

# Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Universiti Malaysia Pahang

## Suku Pertama (Jan – Mac 2014)

# Piagam Pelanggan UMP

Janji 1	Elemen	Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan	Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan
Memberi perkhidmatan secara profesional dalam persekitaran kondusif dan mesra pelanggan	Menyediakan pengurusan perkhidmatan yang cekap melalui aplikasi online <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem E-Community</li> <li>• Sistem HRMIS</li> <li>• Sistem E-Dashboard</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%</li> </ul>
	Pembangunan modal insan profesional <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sijil Profesional/ Pelajar</li> <li>• Jumlah program kemasyarakatan/ pelajar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80%</li> <li>• 80%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18%</li> <li>• 29.5%</li> </ul>

# Piagam Pelanggan UMP

Janji 2	Elemen	Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan	Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan
Menyediakan kemudahan dan infrastruktur yang bersesuaian bagi memenuhi kepuasan optima pelanggan	Bilangan bangunan yang menggunakan BAS (Building Automation System) <ul style="list-style-type: none"> <li>• UMP Pekan</li> <li>• Kampus Gambang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5</li> <li>• 4</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3</li> <li>• 4</li> </ul>
	Bilangan bangunan yang dibina atau diubahsuai mengikut konsep Green Building	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 (Kompleks Pentadbiran Utama – KPU UMP Pekan, PBMSK, PTMK)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3</li> </ul>

# Piagam Pelanggan UMP

<b>Janji 3</b>	<b>Elemen</b>	<b>Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan</b>	<b>Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan</b>
Menyempurnakan perkhidmatan dan pengurusan akademik yang cemerlang kepada pelajar dalam tempoh yang ditetapkan	Graduan berketrampilan • Graduan yang mendapat pekerjaan dalam tempoh 6 bulan selepas bergraduat	• 80%	Pelajar 2014 belum bergraduat – Konvokesyen Okt 2014
	Staf yang kompeten • Kakitangan akademik berkeelayakan PhD • Kakitangan akademik mempunyai 5 tahun pengalaman industri/ kelayakan profesional	• 50%  • 28%	• 54.4%  • 28.1%
	Pengambilan pelajar yang berkualiti • PNGK $\geq$ 3.00 • MUET Band 3 / TOEFL 550 / IELTS 5.5 ke atas	• 70% • 70%	Kemasukan Pelajar - Diploma – Jun 2014 - Ijazah – Sept 2014

# Piagam Pelanggan UMP

Janji 4	Elemen	Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan	Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan
Melaksanakan aktiviti libat sama antara Universiti dengan pihak luar secara berterusan	Bilangan amalan terbaik dalam pemindahan ilmu yang diterimapakai oleh komuniti dan inovasi yang diterima oleh industri masing-masing	• 2	• 0
	Menyediakan perkhidmatan / program pendidikan kepada masyarakat luar • Bilangan program pendidikan eksekutif • Bilangan kursus jangka pendek	• 14 • 132	• 207 peserta • 277 peserta
	Bilangan projek pemindahan pengetahuan dan akademik dengan kerjasama industri/ komuniti	• 3	• 2 (Fasa 1 2014)

# Piagam Pelanggan UMP

<b>Janji 5</b>	<b>Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan</b>	<b>Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan</b>
Mengesahkan penerimaan aduan dan cadangan atau pertanyaan yang berkaitan dengan perkhidmatan Universiti dalam tempoh 24 jam	• 100%	• 100%

# Piagam Pelanggan UMP

Janji 6	Jumlah Perkhidmatan yang Disasarkan	Peratus / Jumlah yang Menepati Tempoh Masa / Standard Piagam Pelanggan
Menangani aduan, cadangan atau pertanyaan berkaitan perkhidmatan Universiti tidak melebihi lima (5) hari bekerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% (26 aduan diterima)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 57.69% (aduan yang sah)</li> </ul>