



**MINIT MESYUARAT**  
**JAWATANKUASA JAMINAN KUALITI (JKJK) UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
**KALI KE-8**

---

Tarikh : 17 April 2012  
Masa : 9.00 pagi  
Tempat : Dewan Senat, Tingkat 1, Bangunan Pentadbiran  
Universiti Putra Malaysia  
Kehadiran : Lampiran A

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
Pendahuluan	<p><b>Kata Aluan Pengerusi</b></p> <p>Pengerusi -</p> <p>(a) mengucapkan terima kasih di atas kehadiran ahli Jawatankuasa Jaminan Kualiti (JKJK) Universiti Putra Malaysia ke mesyuarat kali ke-8.</p> <p>(b) mengucapkan terima kasih di atas kerjasama yang diberikan sepanjang aktiviti audit dalam UPM yang berlangsung pada 19 Mac hingga 30 Mac 2012.</p> <p>(c) menyampaikan salam takzim daripada Pendaftar UPM yang tidak dapat mempengerusikan mesyuarat pada kali ini.</p> <p>(d) mengalukan kehadiran Tuan Haji Mohd. Nizan Jaafar sebagai Timbalan Wakil Pengurusan, Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset dan juga Puan Lailawati bt. Bakar sebagai Timbalan Wakil Pengurusan, Pusat Pembangunan Akademik yang baharu.</p> <p>(e) merakam ucapan penghargaan dan terima kasih kepada Tuan Haji Norrashikin Yahya, Encik Mohd Faudzir Abu Bakar dan Puan Hamidah Meseran di atas sumbangan sebagai Timbalan Wakil Pengurusan di PTJ masing-masing.</p>	<b>Makluman</b>
Minit 8.1	<p><b>Mengesahkan Minit Mesyuarat Yang Lepas</b></p> <p>Minit Mesyuarat kali ke-7 yang diadakan pada 20 Januari 2012 disahkan dengan pindaan seperti berikut:</p>	

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>(a) Ejaan nama En. Ramli bin Sulung dipinda kepada En. Ramli bin Sulong pada senarai kehadiran.</p> <p>(b) Minit 7.3(C) : Perkataan MS ISO 27000:2005 dipinda kepada MS ISO/IEC 27001:2007.</p>	
<p><b>Minit 8.2</b></p>	<p><b>Perkara Berbangkit</b></p> <p>Mesyuarat mengambil maklum akan Status Tindakan Susulan Mesyuarat JKJK kali ke-7 seperti mana kertas yang diedarkan dan -</p> <p>(a) <u>Minit 7.8(a) : Laporan Status Pelaksanaan, Pengekalan dan Penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti</u></p> <p>mengambil perhatian mengenai isu PTJ tidak dapat melaksanakan kalibrasi peralatan makmal disebabkan ketiadaan peruntukan dan bersetuju dengan perkara-perkara berikut-</p> <p>(i) PTJ hendaklah mengenal pasti peralatan makmal yang perlu dikalibrasi dan menghantar maklumat ini kepada pejabat TNC(PI) selewat-lewatnya pada 20 April 2012.</p> <p>(ii) Pejabat TNC(PI) mengadakan perbincangan dengan Pejabat Bendahari bagi menentukan anggaran kos kalibrasi sebelum dimajukan kepada pihak Pengurusan UPM.</p> <p>(b) <u>Minit 7.9 Hal-hal lain</u></p> <p>dimaklumkan bahawa Bahagian Komunikasi Korporat telah menyediakan contoh <i>letterhead</i> yang mengandungi logo ISO untuk digunakan di semua PTJ. Bagi menyelaraskan penggunaan logo ISO dan penyeragaman kod warna pada <i>letterhead</i>, maka mesyuarat bersetuju -</p> <p>(i) proses percetakan semua <i>letterhead</i> dibuat oleh Penerbit UPM.</p> <p>(ii) PTJ tidak membuat tempahan sehingga proses penyelarasan antara pihak MARCOMM, Pejabat Bendahari dan Penerbit UPM selesai.</p>	<p><b>TWP TNCPI/TWP PTJ</b></p> <p><b>TWP TNCPI/TWP Bendahari</b></p> <p><b>MARCOMM /Pejabat Bendahari / Penerbit UPM</b></p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
<p><b>Minit 8.3</b></p>	<p><b>Laporan Audit Dalam 2012</b></p> <p>Mesyuarat-</p> <p>(a) mengambil maklum mengenai Pembentangan Laporan Audit Dalam Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 UPM yang diadakan pada 19 hingga 30 Mac 2012 dan -</p> <p>(i) jumlah ketakakuran sebanyak 45 klausa dengan 320 bukti objektif dan 39 klausa dengan 159 cadangan penambahbaikan (OFI).</p> <p>(ii) klausa yang tertinggi adalah 4.2.4 (kawalan rekod) sebanyak 60 bukti objektif dan diikuti dengan klausa 7.5.1 (kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan sebanyak 58 bukti objektif.</p> <p>(iii) pengurangan ketakakuran sebanyak 8.8 peratus berbanding dapatan audit tahun 2011.</p> <p>(b) mengambil maklum bahawa tempoh pelaksanaan tindakan pembedahan adalah 21 hari bekerja iaitu pada <b>9 Mei 2012</b> atau tempoh yang dipersetujui atau dari tarikh pengenalpastian semula tindakan pembedahan jika tindakan pembedahan yang dilaksanakan tidak berkesan.</p> <p>(c) mengambil maklum bahawa Bahagian Jaminan Kualiti telah mengedarkan salinan lembut maklumat NCR dan OFI untuk PTJ melengkapkan punca masalah, pembedahan dan cadangan tindakan pembedahan. Maklumat tersebut akan digunakan semasa Penutupan Hasil Penemuan Audit Dalaman 2012 yang akan diadakan pada 18 hingga 19 April di Kolej Keenam.</p> <p>(d) dimaklumkan bahawa proses penutupan NCR akan dilaksanakan oleh juruaudit UPM pada 10 dan 11 Mei 2012.</p>	<p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p> <p><b>Makluman</b></p>
<p><b>Minit 8.4</b></p>	<p><b>Laporan Objektif Kualiti Peringkat Fungsian dan Aras mengikut PTJ</b></p> <p>Mesyuarat-</p> <p>(a) mengambil maklum mengenai pencapaian objektif kualiti bagi tahun 2011 dan menimbang serta</p>	<p><b>Makluman</b></p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
	<p>meluluskan Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras bagi tahun 2012 seperti di <b>Lampiran 1</b>.</p> <p>(b) bersetuju meluluskan cadangan pindaan dokumen Manual Kualiti (UPM/PGR/MK001) berkuatkuasa pada 9 Mei 2012. Rujuk borang CPD bernombor PGR 3/2012.</p> <p>(c) bersetuju supaya objektif kualiti disediakan pada peringkat operasi di Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset, dan Pejabat TNC(JINM) serta objektif kualiti bagi proses Penentuan dan Verifikasi Peralatan, dan Pengurusan dan Keselamatan Makmal.</p> <p>(d) bersetuju meminta Perpustakaan Sultan Abdul Samad mengenal pasti petunjuk prestasi yang mempunyai impak kepada pelanggan.</p>	<p><b>PKD</b></p> <p><b>TWP PPPA/TWP TNCPI/TWP PNC</b></p> <p><b>TWP PSAS</b></p>
<p><b>Minit 8.5</b></p>	<p><b>Cadangan Piagam Pelanggan Peringkat Peneraju dan PTJ</b></p> <p>Mesyuarat –</p> <p>(a) menimbang kertas cadangan Piagam Pelanggan Peringkat Peneraju dan PTJ dan</p> <p>(i) mengambil perhatian mengenai cadangan supaya perbincangan diadakan dengan beberapa orang wakil peneraju dan PTJ yang menggunakan pakai piagam pelanggan peneraju bagi menentukan kaedah pelaksanaannya.</p> <p>(ii) tarikh kuatkuasa penggunaan piagam pelanggan peringkat Peneraju dan PTJ ditentukan selepas diadakan perbincangan tersebut.</p> <p>(b) mengambil perhatian mengenai Peneraju atau PTJ yang belum mengemukakan piagam pelanggan kepada Bahagian Jaminan Kualiti (BJK). Sehubungan itu, peneraju atau PTJ yang mempunyai skop proses sokongan perlu menyediakan dan menghantar piagam pelanggan kepada BJK.</p>	<p><b>Ketua BJK/TWP PP/TWP PTJ</b></p> <p><b>Ketua BJK/TWP PP/TWP PTJ</b></p> <p><b>TWP Peneraju / TWP PTJ berkenaan</b></p>

MINIT	AGENDA	TINDAKAN
Minit 8.6	<p><b>Laporan Status Pelaksanaan, Pengekalan dan Penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti</b></p> <p>Mesyuarat mengambil maklum mengenai Laporan Status Pelaksanaan, Pengekalan dan Penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti oleh Peneraju dan PTJ sepertimana kertas yang diedarkan.</p>	Makluman
Minit 8.7	<p><b>Hal-hal lain</b></p> <p>Mesyuarat-</p> <p>(a) bersetuju memperakukan permohonan pengecualian Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear daripada SPK UPM.</p> <p>(b) bersetuju meluluskan cadangan menambah terma rujukan Jawatankuasa Keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti iaitu memantau pelaksanaan tindakan pembedahan dan pencegahan.</p> <p>(c) mengambil perhatian mengenai cadangan supaya penilaian semula berkaitan keperluan rekod-rekod kualiti dalam fail kursus yang terlalu banyak dan membebankan. Sehubungan itu, Bahagian Akademik akan mengadakan perbincangan berkaitan hal ini di antara TNC(AA) dan dekan fakulti pada bulan Mei 2012.</p>	<p>Ketua BJK</p> <p>Ketua BJK</p> <p>TWP Bahagian Akademik</p>
Penutup	<p><b>Penangguhan Mesyuarat</b></p> <p>Pengerusi mengucapkan ribuan terima kasih sekali lagi kepada semua ahli mesyuarat yang hadir.</p> <p>Mesyuarat tamat pada jam 1.15 tengahari.</p>	Makluman

**SENARAI KEHADIRAN**

Tarikh : 17 April 2012  
Masa : 9.00 pagi  
Tempat : Dewan Senat, Tingkat 1, Bangunan Pentadbiran  
Universiti Putra Malaysia

**Kehadiran**



1. Tuan Hj. Hashim bin Md. Shari - Pengerusi
2. Tuan Hj. Rosdi bin Wah
3. Encik Mustaffa bin Hj. Dollah
4. Tuan Hj. Jamsari bin Tamsir
5. Puan Rohani binti Abdul Latiff
6. Encik Suhaifi bin Sulaiman
7. Puan Rosmala binti Abd. Rahim
8. Puan Lailawati binti Bakar
9. Encik Rosmi bin Othman
10. Tuan Hj. Mohd. Nizan bin Jaafar
11. Encik Amran bin Zakaria
12. Tuan Hj. Ghani bin Hashim
13. Puan Noorizai binti Mohamad Nor
14. Encik Abd. Razak bin Ahmad
15. ACP Abdul Razak bin Abdul Ghafur
16. Encik Mohd Ya'sak bin Masod
17. Ust. Alzasha Illiyyin bin Zainal Alam
18. Encik Azman bin Ambia
19. Encik Ramli bin Sulong
20. Tuan Hj. Ruslan bin Mohammad
21. Encik Mustafa bin Che Ali
22. Encik Julbakar bin Tajudin
23. Puan Zuraidah binti Ahmad
24. Tuan Hj. Mohd Aris Fadzillah bin Abdullah
25. Tuan Hj. Mhd. Hussin bin Abdul Rahim
26. Encik Shari Shawarudin bin Pandak Osman
27. Encik Amiruddin bin Abd Aziz
28. Puan Fairuz binti Muchtar
29. Encik Ab. Malek bin Simon
30. Encik Muhazam bin Mansor
31. Tuan Hj. Latif bin Anwar
32. Encik Mohammad Azlan bin Ali Basah
33. Encik Nalong Anak Buda
34. Tuan Hj. Anuar bin Hj. Ahmad
35. Tuan Hj. A'ni bin Hamzah
36. Puan Wan Rohani binti Wan Mohamed
37. Encik Jamalludin bin Mohd. Yatim

38. Encik Wan Zaharuddin bin Wan Abdullah
39. Encik Saheh bin Said
40. Encik Mohd Khairi bin Hassan
41. Encik Mohamad Saroto bin Sairan
42. Encik Ahmad Nizam bin Abdullah
43. Puan Noraihan binti Noordin
44. Puan Arbaiyah binti Mohd. Isa (Wakil Bahagian Akademik)
45. Encik Mohamad Khairol bin Khalid (Wakil Fakulti Ekologi Manusia)
46. Cik Mahmudah binti Aunudin
47. Encik Mat Razi bin Abdullah - Pencatat

**Tidak hadir (dengan kenyataan)**

1. Dato' Wan Azman bin Wan Omar
2. Puan Chek Zan binti Kasah
3. Puan Nor Adida binti Abdul Khalid
4. Encik Amran bin Samek
5. Encik Mohd. Faizal bin Daud
6. Encik Hisyamuddin bin Hashim

## PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS 2012 DAN ANALISIS PENCAPAIAN TAHUN 2011

 Perubahan / baru  
 Gugur

## PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
1.	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data permohonan kemasukan calon ke program UPM</li> <li>Data permohonan rayuan calon ke program pengajian UPM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Senarai pelajar berjaya</li> <li>Senarai pelajar merayu yang berjaya</li> </ul>	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikuti program pengajian UPM	i. Peratusan calon pelajar yang memohon program pengajian bachelor UPM	65%	<b>77.31%</b>		<b>78%</b>
					ii. Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PNGK <math>\geq</math> 3.5</li> <li>• PNGK <math>\geq</math> 3.0</li> </ul>	10%	<b>16.27%</b>		<b>15%</b>
						15%	<b>19.17%</b>		<b>20%</b>
2.	Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemudahan prasarana</li> <li>Tenaga pengajar</li> <li>Perancangan pengajaran</li> <li>Kandungan kursus yang ditawarkan</li> <li>Silibus kursus</li> <li>Jadual waktu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rancangan Pengajaran</li> <li>Nota Kuliah/ Amali</li> <li>Senarai kehadiran pelajar ke kuliah/ amali</li> <li>Fail pengajaran</li> <li>Jadual waktu</li> </ul>	Memantapkan sistem pengajaran dan pembelajaran	i. Peratusan nota kuliah kursus dimasukkan dalam web (PutraLMS) dan dikemaskini setiap semester	100%	<b>68.58%</b>	i. Kurang pemantauan terhadap proses muatnaik nota kuliah dan kesukaran memuat naik nota kuliah dalam putra LMS bagi dokumen yang bersaiz besar dan bergambar. ii. Pensyarah sambilan tidak mengikut RP. Semakan dan pemantauan oleh	<b>100%</b>
					ii. Peratusan pengajaran mengikut rancangan mengajar	100%	<b>99.58%</b>		<b>100%</b>



**PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI**

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
		kuliah/amali • Senarai pelajar • Kaedah pengajar dan pembelajaran • Bahan kuliah/amali	peperiksaan • Laporan projek pelajar • Latihan Industri • Amali • Tugasan • Bahan kuliah di laman web • Penilaian pengajaran • Beban pengajaran • Kertas soalan peperiksaan akhir		iii. Peratusan pelajar bergraduasi dengan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelas Pertama</li> <li>• Kelas Kedua Tinggi</li> </ul> iv. Nisbah pensyarah: pelajar v. Nisbah kemudahan penggunaan komputer : pelajar	12% 80%  1:10  1:1	11.59% 71.84%  1:15  1:1	penyelaras kursus iii. Analisis pencapaian disemak semula dan dibawa ke Mesyuarat JKKU untuk tindakan. Pencapaian sebenar perlu dilihat pada Sesi 2011/2012 iv. Pencapaian keseluruhan UPM adalah tercapai. Bagi pecahan mengikut fakulti masih ada yang tidak dicapai disebabkan Pensyarah/ tutor yang masih cuti belajar.	12% 80%  1:10  Gugur
3.	Pengambilan dan Kemasukan Pelajar Siswazah	Permohonan kemasukan pelajar	Tawaran kemasukan	Keputusan permohonan kemasukan dimaklumkan kepada calon	Peratusan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh 60 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima.	80%	81%		80%
4.	Pendaftaran Pelajar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem iGIMS</li> <li>• Senarai pelajar layak mendaftar</li> </ul>	Senarai pelajar berdaftar	Pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu ke-2 selepas semester bermula	Peratusan pelajar sambungan mendaftar tidak lewat dari minggu kedua selepas semester bermula	80%	86.57%		80%
5.	Penilaian Tesis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarikh Pengesahan penamaan JK Peperiksaan Tesis oleh</li> </ul>	Pelajar menduduki Viva voce	Pelajar menduduki Viva voce selepas penyerahan tesis	Peratusan pelajar menduduki Viva dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah	73%	54.7	Antara sebab kelewatan adalah: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6% (10 orang) adalah disebabkan pelantikan semula pemeriksa.</li> </ul>	73%

**PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI**

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
		JKPSU • Tarikh penyerahan tesis oleh pelajar			untuk pemeriksaan.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2% (4 orang) atas sebab permohonan penundaan viva oleh pelajar</li> <li>• 92% (157 orng) disebabkan kelewatan pemeriksa mengemukakan laporan.</li> </ul> <p>Pihak SPS sedang dalam usaha penyelesaian atau pengurangan kes lewat viva kerana masalah kelewatan pemeriksa dari semasa ke semasa kerana ini adalah sebab di luar kawal SPS.</p>	
6.	Pengurusan Bantuan Kewangan	Permohonan bantuan kewangan	Surat tawaran	Pelajar mendapat keputusan permohonan bantuan kewangan/ biasiswa	Peratusan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat tiga (3) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	<b>100%</b>	<b>100%</b>		<b>100%</b>
7.	Penilaian Pengajaran Kursus /Amali	Borang Penilaian Pengajaran	Laporan Analisis Penilaian Pengajaran	Meningkat kualiti pengajaran kursus/ amali	Peratusan pensyarah/ pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala Likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran	<b>80%</b>	<b>75.36%</b>	<p>Keseluruhan kursus yang perlu dinilai pada Semester 1, 2011/2012 ialah 686</p> <p>Peratusan pensyarah mengikut kursus yang mendapat skor 3.5 dan</p>	80%

PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
								<p>ke atas ialah 75.36% (517 kursus)</p> <p>Peratusan pensyarah mengikut kursus yang mendapat skor bawah 3.5 ialah 24.64% (169)</p> <p>Antara sebab utama ialah kurangnya bilangan pelajar yang membuat penilaian kursus. Hanya 6569 daripada 11233 orang pelajar siswazah.</p> <p>Pihak PTJ diminta untuk untuk mengambil tindakan yang lebih berkesan untuk memastikan pelajar mengisi penilaian pengajaran kursus.</p>	
8.	Laboratories compliance and accreditation fully operational and calibrated	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infrastruktur makmal yang lengkap</li> <li>• Peralatan makmal yang berfungsi</li> <li>• Staf makmal yang kompeten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilangan makmal yang memenuhi keperluan input</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memastikan makmal/penyelidikan/perkhidmatan profesional memenuhi piawaian yang ditetapkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ ISO 15189)</li> </ul>	NA			5

**PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI**

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Makmal yang berpotensi untuk menjana pendapatan</li> </ul>							

**PROSES SOKONGAN : PENGURUSAN PELANGGAN, KEWANGAN, LATIHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PERALATAN DAN KEMUDAHAN ICT, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKMAL**

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
1.	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keratan akhbar (kolum aduan)</li> <li>• Berita Perdana</li> <li>• E-Respons</li> <li>• Media Massa</li> <li>• E-mel</li> <li>• Panggilan Telefon</li> <li>• Borang Maklumbalas Pelanggan (SOK/PEL/BR01 /MP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan aduan</li> <li>• Laporan tindakan pembedulan</li> </ul>	<p>Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 21 hari – melibatkan PTJ UPM</li> <li>• 6 bulan hingga setahun – melibatkan pihak ke-3</li> </ul>	Peratusan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan	70%	<p><b>100% (8 kes aduan awam dan media massa)</b></p> <p>Tiada kes</p>	<p>NA</p> <p>NA</p>	<b>90%</b>
2.	Perolehan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permohonan Perolehan</li> <li>• Pesanan Belian</li> <li>• Senarai pembekal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nota penghantaran</li> <li>• Bekalan diterima</li> </ul>	Menerima bekalan mengikut spesifikasi dan tempoh penghantaran	Peratusan bekalan diterima	90%	98.68%		<b>95%</b>
3.	Membangunkan Modal Insan Terbaik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senarai kursus</li> <li>• Analisis keperluan latihan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modul latihan</li> <li>• Senarai program</li> </ul>	<b>Memastikan staf menghadiri latihan</b>	Peratusan staf yang menghadiri latihan 7 hari setahun	90%	<b>71%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sasaran yang ditetapkan oleh KPT kepada IPTA adalah sebanyak 75%</li> <li>- Berdasarkan pencapaian 2009 (44%), 2010 (52%), 2011 (71%) menggunakan konsep productivity curve</li> </ul>	<b>80%</b>

**PROSES SOKONGAN : PENGURUSAN PELANGGAN, KEWANGAN, LATIHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PERALATAN DAN KEMUDAHAN ICT, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKMAL**

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
4.	Penyelenggaraan Infrastruktur	Aduan gangguan bekalan	Baikpulih gangguan di laksanakan dalam tempoh yang ditetapkan	Memastikan bekalan air, elektrik, sistem telefon dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peratusan gangguan dipulihkan dalam tempoh 24 jam	80%	100%	-	90%
5.	Penyelenggaraan ICT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borang Permohonan Penyelenggaraan ICT</li> <li>• Jadual Kekerapan Penyelenggaraan ICT</li> <li>• Log Penyelenggaraan Semasa</li> <li>• Log Penyelenggaraan Berkala Harian</li> <li>• Log Penyelenggaraan Berkala Tahunan</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Log Penyelenggaraan Semasa</li> <li>• Log Penyelenggaraan Berkala (Harian/ Mingguan/ Bulanan)</li> <li>• Log Penyelenggaraan Berkala (tahunan)</li> <li>• Log Permohonan Penyelenggaraan ICT</li> <li>• Laporan Keberkesanan Penyelenggaraan ICT</li> <li>• Laporan Penyelenggaraan ICT</li> <li>• Laporan</li> </ul>	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.	Peratusan Penyelenggaraan yang dilaksanakan	80 %	Didapati penilaian ke atas penyelenggaraan mencapai lebih daripada 80% memuaskan di dalam tempoh yang dijadualkan	Laporan analisis tidak dapat menggambarkan prestasi sebenar. Cadangan penambahbaikan pada format OUTPUT dan INPUT.	80%

**PROSES SOKONGAN : PENGURUSAN PELANGGAN, KEWANGAN, LATIHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PERALATAN DAN KEMUDAHAN ICT, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKMAL**

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
			Analisis Penyelenggaraan ICT						
6.	Baik Pulih ICT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maklumat</li> <li>Borang Baikpulih ICT</li> <li>Borang Penyerahan Aset Untuk Khidmat Luar</li> </ul>	Kebolehan mendapat maklumat dan dokumen	Sistem ICT berfungsi secara berterusan, boleh dipercayai dan efektif	Tempoh pemulihan adalah seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>Masalah Sistem ICT diperbaiki secara dalaman: <ol style="list-style-type: none"> <li>2 jam bagi Sistem Rangkaian</li> <li>5 jam bagi Sistem Utama Universiti</li> <li>2 hari bagi baikpulih peralatan ICT</li> </ol> </li> <li>Masalah Sistem ICT diperbaiki oleh Pihak Luar <ol style="list-style-type: none"> <li>2 hari bagi Sistem Aplikasi dan Pangkalan Data</li> <li>14 hari untuk peralatan ICT</li> </ol> </li> </ul>	80%	80%	-	90%
						80%	80%		90%
7.	Mengambil Modal Insan Terbaik	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maklumat bidang yang diperlukan</li> <li>Pelan strategik berkaitan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kertas kerja kelulusan</li> <li>Jadual perancangan pelaksanaan</li> </ul>	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya	i. Peratusan Pegawai Akademik yang dilantik	5%	10.22%	-	10%
					<u>2012</u>				

**PROSES SOKONGAN : PENGURUSAN PELANGGAN, KEWANGAN, LATIHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PERALATAN DAN KEMUDAHAN ICT, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKMAL**

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
		pengambilan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Senarai 100 univerti terbaik dunia</li> <li>• Unjuran pengambilan staf</li> <li>• Surat tawaran</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senarai staf memiliki PhD</li> <li>• Senarai staf bukan akademik</li> </ul>	<b>graduan 100 universiti terbaik dunia</b>	i. Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia/mengikut bidang kepakaran  ii. Mengeluarkan surat lantikan Pegawai Akademik selewat-lewatnya 5 hari bekerja selepas mendapat kelulusan daripada Naib Canselor				
8.	Mematuhi Keperluan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (KKP)	Program Pemantauan KKP yang dilaksanakan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengurusan KKP                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Latihan</li> <li>- Siasatan Kemalangan</li> <li>- Pemeriksaan</li> </ul> </li> <li>• Pengurusan Risiko</li> <li>• Pengurusan Bencana CHRA (<i>Chemical</i>)</li> </ul>	Laporan pelaksanaan program pemantauan KKP yang dilaksanakan di UPM	Memastikan persekitaran kerja yang selamat dan sihat	Peratusan pencapaian program pemantauan KKP yang dilaksanakan berada pada tahap minimum yang ditetapkan.	70%	<b>64.15% (7 aktiviti)</b>	Aktiviti yang memberi kesan ketidakcapaian sasaran: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. HIRARC - Fasa II tidak dilaksanakan kerana terdapat perubahan kepada sasaran kerja tahunan dan juga terdapat pemberhentian staf menyebabkan kekurangan tenaga kerja bagi melaksanakan Fasa II.</li> </ol>	<b>80%</b>



**PROSES SOKONGAN : PENGURUSAN PELANGGAN, KEWANGAN, LATIHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PERALATAN DAN KEMUDAHAN ICT, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKMAL**

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
		<p><i>Health Risk Assessment)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medical Surveillance</li> </ul>						<p>2. CHRA – Staf yang dikenal pasti sedang menjalani latihan dan ujian kompetensi untuk melayakkan staf tersebut melaksanakan penaksiran bahan kimia berbahaya</p> <p>3. Data yang diperoleh tidak cukup untuk menyokong tindakan pemeriksaan kesihatan. Kajian semula akan dilakukan untuk memperoleh data yang lebih tepat</p> <p><b>2012</b> Menukar criteria baru untuk sasaran pencapaian 80% bagi tahun 2012</p>	

**OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :** PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
1.	Pemantauan Laporan Pelan Strategi UPM (Pejabat Naib Canselor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelan strategi UPM 2001-2010</li> <li>• Pelan Tindakan Pengajian Tinggi Negara 2007-2010</li> <li>• Pelan Strategi Kementerian Pengajian Tinggi Negara Melangkaui 2020</li> </ul>	Laporan pencapaian pelan strategi UPM	Memastikan pencapaian Pelan Strategi mengikut carta perbatuan	Bilangan pemantauan pencapaian Pelan Strategi  <u>2012</u> Peraturan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tamat tempoh pengemaskinian data dalam Putra Cockpit	4	100%  Pembentangan penilaian KPI : • Suku I & II: 16/7/2011 (Pullman Hotel) • Suku III : 20/10/2011 (Marriot Hotel) • Suku IV : 9/1/2012 (Marriot Hotel)	-	4 (100%)
2.	Verifikasi Aset (Pejabat Naib Canselor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arahan Pihak Berkuasa Universiti</li> <li>• Minit Mesyuarat Pengurusan</li> <li>• Minit Mesyuarat JKA, Rancangan Audit Tahunan</li> </ul>	Laporan Audit	Memastikan aset dan inventori di verifikasi  <u>2012</u> Memastikan proses verifikasi aset dilaksanakan di peringkat PTJ	Peraturan aset dan inventori di PTJ yang dapat diverifikasi	100%	85%	Petunjuk prestasi 2012 telah ditukarkan kerana petunjuk prestasi bagi memastikan peraturan aset dan inventori 100% dapat diverifikasi adalah tanggungjawab PTJ.	100%
3.	Pembangunan Pelajar (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwat Pelajar &	Aktiviti Pelajar	Laporan Aktiviti Pelajar	Meningkatkan kebolehpasaran graduan	Peraturan graduan bekerja (termasuk yang melanjutkan pengajian) berdasarkan	78%	83.3%	-	85%

**OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :** PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
	Alumni)				kelayakan dan bidang pengajian dalam tempoh 6 bulan bergraduasi.				
4.	Pelaksanaan perkhidmatan Sesi Kaunseling (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kad matrik</li> <li>• Kad sulit klien</li> <li>• Borang</li> </ul>	Laporan penilaian perkhidmatan sesi kaunseling individu secara bersemuka	i. Memastikan pelajar mendapat perkhidmatan sesi kaunseling individu secara bersemuka  ii. Meningkatkan keberkesanan perkhidmatan kaunseling individu secara bersemuka	i. Peratusan pelajar dapat berjumpa pegawai psikologi dalam hari yang sama (masa bekerja) tanpa membuat temujanji  ii. Peratusan klien mencapai tahap memuaskan – skala 4 (Skala Likert 5)	80%	100%	-	100%
						80%	85.36% (skala 5)		85%
5.	Perlaksanaan permohonan bantuan zakat oleh pelajar (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)	Borang permohonan bantuan zakat pelajar	Surat keputusan permohonan	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan zakat kepada pelajar	i. Peratusan makluman keputusan dalam tempoh 6 hari bekerja selepas permohonan yang lengkap dan tidak memerlukan kajian lanjut	100%	100%	Permohonan online (baru dilaksanakan)	100%

**OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :** PEJABAT NAIB CANCELOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
					ii. Peratusan makluman keputusan dalam tempoh 10 hari bekerja selepas permohonan yang lengkap dan tidak memerlukan kajian lanjut.	100%	100%	-	100%
6.	Kenaikan Pangkat (Pejabat Pendaftar)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Borang permohonan Kenaikan Pangkat</li> <li>▪ Surat pelawaan</li> <li>▪ Surat pemakluman</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Statistik Kenaikan Pangkat Staf</li> <li>▪ Surat jawapan</li> <li>▪ Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pemilih</li> </ul>	Keputusan kenaikan pangkat staf dimaklumkan kepada pemohon selewat-lewatnya 5 hari bekerja selepas Minit Mesyuarat Pihak Berkuasa Melantik diterima atau arahan Pihak Berkuasa Melantik.	Peratusan keputusan yang dimaklumkan	100%	100%	-	100%
7.	Cuti belajar (Pejabat Pendaftar)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Polisi Cuti Belajar</li> <li>▪ Borang permohonan cuti belajar</li> <li>▪ Waran kelulusan bilangan biasiswa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surat tawaran cuti belajar</li> <li>▪ Penilaian status pengajian</li> <li>▪ Perjanjian cuti belajar</li> <li>▪ Pangkalan data cuti belajar</li> </ul>	Pengisian kuota biasiswa yang diperuntukkan oleh KPT	Peratusan pengisian kuota	50%	60%	-	75%

**OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :** PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surat rayuan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Keputusan/minit mesyuarat LBCB/KPT</li> </ul>						
8.	<b>Persaraan (Pejabat Pendaftar)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Senarai Pesara</li> <li>▪ Dokumen-dokumen persaraan</li> <li>▪ Borang maklumat asas Pesara</li> <li>▪ Permohonan staf (pesara pilihan)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Surat Kelulusan Naib Canselor bagi pesara (Pesara pilihan)</li> <li>▪ Surat kelulusan persaraan</li> <li>▪ Kenyataan Perkhidmatan dan Cuti</li> <li>▪ Penyata bayaran GCR</li> <li>▪ Surat pemakluman kepada pesara</li> </ul>	Memastikan pesara mendapat GCR pada gaji terakhir sebelum bersara	Peratusan pesara mendapat GCR	100%	100%	-	<b>100%</b>
9.	<b>Penjanaan Pendapatan (Pejabat Bendahari)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geran industri</li> <li>• <i>Endowment</i></li> <li>• <i>Matching</i> geran</li> <li>• <i>Services and studies</i></li> <li>• GE geran</li> </ul>	Pendapatan yang diperolehi	Memperolehi pendapatan daripada <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaburan</li> <li>• Keuntungan simpanan tetap</li> </ul>	Jumlah pendapatan yang diperolehi	RM 2 juta (pelaburan)  RM 20 juta - Keuntungan Simpanan Tetap  Mendapatkan peruntukan belanja	RM1.03 juta (pelaburan)  RM22.68 juta Keuntungan Simpanan Tetap  -	Harga pasaran pelaburan tidak memberangsangkan pada tahun 2011. Terdapat penurunan harga di pasaran dan ia di luar kawalan Pejabat Bendahari  -	<b>RM2 juta</b>  <b>RM20 juta</b>  <b>RM605 juta</b>

**OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :** PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
						mengurus			
10.	Perakaunan – Penyediaan Penyata Kewangan (Pejabat Bendahari)	Semua keperluan kewangan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belanjawan</li> <li>• Perolehan</li> <li>• Pembayaran</li> <li>• Pengurusan Aset</li> <li>• Perakaunan</li> </ul>	Penyata Kewangan	Menghantar Penyata Kewangan mengikut tempoh yang ditetapkan dan untuk mendapatkan Sijil Tanpa Teguran	i. Tempoh untuk mengemukakan penyata kewangan. ii. Kategori Sijil yang diterima daripada Ketua Audit Negara	Sebelum 1 Mac pada tahun berikutnya  Mendapat Sijil Tanpa Teguran (Unqualified Report)			GUGUR  GUGUR
11.	Pembayaran (Pejabat Bendahari)	Dokumen tuntutan	Cek/Bank Deraf/EFT/ Tunai	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	i. Peratusan cek batal ii. Peratusan membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	1%  100%	0.068%	i. peruntukan tidak mencukupi ii. dokumen yang dikemukakan tidak lengkap	1%  100%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belanjawan</li> <li>• Perolehan</li> <li>• Pembayaran</li> <li>• Pengurusan Aset</li> <li>• Perakaunan</li> </ul> (Pejabat Bendahari)	Semua proses kewangan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belanjawan</li> <li>• Perolehan</li> <li>• Pembayaran</li> <li>• Pengurusan Aset</li> <li>• Perakaunan</li> </ul>	Perkhidmatan proses kewangan yang berkesan	Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama	Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama	NA	NA	NA	80 %
12.	Perolehan buku di perpustakaan (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadangan/ permohonan staf</li> <li>• Pengurusan &amp; Profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buku sedia dipinjam/ digunakan</li> <li>• Laporan</li> </ul>	Membelanjakan semua peruntukan untuk <b>Memperoleh dan memproses buku</b>	i. Nilai pembelian buku rujukan ii. Peratusan buku rujukan yang	RM2.5j  80%	RM3.028 juta  90.33%		RM2.5j

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
		(akademik, bukan akademik, penyelidikan) <ul style="list-style-type: none"> <li>Aduan /mklumbala s pelanggan</li> <li>Katalog penerbit/pameran buku</li> <li>Surat permohonan hadiah buku kepada institusi lain</li> </ul>	penyediaan pesanan buku <ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan penerimaan buku</li> <li>Rekod katalog (OPAC)</li> <li>Statistik buku diproses</li> </ul>	untuk sedia diguna	dipesan diterima iii. Peratusan buku yang diproses untuk sedia diguna dalam tempoh 4 bulan dari tarikh terima Peratusan pertambahan koleksi buku	100%	99.4%		2%
13.	Perolehan (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permohonan perolehan</li> <li>Pelan lantai bangunan</li> </ul>	Perabot dan peralatan	Melengkapkan perabot dan peralatan untuk Perpustakaan Pertanian dan Agrobio dan Perpustakaan Kejuruteraan dan Seni Bina	Nilai perbelanjaan	RM600,000			GUGUR
14.	Literasi Maklumat (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penjadualan</li> <li>Modul</li> </ul>	Pengguna yang lebih mahir mencari maklumat	Membina kemahiran pencarian bahan perpustakaan	Peratusan pengguna yang mencapai markah $\geq 70\%$ dalam <i>post test</i> program	80%	85%	-	80%

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANCELOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
					literasi maklumat				
15.	Mempermentap Pelan Induk Sumber Ilmu (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelan strategik UPM 2011-2013</li> <li>• Maklumbalas pelanggan</li> <li>• Minit Mesyuarat Pengurusan</li> <li>• Minit Semakan Pengurusan</li> <li>• Bengkel/Sesi Percambahan Minda</li> </ul>	Pelan Induk Sumber Ilmu	Memantap Pelan Induk Sumber Ilmu dan mendapatkan perakuan	Tempoh masa	Mac 2011			<b>GUGUR</b>
16.	Kawalan Keselamatan Harta Benda Universiti Dan Keselamatan Warga Kampus (Bahagian Keselamatan Universiti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan Kawalan Akses</li> <li>• Mengendalikan Kesalahan Lalulintas</li> <li>• Melaksanakan Rondaan</li> <li>• Melaksanakan Kawalan CCTV</li> <li>• Memberi Khidmat Bantu Mula</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laluan keluar masuk terkawal</li> <li>• Kes kecurian dan kemusnahan harta benda Universiti</li> <li>• Fail kes kebakaran</li> <li>• Laporan tugas harian</li> </ul>	i. Mengawal keselamatan harta benda Universiti dan keselamatan warga kampus	i. Peratusan pengurangan kes jenayah di dalam kawasan kampus – <b>30 kes sebulan</b>	20%	38% ( 137 kes)		<b>20%</b>
					ii. Peratusan pengurangan kes kemalangan di dalam kawasan kampus – <b>10 kes sebulan</b>	20%	46.6% (56 kes)		<b>20%</b>
				<b>2011 Memberi khidmat bantu mula</b>	<b>2011</b>	100%	100%	<b>GUGUR</b>	



**OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :** PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Aduan kes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan aduan</li> </ul>		<p><i>Peratusan memberi khidmat bantu mula dalam tempoh 15 minit</i></p> <p>iii. Peratusan pengurangan kes kebakaran di dalam kawasan kampus – 5 kes sebulan</p>	NA	NA	NA	20%
17.	Membangunkan dan Memantapkan Prasarana Inkubasi Keusahawanan (Taman Pertanian Universiti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minit perbincangan (yang berkenaan)</li> <li>Jadual pelaksanaan membangunkan dan memantapkan prasarana inkubasi keusahawanan</li> <li>Lokasi kawasan terlibat</li> <li>Senarai kemudahan (infrastruktur)</li> </ul>	Laporan kemajuan pelaksanaan	Membangunkan dan memantapkan (naik taraf) prasarana inkubasi keusahawanan	Bilangan prasarana	1 prasarana (persekitaran terkawal)			1 prasarana (Kolam Akuakultur – Dalam Sangkar)

**OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :** PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
18.	Konsultasi Perubatan (Pusat Kesihatan Universiti)	Pelanggan dalaman dan luaran yang datang ke PKU	Pelanggan yang mendapat perkhidmatan perubatan	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peratusan pelanggan mendapat rawatan	90 %	93.3%	-	90%
19.	Konsultasi Pergigian (Pusat Kesihatan Universiti)	Pelanggan dalaman dan luaran yang datang ke PKU	Pelanggan yang mendapat perkhidmatan pergigian	Rawatan pergigian dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit	Peratusan rawatan pergigian	90 %	98.7%	-	90%
20.	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan (Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)	Borang / Surat Permohonan	Senarai pengguna dewan	Meningkatkan perkhidmatan penggunaan dewan dan panggung percubaan  i. Menyediakan perkhidmatan Dewan Besar dan Panggung Percubaan yang kondusif  ii. Meningkatkan perkhidmatan kebudayaan	Kekerapan penggunaan dewan dan panggung percubaan setahun  i. Indeks kepuasan pelanggan pada skala 4 daripada 5  ii. Bilangan penyertaan persembahan dalam majlis	60  -  -	123  -  -	-  -  -	GUGUR  80%  15

**OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :** PEJABAT NAIB CANCELOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
21.	Proses Pengendalian Solat Fardhu Berjemaah dan Solat Jumaat (Pusat Islam)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teks Khutbah Jumaat</li> <li>• Jadual Iman dan</li> <li>• Bilal</li> <li>• Imam dan Bilal</li> <li>• Jadual Waktu Solat</li> </ul>	Tuntutan <i>Fardhu Kifayah</i> Solat Fardhu 5 waktu berjemaah dan solat Fardhu Jumaat terlaksana dengan teratur dan sistematik.	Menjamin solat fardhu 5 waktu berjemaah dan solat jumaat dilaksanakan dengan sempurna	i. Peratusan Imam dan Bilal yang menghadiri kursus dan latihan pemantapan kompetensi mencapai tahap yang memuaskan  ii. Peratusan Imam dan Bilal hadir ke masjid selewat-lewatnya 15 minit sebelum masuk waktu solat	100%	97.61%	Terdapat seorang iman yang bercuti sakit (lebih dari 3 bulan)	100%
22.	Pengurusan Jenazah (Pusat Islam)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borang Permohonan</li> <li>• Borang Penilaian</li> <li>• Kenderaan Jenazah</li> <li>• Kelengkapan Pengurusan Jenazah</li> <li>• Pengurus Jenazah</li> <li>• Pemandu Van Jenazah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuntutan <i>Fardhu Kifayah</i> Pengurusan Jenazah Muslim terlaksana dengan teratur dan sistematik</li> <li>• Laporan Penilaian</li> </ul>	Menjamin Pengendalian Pengurusan Jenazah dilaksanakan dengan sempurna	Mencapai tahap kepuasan perkhidmatan pada skala 4 (skala Likert 5) bagi pengurusan jenazah	85%	100%	-	100%
23.	Pelaksanaan, Penyelenggaraan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data pelajar, pensyarah</li> </ul>	PutraLMS dapat dicapai oleh	Menyediakan perkhidmatan	Maklum balas aduan ≤ 1 jam dalam waktu	90%	3.70%	Mengubah input, output, objektif	80%

**OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :** PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
	dan Pemantauan Sistem Pengurusan Pembelajaran <b>(Pusat Pembangunan Akademik)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>dan kursus Arahan Pihak Pengurusan Universiti penggunaan ePembelajaran</li> <li>Akta Universiti dan Kolej Universiti</li> <li>Dasar ICT UPM (ePembelajaran)</li> </ul>	pelajar, pensyarah dan pentadbir sistem	ePembelajaran yang boleh diakses secara berterusan	bekerja selepas aduan diterima  <b>2012</b> Makluman penggunaan PutraLMS selewat-lewatnya minggu ke-3 setiap semester kepada Pusat Tanggung Jawab (PTJ) yang tahap penggunaannya kurang daripada 70%.		1 jam hingga 1 hari = 24.70%  1 hari hingga 3 hari = 44.44%  3 hari hingga 5 hari = 14.81%  > 5 hari = 12.35%	kualiti, petunjuk prestasi dan sasaran, selaras dengan tindakan pembetulan ketakakuran yang melibatkan proses Pelaksanaan, Penyelenggaraan dan Pemantauan PutraLMS ini.	
24.	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran <b>(Pusat Pembangunan Akademik)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan hasil kajian pengajaran dan pembelajaran</li> <li>Minit mesyuarat Jawatankuasa Pengajaran dan Pembelajaran /Pegawai Kanan/Senat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat/memo makluman cadangan penambahbaikan</li> <li>Laporan peluang penambahbaikan</li> </ul>	Mengukur pelaksanaan makluman/hebah an cadangan hasil kajian pengajaran dan pembelajaran	Makluman cadangan penambahbaikan berdasarkan kajian pengajaran dan pembelajaran kepada pihak berkaitan selewat-lewatnya dua minggu selepas dibentangkan dalam mesyuarat Jawatankuasa Pengajaran dan Pembelajaran/Pegawai Kanan/Senat <b>2012</b> Makluman cadangan penambahbaikan	90%	Tiada sebarang aktiviti dari Ogos hingga Disember berdasarkan petunjuk prestasi baharu yang berkuatkuasa Ogos 2011	* Cadangan penambahbaikan bagi pelaksanaan kajian P&P (Okt 2011 hingga Feb 2012) dibentangkan dalam Mesy. JKPP pada 16 April 2012.	90%

**OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :** PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
					berdasarkan hasil kajian pengajaran dan pembelajaran kepada pihak berkaitan dalam tempoh <b>14 hari bekerja</b> selepas dibentangkan dalam mesyuarat Jawatankuasa Pengajaran dan Pembelajaran/Pegawai Kanan/Senat				
25.	Pembangunan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Borang Permohonan Pembangunan ICT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Log Permohonan Pembangunan ICT</li> <li>Log Pemantauan Pembangunan ICT</li> <li>Surat dari Pengarah (Makluman Status Permohonan Pembangunan ICT)</li> <li>Dokumen Cadangan</li> </ul>	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.	80 %	75%	Analisis sedia ada tidak menggambarkan pencapaian sebenar projek pembangunan ICT. Dicadangkan format <b>LAPORAN ANALISIS PEMBANGUNAN ICT (OPR/iDEC/LP02/Pembangunan ICT)</b> diubahsuai untuk memberi pengukuran objektif kualiti yang lebih tepat. Perkara ini juga mengambilkira teguran yang telah dibuat semasa Audit	<b>80%</b>

**OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :** PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
								Dalaman	
26.	Perkhidmatan Sokongan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Borang Permohonan Perkhidmatan Sokongan ICT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Log permohonan Perkhidmatan Sokongan ICT</li> <li>Log penggunaan Perkhidmatan Sokongan ICT</li> <li>Analisa pekhidmatan ICT</li> <li>Laporan perkhidmatan ICT</li> <li>Log Pinjaman Aset ICT</li> <li>Log Permohonan Pinjaman Aset ICT</li> </ul>	Memastikan permohonan perkhidmatan ICT dilaksanakan	Peratusan Perkhidmatan ICT yang berjaya dilaksanakan	80 %	>80%	-	85%
27.	Perkhidmatan Rawatan Haiwan (Fakulti Perubatan Veterinar)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Borang Permohonan</li> <li>Borang rawatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan perkhidmatan rawatan</li> </ul>	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peratusan responden pada tahap kepuasan skala 4 (skala Likert 5)	95%	87.84%	(i) Tempoh peralihan selepas berpindah ke bangunan baharu. Banyak kemudahan belum disediakan yang mungkin	95%

**OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :** PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
								<p>bercanggah dengan jangkaan pelanggan.</p> <p>(ii) Tempoh menunggu lama. Punca masalah ini ialah kekurangan Pegawai Veterinar sedangkan berlaku pertambahan kes berbanding tahun sebelumnya.</p> <p>UVH sedang mengusahakan pengambilan Pegawai Veterinar tambahan yang dijangka dibuat pada bulan Jun atau Julai 2012.</p>	
28.	Penyediaan kemudahan penginapan, peralatan sukan, tempat riadah dan peralatan kebudayaan (Kolej-kolej)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Borang Semakan Inventori Bilik Penginapan (OPR/KOLEJ/B R02/ PEN002)</li> <li>Log Perancangan Pembelian Kemudahan Penginapan</li> </ul>	Kemudahan Infrastruktur dan penginapan yang kondusif serta selamat	Menyediakan kemudahan, infrastruktur dan penginapan yang kondusif dan selesa	Indeks penyelesaian dan petunjuk prestasi pada tahap 4 (skala Likert 5)	70%	70%		75%

**OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :** PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
		(OPR/KOLEJ/B L01/PEN001)  • Borang Kajian Kepuasan Pelanggan HEPA							
29.	Pendaftaran Masuk/ Keluar Pelajar lama dan baharu (Kolej-kolej)	• Borang Maklumat Peribadi Pelajar (OPR/KOLEJ /BR01/PEN00 2)  • Borang Semakan Inventori Bilik Penginapan (OPR/KOLEJ/B R02/PEN002)	Laporan Analisis Pendaftaran Masuk dan Keluar Pelajar	Menjamin pendaftaran masuk / keluar dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan	i. Peratus Pelajar di daftarkan di kaunter kolej dalam masa 10 minit  ii. Peratus pelajar daftar keluar dalam masa 5 minit	100 %  100%	100 %  100 %		100%  100%
30.	Pengurusan Penerbitan Buku Karya Asli (Penerbit UPM)	• Borang cadangan penerbitan • Borang penilaian • panduan penulisan • panduan penyerahan	• Laporan penilai • perakuan JKPU • perjanjian dengan pengarang • buku	Meningkatkan tahap kecekapan proses penerbitan buku karya asli	Tempoh penerbitan buku karya asli tidak melebihi 12 bulan bagi setiap judul	100%	85%	Menyediakan <i>gantt chart</i> dan dirancang dalam tempoh 10 bulan	85%



**OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN :** PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT ANTARABANGSA, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	INPUT	OUTPUT	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2011	PENCAPAIAN	JUSTIFKASI & CADANGAN PENAMBAHBAIKAN (JIKA BERKENAAN)	SASARAN 2012
		• manuskrip							

**Singkatan**

- UPM : Universiti Putra Malaysia
- PNGK : Purata Nilai Gred Keseluruhan
- PutraLMS : Sistem Pengurusan Pembelajaran Universiti Putra Malaysia
- iGIMS : *Internet Graduate Information Management System*
- JKPSU : Jawatankuasa Pengajian Siswazah Universiti
- R&D : *Research and Development*
- R&D&I : *Research and Development and Innovation*
- KPI : *Key Performance Indicator*
- MoU : *Mutual of Understanding*
- KKP : Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
- GE : *Graduate Enterprenurship*
- PSAS : Perpustakaan Sultan Abdul Samad
- PKU : Pusat Kesihatan Universiti