pelanggan dan Kajian Kepuasan Pelanggan</b></p> <p>2.1 Mesyuarat mengambil makluman bahawa Pejabat Naib Canselor adalah Peneraju Proses bagi Pengurusan Pelanggan Universiti yang terdiri daripada:</p> <p>(a) maklumbalas pelanggan (Aduan, Cadangan, Penghargaan dan Pertanyaan)</p> <p>(b) kajian kepuasan pelanggan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>Makluman / Tindakan: semua ahli mesyuarat</b></p> <p><b>Makluman</b></p>                                              |

| <b>MINIT</b> | <b>AGENDA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>TINDAKAN/<br/>MAKLUMAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <p>2.2 Mesyuarat menyemak semula laporan kajian kepuasan pelanggan yang telah dijalankan pada 18 April 2011 sehingga 17 Mei 2011 (Rujuk LAMPIRAN 2) dan-</p> <p>(a) dimaklumkan bahawa sasaran bagi objektif kualiti kajian kepuasan pelanggan adalah sebanyak 70% responden yang menjawab sekurang-kurangnya pada skala 4 (baik) (Skala Likert 5).</p> <p>(b) mengambil makluman jumlah responden kajian adalah seramai 3,603 orang yang mana taburan responden berdasarkan skop perkhidmatan mengikut urutan responden tertinggi adalah seperti berikut:</p> <p>i. Perkhidmatan Sokongan seramai 2,140 orang</p> <p>ii. Pengajian Prasiswazah seramai 760 orang</p> <p>iii. Pengajian Pasca siswazah seramai 586</p> <p>iv. Penyelidikan dan Inovasi seramai 117 orang.</p> <p>(c) diminta mengambil perhatian jumlah responden yang sesuai untuk menggambarkan saiz populasi bagi tujuan kajian kepuasan pelanggan akan datang.</p> <p>(d) bersetuju mana-mana keputusan analisis kajian di bawah purata 3.5 daripada skala yang diperolehi, tindakan pembetulan perlu diambil. Manakala keputusan di antara 3.5 hingga 3.9 perlu diambil tindakan pencegahan.</p> <p>(e) mendapati bahawa terdapat beberapa kategori penilaian yang perlu diambil perhatian iaitu Kualiti Sumber (proses Prasiswazah) dan Program Latihan Harta Intelek, KM Portal dan Pengumpulan Data RU (proses Penyelidikan dan Inovasi).</p> <p>(f) meminta tindakan pembetulan diambil bagi item penilaian yang tersenarai di bawah Kualiti Sumber (proses Prasiswazah), iaitu:</p> | <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Tindakan: TWP PNC</b><br/>(Tarikh Tindakan: Januari 2012)</p> <p><b>Makluman / Tindakan: Semua ahli mesyuarat / TWP PNC</b></p> <p><b>Makluman / Tindakan: TNC AA, TNC PI, TWP Pra siswazah dan TWP PI</b></p> <p><b>Tindakan: Dekan Fakulti</b><br/>(Tarikh Tindakan: Sesi 2011/2012)</p> |

| MINIT | AGENDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | TINDAKAN/<br>MAKLUMAN                                                                                                                                                                  |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <p>i. menyediakan bantuan kewangan untuk keperluan kelengkapan dan peralatan penyelidikan / projek tahun akhir (jika ada) (min: 3.40)</p> <p>ii. menyediakan persekitaran yang kondusif untuk melaksanakan penyelidikan / projek tahun akhir (min: 3.67).</p> <p>(g) meminta tindakan pembetulan diambil bagi item penilaian yang tersenarai di bawah Program Latihan Harta Intelek, KM Portal dan Pengumpulan Data RU (proses Penyelidikan dan Inovasi), iaitu:</p> <p>i. program latihan harta intelek dan pengkomersilan kepada penyelidik adalah mencukupi dan memuaskan (min: 3.36)</p> <p>ii. makluman mengenai program latihan terkini mudah diperoleh (min: 3.45)</p> <p>iii. proses mendapatkan login Id dan kata laluan untuk KM Portal adalah memuaskan (min: 3.51)</p> <p>iv. akses KM Portal daripada luar kampus UPM adalah mudah dicapai (min: 3.43)</p> <p>v. akses kepada sistem KM Portal pada waktu puncak adalah memuaskan (min: 2.98)</p> <p>vi. pengumpulan data dan dokumen sokongan RU dilaksanakan secara cekap dan bersistematik (min: 3.32)</p> <p>vii. maklumat data RU adalah tepat dan dapat dicapai dengan mudah (min: 3.33).</p> <p>(h) dilaporkan mengenai taburan penilaian persepsi/komen pelanggan (aduan, cadangan dan penghargaan) mengikut kategori setiap proses yang mana jumlah keseluruhan adalah sebanyak 212 telah diterima.</p> <p>(i) meminta supaya perincian persepsi/komen pelanggan yang diterima disalurkan kepada pegawai yang bertanggungjawab/PTJ yang berkaitan untuk diambil tindakan sewajarnya.</p> | <p><b>Tindakan: TNC PI, TWP PI, Pengarah iDEC</b><br/>(Tarikh Tindakan: Sesi 2011/2012)</p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Tindakan: TWP PNC</b><br/>(Tarikh Tindakan: Oktober 2011)</p> |

| <b>MINIT</b>     | <b>AGENDA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>TINDAKAN/<br/>MAKLUMAN</b>                                                                                                                                                                                 |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <p>(j) bersetuju meneliti aduan dan cadangan yang diterima dan mengambil tindakan pembetulan atau tindakan pencegahan bagi mana-mana maklumbalas yang diterima.</p> <p>2.3 selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan bahawa UPM akan mengambil tindakan terhadap penemuan kajian kepuasan pelanggan mengikut keutamaan dan sumber sedia ada.</p> <p>2.4 mengambil maklum laporan maklumbalas pelanggan UPM 2011 yang diterima melalui e-aduan, e-mel, borang dan surat (Rujuk LAMPIRAN 3) dan-</p> <p>(a) mendapati bilangan aduan sebanyak 79 (46%), pertanyaan sebanyak 72 (42%), cadangan sebanyak 13 (8%), dan penghargaan sebanyak 7 (4%).</p> <p>(b) mendapati sebanyak 57 aduan (72%) dapat diselesaikan dalam tempoh 21 hari, 6 aduan (7%) diselesaikan melebihi 21 hari dan 17 aduan (21%) belum diselesaikan.</p> <p>2.5 selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan supaya Pejabat Naib Canselor mengambil tindakan terhadap aduan yang belum diselesaikan.</p> | <p><b>Tindakan: Ketua PTJ, TWP PTJ</b><br/>(Tarikh Tindakan: September – Disember 2011)</p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Tindakan: TWP PNC</b><br/>(Tarikh Tindakan: Oktober 2011)</p> |
| <b>Minit 3.0</b> | <p><b>Prestasi Proses dan Kepatuhan Produk/Perkhidmatan</b></p> <p>3.1 Mesyuarat-</p> <p>(a) dimaklumkan mengenai 164 pelan tindakan yang terkandung dalam Pelan Strategik UPM 2011-2013 dirumuskan semula dan bersetuju dengan 42 indikator utama menjadi KPI UPM.</p> <p>(b) KPI tersebut telah diluluskan oleh Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) kali ke-393 bertarikh 2 Februari 2011. Lembaga Pengarah Universiti (LPU) yang bersidang pada 8 Mac 2011 telah memperakukan KPI tersebut.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p>                                                                                                                                                                 |

| MINIT | AGENDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | TINDAKAN/<br>MAKLUMAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <p>(c) bersetuju dengan ketetapan untuk menggunapakai KPI UPM yang telah pun diukur bagi tempoh sukuan kedua (Q2) sebagai objektif kualiti Universiti dan dimasukkan dalam Manual Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti. Manakala pelan kualiti yang terkandung dalam Manual Kualiti dijadikan sebagai pelan tindakan dan objektif kualiti di peringkat fungsi dan aras yang menyokong KPI Universiti.</p> <p>(d) mengambil perhatian bahawa pada keseluruhannya daripada sebanyak 42 indikator, 9 indikator diukur pada sukuan pertama (Q1) dan 26 indikator pada sukuan kedua (Q2). Manakala sebanyak 17 indikator akan diukur pada sukuan ketiga (Q3) dan kesemua indikator sebanyak 42 akan diukur pada sukuan keempat (Q4).</p> <p>3.2 selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan bahawa bagi tempoh sehingga sukuan kedua (Januari hingga Jun 2011) (Rujuk LAMPIRAN 4):</p> <p>(a) 15 objektif kualiti telah mencapai sasaran</p> <p>(b) 5 objektif kualiti tidak mencapai sasaran dan perlu diambil tindakan pembedahan</p> <p>(c) 3 objektif kualiti hampir tidak mencapai sasaran perlu diambil tindakan pencegahan;</p> <p>(d) 4 objektif kualiti yang belum diukur (dalam proses</p> <p>(e) 2 objektif kualiti baharu.</p> <p>3.3 meminta semakan ketidakakuran yang menjejaskan prestasi dan kualiti perkhidmatan dilaksanakan secara berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti. Semua ketidakakuran kepada proses dan perkhidmatan yang ditemui diminta mengambil tindakan pembedahan untuk penambahbaikan berterusan.</p> | <p><b>Tindakan:</b><br/><b>Bahagian Jaminan Kualiti / Semua ahli Mesyuarat</b><br/>(Tarikh Tindakan: 15 September 2011)</p> <p><b>Tindakan: semua Ketua PTJ</b><br/>(Tarikh Tindakan: Januari 2012)</p> <p><b>Makluman / Tindakan: Semua ahli mesyuarat</b><br/>(Tarikh Tindakan: Julai - Disember 2011)</p> <p><b>Tindakan: Semua ahli mesyuarat</b><br/>(Tarikh Tindakan: Julai - Disember 2011)</p> |



| <b>MINIT</b>     | <b>AGENDA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>TINDAKAN/<br/>MAKLUMAN</b>                                                                                                                                 |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <p>4.4 meneliti laporan status tindakan pembetulan bagi tempoh Januari hingga Jun 2011 iaitu sebanyak 724 tindakan pembetulan iaitu 5 menerusi pengukuran objektif kualiti UPM, 663 tindakan menerusi audit dalaman dan sebanyak 56 tindakan menerusi sumber lain (Rujuk LAMPIRAN 6a). Mesyuarat-</p> <p>(a) mendapati bahawa sebanyak 294 tindakan pembetulan telah dilaksanakan dengan berkesan manakala sebanyak 430 tindakan dalam proses pelaksanaan/belum dilaksanakan.</p> <p>(b) meminta supaya tindakan pembetulan dilaksanakan mengikut tarikh akhir tindakan yang telah dinyatakan(Rujuk LAMPIRAN 6b).</p> <p>4.5 meminta tindakan pencegahan dan tindakan pembetulan dilaksanakan secara berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti untuk meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.</p> | <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Tindakan: Semua Ketua PTJ, TWP PTJ</b></p> <p><b>Tindakan: semua ahli mesyuarat (Tarikh Tindakan: Julai - Disember 2011)</b></p> |
| <b>Minit 5.0</b> | <p><b>Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti</b></p> <p>5.1 Mesyuarat meneliti laporan Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dan dimaklumkan berkenaan 6 perubahan yang telah dibuat yang memberi impak besar kepada Universiti iaitu:</p> <p>(a) Penurunan Kuasa/Tanggungjawab kepada Ketua PTJ - mempercepatkan proses membuat keputusan dan kebertanggungjawaban dalam tindakan PTJ. Segala keputusan dan tindakan adalah lebih inovatif dan efisien.</p> <p>(b) Flexi-SKT - meningkatkan output di kalangan pegawai akademik berdasarkan kepakaran/kemahiran masing-masing dan dapat mengurangkan tekanan dikalangan pegawai akademik dalam mencapai sasaran kerja tahunan.</p>                                                                                     | <p><b>Tindakan: Semua Ketua PTJ</b></p> <p><b>Tindakan: Semua Ketua PTJ</b></p>                                                                               |

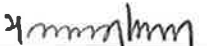
| <b>MINIT</b>     | <b>AGENDA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>TINDAKAN/<br/>MAKLUMAN</b>                                                                                                                                                                       |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <p>(c) Pelaksanaan Pengurusan Nilai - menjimatkan kos operasi dan meningkatkan simpanan Universiti. Pengwujudan Jawatankuasa Pengurusan Nilai yang membuat pemantauan dan penilaian pada setiap peringkat projek yang hendak dijalankan iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>sebelum projek dilaksanakan</li> <li>sementara projek dilaksanakan</li> <li>selepas projek dilaksanakan.</li> </ol> <p>(d) Keterlibatan Alumni - meningkatkan dana dan sumbangan daripada alumni.</p> <p>(e) Keptertanggungjawaban Kewangan (<i>Financial accountability</i>) - meningkatkan kecekapan pengurusan kewangan dan meningkatkan pendapatan Universiti.</p> <p>(f) Program Penulisan Akademik dalam Kalangan Pegawai Akademik - meningkatkan bilangan penerbitan dan penulisan yang berimpak tinggi dalam kalangan pegawai akademik</p> | <p><b>Tindakan: TNC PI, Pendaftar, Pengarah BPK / Makluman</b></p> <p><b>Tindakan: TNC HEPA</b></p> <p><b>Tindakan: Bursar</b></p> <p><b>Tindakan: TNC PI, Ketua PTJ</b></p> <p><b>Makluman</b></p> |
| <b>Minit 6.0</b> | <p><b>Cadangan Bagi Penambahbaikan</b></p> <p>Mesyuarat-</p> <p>6.1 dimaklumkan bahawa cadangan bagi penambahbaikan didapati menerusi cadangan maklumbalas pelanggan, pemerhatian/pemantauan proses dan perkhidmatan, analisis data dan sebagainya.</p> <p>6.2 meneliti laporan peluang penambahbaikan bagi tempoh Januari hingga Jun 2011 iaitu keseluruhannya sebanyak 680 iaitu 664 peluang penambahbaikan menerusi audit dalaman dan sebanyak 16 peluang penambahbaikan menerusi sumber lain.</p> <p>6.3 meminta supaya tindakan ke atas peluang penambahbaikan dilaksanakan mengikut tarikh akhir tindakan yang telah dinyatakan (Rujuk LAMPIRAN 7).</p>                                                                                                                                                                                | <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Tindakan: Semua Ketua PTJ, TWP PTJ</b></p>                                                                                                      |





| <u>MINIT</u> | <u>AGENDA</u>                                                                                                | <u>TINDAKAN/<br/>MAKLUMAN</u> |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|              | <b>PENANGGUHAN</b><br><br>Mesyuarat tamat pada jam 11.42 pagi dengan ucapan terima kasih daripada Pengerusi. |                               |

Disediakan oleh Setiausaha:

  
**Hashim Md. Shari**  
Ketua Bahagian Jaminan Kualiti UPM

Disemak oleh Wakil Pengurusan:

  
**Dato' Wan Azman Wan Omar**  
Pendaftar UPM

## SENARAI KEHADIRAN

**TAJUK :** MESYUARAT SEMAKAN PENGURUSAN (MSP) UPM 2011

**TARIKH :** 6 SEPTEMBER 2011

**TEMPAT:** BILIK MESYUARAT UTAMA FAK PERUBATAN DAN SAINS KESIHATAN

| Hadir |                                                          |                                                                 |
|-------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1.    | Dato' Dr. Ir. Radin Umar Radin Sohadi <b>(Pengerusi)</b> | Pejabat Naib Canselor                                           |
| 2.    | Prof. Ir. Dr. Mohd Saleh Jaafar                          | Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)         |
| 3.    | Prof. Datin Paduka Dr. Aini Ideris                       | Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa)        |
| 4.    | Prof. Dr. Mohd Fauzi Hj. Ramlan                          | Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)     |
| 5.    | Prof. Dr. Tai Shzee Yew                                  | Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri & Masyarakat) |
| 6.    | Dato' Wan Azman Wan Omar                                 | Pejabat Pendaftar                                               |
| 7.    | En. Zulkiflee Othman                                     | Pejabat Bendahari                                               |
| 8.    | En. Amir Hussain Md. Ishak                               | Perpustakaan Sultan Abdul Samad                                 |
| 9.    | Prof. Dr. Mad Nasir Shamsudin                            | Fakulti Pertanian                                               |
| 10.   | Prof. Datin Dr. Faridah Hanum Ibrahim                    | Fakulti Perhutanan                                              |
| 11.   | Prof. Madya Datuk Dr. Bashir Ahmad Fateh Mohamed         | Fakulti Perubatan Veterinar                                     |
| 12.   | Prof. Dr. Sidek Ab. Aziz                                 | Fakulti Sains                                                   |
| 13.   | Prof. Dr. Mohd Yazid Abd. Manap                          | Fakulti Sains dan Teknologi Makanan                             |
| 14.   | Prof. Madya Dr. Zaid Ahmad                               | Fakulti Ekologi Manusia                                         |
| 15.   | Prof. Dr. Rahinah Ibrahim                                | Fakulti Rekabentuk dan Senibina                                 |
| 16.   | Prof. Dr. Norlijah Othman                                | Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan                           |
| 17.   | Prof. Madya Dr. Ramlan Mahmod                            | Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat                   |
| 18.   | Prof. Dr. Mohd Ali Hassan                                | Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul                       |
| 19.   | Prof. Madya Dr. Ramdzani Abdullah                        | Fakulti Pengajian Alam Sekitar                                  |
| 20.   | Prof. Dr. Japar Sidik Bujang                             | Fakulti Sains Pertanian dan Makanan, UPM Kampus Bintulu         |

| <b>Hadir</b> |                                               |                                                            |
|--------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 21.          | Prof. Dr. Hasanah Mohd Ghazali                | Sekolah Pengajian Siswazah                                 |
| 22.          | Prof. Dr. Abdul Rahman Omar                   | Institut Biosains                                          |
| 23.          | Prof. Dr. Borhanuddin Mohd Ali                | Institut Teknologi Maju                                    |
| 24.          | Prof. Dr. Tengku Aizan Hamid                  | Institut Gerontologi                                       |
| 25.          | Prof. Dato' Dr. Yaakob Che Man                | Institut Penyelidikan Produk Halal                         |
| 26.          | Prof. Dr. Md. Salleh Hj. Hassan               | Institut Pengajian Sains Sosial                            |
| 27.          | Prof. Dr. Mahiran Basri                       | Pusat Asasi Sains Pertanian                                |
| 28.          | Prof. Dr. Muhammad Nazrul Hakim Abdullah      | Akademi Sukan                                              |
| 29.          | Pn. Rosna Abdul Raman                         | Pengetua Kolej 2                                           |
| 30.          | Dr. Pakhariazad Hassan Zaki                   | Pengetua Kolej 3                                           |
| 31.          | Dr Hanafiah Ayub                              | Pengetua Kolej 4                                           |
| 32.          | Prof. Madya Dr.Haji Jamaluddin Bin Haji Ahmad | Pengetua Kolej 6                                           |
| 33.          | Dr. Saidon Amri                               | Pengetua Kolej 7                                           |
| 34.          | Dr. Abd. Razak Abd. Rahman                    | Pengetua Kolej 8                                           |
| 35.          | Dr. Farinazleen Mohd Ghazali                  | Pengetua Kolej 9                                           |
| 36.          | Prof. Madya Dr Zulkiflle Leman                | Pengetua Kolej 10                                          |
| 37.          | Dr. Arifin Abdu                               | Pengetua Kolej 13                                          |
| 38.          | Dr. Omrah bin Hassan @Hussin                  | Pengetua Kolej 14                                          |
| 39.          | Dr. Fatimah Sidi                              | Pengetua Kolej 15                                          |
| 40.          | Dr. Paiman Bawon                              | Pengetua Kolej 16                                          |
| 41.          | Dr. Abdah Md Akim                             | Pengetua Kolej 17                                          |
| 42.          | Dr. Mohd. Rafee Baharudin                     | Pejabat Pengurusan keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan     |
| 43.          | Prof. Ir. Dr. Norman Mariun                   | Pusat Pengurusan Penyelidikan                              |
| 44.          | Prof. Madya Dr. Mohammad Shatar Sabran        | Pusat Inovasi Keusahawanan & Pembangunan Pelajar           |
| 45.          | Tuan Hj. Hamzah Ismail                        | Pusat Sukan                                                |
| 46.          | Prof Madya Dr Nordin Abdul Rahman             | Pusat Pengembangan, Keusahawanan dan Pempajuan Profesional |

| Hadir |                                      |                                                                   |
|-------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 47.   | Prof. Madya Dr. Suhaimi Napis        | Pusat Pembangunan Maklumat Dan Komunikasi (iDEC)                  |
| 48.   | Prof. Dr. Aida Suraya Md. Yunus      | Pusat Pembangunan Akademik (CADE)                                 |
| 49.   | Pn. Noorizai Mohamad Noor            | Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah   |
| 50.   | Tn. Hj. Mohamed Ghazali Hj. Ali      | Pusat Islam                                                       |
| 51.   | Prof. Madya Dr Zelina Zaiton Ibrahim | Pusat Antarabangsa                                                |
| 52.   | Dr. Yahaya Abu Ahmad                 | Pusat Kesihatan Universiti                                        |
| 53.   | Pn. Zainora Abdul Talib              | Bahagian Audit Dalaman                                            |
| 54.   | Mej. (B) Feisal Awang (Bersara)      | Bahagian Keselamatan                                              |
| 55.   | Puan Kamariah Mohd. Saidin           | Penerbit                                                          |
| 56.   | Tn. Hj. Rosdi Wah                    | Pejabat Naib Canselor                                             |
| 57.   | Pn. Chek Zan Kasah                   | Bahagian Akademik                                                 |
| 58.   | Pn Nor Adida Abdul Khalid            | Sekolah Pengajian Siswazah                                        |
| 59.   | En. Mustaffa Hj Dollah               | Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)         |
| 60.   | Tn. Hj. Jamsari Tamsir               | Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)     |
| 61.   | En. Amran Samek                      | Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat) |
| 62.   | Pn. Rohani Abdul Latiff              | Pejabat Bendahari                                                 |
| 63.   | Pn. Salmah Abdullah                  | Perpustakaan Sultan Abdul Samad                                   |
| 64.   | En. Suhaifi Sulaiman                 | Sekolah Pengajian Siswazah                                        |
| 65.   | En. Rosmi Othman                     | Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi                         |
| 66.   | En. M.Faizal Daud                    | Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi                         |
| 67.   | Pn. Hamidah Meseran                  | Pusat Pembangunan Akademik                                        |
| 68.   | Ust. Alzasha Illiyyin Zainal Alam    | Pusat Islam                                                       |
| 69.   | En. Mohd Faudzir Abu Bakar           | Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset                           |
| 70.   | En Amran Zakaria                     | Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset                           |
| 71.   | Tn. Hj Ghani bin Hashim              | Taman Pertanian universiti                                        |

| <b>Hadir</b> |                                       |                                               |
|--------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 72.          | En. Azman Ambia                       | Kolej Sepuluh                                 |
| 73.          | En. Moha Ya'sak Masod                 | Pusat Kesihatan Universiti                    |
| 74.          | En. Ramli Sulong                      | Fakulti Pertanian                             |
| 75.          | En. Mustafa Che Ali                   | Fakulti Perhutanan                            |
| 76.          | En. Jul Bakar Tajudin                 | Fakulti Perubatan Veterinar                   |
| 77.          | Pn. Zuraidah Ahmad                    | Fakulti Ekonomi dan Pengurusan                |
| 78.          | Tn. Hj Ruslan Mohammad                | Fakulti Kejuruteraan                          |
| 79.          | Tn. Hj. Mohd Aris Fadzilah Abdullah   | Fakulti Pengajian Pendidikan                  |
| 80.          | Pn. Fairuz Muchtar                    | Fakulti Sains                                 |
| 81.          | En. Mhd. Hussin Abdul Rahim           | Fakulti Sains dan Teknologi Makanan           |
| 82.          | Tn. Hj. Norrashikin Yahya             | Fakulti Ekologi Manusia                       |
| 83.          | En. Shari Shawarudin Bin Pandak Osman | Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi           |
| 84.          | En. Ab Malek Simon                    | Fakulti Rekabentuk dan Senibina               |
| 85.          | En. Muhazam bin Mansor                | Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan         |
| 86.          | En. Latif Anwar                       | Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat |
| 87.          | En. Amiruddin Abd Aziz                | Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul     |
| 88.          | En. Mohammad Azlan Ali Basah          | Fakulti Pengajian Alam Sekitar                |
| 89.          | En. Nalong Anak Buda                  | Fakulti Sains Pertanian dan Makanan (UPMKB)   |
| 90.          | Tn. Hj. Anuar Hj. Ahmad               | Institut Biosains                             |
| 91.          | Tn. Hj. A'ni Hamzah                   | Institut Teknologi Maju                       |
| 92.          | Pn. Wan Rohani Wan Mohamed            | Institut Penyelidikan Matematik               |
| 93.          | En. Ahmad Nizam Abdullah              | Institut Penyelidikan Produk Halal            |
| 94.          | En. Jamalludin Mohd Yatim             | Institut Pengajian Sains Sosial               |
| 95.          | En. Mohamad Saroto Sairan             | Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan  |
| 96.          | En. Saheh Said                        | Pusat Sukan                                   |

| <b>Hadir</b> |                                         |                             |
|--------------|-----------------------------------------|-----------------------------|
| 97.          | En. Hisyamuddin Hashim                  | Pusat Asasi Sains Pertanian |
| 98.          | En. Hashim Md Shari <b>(Setiausaha)</b> | Pejabat Pendaftar           |

| <b>Turut Hadir</b> |                                  |                   |
|--------------------|----------------------------------|-------------------|
| 1.                 | Pn. Suhana Md. Chairi            | Pejabat Pendaftar |
| 2.                 | En. Mat Razi Abdullah            | Pejabat Pendaftar |
| 3.                 | Pn. Juita Md. Tahir              | Pejabat Pendaftar |
| 4.                 | Cik Mahmudah Aunudin             | Pejabat Pendaftar |
| 5.                 | Pn. Rozi Tamin <b>(Pencatat)</b> | Pejabat Pendaftar |

| <b>Tidak hadir (Dengan Kenyataan)</b> |                                            |                                              |
|---------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1.                                    | Prof Dr. Fakhru'l-razi Ahmadun             | Fakulti Kejuruteraan                         |
| 2.                                    | Prof. Shamsheer Mohamad Ramadilli Mohd     | Fakulti Ekonomi dan Pengurusan               |
| 3.                                    | Prof. Ab. Rahim Bakar                      | Fakulti Pengajian Pendidikan                 |
| 4.                                    | Prof. Madya Dr. Che Ibrahim Salleh         | Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi          |
| 5.                                    | Prof. Dato' Dr. Kamel Ariffin Mohd. Atan   | Institut Penyelidikan Matematik              |
| 6.                                    | Prof. Dr. Fatimah Mohamed Arshad           | Institut Kajian Dasar Pertanian dan Makanan  |
| 7.                                    | Prof. Dr. Zulkifli Idrus                   | Institut Pertanian Tropika                   |
| 8.                                    | Prof. Madya Dr Paridah Md Tahir            | Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan |
| 9.                                    | Prof. Dato' Dr. Sheikh Omar Abdul Rahman   | Bahagian Perancangan Korporat                |
| 10.                                   | Prof. Dr. Shameem Begum Mohd Rafik Khan    | Pejabat Promosi dan Pemasaran                |
| 11.                                   | Prof Madya Dr Samsul Bahari Mohd Noor      | Pejabat Pembangunan & Pengurusan Aset (PPPA) |
| 12.                                   | Dr. Rohani Ibrahim                         | Pusat Alumni                                 |
| 13.                                   | Prof. Madya Dr. Mahmud Tengku Muda Mohamed | Taman Pertanian Universiti                   |
| 14.                                   | Dr. Ruslan Baki                            | Pengetua KMR                                 |

| <b>Tidak hadir (Dengan Kenyataan)</b> |                             |                                             |
|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| 15.                                   | Tuan Syed Agil Alsagoff     | Pengetua Kolej 5                            |
| 16.                                   | Pn. Iza Dura Abdul Manan    | Pengetua Kolej 11                           |
| 17.                                   | Dr. Ismail Abd Latif        | Pengetua Kolej 12                           |
| 18.                                   | Pn. Shahriah Membar         | Pusat Antarabangsa                          |
| 19.                                   | En. Mohd Khairi Hasan       | Institut Kajian Dasar Pertanian dan Makanan |
| 20.                                   | Wan Zaharuddin Wan Abdullah | Institut Pertanian Tropika                  |

**LAMPIRAN 1a**

## **LAPORAN KETUA JURUAUDIT DALAMAN UPM 2011 SPK UPM SATU PENSIJILAN MS ISO9001:2008**

### **1. TARIKH AUDIT**

Audit dalam SPK UPM 2011 - 13 - 30 Jun 2011.

### **2. TUJUAN AUDIT**

- a. Untuk menentukan UPM telah melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti mengikut keperluan Standard MS ISO 9001:2008 dan bersedia untuk menghadapi Audit Tahap 3.
- b. Untuk mengenal pasti peluang penambahbaikan untuk meningkatkan lagi mutu perkhidmatan dan sistem penyampaian UPM.

### **3. KRITERIA AUDIT**

- a. MS ISO 9001: 2008
- b. Dokumentasi SPK UPM
- c. Akta dan Peraturan berkaitan
- d. Rujukan lain yang dinyatakan dalam Manual Kualiti/Prosedur

### **4. KAEDAH AUDIT**

- a. Penelitian terhadap Manual Kualiti/Prosedur
- b. Temu bual dengan staf dan pelanggan
- c. Semakan dokumen dan rekod
- d. Pemerhatian ke atas persekitaran kerja
- e. Pelaporan penemuan audit secara lisan dan bertulis

### **5. SKOP AUDIT**

Skop audit adalah menyeluruh yang meliputi skop pengurusan, prasiswazah, siswazah, penyelidikan dan pembangunan, dan proses sokongan, dan operasi perkhidmatan melibatkan semua PTJ kecuali Putra Science Park, Pusat Penempatan Kerjaya, Sekolah Pengajian Siswazah Pengurusan dan Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear.

## 6. KUMPULAN AUDIT

Kumpulan Audit dibahagikan kepada 8 kumpulan. Seramai 84 Juruaudit UPM dibantu oleh 420 juruaudit PTJ terlibat dalam pengauditan ini termasuk seorang Ketua Juruaudit.

## 7. PROGRAM AUDIT DALAMAN

Program Audit Dalaman telah disediakan oleh Ketua Seksyen Audit Kualiti, Bahagian Jaminan Kualiti UPM dan disahkan oleh Wakil Pengurusan UPM.

## 8. PENEMUAN AUDIT

### **Kekuatan**

- (1) Pengurusan UPM memberikan komitmen tinggi terhadap inisiatif satu pensijilan MS ISO9001: 2008 dengan melibatkan keseluruhan PTJ melainkan entiti baharu/tertentu seperti Putra Science Park, Pusat Penempatan Kerjaya, Sekolah Pengajian Siswazah Pengurusan dan Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear.
- (2) Mempunyai struktur SPK yang jelas dengan adanya Bahagian Jaminan Kualiti UPM yang ditubuhkan untuk satu pensijilan, Mesyuarat Semakan Pengurusan, Jawatankuasa Jaminan Kualiti UPM, Jawatankuasa Semakan Keberkesanan Proses termasuk di peringkat PTJ dan peneraju, pegawai yang dipertanggungjawabkan (WP/TWP, PKD/TPKD dan Peneraju Proses) di peringkat pusat, peneraju dan PTJ.
- (3) Program kesedaran di peringkat awal tentang satu pensijilan MS ISO9001:2008 telah diadakan dengan sewajarnya.
- (4) Bengkel penyeragaman prosedur, arahan kerja dan garis panduan melibatkan pelbagai Peneraju Proses dan PTJ bagi menghasilkan dokumen SPK yang seragam dan memenuhi keperluan standard.
- (5) Penggunaan dokumen SPK secara *online* mempercepatkan lagi proses capaian rujukan.
- (6) Mempunyai eko-sistem yang baik untuk melaksanakan SPK dengan wujudnya pensijilan MS ISO 9001:2008 di peringkat PTJ dan dengan adanya ramai juruaudit dalaman yang terlatih dan berpengalaman.

### **Kelemahan**

- (1) Masih banyak semakan perlu dibuat untuk memastikan dokumen bebas daripada kesilapan teknikal terutamanya melibatkan kod rujukan antara prosedur, arahan kerja dan rekod kualiti. Klausula 4.2.4 merupakan klausa yang mempunyai ketidakpatuhan yang tertinggi.
- (2) Walaupun komitmen keseluruhan adalah memuaskan tetapi terdapat PTJ yang diaudit tidak mengatur staf untuk memudahkan proses audit sebagai contoh pegawai yang bertanggungjawab seperti TWP PTJ bercuti atau bertugas di luar ibu pejabat dan sebagainya.
- (3) Pengukuhan penghayatan perlu dibuat dengan lebih berkesan kerana daripada pemerhatian terdapat pengurangan dari segi semangat kepunyaan di kalangan segelintir staf PTJ terhadap satu pensijilan berbanding dengan pensijilan yang dilaksanakan sendiri di peringkat PTJ.
- (4) Proses kawalan produk, kawalan proses dan perkhidmatan perlu dipertingkatkan keberkesanannya terutamanya dari segi koordinasi tanggungjawab dan pelaksanaan antara dan intra PTJ dan juga antara Kampus Serdang dengan Kampus Bintulu.
- (5) Komunikasi antara Urus Setia dengan PTJ perlu dilaksanakan dengan lebih berkesan terutama sekali apabila melibatkan pemakluman perubahan dokumen. Penggunaan Buletin Putra sebagai medium hebahan makluman tidak mencukupi dan berkesan.
- (6) Pertukaran tanggungjawab untuk menerajui SPK di beberapa PTJ memberi kesan dari segi kesinambungan dan keberkesanan SPK.
- (7) Pada keseluruhannya, pengurusan dan kawalan rekod kualiti sebagai bukti kepatuhan SPK perlu dipertingkatkan dengan lebih berkesan.
- (8) Walaupun keseluruhannya UPM mempunyai ramai juruaudit dalaman, terdapat PTJ yang mempunyai kesukaran untuk menamakan pegawai Pengurusan dan Profesional bukan akademik sebagai juruaudit kerana tidak mempunyai bilangan juruaudit terlatih yang mencukupi.

## 9. BIL NCR DAN OFI

- (1) Jumlah NCR - 51 klausa dengan 693 bukti objektif
- (2) Jumlah OFI - 41 klausa dengan 658 cadangan.
- (3) Lima klausa yang mendapat bukti objektif tertinggi ialah seperti berikut:

| Klausa | Perkara                            | Bil OE | %    |
|--------|------------------------------------|--------|------|
| 4.2.4  | Kawalan Rekod                      | 107    | 15.4 |
| 7.5.1  | Perancangan untuk realisasi produk | 100    | 14.4 |
| 4.2.3  | Kawalan Dokumen                    | 88     | 12.7 |
| 6.2.2  | Kompetensi, latihan dan kesedaran  | 60     | 8.7  |
| 6.4    | Persekitaran kerja                 | 31     | 4.5  |

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

| Proses | Butir Lanjut                                | Bil OE | Peratus | Kategori             |
|--------|---------------------------------------------|--------|---------|----------------------|
| PY     | Penyelidikan                                | 93     | 13.42   | Utama                |
| PS     | Prasiswazah                                 | 86     | 12.41   | Utama                |
| PGR    | Pengurusan SPK                              | 52     | 7.50    | Prosedur Wajib       |
| OSH    | OSH                                         | 51     | 7.36    | Sokongan             |
| PYG    | Penyenggaraan                               | 50     | 7.22    | Sokongan             |
| ICT    | ICT                                         | 48     | 6.93    | Sokongan             |
| LAT    | Latihan                                     | 46     | 6.64    | Sokongan             |
| KEW    | Kewangan                                    | 44     | 6.35    | Sokongan             |
| S      | Siswazah                                    | 35     | 5.05    | Utama                |
| BUM    | Pengurusan Sumber Manusia                   | 27     | 3.90    | Sokongan             |
| iDEC   | Pejabat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi | 27     | 3.90    | Operasi Perkhidmatan |

- (5) Butir-butir dapatan audit lanjut seperti di **LAMPIRAN 1b**.

## 10. TARIKH TUTUP NCR

- (1) Dalam tempoh 21 hari bekerja daripada 8 Julai 2011.
- (2) Tarikh akhir penutupan NCR ialah 8 Ogos 2011.

## 11. CADANGAN DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN

- (1) Latihan QMS1 (kesedaran) dan QMS2 (dokumentasi) perlu diadakan secara berterusan terutamanya kepada PTJ yang baru melaksanakan SPK; dan kaedah penilaian kursus perlu dilaksanakan dengan lebih berkesan misalnya mengadakan ujian kefahaman selepas latihan.
- (2) Pemantauan keberkesanan SPK termasuk status pencapaian objektif kualiti hendaklah diadakan secara berjadual bagi mengesan dan mengatasi kelemahan serta membuat perubahan yang diperlukan.
- (3) Ketua PTJ dan Timbalan Wakil Pengurusan terutamanya di kolej perlu melibatkan diri dengan lebih berkesan untuk memastikan kejayaan SPK dan peningkatan kualiti secara berperingkat.
- (4) Piagam Pelanggan perlu ditambah baik dengan memasukkan elemen kuantitatif agar pelanggan dapat mengetahui standard ukuran sesuatu perkhidmatan yang dijanjikan kepada mereka.
- (5) Walaupun UPM mempunyai ramai juruaudit dalaman, namun perancangan penggantian perlu dibuat untuk menjamin kelancaran dan keberkesanan aktiviti audit dalaman. Pelan penggantian ini juga perlu dipanjangkan untuk tugas-tugas lain seperti peneraju, TWP dan TPKD.
- (6) Galakan kepada staf untuk membudayakan amalan merujuk dokumen SPK secara *on-line* perlu dipertingkatkan.
- (7) Wakil Pengurusan dan peneraju proses perlu membuat pemantauan berkala di PTJ untuk memastikan pelaksanaan SPK berjalan dengan berkesan dan mematuhi keperluan yang telah ditetapkan.

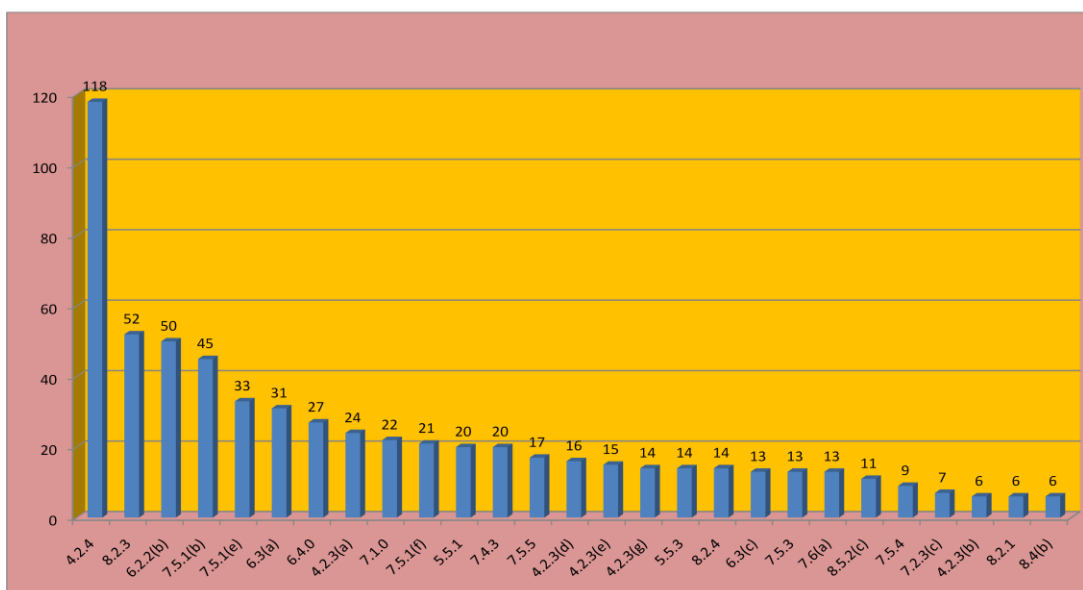
## 12. KESIMPULAN

- (1) UPM telah melaksanakan SPK satu pensijilan dengan baik pada keseluruhannya namun kelemahan dan cadangan penambahbaikan yang ditemui/dikemukakan perlu diambil tindakan yang berkesan.
- (2) Semua PTJ perlu bekerja keras dan secara bersepadu untuk mengambil tindakan pembetulan bagi menutup dapatan ketidakpatuhan audit dalam 2011.

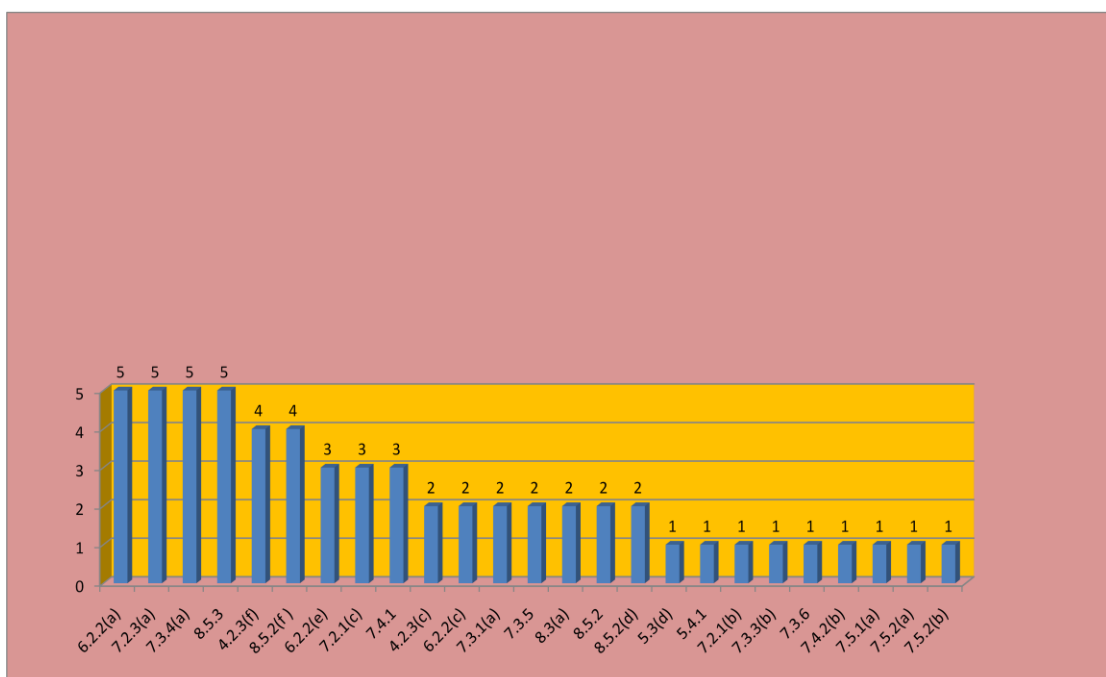
Disediakan oleh  
Rosdi bin Wah  
Ketua Audit Dalaman SPK UPM 2011  
8 Julai 2011

## **LAMPIRAN 1b**

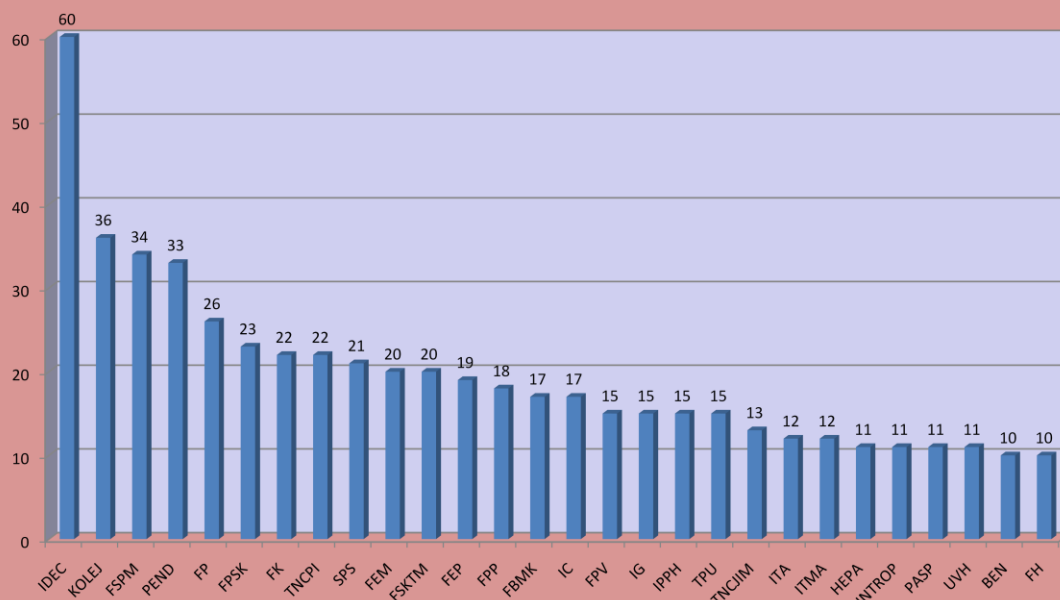
## OE Mengikut Klausula – Top 27



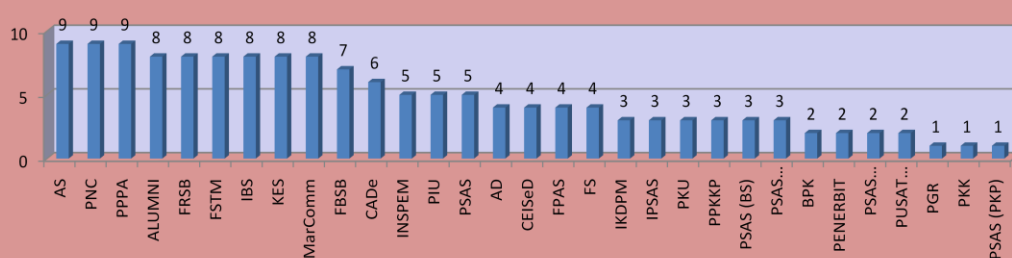
## OE Mengikut Klausula – Selebihnya



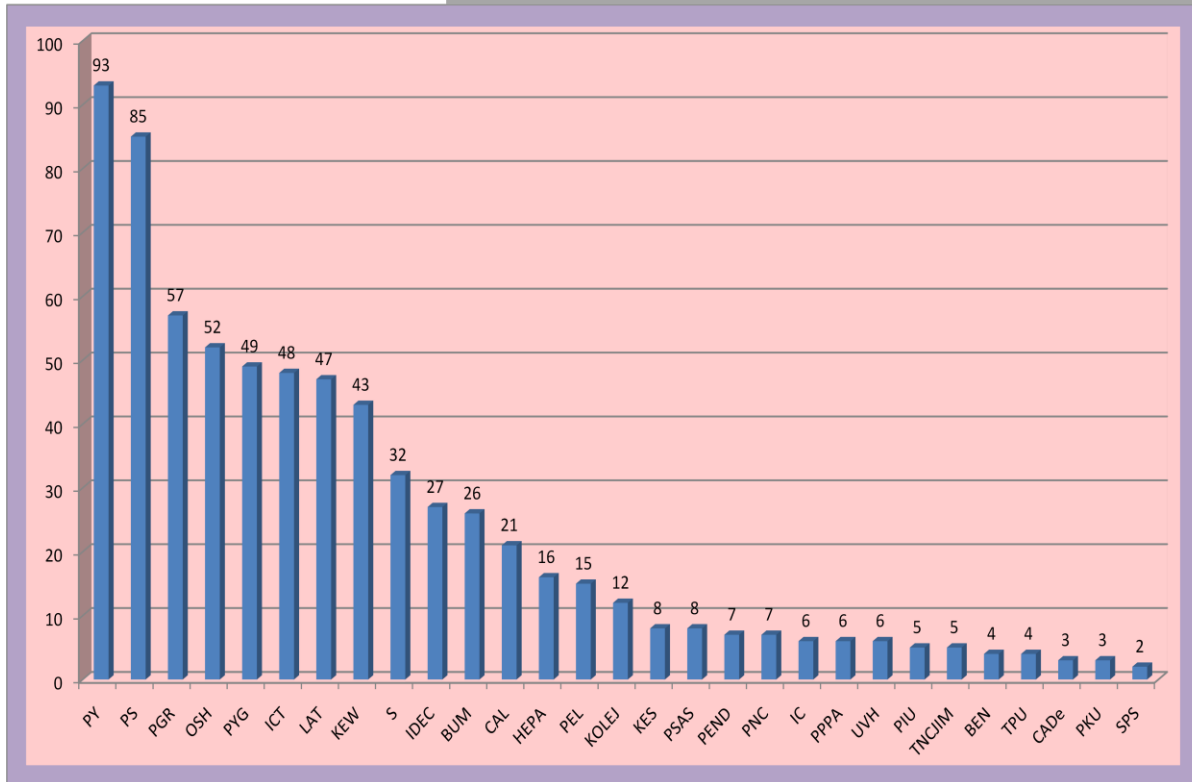
## OE Mengikut Tempat- Top 29



## OE Mengikut Tempat- Selebihnya



## BUKTI OBJEKTIF MENGIKUT PROSES: JUMLAH OE 665



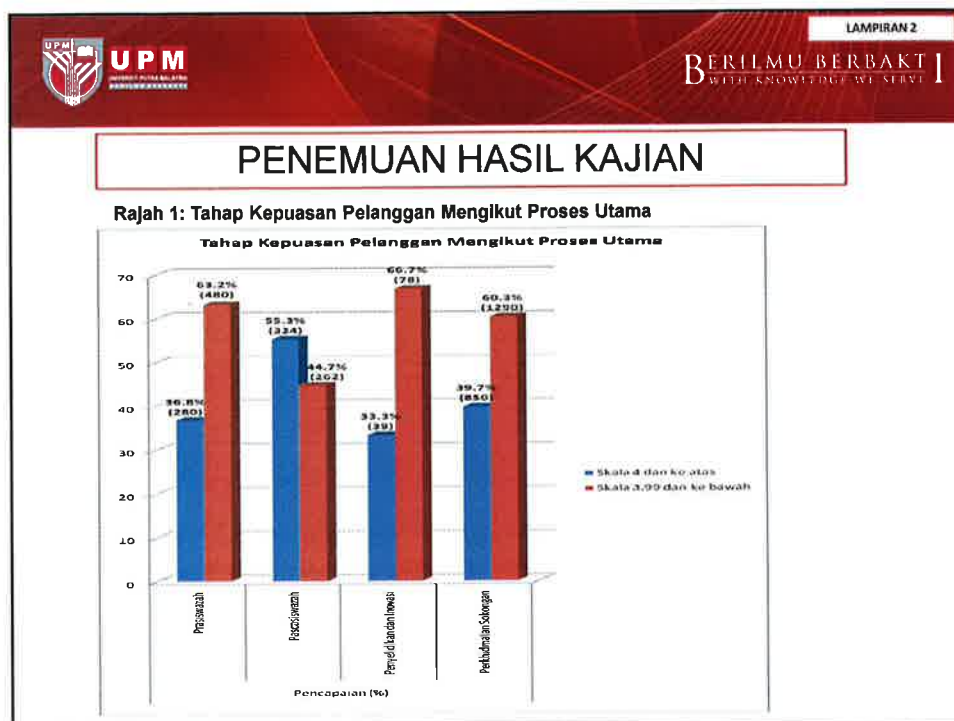
## **LAMPIRAN 2**



| PENGENALAN                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dokumen SPK</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan</li> <li>Arahan Kerja Penyediaan Laporan</li> </ul>                                                     | <b>Tempoh Kajian dan Kumpulan Sasaran</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>18 April 2011 sehingga 17 Mei 2011</li> <li>warga dan pelanggan UPM termasuklah pelajar, pelawat, agensi luar</li> <li>Penentuan bilangan sampel menggunakan Jadual Penentuan Saiz Sampel oleh Krejcie dan Morgan (1970)</li> </ul> |
| <b>Bidang/Skop Kajian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prasiswazah</li> <li>Pascasiswazah</li> <li>Penyelidikan dan Inovasi</li> <li>Perkhidmatan Sokongan</li> </ul>                          | <b>Objektif Kajian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan;</li> <li>mengukur indeks pencapaian kepuasan pelanggan; dan</li> <li>menilai persepsi pelanggan mengenai skop atau bidang perkhidmatan setiap entiti yang terlibat.</li> </ul>    |
| <b>Kaedah Kajian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kajian <i>Online</i> merangkumi 4 fungsi utama Universiti di atas</li> <li>Kajian lain mengikut keperluan dan fungsi spesifik PTJ</li> </ul> | <b>Instrumen Kajian</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>menggunakan soal selidik di mana setiap item diukur menggunakan skala Likert 5 mata.</li> <li>Instrumen kajian <a href="#">Seperti di lampiran</a></li> </ul>                                                                                         |

| <div>  <b>UPM</b><br/> <small>UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA</small> </div> <div> <b>BERILMU BERBAKTI</b><br/> <small>WITH KNOWLEDGE WE SERVE</small> </div> <div>LAMPIRAN 2</div> |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                   |                                       |                                                                                   |              |                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------|
| SASARAN 2011                                                                                                                                                                                                                                                   |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                   |                                       |                                                                                   |              |                                                           |
| PUSAT TANGGUNGJAWAB: PEJABAT NAIB CANSOLOR                                                                                                                                                                                                                     |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                   |                                       |                                                                                   |              |                                                           |
| BIL                                                                                                                                                                                                                                                            | PROSES UTAMA              | INPUT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | OUTPUT                            | OBJEKTIF KUALITI                      | PETUNJUK PRESTASI                                                                 | SASARAN 2011 | DOKUMEN RUJUKAN                                           |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                              | Kajian Kepuasan Pelanggan | Tinjauan kepuasan pelanggan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pra Siswazah</li> <li>Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Pasca Siswazah</li> <li>Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi</li> <li>Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Perkhidmatan Sokongan</li> </ul> | Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan | Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan | Peratusan responden yang menjawab pada tahap memuaskan – skala 4 (Likert Scale 5) | 70%          | Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan (UPM/SOK/PEL/AK02) |

| <div>  <b>UPM</b><br/> <small>UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA</small> </div> <div> <b>BERILMU BERBAKTI</b><br/> <small>WITH KNOWLEDGE WE SERVE</small> </div> <div>LAMPIRAN 2</div> |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| PENEMUAN HASIL KAJIAN                                                                                                                                                                                                                                            |              |
| Taburan Responden Mengikut Skop Perkhidmatan                                                                                                                                                                                                                     |              |
| Skop                                                                                                                                                                                                                                                             | Jumlah       |
| Perkhidmatan Sokongan                                                                                                                                                                                                                                            | 2,140        |
| Pengajian Pra Siswazah                                                                                                                                                                                                                                           | 760          |
| Pengajian Pasca Siswazah                                                                                                                                                                                                                                         | 586          |
| Penyelidikan dan Inovasi                                                                                                                                                                                                                                         | 117          |
| <b>JUMLAH</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>3,603</b> |
| <a href="#">Taburan Penilaian Responden mengikut PTJ dan Proses Utama</a>                                                                                                                                                                                        |              |



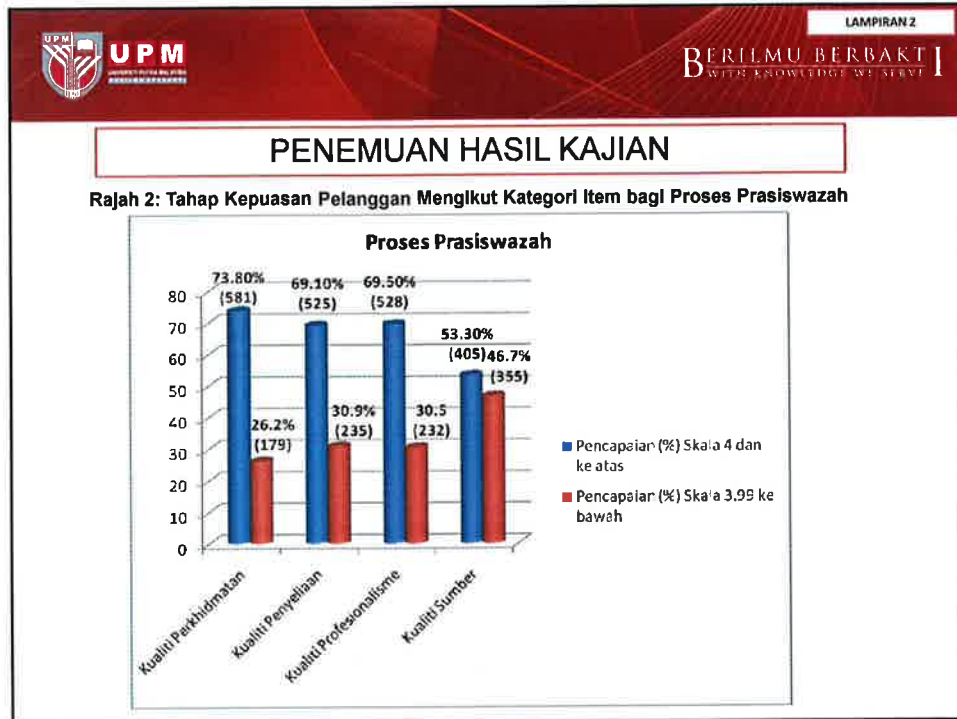
LAMPIRAN 2

BERILMU BERBAKTI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

### PENEMUAN HASIL KAJIAN

**Jadual 1: Pencapaian indeks kepuasan pelanggan mengikut responden**

| Objektif Kualiti                | Petunjuk prestasi                                                           | Sasaran 2011 | Tahap kepuasan          | Pencapaian (%) |               |                          |                       |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------|----------------|---------------|--------------------------|-----------------------|
|                                 |                                                                             |              |                         | Prasiswazah    | Pascasiswazah | Penyelidikan dan Inovasi | Perkhidmatan Sokongan |
| Meningkatkan kepuasan pelanggan | Indeks kepuasan pelanggan berada pada tahap memuaskan (skala 4 dan ke atas) | 70%          | Skala 4 dan ke atas     | 36.8% (280)    | 55.3% (324)   | 33.3% (39)               | 39.7% (850)           |
|                                 |                                                                             |              | Skala 3.99 dan ke bawah | 63.2% (480)    | 44.7% (262)   | 66.7% (78)               | 60.3% (1290)          |



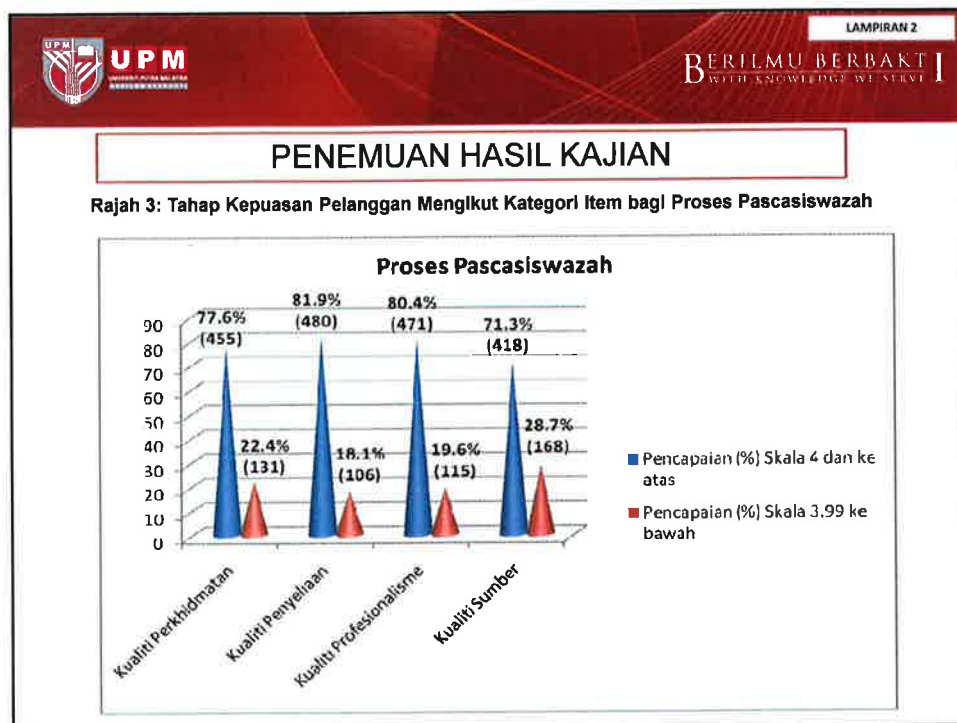
LAMPIRAN 2

BERILMU BERBAKTI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

**PENEMUAN HASIL KAJIAN**

**Jadual 2: Tahap Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item bagi Proses Prasiswazah**

| Kategori Penilaian      | Pencapaian (%)            |                           | Purata<br>(Mean) | Sisihan<br>piawai |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------|-------------------|
|                         | Skala 4<br>dan ke<br>atas | Skala<br>3.99 ke<br>bawah |                  |                   |
| Kualiti Perkhidmatan    | 73.8                      | 26.2                      | 3.8              | 0.6               |
| Kualiti Penyeliaan      | 69.1                      | 30.9                      | 3.8              | 0.7               |
| Kualiti Profesionalisme | 69.5                      | 30.5                      | 3.8              | 0.7               |
| Kualiti Sumber          | 53.3                      | 46.7                      | 3.5              | 0.8               |
| Purata Skor Keseluruhan | -                         | -                         | 3.77             | 0.6               |



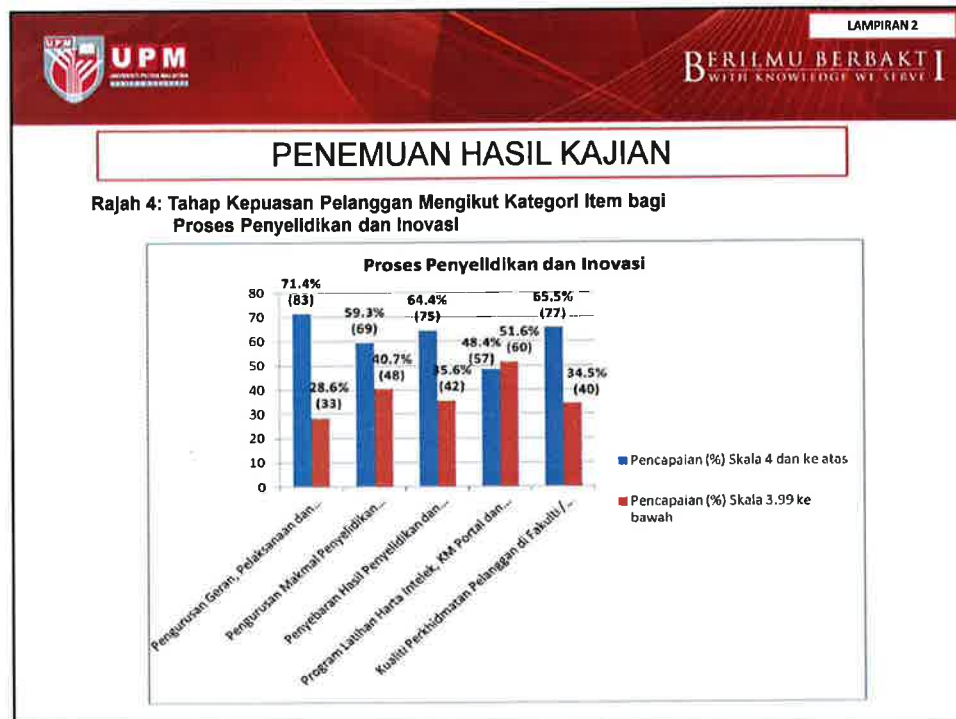
LAMPIRAN 2

BERILMU BERBAKTI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

### PENEMUAN HASIL KAJIAN

Jadual 3: Tahap Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item bagi Proses Pascasiswazah

| Kategori Penilaian      | Pencapaian (%)      |                     | Purata (Mean) | Sisihan piawai |
|-------------------------|---------------------|---------------------|---------------|----------------|
|                         | Skala 4 dan ke atas | Skala 3.99 ke bawah |               |                |
| Kualiti Perkhidmatan    | 77.6                | 22.4                | 3.9           | 0.7            |
| Kualiti Penyeliaan      | 81.9                | 18.1                | 4.0           | 0.8            |
| Kualiti Profesionalisme | 80.4                | 19.6                | 4.0           | 0.8            |
| Kualiti Sumber          | 71.3                | 28.7                | 3.8           | 0.9            |
| Purata Skor Keseluruhan | -                   | -                   | 3.94          | 0.7            |



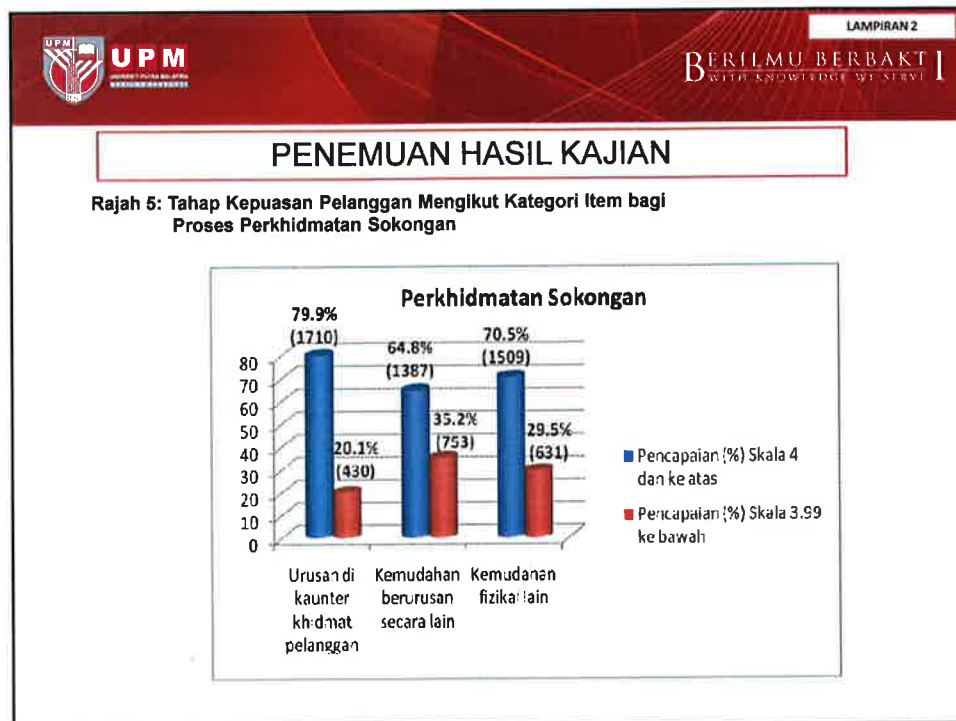
LAMPIRAN 2

BERILMU BERBAKTI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

### PENEMUAN HASIL KAJIAN

**Jadual 4: Tahap Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item bagi Proses Penyelidikan dan Inovasi**

| Kategori Penilaian                                                                   | Pencapaian (%)      |                     | Purata (Mean) | Sisihan piawai |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------|----------------|
|                                                                                      | Skala 4 dan ke atas | Skala 3.99 ke bawah |               |                |
| Pengurusan Geran, Pelaksanaan dan Pemantauan Penyelidikan                            | 71.4                | 28.6                | 3.9           | 0.7            |
| Pengurusan Makmal Penyelidikan, Kemudahan dan Khidmat Sokongan                       | 59.3                | 40.7                | 3.5           | 0.7            |
| Penyebaran Hasil Penyelidikan dan Pengurusan Promosi                                 | 64.4                | 35.6                | 3.6           | 0.7            |
| Program Latihan Harta Intelek, KM Portal dan Pengumpulan Data RU                     | 48.4                | 51.6                | 3.3           | 0.8            |
| Kualiti Perkhidmatan Pelanggan di Fakulti / Institut/Akademi/ Sekolah/ Pejabat TNCPI | 65.5                | 34.5                | 3.6           | 0.8            |
| Purata Skor Keseluruhan                                                              | -                   | -                   | 3.62          | 0.6            |



LAMPIRAN 2

BERILMU BERBAKTI  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

**PENEMUAN HASIL KAJIAN**

**Jadual 5: Tahap Kepuasan Pelanggan Mengikut Kategori Item bagi Proses Perkhidmatan Sokongan**

| Kategori Penilaian                  | Pencapaian (%)      |                     | Purata (Mean) | Sisihan piawai |
|-------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------|----------------|
|                                     | Skala 4 dan ke atas | Skala 3.99 ke bawah |               |                |
| Urusan di kaunter khidmat pelanggan | 79.9                | 20.1                | 4.0           | 0.7            |
| Kemudahan berurusan secara lain     | 64.8                | 35.2                | 3.6           | 0.8            |
| Kemudahan fizikal lain              | 70.5                | 29.5                | 3.8           | 0.9            |
| Purata Skor Keseluruhan             | -                   | -                   | 3.82          | 0.6            |

LAMPIRAN 2

**BERILMU BERBAKTI I**  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

**Taburan Penilaian Persepsi/Komen Pelanggan Mengikut Kategori**

| Kategori Komen               | Prasiswazah |           |          | Pascasiswazah |           |          | Penyelidikan & Inovasi |           |          | Perkhidmatan Sokongan |           |           | Jumlah     |
|------------------------------|-------------|-----------|----------|---------------|-----------|----------|------------------------|-----------|----------|-----------------------|-----------|-----------|------------|
|                              | A           | C         | P        | A             | C         | P        | A                      | C         | P        | A                     | C         | P         |            |
| Kemudahan / Infrastruktur    | 1           | 25        | -        | 2             | 5         | -        | -                      | 4         | -        | 10                    | 30        | -         | 77         |
| Kecekapan / ketelusan        | -           | 1         | -        | 6             | 11        | 1        | 7                      | 10        | -        | -                     | 22        | -         | 58         |
| Layanan / Cara berkomunikasi | 3           | 6         | -        | 3             | 4         | 1        | -                      | 2         | -        | 5                     | 10        | 11        | 45         |
| Laman web / ICT              | 1           | -         | -        | 1             | 1         | -        | -                      | 9         | -        | -                     | 6         | -         | 18         |
| Penyeliaan / Pengajaran      | 1           | 2         | -        | 5             | -         | -        | -                      | -         | -        | -                     | -         | -         | 8          |
| Hebahan Maklumat             | -           | 4         | -        | 1             | 1         | -        | -                      | -         | -        | -                     | -         | -         | 6          |
| <b>JUMLAH</b>                | <b>6</b>    | <b>38</b> | <b>0</b> | <b>18</b>     | <b>22</b> | <b>2</b> | <b>7</b>               | <b>25</b> | <b>-</b> | <b>15</b>             | <b>68</b> | <b>11</b> | <b>212</b> |

Petunjuk : A – aduan, C – cadangan, P – penghargaan

[Persepsi/Komen Pelanggan bagi Proses Prasiswazah](#)  
[Persepsi/Komen Pelanggan bagi Proses Pascasiswazah](#)  
[Persepsi/Komen Pelanggan bagi Proses Penyelidikan dan Inovasi](#)  
[Persepsi/Komen Pelanggan bagi Proses Perkhidmatan Sokongan](#)

LAMPIRAN 2

**BERILMU BERBAKTI I**  
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

**Penilaian Persepsi/Komen Pelanggan Mengikut Kategori**

| <b>Laman Web / ICT</b>                                           |                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aduan</b>                                                     | <b>Cadangan</b>                                                                                       |
| Laman web/portal tidak mesra pelanggan dan tidak dikemaskini (1) | Laman web /pangkalan data perlu lebih interaktif, informatif dan bersepadu ( <i>Integrated</i> ) (11) |
| Sistem tidak stabil, interaktif dan dikemaskini (1)              | Borang utama yang menjadi keperluan ramai perlu disediakan secara online (3)                          |
|                                                                  | Sambungan internet berkelajuan tinggi perlu disediakan (2)                                            |

| <div>  <b>UPM</b><br/> <small>UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA</small><br/> <small>BERILMU BERBAKTI</small> </div> <div> <b>BERILMU BERBAKTI</b><br/> <small>WITH KNOWLEDGE WE SERVE</small> </div> |                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>LAMPIRAN 2</div> <div>Penilaian Persepsi/Komen Pelanggan Mengikut Kategori</div>                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                             |
| Hebahan Maklumat                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                             |
| Aduan                                                                                                                                                                                                                                                                         | Cadangan                                                                                                                                                                    |
| Notifikasi tentang tarikh-tarikh penting perlu diedarkan lebih awal (1)                                                                                                                                                                                                       | Maklumat tentang peraturan, aktiviti pelajar, projek ilmiah, kemudahan yang disediakan perlu dihebahkan (4)                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                               | Maklumat yang tepat dan terkini perlu disediakan di kaunter khidmat pelanggan dan perlu dihebahkan melalui pelbagai kaedah seperti e-mel, surat, bersemuka, brosur, dll (1) |

| <div>  <b>UPM</b><br/> <small>UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA</small><br/> <small>BERILMU BERBAKTI</small> </div> <div> <b>BERILMU BERBAKTI</b><br/> <small>WITH KNOWLEDGE WE SERVE</small> </div> |                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>LAMPIRAN 2</div> <div>Penilaian Persepsi/Komen Pelanggan Mengikut Kategori</div>                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                            |
| Layanan/Komunikasi                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                            |
| Aduan                                                                                                                                                                                                                                                                           | Cadangan                                                                                                                                                                                                   |
| Staf tidak mesra, tidak profesional mengambil masa yang lama untuk berurusan (11)                                                                                                                                                                                               | Perkhidmatan pelanggan yang lebih efisien, profesional dan mesra perlu ditingkatkan di kaunter dan di makmal sama ada melalui panggilan telefon atau bersemuka serta menggunakan bahasa yang difahami (21) |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Kualiti perkhidmatan pelanggan perlu ditingkatkan dan memastikan staf ada di kaunter walaupun pada waktu rehat (giliran staf bagi kaunter utama) (1)                                                       |

| Kemudahan/Infrastruktur                                                                                                                 |                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aduan                                                                                                                                   | Cadangan                                                                                                                              |
| Pengangkutan bas tidak mematuhi jadual (4), pemandu bas tidak berdisiplin (2), perkhidmatan bas tidak disediakan pada cuti semester (2) | Pengangkutan bas perlu lebih efektif (10)                                                                                             |
| Bangunan tidak selamat masih diduduki (Jabatan Muzik) (1)                                                                               | Kafetaria yang bersih dan harga makanan yang berpatutan (7)                                                                           |
|                                                                                                                                         | Sediakan kemudahan seperti perkhidmatan fotostat, mencetak serta makmal untuk pelajar prasiswazah dan pascasiswazah yang berasing (4) |
|                                                                                                                                         | Pejabat yang berurusan dengan pelajar separuh masa (seperti GSM) perlu beroperasi sehingga 7:30 petang (2)                            |
|                                                                                                                                         | Kemudahan, kebersihan dan kecerlaan kampus UPM seperti tandas, bangunan, jalan raya perlu ditingkatkan (16)                           |

| Kemudahan/Infrastruktur                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aduan                                                                                                                                                                                                                                  | Cadangan                                                                                                                                                   |
| Kemudahan tempat belajar seperti bilik tutorial, bilik kuliah, makmal penyelidikan kurang diberi perhatian dari segi penyelenggaraan bilik itu sendiri termasuklah peralatan dan perabot serta persediaan bilik/bahan untuk kuliah (4) | Kemudahan aktiviti pelajar berkumpul, tempat belajar yang selamat, tempat rehat/menunggu yang mempunyai bahan bacaan, dan surau perlu ditingkatkan (16)    |
|                                                                                                                                                                                                                                        | Sediakan kemudahan pembelajaran 24 jam (2) dan membenarkan pelajar membuat pinjaman buku di Pusat Sumber (2)                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                        | Tingkatkan insentif kepada pensyarah penyelidik cemerlang melalui proses pengiktirafan yang telus (3) dan sediakan elaun bagi persidangan antarabangsa (1) |
|                                                                                                                                                                                                                                        | Kemudahan untuk warga emas dan OKU perlu ditingkatkan seperti bilik rawatan khas (1)                                                                       |

| Kecekapan/Ketelusan                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aduan                                                                                                                                                  | Cadangan                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Pengurusan yang berkaitan dengan pelajar tidak efisien dan tidak seragam. (Contoh: Pelajar terpaksa menunggu masa setahun hanya untuk proses viva) (5) | Kecekapan dalam memberi perkhidmatan dan khidmat nasihat perlu ditingkatkan untuk mengelakkan pelanggan menunggu dalam tempoh yang lama (12)                                                                                                                    |
| Pelaksanaan penyelidikan tidak efisien dan pegawai yang tidak mempunyai projek penyelidikan tergolong dalam 100 penyelidik terbaik UPM (2)             | Melantik penyelidik (Post-Doctoral dan Felo Penyelidik) sekurang-kurangnya bagi tempoh 3 tahun dan pembantu statistik untuk membantu penyelidikan (2)                                                                                                           |
| Pensyarah kurang disiplin pengajaran dan kualiti yang diperlukan (1)                                                                                   | Tingkatkan budaya bertanggungjawab dan bantu membantu dalam menjalankan tugas untuk mengelakkan kerja tertangguh lama disebabkan ada staf bercuti tanpa birokrasi (8)                                                                                           |
| Perubahan borang yang kerap yang sukar dicari di laman web SPK UPM (5)                                                                                 | Pelaksanaan SPK hendaklah mempunyai perancangan dan dijalankan dengan sistematik: - seperti pindaan dokumen perlu dirancang dan dimaklumkan lebih awal untuk mengelakkan perubahan yang berlaku pada pertengahan semester yang menyulitkan pegawai akademik (4) |

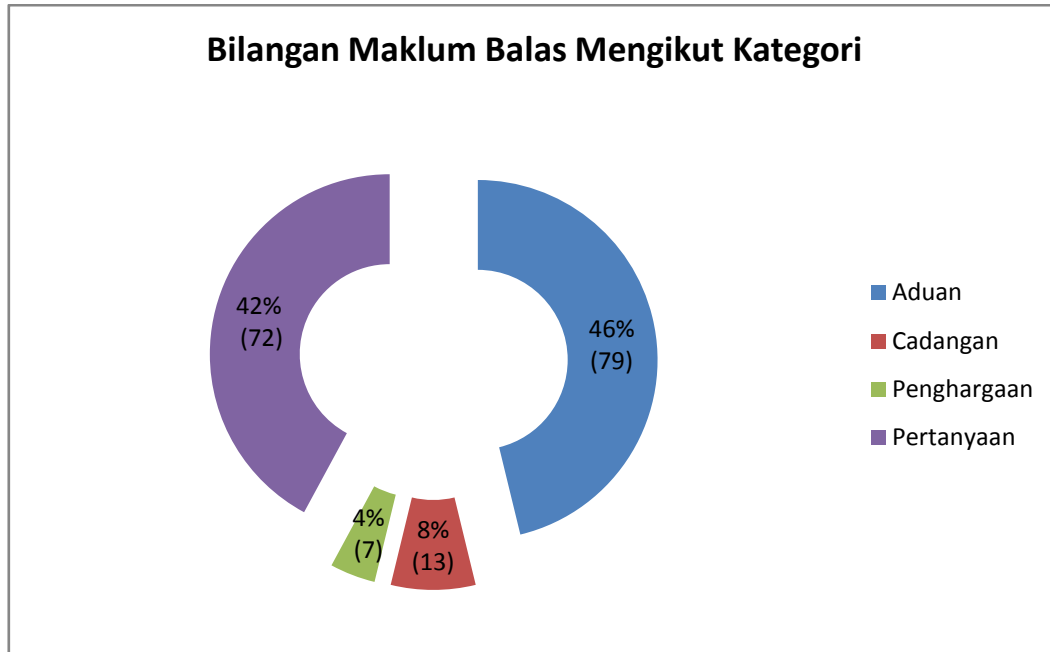
| Kecekapan/Ketelusan |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aduan               | Cadangan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                     | Pengurusan latihan staf perlu ditingkatkan dari segi maklumat pengannjuran kursus serta pemilihan tajuk kursus perlu berpadanan dengan kumpulan sasaran seperti kursus perkhidmatan kaunter, komunikasi pelanggan dan juga etika dan moral kepada petugas kaunter dan juga staf baru dan penulisan ilmiah serta pengurusan harta intelek bagi tenaga pengajar baru (18) |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <div>  <b>UPM</b><br/> <small>UNIVERSITI PUTRA MALAYA</small><br/> <small>BERILMU BERBAKTI</small> </div> <div> <b>LAMPIRAN 2</b><br/> <b>BERILMU BERBAKTI</b><br/> <small>WITH KNOWLEDGE WE SERVE</small> </div> |                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penilaian Persepsi/Komen Pelanggan Mengikut Kategori                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                    |
| Penyeliaan/Pengajaran                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                    |
| Aduan                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Cadangan                                                                                                                                                                                           |
| Pensyarah / staf pentadbiran lebih mengutamakan pelajar antarabangsa berbanding pelajar tempatan (1)                                                                                                                                                                                               | Pensyarah perlu fleksibel dan dapat membezakan antara pelajar sambilan dan sepenuh masa (1)                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Pensyarah perlu meningkatkan kualiti kandungan dan pembentangan/syarahannya serta dapat menyelia pelajar dari masa ke semasa untuk mengelakkan pelajar bergraduasi pada tempoh yang ditetapkan (3) |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Masa untuk pelajar menjalankan latihan industri perlu tepat (1)                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Kemudahan untuk menjalankan penyelidikan tahun akhir perlu ditingkatkan (2)                                                                                                                        |

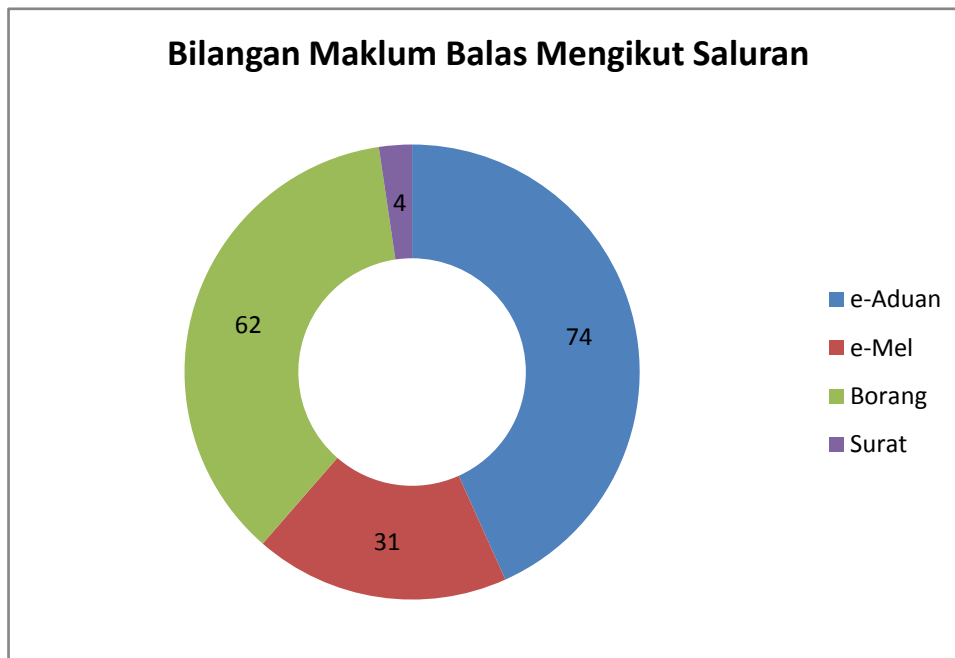
## **LAMPIRAN 3**

## RINGKASAN PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN JANUARI – JUN 2011

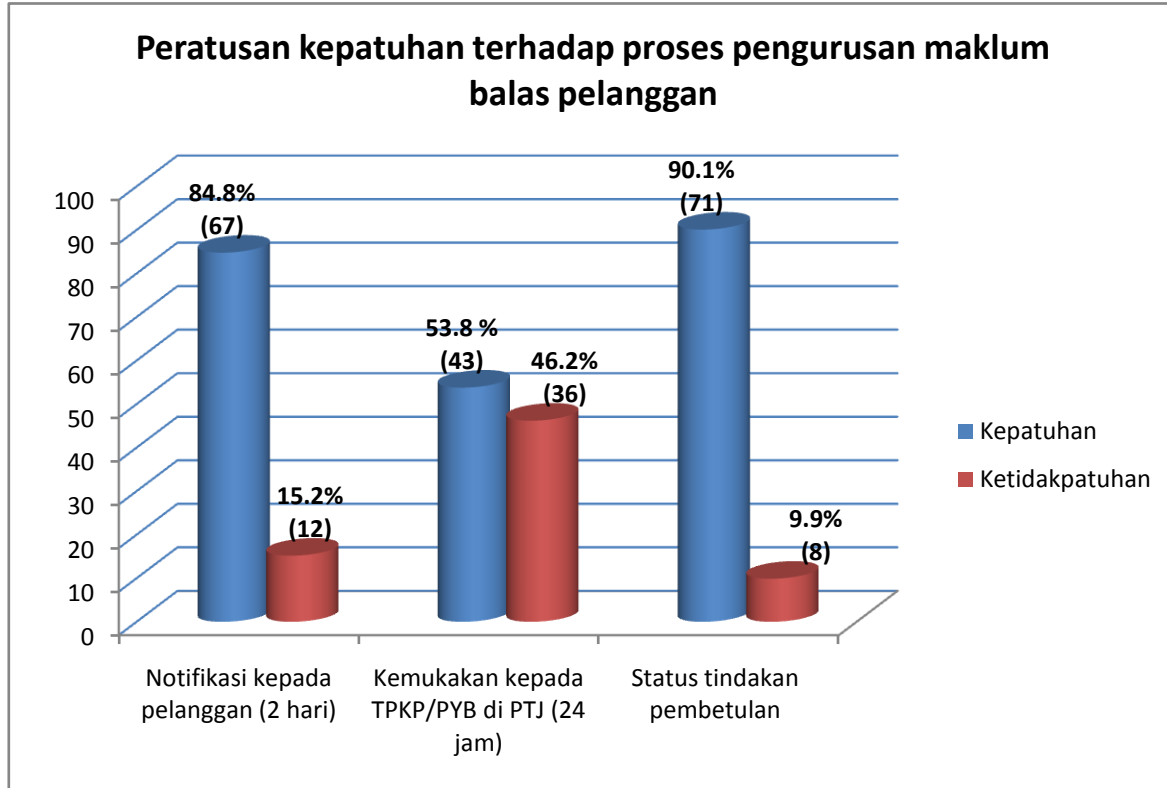
Jadual 1: Bilangan Maklum Balas Mengikut Kategori Maklum Balas Pelanggan



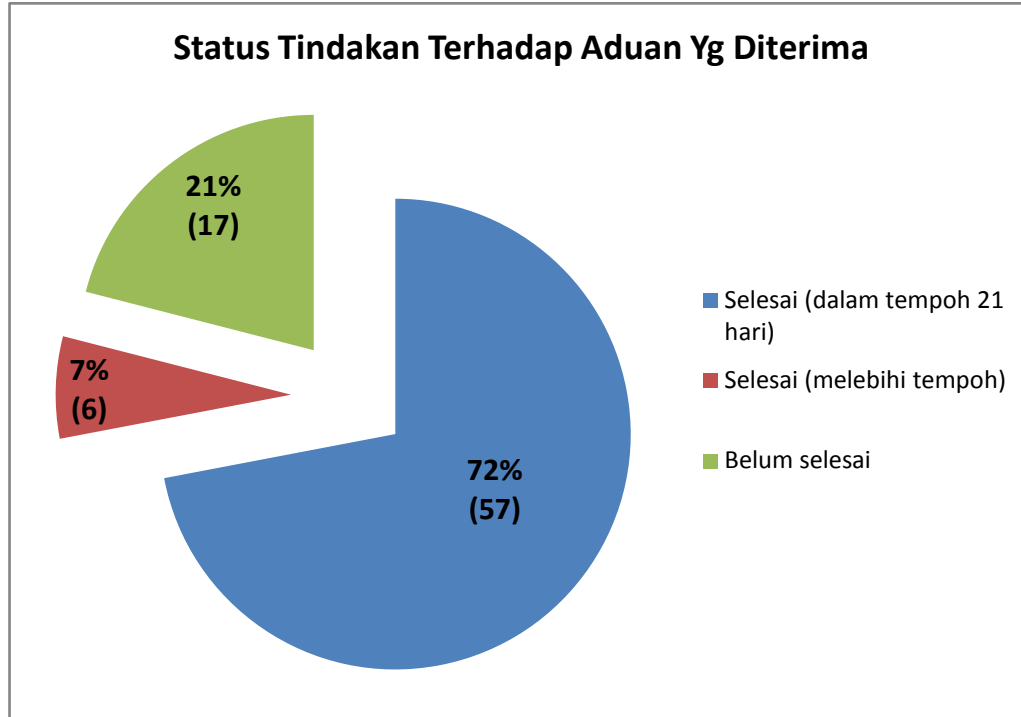
Jadual 2: Bilangan Maklum Balas Mengikut Saluran Komunikasi yang Dikenal Pasti



Jadual 3: Peratusan Kepatuhan Terhadap Proses Pengurusan Maklum Balas Pelanggan



Jadual 4: Peratusan Status Tindakan Pembetulan yang Diambil Terhadap Aduan Yang Diterima



## **LAMPIRAN 4**

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

LAMPIRAN 4



# UPM ACHIEVEMENT FOR QUARTER 2 OF 2011

## UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

### 24<sup>th</sup> August 2011

1

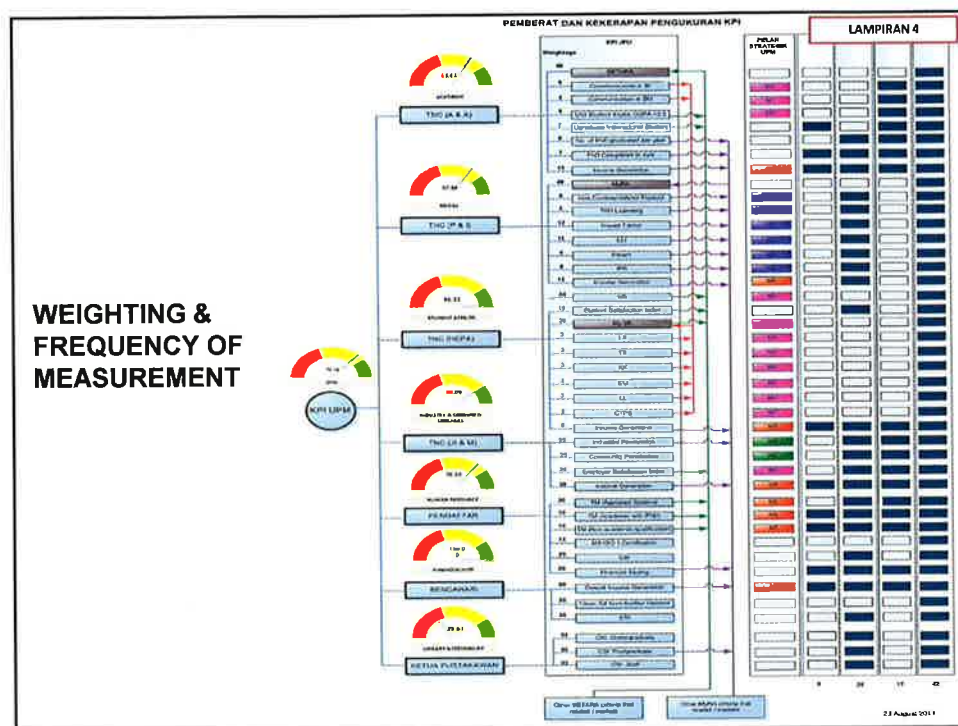
**UPM** Universiti Putra Malaysia  
Berilmu Berbakti | *With Knowledge We Serve*

LAMPIRAN 4

# AGENDA

1. UPM Q2 ACHIEVEMENT
2. FACULTY Q2 ACHIEVEMENT
3. GAP ANALYSIS

2





**UPM**

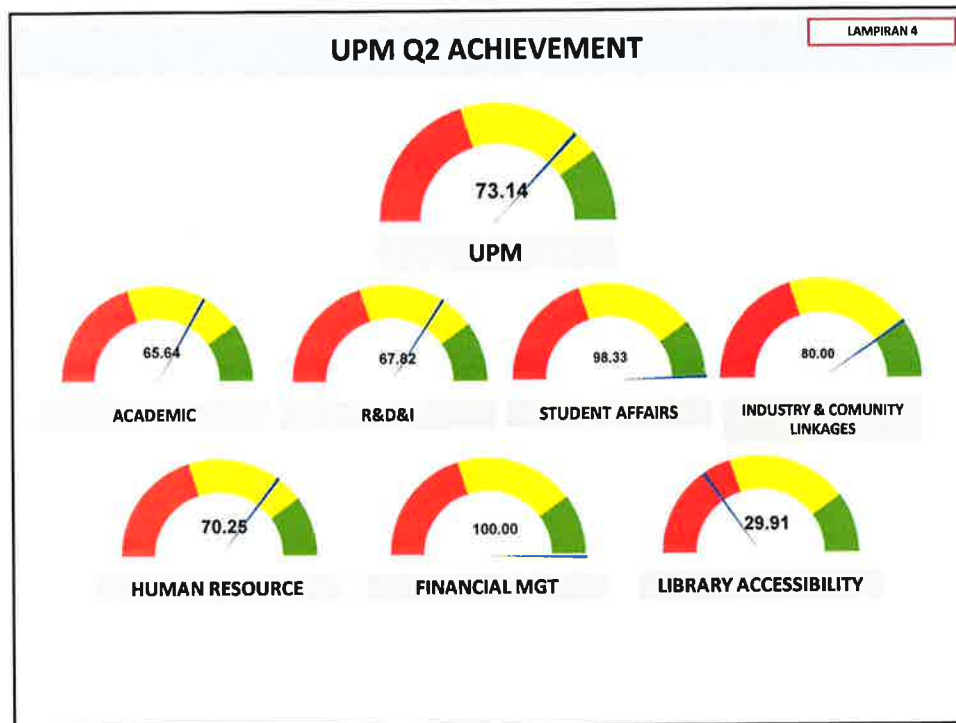
Universiti Putra Malaysia

Berilmu Berbakti | With Knowledge We Serve

LAMPIRAN 4

# UPM Q2 ACHIEVEMENT

4



**ACADEMIC**

LAMPIRAN 4

|   | KPI                                           | Target 2011 | Achievement 2011 (Q1+Q2) | Overall Achievement 2010 | Corrective and Preventive Action                                                                                  |
|---|-----------------------------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | % of international students at bachelor level | 2 %         | 0.59 %                   | 0.5 %                    | Establishment of UPM International Sdn. Bhd.<br><br>Engagement with Malaysia Education Promotion Centres Overseas |
| 2 | Nos. of PhD graduates produced per year       | 300         | 173                      | 250                      | Up to August=292 approved by Senate (SPS=283, GSM=9)                                                              |

6

| ACADEMIC |                                                                                                                                                           |             |                          |                          |                                                                                                |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | KPI                                                                                                                                                       | Target 2011 | Achievement 2011 (Q1+Q2) | Overall Achievement 2010 | Corrective and Preventive Action                                                               |
| 3        | % of PhD graduates completed their studies in 4 year<br>(Operational Definition- From 1 <sup>st</sup> semester registration to award of degree by Senate) | 50 %        | 68.1 %                   | 40.89 %                  | To reintroduce Structure A (100 % research)<br><br>Better academic qualification of PG intakes |

7

| ACADEMIC |                   |             |                          |                          |                                                                                                                                                                                                    |
|----------|-------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | KPI               | Target 2011 | Achievement 2011 (Q1+Q2) | Overall Achievement 2010 | Corrective and Preventive Action                                                                                                                                                                   |
| 4        | Income Generation | 90m         | 14.44m                   | 84.70m                   | Fees from new students for Sem. 1, 2011/2012<br><br>Increase of fees for international students<br><br>UPMET Sdn. Bhd.<br>– Increase number of training activities<br>– English Language Programme |

8

| RESEARCH & INNOVATION |                                                                             |             |                          |                          |                                                                            |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
|                       | KPI                                                                         | Target 2011 | Achievement 2011 (Q1+Q2) | Overall Achievement 2010 | Corrective and Preventive Action                                           |
| 1                     | No. of Commercialized Products                                              | +10         | +2                       | 22*                      | 7 has been granted licensing to UPM R&D<br>21 to follow suit<br>Total = 28 |
| 2                     | No. of Tech Know-How Licensing (to prioritize on this for income generatio) | +10         | 0                        | 6*                       | 4 TKH to be licensed to UPM R&D                                            |
| 3                     | Publication: (a)Impact Factor                                               | 1700        | 1058                     | 1160                     | -                                                                          |
| 4                     | Publication: (b)CIJ                                                         | 2000        | 1154                     | 1889                     | -                                                                          |

9

\* Cumulative up to current year

| RESEARCH & INNOVATION |                                                                                            |             |                          |                          |                                                                             |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|                       | KPI                                                                                        | Target 2011 | Achievement 2011 (Q1+Q2) | Overall Achievement 2010 | Corrective and Preventive Action                                            |
| 5                     | Innovation                                                                                 | 200         | 58                       | 152                      | 82 innovation in drafting stage                                             |
| 6                     | Impact (No. of staff/researchers that give high impact in university linkages in research) | 400         | 210                      | 300                      | -                                                                           |
| 7                     | Income generation (to be increased for a higher target)                                    | 100m        | 49.1m                    | 66m                      | 69 projects initiatives are currently being run by faculties and institutes |

10

\* Kumulatif sehingga tahun berkenaan

| STUDENT AFFAIRS |                                                                 |             |                          |                          |                                                                                  |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                 | KPI                                                             | Target 2011 | Achievement 2011 (Q1+Q2) | Overall Achievement 2010 | Corrective and Preventive Action                                                 |
| 1               | Overall Students' Satisfaction Index* (including UG, PG, UPMKB) | 80%         | 77.6%                    | 63%                      | To include executive and PJJ for Q4                                              |
| 2.              | Income generation                                               | 5m          | 3.97m                    | 0.80m                    | Established Waqaf Ilmu and to increase awareness on payment of Zakat among staff |

\*NB: Percentage of respondents rate CSI > 4.00

11

| INDUSTRIAL & COMMUNITY LINKAGES |                                                                                                                                                     |                           |                          |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | KPI                                                                                                                                                 | Target 2011               | Achievement 2011 (Q1+Q2) | Overall Achievement 2010 | Corrective and Preventive Action                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1                               | % of Industrial penetration of 7229 identified GLC, MNC, PLC & others that strategic to UPM (data coordination to avoid double-counting of company) | 20 % (to increase to 30%) | 16 %                     | 9 %                      | Information on Industry penetration for Q1 and Q2 is being validated currently to get rid of overlapping claims by PTJs. Discussion with heads of PTJs and their JKJIM PTJ are currently being carried out to plan and revise strategies to increase industry penetration index. |

12

| INDUSTRIAL & COMMUNITY LINKAGES |                                                                                                                                                                  |                  |                          |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | KPI                                                                                                                                                              | Target 2011      | Achievement 2011 (Q1+Q2) | Overall Achievement 2010 | Corrective and Preventive Action                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2                               | % of increase in Community penetration on identified Communities strategic and relevant to UPM (must be long-term instead of programme-basis for higher impact ) | 20 % (180 prog.) | 19.9 % (179 prog.)       | 150 programmes           | Several initiatives such as Knowledge Transfer Program (KTP) funded by MoHE and Serdang Biomass Green Town are at the initial stage of being carried out. Other initiatives such as Rural Transformation Program under the National Blue Ocean Strategy 4 is in the planning and pilot stage and is being implemented together with MoHE and other Ministry and government agencies. <sup>13</sup> |

| INDUSTRIAL & COMMUNITY LINKAGES |                                                                |             |                          |                          |                                                                                                                                        |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | KPI                                                            | Target 2011 | Achievement 2011 (Q1+Q2) | Overall Achievement 2010 | Corrective and Preventive Action                                                                                                       |
| 3                               | Employers Satisfaction Index (Input to SETARA: Total Score 13) | 12          | 0                        | 9.3                      | Survey is currently being conducted by contacting employers of 2009/2010 UPM graduate and is expected to be completed in October 2011. |
| 4                               | Income generation                                              | 20m         | 14.10m                   | TBA                      | -                                                                                                                                      |

| INDUSTRIAL & COMMUNITY LINKAGES |                                                                                                                        |             |                          |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | KPI                                                                                                                    | Target 2011 | Achievement 2011 (Q1+Q2) | Overall Achievement 2010 | Corrective and Preventive Action                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4                               | <b>NEW KPI</b><br><br>To develop a platform for contribution by the external agencies and industries to the university | -           | -                        | -                        | The electronic Industrial Training System (eLITS) is being upgraded to allow industries to contact and to provide information to PTJIs and DVC JINM office. These can also be done through the UPM and DVC JINM office web sites which are being redesigned and upgraded. |

15

| HUMAN RESOURCE |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                                                                                       |                                                         |                                                                |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
|                | KPI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Target 2011 | Achievement 2011 (Q1+Q2)                                                              | Overall Achievement 2010                                | Corrective and Preventive Action                               |
| 1              | <b>Talent Management (TM)</b><br>i) Developing credible outcome-based appraisal system for All (Academic, P&P, Support) (must be objective and output-driven, be refine and improve upon getting autonomy; for developing non-academic staffs appraisal system, must get asst from Persatuan Pentadbir; multi-tasking staff criteria; for academic staff appraisal system, must take into consideration the flexi-SKT) | 100 %       | <b>75%</b><br><br><b>Academic: 100%</b><br><b>P&amp;P :75%</b><br><b>Support: 50%</b> | 100%<br><br>Appraisal system based on format set by JPA | Undergoing to ensure compatible with outcome-based performance |

16

| HUMAN RESOURCE |                                                                                                          |             |                          |                          |                                  |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|
|                | KPI                                                                                                      | Target 2011 | Achievement 2011 (Q1+Q2) | Overall Achievement 2010 | Corrective and Preventive Action |
| 2              | <u>TM: ii) Recruitment:</u><br>a) Academic Staffs with PhD                                               | 80%         | 77.7%                    | 75.6%                    | -                                |
| 3              | <u>TM: ii) Recruitment:</u><br>b) Non- Academic Staffs with qualification higher than scheme requirement | 10%         | 44.6%                    | 37.0%                    | -                                |
| 4              | Customer Satisfaction Index*                                                                             | 80 %        | 0                        | 75.6%                    | Analysis of data in process      |
| 5              | Financial Savings                                                                                        | 10m         | 5.5m                     | -                        | -                                |

\*NB: Percentage of respondents rate CSI > 4.00

17

| FINANCIAL MANAGEMENT |                                                                                                                               |             |                                                      |                          |                                                                                                               |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | KPI                                                                                                                           | Target 2011 | Achievement 2011 (Q1+Q2)                             | Overall Achievement 2010 | Corrective and Preventive Action                                                                              |
| 1                    | Income generation from :<br>– Portfolio Investment<br>– FD + Short term Investment<br>– Debt Collection<br>(to include zakat) | 40m         | 22.12m<br>RM2,155,230<br>RM10,628,281<br>RM9,332,806 | 37.70m                   | Propose to change KPI - Amount of Debt Collection to Debt Collection Period and Percentage of Debt Collection |
| 2                    | Customer Satisfaction Index on Financial Services *                                                                           | 80%         | 93%                                                  | 90%                      | Reviewing the questionnaires to capture the quality index of the core process                                 |

\*NB: Percentage of respondents rate CSI > 4.00

18

| LIBRARY SERVICES |                                                   |             |                          |                          |                                                                                          |
|------------------|---------------------------------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | KPI                                               | Target 2011 | Achievement 2011 (Q1+Q2) | Overall Achievement 2010 | Corrective and Preventive Action                                                         |
| 1                | Customer Satisfaction Index (CSI): Undergraduates | 80%         | 0                        | 87%                      | Appropriate measures have been identified to ensure CSI is conducted at regular interval |
| 2                | CSI: Postgraduates                                | 80%         | 71.8%                    | 0                        |                                                                                          |
| 3                | CSI: Staffs                                       | 80%         | 0                        | 0                        |                                                                                          |

\*NB: Percentage of respondents rate CSI > 4.00

19

| LIBRARY SERVICES |                                                                                                   |             |                          |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | KPI                                                                                               | Target 2011 | Achievement 2011 (Q1+Q2) | Overall Achievement 2010 | Corrective and Preventive Action                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4                | NEW KPI<br><br>Reduction of Cost per Content Downloaded (based on International British Standard) | 10%         | -                        | -                        | <p>1. Percentage of required titles in the collection (to assess to what extent titles in demand by users are owned by the library) – KPI for 2012 -70% (Q4)</p> <p>2. Cost per Content Downloaded (to assess the contractual cost of an electronic resource related to the number of content units downloaded, based on six most expensive databases)<br/>KPI for 2011 – 10% reduction of cost per download (Q4)</p> |

20

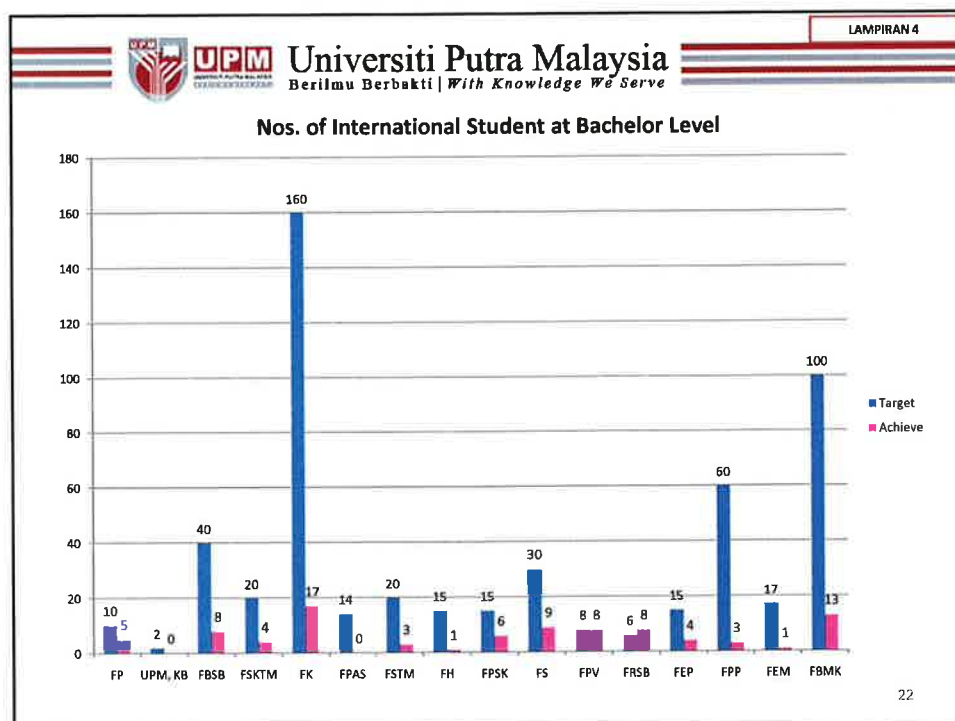

**UPM**

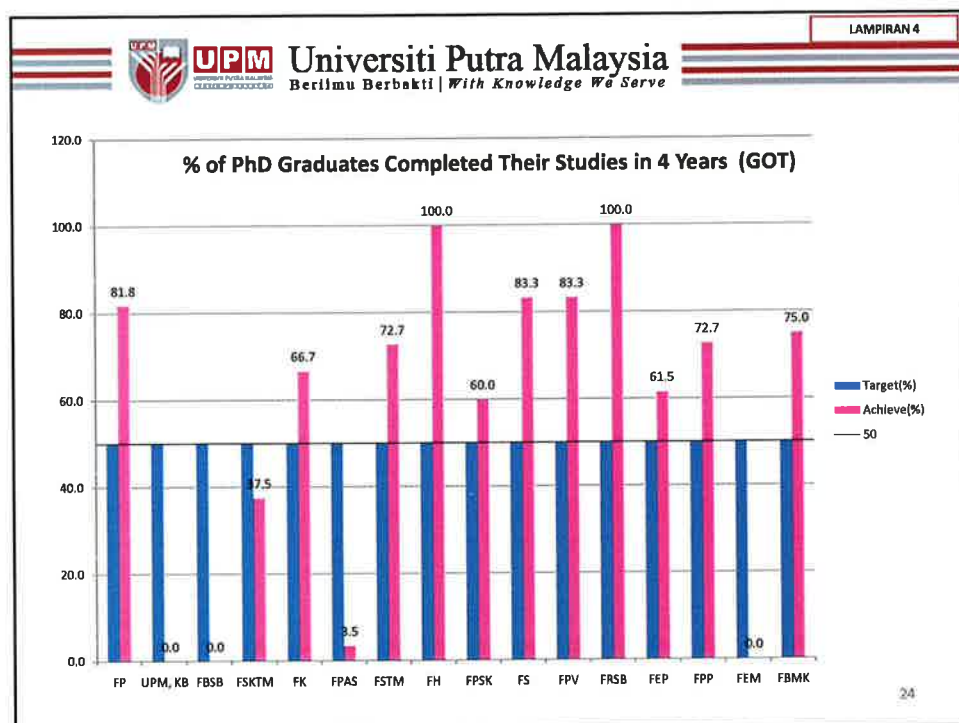
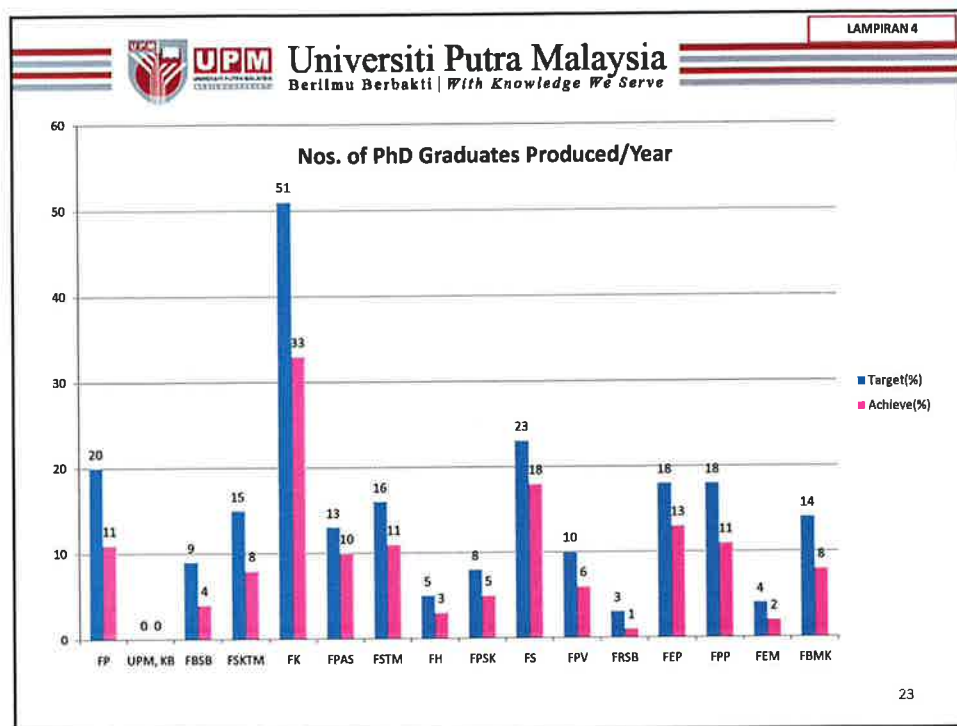
**Universiti Putra Malaysia**  
*Berilmu Berbakti | With Knowledge We Serve*

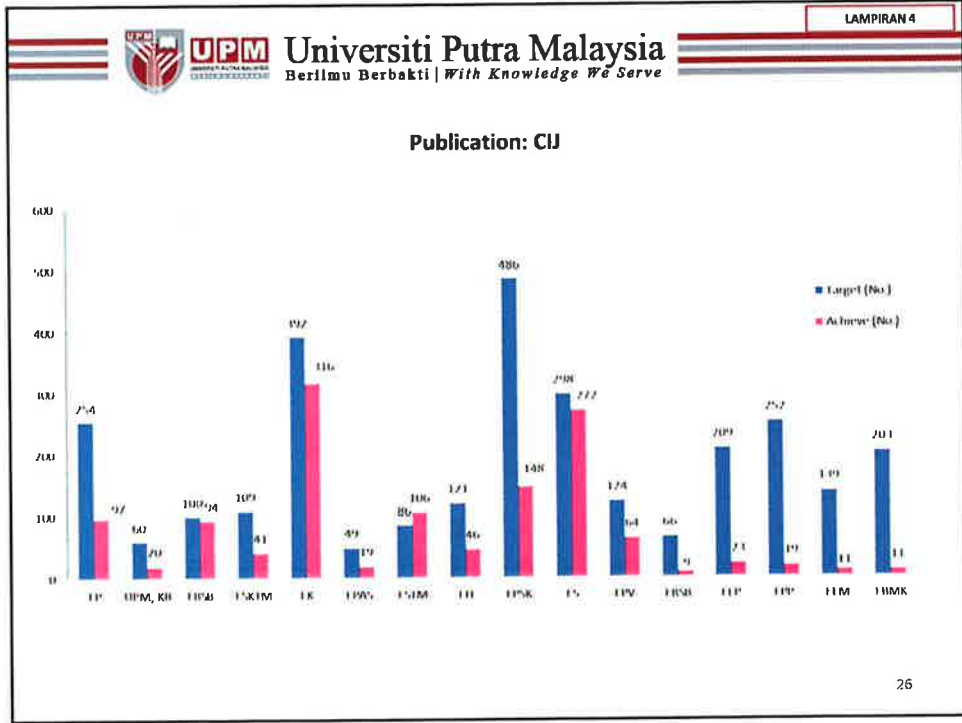
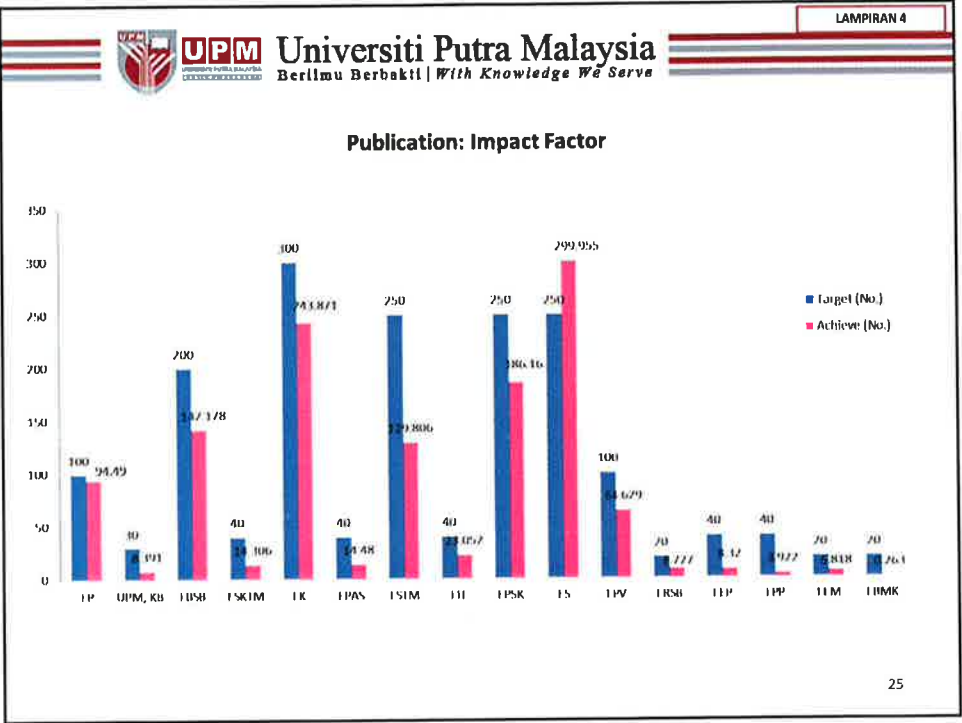
LAMPIRAN 4

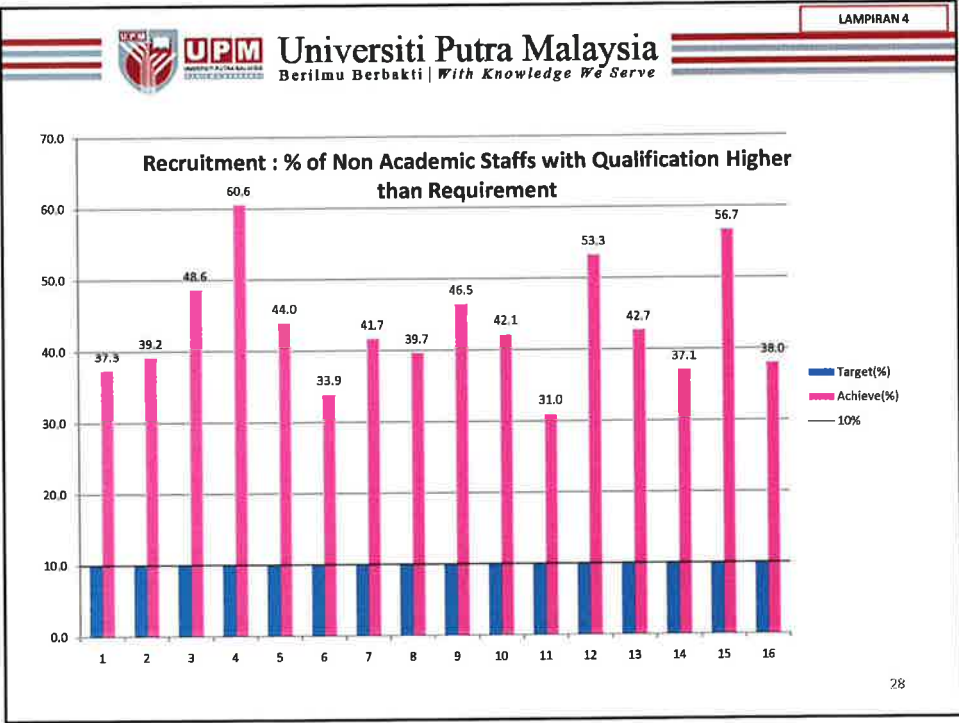
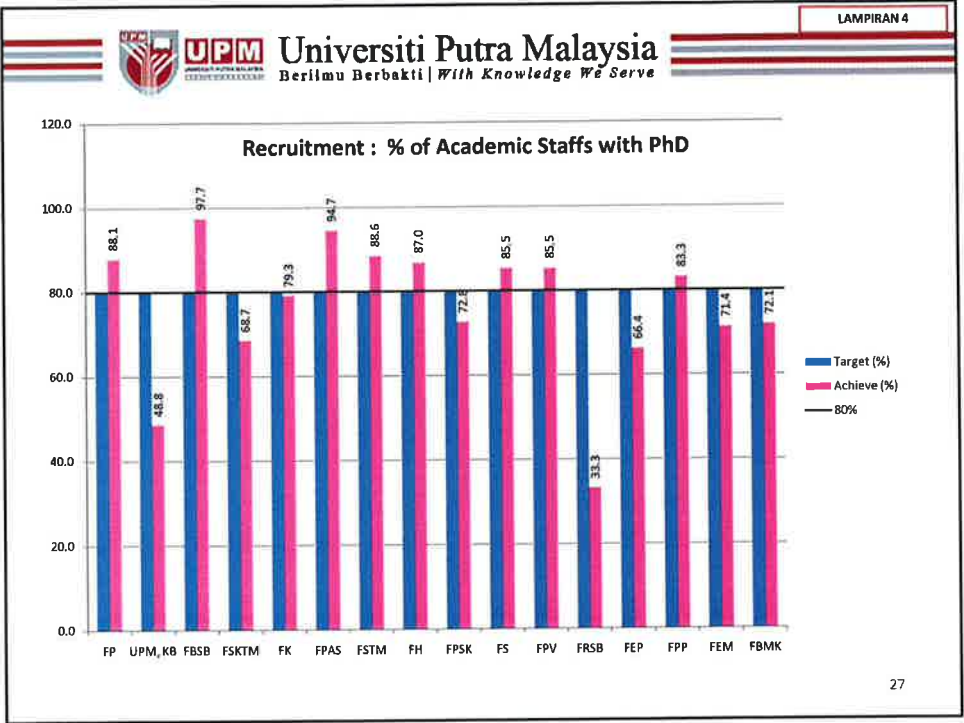
# FACULTY Q2 ACHIEVEMENT

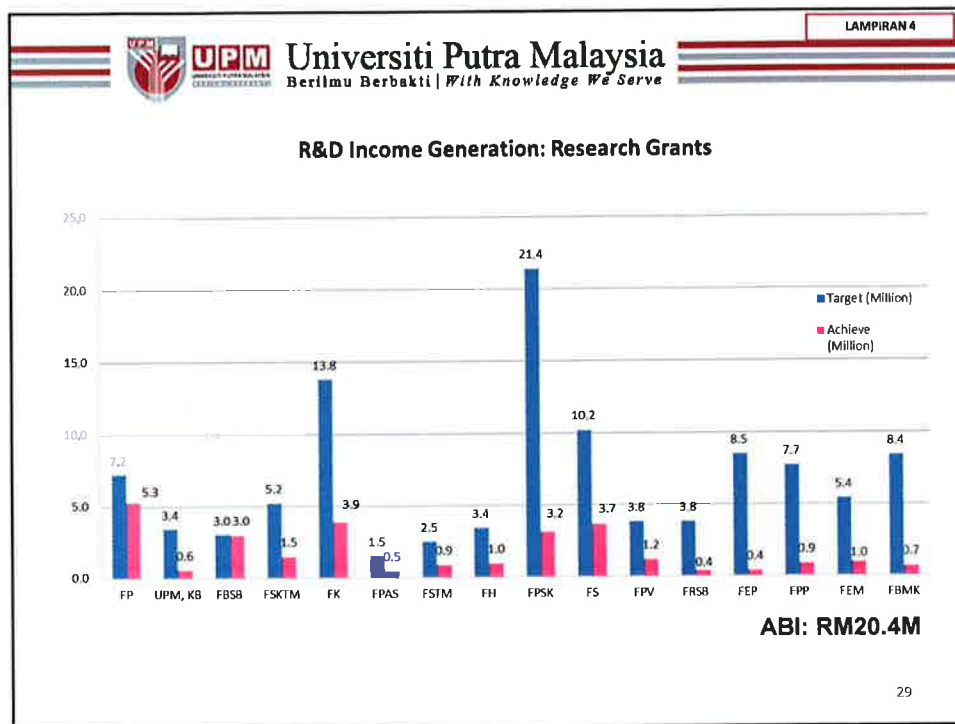
21

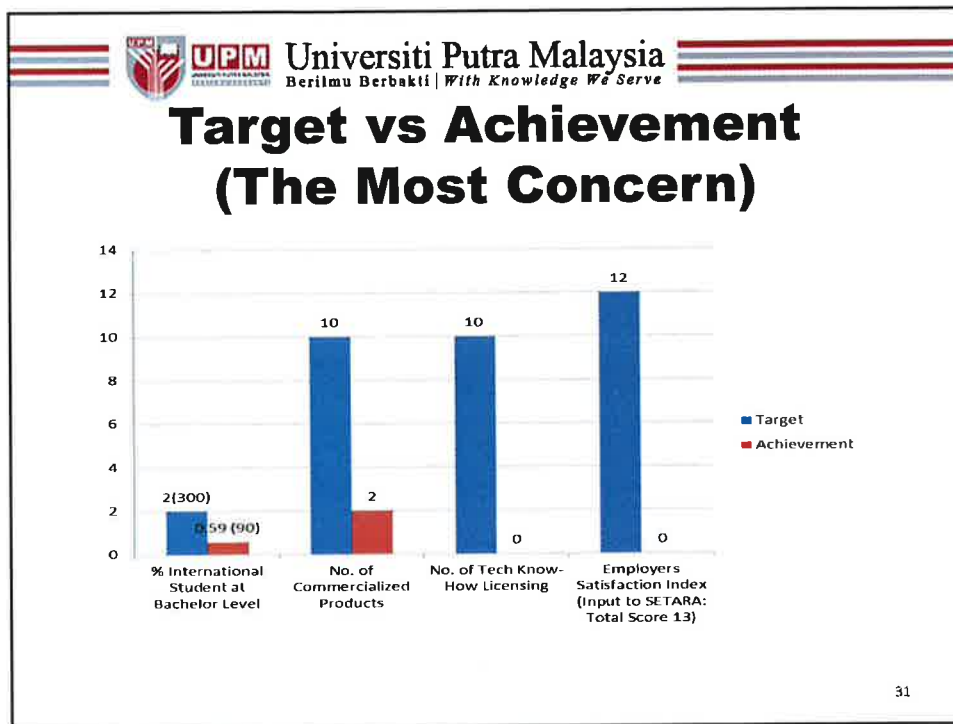













**Universiti Putra Malaysia**  
 Berilmu Berbakti | With Knowledge We Serve

## OUTCOMES

- Reality Check
  - Achievement vs Target
  - Pledge vs Target
- Cascading Down Concept
- Corrective and Preventive Measures to address gaps
  - Initiatives
  - Corrective/ Preventive Measures
  - Financial and Resource Management (Performance-Based Allocation)

32

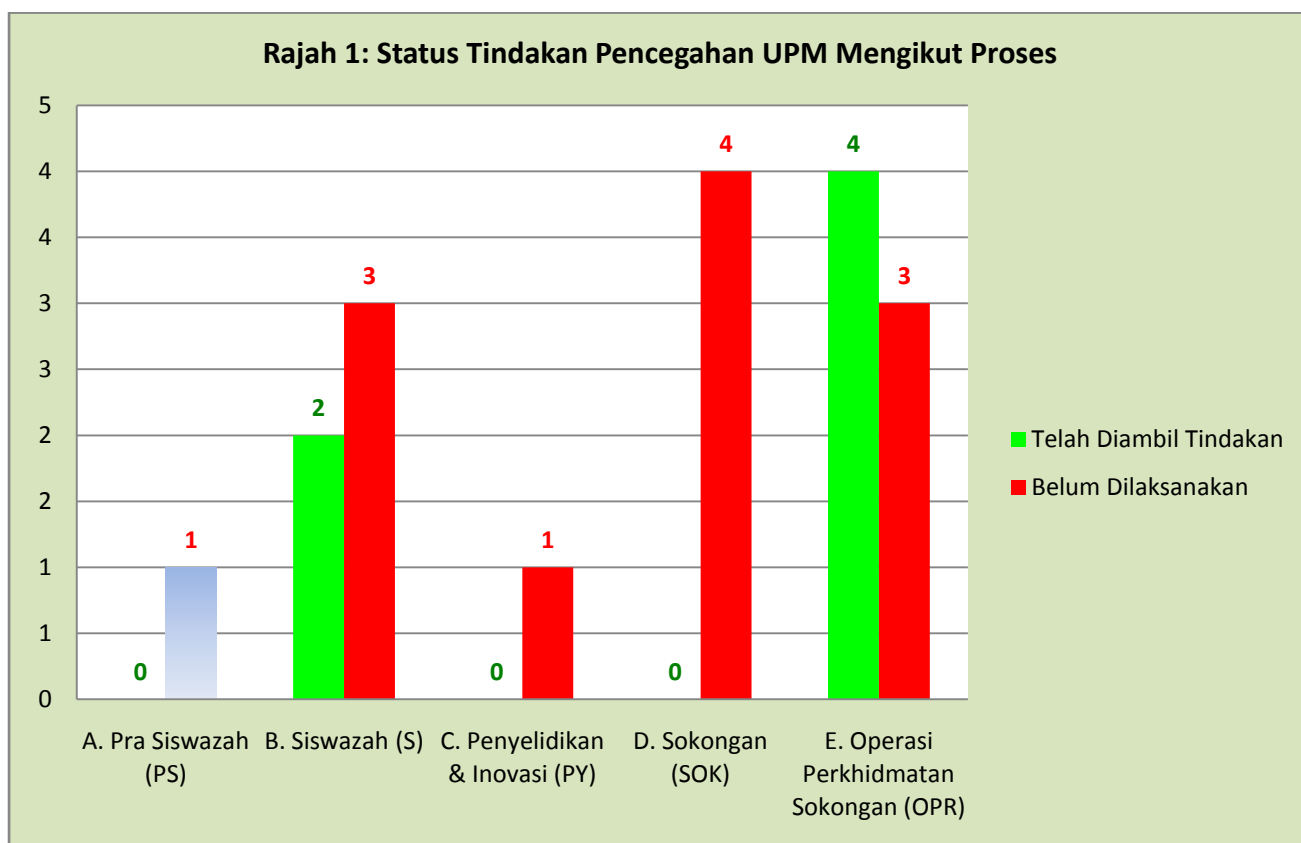
## **LAMPIRAN 5a**

## STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN

### 1. Pecahan Status Tindakan Pencegahan

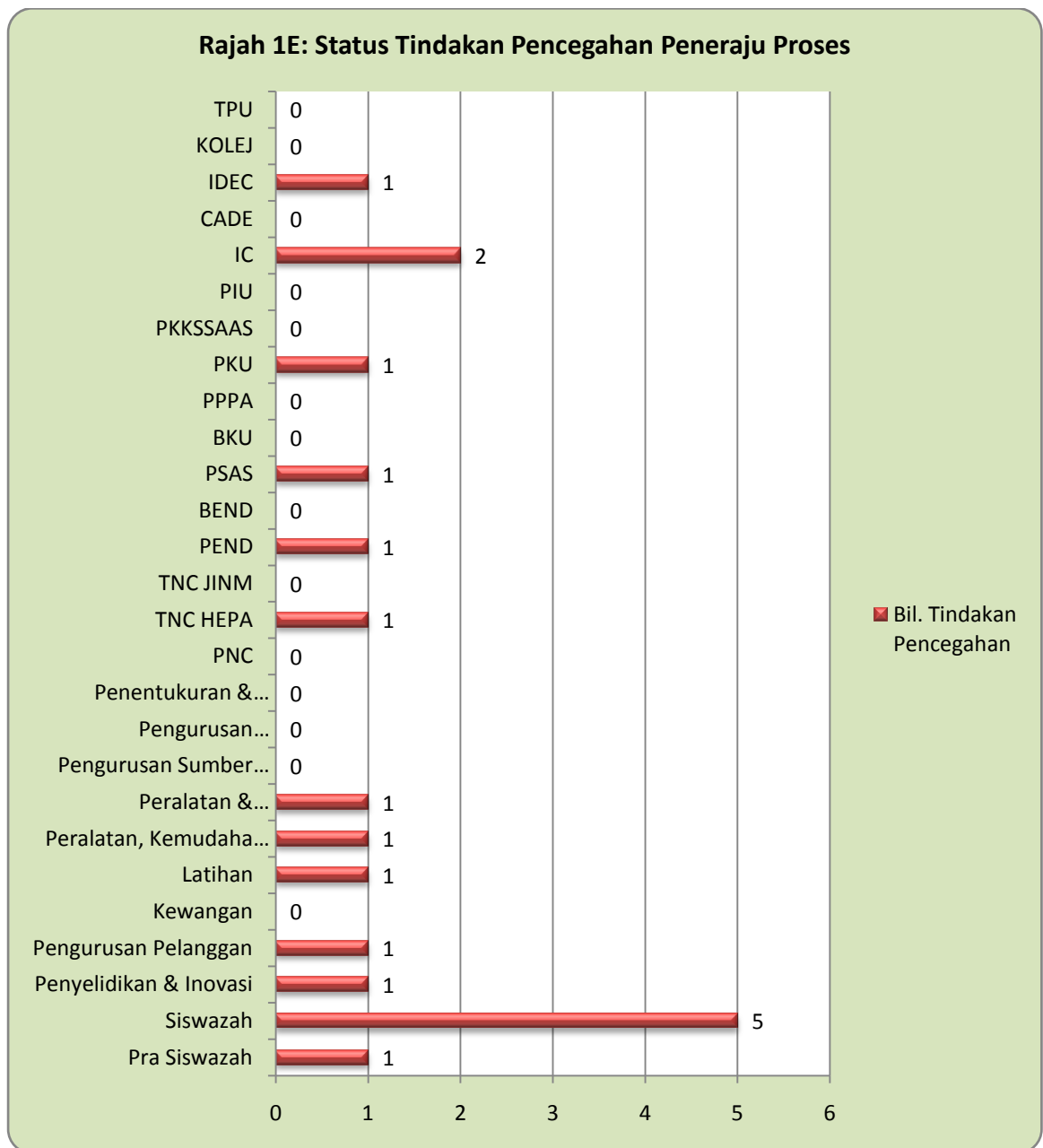
| Bil. | Sumber Penemuan                                       | Bil. Tindakan Pencegahan | Telah Diambil Tindakan | Belum Dilaksanakan/<br>Dalam Proses |
|------|-------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| 1    | Analisis Pencapaian Objektif Kualiti                  | 3                        | 0                      | 3                                   |
| 2    | Lain-lain sumber (Pemantauan proses dan perkhidmatan) | 18                       | 6                      | 12                                  |
|      | <b>JUMLAH</b>                                         | <b>21</b>                | <b>6</b>               | <b>15</b>                           |

### 2. Carta keseluruhan (Bagi lain-lain sumber)



| Bil. | Skop Proses                         | Bil. Tindakan Pencegahan | Telah Diambil Tindakan | Belum Dilaksanakan |
|------|-------------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|
| 1    | Pra Siswazah (PS)                   | 1                        | 0                      | 1                  |
| 2    | Siswazah (S)                        | 5                        | 2                      | 3                  |
| 3    | Penyelidikan & Inovasi (PY)         | 1                        | 0                      | 1                  |
| 4    | Sokongan (SOK)                      | 4                        | 0                      | 4                  |
| 5    | Operasi Perkhidmatan Sokongan (OPR) | 7                        | 4                      | 3                  |
|      | <b>JUMLAH</b>                       | <b>18</b>                | <b>6</b>               | <b>12</b>          |

## 1. Pecahan mengikut Peneraju Proses



| Skop Proses/Peneraju Proses                                       | Bil. Tindakan Pencegahan | Telah Diambil Tindakan | Belum Dilaksanakan |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|
| <b>PERKHIDMATAN UTAMA (PU)</b>                                    |                          |                        |                    |
| Pra Siswazah                                                      | 1                        | 0                      | 1                  |
| Siswazah                                                          | 5                        | 2                      | 3                  |
| Penyelidikan & Inovasi                                            | 1                        | 0                      | 1                  |
| <b>SOKONGAN (SOK)</b>                                             |                          |                        |                    |
| Pengurusan Pelanggan                                              | 1                        | 0                      | 1                  |
| Kewangan                                                          | 0                        | 0                      | 0                  |
| Latihan                                                           | 1                        | 0                      | 1                  |
| Peralatan, Kemudahan Infrastruktur & Kenderaan                    | 1                        | 0                      | 1                  |
| Peralatan & Kemudahan ICT                                         | 1                        | 0                      | 1                  |
| Pengurusan Sumber Manusia                                         | 0                        | 0                      | 0                  |
| Pengurusan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan                      | 0                        | 0                      | 0                  |
| Penentuan & Verifikasi Peralatan                                  | 0                        | 0                      | 0                  |
| <b>OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN (OPR)</b>                        |                          |                        |                    |
| Pejabat Naib Canselor                                             | 0                        | 0                      | 0                  |
| Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)     | 1                        | 1                      | 0                  |
| Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat) | 0                        | 0                      | 0                  |
| Pejabat Pendaftar                                                 | 1                        | 1                      | 0                  |
| Pejabat Bendahari                                                 | 0                        | 0                      | 0                  |
| Perpustakaan Sultan Abdul Samad                                   | 1                        | 0                      | 1                  |
| Bahagian Keselamatan                                              | 0                        | 0                      | 0                  |
| Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset                           | 0                        | 0                      | 0                  |
| Pusat Kesihatan Universiti                                        | 1                        | 1                      | 0                  |
| Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah   | 0                        | 0                      | 0                  |
| Pusat Islam                                                       | 0                        | 0                      | 0                  |
| Pusat Antarabangsa                                                | 2                        | 1                      | 1                  |
| Pusat Pembangunan Akademik                                        | 0                        | 0                      | 0                  |
| Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi                         | 1                        | 0                      | 1                  |
| Kolej-Kolej                                                       | 0                        | 0                      | 0                  |
| Taman Pertanian Universiti                                        | 0                        | 0                      | 0                  |
| Fakulti Perubatan Veterinar                                       | 0                        | 0                      | 0                  |
| <b>JUMLAH</b>                                                     | <b>18</b>                | <b>6</b>               | <b>12</b>          |

**Nota :** Perincian status tindakan pencegahan adalah seperti pada **Lampiran 5b**

## **LAMPIRAN 5b**

## PERINCIAN STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN

| PROSES PERKHIDMATAN UTAMA |                                                                     |                                                                               |                                                                                                      |                                    |                                                                                                                                                                           |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) PRA SISWAZAH          |                                                                     |                                                                               |                                                                                                      |                                    |                                                                                                                                                                           |
| Bil                       | Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan | Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan                  | Tindakan Pencegahan yang Diambil                                                                     | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)                                                                                                                           |
| 1.                        | Kemungkinan Nota kuliah tidak dimuat naik dalam PutraLMS            | Kurang pemantauan terhadap kepentingan memuat naik nota kuliah dalam PutraLMS | Pemantauan dilaksanakan dari semasa ke semasa bagi memastikan nota kursus dimasukkan dalam Putra LMS | Tidak                              | Tindakan pembetulan akan dilaksanakan kerana ketidakpatuhan pada pelaksanaan prosedur ditemui semasa audit dalaman 13-30 jun 2011. Rujuk NCR audit dalaman bil. 49 OE 680 |

| (2) SISWAZAH |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |                                                                                                        |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bil          | Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan                                                                               | Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan                                                                                                                                                                                                                                     | Tindakan Pencegahan yang Diambil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)                                                        |
| 1.           | Kemungkinan berlaku ketidakpatuhan berkaitan Proses Kandidatur, Peperiksaan, Tesis, Biasiswa dan Bantuan Kewangan                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelajar kurang faham tentang proses berkenaan</li> <li>• Staf kurang faham tentang proses berkenaan</li> </ul>                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Outreach</i> Program Putra Sarjana dipertingkatkan dengan menetapkan sasaran sekurang-kurangnya 60% pelajar siswazah menghadiri sekurang-kurangnya satu (1) program Putra Sarjana dalam setahun.</li> <li>• Kendali Latihan Kefahaman SPK Skop Pengajian Siswazah untuk pelaksana proses di peringkat di PTJ secara berterusan.</li> </ul> | <p>Ya</p> <p>Ya</p>                | <p>Berterusan</p> <p>Berterusan</p>                                                                    |
| 2.           | Mengurangkan bilangan pelajar siswazah dengan tesis melebihi tempoh bergraduasi :<br>- Master (> 3 TAHUN)<br>- PHD (> 5 TAHUN)                    | Pelajar dari program dengan tesis, kurang faham tentang kaedah pembelajaran dan penyelidikan.                                                                                                                                                                                                    | Kendalikan penerangan mengenai pelaksanaan pengajian dengan tesis pada setiap semester melalui program Putra Sarjana.                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ya                                 | Berterusan                                                                                             |
| 3.           | Proses pelantikan semula Ahli Jawatankuasa Peperiksaan Tesis (JKPPT) adalah satu faktor penyumbang kepada kelewatan pelajar menamatkan pengajian. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calon Pemeriksa Tesis tidak dimaklumkan terlebih dahulu tentang pelantikan sebagai ahli JKPPT.</li> <li>• Proses pencalonan JKPPT tidak dilakukan dengan kemas; misalnya bidang kepakaran ahli tidak bersesuaian dengan tajuk tesis pelajar.</li> </ul> | <b>Mendapatkan persetujuan awal dari ahli JKPPT:</b><br>Borang GS-14b diubahsuai dan ditambah ruang tandatangan persetujuan calon sebagai Pemeriksa Dalam dan dapatkan persetujuan calon Pemeriksa Luar menerusi emel.                                                                                                                                                                 | -                                  | <p>Pindaan berkuatkuasa pada 8 Ogos 2011</p> <p>Semakan Keberkesanan : Akhir Semester 1, 2011/2012</p> |

| <b>(2) SISWAZAH</b> |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                           |                                                        |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>          | <b>Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>                                                                      | <b>Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>                                                                                              | <b>Tindakan Pencegahan yang Diambil</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 4.                  | Usaha mencegah aktiviti plagiat dalam proses penyediaan tesis dalam kalangan pelajar antarabangsa yang menjalankan penyelidikan di negara asal. | Longgarnya kawalan penyelia terhadap pelajar siswazah antarabangsa yang pulang ke negara asal untuk menjalankan penyelidikan dan tiada garis panduan pemantauan. | Telah mewujudkan Garis Panduan Menangani Isu Terjemahan Tidak Beretika Dan Plagiat Dalam Tesis Dalam Kalangan Pelajar Siswazah untuk penyelia memantau pelajar siswazah antarabangsa yang menjalankan penyelidikan di negara asal. (Rujuk Keputusan Mesyuarat JKPS ke-337 pada 26 Julai 2011).                                                                                                                                                       | -                                         | Semakan Keberkesanan : Disember 2012                   |
| 5.                  | Mengurangkan bilangan kes kelewatan memasukkan Gred Kursus SPS5999 dan SPS6999 (Pengesahan Laporan Kemajuan - GS-11)                            | Pelajar/Penyelia/TD (S) kurang peka terhadap proses pengurusan peperiksaan akhir dan tidak peka terhadap Tarikh Penting Pengurusan Peperiksaan Akhir.            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• SPS/Fakulti/Institut memberi peringatan berterusan melalui e-mel dan menerusi Mesyuarat JKPSU/peringkat Fakulti/Institut mengenai Tarikh Penting Pengurusan Peperiksaan Pengajian Siswazah kepada pensyarah/ penyelia.</li> <li>• TD (S) fakulti tingkatkan pemantauan terhadap kemasukan gred</li> <li>• Memberi latihan berterusan berkaitan proses utama pengajian siswazah kepada pensyarah.</li> </ul> | -                                         | Semakan Keberkesanan : Akhir Semester/ Mac 2012        |

| <b>(3) PENYELIDIKAN DAN INOVASI</b> |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                   |                                           |                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>                          | <b>Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>           | <b>Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>                                                                                                                                              | <b>Tindakan Pencegahan yang Diambil</b>                                                           | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b>                                                                                                                    |
| 1.                                  | Kemungkinan berlaku ketidakpatuhan dalam pelaksanaan proses penyelidikan dan inovasi | PTJ kurang memahami prosedur dan garis panduan skop penyelidikan dan inovasi memandangkan ianya adalah pindaan daripada 17 prosedur kepada 1 prosedur dan 13 garis panduan yang berkuatkuasa pada 3 Januari 2011 | Mengadakan beberapa siri taklimat pada:<br><br>8-10 Februari 2011<br>7 April 2011<br>1-3 Jun 2011 | Tidak                                     | Tindakan pembetulan akan dilaksanakan kerana ketidakpatuhan pada pelaksanaan prosedur ditemui semasa audit dalaman 13-30 jun 2011. Rujuk NCR audit dalaman bil. 19 OE 352 |

| PROSES SOKONGAN          |                                                                                                                                                           |                                                                                        |                                                                                     |                                    |                                                 |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| (1) PENGURUSAN PELANGGAN |                                                                                                                                                           |                                                                                        |                                                                                     |                                    |                                                 |
| Bil                      | Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan                                                                                       | Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan                           | Tindakan Pencegahan yang Diambil                                                    | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
| 1.                       | Kemungkinan isu-isu negatif yang timbul melalui aduan media massa sepanjang proses pendaftaran pelajar baharu semester 2011/2012 dan Minggu Perkasa Putra | Ketiadaan Pelan Kecemasan Aduan Media yang terkini dan belum diedar/dihebah kepada PTJ | Menyedia, menambahbaik dan mengedarkan Pelan Kecemasan Aduan Media kepada semua PTJ | -                                  | Oktober 2011                                    |

| (2) LATIHAN |                                                                                                              |                                                                     |                                                                                                                                                                                                 |                                                  |                                                                                            |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bil         | Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan                                          | Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan        | Tindakan Pencegahan yang Diambil                                                                                                                                                                | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)               | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)                                            |
| 1.          | Pencapaian objektif kualiti latihan pada 24 Mei 2011 adalah 7.83%. Peratus ini adalah jauh dari sasaran 90%. | Kelemahan pemantauan dan tiada tindakan di peringkat pusat dan PTJ. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melapor status latihan kepada ketua PTJ untuk diambil tindakan.</li> <li>Menyediakan 'in house training' kepada staf yang telah dikenal pasti</li> </ul> | Analisis keberkesanan tindakan akan dilaksanakan | <ul style="list-style-type: none"> <li>September 2011</li> <li>31 Disember 2011</li> </ul> |

| <b>(3) PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN</b> |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                           |                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>                                                  | <b>Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>                                                                                                                           | <b>Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>                                                                                                                            | <b>Tindakan Pencegahan yang Diambil</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b>                                                                                                                                    |
| 1.                                                          | Kemungkinan berlaku ketidakpatuhan dalam pelaksanaan Prosedur Penyelenggaraan Baik Pulih ( UPM/SOK/PYG/P001) dan Prosedur Penyelenggaraan Berkala (UPM/SOK/PYG/P002) dan arahan kerja yang berkaitan | PTJ kurang memahami skop sokongan penyelenggaraan peralatan, kemudahan infrastruktur dan kenderaan memandangkan ianya adalah pertukaran daripada proses sedia ada kepada prosedur 1 universiti | Mengadakan siri taklimat untuk 1 universiti pada tarikh-tarikh berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 Jan 2011 – UPMKB</li> <li>• 28 Jan 2011 – PPPA</li> <li>• 22 Feb 2011 – UPM</li> <li>• 10 Mac 2011 – UPMKB</li> <li>• 6 Mei 2011 – UPM DI FK</li> <li>• 26 Mei 2011 – UPM DI KOLEJ</li> <li>• 1 Jun 2011 – UPM DI FRSSB</li> <li>• 7 Jun 2011 – UPM DI FBSB</li> </ul> | Tidak                                     | Tindakan pembetulan akan dilaksanakan kerana ketidakpatuhan pada pelaksanaan prosedur ditemui semasa audit dalaman 13-30 jun 2011. Rujuk NCR audit dalaman bil. 14 OE 274, bil. 17 OE 292 |

| <b>(4) PERALATAN DAN KEMUDAHAN ICT</b> |                                                                                                                                                                                 |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>                             | <b>Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>                                                                                                      | <b>Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>                         | <b>Tindakan Pencegahan yang Diambil</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b>                                                                                                                    |
| 1.                                     | Kemungkinan berlaku ketidakpatuhan dalam pelaksanaan Prosedur Penyelenggaraan ICT (UPM/SOK/ICT/P001) dan Prosedur Baikpulih ICT (UPM/SOK/ICT/P002) garis panduan yang berkaitan | Kurang kefahaman tentang pelaksanaan prosedur baharu yang berkuatkuasa pada 3 Januari 2011. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taklimat Pelaksanaan iDEC.</li> <li>2. Taklimat Pertama SPK PTJ.</li> <li>3. Taklimat Kedua SPK PTJ.</li> <li>4. SemakanKendiri iDEC.</li> <li>5. SemakanKendiri PTJ.</li> <li>6. Dialog pelaksanaan SPK iDEC.</li> <li>7. Taklimat Ketiga SPK PTJ</li> <li>8. Tarikh-tarikh program: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 17 – 18 Mac 2011</li> <li>• 29 Mac 2011</li> <li>• 5, 6 dan 9 Mei 2011</li> <li>• 20 - 22 April 2011 - iDEC</li> <li>• 18-20 Mei 2011 –PTJ</li> <li>• 10 Mei 2011</li> <li>• 3 Jun 2011</li> </ul> </li> </ol> | Tidak                                     | Tindakan pembetulan akan dilaksanakan kerana ketidakpatuhan pada pelaksanaan prosedur ditemui semasa audit dalaman 13-30 jun 2011. Rujuk NCR audit dalaman bil. 34 OE 438 |

**(1) PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI)**

| Bil | Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan | Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan     | Tindakan Pencegahan yang Diambil                                             | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
|-----|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1.  | Sikap pemandu dalam aspek komunikasi                                | Kekeliruan dan kelemahan dalam memberi maklumat kepada pelanggan | Melalui taklimat bulanan dan info semasa dan kursus komunikasi untuk pemandu | Ya                                 | Beterusan                                       |

**(2) PEJABAT PENDAFTAR**

| Bil | Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan    | Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan | Tindakan Pencegahan yang Diambil                                                                          | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
|-----|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1.  | Berkemungkinan dokumen terkawal SPK tidak dapat diakses secara online. | <i>Networking down</i> dan ketiadaan <i>hardcopy</i>         | Mengedarkan DVD-R dokumen terkawal sebagai <i>backup copy</i> kepada semua PTJ sebagai alternatif rujukan | Ya                                 | 13/06/2011 dan berterusan                       |

**(3) PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD**

| Bil | Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan                                                                    | Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan                                                                                                                                                                               | Tindakan Pencegahan yang Diambil                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1.  | Kemungkinan peruntukan pembelian buku rujukan perpustakaan tidak dapat digunakan sepenuhnya dengan itu objektif kualiti tidak tercapai | Perubahan kepada kaedah perolehan bagi mematuhi Surat Pekeliling Perbendaharaan Bil. 3 Tahun 2010 yang mana penggunaan peruntukan untuk membuat pembayaran bagi pembekalan buku rujukan hanya boleh dilaksanakan apabila bahan dibekalkan. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat pemantauan melalui penghantaran surat peringatan secara berkala kepada pembekal buku sekiranya pembekal tidak dapat membekalkan bahan dalam tempoh yang ditetapkan.</li> <li>Mengadakan pemilihan buku di gudang buku terpilih atau pameran buku dalam masa terdekat.</li> </ul> | -                                  | Disember 2011                                   |

**(3) PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD**

| Bil | Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan | Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan | Tindakan Pencegahan yang Diambil                                                                                                                                                       | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
|-----|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
|     |                                                                     |                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>3. Memberi kemudahan kepada pensyarah melakukan pemilihan buku di gerai pameran pembekal buku ketika menyertai seminar dalam negara.</li> </ul> |                                    |                                                 |

**(4) PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI**

| Bil | Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan                         | Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan  | Tindakan Pencegahan yang Diambil                                                             | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1.  | Kemungkinan berlaku ketidakpatuhan dalam pelaksanaan proses rawatan perubatan dan pergigian | Tiada kursus atau latihan kesedaran sistem pengurusan kualiti | Menjalankan latihan dan kesedaran sistem pengurusan kualiti satu persijilan MS ISO 9001:2008 | Ya                                 | -                                               |

**(5) PUSAT ANTARABANGSA**

| Bil | Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan                                                                             | Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan                                    | Tindakan Pencegahan yang Diambil                      | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1.  | Kemungkinan berlakunya serangan jenayah ke atas pegawai Pusat Antarabangsa yang membawa wang tunai serta passport ke Jabatan Imigresen Malaysia | Tiada pegawai yang mengiringi staf ke Jabatan Imigresen Malaysia bagi menjamin keselamatan staf | Mendapatkan pegawai keselamatan yang mengiringi staf. | -                                  |                                                 |

| (5) PUSAT ANTARABANGSA |                                                                         |                                                                                            |                                                                                                  |                                    |                                                 |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Bil                    | Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan     | Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan                               | Tindakan Pencegahan yang Diambil                                                                 | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
| 2.                     | Kemungkinan berlakunya kebakaran di ruang menunggu kaunter visa dan pas | Tiada alat pencegahan kebakaran yang di letakkan di ruang menunggu di kaunter visa dan pas | Tempatkan alat pemadam api di ruang menunggu kaunter visa dan pas dan lakukan pemantauan berkala | Ya                                 |                                                 |

| (6) PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI |                                                                                                                                                                                           |                                                                                            |                                                                                                                             |                                    |                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bil                                           | Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan                                                                                                                       | Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan                               | Tindakan Pencegahan yang Diambil                                                                                            | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)                                                                                                                         |
| 1.                                            | Kemungkinan berlaku ketidakpatuhan dalam pelaksanaan Prosedur Pembangunan ICT (UPM/OPR/iDEC/P001) Prosedur Perkhidmatan Sokongan ICT (UPM/OPR/iDEC/P002) dan garis panduan yang berkaitan | Kurang kefahaman tentang pelaksanaan prosedur baharu yang berkuatkuasa pada 3 Januari 2011 | 1. Taklimat SPK 17 – 18 Mac 2011<br>2. Semakan Kendiri iDEC 20-22 April 2011<br>3. Dialog pelaksanaan SPK iDEC. 10 Mei 2011 | Tidak                              | Tindakan pembetulan akan dilaksanakan kerana ketidakpatuhan pada pelaksanaan prosedur ditemui semasa audit dalaman 13-30 jun 2011. Rujuk NCR audit dalaman bil. 7 OE 75 |

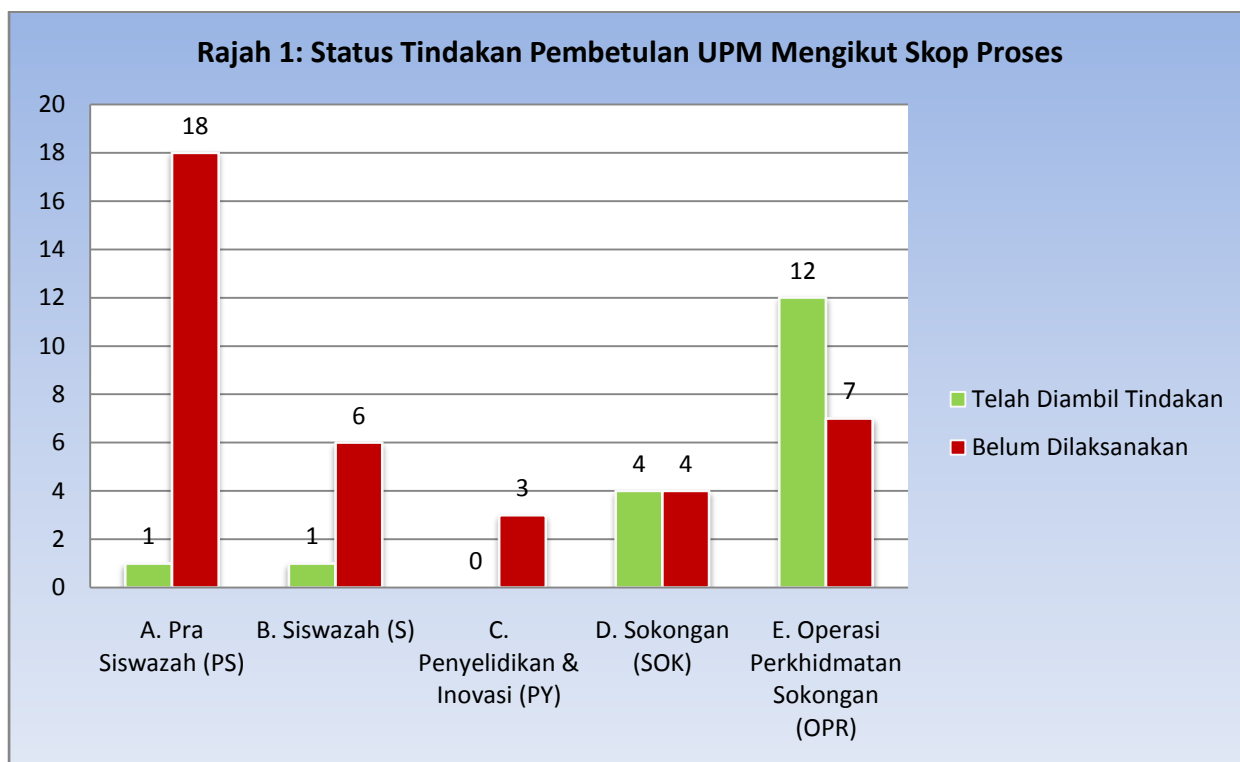
**LAMPIRAN 6a**

## STATUS TINDAKAN PEMBETULAN

### 1. Pecahan Status Tindakan Pembetulan

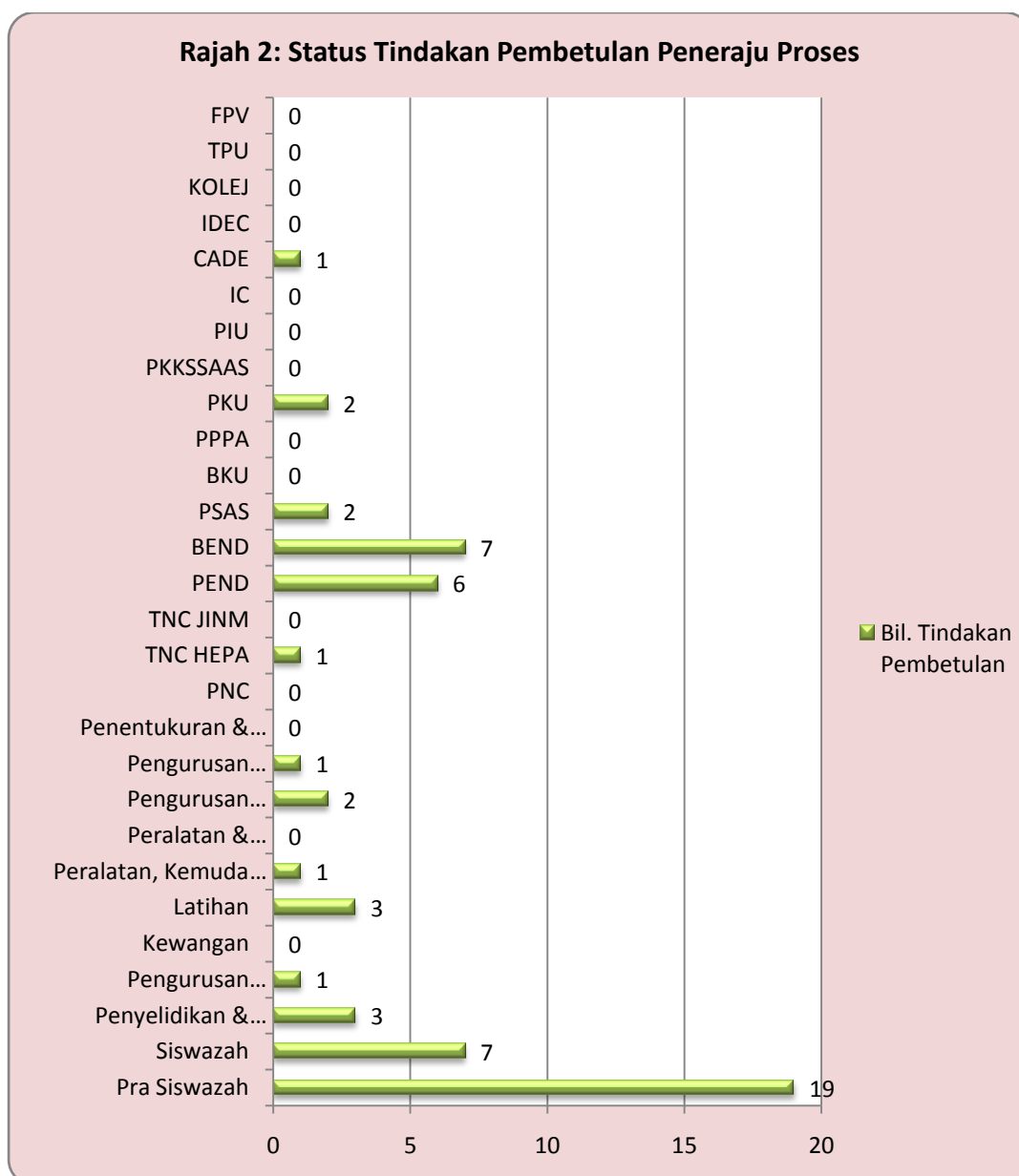
| Bil. | Sumber Penemuan                                          | Bil. Tindakan Pembetulan | Telah Diambil Tindakan | Belum Dilaksanakan/<br>Dalam Proses<br>/Tangguh |
|------|----------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|-------------------------------------------------|
| 1.   | Analisis Pencapaian Objektif Kualiti                     | 5                        | 0                      | 5                                               |
| 2.   | Audit Dalaman                                            | 662                      | 280                    | 382                                             |
| 3.   | Lain-lain sumber<br>(Pemantauan proses dan perkhidmatan) | 56                       | 18                     | 38                                              |
|      | <b>JUMLAH</b>                                            | <b>723</b>               | <b>298</b>             | <b>425</b>                                      |

### 2. Carta keseluruhan (Bagi lain-lain sumber)



| Bil.          | Skop Proses                         | Bil. Tindakan Pembetulan | Telah Diambil Tindakan | Belum Dilaksanakan |
|---------------|-------------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|
| 1             | Pra Siswazah (PS)                   | 19                       | 1                      | 18                 |
| 2             | Siswazah (S)                        | 7                        | 1                      | 6                  |
| 3             | Penyelidikan & Inovasi (PY)         | 3                        | 0                      | 3                  |
| 4             | Sokongan (SOK)                      | 8                        | 4                      | 4                  |
| 5             | Operasi Perkhidmatan Sokongan (OPR) | 19                       | 12                     | 7                  |
| <b>JUMLAH</b> |                                     | <b>56</b>                | <b>18</b>              | <b>38</b>          |

### 3. Pecahan mengikut Peneraju Proses



| Skop Proses/Peneraju Proses                                       | Bil. Tindakan Pembetulan | Telah Diambil Tindakan | Belum Dilaksanakan |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------|
| <b>PERKHIDMATAN UTAMA (PU)</b>                                    |                          |                        |                    |
| Pra Siswazah                                                      | 19                       | 1                      | 18                 |
| Siswazah                                                          | 7                        | 1                      | 6                  |
| Penyelidikan & Inovasi                                            | 3                        | 0                      | 3                  |
| <b>SOKONGAN (SOK)</b>                                             |                          |                        |                    |
| Pengurusan Pelanggan                                              | 1                        | 0                      | 1                  |
| Kewangan                                                          | 0                        | 0                      | 0                  |
| Latihan                                                           | 3                        | 0                      | 3                  |
| Peralatan, Kemudahan Infrastruktur & Kenderaan                    | 1                        | 1                      | 0                  |
| Peralatan & Kemudahan ICT                                         | 0                        | 0                      | 0                  |
| Pengurusan Sumber Manusia                                         | 2                        | 2                      | 0                  |
| Pengurusan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan                      | 1                        | 1                      | 0                  |
| Penentuan & Verifikasi Peralatan                                  | 0                        | 0                      | 0                  |
| <b>OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN (OPR)</b>                        |                          |                        |                    |
| Pejabat Naib Canselor                                             | 0                        | 0                      | 0                  |
| Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)     | 1                        | 1                      | 0                  |
| Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat) | 0                        | 0                      | 0                  |
| Pejabat Pendaftar                                                 | 6                        | 5                      | 1                  |
| Bendahari                                                         | 7                        | 1                      | 6                  |
| Perpustakaan Sultan Abdul Samad                                   | 2                        | 2                      | 0                  |
| Bahagian Keselamatan Universiti                                   | 0                        | 0                      | 0                  |
| Pejabat Pembangunan & Pengurusan Aset                             | 0                        | 0                      | 0                  |
| Pusat Kesihatan Universiti                                        | 2                        | 2                      | 0                  |
| Pusat Kebudayaan dan Kesenian                                     | 0                        | 0                      | 0                  |
| Pusat Islam                                                       | 0                        | 0                      | 0                  |
| Pusat Antarabangsa                                                | 0                        | 0                      | 0                  |
| Pusat Pembangunan Akademik                                        | 1                        | 1                      | 0                  |
| Pusat Pembangunan Maklumat & Komunikasi                           | 0                        | 0                      | 0                  |
| Kolej Kediaman                                                    | 0                        | 0                      | 0                  |
| Taman Pertanian Universiti                                        | 0                        | 0                      | 0                  |
| Fakulti Perubatan Veterinar                                       | 0                        | 0                      | 0                  |
| <b>JUMLAH</b>                                                     | <b>56</b>                | <b>18</b>              | <b>38</b>          |

**Nota :** Perincian status tindakan pencegahan adalah seperti pada **Lampiran 6b**

**LAMPIRAN 6b**

## PERINCIAN STATUS TINDAKAN PEMBETULAN

| PROSES PERKHIDMATAN UTAMA |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                      |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                    |                                    |                                                                                  |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| (1) PRA SISWAZAH          |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                      |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                    |                                    |                                                                                  |
| Bil                       | Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat                                                                                                  | Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/Kecacatan                                                                                                                                                                      | Pembetulan (jika berkaitan) | Tindakan Pembetulan yang Diambil                                                                                                                                                                                                                                                    | PYB*                                               | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)                                  |
| 1.                        | Proses kelulusan kertas cadangan program Bachelar Pendidikan Sekolah Rendah dengan kepujian tidak melalui proses pembentukan program baharu | Cadangan program baharu adalah merupakan arahan Kementerian Pengajian Tinggi dan perlu dilaksanakan pada bulan Mac 2011                                                                                              | -                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Unit Kurikulum Bahagian Akademik                   |                                    | Tidak diterima sebagai ketidakpatuhan kerana arahan adalah daripada pihak atasan |
| 2.                        | Tiada komputer sebagai alat bantu mengajar di Dewan Kuliah 5                                                                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PC tidak diganti semasa dibawa keluar dari bilik kuliah untuk tujuan penyelenggaraan</li> <li>2. Staf kurang faham prosedur penyelenggaraan alat bantu mengajar</li> </ol> | -                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sebarang alat bantu mengajar yang perlu dibawa keluar mestilah diganti.</li> <li>2. Semua staf harus memahami peraturan dan bagi memastikan proses pengajaran tidak terjejas.</li> <li>3. Tarikh tindakan diambil 29 Ogos 2011</li> </ol> | Unit Pendaftaran dan Penjadualan Bahagian Akademik | Ya                                 | -                                                                                |
| 3.                        | Pendaftaran lewat selepas minggu ke 2                                                                                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem maklumat pelajar SMP tidak stabil</li> <li>2. Kurang kefahaman proses pendaftaran</li> </ol>                                                                        | -                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sasaran sistem stabil pada 2011/2012-2</li> <li>2. Makluman pendaftaran kepada pelajar akan menggunakan kaedah lebih intraktif di dalam SMP</li> </ol>                                                                                    | Unit Pendaftaran dan Penjadualan Bahagian Akademik | -                                  | Semak semula Minggu 3 Semester 1 (2011/2012)                                     |

| PROSES PERKHIDMATAN UTAMA |                                                                          |                                                                               |                             |                                                                                                                                        |                                                    |                                    |                                                 |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| (1) PRA SISWAZAH          |                                                                          |                                                                               |                             |                                                                                                                                        |                                                    |                                    |                                                 |
| Bil                       | Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat                               | Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/Kecacatan                               | Pembetulan (jika berkaitan) | Tindakan Pembetulan yang Diambil                                                                                                       | PYB*                                               | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
| 4.                        | Terima maklumbalas PTJ terhadap JWP Edisi 1 selepas minggu ke 7          | Pihak fakulti tidak memahami prosedur yang berkaitan.                         | -                           | Taklimat berkaitan prosedur                                                                                                            | Unit Pendaftaran dan Penjadualan Bahagian Akademik | -                                  | Semak semula Minggu 4 Semester 1 (2011/2012)    |
| 5.                        | Mesyuarat penyelarasan JWK dan JWP tidak dilaksanakan pada minggu ke – 8 | Kerosakan pada data JWP pada minggu ke lapan kuliah                           | -                           | 1. Memastikan pihak vendor memantapkan sistem SMP dan membuat ujilari ke atas SMP<br>2. Staf kurang faham dengan sistem SMP yang baru. | Unit Pendaftaran dan Penjadualan Bahagian Akademik | -                                  | Semak semula Minggu 4 Semester 1 (2011/2012)    |
| 6.                        | Tiada draf JWP dikeluarkan semasa taklimat JWP                           | Masalah pada SMP Modul – JWP yang tidak dapat mengeluarkan draf JWP           | -                           | Memastikan pihak vendor memantapkan sistem dan membuat ujilari ke atas sistem                                                          | Unit Pendaftaran dan Penjadualan Bahagian Akademik | -                                  | Semak semula Minggu 4 Semester 1 (2011/2012)    |
| 7.                        | Edar JWP pada minggu ke 10 tetapi diedar pada minggu ke 14               | 1. Kerosakan data JWP dalam SMP<br>2. Staf tidak faham menggunakan sistem SMP | -                           | 1. Memastikan pihak vendor memantapkan sistem dan membuat ujilari ke atas sistem<br>2. Memberikan latihan kepada staf                  | Unit Pendaftaran dan Penjadualan Bahagian Akademik | -                                  | Semak semula Minggu 10 Semester 1 (2011/2012)   |

| PROSES PERKHIDMATAN UTAMA |                                                                                                                         |                                                                               |                             |                                                                                                                       |                                                    |                                    |                                                 |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| (1) PRA SISWAZAH          |                                                                                                                         |                                                                               |                             |                                                                                                                       |                                                    |                                    |                                                 |
| Bil                       | Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat                                                                              | Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/Kecacatan                               | Pembetulan (jika berkaitan) | Tindakan Pembetulan yang Diambil                                                                                      | PYB*                                               | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
| 8.                        | Proses kemaskini dan jana kod rujukan peperiksaan dilakukan pada minggu ke 3 kuliah telah dilaksanakan pada minggu ke 5 | 1. Kerosakan data JWP dalam SMP<br>2. Staf tidak faham menggunakan sistem SMP | -                           | 1. Memastikan pihak vendor memantapkan sistem dan membuat ujilari ke atas sistem<br>2. Memberikan latihan kepada staf | Unit Pendaftaran dan Penjadualan Bahagian Akademik | -                                  | Semak semula Minggu 7 Semester 1 (2011/2012)    |
| 9.                        | Edar surat penyelarasan JWKA pada minggu ke 10 yang sepatutnya diedarkan pada minggu ke 7                               | Kerosakan data JWP dalam SMP                                                  | -                           | Memastikan pihak vendor memantapkan sistem dan membuat ujilari ke atas sistem                                         | Unit Pendaftaran dan Penjadualan Bahagian Akademik | -                                  | Semak semula Minggu 10 Semester 1 (2011/2012)   |
| 10.                       | Tiada cetakan senarai pelajar mengikut kursus dan nombor meja pada minggu ke 10                                         | 1. Kerosakan data JWP dalam SMP<br>2. Staf tidak faham menggunakan sistem SMP | -                           | 1. Memastikan pihak vendor memantapkan sistem dan membuat ujilari ke atas sistem<br>2. Memberikan latihan kepada staf | Unit Pendaftaran dan Penjadualan Bahagian Akademik | -                                  | Semak semula Minggu 10 Semester 1 (2011/2012)   |
| 11.                       | Muatnaik JWP Edisi 2 pada 8/4/2011 iaitu minggu ke 13 yang sepatutnya pada minggu ke 10                                 | 1. Kerosakan data JWP dalam SMP<br>2. Staf tidak faham menggunakan sistem SMP | -                           | 1. Memastikan pihak vendor memantapkan sistem dan membuat ujilari ke atas sistem<br>2. Memberikan latihan kepada staf | Unit Pendaftaran dan Penjadualan Bahagian Akademik | -                                  | Semak semula Minggu 7 Semester 1 (2011/2012)    |

| PROSES PERKHIDMATAN UTAMA |                                                                                                                                |                                                                               |                             |                                                                                                                       |                                                    |                                    |                                                                  |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| (1) PRA SISWAZAH          |                                                                                                                                |                                                                               |                             |                                                                                                                       |                                                    |                                    |                                                                  |
| Bil                       | Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat                                                                                     | Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/Kecacatan                               | Pembetulan (jika berkaitan) | Tindakan Pembetulan yang Diambil                                                                                      | PYB*                                               | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)                  |
| 12.                       | Pengaktifan tempoh kemasukan gred dibuat pada 8/4/2011 iaitu minggu ke 13 yang sepatutnya dibuat pada minggu ke 8 kuliah       | 1. Kerosakan data JWP dalam SMP<br>2. Staf tidak faham menggunakan sistem SMP | -                           | 1. Memastikan pihak vendor memantapkan sistem dan membuat ujilari ke atas sistem<br>2. Memberikan latihan kepada staf | Unit Pendaftaran dan Penjadualan Bahagian Akademik | -                                  | Semak semula Minggu 8 Semester 1 (2011/2012)                     |
| 13.                       | Terdapat penasihat akademik tidak membuat laporan prestasi pelajar dalam SMP Modul Sistem Penasihat Akademik pada minggu ke 13 | Kurang kefahaman mengenai prosedur pelajar bermasalah dikalangan PA           | -                           | Penerangan dan taklimat berkaitan prosedur perlu diberikan kepada PA dan pensyarah                                    | Unit Peperiksaan Bahagian Akademik                 | -                                  | Semak semula Minggu 4 Semester 1 (2011/2012)                     |
| 14.                       | Terdapat beberapa fakulti yang tidak menghantar notis penyediaan kertas soalan/ skema jawapan mengikut tempoh yang ditetapkan  | Fakulti tidak memahami prosedur ini                                           | -                           | 1. Taklimat dan penerangan berkaitan prosedur<br>2. Jadual kerja berkaitan prosedur perlu disediakan                  | Unit Peperiksaan Bahagian Akademik                 | -                                  | Semak semula Minggu 10 Semester 1 (2011/2012)                    |
| 15.                       | Terdapat fakulti tidak menghantar senarai markah dan gred ke Bahagian Akademik selepas 1 minggu tamat tempoh masuk markah      | Fakulti tidak memahami prosedur ini                                           | -                           | 1. Taklimat dan penerangan berkaitan prosedur<br>2. Surat peringatan kepada Ketua PTJ untuk menghantar senarai markah | Unit Peperiksaan Bahagian Akademik                 | -                                  | Semak semula Minggu Terakhir Masuk Markah Semester 1 (2011/2012) |

| PROSES PERKHIDMATAN UTAMA |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                         |                             |                                                                                                                                                                                                             |                                                                   |                                    |                                                                  |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| (1) PRA SISWAZAH          |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                         |                             |                                                                                                                                                                                                             |                                                                   |                                    |                                                                  |
| Bil                       | Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat                                                                                                           | Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan                                                                                                                                                                                                        | Pembetulan (jika berkaitan) | Tindakan Pembetulan yang Diambil                                                                                                                                                                            | PYB*                                                              | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)                  |
| 16.                       | Markah ujian 1 tidak dimasukkan sebelum minggu ke 7 berakhir dan markah peperiksaan akhir tidak dimasukkan 2 minggu selepas tarikh peperiksaan akhir | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiada pemantauan pada aktiviti kemasukkan markah Ujian 1, Ujian 2 dan Peperiksaan Akhir</li> <li>2. Kurang kefahaman dengan proses kemasukkan markah</li> <li>3. Peralihan sistem maklumat pelajar</li> </ol> | -                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sedia jadual pemantauan</li> <li>2. Laksanakan pemantauan (sediakan laporan berkala</li> <li>3. Keluarkan email peringatan berkaitan kemasukkan markah</li> </ol> | Unit Peperiksaan Bahagian Akademik                                | -                                  | Semak semula Minggu Terakhir Masuk Markah Semester 1 (2011/2012) |
| 17.                       | Peratusan Nota kuliah dimuat naik dalam PutraLMS tidak mencapai sasaran                                                                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pensyarah kurang arif tentang penggunaan PutraLMS</li> <li>2. Terdapat beberapa pengajar bagi sesuatu kursus</li> <li>3. Banyak masa/usaha diperlukan</li> </ol>                                              | -                           | <p>Bengkel PutraLMS telah dijalankan pada 17 Feb 2011</p> <p>Bahagian Akademik telah dimaklumkan</p>                                                                                                        | Ketua Jabatan Fakulti Perubatan Veterinar                         | -                                  | Minggu pertama Semester Pertama Sesi 2011-2012                   |
| 18.                       | Peratusan nota kuliah kursus dimasukkan dalam web (PutraLMS) dan dikemaskini setiap semester                                                         | Pensyarah tidak memasukkan nota kuliah dalam web (Putra LMS)                                                                                                                                                                                            | -                           | Memberikan peringatan kepada pensyarah untuk memasukkan nota kuliah dalam web (PutraLMS)                                                                                                                    | Timbalan Dekan (Akademik) Fakulti Bioteknologi & Sains Biomolekul | -                                  | Akhir Semester Pertama 2011-2012                                 |

| PROSES PERKHIDMATAN UTAMA |                                                                 |                                                 |                             |                                                            |                                                                   |                                    |                                                 |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| (1) PRA SISWAZAH          |                                                                 |                                                 |                             |                                                            |                                                                   |                                    |                                                 |
| Bil                       | Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat                      | Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/Kecacatan | Pembetulan (jika berkaitan) | Tindakan Pembetulan yang Diambil                           | PYB*                                                              | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
| 19.                       | Nisbah pelajar dan pensyarah melebihi daripada saranan oleh UPM | Kekurangan pensyarah                            | -                           | Memastikan pensyarah yang tamat cuti belajar mula mengajar | Timbalan Dekan (Akademik) Fakulti Bioteknologi & Sains Biomolekul | -                                  | Semester Pertama 2011-2012                      |

| <b>(2) SISWAZAH</b> |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                          |                                                                                       |                                           |                                                        |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>          | <b>Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat</b>                                                                                                   | <b>Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Pembetulan (jika berkaitan)</b>                                                                                                                                                          | <b>Tindakan Pembetulan yang Diambil</b>                                                                  | <b>PYB*</b>                                                                           | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 1.                  | SPS menerima maklum balas keputusan saringan permohonan calon dari Fakulti/Institut <b>melebihi</b> tempoh 30 hari selepas borang lengkap diterima. | <ul style="list-style-type: none"> <li>JK Pengajian Siswazah Fakulti tidak menyelaraskan tarikh Mesyuarat Pengambilan peringkat Fakulti dengan tarikh Mesyuarat JK Kecil Pengambilan Pelajar Siswazah di SPS, telah menyebabkan berlakunya kelewatan penghantaran maklumbalas ke SPS</li> <li>FPP menjalankan kaedah temuduga memerlukan masa lebih panjang untuk proses permohonan calon.</li> </ul> | a) Mesyuarat JK Pengajian Siswazah perlu dijalankan sebelum Mesyuarat JK Kecil Pengambilan Pelajar Siswazah.<br>b) Fakulti menjadualkan tarikh temu duga sebaik sahaja menerima permohonan. | Fakulti merujuk Takwim Mesyuarat JK Pengambilan Pelajar Siswazah yang telah diedarkan.                   | FP, FPP, FEM                                                                          | -                                         | Akan dilihat kesannya pada akhir Semester 1 2011/2012. |
| 2.                  | Perakuan ke atas permohonan <b>penangguhan semester</b> dibuat melebihi tempoh seminggu daripada tarikh mohon di dalam i-GIMS.                      | Proses perakuan/sokongan oleh penyelia/TD (S)/TP ke atas permohonan penangguhan pengajian pelajar lewat dibuat.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | TD (S)/TP dan Pegawai Tadbir Siswazah di PTJ perlu tingkatan pemantauan ke atas permohonan penangguhan pengajian pelajar.                                                                   | Ketua PTJ/TD (S)/TP pantau pensyarah terlibat dan bincangkan isu pada mesyuarat Jabatan/Fakulti/Institut | FP, FK, FBSB, FEP, FPAS, FSKTM, FPP, FSTM, FRSB, FSPM, INSPER, ITMA, IPPH, IPSAS, ITA | -                                         | Akan dilihat kesannya pada akhir Semester 1 2011/2012. |

| (2) SISWAZAH |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                       |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                  |                                    |                                                        |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Bil          | Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat                                                                                                                                 | Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan                                                                      | Pembetulan (jika berkaitan)                                                                                             | Tindakan Pembetulan yang Diambil                                                                                                                                                                                                    | PYB*                                                                             | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)        |
| 3.           | Perakuan ke atas permohonan <b>pelanjutan tempoh pengajian</b> dibuat melebihi tempoh seminggu daripada tarikh mohon di dalam i-GIMS.                                      | Proses perakuan/sokongan oleh penyelia/TD (S)/TP ke atas permohonan pelanjutan tempoh pengajian pelajar lewat dibuat. | TD (S)/TP dan Pegawai Tadbir Siswazah di PTJ perlu tingkatan pemantauan ke atas permohonan pelanjutan tempoh pengajian. | Ketua PTJ/TD (S)/TP pantau pensyarah terlibat dan bincangkan isu pada mesyuarat jabatan/Fakulti/Institut                                                                                                                            | FP,FK , FBSB,FEP, FPAS, FPP, FEM, FSTM, FSKTM FSPM, IBS, ITMA, INSPER, IPPH, ITA | -                                  | Akan dilihat kesannya pada akhir Semester 1 2011/2012. |
| 4.           | Empat (4) Rancangan Pengajaran Kursus yang <b>tidak disahkan</b> ialah:<br>• FHH5506<br>• FHH5510<br>• FHR5602<br>• FHU5207                                                | Kurang pemantauan dan semakan dibuat diperingkat Ketua Jabatan/TD Siswazah.                                           | Rancangan pengajaran kursus perlu disemak dan disahkan oleh TD Siswazah                                                 | Pemantauan oleh ketua Jabatan akan dilaksanakan bagi memastikan semua RP disahkan oleh TD Siswazah.                                                                                                                                 | FH                                                                               | -                                  | Akan dilihat kesannya pada akhir Semester 1 2011/2012. |
| 5.           | Nota Kuliah <b>tidak ditemui</b> dalam Fail Kursus:<br>• KBP5500<br>• PRT5201<br>• GSM5130                                                                                 | Pensyarah kurang tidak mengambil berat/kurang peka tentang keperluan rekod kualiti yang perlu dilengkapkan.           | Fail kursus dilengkapkan.                                                                                               | Memberi peringatan kepada pengajar kursus dengan merujuk kepada senarai semak rekod kualiti yang perlu dilengkapkan.                                                                                                                | FP                                                                               | -                                  | Akan dilihat kesannya pada akhir Semester 1 2011/2012. |
| 6.           | Urusan rekod fail siswazah sebelum ini diletakkan di bawah seliaan jabatan dan didapati kebanyakan fail siswazah rekod berkenaan <b>tidak lengkap/ tidak dikemaskini</b> . | Kurang pemantauan dan semakan kecukupan rekod kualiti dalam fail siswazah.                                            | Fail siswazah dilengkapkan.                                                                                             | Mulai semester Kedua 2010/2011, kesemua fail siswazah diletakkan di pejabat TDPI bagi memudahkan pemantauan secara berkala. Selain daripada itu, unit siswazah fakulti telah menambah staf untuk melicinkan lagi urusan pentadbiran | FH                                                                               | Ya                                 | -                                                      |

| <b>(2) SISWAZAH</b> |                                                                                                                                                                             |                                                                                         |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                           |             |                                           |                                                        |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>          | <b>Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat</b>                                                                                                                           | <b>Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>                                 | <b>Pembetulan (jika berkaitan)</b>                                                                                 | <b>Tindakan Pembetulan yang Diambil</b>                                                                                                                                   | <b>PYB*</b> | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
|                     |                                                                                                                                                                             |                                                                                         |                                                                                                                    | siswazah (Peg. Tadbir & PTPO kontrak)                                                                                                                                     |             |                                           |                                                        |
| 7.                  | Daripada laporan penilaian pengajaran bagi Semester Kedua 2010/2011 mendapati masih terdapat pelajar yang tidak melaksanakan penilaian pengajaran ke atas pensyarah kursus. | Kurang kesedaran tentang penilaian pengajaran ke atas pensyarah dalam kalangan pelajar. | Telah mengeluarkan surat kepada semua pensyarah agar memastikan kesemua pelajar melaksanakan penilaian pengajaran. | PTJ perlu mengambil inisiatif (naikkan poster, emel peringatan, memberi penerangan) untuk menarik perhatian pelajar tentang kepentingan pelaksanaan penilaian pengajaran. | FH          | -                                         | Akan dilihat kesannya Semester 1 2011/2012.            |

| (3) PENYELIDIKAN DAN INOVASI |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                               |                                    |                                    |                                                 |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Bil                          | Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat                                                                                                                                                                                                                 | Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan                                                                                                                                                                                          | Pembetulan (jika berkaitan)                                                                                                                          | Tindakan Pembetulan yang Diambil                                                                                                                                              | PYB*                               | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
| 1.                           | Terdapat penyelidik yang mengemukakan laporan kemajuan penyelidikan tidak dalam tempoh yang ditetapkan.                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaedah pemantauan oleh Timbalan Dekan/ Timbalan Pengarah kurang berkesan</li> <li>• Tidak memberi keutamaan dalam penghantaran dan penyediaan laporan mengikut tempoh yang ditetapkan</li> </ul> | Penyelidik sedia dan hantar laporan                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantapkan kaedah/garis panduan pemantauan yang lebih berkesan</li> <li>• Melaporkan dalam Mesyuarat JK Kerja Penyelidikan</li> </ul> | KP TNCPI<br><br>PGH RMC            | -                                  | Januari 2012                                    |
| 2.                           | Didapati item-item di dalam senarai semak fail penyelidikan tidak dimasukkan kedalam fail:-<br>- Tiada surat-menyurat<br>- Kertas cadangan penyelidikan muktamad<br>- Tiada kontrak perjanjian<br>- Tiada borang permohonan keperluan sumber penyelidikan. | Kurang semakan terhadap Fail Penyelidikan                                                                                                                                                                                                 | Rekod kualiti yang berkaitan telah dimasukkan ke dalam fail. Terdapat rekod kualiti yang tidak berkaitan bagi sesuatu geran memang tiada dalam fail. | Telah menyediakan jadual semakan berkala untuk memastikan semua penyelidik menghantar laporan yang dikehendaki. Semua item disimpan dalam fail penyelidikan sahaja.           | Timbalan Dekan / Timbalan Pengarah | -                                  | September 2011                                  |
| 3.                           | Penyelidikan dijalankan tidak mengikut <i>milestone</i>                                                                                                                                                                                                    | Dana penyelidikan lewat diterima/masuk                                                                                                                                                                                                    | -                                                                                                                                                    | Pinda carta perbatuan penyelidikan selepas mendapat dana dan laksanakan penyelidikan mengikut carta perbatuan yang telah dipinda                                              | Penyelidik                         | -                                  | Mei 2012                                        |

| PROSES SOKONGAN          |                                                                                                                  |                                                  |                             |                                                                                   |         |                                    |                                                 |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| (1) PENGURUSAN PELANGGAN |                                                                                                                  |                                                  |                             |                                                                                   |         |                                    |                                                 |
| Bil                      | Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat                                                                       | Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan | Pembetulan (jika berkaitan) | Tindakan Pembetulan yang Diambil                                                  | PYB*    | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
| 1.                       | Tidak menepati tempoh yang diperlukan oleh prosedur. Contoh: melebihi 2 hari memberi notifikasi kepada pelanggan | Kurang pemantauan                                | -                           | Membangunkan sistem e-Respons. Sistem akan diguna pakai pada bulan September 2011 | Marcomm | -                                  | Disember 2011                                   |

| (2) LATIHAN |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                            |                                                                              |                                                                                                                        |                                  |                                    |                                                 |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Bil         | Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat                                                                                                                            | Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan                                                                           | Pembetulan (jika berkaitan)                                                  | Tindakan Pembetulan yang Diambil                                                                                       | PYB*                             | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
| 1.          | Penilaian keberkesanan latihan tidak dijalankan sebagaimana yang dikehendaki dalam prosedur                                                                           | Staf tidak dapat menumpukan kepada tugas tersebut kerana terlibat dalam pelaksanaan latihan lain anjuran Pejabat Pendaftar | Menjalankan penilaian keberkesanan yang belum dilaksanakan                   | Menstruktur semula tugas staf di mana staf diberi tanggungjawab utama untuk menjalankan penilaian keberkesanan latihan | Penyelaras Latihan Staf          | -                                  | September 2011                                  |
| 2.          | Borang Penilaian Keberkesanan Latihan, SOK/LAT/Br02/LATIHAN 05 tidak dikemaskini selaras dengan pengemaskinian Prosedur Pengurusan Latihan Staf UPM, UPM/SOK/LAT/P001 | Tidak menjalankan <i>cross check</i> antara prosedur dan borang                                                            | Pinda borang berkenaan                                                       | Menjalankan semakan dokumen secara menyeluruh bagi memastikan semua borang dipinda mengikut keperluan prosedur         | Penyelaras Latihan Staf UPM      | -                                  | Tarikh kuatkuasa dokumen akan datang            |
| 3.          | Tidak menyediakan takwim latihan staf PTJ bagi tahun 2011 di Bahagian Akademik                                                                                        | 1. Tidak faham dengan prosedur<br>2. Tiada pemantauan                                                                      | 1. Edar borang kajian keperluan latihan<br>2. Sediakan takwim Jan – Dis 2011 | Sediakan jadual pemantauan                                                                                             | Timbalan Penyelaras Latihan Staf | -                                  | Disember 2011                                   |

| (3) PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN |                                                                                                                    |                                                                                                                                                |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |                                    |                                                 |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Bil                                                  | Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat                                                                         | Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan                                                                                               | Pembetulan (jika berkaitan) | Tindakan Pembetulan yang Diambil                                                                                                                                                                                                                                                            | PYB*       | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
| 1.                                                   | Pelaksanaan Prosedur Penyelenggaraan Baik Pulih dan Prosedur Penyelenggaraan Berkala tidak dilaksanakan sepenuhnya | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kurang pemahaman mengenai prosedur SPK</li> <li>Kurang pemantauan dalam pelaksanaan prosedur</li> </ul> | -                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengadakan sesi taklimat dengan memanggil semua juruteknik dan staf yang melaksanakan urusan penyelenggaraan peralatan/infrastruktur dan kenderaan di PTJ</li> <li>Peneraju Proses melaksanakan pemantauan secara berterusan di semua PTJ</li> </ul> | TWP PP/PTJ | Tidak                              | 29 Julai 2011                                   |

| <b>(4) PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |                                                                                                                                                                                                                                |                    |                                           |                                                        |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>                           | <b>Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat</b>                                                                                                                                                                                                               | <b>Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>                                                                                                                                                                                          | <b>Pembetulan (jika berkaitan)</b> | <b>Tindakan Pembetulan yang Diambil</b>                                                                                                                                                                                        | <b>PYB*</b>        | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 1.                                   | Prosedur pelantikan secara kontrak pensyarah, guru bahasa dan skim perkhidmatan dalaman akademik upm didapati terdapat perubahan pada arahan / proses kerja tetapi tidak dibuat pindaan pada prosedur berdasarkan keputusan jawatankuasa pengurusan universiti. | tiada pindaan dokumen dilakukan walaupun arahan baru/ keputusan jawatankuasa pengurusan universiti telah diterima pada 17/03/2011                                                                                                                | -                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>pindaan dokumen/ prosedur pelantikan secara kontrak pensyarah guru bahasa dan skim perkhidmatan dalaman akademik UPM.</li> <li>pemakluman kepada PTJ tentang pindaan dokumen</li> </ul> | Seksyen Pelantikan | Ya                                        |                                                        |
| 2.                                   | Didapati pelaksanaan prosedur pelantikan staf kontrak (bukan akademik) di PTJ tidak mematuhi langkah 7.3.1. yang telah ditetapkan.                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiada pemantauan proses di peringkat Pejabat Pendaftar</li> <li>beri peringatan kepada pelaksana</li> <li>tiada tempoh masa untuk kelulusan di peringkat Pejabat Pendaftar dalam langkah 7.3.1</li> </ul> | -                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>semak semula daripada dokumen/ prosedur dengan memasukan elemen pengukuhan tempoh masa</li> <li>maklum pada PTJ tentang pindaan dokumen.</li> </ul>                                     | Seksyen Pelantikan | Ya                                        |                                                        |

| <b>(5) PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN</b> |                                                             |                                                                                                |                                    |                                                                                                                                                                                                 |                   |                                           |                                                        |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>                                                | <b>Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat</b>           | <b>Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>                                        | <b>Pembetulan (jika berkaitan)</b> | <b>Tindakan Pembetulan yang Diambil</b>                                                                                                                                                         | <b>PYB*</b>       | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 1.                                                        | Pelupusan sisa terjadual secara berpusat tidak dilaksanakan | kekangan dari segi peruntukan (peruntukan telah diluluskan di peringkat pengurusan universiti) | -                                  | Mendapatkan peruntukan sebenar untuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melantik kontraktor pelupusan</li> <li>• Menaiktaraf stor pelupusan</li> <li>• Membayar kos pelupusan</li> </ul> | PPKKP / Bendahari | Ya                                        |                                                        |

| <b>(1) PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI)</b> |                                                   |                                                         |                                    |                                           |                             |                                           |                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>                                                               | <b>Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat</b> | <b>Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan</b> | <b>Pembetulan (jika berkaitan)</b> | <b>Tindakan Pembetulan yang Diambil</b>   | <b>PYB*</b>                 | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 1.                                                                       | Laporan penilaian aktiviti pelajar                | Kurang maklumat terkini berkaitan prosedur              | Mengisi borang penilaian           | Pindaan ke atas Prosedur Aktiviti Pelajar | Seksyen Pembangunan Pelajar | Ya                                        |                                                        |

| (2) PEJABAT PENDAFTAR |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                             |                                                                                                                          |                                           |                                    |                                                            |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Bil                   | Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat                                                                                                         | Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Pembetulan (jika berkaitan) | Tindakan Pembetulan yang Diambil                                                                                         | PYB*                                      | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)            |
| 1.                    | Tidak merekodkan Baikpulih Sistem Aplikasi, Baikpulih Pangkalan Data, Penyelenggaraan Pangkalan Data; dan Penyelenggaraan Sistem Aplikasi.         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiada kesedaran berkenaan borang yang perlu digunakan daripada peneraju proses.</li> <li>Kurang pemahaman berkenaan penggunaan dokumen yang berkuatkuasa.</li> </ul>                                                                                                                         |                             | Mengikuti latihan yang dianjurkan oleh peneraju proses pada 05 dan 06 Mei 2011 bagi mendapatkan penjelasan lebih lanjut. | Seksyen Teknologi Maklumat dan Komunikasi | Ya                                 | -                                                          |
| 2.                    | Pegawai yang cuti pelajar telah menggunakan borang 'progress report of student' yang tidak terkini iaitu yang telah dikuatkuasakan pada 3 jun 2011 | <ul style="list-style-type: none"> <li>TOB10 – borang <i>progress report</i> untuk semester 2/2010 untuk tahun 3 pengajian</li> <li>T01399 – borang <i>progress report</i> semester 2/2010 (tahun 1 pengajian)</li> <li>seksyen tidak memaklumkan kepada pegawai yang bercuti belajar tentang penggunaan borang terkini.</li> </ul> | -                           | membuat makluman kepada pegawai cuti belajar tentang penggunaan borang yang baru dikuatkuasa pada 03/01/2011             | Seksyen Latihan (Akademik)                | -                                  | 8/8/2011 (Dalam proses pengumpulan emel staf cuti belajar) |
| 3.                    | Aktiviti proses kenaikan pangkat dijalankan tidak mengikut prosedur yang berkuatkuasa                                                              | Pelaksanaan proses tidak dibuat mengikut apa yang telah didokumenkan                                                                                                                                                                                                                                                                | -                           | Pengisian borang CPD untuk perubahan kepada prosedur yang terlibat.                                                      | Seksyen Kenaikan Pangkat                  | Ya                                 |                                                            |

| (2) PEJABAT PENDAFTAR |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                             |                                                                                                                                    |                              |                                    |                                                 |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Bil                   | Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat                                                                      | Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Pembetulan (jika berkaitan) | Tindakan Pembetulan yang Diambil                                                                                                   | PYB*                         | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
| 4.                    | Borang <i>online</i> bagi sistem kenaikan pangkat bukan akademik tidak dikemaskini dengan borang terbaru.       | Borang terkini tidak dimuat turun di dalam sistem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | -                           | Pemakluman kepada Bahagian Jaminan Kualiti untuk dimajukan kepada Seksyen ICT borang terkini. ( <b>Memo Bertarikh 20.6.2011.</b> ) | Bahagian Jaminan Kualiti UPM | Ya                                 |                                                 |
| 5.                    | Log Pemantauan Kenaikan Pangkat bagi Profesor telah ditambah baik tetapi tidak dibuat cadangan pindaan dokumen. | Staf tidak <i>aware</i> prosedur perubahan tersebut.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | -                           | Pengisian borang CPD untuk perubahan kepada log yang terlibat                                                                      | Seksyen Kenaikan Pangkat     | Ya                                 |                                                 |
| 6.                    | Fakulti tidak <i>aware</i> borang yang berkuatkuasa                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Borang laporan Dekan/Ketua Jabatan kenaikan pangkat ke jawatan profesor</li> <li>Borang skor markah kriteria kenaikan pangkat ke jawatan profesor – kluster sains, pertanian dan teknikal</li> <li>Borang skor markah kriteria kenaikan pangkat ke jawatan profesor madya – kluster sains, pertanian dan teknikal.</li> </ul> | -                           | Memo peringatan kepada semua pentadbir fakulti tentang penggunaan borang terkini.                                                  | Seksyen Kenaikan Pangkat     | Ya                                 |                                                 |

| <b>(3) PEJABAT BENDAHARI</b> |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                      |                                       |                                                                                                                                                                                                                                            |                              |                                           |                                                        |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>                   | <b>Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat</b>                                                                                                  | <b>Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/Kecacatan</b>                                                                                               | <b>Pembetulan (jika berkaitan)</b>    | <b>Tindakan Pembetulan yang Diambil</b>                                                                                                                                                                                                    | <b>PYB*</b>                  | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 1.                           | Cek tidak ditunaikan sehingga tamat tempoh sah laku                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>kesilapan alamat</li> <li>kesilapan no akaun</li> <li>kesilapan ejaan nama</li> </ul>                         | Keluarkan semula cek baru             | pelaksanaan proses pembayaran secara elektronik (EFT) dibangunkan bagi memudahkan urusan transaksi yang lebih berkesan                                                                                                                     | Seksyen Perakaunan           | -                                         | Akhir Disember 2011                                    |
| 2.                           | Baucer bank deraf tidak dibuat dalam bulan yang sama, bank deraf dikeluarkan kerana staf tidak menyemak daftar bank deraf pada akhir bulan Januari | Semakan tidak dibuat                                                                                                                                 | Menyediakan baucer bayaran bank deraf | Memberi peringatan kepada staf membuat semakan bank deraf pada setiap bulan                                                                                                                                                                | Seksyen Kewangan Pembangunan | Ya                                        |                                                        |
| 3.                           | Cek tidak dapat ditunaikan kerana salah nama penerima                                                                                              | Semakan tidak dibuat                                                                                                                                 | Batalkan cek dan keluarkan cek baru   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Memberi latihan kepada staf supaya semakan dapat dibuat dengan teliti</li> <li>Menentukan pegawai yang mengesahkan semakan telah dibuat</li> </ul>                                                  | Zon Kewangan /Seksyen        | -                                         | Akhir September 2011                                   |
| 4.                           | Cek tidak diterima oleh pembekal                                                                                                                   | Salah alamat penerima. Semakan tidak dilakukan dengan teliti semasa proses pembayaran kerana alamat pada baucer tidak sama dengan alamat pada invois | Batalkan cek dan keluarkan cek baru   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Maklumkan kepada pembekal untuk kemaskini alamat di seksyen perolehan. ID baru (SC000037) 'Closed ID' lama. (SC000038)</li> <li>Menentukan pegawai yang mengesahkan semakan telah dibuat</li> </ul> | Zon Kewangan /Seksyen        | -                                         | Akhir September 2011                                   |

| <b>(3) PEJABAT BENDAHARI</b> |                                                                                                                 |                                                                           |                                                                                                                     |                                                                                                                                              |                            |                                           |                                                        |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>                   | <b>Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat</b>                                                               | <b>Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>                   | <b>Pembetulan (jika berkaitan)</b>                                                                                  | <b>Tindakan Pembetulan yang Diambil</b>                                                                                                      | <b>PYB*</b>                | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 5.                           | Meluluskan tuntutan pensyarah melalui e-claim pada projek yang telah ditutup                                    | Semakan tidak dilakukan dengan teliti                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• batalkan cek</li> <li>• buat tuntutan jika cek telah ditunaikan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Staf membuat semakan</li> <li>• Menentukan pegawai yang mengesahkan semakan telah dibuat</li> </ul> | Zon Kewangan /Seksyen      | -                                         | Akhir September 2011                                   |
| 6.                           | Cek bayaran telah dibuat dua kali                                                                               | PTJ menggunakan no. rujukan borang yang berlainan bagi tuntutan yang sama | Batalkan cek                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PTJ membuat semakan</li> <li>• Pegawai Zon/seksyen membuat semakan</li> </ul>                       | PTJ/ Zon Kewangan /Seksyen | -                                         | Akhir September 2011                                   |
| 7.                           | Baucer bank deraf untuk elaun cuti belajar Puan Umami Hani Abdullah keluar cek kerana staf tidak menukar pay ID | Tiada semakan                                                             | Batalkan cek                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Staf membuat semakan</li> <li>• Menentukan pegawai yang mengesahkan semakan telah dibuat</li> </ul> | Zon Kewangan /Seksyen      | -                                         | Akhir September 2011                                   |

| <b>(4) PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                        |                                           |                                                        |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>                                 | <b>Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>                                                                                                                                                                                                                 | <b>Pembetulan (jika berkaitan)</b>                                                                                                                                                                                                | <b>Tindakan Pembetulan yang Diambil</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>PYB*</b>                            | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 1.                                         | Didapati tesis untuk Perpustakaan Perubatan dan Sains Kesihatan, Perpustakaan Perubatan Veterinar dan Perpustakaan Kejuruteraan dan Senibina telah dihantar ke Bahagian Koleksi Khas (BKK) dan dicop hak milik 'PSAS'. Antaranya:<br>1. Ala Raad Hussien (GS22241) 1/697468<br>2. Yaaqob Ali Ahmed Qasem (GS21090) 1/697469<br>3. Noraniza Binti Mohd Adzahan (GS15134) 1/697446<br>4. Aida Zarfeshani (GS20016) 1/697504<br>5. Khaw Wan- Fei (GS19296) 1/697505 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiada semakan ke atas bahan sebelum proses identifikasi</li> <li>• Tiada penyeliaan (sebelum/selepas) proses</li> <li>• Tiada penanda pada bahan (mengikut koleksi)</li> <li>• Proses tidak jelas/lengkap (dokumen)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memadam cop hak milik 'Perpustakaan Sultan Abdul Samad' – 5 tempat</li> <li>• Menghantar bahan ke PPSK/PPV/PKSB</li> </ul> <p>(Rujuk Log OPR/PSAS/BL01/PBK)</p> <p>Tarikh: 23/6/2011</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buat pindaan dokumen (Arahan kerja Penerimaan hadiah) (Rujuk Lampiran B)</li> <li>• Taklimat makluman untuk proses yang ditambahbaik (Lampiran C)</li> <li>• Letakkan penanda pada bahan mengikut koleksi</li> <li>• Buat semakan /penyeliaan sebelum/selepas proses</li> </ul> | Pustaka-<br>wan<br>Perolehan<br>Hadiah | Ya                                        | -                                                      |
| 2.                                         | Nombor panggilan buku dalam Sistem Virtua tidak sama dengan label pada tulang buku (salah label) iaitu:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tiada semakan semula/menyeluruh pada bahan selepas proses tampal label nombor panggilan yang dilakukan                                                                                                                                                                  | Membuat pembetulan nombor panggilan pada label bahan dan membuat semakan semula                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat semakan semula/menyeluruh pada bahan sebelum dihantar ke bahagian yang berkenaan</li> </ul>                                                                                                                                                                             | Penyelaras Pengkatalogan               | Ya                                        | -                                                      |

| <b>(4) PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                         |                                    |                                                                                                                                 |             |                                           |                                                        |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>                                 | <b>Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat</b>                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan</b> | <b>Pembetulan (jika berkaitan)</b> | <b>Tindakan Pembetulan yang Diambil</b>                                                                                         | <b>PYB*</b> | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
|                                            | No. panggilan dalam sistem Virtua:<br>1. TX543N186<br>2. TK7871.85 M425 2008<br>3. TP786 P117 2009<br>4. TA418.9 N35 -117 2009<br>5. TP786 -117 2009<br><br>Label pada buku<br>1. TX543 N183 NO.14<br>2. TK 7871.85 P963<br>3. TP 786 A244<br>4. TA 418.9 N35 N186<br>5. TP786 D457 | oleh pelajar praktikal                                  |                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hanya taklimat sahaja diberikan kepada pelajar praktikal untuk proses melabel</li> </ul> |             |                                           |                                                        |

| <b>(5) PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI</b> |                                                                |                                                                                                    |                                    |                                                                                                                                                                                                                   |                              |                                           |                                                        |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>                            | <b>Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat</b>              | <b>Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>                                            | <b>Pembetulan (jika berkaitan)</b> | <b>Tindakan Pembetulan yang Diambil</b>                                                                                                                                                                           | <b>PYB*</b>                  | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 1.                                    | Didapati ubat/bekalan di dalam troli kecemasan tidak mencukupi | Tiada tarikh luput 1/5 Dext. Saline disertakan dalam borang pengeluaran bekalan bagi baki di stor. | -                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Staf di bahagian stor ubat hendaklah mencatat tarikh luput bekalan di bahagian "baki di stor" pada borang pengeluaran bekalan. telah menghantar borang cadangan</li> </ul> | Raja Nuteh<br>Hawa Raja Omar | Ya                                        |                                                        |

| (5) PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                    |                                                 |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Bil                            | Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat                                                                                  | Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan                                                                                                                                                                                                                                                   | Pembetulan (jika berkaitan) | Tindakan Pembetulan yang Diambil                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | PYB*                    | Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak) | Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai) |
|                                |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                             | <p>pindaan dokumen untuk penambahbaikan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan <i>stocktake</i> di bilik rawatan pada masa yang sama dengan farmasi pada hujung minggu terakhir setiap bulan.</li> <li>Pemantauan setiap bulan oleh Ketua Unit bagi bekalan ubat dan ubat di troli kecemasan oleh Ketua Seksyen.</li> </ul> |                         |                                    |                                                 |
| 2.                             | Terdapat beberapa peralatan perubatan yang masih tiada pengesahan tindakan pembaikan yang telah dilaporkan sejak tahun 2009 | <p>Tiada semakan Fail Kerosakan Peralatan Perubatan Dan Kemudahan Infrastruktur (UPM/PEND/PKU/KEW/ Kerosakan Perubatan Dalaman Jilid 2)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Analog BP set (6 set)</li> <li>Sterilizer</li> <li>ECG</li> <li>Sonopuls 491</li> <li>Micro- pipette</li> </ol> | -                           | Fail Kerosakan Peralatan Perubatan Dan Kemudahan Infrastruktur (UPM/PEND/PKU/KEW/ KEROSAKAN PERUBATAN DALAMAN JILID 2) disemak secara bulanan oleh penyelia.                                                                                                                                                                               | Azuan Halif Abdul Majid | Ya                                 |                                                 |

| <b>(6) PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK</b> |                                                   |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                       |             |                                           |                                                        |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>                            | <b>Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat</b> | <b>Punca Penyebab Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan</b>                                         | <b>Pembetulan (jika berkaitan)</b>                                                                                                                                                                                            | <b>Tindakan Pembetulan yang Diambil</b>                                                                                                               | <b>PYB*</b> | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 1.                                    | Kawalan dokumen (4.2.3)                           | Tiada kesedaran di kalangan staf tentang keperluan menyelaraskan no. rujukan surat dan kod fail | Halang penggunaan: Semua staf yang mengeluarkan surat diarahkan menggunakan no. rujukan baharu berdasarkan kod fail di dalam rekod kualiti prosedur skop pengurusan, proses utama, sokongan dan operasi perkhidmatan sokongan | Makluman, hebahan dan pengumuman menggunakan no. Rujukan baharu selaras dengan kod fail melalui memo, emel dan Buletin Putranet bertarikh 17 jun 2011 | TPKD CADE   | Ya                                        |                                                        |

## **LAMPIRAN 7**

**CADANGAN PENAMBAHBAIKAN**

| <b>PROSES PERKHIDMATAN UTAMA (PU)</b> |                          |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                 |                                                                                                                                                |                                           |                                                        |
|---------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>(1) PRA SISWAZAH</b>               |                          |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                 |                                                                                                                                                |                                           |                                                        |
| <b>Bil</b>                            | <b>Tarikh Terima OFI</b> | <b>Keterangan OFI</b>                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadangan Diterima</li> <li>• Tidak Diterima</li> </ul> | <b>Pelaksanaan Tindakan</b>                                                                                                                    | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 1.                                    | 10 Mei 2011              | Dicadangkan semakan semula dokumen SPK bagi proses untuk Program Doktor Perubatan ini kerana jumlah borang prasiswazah yang banyak adalah daripada Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan | Cadangan Diterima                                                                               | Membuat pindaan pada prosedur, arahan kerja, garis panduan dan borang yang digunakan dan menggabungkan dokumen yang boleh digunapakai bersama. | Tidak                                     | Akhir Ogos 2011                                        |

| <b>(2) SISWAZAH</b> |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                 |                             |                                           |                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>          | <b>Tarikh Terima OFI</b> | <b>Keterangan OFI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadangan Diterima</li> <li>• Tidak Diterima</li> </ul> | <b>Pelaksanaan Tindakan</b> | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b>                                                                                                                           |
| 1.                  | 27.06.2011               | <p><b>Isu:</b> Tiadanya polisi pengurusan rekod pelajar lama (sebelum sistem i-GIMS) dan terhadapnya ruang penyimpanan fail menyebabkan pengelolaan fail/rekod kurang berkesan menyebabkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fail pelajar (lama) tidak dapat dikesan/hilang akibat terhadapnya ruangan simpanan dan tiadanya sistem penyimpanan setempat.</li> <li>• Menggugat kepercayaan pelanggan terhadap UPM sebagai pemegang data/harta intelek pelajar.</li> </ul> <p><b>Cadangan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UPM membangunkan polisi pengurusan maklumat ;</li> <li>• UPM memberi peruntukan kewangan untuk membangunkan sistem pendigitalan maklumat.</li> </ul> | -                                                                                               | -                           | -                                         | <p> Memohon pertimbangan mesyuarat MSP UPM</p> <p><b>* Memerlukan peruntukan kewangan</b></p> |
| 2.                  | 27.06.2011               | <p><b>Isu:</b> Jangkaan berkurangnya sumber geran penyelidikan dan peruntukan untuk mengadakan aktiviti promosi/pemasaran program pengajian siswazah berkemungkinan akan menjejaskan bilangan pengambilan/enrolmen/graduan siswazah UPM pada masa akan datang.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | -                                                                                               | -                           | -                                         |                                                                                                                                                                                  |

| <b>(2) SISWAZAH</b> |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                 |                             |                                           |                                                                                                    |
|---------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>          | <b>Tarikh Terima OFI</b> | <b>Keterangan OFI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadangan Diterima</li> <li>• Tidak Diterima</li> </ul> | <b>Pelaksanaan Tindakan</b> | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b>                                             |
|                     |                          | <b>Cadangan:</b><br>UPM memperuntukkan budget khas untuk menggiatkan aktiviti pemasaran dan promosi program pengajian siswazah di luar dan dalam Negara.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                 |                             |                                           | <div>■</div> Memohon pertimbangan mesyuarat MSP UPM<br><br>* <b>Memerlukan peruntukan kewangan</b> |
| 3.                  | 27.06.2011               | <b>Isu:</b><br>Peruntukan bayaran honorarium Pemeriksa Tesis tidak mencukupi dan peruntukan lewat diperoleh dari pihak Bendahari UPM (agihan peruntukan Belanja Mengurus dua (2) kali setahun bermula 2010)<br><br><b>Kesan:</b><br>Bayaran tertunggak/lewat boleh menjejaskan kepercayaan Pemeriksa Tesis kepada UPM dan menjejaskan perkhidmatan yang diberikan oleh Pemeriksa.<br><br><b>Cadangan:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mewujudkan vot khas untuk bayaran honorarium Pemeriksa Tesis dengan peruntukan yang mencukupi bagi membolehkan bayaran diproses secara berterusan (Jan-Dis).</li> </ul> | -                                                                                               | -                           | -                                         | <div>■</div> Memohon pertimbangan mesyuarat MSP UPM<br><br>* <b>Memerlukan peruntukan kewangan</b> |

| <b>(2) SISWAZAH</b> |                          |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                 |                             |                                           |                                                        |
|---------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>          | <b>Tarikh Terima OFI</b> | <b>Keterangan OFI</b>                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadangan Diterima</li> <li>• Tidak Diterima</li> </ul> | <b>Pelaksanaan Tindakan</b> | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 4.                  | 27.06.2011               | Usaha meningkatkan keberkesanan pelaksanaan SPK pengajian siswazah di peringkat PTJ. Dicapai diwujudkan Jawatankuasa semakan keberkesanan SPK pengajian siswazah di peringkat PTJ sebagai mekanisme pemantauan dalaman. | -                                                                                               | -                           | -                                         |                                                        |

| <b>PROSES SOKONGAN (SOK)</b>    |                          |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                 |                                                                                                       |                                           |                                                        |
|---------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>(1) PENGURUSAN PELANGGAN</b> |                          |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                 |                                                                                                       |                                           |                                                        |
| <b>Bil</b>                      | <b>Tarikh Terima OFI</b> | <b>Keterangan OFI</b>                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadangan Diterima</li> <li>• Tidak Diterima</li> </ul> | <b>Pelaksanaan Tindakan</b>                                                                           | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 1                               | 21.4.2011                | Penambahbaikan pada soalan kajian kepuasan pelanggan yang sedia ada seperti skala pengukuran dipinda kepada:<br>0 – tidak berkaitan<br>1 – sangat tidak memuaskan<br>2 – tidak memuaskan<br>3 – sederhana<br>4 – memuaskan<br>5 – sangat memuaskan | Cadangan diterima                                                                               | Meminda dokumen tersebut seperti yang telah diperakukan oleh mesyuarat JKSK Skop Pengurusan Pelanggan | Ya                                        | 10 Ogos 2011                                           |

| <b>PROSES SOKONGAN (SOK)</b>    |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                                        |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>(1) PENGURUSAN PELANGGAN</b> |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                                        |
| <b>Bil</b>                      | <b>Tarikh Terima OFI</b> | <b>Keterangan OFI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadangan Diterima</li> <li>• Tidak Diterima</li> </ul> | <b>Pelaksanaan Tindakan</b>                                                                                                                                                                                             | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 2                               | 21.4.2011                | <p>Pelaksanaan kajian kepuasan pelanggan khusus mengikut fungsi PTJ yang telah dikenal pasti di peringkat pengurusan Universiti.</p> <p><u>Contoh:</u><br/>                     Pejabat Pendaftar – <i>Staff Satisfaction Index</i><br/>                     Bendahari – <i>Customer Satisfaction Index on Financial Services</i><br/>                     Perpustakaan – <i>Customer Satisfaction Index (on services: journal, books and others)</i><br/>                     Pejabat TNC (JIM) – <i>Employers Satisfaction Index</i><br/>                     Pejabat TNC (HEPA) – <i>Overall Students' Satisfaction Index</i></p> | Cadangan diterima                                                                               | Mengedarkan soalan kajian yang spesifik kepada pelanggan mengikut kumpulan sasaran yang telah ditetapkan oleh PTJ berkenaan iaitu Bendahari, Pejabat TNC (JIM), Pejabat TNC (HEPA), Pejabat Pendaftar, dan Perpustakaan | Ya                                        | Disember 2011                                          |
| 3                               | 21.7.2011                | Pelaksanaan Kajian Kepuasan Pelanggan kali kedua bagi tahun 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cadangan diterima                                                                               | Mengedarkan soalan kajian yang baru kepada pelanggan melalui elektronik                                                                                                                                                 | Ya                                        | Disember 2011                                          |

| <b>OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN</b> |                          |                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                           |                                                        |
|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>(1) PEJABAT NAIB CANSELOR</b>     |                          |                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                           |                                                        |
| <b>Bil</b>                           | <b>Tarikh Terima OFI</b> | <b>Keterangan OFI</b>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadangan Diterima</li> <li>• Tidak Diterima</li> </ul> | <b>Pelaksanaan Tindakan</b>                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 1.                                   | 20.7.2011                | Penyediaan Manual Korporat UPM                                  | Cadangan diterima                                                                               | Mengemaskini semula Manual Identiti Korporat (2004) dengan mengambil kira pelbagai elemen aktiviti pemasaran dan penjenamaan Universiti supaya ia relevan dengan keperluan semasa.                                                                                          | Ya                                        | Disember 2011                                          |
| 2.                                   | 20.7.2011                | Penyediaan Garis Panduan Penyediaan Bahan Promosi dan Pemasaran | Cadangan diterima                                                                               | Menyediakan garis panduan yang dapat memberi penjelasan kepada PTJ berhubung peraturan dan penyediaan bahan promosi dan pemasaran (termasuk bunting, billboard, poster aktiviti). Makluman awal tentang penggunaan warna dan identiti korporat kepada PTJ pada 27 Jun 2011. | Ya                                        | Selesai                                                |

| <b>(2) PEJABAT PENDAFTAR</b> |                          |                                                                                                                                                             |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                           |                                                        |
|------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>                   | <b>Tarikh Terima OFI</b> | <b>Keterangan OFI</b>                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadangan Diterima</li> <li>• Tidak Diterima</li> </ul> | <b>Pelaksanaan Tindakan</b>                                                                                                                                                                                                                         | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 1.                           | 28.4.2011                | Menyediakan sistem klasifikasi fail Universiti Putra Malaysia selaras dengan undang-undang, peraturan, dan piawaian yang telah ditetapkan oleh Arkib Negara | Cadangan diterima                                                                               | Bengkel semakan klasifikasi fail UPM telah dilaksanakan oleh Seksyen Pengurusan Rekod dan Data bersama pegawai Arkib negara yang dihadiri oleh semua wakil rekod PTJ pada bulan April 2011. Klasifikasi fail dalam proses semakan oleh Arkib Negara | -                                         | Januari 2012                                           |

| <b>(3) PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD</b> |                          |                                                                                                                                                                   |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                               |                                           |                                                        |
|--------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>                                 | <b>Tarikh Terima OFI</b> | <b>Keterangan OFI</b>                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadangan Diterima</li> <li>• Tidak Diterima</li> </ul> | <b>Pelaksanaan Tindakan</b>                                                                                                                                                                   | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 1.                                         | 10/2/2011                | Menyedia borang soal selidik 'post-test' bagi kawalan proses literasi maklumat untuk mengukur tahap kemahiran pelajar (baharu) dalam pencarian bahan perpustakaan | Cdangan diterima                                                                                | Mengisi borang cadangan/ pindaan/ tambahan dokumen dan pelaksanaan penilaian akan bermula pada sesi pengambilan pelajar baharu bulan September 2011.                                          | -                                         | September 2011                                         |
| 2.                                         | 10/2/2011                | Menyediakan 'subject guides' untuk memenuhi keperluan penyelidikan di setiap PTJ                                                                                  | Cdangan diterima                                                                                | Menyiapkan 'subject guides agriculture' dan menyerahkan kepada Bahagian Sistem Dan Teknologi Maklumat, PSAS untuk dimuatnaik ke dalam laman sesawang PSAS bagi kegunaan pelajar dan staf UPM. | -                                         | Oktober 2011                                           |

| <b>(3) PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD</b> |                          |                                                                                                                                             |                                                                                                 |                                                                                                                               |                                           |                                                        |
|--------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>                                 | <b>Tarikh Terima OFI</b> | <b>Keterangan OFI</b>                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadangan Diterima</li> <li>• Tidak Diterima</li> </ul> | <b>Pelaksanaan Tindakan</b>                                                                                                   | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 3.                                         | 22/2/2011                | Sediakan satu meja/para berhampiran mesin pemulangan buku (book drop) bagi memudahkan pelajar meletakkan buku-buku semasa proses pemulangan | Cadangan diterima                                                                               | Satu para diperbuat daripada 'stainless steel' telah dipasang berhampiran mesin pemulangan buku (book drop) pada 13 Mei 2011. | Ya                                        | -                                                      |

| <b>(4) PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI</b> |                          |                                                                                                          |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                    |                                           |                                                        |
|---------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Bil</b>                            | <b>Tarikh Terima OFI</b> | <b>Keterangan OFI</b>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadangan Diterima</li> <li>• Tidak Diterima</li> </ul> | <b>Pelaksanaan Tindakan</b>                                                                                                                                                        | <b>Keberkesanan Tindakan (Ya / Tidak)</b> | <b>Tarikh Akhir Tindakan (Sekiranya Belum Selesai)</b> |
| 1.                                    | 26 April 2011            | Masih Ada Lagi Staf Yang Tidak Mengetahui Dan Menggunakan Sistem Pungurusan Kualiti Yang Baharu.         | Cadangan diterima                                                                               | Menjalankan Latihan Dan Kesedaran Sistem Pengurusan Kualiti Satu Persijilan MS ISO 9001:2008 pada 25 Julai 2011 hingga 27 Julai 2011 di Bilik Seminar, Pusat Kesihatan Universiti. | Ya                                        |                                                        |
| 2.                                    | 27 April 2011            | Staf berjawatan sebagai Pembantu Am Pejabat, N3 menjalankan tugas sebagai Pembantu Pembedahan Pergigian. | Cadangan diterima                                                                               | Staf telah ditukar ke Unit Pentadbiran dan Kewangan bagi menjalankan kerja-kerja pejabat.                                                                                          | Ya                                        |                                                        |