PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES UTAMA

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB/ ENTITI	PIAGAM PELANGGAN	PUNCA/ JUSTIFIKASI	TINDAKAN PEMBETULAN
1	Sekolah Pengajian Siswazah	PP 1: Mengeluarkan keputusan permohonan kemasukan selewat-lewatnya dua (2) bulan selepas permohonan lengkap diterima oleh Sekolah Pengajian Siswazah	**Punca/ Justifikasi:** 83 keputusan permohonan melebihi 60 hari, 212 keputusan permohonan tidak melebihi 60 hari Semakan telah dibuat dengan beberapa PTJ yang mengambil masa yang lama untuk membuat saringan terutama PTJ yang yang besar dan menerima jumlah permohonan yang banyak misalnya FPP, FBMK, SPE dan FPSK. Antara justifikasi lewat adalah: a) Terdapat permohonan tersilap memilih calon penyelia; b) Pemohon menulis proposal di luar topik/ bidang kajian calon penyelia; c) Proposal yang dimajukan mempunyai indeks turnitin yang tinggi dan perlu membuat pindaan;	SPS akan memohon PTJ yang lewat untuk memberijustifikasi setiap bulan mengikut penilaian pencapaianpiagam pelanggan

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES UTAMA

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB/ ENTITI	PIAGAM PELANGGAN	PUNCA/ JUSTIFIKASI	TINDAKAN PEMBETULAN
			d) PTJ menerima maklum balas daripada calon penyelia lewat dan ada yang tidak memberikan respon sama ada berminat/ tidak berminat; e) Penyelarasan bidang akan meneliti semula proposal untuk penamaan calon penyelia lain. Pejabat perlu menunggu maklum balas penamaan calon yang kedua; f) Terdapat juga PTJ yang mengadakan sesi tapisan dalaman, oleh itu, PTJ perlu menyusun waktu panel (bakal penyelia) bersama prospek pelajar yang memerlukan kedua-dua pihak available untuk sesi temuduga tersebut. Sekiranya pelajar/ bakal penyelia memaklumkan perubahan, pejabat akan menyusun sekali lagi tarikh temuduga	

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES UTAMA

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB/ ENTITI	PIAGAM PELANGGAN	PUNCA/ JUSTIFIKASI	TINDAKAN PEMBETULAN
			Bulan Tidak Capai: • Feb-82.2% • Sept-72% • Okt-83%	
2		PP 2: Memaklumkan keputusan permohonan perlantikan ahli Jawatankuasa Penyeliaan selewat-lewatnya dua (2) bulan dari tarikh permohonan lengkap diterima	**Punca/ Justifikasi:** a) Borang permohonan diterima lebih awal iaitu seawal 14 Mac 2023 dan seterusnya mesyuarat JKPSU ditunda kepada hujung bulan Mei 2023 menyebabkan terdapat perbezaan yang ketara daripada tarikh permohonan diterima dan surat lantikan dikeluarkan b) Proses penyediaan surat lantikan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah secara manual dan memerlukan masa yang lama untuk kerja *editing* serta permohonan yang diterima untuk bulan tersebut agak tinggi	a) SPS telah menyediakan takwim Mesyuarat JKPSU pada setiap awal tahun namun pelaksanaan mesyuarat ini boleh berubah tertakluk kepada arahan daripada Pejabat TNCAA dari semasa ke semasa. Perkara ini adalah diluar kawalan SPS. SPS akan melihat keperluan sekiranya tempoh dua (2) bulan ini wajar diubah pada masa akan datang setelah analisis proses keseluruhan Pelantikan Jawatankuasa Penyeliaan dilaksanakan;

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES UTAMA

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB/ ENTITI	PIAGAM PELANGGAN	PUNCA/ JUSTIFIKASI	TINDAKAN PEMBETULAN
			c) Pegawai yang membantu dalam penyediaan Surat Pelantikan Semula Ahli Jawatankuasa Penyeliaan (GS10b) telah dipindahkan ke Akademi Sukan dan masih tiada pengganti untuk menjalankan tugas beliau. d) Menerima permohonan yang banyak dalam bulan Julai 2023 kerana pelajar perlu membuat penamaan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan bagi penilaian kursus SPS5999/SPS6999 (GS-11) selewat-lewatnya pada 31 Julai 2023. Status pelajar akan bertukar kepada *Suspended* sekiranya tidak membuat penamaan JKP selewatnya pada semester kedua e) Staf terlibat dalam penyediaan data MyRA untuk Sekolah Perniagaan dan	b) Penghantaran surat lantikan Jawatankuasa Penyeliaan (GS10a) secara dalam talian telah dimohon daripada PYB pada 17 Mei 2023. Melalui kaedah ini, pelajar dan penyelia yang dilantik akan menerima suratlantikan sebagai Ahli Jawatankuasa Penyeliaan secara automatik melalui emel. Namun disebabkan oleh permohonan untuk 'upgrade system' diterima terlalu tinggi, maka permohonan ini masih belum dapat diproses oleh PYB. Jadi buat masa ini, semua penyediaan surat lantikan masih dibuat mengikut proses sedia ada;

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES UTAMA

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB/ ENTITI	PIAGAM PELANGGAN	PUNCA/ JUSTIFIKASI	TINDAKAN PEMBETULAN
			Ekonomi (SPE) menyebabkan masa bagi memproses permohonan penamaan dan proses penyediaan surat lantikan terjejas. Tambahan jawatan setiausaha unit akademik yang membantu dalam penyediaan surat lantikan masih belum mendapat pengganti f) Surat lantikan ahli jawatankuasa penyeliaan masih disediakan dan dicetak secara manual menyebabkan penyediaan surat lantikan bagi setiap permohonan penamaan ahli jawatankuasa penyeliaan mengambil masa yang agak lama untuk disediakan g) Borang penamaan diterima lebih awal iaitu seawal 4 Ogos 2023 dan seterusnya Mesyuarat JKPSU ditunda kepada awal bulan Oktober 2023 menyebabkan terdapat	c) Sehingga masa ini, staf pengganti masih belum diperolehi walaupun komunikasi dan 'follow-up' telah dibuat beberapa kali dengan Pejabat Pendaftar; d) Penghantaran surat lantikan Jawatankuasa Penyeliaan (GS10a) secara dalam talian (upgrade system) telah dimohon daripada PYB pada 17 Mei 2023. Melalui kaedah ini, pelajar dan penyelia yang dilantik akan menerima surat lantikan sebagai Ahli Jawatankuasa Penyeliaan secara automatik melalui emel. Namun disebabkan oleh permohonan untuk 'upgrade system' diterima terlalu tinggi, maka permohonan ini

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES UTAMA

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB/ ENTITI	PIAGAM PELANGGAN	PUNCA/ JUSTIFIKASI	TINDAKAN PEMBETULAN
			perbezaan yang ketara daripada Tarikh permohonan diterima dan surat lantikan dikeluarkan **Bulan Tidak Capai:** • Mei-78% • Jun-74% • Julai-98% • Ogos-98% • Okt-32%	masih belum dapat diproses oleh PYB. Jadi buat masa ini, semua penyediaan surat lantikan masih dibuat mengikut proses sedia ada; e) Sehingga masa ini, staf pengganti masih belum diperolehi walaupun komunikasi dan ‘follow-up’ telah dibuat beberapa kali dengan Pejabat Pendaftar; f) Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan juga telah dibentangkan dalam JK Pengurusan SPS (JKPSPS) dan bagi laporan Q2 2023, ianya telah dibentangkan pada JKPSPS ke-ke-385 pada 16 Ogos 2023. Melalui pembentangan ini, JKPSPS mengambil maklum bahawa

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES UTAMA

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB/ ENTITI	PIAGAM PELANGGAN	PUNCA/ JUSTIFIKASI	TINDAKAN PEMBETULAN
				permohonan penyelenggaran sistem telah dibuat sebagaimana perincian di item (1) dan dalam masa yang sama, TD dan Ketua Unit yang berkaitan disaran agar dapat melihat semula skop kerja staf yang menguruskan proses ini sekiranya terdapat mana- mana peluang penambahbaikan untuk membantu beliau meningkatkan produktiviti kerja; g) Aduan untuk penyelenggaraan sitem iGIMS telah dimajukan kepada pihak IDEC supaya penyediaan surat lantikan kepada ahli jawatankuasa penyediaan dapat disediakan melalui sistem dimana lebih

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES UTAMA

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB/ ENTITI	PIAGAM PELANGGAN	PUNCA/ JUSTIFIKASI	TINDAKAN PEMBETULAN
				menjimatkan masa penyediaan; **h) Tindakan Jangka Panjang.** Aduan telah dimajukan untuk penambahbaikkan pada sistem iGIMS dimana cetakan surat ahli jawatankuasa penyeliaan akan dikeluarkan secara automatik setelah input kelulusan Mesyuarat KKPSU dikemaskini dalam sistem sebagaimana dalam sistem pelantikan ahli peperiksaan tesis **Tindakan Jangka Pendek** Pembahagian bebankerja secara sitematik dimana pegawai baharu yang akan melapor diri

PUNCA KETIDAKCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN DARI PENERAJU PROSES UTAMA

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB/ ENTITI	PIAGAM PELANGGAN	PUNCA/ JUSTIFIKASI	TINDAKAN PEMBETULAN
				bertugas pada bulan November 2023 akan membantu bagi penyediaan surat lantikan ahli jawatankuasa penyeliaan dan staf sedia ada akan memfokus kepada proses penyediaan kertas cadangan bagi kelulusan JKKPPPTP dan JKPSU sahaja.
3		PP 9: Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh empat (4) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan	**Punca/ Justifikasi:** Tercapai: 155 orang pelajar Tidak Tercapai: 51 orang pelajar" Lewat/ Belum Hantar Laporan = 38/51 = 74.5%/ Ganti Pemeriksa = 9/51 = 17.6% / Kekangan / Lewat AturViva = 4/51 = 7.8% **Bulan Tidak Capai:** Julai – 75%	Dalam pemantauan rapi