

PTJ : PUSAT JAMINAN KUALITI
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JANUARI 2026

BIL	PENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	SASARAN 2026	2026	JUSTIFIKASI SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI	TINDAKAN PEMBETULAN SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI	CATATAN
			JANUARI			
1	Penyenaraian dan pendaftaran program diterima oleh MQA selewat-lewatnya enam (6) bulan selepas penerimaan Petikan Minit Mesyuarat Senat.	100%	100% permohonan penyenaraian dan pendaftaran program dimajukan kepada MQA tidak melebihi 6 bulan selepas petikan minit senat diterima.	-	-	1. Master Pembangunan Komuniti: Petikan Minit Senat: 9 Okt 2025, Penghantaran : 29 Jan 2026 = 3 bulan lebih 2. Master Politik dan Kerajaan: Petikan Minit Senat: 9 Okt 2025, Penghantaran : 29 Jan 2026 = 3 bulan lebih 3. Master Sains Tanah Tropika: Petikan Minit Senat: 9 Okt 2025, Penghantaran : 29 Jan 2026 = 3 bulan lebih 4. Master Pengurusan Teknologi Pembinaan: Petikan Minit Senat: 9 Okt 2025, Penghantaran : 29 Jan 2026 = 3 bulan lebih 5. Bachelor Sains Kimia Perindustrian dengan Kepujian Petikan Minit Senat: 9 Okt 2025, Penghantaran : 29 Jan 2026 = 3 bulan lebih
	Peratusan					
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	0% (4 program = melebihi tempoh)	Tempoh masa melebihi 4 bulan mengambil kira dari tarikh terimaan dokumen lengkap. Semua program siswazah dengan penyelidikan untuk 23 NEC diterima serentak pada 16 Disember 2024. Carian APP adalah secara berperingkat dan tarikh audit yang dijadualkan adalah mengikut kesesuaian masa oleh APP dilantik. Bagaimanapun, tempoh masa keputusan audit Mesyuarat JKSP dimaklumkan kepada pemilik program selepas dokumen diserahkan kepada APP sekitar 1-2 bulan sahaja.	3 NEC telah dijadualkan tarikh audit daripada keseluruhan 5 NEC berbaki program siswazah dengan penyelidikan di bawah SPS . Carian APP berkecukupan dan memenuhi kriteria sedang giat dijalankan dengan bantuan pihak SPS.	Audit Pengkalan 1. Master Sains dan Doktor Falsafah Bagi NEC 1010 Personal services not further defined Tarikh terima dokumen COPPA = 16 Dis 2024 Tempoh Proses Audit = 287 hari (7 bulan) [Info tambahan : Tempoh pemakluman keputusan audit selepas dokumen dihantar ke APP = 53 hari (tidak termasuk hari cuti dan kelepasan am)] 2. Master Sains dan Doktor Falsafah Bagi NEC 0800 Agriculture, forestry, fisheries and veterinary not further defined Tarikh terima dokumen COPPA = 16 Dis 2024 Tempoh Proses Audit = 287 hari (7 bulan) [Info tambahan : Tempoh pemakluman keputusan audit selepas dokumen dihantar ke APP = 26 hari (tidak termasuk hari cuti dan kelepasan am)] 3. Master Sains dan Doktor Falsafah Bagi NEC 0731 Architecture Tarikh terima dokumen COPPA = 16 Dis 2024 Tempoh Proses Audit = 287 hari (7 bulan) [Info tambahan : Tempoh pemakluman keputusan audit selepas dokumen dihantar ke APP = 51 hari (tidak termasuk hari cuti dan kelepasan am)] 4. Master Sains dan Doktor Falsafah Bagi NEC 0922 Child care and Youth Services Tarikh terima dokumen COPPA = 16 Dis 2024 Tempoh Proses Audit = 287 hari (7 bulan) [Info tambahan : Tempoh pemakluman keputusan audit selepas dokumen dihantar ke APP = 59 hari (tidak termasuk hari cuti dan kelepasan am)]
	Peratusan					
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 2026	Tiada pelaporan	-	-	
	Peratusan					

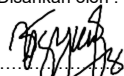
BIL	PENYATAAN PIAGAM PELANGGAN	SASARAN 2026	2026	JUSTIFIKASI SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI	TINDAKAN PEMBETULAN SEKIRANYA TIDAK TERCAPAI	CATATAN
			JANUARI			
4	Hebahan perubahan dokumentasi ISO diterima oleh PTJ selewat-lewatnya tiga (3) hari bekerja sebelum tarikh kuat kuasa dokumen.	Kuat kuasa dokumen: 11.2.26 30.6.26 30.10.26	Tiada pelaporan			
	Peratusan					
5	Surat pelantikan Jawatankuasa Kualiti (ISO) PTJ UPM diterima oleh PTJ dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas penamaan daripada PTJ.	100%	100%			(51 pelantikan - TWP (PP/PTJ) (6), TPKD PP/TPKD (9), TPAD (10), TPLS (11), TPKP (9) & PRJ PTJ (6).
	Peratusan					

Disemak oleh :


 Tandangan & Cop
 Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan (TPKP) CQA

Tarikh: 9 Februari 2026

Disahkan oleh :


 Tandangan & Cop
 Timbalan Pengarah Jaminan Kualiti Perkhidmatan CQA

Tarikh: 9 Februari 2026