



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

**MESYUARAT
KAJIAN SEMULA PENGURUSAN
(MKSP) KALI KE 3
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

.....

TARIKH: 2 MEI 2013

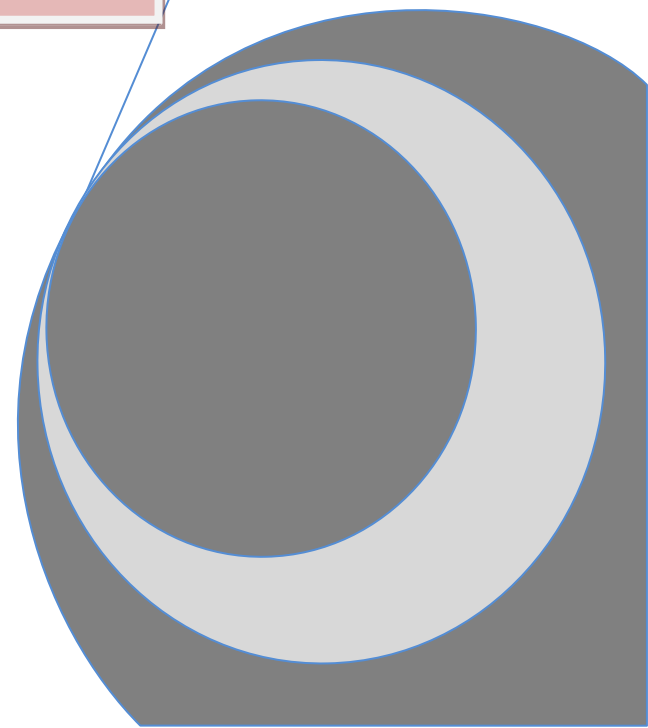
MASA: 9.00 PAGI

**TEMPAT: BILIK MESYUARAT UTAMA,
FAKULTI PERUBATAN DAN SAINS KESIHATAN**

MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) KALI KE-3 UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA	
<u>AGENDA</u>	
KATA ALUAN Pengerusi	
1.0 PENGESAHAN MINIT MESYUARAT	
2.0 TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS	[Kertas 1]
3.0 PENEMUAN AUDIT 3.1 Audit Pemantauan oleh SIRIM 3.2 Audit Dalaman	[Kertas 2] [Kertas 3]
4.0 MAKLUMBALAS PELANGGAN DAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 4.1 Maklumbalas Pelanggan 4.2 Kajian Kepuasan Pelanggan	[Kertas 4] [Kertas 5]
5.0 PRESTASI PROSES DAN KEPATUHAN PRODUK/PERKHIDMATAN Laporan Semakan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Q4/2012	[Kertas 6]
6.0 STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN 6.1 Status Tindakan Pencegahan 6.2 Status Tindakan Pembetulan	[Kertas 7] [Kertas 8]
7.0 PERUBAHAN YANG MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI	[Kertas 9]
8.0 PELUANG PENAMBAHBAIKAN	[Kertas 10]
9.0 HAL-HAL LAIN	
KESIMPULAN	

AGENDA 2.0
TINDAKAN SUSULAN
MESYUARAT LEPAS

[Kertas 1]



**AGENDA 2.0: LAPORAN TINDAKAN SUSULAN
MINIT MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) KE-2**

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
1.	2.2.3	daripada minit 1.1 (h) dan 1.2 - Laporan Audit Dalam 2011: Semua PTJ telah mengambil tindakan pembetulan secara bersepadu bagi menutup ketakakuran audit dalam 2011 dan secara keseluruhannya sebanyak 95% laporan ketakakuran (NCR) telah ditutup sehingga tarikh 26 Mac 2012, manakala sebanyak 5% lagi tindakan yang memerlukan pusingan. Mesyuarat meminta supaya PTJ mengambil tindakan bagi NCR yang telah tamat tempoh pusingannya.	Semua Timbalan Wakil Pengurusan	Tindakan telah dilaksanakan dan keberkesanan tindakan dipantau pada audit Dalam 2012 yang diadakan pada tahun 2013
2.	2.2.4	daripada minit 2.2 (c) - Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan: (b) meminta supaya kajian bukan sahaja dibuat secara <i>online</i> tetapi juga secara <i>hardcopy</i> pada masa hadapan bagi meningkatkan jumlah responden.	TWP Pejabat Naib Canselor	Kajian kepuasan pelanggan secara <i>online</i> dibuka sepanjang masa. Data terbaru yang dikumpul bagi sesi kedua tahun 2012 adalah bagi tempoh 9 April – 15 Oktober 2012. Jumlah responden mengikut skop adalah seperti berikut: Prasiswazah – 53 Pascasiswazah – 241 Penyelidikan dan Inovasi – 133 Perkhidmatan Sokongan - 839
3.	2.2.10	daripada minit 2.2 (i) - Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan: Perincian/komen pelanggan telah diberikan kepada peneraju utama untuk diambil tindakan seterusnya (melalui surat UPM/PNC/100-8/3/4). Mesyuarat juga meminta supaya Peneraju Proses mengambil tindakan ke atas perincian persepsi/komen daripada kajian sebagai satu proses bukannya PTJ.	Peneraju Proses	Persepsi/komen yang diterima daripada responden Kajian Kepuasan Pelanggan telah dibincangkan di peringkat peneraju dan diambil tindakan.

KERTAS 1
AGENDA 2.0: TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
4.	2.3.2	Audit Dalam: (c) mengambil maklumat dan perhatian terhadap enam (6) kekuatan, tujuh (7) kelemahan dan enam (6) cadangan dan peluang penambahbaikan hasil daripada penemuan audit yang dilaporkan oleh Ketua Juruaudit Dalam UPM.	Semua peneraju Proses/PTJ	Semua 6 kekuatan, 7 kelemahan dan 6 Peluang penambahbaikan telah diambil maklum dan tindakan
5.	2.3.2	(e) diminta mengambil perhatian berhubung beberapa penemuan audit bagi lima (5) klausa ketakakuran yang tertinggi iaitu: i. klausa 4.2.4 (kawalan rekod) mempunyai sebanyak 42 OE. ii. klausa 7.5.1 (pemantauan dan pengukuran proses) sebanyak 51 OE. iii. klausa 8.2.3 (kekompetenan, latihan dan kesedaran) sebanyak 31 OE. iv. klausa 7.4.3 (kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan) sebanyak 14 OE. v. Klausa 6.4 (persekitaran kerja) sebanyak 11 OE.	Semua ahli Mesyuarat	Pusat Tanggungjawab (PTJ) telah mengambil perhatian dan beberapa aktiviti telah dilaksanakan, antaranya: (1) Gerak Gempur semakan rekod kualiti (2) Pemantauan dan pengukuran proses secara berkala (3) Gotong royong membersihkan sekitar tempat kerja
6.	2.3	Kesimpulan: Selepas menerima dan mengkaji semula laporan, mesyuarat memutuskan bahawa- (b) semua PTJ perlu mengambil tindakan pembetulan secara bersepadu bagi menutup ketidakakuran audit dalaman 2012.	Semua Ketua PTJ	Telah melaksanakan bengkel bersepadu pada 18 – 19 April 2012 bagi penutupan ketakakuran (NCR) yang melibatkan semua Peneraju Proses yang berkenaan. PTJ telah mengemukakan punca dan cadangan tindakan pembetulan yang perlu dilaksanakan serta melaksanakan tindakan mengikut tempoh yang telah dipersetujui.

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
7.	2.4.1	Maklum Balas Pelanggan (c) mengambil perhatian pada jumlah aduan yang tertinggi mengikut kategori iaitu: i. 44 aduan bagi Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) iaitu kategori internet/rangkaian/laman web. ii. 33 aduan bagi Pembangunan iaitu sebanyak 17 aduan mengenai pelaksanaan projek pengubahsuaian/naik taraf/paip pecah/siling bocor/jalan raya dan sebanyak 16 aduan mengenai kemudahan/infrastruktur lain. iii. 33 aduan bagi sikap staf.	Pengarah iDEC, Pengarah PPPA, dan TWP Pejabat Naib Canselor	(i) Maklumbalas iDEC mengenai aduan ICT adalah seperti berikut: Setelah semakan dibuat, didapati bahawa 44 aduan tersebut merupakan pertanyaan perkhidmatan SPK iDEC yang terdiri daripada Prosedur Pembangunan, Perkhidmatan Sokongan, Baik Pulih ICT dan Penyelenggaraan. Kekeliruan ini telah diperbaiki dengan penambahan status pada sistem 'HELPDESK' untuk mengasingkan aduan dengan perkhidmatan SPK. 44 permohonan perkhidmatan ICT tersebut telah disalurkan kepada unit yang berkaitan untuk tindakan selanjutnya. (ii) Maklumbalas Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset (PPPA) mengenai aduan pembangunan adalah seperti berikut: Setelah semakan dibuat, terdapat 13 maklum balas yang sahih, manakala 20 maklum balas tidak sahih kerana maklum balas tersebut adalah aduan kerosakan. Aduan tersebut telah dimasukkan ke dalam sistem e-aduan PPPA. Bagi 13 maklum balas yang sahih semua tindakan telah dilaksanakan. (iii) Maklumbalas Pejabat Naib Canselor mengenai aduan sikap adalah seperti berikut: Perincian aduan sikap staf telah dikemukakan kepada PTJ yang berkaitan untuk diambil tindakan diperingkat PTJ.

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
8.	2.4.1	(d) dimaklumkan oleh Pengarah PPPA bahawa antara punca berlakunya kerosakan peralatan adalah disebabkan peralatan tidak diselenggara. Mesyuarat meminta supaya semua PTJ membudayakan aktiviti penyelenggaraan peralatan bagi mengelakkan kerugian yang lebih besar.	Pengarah PPPA dan semua Ketua PTJ	Beberapa tindakan telah dilaksanakan oleh PTJ, antaranya: (1) Peralatan diselenggara secara berkala mengikut jadual yang ditetapkan, seperti komputer di makmal diselenggara setiap semester, server 3 kali setahun, projektor sekali setahun, dan sebagainya; (2) Melantik Pegawai Penyelaras Aset bagi memastikan semua peralatan untuk diselenggara diadukan kepada pegawai yang telah dilantik; (3) Menyediakan senarai peralatan yang perlu diselenggara mengikut kategori dan di bawah tanggungjawab seksyen/pegawai; (4) Pemantauan aktiviti penyelenggaraan/kalibrasi dilaksanakan melalui semakan sendiri secara berkala oleh juruaudit dalaman PTJ. Pencapaian: Kos penyelenggaraan lebih murah dan jimat, berbanding dengan kos penggantian peralatan. Namun masih terdapat peralatan yang perlu diganti kerana faktor usia dan ketahanan.
9.	2.4.1	(e) mengambil maklum bahawa PPPA akan menyediakan polisi penyelenggaraan kerana sebelum ini berlaku salah faham di antara PPPA dengan PTJ berhubung tanggungjawab penyelenggaraan peralatan. Ini kerana ada sesetengah peralatan tidak diselenggara oleh PTJ disebabkan beranggapan bahawa penyelenggaraan tersebut adalah tanggungjawab PPPA.	Pengarah PPPA	PPPA masih dalam proses membangunkan polisi. Jadual bagi had penyelenggaraan telah disediakan dan seterusnya akan fokus kepada susun atur ayat pada polisi tersebut.

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
10.	2.4.2	Kajian Kepuasan Pelanggan (b) i. mendapati bahawa berlaku penurunan peratusan responden bagi setiap skop perkhidmatan, kecuali Penyelidikan dan Inovasi. Walau bagaimanapun bilangan responden bagi skop Pasca Siswazah dan skop Penyelidikan dan Inovasi merupakan jumlah responden yang paling kurang. Mesyuarat meminta supaya mengambil perhatian dan mengambil tindakan sewajarnya bagi meningkatkan jumlah responden pada kajian akan datang.	TWP Pejabat Naib Canselor	Tindakan yang diambil adalah: (1) Kajian kepuasan pelanggan dibuka sepanjang masa (2) Kempen untuk mengisi kajian kepuasan pelanggan atau 'Open Day', 'Hari Bersama Pelanggan' (3) Menentukan jumlah minimum sampel (responden) bagi setiap PTJ dan menjadikannya sebagai KPI pentadbir PTJ (4) Edaran borang secara 'hardcopy' (5) 'create awareness' di kalangan TPKP PTJ (Perjumpaan PKPU bersama TPKP pada 21 Nov. 2012)
11.	2.4.2	(b) ii. mendapati bahawa jumlah keseluruhan responden kajian adalah seramai 2,126 orang dan berlaku penurunan peratusan responden sebanyak 43% berbanding tahun 2011. Mesyuarat bersetuju untuk mengadakan kajian melalui dua kaedah iaitu secara atas talian dan juga edaran borang bagi meningkatkan jumlah responden.	TWP Pejabat Naib Canselor	Kajian kepuasan pelanggan secara <i>online</i> dibuka sepanjang masa. Data terbaru yang dikumpul bagi sesi kedua tahun 2012 adalah bagi tempoh 9 April – 15 Oktober 2012.

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
12.	2.4.2	(c) mengambil maklum perbandingan skor <i>mean</i> yang diperoleh, dan mendapati bahawa skop Penyelidikan dan Inovasi tidak mencapai skor <i>mean</i> yang ditetapkan bagi tahun 2012. Mesyuarat meminta supaya mengenal pasti punca dan mengambil tindakan pembetulan yang sewajarnya.	TNC (Penyelidikan dan Inovasi), TWP TNC PI	Peneraju telah mengenalpasti punca dan tindakan pembetulan, iaitu: (1) Punca: • Penyelidik tidak <i>alert</i> dengan e-survey/online • Hebahan tidak menyeluruh • Soalan survey kurang difahami oleh responden (2) Tindakan pembetulan: • Tentukan saiz sampel yang mencukupi dan sediakan senarai responden mengikut kluster penyelidikan • PTJ pantau dan ada tindakan susulan • Pihak Pejabat TNCPI telah membuat pindaan soalan kajian Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan dan Inovasi
13.	2.4.2	(d) mengambil maklum pencapaian bagi sasaran tahunan berdasarkan kaedah pengukuran, iaitu sebanyak 70% responden yang menilai skor <i>mean</i> 3.5 dan ke atas. Mesyuarat mendapati bahawa skop Prasiswazah dan skop Penyelidikan dan Inovasi tidak mencapai sasaran iaitu mencapai sebanyak 69.7% bagi Prasiswazah dan 55.1% bagi Penyelidikan dan Inovasi. Mesyuarat meminta supaya mengambil tindakan pembetulan bagi analisis yang tidak mencapai sasaran.	TNC (Penyelidikan dan Inovasi), TNC (Akademik dan Antarabangsa), TWP TNC PI, TWP Prasiswazah	Punca dan tindakan pembetulan sama seperti pada 2.4.2(c)

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
14.	2.4.2	(e) mengambil maklum peratusan pencapaian indeks kepuasan pelanggan mengikut kategori item, dan mesyuarat mendapati bahawa terdapat beberapa kategori penilaian mengikut kategori item yang tidak mencapai sasaran sebanyak 70% dan Peneraju diminta menyelaraskan dan mengambil tindakan pada ketakakuran berikut: i. Proses Prasiswazah: Kualiti perkhidmatan sebanyak 66.5% dan kualiti profesionalisme sebanyak 69.7%.	TNC AA, Ketua PTJ, TWP Prasiswazah, TWP PTJ	Tindakan yang dilaksanakan oleh PTJ antaranya adalah: (1) Menambah kemudahan dewan tutorial untuk pelajar; (2) Menambah tempat duduk pelajar di ruang menunggu; (3) Menambah tempat duduk pelajar di Foyer; (4) Menambah <i>flip chart</i> untuk kemudahan.
15.	2.4.2	(e) ii. Proses Penyelidikan dan Inovasi: Pengurusan Penyelidikan di Pejabat TNCPI / RMC sebanyak 26.8%	TNC (Penyelidikan dan Inovasi), Ketua PTJ, TWP TNC PI, TWP PTJ	Permohonan geran penyelidikan dengan lebih agresif

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
16.	2.4.2	(e) iii. Proses Perkhidmatan Sokongan: Kemudahan Komunikasi sebanyak 67.6% dan Kemudahan Fizikal Lain sebanyak 67.5%	Ketua PTJ, TWP PNC, TWP PTJ	Kajian kepuasan pelanggan secara <i>online</i> dibuka sepanjang masa. Data terbaru yang dikumpul bagi sesi kedua tahun 2012 adalah bagi tempoh 9 April – 15 Oktober 2012. (1) 839 responden bagi proses perkhidmatan sokongan (2) Peratusan responden yang menilai pada skor purata 3.5 dan ke atas mengikut kategori telah meningkat dan mencapai sasaran yang ditetapkan, iaitu: Kemudahan komunikasi – 79.9% Kemudahan fizikal – 82.6%
17.	2.4.2	(f) dimaklumkan bahawa kaedah pengukuran pencapaian telah berubah daripada 70% responden yang menilai skala 4 dan ke atas pada tahun 2011 kepada 70% responden yang menilai skor <i>mean</i> 3.5 dan ke atas pada tahun 2012. Mesyuarat meminta supaya membuat <i>time series analysis</i> bagi kesesuaian sasaran sama ada 70% atau 80% responden yang diperlukan.	Pengarah Bahagian Perancangan Korporat	Bahagian Perancangan Korporat (BPK) sedang melaksanakan perbincangan diperingkat universiti bagi menentukan pelaporan yang sesuai dengan kajian kepuasan pelanggan (tertakluk kepada perbincangan pada 26 April 2013)
18.	2.5.1	Status Tindakan Pencegahan (b) meneliti laporan status tindakan pencegahan UPM bagi tempoh Sukuan Q1 2012 iaitu sebanyak 5 tindakan menerusi pengukuran pencapaian KPI UPM (Rujuk Lampiran 8). Mesyuarat meminta supaya tindakan pencegahan ini diambil bagi memastikan sasaran KPI UPM bagi tahun 2012 dapat dicapai.	Peneraju Utama	<i>Rujuk Tindakan Susulan bagi Agenda Status Tindakan Pencegahan MKSP yang lepas (Rujuk Lampiran 1)</i>

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
19.	2.6 2.6.2	Perubahan yang Memberi Kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti: (a) Penurunan Kuasa/Tanggungjawab kepada Ketua PTJ – Pelantikan profesor kontrak berlandaskan keupayaan mereka untuk menyumbang kepada KPI universiti dan peningkatan penerbitan dan geran penyelidikan	Semua Ketua PTJ	PTJ telah mengambil maklum dan mengambil tindakan iaitu – i. Setiap lantikan profesor kontrak di fakulti adalah berlandaskan keupayaan mereka dan sasaran/KPI universiti; ii. Fakulti menentukan KPI Profesor Kontrak selaras dengan KPI Profesor penuh masa; iii. Memantau pencapaian felo penyelidik, post-doc dan penyelidik bersekutu secara berterusan sejajar dengan KPI; iv. Menyambung kontrak Profesor yang menyumbang kepada KPI universiti dan peningkatan penerbitan dan geran penyelidikan
20.	2.6.2	(b) Flexi-SKT untuk pegawai akademik – Membolehkan PTJ memberi sumbangan yang lebih berkesan dalam bidang berdasarkan kekuatan PTJ masing-masing (contoh: Fakulti Rekabentuk dan Senibina dalam bidang Inovasi)	Semua Ketua PTJ	PTJ telah mengambil maklum dan – i. pegawai akademik fakulti banyak menyumbang dalam bidang penerbitan dan penyelidikan ii. amalan flexi-SKT telah dilaksanakan kepada semua staf akademik; iii. dapat mengekalkan status 5 bintang MYRA
21.	2.6.2	(c) Pembentukan dan Pelaksanaan Indeks Prestasi PTJ (<i>star rating</i>) – Membantu menilai prestasi PTJ dan meningkatkan produktiviti dan agihan peruntukan dibuat berdasarkan prestasi.	Semua Ketua PTJ	PTJ telah mengambil maklum dan – i. dapat meningkatkan <i>star rating</i> ; ii. meningkatkan 'copyright' program dan mohon geran penyelidikan luar; iii. mengambil langkah menjimatkan kos operasi dalam semua aktiviti yang dijalankan secara berterusan ; iv. meningkatkan aktiviti menjana pendapatan dengan meningkatkan kualiti, kecekapan analisis, menawarkan analisis/ujian baru dan meningkatkan promosi/jaringan dengan pihak industri; v. mengambil langkah penambakan secara berterusan.

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
22.	2.6.2	(d) Penubuhan UPM-i – Mempromosi UPM, meningkatkan pengambilan pelajar antarabangsa, dan meningkatkan kecekapan pengurusan perkhidmatan kepada pelajar antarabangsa.	UPM Holding	Tindakan dilaksanakan mengikut fungsi penubuhan
23.	2.6.2	(e) Pemusatan staf teknologi maklumat - Penggunaan tenaga yang optimum dan meningkat kecekapan perkhidmatan.	Pengarah IDEC	Penstrukturan iDEC dilaksanakan dengan melakukan pemusatan staf Teknologi Maklumat di bawah tanggungjawab iDEC. Perkhidmatan diberikan adalah berdasarkan fungsi menerusi perkhidmatan berpusat dan perkhidmatan mengikut zon. Keberkesanan perkhidmatan adalah berdasarkan KPI dan SLA yang telah ditetapkan oleh iDEC. Pencapaian SLA/IDEC telah dibentangkan pada Bengkel Pencapaian KPI UPM Bagi Suku Tahun keempat.
24.	2.6.2	(f) Perubahan kontrak sewaan MTDC - Penjimatan bagi baki tempoh konsesi selama 15 tahun adalah sebanyak RM11.25 juta dan penjimatan sewa ruang pejabat TNC (JIM), APEEC dan Bahagian Sumber Agribio berjumlah RM62,500 sebulan atau RM11.52 juta.	Pejabat Penasihat Undang-Undang <i>(pada minit lepas adalah tindakan Bahagian Perundang-undangan)</i>	Pejabat Penasihat Undang-Undang (PPUU) bertindak sebagai penasihat dan membuat perjanjian ke atas sebarang perubahan kontrak. Walau bagaimanapun keputusan perbincangan adalah diantara Bursar UPM dan MTDC.
25.	2.6.2	(g) Pelaksanaan u-RESPONS sebagai sistem maklumbalas pelanggan berpusat - Memudahkan pelanggan memberi maklumbalas dan memudahkan pemantauan ke atas respons PTJ yang terlibat.	TWP Pejabat Naib Canselor	Permohonan naik taraf sistem u-Respons telah dilakukan dengan mengambil kira komen dan cadangan daripada pengguna sistem. UAT bagi naik taraf sistem tersebut telah diadakan pada 23 November 2012. Dan berkuatkuasa pada Januari 2013
26.	2.6.2	(h) Menyemak semua kontrak yang tidak memihak kepada UPM - Meningkatkan kecekapan pengurusan dan tahap kepuasan pelanggan.	Pejabat Penasihat Undang-Undang	Semakan ke atas kontrak yang tidak memihak kepada UPM adalah tertakluk kepada persetujuan kedua-dua pihak yang memasuki transaksi perjanjian

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
27.	2.7	Peluang Penambahbaikan Mesyuarat meneliti laporan peluang penambahbaikan yang disenaraikan bagi tempoh Q4 2012 – Q1 2012 adalah sebanyak 11 (rujuk Lampiran 10).	Ahli mesyuarat	<i>Rujuk Tindakan susulan Status Peluang Penambahbaikan MKSP yang lepas (Rujuk Lampiran 2)</i>
	2.7.2	Mesyuarat diminta mengambil perhatian berkenaan sistem keselamatan universiti terutama berkenaan keselamatan bangunan yang tidak memenuhi spesifikasi. Sebagai contohnya bangunan Agrobio.	Pengarah PPPA	PPPA dalam proses mengenal pasti bangunan yang tidak selamat khususnya yang berusia lebih 20 tahun. PPPA telah pun memohon peruntukan dalam <i>3rd Rolling Plan</i> . Bagi mengenal pasti keselamatan bangunan, PPPA akan menganjurkan kursus Pemeriksaan Keselamatan Bangunan. Peserta yang terlibat adalah wakil dari setiap PTJ.
28.	2.8 2.8.1	Hal-hal Lain Cadangan Penggunaan khidmat pelajar untuk membantu aktiviti universiti (b) bersetuju supaya cadangan ini dapat diambil tindakan.	TNC HEPA	(1) Projek laluan pejalan kaki dan laluan basikal di kampus Serdang Pihak Universiti menggunakan khidmat pelajar dalam kajian yang dijalankan untuk menentukan masa yang diambil untuk berjalan kaki dan berbasikal dari satu destinasi ke satu destinasi agar projek yang bakal dilaksanakan yang telah dirancang dapat memenuhi kehendak pelanggan dan mencapai sasaran yang ditetapkan. (2) Minggu Perkasa Putra Pihak Universiti melantik pelajar sebagai fasilitator di peringkat Universiti dan Kolej Kediaman dalam memastikan program Minggu Perkasa Putra berjalan seperti yang dirancang bagi menampung kekurangan pegawai bertugas.

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
				(3) Pendaftaran pelajar baharu Pihak Universiti melantik pelajar bagi membantu urusan operasi pendaftaran pelajar sebelum dan sehingga selesai urusan pendaftaran. Pelajar terlibat membantu urusan pendaftaran pelajar baharu di semua Kolej Kediaman semasa pelajar baharu hendak mendaftar masuk di Universiti, termasuk mewakili Universiti sebagai penyambut tetamu kepada ibu bapa pelajar, dan semasa pergerakan pelajar dari tempat parkir ke Kolej-Kolej Kediaman. (4) Majlis Konvokesyen (a) Pelajar yang menyertai PALAPES terlibat dengan acara perbarisan tabik kehormat Tuanku Canselor. Pelajar yang menyertai SUKSIS terlibat sebagai pegawai pengiring kepada wakil-wakil IPTA yang hadir semasa Konvokesyen. Pelajar-pelajar juga dilantik sebagai petugas bagi memastikan kelancaran pergerakan kenderaan ibu bapa. (b) Pelajar juga terlibat dalam mengendalikan program <i>wall climbing</i>, pertandingan memancing, persembahan pentas, jualan hasil pertanian dan sukaneka Pesta Konvo. (5) Persembahan kebudayaan untuk majlis rasmi Universiti Pelajar terlibat dalam mempersembahkan seni kebudayaan seperti tarian, nyanyian, nasyid dan bacaan Al-Quran semasa majlis rasmi yang dilaksanakan seperti, Konvokesyen, Alumni <i>Home Coming</i>, majlis Gemilang Akademia, majlis terbuka

KERTAS 1
AGENDA 2.0: TINDAKAN SUSULAN MESYUARAT LEPAS

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
				puasa bersama Tuanku Canselor, majlis jamuan Hari Raya, Pesta Konvokesyen dan Mini MAHA.
29.	2.8.2	Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) (b) meminta supaya kumpulan KIK menerapkan 4 elemen penting yang terkandung dalam strategi lautan biru (<i>blue ocean strategy</i>) iaitu memfokuskan kepada aktiviti yang dapat membantu universiti membuat penambahbaikan dari aspek kecekapan pengurusan seperti proses dan prosedur yang boleh diwujudkan, ditambahbaik, dikurangkan atau dihapuskan	Pendaftar	Telah mengadakan mesyuarat bersama Timbalan Wakil Pengurusan PTJ pada 24 Mei 2012 supaya mewujudkan KIK dan menggerakkan mana-mana KIK sedia ada di PTJ. Pemantauan secara berkala juga dibuat pada mesyuarat Jawatankuasa Jaminan Kualiti
30.	2.8.3	Laporan Ketakakuran (NCR) Tegar (b) meminta supaya mengenalpasti individu yang terlibat dan mengambil usaha yang sewajarnya bagi mengelakkan berlakunya ketakakuran yang berulang.	Ketua PTJ	PTJ telah mengambil maklum dan mengambil tindakan antaranya adalah – (1) mengenal pasti individu yang terlibat dan berusaha untuk mengatasi ketakakuran tegar bagi sesi audit yang akan datang; (2) melaksanakan semakan sendiri secara berterusan bagi memastikan ketakakuran (tegar) tidak berulang dan memastikan individu yang terlibat menjalani latihan yang bersesuaian; (3) mengadakan taklimat/kesedaran SPK kepada staf yang terlibat supaya ketakakuran tidak berulang.
31.	2.8.4	Peningkatan Penggunaan Sistem ICT Mesyuarat mencadangkan supaya mencari alternatif yang terbaik bagi menggantikan kaedah-kaedah lama dalam proses kerja yang tidak efisien dengan menggunakan teknologi terkini iaitu ICT. Sebagai contohnya sistem merekodkan kehadiran pelajar	Pengarah iDEC	Selain daripada penambahbaikan sistem-sistem yang sedia ada, iDEC telah melaksanakan 2 inisiatif dalam usaha meningkatkan penggunaan ICT iaitu – (1) pemindahan proses manual kepada <i>online</i> (2) pemusatan proses dan data

BIL	Minit	Perincian tindakan	Tanggungjawab/ Tindakan	Status Pelaksanaan/Pencapaian
32.	2.8.5	Pelaksanaan Kerja Lebih Masa Mesyuarat mengambil perhatian cadangan semakan semula pelaksanaan kerja lebih masa di semua PTJ. Mesyuarat meminta supaya memantau terhadap pelaksanaan kerja lebih masa di PTJ kerana ia boleh menjimatkan perbelanjaan pengurusan PTJ dan Universiti	Ketua PTJ	PTJ telah mengambil maklum dan mengambil tindakan antaranya adalah – (1) memantau terhadap pelaksanaan kerja lebih masa dengan memastikan bahawa kerja lebih masa diluluskan untuk tugas-tugas yang perlu dan penting sahaja; (2) mengeluarkan surat kelulusan kerja lebih masa sebelum kerja dilakukan; (3) menghadkan kerja lebih masa kepada keperluan makmal mengikut jadual waktu dan tempahan sahaja; (4) menyediakan jadual rancangan kerja lebih masa secara bulanan, dan membuat giliran kepada staf bertugas; (5) membenarkan kerja lebih masa hanya kepada kerja/tugas yang mendesak dengan kebenaran Penyelia.

LAMPIRAN 1:
TINDAKAN SUSULAN STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN MKSP YANG LEPAS

Bil.	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status Tindakan/ Pelaksanaan
1.	Aktiviti pengurusan dan pembangunan universiti berkemungkinan terjejas	Pengurangan peruntukan bajet Universiti Penyelidikan (RU) sebanyak RM50juta bermula tahun 2013 yang memerlukan UPM untuk menjana pendapatan sendiri kerana KPT akan menggunakan model agihan bajet berasaskan prestasi (PSPTN vs <i>Buying of Service</i>)	- Mewujudkan/meningkatkan portfolio penjaan pendapatan antaranya waqaf, hartanah, yuran, penjaan pendapatan UPM Holdings, perkhidmatan, sewaan dan hasil ladang. - Perlu melihat kepada bidang penjimatan/ kawalan kos	Bendahari	(1) Menetapkan sasaran penjaan pendapatan. (KPI Pejabat Bursar – RM22juta) (2) Memantau pencapaian sasaran mengikut portfolio penjaan pendapatan. (3) Mewujudkan Seksyen Penjaan Pendapatan di bawah struktur organisasi Pejabat Bursar mulai 01 Mac 2013 (4) Bertanggungjawab dalam merancang dan mengenalpasti serta mengurus sumber universiti yang boleh menjana pendapatan di samping itu ianya bertanggungjawab sebagai penyelaras di dalam aktiviti penjaan pendapatan PTJ lain (5) Fokus kepada aktiviti penjaan berdasarkan portfolio yang ditetapkan. Sasaran RM100juta

Bil.	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status Tindakan/ Pelaksanaan
					(6) Keputusan JPU Bil. 468.05 pada 27 Disember 2012 bersetuju entiti pengurusan Dana Wakaf Ilmu UPM diletakkan di bawah Bahagian Penjanaan Pendapatan Pejabat Bursar. Cadangan penubuhan seksyen adalah: • Seksyen Promosi dan Pemasaran Produk Wakaf/ Endowmen • Seksyen Pengurusan Projek dan Agihan Wakaf/ Endowmen.
2.	Mengelak mendapat markah "Unsatisfactory" yang kurang 75% daripada markah keseluruhan skor MYRA II	Kekurangan calon tempatan untuk memohon pasca-doktoral	• Setiap PTJ dikehendaki untuk mengambil 3 pasca-doktoral tempatan, dan dicadangkan untuk Sekolah Pengajian Siswazah mengenalpasti graduan PhD untuk ditawarkan perjawatan pasca-doktoral dalam tempoh 6 bulan (dengan menggunakan dana RU)	TNC PI	KPI Myra telah dikeluarkan dari KPI Universiti disebabkan maklumbalas daripada Jawatakuasa Naib Canselor mendapati kaedah pengukuran adalah tidak objektif dan sepatutnya lebih berasaskan hasil.

Bil.	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidapatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidapatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status Tindakan/ Pelaksanaan
3.	Aktiviti universiti akan terjejas apabila banyak berlaku masalah disiplin dikalangan staf	Kurang pemantauan secara berterusan oleh Pegawai Penyelia bagi tujuan kawalan dan pengawasan tatatertib	1. Surat peringatan/Pekeliling daripada Pejabat Pendaftar berkaitan pemantapan tahap disiplin 2. Program pencegahan, perkembangan, pengkayaan serta pemulihan bagi staf UPM 3. Taklimat bersiri	Pendaftar	(1) Surat peringatan/ pekeliling telah diedarkan kepada semua PTJ (2) Beberapa program telah dilaksanakan antaranya- i. program kepada staf yang mendapat markah Sasaran Kerja Tahunan <80%); ii. Sesi kaunseling kepada staf bermasalah. Jumlah staf yang dirujuk bg tahun 2012 seramai 36 orang; iii. Taklimat motivasi: • Bijak Wang : 23 Feb 2012; • Anger management (23 Mei 2012) • Terapi Hati : 26 -27 Julai 2012 • Takut Jadi Mangsa? : 26 Nov 2012
4.	Kemudahan dan peralatan tidak dimanfaatkan sepenuhnya.	Perancangan dan pemantauan kurang berkesan	1. Pemantauan terhadap penggunaan kemudahan/peralatan termasuk peralatan penyelidikan. 2. Pelaksanaan <i>Value Review</i> bagi projek-projek yang siap sepenuhnya tetapi tidak <i>'functional'</i>,	TNC PI	4 daripada 12 PTJ sahaja yang telah memberi maklum balas mengemaskini status data peralatan.

Bil.	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidapatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidapatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status Tindakan/ Pelaksanaan
5.	Kemungkinan tidak dapat mencapai objektif kualiti bagi peratusan pelajar bergraduasi dengan kelas pertama (12%) dan kelas kedua tinggi (80%) berdasarkan analisis yang telah dilaksanakan dari tahun 2006/2007 hingga 2010/2011	1. tiada pemantauan bagi pelajar cemerlang di peringkat fakulti 2. penasihat akademik di fakulti tidak memainkan peranan dalam memastikan pelajar cemerlang mengekalkan prestasi yang cemerlang	1. Mengadakan perbincangan di Bahagian Akademik untuk melihat statistik pencapaian pelajar bergraduasi dengan kelas pertama dan kedua tinggi bagi mengenalpasti tindakan pencegahan yang perlu diambil 2. Perbincangan dengan dekan fakulti hasil analisis pencapaian bermula dari tahun 2006/2007 hingga 2010/2011 dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kurikulum Universiti yang dipengerusikan oleh Timbalan Naib Cancellor (Akademik dan Antarabangsa) bagi mengenalpasti tindakan yang perlu diambil.	Bahagian Akademik	Membuat pindaan pada sasaran pencapaian berdasarkan analisis peratusan pencapaian bermula sesi 2007/2008 hingga 2011/2012 yang menunjukkan sasaran tidak realistik . Sehubungan itu, perubahan sasaran kepada 75% bagi tahun 2013. pencapaian 2011/2012 ialah 73.03%

LAMPIRAN 2:
TINDAKAN SUSULAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN MKSP YANG LEPAS

Bil	Keterangan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Tarikh tindakan	Status Tindakan/ pelaksanaan
1.	Meningkatkan sistem pengurusan tadbir urus dan kebertanggungjawaban univesiti dalam usaha menjadi institusi berinovasi dan berdaya saing	Pelaksanaan autonomi	2012	(1) Pelaksanaan autonomi masih dalam peringkat perbincangan dan sedang memperhalusi bidang-bidang yang akan diserahkan kepada universiti secara keseluruhan; (2) Peranan Lembaga telah diperkukuh; (3) Autonomi bagi perolehan universiti: i. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Perolehan - Telah dibentang dan diluluskan oleh Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU) ke 94 pada 18 Disember 2012 - Telah dibentang dan diluluskan oleh Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) Bil. 466 pada 20 Disember 2012 ii. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Anak Syarikat telah dibentang & diluluskan oleh Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU) ke 91 pada 13 Ogos 2012 iii. Dalam proses penyediaan Pekeliling Bendahari - <i>Standard Oerating Procedure</i> (SOP) Perolehan

Bil	Keterangan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Tarikh tindakan	Status Tindakan/ pelaksanaan
2.	Mengoptimumkan penggunaan dan pengurusan sumber manusia (<i>Multitasking</i> , perkhidmatan yang keajaib)	Membangunkan Pelan Induk Sumber Manusia termasuk pelan penggantian	2012	Pelan Induk Sumber Manusia telah dibangunkan dan dalam proses pelaksanaan secara berperingkat
3.	Meningkatkan peratus kebolehpasaran graduan (GE) dalam tempoh 6 bulan selepas bergraduat	Menetapkan lulus band 4 <i>Malaysia University English Test</i> (MUET)/ <i>Test On Communication In English</i> (TOCIE) sebagai syarat bergraduat pelajar (bermula Sesi 2011/2012)	April 2011, Mei 2012	85.9% : bekerja+melanjutkan pengajian + menunggu penempatan (jumlah graduan 2012 : 6199) mengisi kajian <i>online</i> : 5633
4.	Meningkatkan sistem keselamatan universiti secara menyeluruh	- Menstruktur semula organisasi Bahagian Keselamatan - Meningkatkan kerjasama dengan Agensi keselamatan luar kampus (Polis, Bomba) - Meningkatkan status Pegawai Keselamatan sebagai polis bantuan	2012	i) Pengstruktur semula Organisasi Bahagian Keselamatan telah dilaksanakan pada 01 Mac 2012 ii) Aktiviti Kerjasama dengan Agensi Keselamatan Luar kampus telah pun dilaksanakan seperti berikut: a. Pemeriksaan kenderaan dengan pihak JPJ, BKU dan OSH UPM telah dilaksanakan pada 21/11/2012 b. Rondaan Cegah Jenayah bersama pihak Polis di dalam kampus telah dilaksanakan pada 3/1/2013, 13/1/2013 dan 20/2/2013 c. Latihan Kawalan kebakaran telah dilaksanakan bersama pihak Bomba. iii) Kertas kerja bagi pelaksanaan Polis Bantuan telah pun di majukan ke pihak Polis di Bukit Aman untuk kelulusan dan dijangkakan akan dilaksanakan pada bulan Jun 2013.
5.	Meningkatkan keselamatan dan kesihatan pekerjaan dalam kampus	Mengenalpasti keutamaan pengurusan keselamatan tempat kerja	2012	Telah menetapkan objektif baharu di bawah Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras

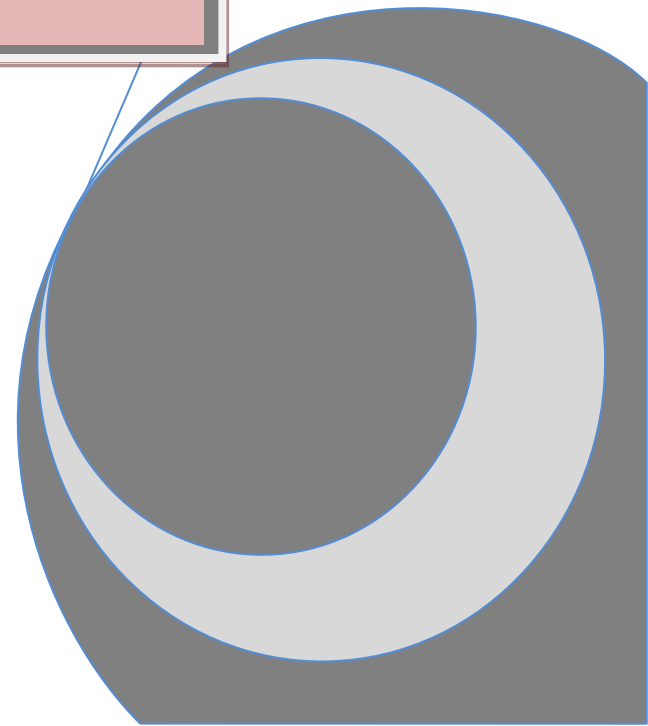
Bil	Keterangan OFI	Pelaksanaan Tindakan	Tarikh tindakan	Status Tindakan/ pelaksanaan
6.	Meningkatkan kredibiliti dan pengiktirafan makmal di peringkat antarabangsa	Menambahkan bilangan sebanyak 12 makmal mendapat pengiktirafan akreditasi	Disember 2012	Menetapkan bilangan makmal baru yang diakreditasi (ISO 17025/ ISO 15189) adalah 5 makmal bagi setiap tahun. (Rujuk Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras)
7.	Meningkatkan amalan terbaik keselamatan maklumat Universiti	Mendapatkan pensijilan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) ISO/IEC 27001	Disember 2012	Telah berjaya memperolehi pensijilan MS ISO 27001:2007 pada 4 Januari 2013
8.	Menilai pencapaian petunjuk prestasi utama (KPI) Pentadbir	Membangunkan KPI Pentadbir yang objektif dan berwibawa	Jun 2012	KPI pentadbir telah bangunkan dan telah dibincangkan diperingkat JPU. JPU meminta untuk melaksanakan <i>calibration & simulation</i> dan tindakan sedang dilaksanakan.
9.	Meningkatkan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan	Membangunkan piagam pelanggan yang objektif berasaskan proses/PTJ	Jun 2012	Peneraju proses utama dan peneraju proses yang lain telah membangunkan piagam pelanggan dan pengukuran pencapaian Piagam Pelanggan sedang dibuat.
10.	Menyokong penyelidikan dengan penempatan staf sepenuh masa ke institut	Mewujudkan Ekosistem Institut	Jan 2012	Pelaksanaan ekosistem institut telah diluluskan oleh JPU dan Senat UPM
11.	Menilai dan memberi kemudahan kolej yang lebih baik kepada pelajar	Membangunkan sistem penilaian kolej	Mei 2012	Menggunakan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan (Kolej)

***OFI : peluang penambahbaikan**

AGENDA 3.0
PENEMUAN AUDIT

**3.1: Audit Pemantauan SIRIM
[Kertas 2]**

3.2: Audit Dalaman [Kertas 3]



[KERTAS 2]
Audit Pemantauan SIRIM

ANALISIS KEPADA HASIL LAPORAN AUDIT PENSIJILAN SEMULA MS ISO 9001:2008 SISTEM PENGURUSAN KUALITI OLEH SIRIM

1.0 PENGENALAN

Audit Pensijilan Semula MS ISO 9001:2008 oleh SIRIM pada 12-15 Jun dan 19-22 Jun 2012. Sepanjang audit, seramai 11 orang Juruaudit telah terlibat bagi mengaudit skop perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat *tertiary*, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat.

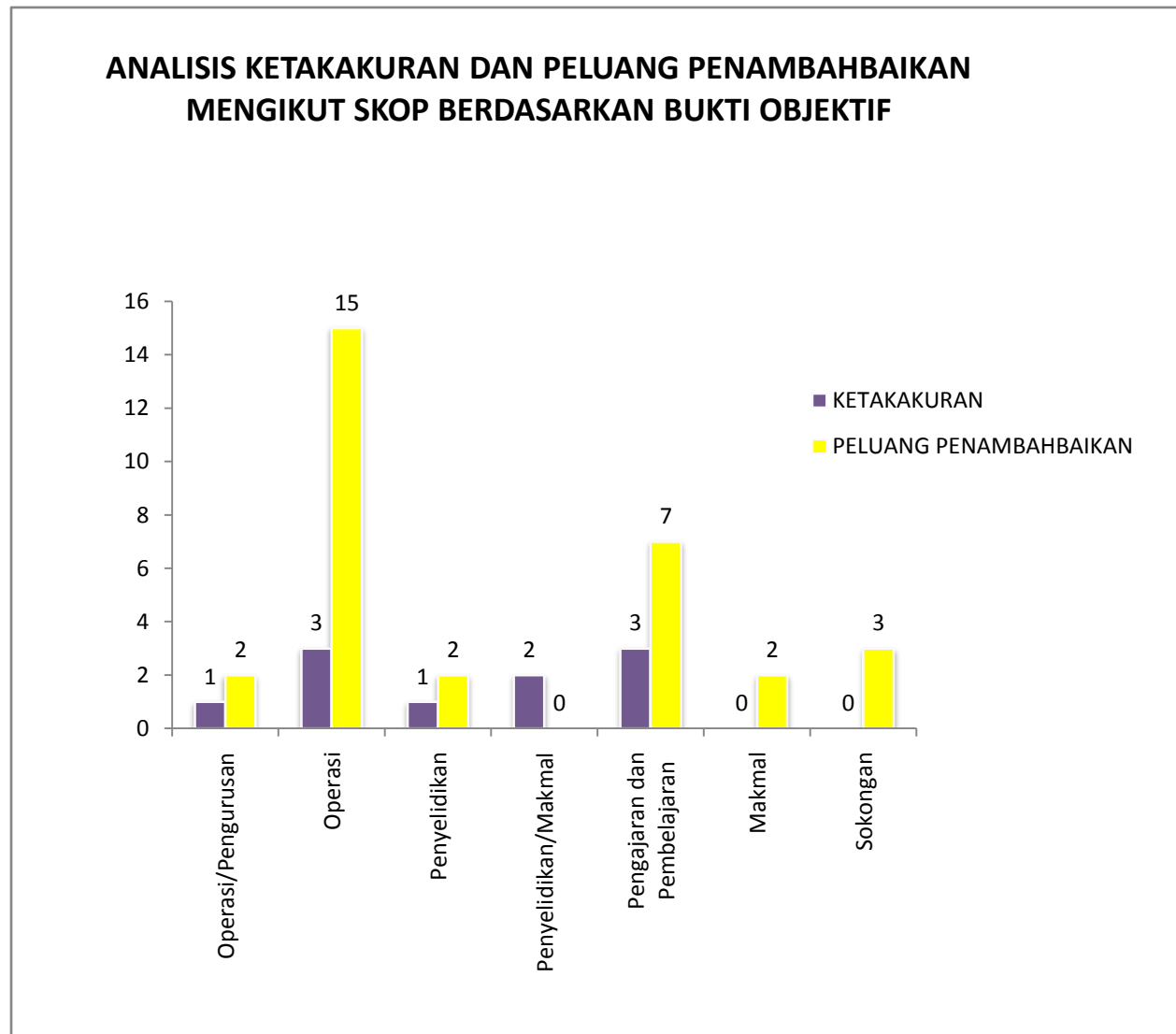
2.0 LOKASI AUDIT

Lokasi yang dipilih sebagai sampel untuk audit adalah Institut Penyelidikan Matematik, Fakulti Pengajian Pendidikan, Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul, Institut Penyelidikan Produk Halal, Hospital Veterinar, Institut Kajian Dasar Pertanian dan Makanan, Taman Pertanian Universiti, Bahagian Keselamatan, Pusat Kesihatan Universiti, Pusat Hubungan dan Jaringan Industri, Pusat Pengembangan, Keusahawanan dan Pemajuan Profesional (APEEC), Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan (INTROP), Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Pusat Alumni, Pusat Inovasi Keusahawanan dan Pembangunan Pelajar, Perpustakaan Sultan Abdul Samad, Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat, UPM Kampus Bintulu, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Institut Pengajian Sains Sosial (IPSAS), Pusat Sukan, Pusat Penempatan Kerjaya, Bahagian Audit Dalaman, Bahagian Perancangan Korporat, Kolej Tun Dr. Ismail, Kolej Canselor, Bahagian Akademik, Pejabat Pemasaran dan Komunikasi, Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Pusat Islam, Pejabat Naib Canselor (Bahagian Pentadbiran), Pusat Penyelidikan Universiti, Institut Biosains, Kolej 15, Kolej 16, Penerbit, Pusat Pembangunan Akademik, Fakulti Pengajian Alam Sekitar, Bendahari, Akademi Sukan, Bahagian Jaminan Kualiti dan Pejabat Pendaftar.

3.0 PENEMUAN AUDIT

Hasil Audit Pensijilan Semula, terdapat 6 ketidakakuran (10 bukti objektif) dan 31 peluang penambahbaikan. Analisis kepada hasil laporan Audit Pensijilan Semula boleh dirujuk seperti di bawah:-

Ringkasan Statistik Penemuan Mengikut Skop



KETAKAKURAN MENGIKUT KLAUSA DAN TEMPAT PENEMUAN

BIL.	NO. KETAKAKURAN	SKOP	KLAUSA	BUKTI PENEMUAN (PTJ)
1.	Bukti 1	Operasi/ Pengurusan	7.5.1(b)	Bahagian Hal Ehwal Pelajar
	Bukti 2	Operasi	7.5.1(e)	i. Hospital Veterinar ii. Pusat Kesihatan Universiti
	Bukti 3	Penyelidikan	7.5.1(e)	i. Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan ii. Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan iii. Institut Pengajian Sains Sosial
2.	Bukti 1	Penyelidikan/ Makmal	7.5.5	i. Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul ii. Fakulti Pengajian Alam Sekitar iii. Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul
	Bukti 2	Operasi	7.5.5	i. Hospital Veterinar ii. Pusat Keihatan Universiti
3.	Bukti 1	Pengajaran dan Pembelajaran	7.5.1	i. Fakulti Bioteknologi & Sains Biomolekul ii. Fakulti Bioteknologi & Sains Biomolekul
4.	Bukti 1	Pengajaran dan Pembelajaran	8.2.4	i. Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, FBSB ii. FBSB iii. FBMK
	Bukti 2	Pengajaran dan Pembelajaran	8.2.4	i. Fakulti Sains Pertanian dan Makanan ii. Fakulti Sains Pertanian dan Makanan iii. Fakulti Sains Pertanian dan Makanan

BIL.	NO. KETAKAKURAN	SKOP	KLAUSA	BUKTI PENEMUAN (PTJ)
5.	Bukti 1	Operasi	4.1	Bahagian Keselamatan
6.	Bukti 1	Penyelidikan/ Makmal	8.2.3	i. Institut Penyelidikan Produk Halal ii. Institut Penyelidikan Produk Halal iii. Institut Penyelidikan Produk Halal

PELUANG PENAMBAHBAIKAN MENGIKUT KLAUSA DAN TEMPAT PENEMUAN

BIL	KLAUSA	SKOP	BUKTI PENEMUAN (PTJ)
1.	6.2.2(c)	Operasi (Latihan)	Pusat Islam
2.	7.4.1	Operasi (Latihan)	Pusat Islam
3.	8.5.2	Operasi (PNC)	Pusat Islam
4.	7.5.1	Operasi (Latihan)	Pusat Islam
5.	8.2.4	Operasi	Bahagian Keselamatan
6.	7.5.1(b)	Operasi	Bahagian Keselamatan
7.	4.2.3	Pengajaran dan Pembelajaran	Bahagian Akademik
8.	8.2.4	Pengajaran dan Pembelajaran	Bahagian Akademik
9.	7.5.1	Pengajaran dan Pembelajaran	Bahagian Akademik
10.	8.2.3 & 8.5.2	Pengajaran dan Pembelajaran	Sekolah Pengajian Siswazah
11.	7.5.2	Operasi	Hospital Veterinar
12.	7.6	Operasi	Hospital Veterinar/ Pusat Kesihatan Universiti
13.	8.4	Operasi	Hospital Veterinar

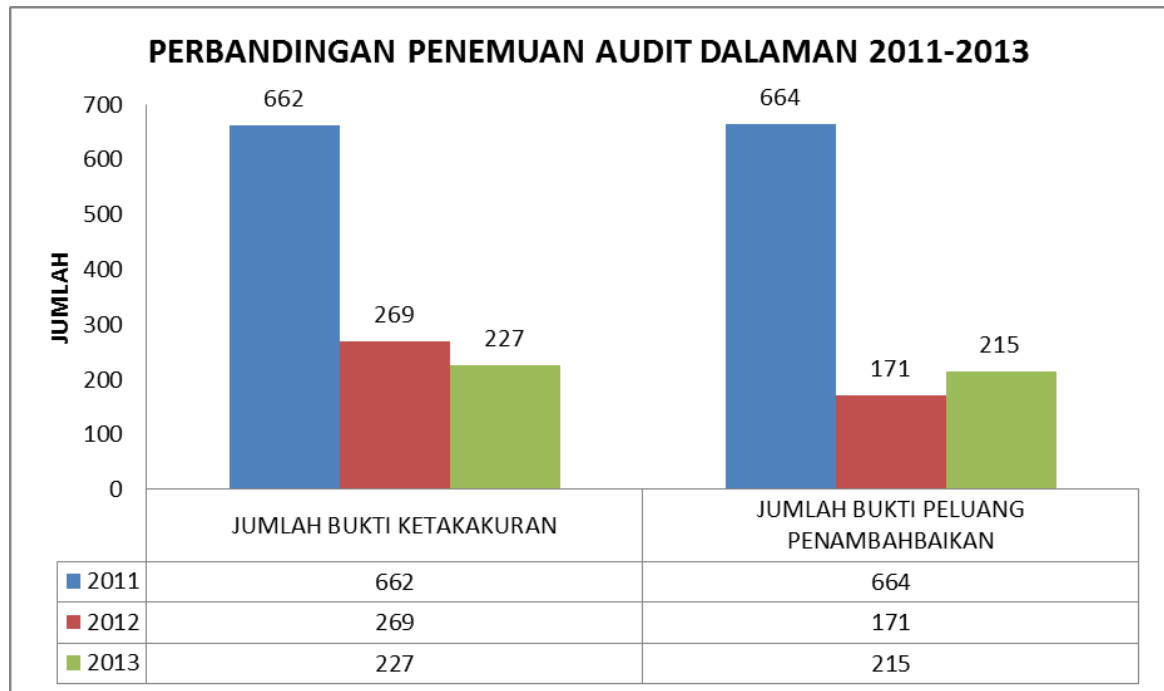
BIL	KLAUSA	SKOP	BUKTI PENEMUAN (PTJ)
14.	7.5.1	Operasi	Hospital Veterinar
15.	i. 7.1 (a)/ ii. 7.1 (c)	Operasi Operasi (PPPA, Bendahari dan Perundangan)	Kolej 15 dan 16 Kolej 15 dan 16
16.	8.2.1/8.5	Operasi (HEPA/PNC)	Kolej Tun Dr. Ismail
17.	8.5.1	Operasi Kolej/PPPA/BJK	Kolej
18.	4.2.3	Pengajaran dan Pembelajaran (Pra Siswazah)	i. Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat ii. Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
19.	4.2.4	Pengajaran dan Pembelajaran (Siswazah)	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi
20.	8.2.4	Pengajaran dan Pembelajaran (Pra Siswazah dan Siswazah)	Fakulti Pengajian Alam Sekitar
21.	7.1	Operasi	Taman Pertanian Universiti
22.	8.2.1	Operasi	Perpustakaan Sultan Abdul Samad
23.	6.2.2	Penyelidikan	Institut Biosains
24.	6.4	Makmal	Institut Biosains
25.	7.4.1	Sokongan/ Bendahari	Pejabat Naib Canselor

BIL	KLAUSA	SKOP	BUKTI PENEMUAN (PTJ)
26.	7.6	Penyelidikan	i. Institut Biosains ii. Akademi Sukan
27.	8.5.2	Makmal	Institut Biosains
28.	7.5.1	Operasi ii. Pengurusan	i. Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi ii. Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan dan Industri Masyarakat) iii. Penerbit
29.	7.1	Operasi/ Pengurusan	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan dan Industri Masyarakat)
30.	8.4	Sokongan	Pejabat Naib Canselor
31.	8.5.2	Sokongan	Pejabat Naib Canselor

***LAPORAN TERPERINCI BOLEH MERUJUK KEPADA LAMAN e-ISO PADA LAPORAN KESELURUHAN SIRIM**

[KERTAS 3]
Audit Dalaman

PERBANDINGAN PENEMUAN AUDIT DALAMAN



LAPORAN KETUA JURUAUIT DALAM UPM 2013 SPK UPM SATU PENSIJILAN MS ISO 9001:2008

1. TARIKH AUDIT

Audit dalam Sistem Pengurusan Kualiti UPM 2013 telah dijalankan pada 25-28 Februari dan 4-7 Mac 2013.

2. TUJUAN AUDIT

- a. Untuk menentukan UPM telah melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti mengikut keperluan Standard MS ISO 9001:2008 dan bersedia untuk menghadapi Audit Pemantauan oleh badan pensijilan.
- 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 dan pengurusan, prasiswazah, siswazah, penyelidikan dan inovasi dan proses sokongan, dan operasi perkhidmatan melibatkan semua Pusat Tanggungjawab kecuali Sekolah Pengajian Siswazah Pengurusan, Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa dan Pusat Sains Marin.

6. KUMPULAN AUDIT

Terdiri daripada 87 orang Juruaudit UPM dan 427 orang Juruaudit PTJ. Pasukan audit telah dibahagikan kepada 6 kumpulan dan 84 sub-kumpulan.

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) KPI UPM dengan pelan fungsian peneraju telah dikenal pasti. KPI UPM telah dinilai secara berkala setiap 3 bulan.
- (2) Komitmen Universiti untuk menambah baik SPK – Pengurangan dokumentasi secara berperingkat. Bengkel pemurnian yang melibatkan semua PTJ terlibat telah diadakan.
- (3) Dokumen boleh dirujuk semua staf menerusi id dan kata laluan putra. Adanya penambahbaik laman sesawang sistem e-ISO.
- (4) Pengurusan PTJ memberikan komitmen yang baik dalam melaksanakan SPK.
- (5) Ekosistem yang baik menerusi pembentukan JKJK melibatkan semua peneraju proses dengan PTJ dan Jawatankuasa Semakan Keberkesanan di peringkat peneraju.

KELEMAHAN/CADANGAN

- (1) Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan didapati lemah iaitu tiga proses tertinggi adalah prasiswazah, Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan dan Penyelenggaraan.
- (2) Kawalan rekod dikenalpasti masih lemah iaitu tiga proses tertinggi adalah siswazah, penyelenggaraan dan penyelidikan.
- (3) Pemantauan dan pengukuran proses di UPM perlu ditingkatkan iaitu proses tertinggi adalah penyelidikan, prasiswazah dan pengurusan makmal.
- (4) Universiti perlu memandang serius bagi isu Kolej yang telah diserahkan pada PJSD atau UPM Holdings kerana teguran telah diberi oleh pihak SIRIM dalam tempoh 2 tahun berturut-turut dan masih dijumpai di dalam Audit Dalaman.
- (5) Universiti perlu memandang serius bagi isu bahan kimia luput, bahan kimia yang dibuka tidak dicatatkan, markah yang tidak sama antara SMP dan data mentah serta alat tentukan kerana telah dijumpai pada penemuan Audit SIRIM dua tahun berturut-turut.

- (6) Wakil Pengurusan dan peneraju proses perlu membuat pemantauan berkala di PTJ (dicadangkan setiap 6 bulan) untuk memastikan pelaksanaan SPK berjalan dengan berkesan dan mematuhi keperluan yang telah ditetapkan.

9. BIL NCR DAN OFI

- (1) Jumlah Ketakakuran (NCR) – 35 klausa dengan 227 bukti objektif
- (2) Jumlah Cadangan Peluang Penambahbaikan (OFI) – 51 klausa dengan 215 cadangan.
- (3) Lima klausa bagi ketakakuran (NCR) yang mendapat bukti objektif tertinggi ialah seperti berikut:

Klausa	Perkara	Bil OE	%
7.5.1	Perancangan Untuk Realisasi Produk	66	29.1
4.2.4	Kawalan Rekod	36	15.9
8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	16	7.0
6.4	Persekitaran Kerja	9	4.0
5.5.1	Tanggungjawab dan Kuasa	9	4.0

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

Bil.	Proses	Jumlah Bukti Objektif	Peratus	Kategori
1.	Penyelenggaraan	26	11.5	Sokongan
2.	Siswazah	26	11.5	Perkhidmatan Utama
3.	Prasiswazah	23	10.1	Perkhidmatan Utama
4.	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	22	9.7	Sokongan
5.	Penyelidikan	19	8.4	Perkhidmatan Utama
6.	Pengurusan Makmal	18	7.9	Sokongan
7.	Peralatan dan Kemudahan ICT	15	6.6	Sokongan
8.	Kewangan	12	5.3	Sokongan
9.	Kalibrasi	11	4.8	Pengurusan
10.	Latihan	8	3.5	Sokongan
11.	Kepuasan Pelanggan	8	3.5	Sokongan

- (5) Lima klausa yang mendapat OFI tertinggi adalah seperti berikut:

Klausa	Perkara	Bil OE	%
4.2.4	Kawalan Rekod	27	12.6
8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	27	12.6
7.5.1(b)	Perancangan untuk Realisasi Produk	17	7.9
7.5.1	Prasarana	11	5.1
4.2.3(b)	Kawalan Dokumen	10	4.7

- (6) Antara proses yang mendapat bukti Peluang Penambahbaikan (OFI) tertinggi adalah seperti berikut:

Bil.	Proses	Bilangan Bukti OFI	Peratus	Kategori
1.	KOLEJ	19	8.8	Operasi Perkhidmatan Sokongan
2.	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	19	8.8	Sokongan
3.	Pusat Kesihatan Universiti	16	7.4	Operasi Perkhidmatan Sokongan
4.	Pengurusan Makmal	13	6.0	Sokongan
5.	Penyelidikan	13	6.0	Perkhidmatan Utama
6.	Siswazah	13	6.0	Sokongan
7.	Pengurusan	12	5.6	Pengurusan
8.	Pengurusan Sumber Manusia	11	5.1	Sokongan
9.	Latihan	11	5.1	Sokongan
10.	PYG	11	5.1	Sokongan

10. TARIKH TUTUP NCR

Dalam tempoh 21 hari bekerja atau yang telah dipersetujui Juruaudit UPM.

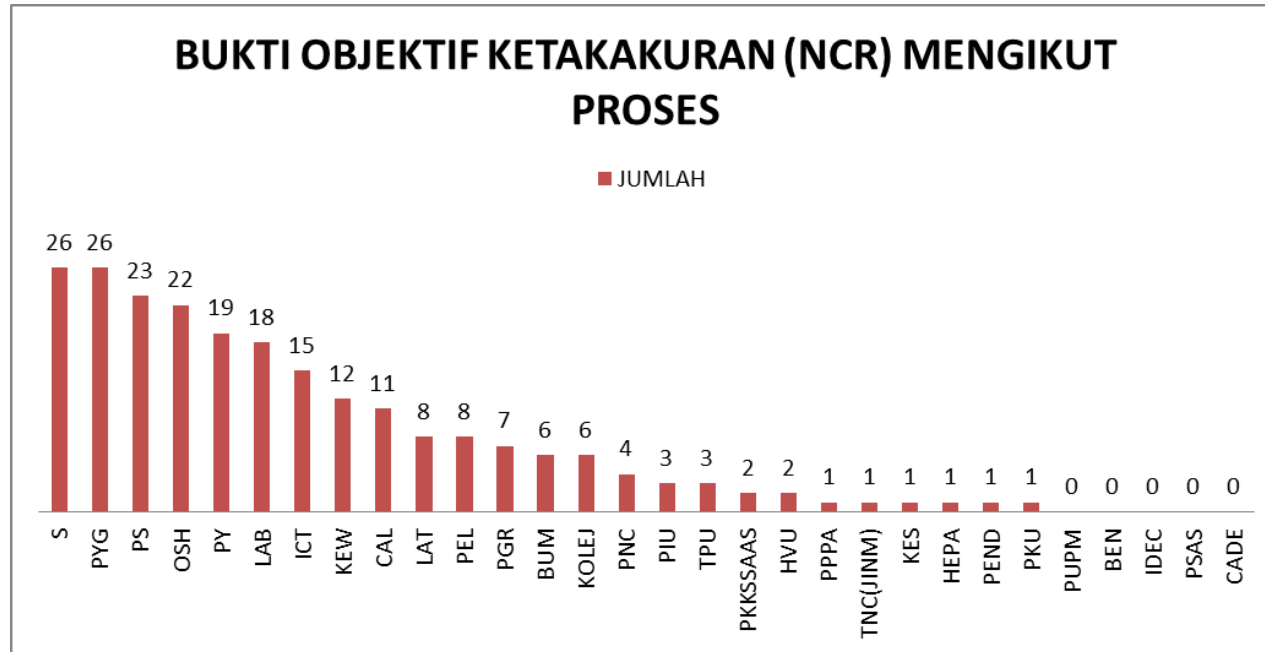
11. KESIMPULAN

- (1) UPM telah melaksanakan SPK satu pensijilan dengan baik pada keseluruhannya.
- (2) Walau bagaimanapun, namun kelemahan dan cadangan penambahbaikan yang ditemui/dikemukakan perlu diambil tindakan yang berkesan.

Disediakan oleh
 Suhaifi Sulaiman
 Ketua Juruaudit Audit Dalaman SPK
 14 Mac 2013

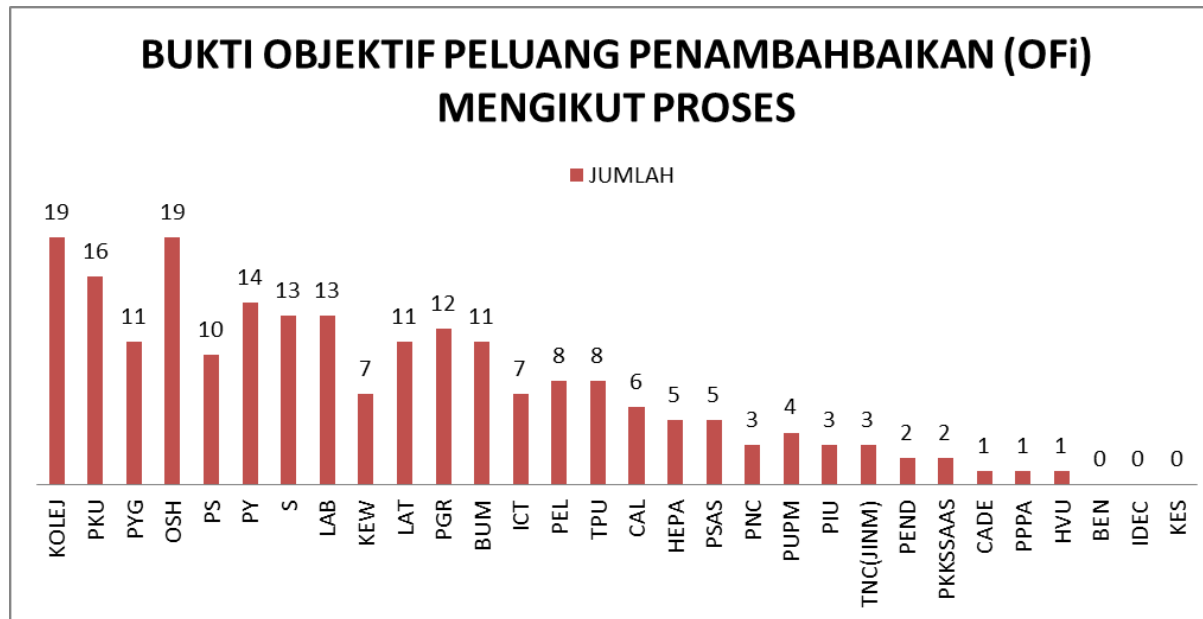






NOTA :

- | | | |
|----------------------------|---|--|
| 1. Penyelidikan (PY) | 11. Pengurusan Sumber Manusia (BUM) | 21. PejabatNaibCanselor (PNC) |
| 2. Prasiswazah (PS) | 12. Kalibrasi (CAL) | 22. Pusat Islam Universiti (PIU) |
| 3. Bendahari (BEN) | 13. Hal Ehwal Pelajar Alumni (HEPA) | 23. TNC Jaringan Industri Masyarakat (TNCJIM) |
| 4. Penyelenggaraan (PYG) | 14. Kepuasan Pelanggan (PEL) | 24. Taman Pertanian Universiti (TPU) |
| 5. Pengurusan (PGR) | 15. Perpustakaan Sultan Abdul Samad (PSAS) | 25. Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSH) |
| 6. Latihan (LAT) | 16. Keselamatan (KES) | 26. Pusat Pembangunan Akademik (CADE) |
| 7. Penerbit UPM (PUPM) | 17. Pendaftar (PEND) | 27. Pusat Kesihatan Universiti (PKU) |
| 8. Kewangan (KEW) | 18. Hospital Veterinar Universiti(UVH) | 28. Sekolah Pengajian Siswazah (SPS) |
| 9. Siswazah (S) | 19. Makmal (LAB) | 29. Peralatan dan Kemudahan ICT (ICT) |
| 10. Kolej Kediaman (KOLEJ) | 20. Pejabat Pembagunan Pengurusan Aset (PPPA) | 30. Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC) |



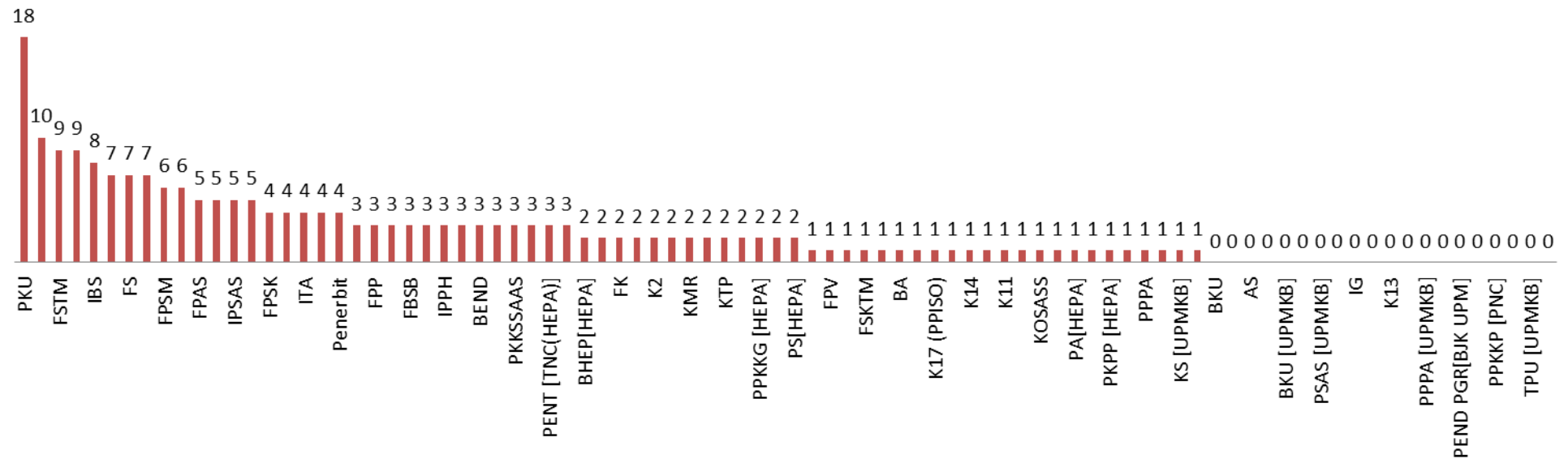
NOTA :

- | | | |
|----------------------------|--|--|
| 1. Penyelidikan (PY) | 11. Pengurusan Sumber Manusia (BUM) | 21. PejabatNaibCanselor (PNC) |
| 2. Prasiswazah (PS) | 12. Kalibrasi (CAL) | 22. Pusat Islam Universiti (PIU) |
| 3. Bendahari (BEN) | 13. Hal Ehwal Pelajar Alumni (HEPA) | 23. TNC Jaringan Industri Masyarakat (TNCJIM) |
| 4. Penyelenggaraan (PYG) | 14. Kepuasan Pelanggan (PEL) | 24. Taman Pertanian Universiti (TPU) |
| 5. Pengurusan (PGR) | 15. Perpustakaan Sultan Abdul Samad (PSAS) | 25. Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSH) |
| 6. Latihan (LAT) | 16. Keselamatan (KES) | 26. Pusat Pembangunan Akademik (CADE) |
| 7. Penerbit UPM (PUPM) | 17. Pendaftar (PEND) | 27. Pusat Kesihatan Universiti (PKU) |
| 8. Kewangan (KEW) | 18. Hospital Veterinar Universiti(UVH) | 28. Sekolah Pengajian Siswazah (SPS) |
| 9. Siswazah (S) | 19. Makmal (LAB) | 29. Peralatan dan Kemudahan ICT (ICT) |
| 10. Kolej Kediaman (KOLEJ) | 20. Pejabat Pembangunan Pengurusan Aset (PPPA) | 30. Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC) |

TANGGUNGJAWAB



■ JUMLAH



AGENDA 4.0
MAKLUMBALAS PELANGGAN DAN
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

4.1: Maklumbalas Pelanggan
[Kertas 4]

4.2: Kajian Kepuasan Pelanggan
[Kertas 5]

AGENDA 4.0:
MAKLUMBALAS PELANGGAN DAN KAJIAN
KEPUASAN PELANGGAN

1. TUJUAN

Kertas ini adalah untuk mendapat pengesahan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) dan membuat keputusan berkaitan dapatan maklumbalas pelanggan bagi tempoh Jun 2012 hingga Mac 2013 dan kajian kepuasan pelanggan yang dilaksanakan oleh UPM.

2. LATARBELAKANG

Pejabat Naib Canselor telah dipertanggungjawabkan sebagai Peneraju Proses bagi pengurusan pelanggan UPM yang merangkumi maklum balas pelanggan dan kajian kepuasan pelanggan. Selaku Peneraju Proses bagi pengurusan pelanggan, Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti telah dilantik yang bertanggungjawab kepada keseluruhan proses pengurusan pelanggan UPM. Manakala, Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan (TPKP) setiap Pusat tanggungjawab (PTJ) telah dilantik yang bertanggungjawab dalam urusan pengurusan pelanggan di PTJ masing-masing.

3. LAPORAN

Maklumbalas pelanggan UPM merangkumi penghargaan, cadangan, pertanyaan, dan aduan yang direkodkan melalui U-RESPONS (Sistem Maklumbalas Pelanggan Berpusat UPM) dan Borang Maklumbalas Pelanggan berdasarkan kepada prosedur yang telah dikuatkuasakan. Laporan terperinci status maklumbalas pelanggan UPM adalah seperti pada **Kertas 4**.

Manakala kajian kepuasan pelanggan pula adalah kajian yang telah dibuat secara *online* diisi oleh pelanggan UPM yang terdiri daripada staf, pelajar dan pemegang taruh. Laporan terperinci kajian kepuasan pelanggan adalah seperti pada **Kertas 5**.

4. SYOR

Mesyuarat diminta untuk mengambil makluman dan membuat keputusan berkaitan dapatan maklumbalas pelanggan dan kajian kepuasan pelanggan di UPM bagi memastikan keberkesanan dan penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan UPM.

[KERTAS 4]
Maklumbalas Pelanggan

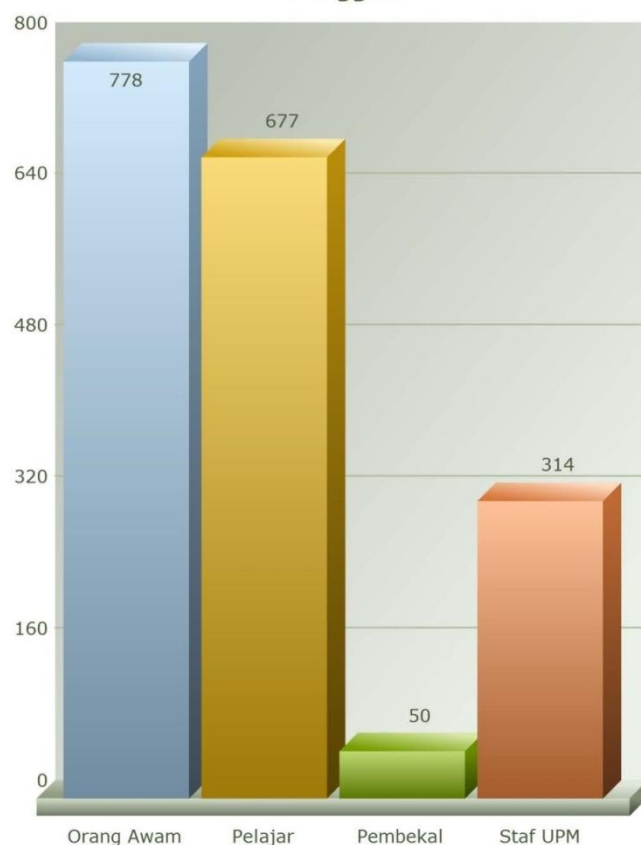
4.1 MAKLUMBALAS PELANGGAN

RINGKASAN PENGENDALIAN MAKLUM BALAS PELANGGAN 23 JUN 2012 SEHINGGA 30 MAC 2013

Jadual 1: Bilangan Maklum Balas yang Diterima Mengikut Kategori (sehingga 30 Mac 2013)

Perkara	Jumlah keseluruhan
1. Aduan	347
2. Cadangan	146
3. Penghargaan	32
4. Pertanyaan	1294
Jumlah Keseluruhan	1,819

Graf 1: Bilangan Maklum Balas Yang Diterima Mengikut Jenis Pengguna



Jadual 2: Bilangan Maklum Balas Yang Dijawab Mengikut Kategori Maklum Balas

Perkara	Yang Telah Dijawab	Dalam Proses	Jumlah keseluruhan
1. Aduan	314	13	322
2. Cadangan	126	6	132
3. Penghargaan	22	4	26
4. Pertanyaan	1,189	49	1,238
Jumlah Keseluruhan	1,651	72	1,723

Graf 2: Bilangan Maklum Balas (Yang Telah Dijawab dan Dalam Proses) Mengikut Jenis Pengguna

Perkara	Yang Telah Dijawab	Dalam Proses	Jumlah keseluruhan
1. Orang Awam	708	39	747
2. Pelajar	621	18	639
3. Pembekal	40	2	42
4. Staf UPM	282	13	295
Jumlah Keseluruhan	1,651	72	1,723

[KERTAS 5]
Kajian Kepuasan Pelanggan

4.2 KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2012

1.0 Latar Belakang

Universiti Putra Malaysia sentiasa berusaha untuk meningkatkan prestasi sistem penyampaian perkhidmatannya kepada pelanggan. Salah satu yang perlu dilaksanakan ialah mendapat maklum balas pelanggan terhadap perkhidmatan yang telah disampaikan. Sehubungan itu, Pejabat Naib Canselor telah dipertanggungjawabkan sebagai peneraju bagi proses pengurusan pelanggan ini buat pertama kalinya mengedarkan borang kajian kepuasan pelanggan melalui atas talian dengan menggunakan sistem yang telah disediakan oleh pihak iDEC.

Kajian kepuasan pelanggan ini adalah terbahagi kepada empat (4) kategori utama mengikut kategori fungsi utama Universiti iaitu prasiswazah, pascasiswazah, penyelidikan dan inovasi, dan perkhidmatan sokongan.

Kajian kepuasan pelanggan ini telah dilaksanakan bermula 21 Mac hingga 31 Disember 2012 yang lalu. Kajian tersebut terbuka kepada semua warga dan pelanggan UPM termasuklah pelajar, pelawat, agensi luar, dan sebagainya. Untuk memudahkan capaian daripada pihak luar khususnya, sistem kajian kepuasan pelanggan tersebut boleh diakses melalui laman web UPM dalam tempoh kajian dilaksanakan.

Seramai 3391 responden telah menjawab soalan kajian secara atas talian dan melebihi jumlah minimum saiz sampel yang diperlukan untuk saiz populasi 30,000 pada tahap keyakinan 95% dan darjah ketepatan 5% adalah sebanyak 379 (rujuk: *Sample Size Table: Required Sample Size, From The Research Advisors*, <http://research-advisors.com/tools/SampleSize.htm>). Data yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 20.

2.0 Ringkasan Perbandingan Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Tahun 2011 dan 2012

Jadual 1 : Taburan Responden Mengikut Skop Perkhidmatan

Skop	Jumlah Responden		Peratus kenaikan dan penurunan
	2011	2012	
1. Pengajian Pra Siswazah	760	489	-36%
2. Pengajian Pasca Siswazah	586	428	-27%
3. Penyelidikan dan Inovasi	117	260	+55%
4. Perkhidmatan Sokongan	2140	2214	+3%
JUMLAH	3603	3391	-6%

Jadual 2: Perbandingan skor mean yang diperolehi

Skop	Skor purata (mean)		Catatan
	2011	2012	
1. Prasiswazah	3.77	3.67	Kaedah pengukuran pencapaian telah berubah daripada 70% responden yang menilai skala 4 dan ke atas kepada 70% responden yang menilai skor mean 3.5 dan ke atas
2. Pascasiswazah	3.94	3.77	
3. Penyelidikan dan Inovasi	3.62	3.51	
4. Perkhidmatan Sokongan	3.82	4.03	

Jadual 3: Perbandingan pencapaian bagi sasaran tahunan

Skop	Pencapaian 2011 (70% responden)		Pencapaian 2012 (70% responden)	
	Skala 4 dan ke atas (%)	Skala 3.99 ke bawah (%)	Skor mean 3.5 dan ke atas (%)	Skor mean 3.49 dan ke bawah (%)
1. Prasiswazah	36.8	63.2	64.8	35.2
2. Pascasiswazah	55.3	44.7	73.7	26.3
3. Penyelidikan dan Inovasi	33.3	66.7	56.2	43.8
4. Perkhidmatan Sokongan	39.7	60.3	84.9	15.1

3.0 Ringkasan Hasil Kajian bagi tahun 2012

Jadual 4: Peratusan pencapaian indeks kepuasan pelanggan mengikut kategori item

(I) Proses Prasiswazah

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (<i>Mean</i>)	Catatan
	Skor mean 3.5 dan ke atas	Skor mean 3.49 dan ke bawah		
Kualiti Perkhidmatan	66.5	33.5	3.8	64.8% (drpd 489 resposnden yang menilai 3.5 dan ke atas dengan skor keseluruhan 3.67
Kualiti Penyeliaan	76.8	23.2	3.9	
Kualiti Profesionalisme	75.7	24.3	3.9	
KESELURUHAN	64.8	35.2	3.67	

(II) Proses Pascasiswazah

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (<i>Mean</i>)	Catatan
	Skor mean 3.5 dan ke atas	Skor mean 3.49 dan ke bawah		
Kualiti Perkhidmatan	69.8	30.2	3.8	73.7% (drpd 428 resposnden yang menilai 3.5 dan ke atas dengan skor keseluruhan 3.77
Kualiti Profesionalisme	73.0	27.0	3.8	
Kualiti Sumber	71.3	28.7	3.7	
KESELURUHAN	73.7	26.3	3.77	

(III) Proses Penyelidikan dan Inovasi

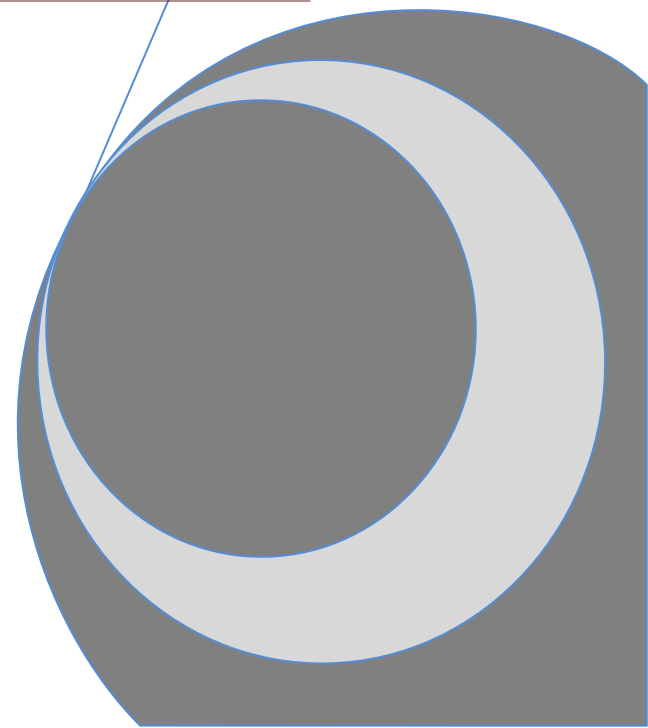
Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (<i>Mean</i>)	Catatan
	Skor mean 3.5 dan ke atas	Skor mean 3.49 dan ke bawah		
Pengurusan penyelidikan di Pejabat TNCPI/RMC	53.8	46.2	3.3	56.2% (drpd 260 resposnden yang menilai 3.5 dan ke atas dengan skor keseluruhan 3.51
Pelaksanaan dan pemantauan penyelidikan di PTJ	34.2	65.8	3.7	
KESELURUHAN	56.2	43.8	3.51	

(IV) Perkhidmatan Sokongan

Kategori Penilaian	Pencapaian (%)		Purata (<i>Mean</i>)	Catatan
	Skor mean 3.5 dan ke atas	Skor mean 3.49 dan ke bawah		
Urusan di kaunter khidmat pelanggan	86.7	13.3	4.1	70.9% (drpd 2214 resposnden yang menilai 3.5 dan ke atas dengan skor keseluruhan 3.74
Kemudahan komunikasi	67.6	32.4	3.7	
Kemudahan fizikal lain	67.5	32.5	3.7	
KESELURUHAN	70.9	29.1	3.74	

AGENDA 5.0
PRESTASI PROSES DAN
KEPATUHAN
PRODUK/PERKHIDMATAN

KPI UPM Q4/2012 [Kertas 6]



AGENDA 5.0:**PRESTASI PROSES DAN KEPATUHAN PRODUK/PERKHIDMATAN****1. TUJUAN**

Kertas ini adalah bertujuan untuk mendapat pertimbangan dan ketetapan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) bagi kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan prestasi proses dan kepatuhan produk yang telah dinyatakan dalam Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM bagi tempoh sukuan keempat (Q4) tahun 2012.

2. LATARBELAKANG

KPI UPM telah disedia dan disemak oleh Pengurusan Universiti bersama semua Peneraju. Pencapaian bagi sasaran KPI yang ditetapkan telah dibincang dan dibentangkan pada siri bengkel bersama Pengurusan Universiti dan Ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ).

Semua ketakakuran kepada pencapaian KPI yang ditemui telah dan sedang diambil tindakan pembetulan untuk penambahbaikan berterusan bagi memastikan tindakan yang diambil adalah berkesan. Manakala, mana-mana sasaran KPI yang berpotensi tidak mencapai sasaran yang ditetapkan akan diambil tindakan pencegahan bagi memastikan KPI yang ditetapkan mencapai sasaran.

3. LAPORAN

Laporan semakan pencapaian KPI UPM Q4 2012 adalah seperti pada **Kertas 6.**

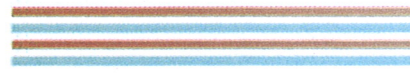
4. SYOR

Mesyuarat diminta menyemak pencapaian KPI UPM dan membuat keputusan mengenai status ketakakuran yang menjejaskan prestasi proses dan kualiti perkhidmatan bagi memastikan keberkesanan tindakan dalam SPK di UPM.



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

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

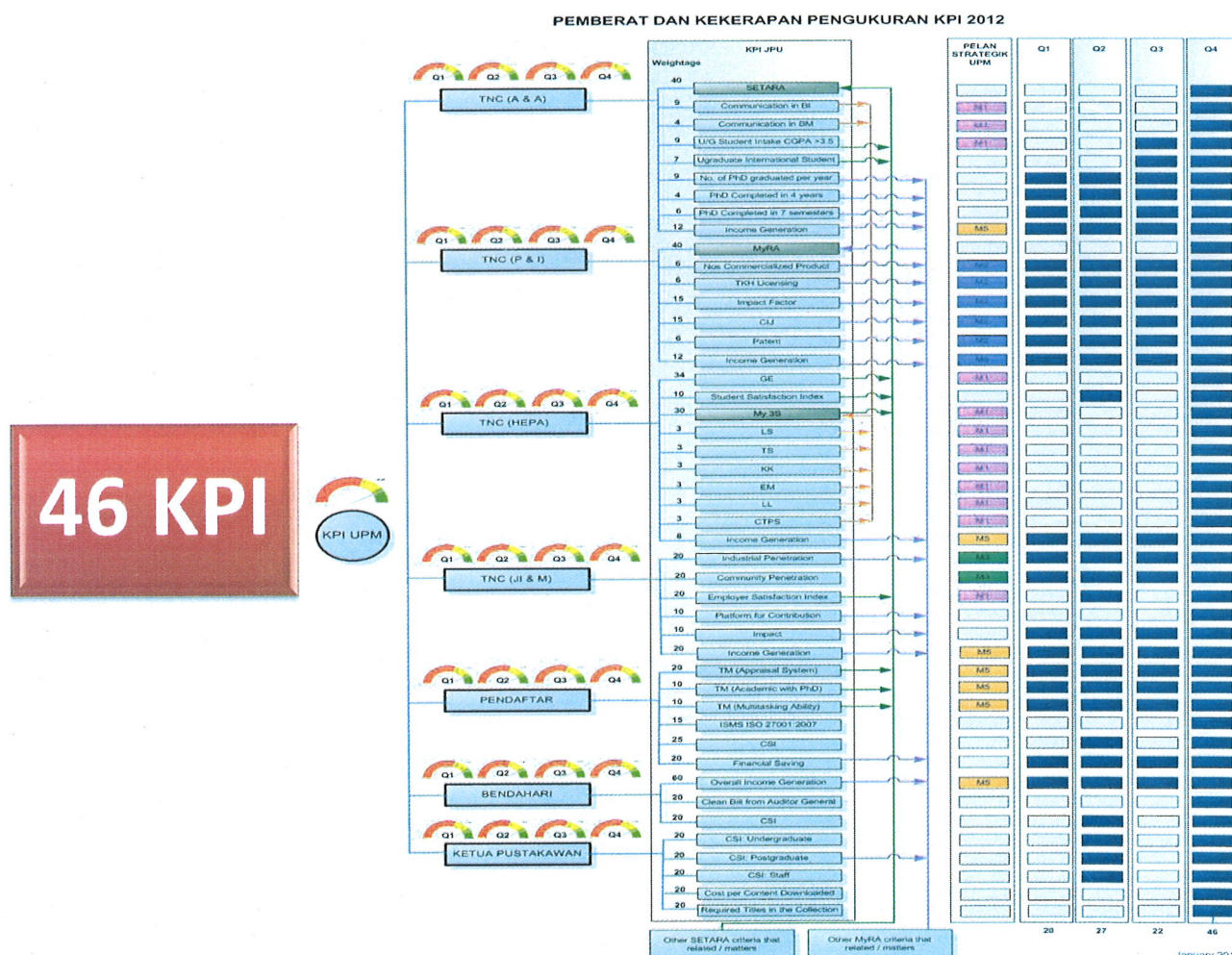


PENCAPAIAN KPI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA BAGI SUKU KEEMPAT 2012

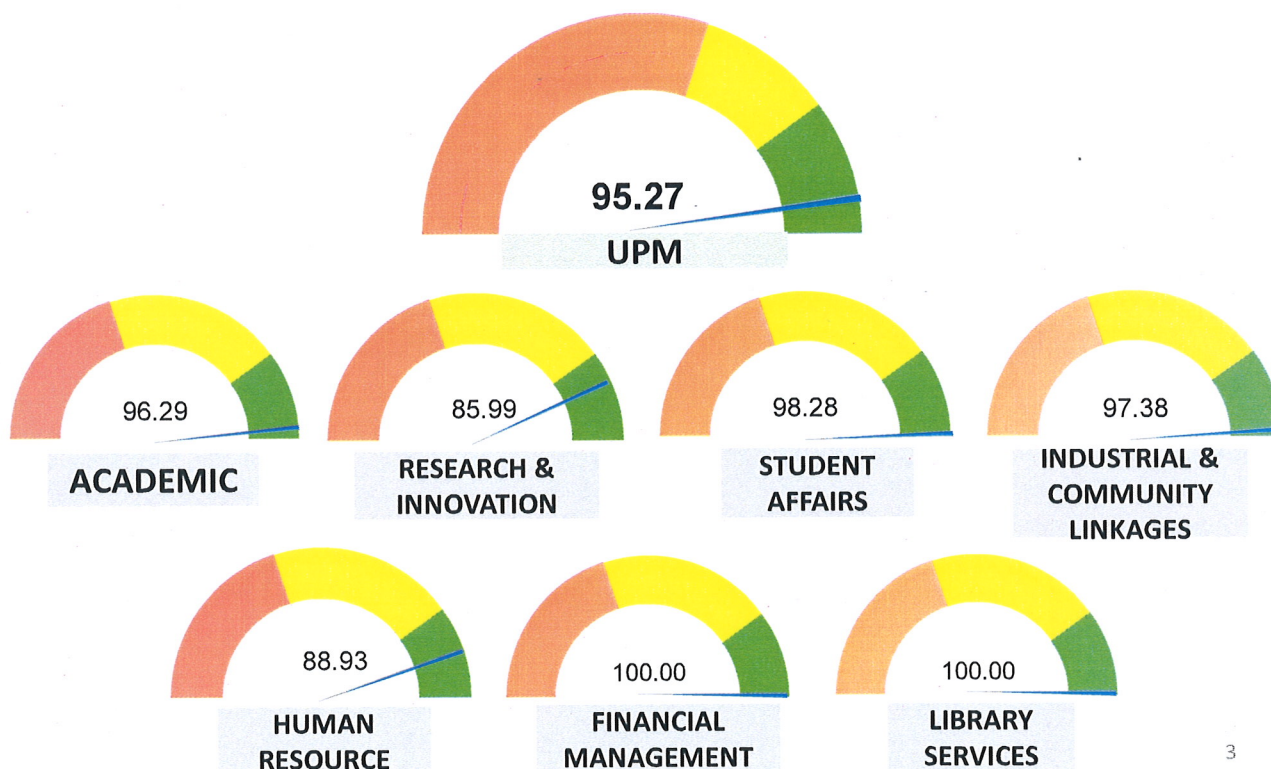
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

12 JANUARI 2013 | MARRIOTT PUTRAJAYA

1

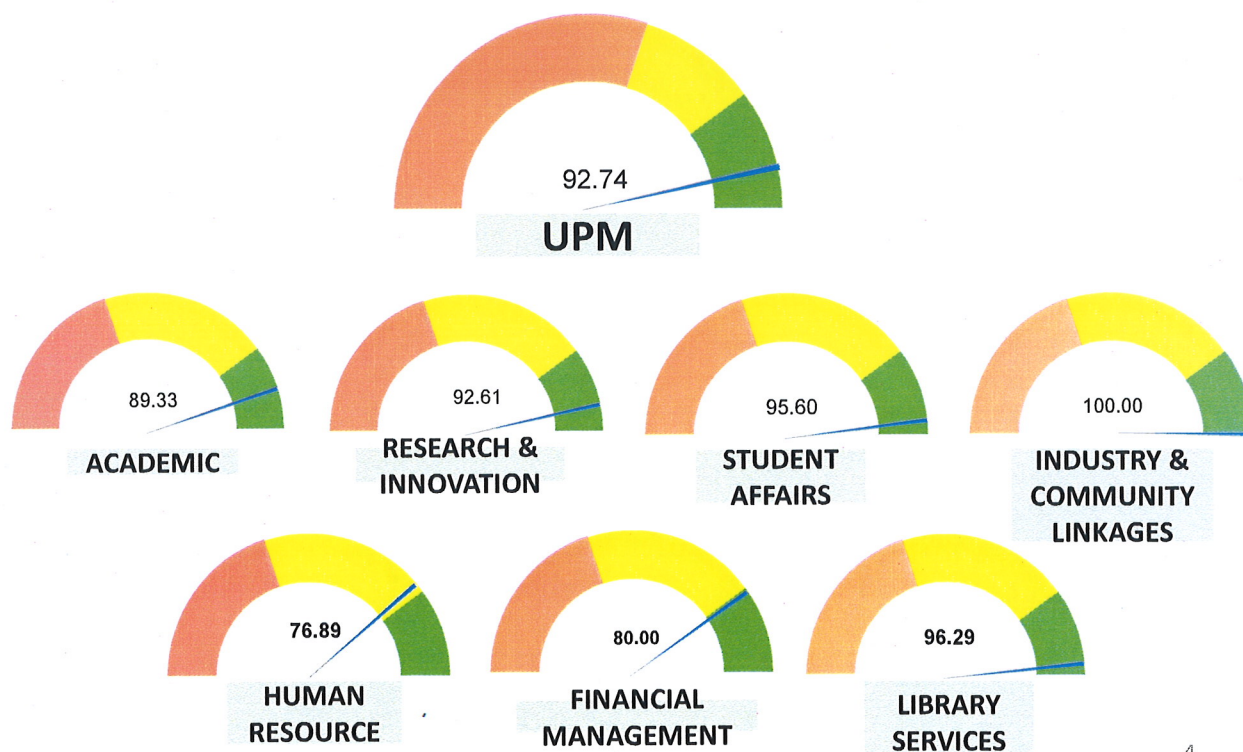


OVERALL ACHIEVEMENT OF 2012

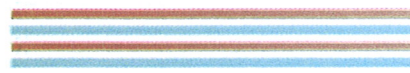
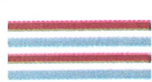


3

OVERALL ACHIEVEMENT OF 2011



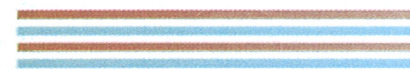
4



ACADEMIC

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
1.	SETARA Score	84.61%	85%	-	-	81.15%	
2.	My3S : Communication Skill (CS) – BI	86.15%	88%	-	-	62.52%	Self assessment
3.	My3S : Communication Skill (CS) – BM	94.91%	95%	-	-	73.68%	Self assessment

5



ACADEMIC

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
4.	% new student intake for bachelor program with CGPA 3.500 or above	43.97%	45%	-	52.87%	52.87%	(UPU- Matrik/STPM/ Diploma; and Asasi Pertanian – Laluan Perdana & Laluan Pantas
5.	% of international student at bachelor level	1.18%	2%	-	1.64% (237)	1.64% (237)	-

6



ACADEMIC

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
6.	Nos. of PhD graduates produced per year	369	400	282 SGS: 271 GSM: 11 (Senate Nov-June)	457 SGS: 435 GSM: 22 (Convocation 2012)	457 SGS: 435 GSM: 22 (Convocation 2012)	-
7.	% of PhD graduates completed their studies in 4 years (Operational Definition- From 1 st semester registration to award of degree by Senate)	47.15%	50%	40.4% SGS : 105/271 GSM : 9/11	42.7% SGS: 185/435 GSM: 10/22	42.7% SGS: 185/435 GSM: 10/22	-

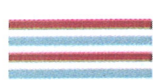
7



ACADEMIC

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
8.	% of PhD graduates completed their studies in 7 semesters (Operational Definition- From 1 st semester registration to award of degree by Senate)	25.47%	25%	15.6% SGS: 40/271 GSM: 4/11	16.2% SGS: 70/435 GSM: 4/22	16.2% SGS: 70/435 GSM: 4/22	

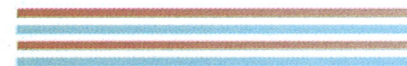
8



ACADEMIC

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
9.	Income generation	RM 51.96m	RM90 m	RM41.41m *(RM49.60m) telah berkurang lapor pada Q2: tidak mengambil kira yuran kredit Master /PhD Tanpa Tesis dan Yuran Pengajian Program di Bintulu.	RM92.25m UG: 47.004m PG: 25.648m UPMET: 18.55 m Exec: 1.049m	RM 118.04m UG: 47.715 m PG (SPS) : 39.657m GSM : 9.642m UPMET : 19.7m Exec : 1.429m	-

9



RESEARCH & INNOVATION

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
10.	MYRA Score	120.1%	130%	-	-	111.1	-
11.	No. Commercialized Products	+22	+6	0	+8	+14	-
12.	No. of Tech Know-How Licensing	+3	+12	0	+7	+10	-



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

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



RESEARCH & INNOVATION

No.	KPI	Overall Achievement 2010	Target 2011	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
13.	Publication: (a) Impact Factor	2200	2300	1342.824	2038.149	2657.915	
14.	Publication: (b) CIJ	2734	2700	1228	1709	2466	

11



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

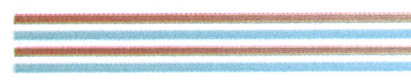
Universiti Putra Malaysia
Berilmu Berbakti | *With Knowledge We Serve*



RESEARCH & INNOVATION

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
15.	Innovation	210	225	47	100	149	-
16.	Income Generation	RM 73.4m	RM100m	RM57.20 m	RM62.55 m	RM 68.48 m	-

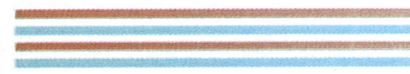
12



STUDENT AFFAIRS

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
17.	Graduate Employability	75.3% (83% - new definition)	85%	-	-	85.9%	-
18.	Overall Students' Satisfaction Index*	56.3%	70%	71.49%	-	81.1%	

13



STUDENT AFFAIRS

No.	KPI	Overall Achievement 2011 (result from KPT)	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
19.	My3S : Leadership Skills (LS)	94.43% (93.87%)	95%	-	-	92%	Self Assessment
20.	My3S : Team Skills (TS)	93.25% (78.86%)	95%	-	-	93%	
21.	My3S : Entrepreneurship (KK)	72.88% (70.22%)	75%	-	-	90%	
22.	My3S : Ethics & Moral (EM)	91.47% (80.64%)	95%	-	-	90%	
23.	My3S : Life Long Learning (LL)	96.81% (94.45%)	97%	-	-	91%	
24.	My3S : Critical Thinking Problem Solving (CTPS)	82.37% (63.14%)	85%	-	-	92%	
25.	My 3S - Overall Generic Students' Attributes	86.25% (92.16%)	90.3%	-	-	85.5%	Self Assessment Inclusive of KOMBI & KOMBM

14



STUDENT AFFAIRS

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
26.	Income Generation: a) Alumni b) Wakaf c) Income from other services	RM 5.97 m	RM 10m	RM5.857m Alumni : RM0.194m Wakaf : RM 1.161m *RM1.157m declared in Q3 Others : RM4.506m *RM3.337m declared in Q3	RM9.445m Alumni : RM2.239m Wakaf : RM2.147m Others : RM5.059m	RM14.547m (cash & kinds) Alumni : RM2.967m Wakaf : RM2.306m Others : RM9.273m	-

15



INDUSTRIAL & COMMUNITY LINKAGES

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
27.	% of Industrial penetration of 7229 identified GLC, MNC, PLC & others that strategic to UPM	24% (1758)	25% - 1807 industry	10.8% (778)	20.1% (1452) *audited	26% (1,881)	-
28.	% of community penetration on 136 identified Communities strategic and relevant to UPM	20%	25% - 34 districts	13.2% (18 districts)	30.8% (42 districts) *audited	39.7% (54 districts)	-

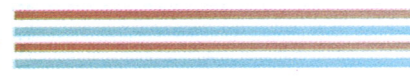
16



INDUSTRIAL & COMMUNITY LINKAGES

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
29.	Employers Satisfaction Index (Input to SETARA: Total Score 13)	12.3 (94.3%)	450 (411)	-	12.3 (94.6%)	12.3 (94.6%)	Total responden = 610
30.	Platform for contribution	-	100%	-	-	100%	-

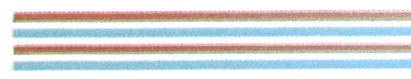
17



INDUSTRIAL & COMMUNITY LINKAGES

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1+Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
31.	Impact	400	450 (411)	72	77	214	-
32.	Income Generation	RM 26.5 m	RM40 m (RM26.5 m)	RM17.5m (cash & kinds)	RM35.6m (cash & kinds) *audited	RM43.4m (cash & kinds)	-

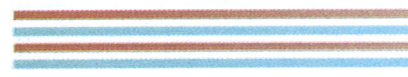
18



HUMAN RESOURCE

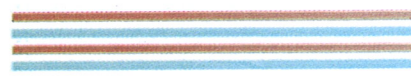
No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012 (Baseline)	Achievement 2012			Remarks
				Q1 + Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
33.	Developing credible outcome-based appraisal system for all:						
	a. Academic		100%	100%	100%	100%	(Sistem penilaian prestasi dijadualkan untuk digunakan pada Mac 2013 untuk penilaian tahun 2012)
	b. P&P		100% (Q2)	95%	95%	95%	as of 15.12.2012 (Pemurniaan KPI skim untuk dikemukakan kepada JPU)
	c. Support		100% (Q4)	0%	0%	30%	(Telah menyediakan kerangka asas KPI)

19



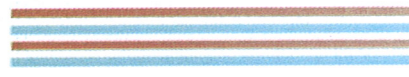
HUMAN RESOURCE

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012 (Baseline)	Achievement 2012			Remarks
				Q1 + Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
34.	Academic Staff with PhD	77.96%	80% (77.96%)	79.7%	79.4%	82.2%	
35.	Non Academic Staff with multitasking ability	-	2.5% of Permanent staff	-	-	2.54%	- Definisi <i>Multitask</i> secara umum : satu strategi tenaga kerja di mana pekerja mempunyai gabungan pelbagai kemahiran yang membolehkan mereka melakukan lebih daripada satu kerja - Klasifikasi staf <i>Multitask</i> yang digunakan di UPM: 'staf yang menjalankan tugas hakiki secara penuh di samping turut menjalankan tugas jawatan lain (secara penuh)'. Contohnya pembantu tadbir (PO) yang turut menjalankan tugas setiausaha



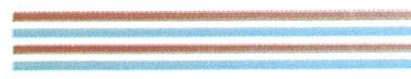
HUMAN RESOURCE

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012		Q4 (Overall 2012)	Remarks
				Q1 + Q2	Q3		
36.	Certification for Information Security Management System (ISMS) (ISMS ISO 27001:2007)		100%	-	-	100%	-
37.	Customer Satisfaction Index	66.89%	70%	97.64%	-	95.9%	-



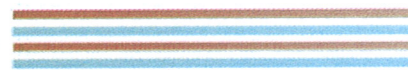
HUMAN RESOURCE

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012		Q4 (Overall 2012)	Remarks
				Q1 + Q2	Q3		
38.	Financial Savings	RM 15.6m	RM10m (RM15.6m)	RM1.78 m	RM3.33 m *audited	RM6.966 m	-



FINANCIAL MANAGEMENT

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012 (Baseline)	Achievement 2012			Remarks
				Q1 + Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
39.	Overall Income Generation from Bursar	RM 42.3m	RM45m (RM42.3m)	RM23.697 m	RM38.62 m *audited	RM46.5 m	
	a) Total income generation from Portfolio Investment			RM3.068 m	RM4.02 m	RM3.05 m	
	b) Total income generation from Fixed Deposit + Short term Investment			RM11.154 m	RM19.71 m	RM24.9 5m	
	c) Total income generation from Debt Collection			RM9.475 m	RM14.89 m	RM18.5 m	(berdasarkan tempoh semasa pengukuran dibuat)



FINANCIAL MANAGEMENT

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1 + Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
40.	Unqualified report from Auditor General	Pass	Pass	-	-	-	Not yet mature
41	Customer Satisfaction Index on Financial Services *	93%	70%	-	-	72%	-



LIBRARY SERVICES

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1 + Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
42.	Customer Satisfaction Index (CSI) - Undergraduates	75.40%	70%	88.87%	-	88.87%	-
43.	CSI- Postgraduates	71.81%	70%	80.94%	-	80.94%	-
44.	CSI – Staffs	61.34%	70%	-	88.23% (375 respondents)	88.23%	-

25



LIBRARY SERVICES

No.	KPI	Overall Achievement 2011	Target 2012	Achievement 2012			Remarks
				Q1 + Q2	Q3	Q4 (Overall 2012)	
45.	Reduction of Cost Per Content Downloaded (based on six most expensive databases)	-7%	5%	-	-	41%	
46.	% of Required titles in the collection (to assess to what extent reading list titles are owned by the library)	59.12% (based on 4374 titles received from 10 faculties for undergraduate courses).	65%	-	-	84.2%	

26

AGENDA 6.0
**STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN
DAN TINDAKAN PEMBETULAN**

**6.1: Tindakan Pencegahan
[Kertas 7]**

**6.2: Tindakan Pembetulan
[Kertas 8]**

AGENDA 6.0:
STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

1. TUJUAN

Kertas ini adalah bertujuan untuk memaklumkan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) tentang laporan status tindakan pencegahan dan tindakan pembetulan bagi tempoh Jun 2012 hingga Mac 2013 (Q3 – Q4 2012).

2. LATARBELAKANG

Tindakan pencegahan diambil bagi mengelakkan ketakakuran berlaku. Ia merangkumi proses mengenal pasti pola ketidakpatuhan berlaku yang boleh menjejaskan mutu perkhidmatan. Kaedah UPM menentukan tindakan pencegahan adalah menerusi pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI), cadangan maklumbalas pelanggan, pemerhatian data dan sebagainya. UPM telah mengenal pasti di peringkat awal ketidakpatuhan yang berpotensi berlaku dan seterusnya akan merancang tindakan pencegahan.

Manakala ketidakpatuhan boleh berlaku jika tidak mengikut standard pencapaian KPI/pengukuran sasaran proses/Prosedur/Arahan Kerja/ Kepuasan Pelanggan di UPM. Berdasarkan ketidakpatuhan yang berlaku dari mana-mana sumber di atas dan direkodkan, tindakan pembetulan perlu dilakukan.

3. LAPORAN

Status tindakan pencegahan bagi tempoh Jun 2012 hingga Mac 2013 seperti pada **Kertas 7**. Manakala status tindakan pembetulan adalah seperti pada **Kertas 8**

4. SYOR

Mesyuarat diminta-

- (a) menyemak dan membuat keputusan mengenai status tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan oleh Peneraju untuk penambahbaikan di UPM.
- (b) menyemak dan membuat keputusan mengenai status tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan oleh Peneraju serta keberkesanan tindakannya dalam Sistem Pengurusan Kualiti di UPM.

STATISTIK STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN**(Bagi tempoh 23 Jun 2012 - 30 Mac 2013)**

SUMBER	TINDAKAN PENCEGAHAN			TINDAKAN PEMBETULAN		
	BIL. DIREKODKAN	STATUS		BIL. DIREKODKAN	STATUS	
		DALAM PROSES	SELESAI		DALAM PROSES	SELESAI
1. Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM	0	0	0	5	3	1
2. Pelan Tindakan peringkat Fungsian dan Aras	0	0	0	2	1	1
3. Pemantauan proses atau produk/perkhidmatan (Semakan Kendiri)	5	0	5	1	1	0
JUMLAH	5	0	5	8	5	2

[KERTAS 7]
Status Tindakan Pencegahan

6.1 STATUS TINDAKAN PENCEGAHAN

Bil	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status/ Catatan
1.	Proses pengambilan pelajar siswazah -Dikuatiri surat tawaran lewat diterima oleh bakal pelajar baharu terutama pelajar antarabangsa	Desakan supaya permohonan disokong bagi kemasukan semester yang terdekat tetapi borang permohonan yang lengkap lewat di hantar ke SPS.	Bagi mana-mana permohonan yang disokong dalam mesyuarat JK Kecil Pengambilan Pelajar yang hampir dengan minggu pendaftaran pelajar baharu, surat tawaran hanya akan diemel kepada bakal-bakal pelajar.	Sekolah Pengajian Siswazah (SPS), TNC AA	Telah dilaksanakan bermula Septermber 2012
2.	Proses pengurniaan ijazah -Dikuatiri sijil ijazah PhD dan Master dipalsukan	Tiada ciri keselamatan dan perkembangan teknologi yang canggih memungkinkan pemalsuan dibuat berdasarkan kes yang berlaku di USM.	Sijil pelajar PhD dan Master yang baru dilengkapi dengan ciri keselamatan.	SPS, TNC AA	Telah dilaksanakan November 2012.
3.	Pendaftaran Pelajar Baharu -SPS telah menerima beberapa pertanyaan berkaitan kadar yuran yang tepat mengikut program/bidang pengajian.	Pemohon merujuk kepada iklan lama sedangkan UPM dalam proses memperkenalkan kadar yuran baharu bagi program dengan tesis yang berkuatkuasa pada Semester 2,2012/2013.	Semua bakal pelajar baharu yang akan mendaftar pada Semester 2 2012/2013 telah dimaklumkan tentang perubahan kadar yuran tersebut melalui emel, 2 bulan awal sebelum semester bermula.	SPS, TNC AA	Telah dilaksanakan pada Disember 2012.
4.	Penulisan Tesis -Dikuatiri pelajar kurang faham cara penulisan tesis yang sesuai.	Terdapat beberapa format penulisan tesis yang harus pelajar pilih.	<i>Guide to Thesis Writing</i> telah ditambahbaik dan diedarkan.	SPS, TNC AA	Telah digunapakai bermula 1 Mac 2013.

Bil	Proses Perkhidmatan yang Dijangka Berlaku Ketidakpatuhan/ Kecacatan	Punca Penyebab Kemungkinan Berlaku ketidakpatuhan/ Kecacatan	Tindakan Pencegahan	Tanggung jawab	Status/ Catatan
5.	Kadar capaian sistem KM Portal yang mungkin sesak (dijangkakan) pada minggu terakhir sebelum tarikh tutup kemasukan data	1. Pengguna sistem gemar (mengikut <i>trend</i> semasa dan tahun-tahun sebelum) akses sistem di saat- saat akhir 2. Trafik berubah pada waktu puncak (<i>office hour</i>)	- Makluman lanjutan tarikh kemasukan data dalam KM Portal -Buletin putra - Tarikh makluman 23 Januari 2013 - Makluman jadual akses KM Portal untuk elak kesesakan capaian - Dipaparkan dari 23-31 Jan 2013 - Makluman proses semakan data dalam KM Portal -buletin putra - Tarikh makluman 27 Feb 2013 - Makluman jadual akses KM Portal - Dipaparkan dari 27-17 Mac 2013 -emel pada ketua PTJ dan Pegawai Tadbir PTJ untuk makluman pada Pegawai Akademik PTJ	TNC PI	Tindakan telah dilaksanakan

[KERTAS 8]
Status Tindakan Pembetulan

6.2 STATUS TINDAKAN PEMBETULAN

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketakakuran/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Tanggung jawab	Catatan									
1.	KPI Tahun 2012 bagi Jaringan Industri dan Masyarakat yang tidak memenuhi sasaran. (1) Impak (a) Bilangan staf UPM yang terlibat dalam aktiviti jaringan industri yang berimpak*. (*Skala 3-5 bintang)	(a) Kesilapan menilai definisi 'Impak'	Menilai semula dan mewujudkan sistem penarafan bintang dengan definisi serta pengukuran yang lebih jelas bagi aktiviti jaringan Industri dan Komuniti yang berimpak. Untuk itu, tiga borang telah diwujudkan bagi pengukuran 'Impak'; <table border="1"> <thead> <tr> <th>Perkara</th> <th>Definisi /Skala asal</th> <th>Definisi/ Skala Yang diubah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Industri</td> <td>3-5 bintang</td> <td>4-5 bintang</td> </tr> <tr> <td>Komuniti</td> <td>2-5 bintang</td> <td>3-5 bintang</td> </tr> </tbody> </table>	Perkara	Definisi /Skala asal	Definisi/ Skala Yang diubah	Industri	3-5 bintang	4-5 bintang	Komuniti	2-5 bintang	3-5 bintang	4/2/2013-1/3/2013	TNC JINM	
Perkara	Definisi /Skala asal	Definisi/ Skala Yang diubah													
Industri	3-5 bintang	4-5 bintang													
Komuniti	2-5 bintang	3-5 bintang													

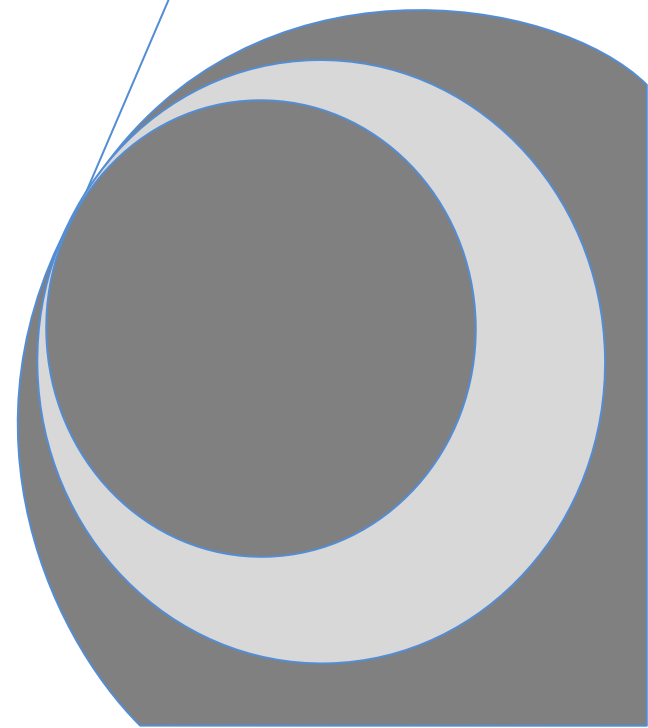
Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketakakuran/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Tanggung jawab	Catatan
	(b) Bilangan staf UPM yang terlibat dalam projek jaringan Komuniti yang berimpak* (*Skala 2-5 bintang) (Nota: Pencapaian KPI 1(a) dan 1(b) di atas bagi tahun 2012 adalah 65 orang (14.4%) daripada 450 orang yang disasarkan pada 2012 terlibat dalam projek jaringan industri dan komuniti yang berimpak).	(b) Tiada pengukuran dan definisi yang jelas tentang KPI 'Impak' memandangkan KPI tersebut baru diperkenalkan pada 2012. Oleh itu, sebilangan besar staf kurang kefahaman dan tidak menanamkan strategi 'Impak' dalam aktiviti jaringan Industri dan Masyarakat yang dijalankan pada tahun 2012 dan sebelum.	Mengendalikan sesi penerangan menerusi siri <i>Roadshow</i> TNC (Jaringan Industri dan Masyarakat) ke PTJ bertujuan memberi kefahaman dan mendapat maklumbalas staf PTJ tentang pelaksanaan aktiviti jaringan industri dan masyarakat serta KPI.			
2.	Ramai pelajar siswazah yang membuat penamaan JK Penyeliaan Pelajar agak lewat.	Pelajar kurang sedar tentang kepentingan dan tempoh masa yang perlu membentuk Jawatankuasa Penyeliaan Pelajar.	Sistem peringatan kepada pelajar dalam bentuk emel atau "Pop-up" telah dimasukkan dalam modul i-GIMS Fasa 2 yang masih dalam proses pembangunan sistem.	Ogos 2013	Sekolah Pengajian Siswazah, TNC AA	Dalam tindakan

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketakakuran/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Tanggung jawab	Catatan
3.	Penetapan KPI hutang tidak menggambarkan sasaran yang sepatutnya dicapai	Pengukuran kutipan hutang sepatutnya dalam peratusan (%) atau tempoh dan bukan dalam ringgit malaysia (RM)	Menambahbaik KPI dan sasaran Pejabat Bursar bagi tahun 2013 agar lebih spesifik dan rasional. KPI 2012 - Kutipan hutang RM23 juta digugurkan dan digantikan dengan:- (i) Sasaran 60% daripada hutang dapat dikutip bagi inbois yang dikeluarkan dalam tempoh 90 hari.	Jan 2013	Bursar	Laporan KPI Q4 2012 dan Q1 2013
4.	<i>No. Of Tech Know-How Licensing</i> tidak mencapai sasaran KPI UPM Q4 2012 (Sasaran 2012 adalah +12, Pencapaian 2012 adalah +10) *average = 13 (Myra II)	Kesukaran untuk mengenal pasti impak KPI ini, kerana gagal mendalami keperluan kualiti produk pengkomersilan	Meminta agar PTJ tampil berkongsi dan memajukan produk penyelidikan kepada RMC dan UPM innovations Sdn.Bhd. untuk pengkomersilan bagi pembangunan UPM	Penstrukturasi semula fungsi Pengkomersilan di bawah Putra Science Park pada 15 Mac 2013	Pej. TNCPI	*Bilangan capaian sebenar KPI yang telah diverifikasi adalah pada April 2013
5.	<i>Innovation</i> tidak mencapai sasaran KPI UPM Q4 2012 (Sasaran 2012 adalah 225, Pencapaian 2012 adalah 213)	Permohonan inovasi adalah rendah atas alasan tiada inisiatif yang diberikan kepada penyelidik sedangkan insentif diberikan selepas produk berjaya dikomersilkan dan dipatenkan	Klinik/bengkel IP akan diadakan 2 bulan sekali	Bulan 2, 4, 6, 8, 10 dan 12 2013	Pej. TNCPI	

Bil	Proses Perkhidmatan yang Tidak Patuh/Cacat	Punca Penyebab Berlaku ketakakuran/ Kecacatan	Tindakan Pembetulan	Tarikh tindakan	Tanggung jawab	Catatan
6.	Sasaran bagi membangunkan sistem penilaian yang lebih objektif bagi kumpulan pelaksana tidak tercapai	Kurang kefahaman untuk membangunkan dan mengenalpasti kriteria /komponen yang bersesuaian untuk dijadikan KPI	Mengadakan sesi penerangan dan bengkel bersama kumpulan pelaksana (wakil KEPERTAMA)	30.3.2013	Pej. Pendaftar	
7.	Bilangan makmal yang diakreditasi (MS ISO/IEC 17025/MS ISO 15189) tidak mencapai sasaran Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Tahun 2012 (Sasaran 2012 adalah 5 makmal, Pencapaian 2012 adalah 4 makmal)	Kelewatan pihak Jabatan Standard Malaysia (DSM) untuk mendapatkan juruaudit yang bersesuaian adalah di luar kawalan/bidang kuasa kerana pihak tersebut yang menentukan tarikh-tarikh penilaian yang terlibat.	Pinda petunjuk prestasi yang boleh dicapai di peringkat UPM tanpa melibatkan pihak yang mengakreditasi iaitu; Bilangan makmal baru yang sedang menjalankan proses akreditasi MS ISO/IEC 17025/MS ISO 15189.		Pej. TNCPI	
8.	Sasaran pencapaian objektif kualiti 'memastikan pesara mendapat GCR pada gaji terakhir sebelum bersara' tidak mencapai sasaran 100%. Pencapaian sebenar hanya 88%	Penguatkuasaan Pekeliling Saraan Baru Perkhidmatan Awam (SPBA) yang mengumumkan peningkatan umur persaraan kepada 60 tahun. Pengurusan pencen ditangguhkan. Arahan pembayaran gaji (bonus) pada bulan disember dipercepatkan pada 6.12.2012	Pinda petunjuk prestasi 'memastikan pesara mendapat GCR pada gaji terakhir mengikut jadual pembayaran gaji yang telah ditetapkan oleh kerajaan'	Feb 2013	Pej. Pendaftar	

AGENDA 7.0
**PERUBAHAN YANG MEMBERI
KESAN KEPADA SISTEM
PENGURUSAN KUALITI**

[Kertas 9]



AGENDA 7.0:**PERUBAHAN YANG MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI****1. TUJUAN**

Kertas ini adalah bertujuan untuk mendapat pertimbangan dan kelulusan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) mengenai perubahan yang boleh memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UPM bagi tempoh yang dilaksanakan mulai tempoh Jun 2012 hingga Mac 2013.

2. LAPORAN

Laporan perubahan yang memberi kesan kepada SPK ini merangkumi aspek perubahan yang dilihat dari segi penstrukturan organisasi, perubahan terhadap proses kerja melalui teknologi dan inovasi, laporan pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM dan sebagainya yang memberi kesan kepada sistem penyampaian perkhidmatan pencapaian universiti. Laporan perubahan yang telah dibuat adalah seperti pada **Kertas 9**.

3. SYOR

Mesyuarat adalah diminta mengambil makluman senarai perubahan yang telah dilaksanakan di UPM yang memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti.

AGENDA 7.0: PERUBAHAN YANG MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
1.	Penjenamaan semula Pusat Perkhidmatan Kerjaya (CPC) kepada Pusat pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan (CEM)	Membangunkan elemen keusahawanan secara efektif serta pengurangan kos operasi.	✓		
2.	Penjenamaan Pusat Pengembangan dan Pemajuan Professional (APEEC) kepada Pusat Transformasi Komuniti Universiti / <i>University Community and Transformation Centre</i> (UCTC)	Menggerakkan sumber intelektual dan infrastruktur fizikal universiti untuk mentransformasikan komuniti	✓		Kuatkuasa pada 14 Mac 2013
3.	Penubuhan Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa	Menyediakan dan mengendalikan khidmat sokongan kursus kemahiran bahasa untuk tujuan pengembangan kepada pelajar serta kepada staf UPM dan pelanggan dari luar UPM untuk membantu mencapai kejayaan yang lebih cemerlang	✓		

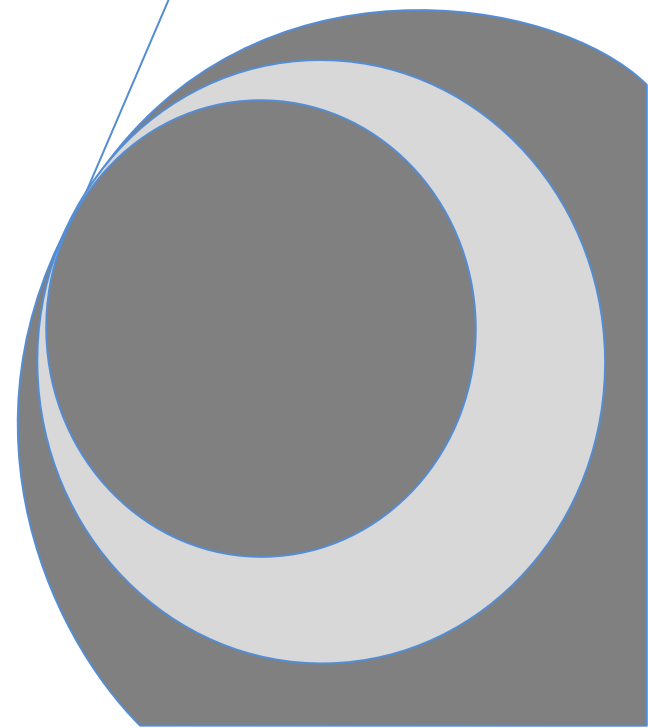
Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
4.	Pembangunan Sistem Pengurusan ISO UPM (e-ISO)	Capaian informasi ISO dan dokumentasi yang lebih mudah	✓		Berkuatkuasa mulai 30 November 2012
5.	Melaksanakan program <i>UPM Talent Outreach Programme</i> (UPMTOP) kepada pegawai bukan akademik	staf dapat meneroka peluang pembelajaran sama formal dan tidak formal diperingkat antarabangsa. Pengalaman dan ilmu yang diperolehi dapat menjana minda yang lebih terbuka, bersifat global dan berdaya saing.	✓		Pelaksanaan secara berterusan
6.	• Penambahan 5 unit <i>access point</i> untuk USpot di Perpustakaan • penggantian 10 unit switch 3Comm kepada network PoE <i>access switch</i> • peruntukan <i>bandwidth</i> khusus (20Mbps) kepada pengguna perpustakaan	• Capaian internet yang lebih pantas. • Kepuasan Pelanggan	✓		Ogos 2012
7.	Menaiktaraf Sistem EzProxy di Perpustakaan Sultan Abdul Samad	• Pemantauan dan penapisan akses kepada pangkalan data/jurnal atas talian dapat dilakukan.	✓		Julai 2012
8.	Membangunkan 'Reading List Management System' di Perpustakaan	• Memudahkan pengurusan rekod buku rujukan fakulti. • Memudahkan pemantauan KPI perkhidmatan perpustakaan.	✓		Januari 2012

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
9.	Pembangunan Sistem WebAGRIS menggunakan pangkalan data AgriOcean Dspace di Perpustakaan	- Mematuhi piawaian FAO. - Memudahkan pegawai akademik untuk mengakses maklumat	✓		Oktober 2012
10.	Tranformasi sistem pengangkutan dalam kampus Penempatan pelajar di kolej mengikut fakulti dan laluan pengangkutan bas	1. Menggalakkan gaya hidup sihat 2. Meningkatkan kualiti alam sekitar menerusi pengurangan bas dalam kampus 3. Mengurangkan jarak pergerakan pelajar antara kolej kediaman dengan dewan kuliah 4. Penjimatan sewaan bas yang boleh digunakan untuk meningkatkan prasarana laluan pejalan kaki dan berbasikal		✓	Akan dilaksanakan mulai Semester Pertama 2013/2014
11.	Klinik pengembangan Putra	Menjadi pusat rujukan untuk industri dan petani supaya program pemindahan teknologi dapat memberikan impak yang signifikan		✓	
12.	Penubuhan Muzium Warisan Melayu	Mengkomunikasikan warisan tinggalan cendekiawan (artifak melayu) terdahulu yang dapat mendorong dan mencabar generasi pendidik, penyelidik dan pelajar untuk menyingkap rahsia kecemerlangan silam yang telah berjaya menubuhkan tamadun hebat.		✓	

KERTAS 9
LAPORAN MKSP AGENDA 7.0
 (BAGI TEMPOH 23 JUN 2012 – 30 MAC 2013)

Bil	Perubahan yang Telah Dibuat	Kesan	Status (Tandakan ✓ pada ruangan yang berkenaan)		Catatan
			Telah Dilaksanakan	Sedang Dilaksanakan	
13.	Pembentukan geran insentif pengajaran dan pembelajaran (GIPP) Pelaksanaan penawaran geran: April-Mei 2012 Pemberian geran: Ogos & November 2012	GIPP adalah insentif yang dimulakan pada tahun 2012 untuk membiayai aktiviti penyelidikan pegawai akademik UPM, bertujuan untuk meningkatkan pembangunan dan kecemerlangan kualiti pengajaran dan pembelajaran.		✓	Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) Mesyuaratnya ke-429 pada 1 Februari 2012 [Minit 429.05 (k)(v)] telah meluluskan peruntukan bagi Program GIPP sebanyak RM200,000.00 pada tahun 2012 dan RM300,000.00 bagi tahun seterusnya. Inisiatif peruntukan geran ini secara tidak langsung menerapkan budaya inovasi dalam kalangan pegawai akademik UPM.
14.	Memasang palang elektronik dan pagar keliling kampus	Penambahbaikan bagi mengwujudkan sistem keselamatan yang lebih berkesan dan selamat.		✓	Dilaksanakan secara berperingkat

AGENDA 8.0
PELUANG PENAMBAHBAIKAN
[Kertas 10]



AGENDA 8.0:
PELUANG PENAMBAHBAIKAN

1. TUJUAN

Kertas ini adalah bertujuan untuk mendapat pertimbangan dan kelulusan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) mengenai peluang penambahbaikan di UPM yang sedang dan akan dilaksanakan.

2. LAPORAN

Laporan peluang penambahbaikan ini direkodkan daripada hasil penemuan kajian kepuasan pelanggan, pemantauan proses produk/perkhidmatan, analisis data, hasil laporan pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM dan sebagainya. Sebanyak 6 peluang penambahbaikan yang telah direkodkan dan dilaporkan pada mesyuarat ini. Laporan penuh adalah seperti pada **Kertas 10**.

3. SYOR

Mesyuarat adalah diminta mengambil makluman senarai peluang penambahbaikan yang akan dilaksanakan di UPM.

AGENDA 8.0: PELUANG PENAMBAHBAIKAN

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
1.	Mengelakkan pembaziran dan memaksimumkan penggunaan sumber manusia	Pelan pelaksanaan Organisasi keajaiban	Bermula tahun 2013	Berterusan sehingga tahun 2018
2.	Meningkatkan imej UPM, menjimatkan penggunaan tenaga, mengurangkan penghasilan bahan sisa khususnya yang memberi kesan negatif kepada alam sekitar, dan melahirkan pelajar yang mesra alam sekitar dan berkebolehan sepanjang hayat	Mendapatkan pensijilan Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) MS ISO 14001:2004	Disember 2013	Keputusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti kali ke-456
3.	Meningkatkan pengambilan pelajar siswazah antarabangsa	Menggunakan khidmat ejen untuk meningkatkan pengambilan pelajar siswazah antarabangsa.	1 Jun 2013	Berdasarkan Minit JPU 475.05 (j) pada 20 Februari 2013. Dalam proses mendapatkan kelulusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti (JPU) tentang kaedah penggunaan khidmat ejen.

Bil	Keterangan Peluang Penambahbaikan (OFI)	Pelaksanaan Tindakan	Cadangan Tarikh Pelaksanaan	Catatan
4.	Mempercepatkan proses capaian maklumat di Perpustakaan	Membangunkan modul pembelajaran sendiri berkaitan penggunaan Perpustakaan melalui laman web perpustakaan.	Disember 2013	Keputusan Mesyuarat Semakan Keberkesanan Proses SPK Perpustakaan Sultan Abdul Samad 1/2013 pada 20 Mac 2013
5.	Menyediakan kaunter khidmat pelanggan di PTJ yang mencapai standard yang ditetapkan	Menggubal Garis Panduan Pengurusan Kaunter Khidmat Pelanggan sebagai panduan untuk PTJ sebelum dinilai dan ditentukan bintang (<i>star rating</i> pengurusan pelanggan)	Mei 2013	
6.	Menyediakan staf di PTJ yang kompeten untuk mengendalikan urusan MoA dan MoU di PTJ untuk menyokong proses kejut	Menggubal Garis Panduan Tatacara MoU/MoA sebagai bahan rujukan kepada staf UPM dalam melaksanakan proses MoU/MoA di PTJ masing-masing	April 2013	