

**LAPORAN PIAGAM PELANGGAN**

- **Proses Utama Universiti**
- **Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan**

**1. Tujuan**

Laporan Piagam Pelanggan 2017 dikemukakan bagi mendapatkan perhatian dan pertimbangan Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan Universiti berhubung pencapaian Piagam Pelanggan Proses Utama Universiti dan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan.

**2. Latar Belakang**

Definasi Piagam Pelanggan ialah satu komitmen bertulis jabatan terhadap penyampaian keluaran atau perkhidmatannya. Ia merupakan satu jaminan jabatan untuk menyampaikan keluaran atau perkhidmatan mengikut standard kualiti yang ditetapkan. Standard kualiti keluaran atau perkhidmatan adalah standard yang dapat memenuhi kemahuan dan citarasa pelanggan.

Fokus Piagam Pelanggan memberi perhatian kepada pelanggan oleh kerana mereka merupakan penerima keluaran atau perkhidmatan dari jabatan. Mereka perlu diberi perkhidmatan yang berkualiti. Jabatan hendaklah memberi perkhidmatan yang cekap, tepat, selamat, menepati masa, boleh dipercayai, mudah diperolehi, mesra dan perihatin. Piagam pelanggan akan menerangkan kepada pelanggan jenis-jenis perkhidmatan oleh jabatan berkaitan. Piagam pelanggan juga menerangkan hak-hak yang patut diperolehi oleh pelanggan dalam bentuk jaminan bertulis. Perkhidmatan awam perlulah responsive dan peka kepada keperluan dan kemahuan tersebut. Penentuan standard kualiti hendaklah selamat dengan keupayaan jabatan, piagam pelanggan boleh dibaiki dari masa ke semasa mengikut keperluan. Piagam pelanggan bukan hanya memberi tumpuan kepada peningkatan kualiti dan produktiviti, tetapi juga kepada perubahan sikap anggota dan melahirkan anggota-anggota yang lebih berdisiplin, beretika, bertanggungjawab dan perihatin.

Universiti Putra Malaysia sentiasa berusaha untuk meningkatkan prestasi sistem penyampaian perkhidmatannya kepada pelanggan. Salah satu kaedah yang perlu dilaksanakan ialah dengan memastikan komitmen bertulis yang dijanjikan dapat dicapai sepenuhnya. Komitmen kepada pelanggan telah dibahagikan kepada dua

iaitu Piagam Pelanggan Proses Utama Universiti dan Piagam Pelanggan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan.

### **3. Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan**

#### **3.1 Proses Utama Universiti Jan – Jun 2017**

| <b>PROSES UTAMA / PENCAPAIAN</b> | <b>STATUS PENCAPAIAN</b> |              |                    |                           |
|----------------------------------|--------------------------|--------------|--------------------|---------------------------|
|                                  | <b>JUMLAH PP</b>         | <b>CAPAI</b> | <b>TIDAK CAPAI</b> | <b>BELUM BOLEH DIUKUR</b> |
| <b>PRASISWAZAH</b>               | 4                        | 3            | 0                  | *1                        |
| <b>PASCASISWAZAH</b>             | 11                       | 10           | 0                  | **1                       |
| <b>PENYELIDIKAN DAN INOVASI</b>  | 6                        | 6            | 0                  | 0                         |

\* Memaparkan Notis Majlis Konvokesyen dalam laman web, dalam tempoh 30 hari dan 25 hari bekerja melalui penghantaran Pos sebelum Majlis Konvokesyen.

\*\* Memaklumkan keputusan peperiksaan semester kepada pelajar dalam tempoh enam (6) minggu selepas hari terakhir minggu peperiksaan. (Proses berkenaan hanya berlaku 2 kali setahun iaitu: Semester Pertama (Disember) Semester Kedua (Julai) )

#### **3.2 Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Jan – Jun 2017**

| <b>PROSES SOKONGAN / PENCAPAIAN</b> | <b>STATUS PENCAPAIAN</b> |              |                    |                           |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------|--------------------|---------------------------|
|                                     | <b>JUMLAH PP</b>         | <b>CAPAI</b> | <b>TIDAK CAPAI</b> | <b>BELUM BOLEH DIUKUR</b> |
|                                     | 33                       | 14           | 9                  | 10                        |

### **4. Kesimpulan**

Pencapaian Piagam Pelanggan Skop Proses Utama Universiti telah berjaya dipenuhi. Manakala bagi Skop Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan terdapat 3 PTJ yang tidak berjaya mencapai janji piagam pelanggan mereka. Secara keseluruhan, operasi piagam pelanggan UPM berjaya dicapai dengan baik.

### **5. Cadangan penambahbaikan**

- I. Paparan Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan perlu diaparkan pada setiap laman sesawang Pusat Tanggung Jawab (PTJ). Terdapat PTJ yang memaparkan keseluruhan laporan yang di paparkan pada laman sesawang utama UPM.

- II. Pembangunan Piagam Pelanggan perlu disahkan dalam mana-mana perbincangan atau mesyuarat utama PTJ bagi tujuan pemakluman semua ahli PTJ.
- III. Pelaporan piagam pelanggan telah dimasukkan sebahagian daripada pemarkahan penilaian laman web PTJ bagi anugerah Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan 2017.