

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN MAC 2025
PTJ: HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI

BIL	PUSAT TANGGUNGJAWAB	PIAGAM PELANGGAN	SASARAN 2025	STATUS PENCAPAIAN 2025		JUSTIFIKASI (SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI)
				MAC		
				BILANGAN	PERATUS	
1	Pusat Perhubungan Alumni	Permohonan Data meliputi maklumat/profil alumni oleh Pusat Tanggungjawab (PTj) UPM diproses dan diselesaikan dalam tempoh masa 7 hari bekerja dari masa permohonan yang lengkap diterima oleh Pusat Perhubungan Alumni	7 hari bekerja	0	0.00%	Tiada Permohonan Data Diterima
2	Kolej Tun Dr. Ismail	85% aduan kerosakan kecil dapat diselesaikan dalam tempoh 18 jam hari bekerja	85%	18/18	100.00%	Tiada Aduan Diterima
3	Kolej Canselor			16/16	100.00%	
4	Kolej Sultan Alaeddin Suleiman Shah			9/9	100.00%	
5	Kolej Pendeta Za'ba			18/18	100.00%	
6	Kolej Sepuluh			19/20	95.00%	
7	Kolej Dua Belas			58/59	98.00%	
8	Kolej Tan Sri Aishah Ghani			14/14	100.00%	
9	Kolej Empat Belas			69/69	100.00%	
10	Kolej Tan Sri Mustaffa Babjee			135/135	100.00%	
11	Kolej Sri Rajang			15/15	100.00%	

12	Bahagian Kaunseling	Memastikan pelanggan mendapat perkhidmatan sesi kaunseling/bimbingan individu pada hari yang sama (waktu bekerja) selepas pendaftaran dibuat	80%	50 sesi	94.00%	
13	Pusat Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	Memaklumkan keputusan aktiviti Kursus Kokurikulum Berkredit (KKB) diluluskan dalam tempoh tujuh (7) hari selepas kertas kerja yang lengkap diterima setiap semester	-	3	100.00%	
		Memberikan maklumbalas pengesahan penajaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.	-	80	100.00%	
		Memberi bantuan kecemasan dalam tempoh 24 jam selepas aduan diterima.	-	3	100.00%	

14	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	Memberi maklumbalas kelulusan kepada pemohon yang menepati syarat permohonan selewat-lewatnya tiga (3) hari sebelum tarikh penggunaan kenderaan	-	79	100.00%	
		Pemakluman keputusan permohonan alat tulis dan peminjaman rekreasi serta kebudayaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. a) Alat tulis	-	7	100.00%	
		Pemakluman keputusan permohonan alat tulis dan peminjaman rekreasi serta kebudayaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. b) Pinjaman peralatan rekreasi	-	0	0.00%	

		Pemakluman keputusan permohonan alat tulis dan peminjaman rekreasi serta kebudayaan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima. c) Pinjaman peralatan kebudayaan	-	0	100.00%	
15	Bahagian Perumahan dan Penempatan Pelajar	Memberi maklum balas permohonan penginapan di Kompleks Perumahan Universiti dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) hari	100%	-	-	Penilaian sepanjang tahun
		Mengemaskini maklumat pelajar luar kampus sekurang-kurangnya 30 peratus sesi kemasukan pelajar daripada keseluruhan bilangan pelajar luar kampus	1,281	-	-	Penilaian sepanjang tahun

	<p>Penempatan Pelajar</p>	<p>Memastikan sekurang-kurangnya 30% pelajar Tahun Dua dan Tahun Tiga mendapat tempat penginapan di Kolej Kediaman</p>	<p>30%</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>Penilaian pada setiap semester</p>
		<p>Melaksanakan lapan (8) program kesukarelawanan dan empat (4) program aktiviti masyarakat setempat pelajar luar Kampus sepanjang tahun.</p>	<p>12</p>	<p>3 program aktiviti kemasyarakatan</p>	<p>-</p>	<p>Penilaian sepanjang tahun</p>
<p>16</p>	<p>Pusat Pembangunan Keusahawanan dan</p>	<p>Memastikan permohonan data Kebolehpasaran Graduan oleh Pusat Tanggungjawab (PTJ) UPM diproses dan diselesaikan dalam tempoh masa tujuh (7) hari bekerja dari masa permohonan yang lengkap diterima.</p>	<p>-</p>	<p>1</p>	<p>100%</p>	<p>-</p>

Kebolehpasaran Graduan	Memastikan permohonan ruang perniagaan oleh pelajar diberi maklum balas dalam tempoh masa empat belas (14) hari bekerja dari masa permohonan yang lengkap diterima.	-	0	-	-
------------------------	---	---	---	---	---

Disemak oleh :



Tandatangan & Cop

Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan PTJ

Tarikh: 21 April 2025

Disahkan oleh :



ABDULLAH ARSHAD
 KETUA PENTADBIRAN
 PEJABAT TIBALAN NAIB CANSELOR
 (HAL EHWAL PELAJAR & ALUMNI)
 UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
 43400 UPM SERDANG

Tandatangan & Cop

Timbalan Wakil Pengurusan PTJ

Tarikh: 21/4/2025