



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

PUTRA
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

Agenda 6.1(c): **LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2024**

- i. **Proses Utama
Universiti**
- ii. **Proses Sokongan dan
Operasi Sokongan**



Berilmu Berbakti Pertanian • Inovasi • Kehidupan

LAPORAN PIAGAM PELANGGAN 2024

Tujuan

Laporan ini disediakan untuk makluman Ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) berhubung Pencapaian Piagam Pelanggan UPM 2024 yang merangkumi perkara berikut:

1. Proses Utama

- a. Siswazah
- b. Pra Siswazah
- c. Penyelidikan dan Inovasi

2. Proses Operasi dan Sokongan

- a. Perkhidmatan Sokongan



LAPORAN PIAGAM PELANGGAN 2024

Ringkasan Pencapaian 2024



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

PUTRA
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

Proses Utama

Proses Utama Piagam Pelanggan Universiti diterajui **tiga (3) Pusat Tanggungjawab** utama iaitu :

- a. **Siswazah** -
Sekolah Pengajian Siswazah
- b. **Prasiswazah** -
Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik
- c. **Penyelidikan & Inovasi** -
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)

Sebanyak **20 Piagam Pelanggan** Proses Utama yang direkodkan pada tahun 2024, yang merangkumi pembahagian seperti berikut:

- a. **Siswazah** : 6 Piagam Pelanggan
- b. **Prasiswazah** : 8 Piagam Pelanggan
- c. **Penyelidikan & Inovasi** : 6 Piagam Pelanggan

Proses Operasi & Sokongan

Proses Operasi dan Sokongan merujuk kepada fungsi sokongan yang membantu kelancaran operasi universiti dan menyokong proses utama.

Pada tahun 2024, sebanyak **137 Piagam Pelanggan** yang direkodkan melibatkan **44 Pusat Tanggungjawab** di universiti.

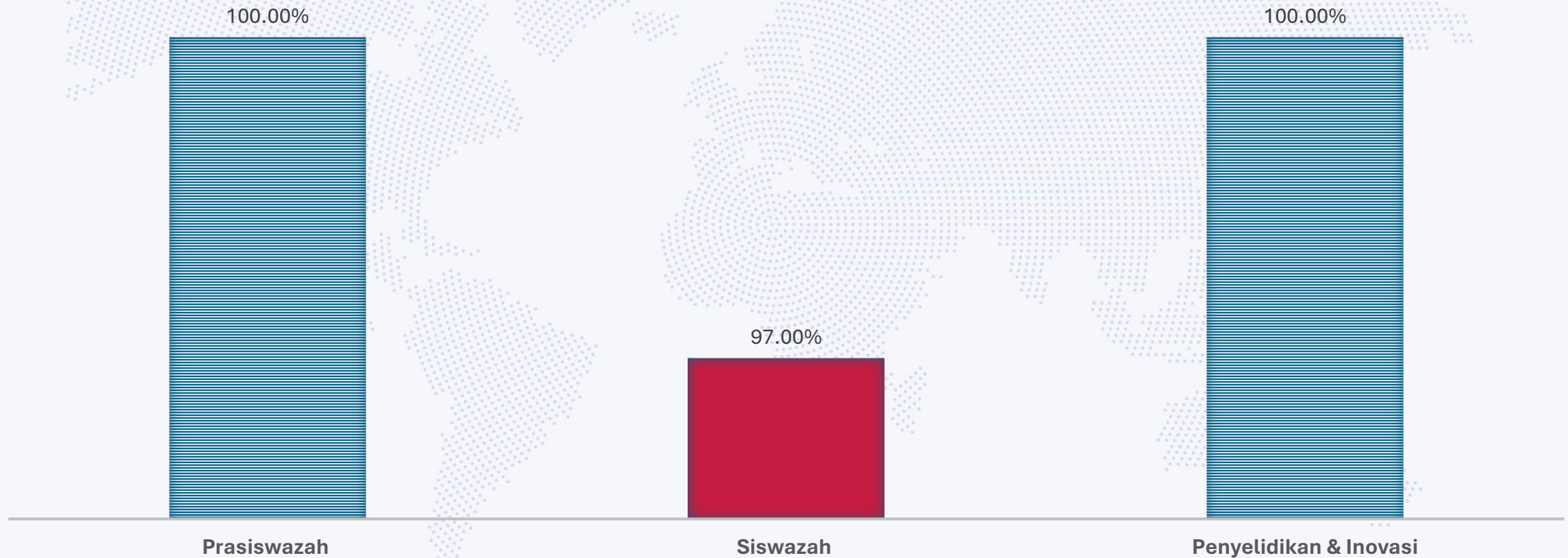
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan 2024 : Proses Utama



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

PUTRA
PERTANIAN UNTUK RAKYAT



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2024

Justifikasi Tidak Capai: Proses Utama



Sekolah Pengajian Siswazah

Penyataan Piagam Pelanggan :

“Memastikan pelajar menduduki viva voce dalam tempoh empat (4) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk peperiksaan.”

Sasaran

80%

Pencapaian

75%

Justifikasi

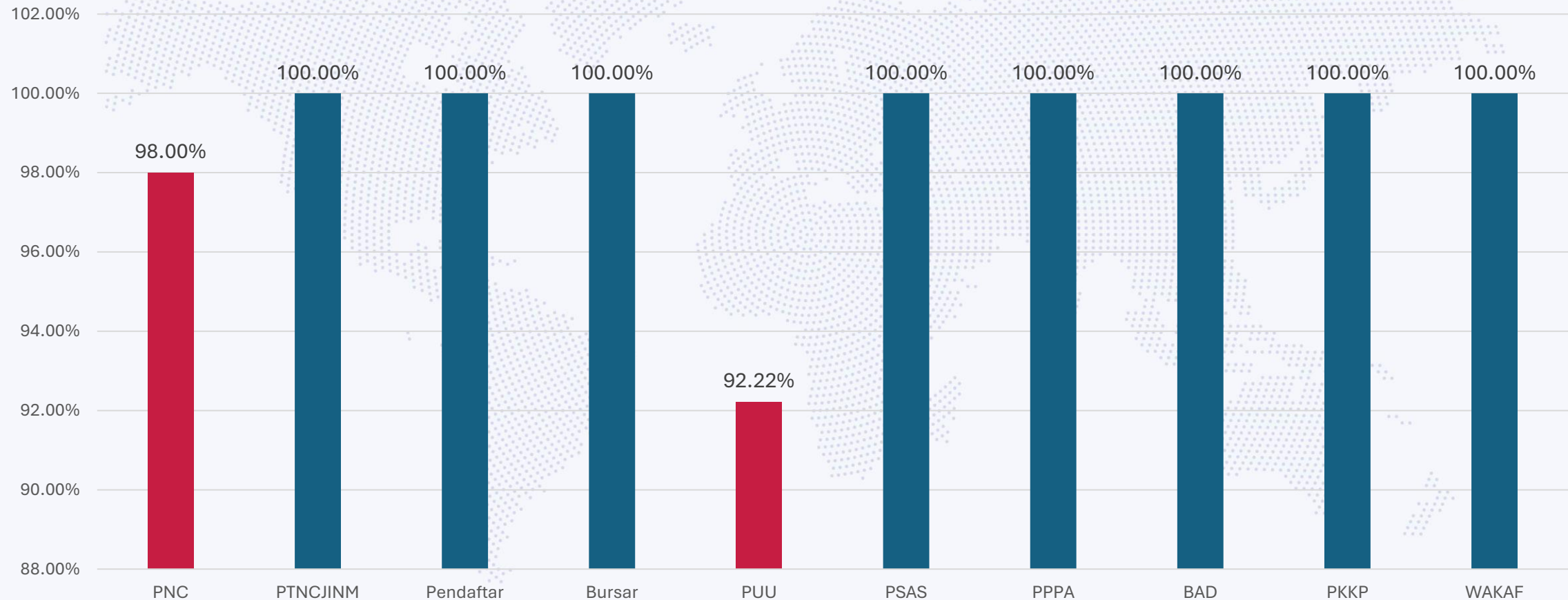
Antara sebab tidak tercapai adalah kerana kekangan dalam mengaturkan sesi *viva voce*, kelewatan menerima laporan dari pemeriksa dan kesulitan dalam proses untuk mencari pemeriksa gantian

Tindakan Pembetulan

1. Menghantar notis peringatan penghantaran laporan kepada pemeriksa.
2. Mengatur cadangan tarikh viva dengan kadar segera.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan 2024 : Proses Operasi & Sokongan



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2024

Justifikasi Tidak Capai: Proses Operasi & Sokongan



Pejabat Naib Canselor

Penyataan Piagam Pelanggan :

“Memaklumkan keputusan permohonan ke luar negara kepada pemohon melalui emel (notifikasi automatic SPLN) dalam tempoh 7 hari bekerja untuk permohonan TIDAK RASMI (bermula dari tarikh permohonan lengkap diterima.”

Sasaran	Pencapaian
100%	92%

Justifikasi

Pencapaian adalah dikira secara kumulatif. Oleh itu, bilangan juga termasuk dengan isu-isu yang berlaku seperti berikut :-

1. Kelewatan di peringkat Ketua PTJ kerana belakunya pertukaran Ketua PTJ yang tidak menyedari emel notifikasi dan tidak dimaklumkan oleh pemohon serta tiada tindakan follow up semula permohonan tersebut terhadap permohonan tersebut.
2. Terdapat masalah teknikal pada sistem dimana peringatan/emel pemberitahuan tidak diperolehi oleh Ketua PTJ.

Tindakan Pembetulan

1. Menghantar semula makluman(notifikasi) kepada Ketua PTJ untuk tindakan perakuan;
2. Memberikan makluman susulan kepada SU Ketua PTJ untuk tindakan Ketua PTJ;
3. Pemakluman semasa Mesyuarat Ketua PTJ;
4. Aduan masalah teknikal kepada pihak IDEC.

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2024

Justifikasi Tidak Capai: Proses Operasi & Sokongan



Pejabat Penasihat Undang-Undang

Penyataan Piagam Pelanggan :

“Menyemak dan memberi maklum balas kepada draf dokumen perundangan seperti memorandum persefahaman, perjanjian, surat niat dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang lengkap.”

Sasaran

100%

Pencapaian

83.83%

Justifikasi

Pegawai Undang-Undang yang menguruskan Seksyen Gubalan Korporat telah meletak jawatan pada 31 Ogos 2024. Terdapat penggiliran staf yang dibuat dari tempoh tersebut sehingga 3 Januari 2025 termasuk pegawai yang bertanggungjawab menguruskan penasihat sama ada melalui Seksyen Penasihat Pejabat atau secara terus kepada pegawai Undang-undang dan Penasihat Undang-Undang.

Tindakan Pembetulan

1. Pejabat telah mempertimbangkan untuk menetapkan semula penyataan piagam pelanggan dan sasaran dengan menetapkan peratusan 75% berdasarkan kemampuan Pejabat Penasihat Undang-Undang dan peningkatan sifat kerjasama dengan pihak ketiga & industri luar yang memerlukan penyediaan surat cara khas yang perlu dibangunkan dan bukannya melalui format lazim semata-mata. Pindaan ini telah dimaklumkan kepada Seksyen Perkhidmatan Pelanggan, Pentadbiran & Kewangan, PSPK melalui emel pada 11 Jun 2025
2. Dalam masa yang sama, penambahan pegawai Undang-Undang telah dipohon oleh Pejabat melalui Pejabat Pendaftar. Pegawai baharu akan melapor diri pada 1 September 2025

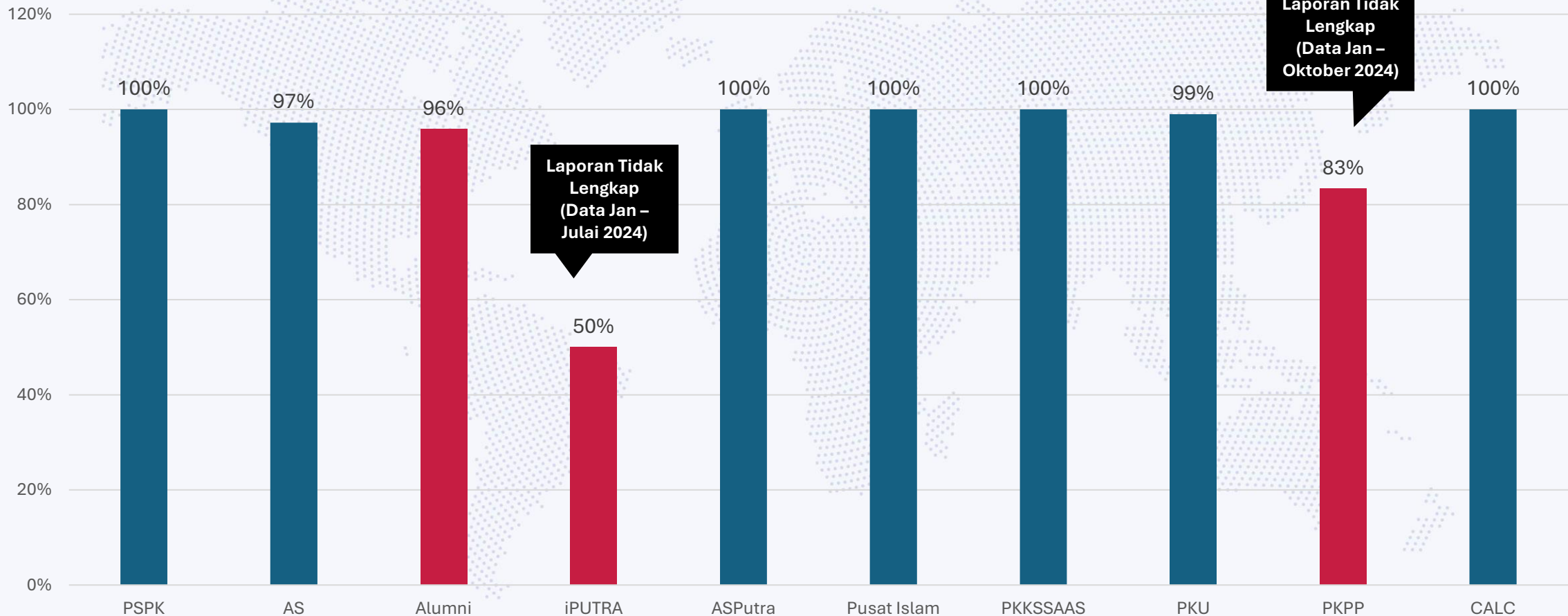
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan 2024 : Proses Operasi & Sokongan



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

PUTRA
PERTANIAN UNTUK RAKYAT



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN 2024

Justifikasi Tidak Capai: Proses Operasi & Sokongan



Pusat Perhubungan Alumni

Penyataan Piagam Pelanggan :

“Permohonan data alumni meliputi maklumat/profil alumni oleh Pusat Tanggungjawab (PT J) UPM diproses dan diselesaikan dalam tempoh masa 7 hari bekerja dari masa permohonan yang lengkap diterima oleh Pusat Perhubungan Alumni. .”

Sasaran

100%

Pencapaian

95.83%

Justifikasi

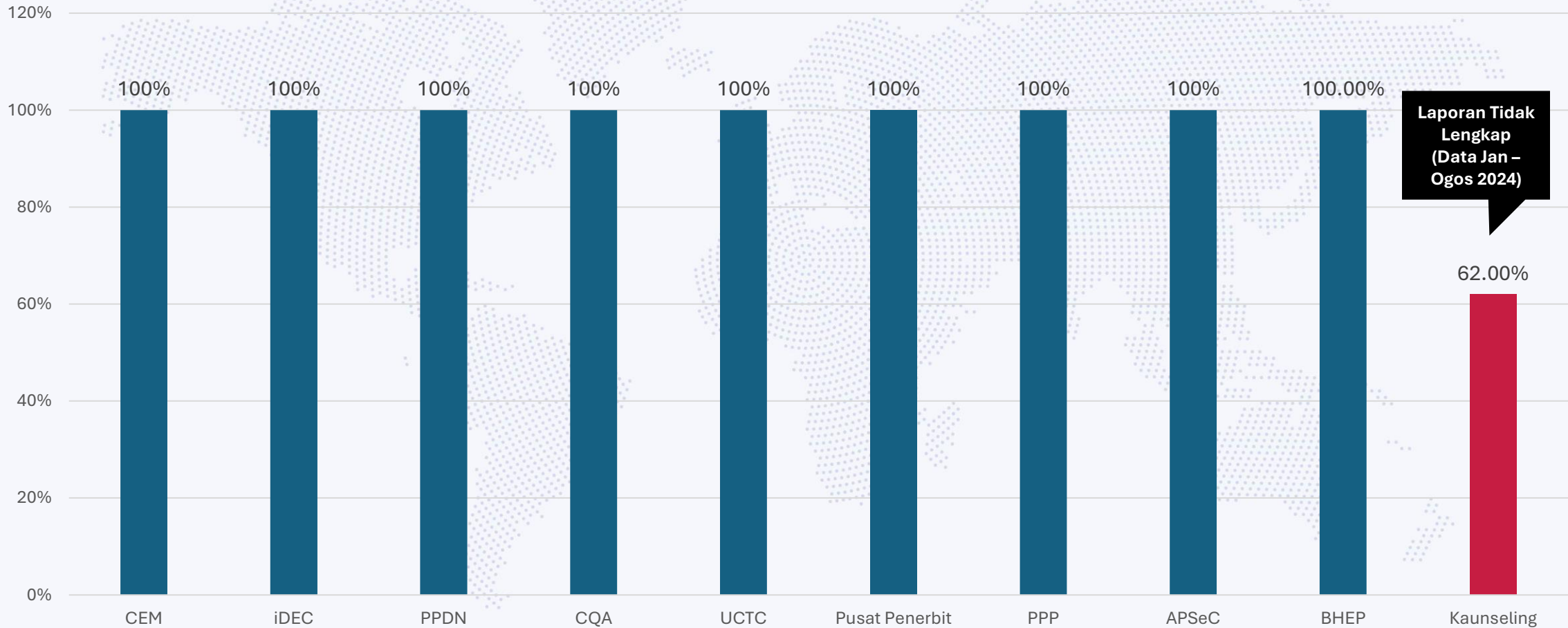
1 permohonan berjaya diselesaikan dalam tempoh masa 7 hari bekerja namun 1 permohonan tidak berjaya diselesaikan dalam tempoh masa 7 hari bekerja atas faktor perletakan jawatan seorang (1) staf pelaksana

Tindakan Pembetulan

Penolong Pendaftar yang telah mula bertugas semula setelah cuti bersalin pada 18 Oktober 2024 akan menjalankan tugas buat sementara waktu menunggu proses pelantikan baharu bagi menggantikan Pegawai yang meletak jawatan dan pelarasan tugas dengan penstrukturan baharu jabatan.

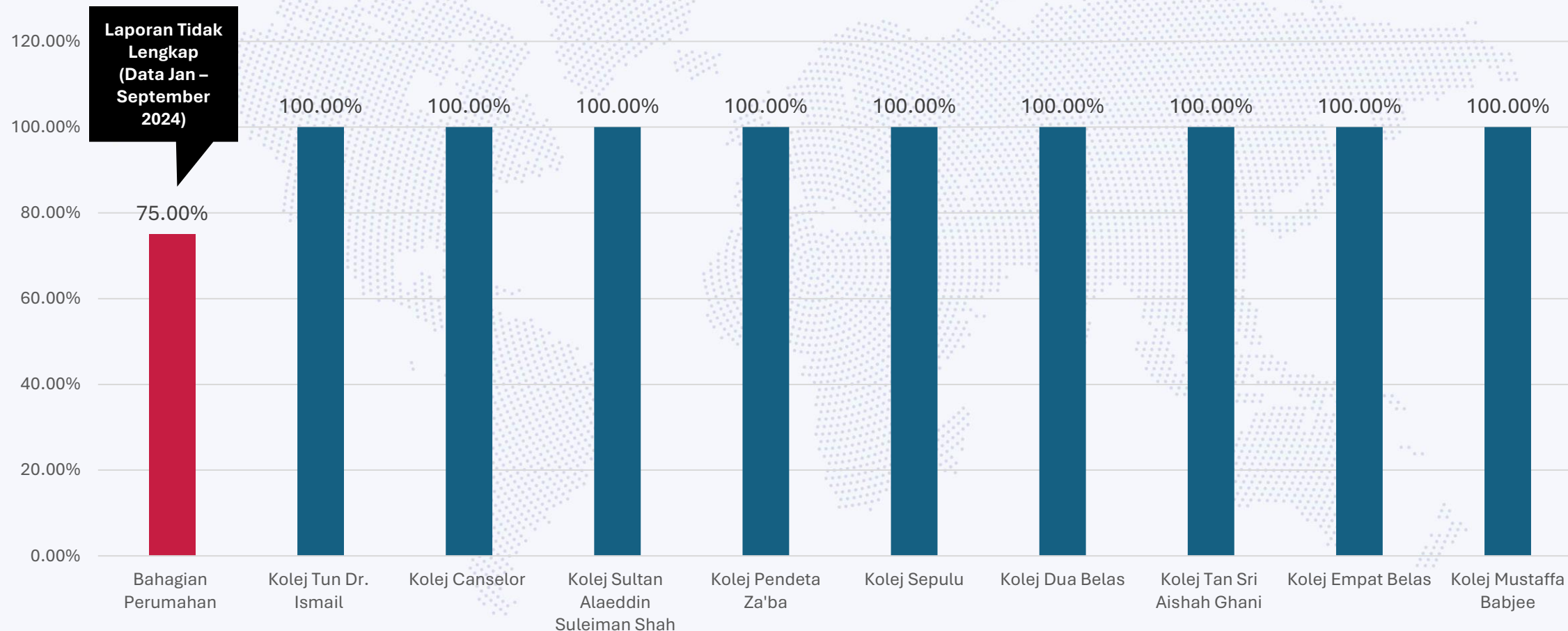
PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan 2024 : Proses Operasi & Sokongan



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

Pencapaian Piagam Pelanggan 2024 : Proses Operasi & Sokongan



LAPORAN PIAGAM PELANGGAN 2024

Syor



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

PUTRA
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

Ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) dimohon mengambil maklum dan perhatian berhubung Pencapaian Piagam Pelanggan UPM 2024 yang merangkumi perkara berikut:

1. Proses Utama

- a. Siswazah**
- b. Pra Siswazah**
- c. Penyelidikan dan Inovasi**

2. Proses Operasi dan Sokongan

- a. Perkhidmatan Sokongan**



Pertanian • Inovasi • Kehidupan
Berilmu Berbakti

Terima Kasih