

PTJ : PUSAT JAMINAN KUALITI
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JUN 2025

BIL	PENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	SASARAN 2025	STATUS PENCAPAIAN 2025	JUSTIFIKASI SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI	TINDAKAN PEMBETULAN SEKIRANYA TIDAK	CATATAN
			JUN			
1	Penyenaraian dan pendaftaran program diterima oleh MQA selewat-lewatnya enam (6) bulan selepas penerimaan Petikan Minit Mesyuarat Senat.	100% dilaksanakan dalam tempoh 6 bulan	Tidak berkenaan			Tiada permohonan diterima dari fakulti/sekolah untuk pendaftaran bulan Jun.
	Peratusan	100%				
2	Keputusan audit program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Pengajian Program diterima oleh pemilik program dalam tempoh empat (4) bulan setelah dokumen program pengajian lengkap diterima.	100% dilaksanakan dalam tempoh 4 bulan	Akreditasi Sementara Master Sains Data Tarikh terima dokumen COPPA = 21 Mar 2025 Tempoh Proses Audit = 72 hari Audit Pengekalan Master Pendidikan dalam Pendidikan Teknikal dan Vokasional Tarikh terima dokumen COPPA = 30 Jan 2024 Tempoh Proses Audit = 329 hari Master Pendidikan Pengajaran Bahasa Inggeris sebagai Bahasa Kedua Tarikh terima dokumen COPPA = 30 Jan 2024 Tempoh Proses Audit = 222 hari Master Pendidikan Kurikulum dan Pengajaran (Lulus bersyarat 3 bulan) Tarikh terima dokumen COPPA = 30 Jan 2024 Tempoh Proses Audit = 352 hari Master Pendidikan Teknologi dan Inovasi Pengajaran (Lulus bersyarat 3 bulan) Tarikh terima dokumen COPPA = 30 Jan 2024 Tempoh Proses Audit = 352 hari Master Pendidikan Psikologi Pendidikan (Lulus bersyarat 3 bulan)	Panel Penilai bagi program Master Pendidikan mengemukakan laporan akhir audit melebihi tempoh yang diberikan walaupun peringatan telah diberikan beberapa kali.		
	Peratusan	2/7 x 100 = 29%				
3	Laporan dapatan audit pihak badan pensijilan diterima oleh PTJ dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas penerimaan laporan lengkap daripada badan pensijilan.	Audit SIRIM: September 2025	N/A			
	Peratusan					
4	Hebahan perubahan dokumentasi ISO diterima oleh PTJ selewat-lewatnya tiga (3) hari bekerja sebelum tarikh kuat kuasa dokumen.	8 Feb.31 Jul.12 Sept	N/A			
	Peratusan					
5	Surat pelantikan Jawatankuasa Kualiti (ISO) PTJ UPM diterima oleh PTJ dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas penamaan daripada PTJ.	Dicapai 100%	100% (TWP PP - 2, TPKD-1, TPAD-1, TPKP - 4, TPLS - 2 & PRJ -2)			
	Peratusan					