

## Pencapaian Piagam Pelanggan UKM (2014)

Proses	Piagam Pelanggan	Pencapaian
Pendidikan	<p>a) Memastikan program pengajian mendapat akreditasi pihak berautoriti seperti MQA serta badan-badan profesional yang berkaitan serta pengiktirafan antarabangsa.</p>	<p>i. UKM telah dianugerahkan sebagai Institusi Swaakreditasi oleh MQA pada 29 April 2010.</p> <p>ii. Semua program pengajian prasiswazah telah didaftarkan dalam MQR.</p> <p>iii. Program pascasiswazah telah melalui audit dalaman swaakreditasi dan dalam proses pendaftaran dalam MQR.</p> <p>iv. Badan Profesional melaksanakan audit program pengajian di Fakulti Perubatan, Fakulti Pergigian, Fakulti Farmasi, Fakulti Kejuruteraan &amp; Alam Bina, Fakulti Undang-Undang.</p>
	<p>a) Menawarkan program pengajian yang relevan dengan permintaan pasaran dan badan berkanun.</p>	<p>Semua program pengajian:</p> <p>i. Melakukan kajian pasaran.</p> <p>ii. Mendapatkan maklumbalas pihak berkepentingan melalui proses penawaran program baru (Majikan, Industri dan Alumni) dan proses semakan program (Majikan, Industri, Alumni, Ibu Bapa dan Pelajar).</p> <p>iii. Dinilai oleh Lembaga/ Panel / AJK Penasihat.</p>
	<p>b) Menyediakan pelajar dengan pengetahuan yang mantap dan kompetensi generik yang sesuai dengan pasaran kerja.</p>	<p>Hasil Pembelajaran Program (HPP) memenuhi kompetensi generik dan domain MQF.</p>
	<p>c) Menyediakan kemudahan pembelajaran dan persekitaran yang kondusif untuk memastikan proses pembelajaran yang berkesan.</p>	<p>Kemudahan pembelajaran dan persekitaran yang kondusif telah disediakan oleh Fakulti/Institut/Pusat seperti:</p> <p>a) Perpustakaan dan Pusat Sumber;</p> <p>b) Bilik Siswazah;</p> <p>c) makmal (sehingga kini terdapat 16 buah makmal yang telah mendapat akreditasi).</p>

		<p>d) "Makmal Hidup" atau stesen-stesen penyelidikan di luar UKM.</p> <p>e) Kemudahan ICT seperti wifi dan pembelajaran atas talian (iFolio)</p> <p>f) 160 aplikasi universiti bagi membantu meningkatkan proses pentadbiran dan pengajaran yang berkesan.</p> <p>g) stadium olahraga, padang bola sepak, golf dan tasik rekreasi untuk aktiviti sukan dan rekreasi</p>
<b>Penyelidikan</b>	<p>a) Menghasilkan penyelidikan berimpak kepada pemberi dana, komuniti dan industri.</p>	<p>Menyediakan "Makmal Hidup" atau stesen-stesen penyelidikan yang melibatkan kerjasama agensi-agensi kebangsaan dan kerajaan negeri :</p> <p>i. (Pusat Penyelidikan Tasik Chini (Pahang),</p> <p>ii. Pusat Penyelidikan Ekosistem Marin Mersing (Johor),</p> <p>iii. Pusat Penyelidikan Bukit Fraser (Pahang),</p> <p>iv. Penyelidikan di Hutan Lipur Lata Jarum (Pahang),</p> <p>v. Penyelidikan di Sungai Pulai (Johor),</p> <p>vi. Pusat Penyelidikan Langkawi (Kedah)</p> <p>vii. Hutan Simpan Bangi di UKM yang mengandungi Taman Paku Pakis dan Taman Herba.</p>
	<p>b) Memastikan dapatan penyelidikan dan inovasi menyumbang ke arah penjaanaan kekayaan dan pengukuhan kualiti hidup.</p>	<p>Pengkomersialan hasil projek penyelidikan Cili Bangi- Program 'Jom tanam Cilibangi'.</p>
	<p>c) Membolehkan pengetahuan yang dijana digunakan untuk memantapkan program pengajian dan teknologi yang dibangunkan dapat dipindahkan</p>	<p>UKM melalui Pusat Pengajaran dan Teknologi Pembelajaran (PPTP) telah menyediakan dana Penyelidikan Tindakan dan Strategik kepada semua kakitangan akademik.</p>

	kepada pihak yang berminat.	
<b>Khidmat</b>	Memberi khidmat mengikut kepakaran kepada komuniti dan industri.	Telah menganjurkan 10 aktiviti/program khidmat mengikut kepakaran melibatkan pihak industri sepanjang Januari – Jun 2014
<b>Sistem Penyampaian</b>	a) Menjamin pengurusan sistem penyampaian melalui Sistem Pengurusan Kualiti yang memenuhi standard antarabangsa seperti MS ISO 9001:2008.	Mendapat dan mengekalkan pensijilan MS ISO 9001: 2008 untuk Sistem Pengurusan Kualiti Perkhidmatan dan Sistem Pengurusan Kualiti Pengurusan Pengajian Prasiswazah dan Siswazah.
	b) Memastikan aduan dan maklum balas pelanggan diuruskan dalam masa yang dijanjikan seperti lima hari bekerja untuk kategori aduan mudah.	42% daripada aduan diselesaikan telah mengikut kategori yang ditetapkan.