

(A) PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENELITIAN DAN INOVASI

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2017	Pencapaian 2017	Perubahan Petunjuk Prestasi untuk Pengukuran 2018 (sekitarnya Ada)	Penetapan Sasaran 2018
1	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peraturan pelajar yang memilih program LPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PMSU.S	55%	63.88%	-	65%
			Peraturan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian baccor yang ditawarkan	60%	56.76%	-	60%
			Peraturan pelajar yang memilih program LPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK ≥ 3.5	22%	30.00%	-	35%
2	Pengambilan dan Kemaskan Pelajar Siswazah	Kepuasan permohonan kemaskin dimaklumkan kepada calon	Peraturan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh 60 hari selepas terima permohonan lengkap diterima	80%	98.50%	-	80%
3	Pendaftaran Pelajar	Pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula	Peraturan pelajar mendaftar	80%	96.50%	-	80%
4	Penilaian Tesis	Pelajar menduduki Viva Voce selepas penyerahan tesis	Peraturan pelajar menduduki viva dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk Pengajian Siswazah untuk	73%	80.97%	-	73%
5	Peraturan Bantuan Kewangan	Pelajar mendapat keputusan permohonan bantuan kewangan/baswaa	Peraturan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat tiga (3) bulan selepas tarikh tutup permohonan	100%	100%	Peraturan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat dua (2) bulan selepas tarikh tutup	100%
6	Penilaian Pengajaran Kursus/Amali	Meningkatkan kualiti pengajaran kursus/amali	Peraturan penyertaan/penyertaan sambilan mendapat skor 3.5 (gala bert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Penyertaan program sepenuh masa dalam kemahiran Siswazah)	95%	99.67%	-	95%
			Peraturan penyertaan/penyertaan sambilan mendapat skor 3.5 (gala bert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Penyertaan program sepenuh masa dalam kemahiran Siswazah)	95%	97.60%	-	95%
7	Penilaian Kemajuan bagi Pelajar Secara Penyelidikan	Penilaian laporan kemajuan pelajar secara penyelidikan dibuat melalui online dan diteliti oleh Jawatankuasa Penyelidikan dalam tempoh yang telah ditetapkan	Peraturan laporan kemajuan pelajar secara penyelidikan dibuat secara online dalam tempoh dan diteliti oleh Jawatankuasa Penyelidikan pada setiap semester	80%	97.55%	-	80%
8	Akreditasi Compliance and Accreditation Fully Operational and Effective (Bermula 2018 ditukar kepada Pengelakan Akreditasi Makmal)	Memastikan makmal/ penyelidikan/perkhidmatan profesional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ISO 15189)	16 BIL	15 BIL	-	16 BIL <small>(tada perubahan makmal - berlaku perubahan standard MS ISO 17025:2005 kepada MS ISO 17025:2017)</small>

(B) PROSES SOKONGAN : PENGURUSAN PELANGGAN, KEMUDAHAN, LATHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKAMAL

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2017	Pencapaian 2017	Perubahan Petunjuk Prestasi untuk Pengukuran 2018 (sekitarnya Ada)	Penetapan Sasaran 2018
1	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas	Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan - 71 hari sekiranya melibatkan F7J UPM dan 6 bulan hingga setahun sekiranya melibatkan pihak ketiga	Peraturan les aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan	90%	91%	-	90%
2	Penilaian	Borang penilaian prestasi pembekal secara online	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 80%	80%	85.78%	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi	10%
			Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 90% ke atas	10%	9.02%	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 80%	80%
			Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 50% (kurang memuaskan)	0%	0.66%	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 50% dan ke bawah (kurang memuaskan)	10%
3	Membangunkan Modul Intran Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peraturan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukaan akademik	100%	98.17%	-	100%
4	Penyelenggaraan Infrastruktur	Memastikan bekalan air, elektrik, dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara bertepatan	Peraturan gangguan dipulihkan dalam masa 24 jam	90%	94%	-	90%
5	Mengambil Modul Intran Terbaik	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripada graduan 100 universiti terbaik dunia	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripada graduan 100 universiti terbaik	20%	28.19%	-	20%
6	Memenuhi Keperluan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (KKP)	Memastikan persekitaran kerja yang selamat dan sihat	Peraturan pencapaian program pemantauan KKP yang dilaksanakan berada pada tahap minimum yang ditetapkan	80%	84.70%	-	80%
7	Swaakreditasi Program Pengajian	Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	Proses pertimbangan permohonan akreditasi program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan dan bertulis	100%	100%	-	100%
			Permatan bertulis akreditasi program kepada fakulti dalam tempoh 7 hari bekerja dan telah menyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi	100%	100%	-	100%
			Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	100%	100%	-	100%

(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SONOINGAN : PEJABAT NAIB CANSelor, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSelor (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSelor (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BUSAR, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTAMIAN UNIVERSITI, PUSAT KESEHATAN UNIVERSITI, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KEKINERJIAN SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH, PUSAT ISLAM, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KUALI PERKHIDMATAN FAHMI TI PERUBAHAN WYFRENALIA. PERAKERT UPM

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2017	Pencapaian 2017	Perubahan Petunjuk Prestasi untuk Pengukuran 2018 (sebaliknya Ada)	Penetapan Sasaran 2018
1	Perancangan Laporan Pelan Strategik UPM	Menyediakan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM mengikut tempoh	Peraturan laporan pencapaian suku tahun KPI UPM disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tamat tempoh pengumpulan data	100%	100%	--	100%
2	Pengauditan	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peraturan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	90%	91.40%	--	90%
3	Pembangunan Pelajar	Meningkatkan kebolehpasaran graduan	Peraturan graduan bekerja (termasuk yang mendarjatkan pengajian) berdasarkan kebolehan dalam bidang pengajian dalam tempoh 6 bulan bergraduan	85%	85.10%	--	85%
4	Pelaksanaan Perkhidmatan Sesi Kaunseling	Mensuaitkan pelajar mendapat perkhidmatan sesi kaunseling individu (Bermula 2018 ditukar kepada "Meningkatkan keberkesanan perkhidmatan kaunseling individu")	Peraturan pelajar dapat berjumpa dengan psikologi dalam hari yang sama (maka bekerja) tanpa membuat tempahan (sesi kaunseling individu kali pertama)	100%	100%	Bermula 2018, petunjuk prestasi ini dipaparkan	100%
			Memastikan 80% penilaian perkhidmatan sesi kaunseling mencapai min 3.5 ke atas	80%	100%	Perubahan Penilaian kini mencapai min 3.75 ke atas	80%
5	Pelaksanaan Permohonan Barisan Zakat oleh Pelajar	Memaklumkan keputusan permohonan barisan zakat kepada pelajar	Memaklumkan keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan	95%	99.43%	--	95%
6	Jaringan Kerjasama Industri	Meningkatkan bilangan kerjasama strategik UPM industri	Peraturan pencapaian jaringan kerjasama industri baharu daripada keseluruhan jaringan industri pada tahun semasa	5%	54.00%	--	5%
7	Jaringan Kerjasama Komuniti	Memenuhi kekurangan-kurangnya 42 daerah daripada 146 daerah setiap tahun	Peraturan pencapaian projek komuniti berdasarkan daerah dari keseluruhan daerah (Seluruh Malaysia) pada tahun	30%	55.10%	--	30%
8	Kemalangan Pengkat	Keputusan kemalangan pengkat staf dimaklumkan kepada pemohon sebelum-lewatnya 10 hari bekerja selepas Pihak Penyuarat Pihak Berkuasa Melantik diterima atau arahan Pihak Berkuasa Melantik	Peraturan keputusan yang dimaklumkan	100%	100%	--	100%
9	Cuti Belajar	Pengisian kouta basiswa yang diperuntukkan oleh KPM	Peraturan pengisian kouta	100%	100%	--	100%
10	Penaraan	Memastikan pesara mendapat GCR pada gaji awal sebelum bersara mengikut jadual pembayaran gaji yang ditetapkan oleh kerajaan	Peraturan pesara mendapat GCR	100%	100%	--	100%
11	Pengiraan Pendapatan	Memperoleh pendapatan daripada perolehan	Jumlah pendapatan yang diperoleh	RM 26000000	RM 26000000	--	RM 26000000
			Jumlah pendapatan yang diorleh	RM 309000000	RM 439400000	--	RM 309000000
12	Pembayaran	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	Peraturan pembatalan melalui EFT	0.60%	0.35%	Cadangan untuk dipaparkan bagi pengiraan tahun 2018.	--
			Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	100%	100%	--	100%
			Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 7 hari	70%	70%	--	70%
13	Batalan, Penilaian, Pembayaran, Pengurusan Aset dan Pemantauan (Bermula 2018 ditukar kepada "Batalan, Penilaian, Pembayaran, Pengurusan Aset dan Perancangan")	Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama	Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama	80%	97.47%	--	80%
14	Indeks Akuntabiliti	Mendapat skor sekurang-kurangnya 4 bintang di dalam Audit Pengurusan Kewangan (AK)	Pencapaian di dalam Laporan Audit Pengurusan Kewangan (AK) oleh pihak Audit Negara	5 Bil.	5 Bil.	--	5 Bil.
15	Kawalan Kos	Mengoptimumkan sumber kewangan kepada aktiviti yang lebih strategik	Jumlah perimbangan mengikut aktiviti kawalan kos	RM 2000000	RM 1850000	--	RM 2000000
16	Penguatkuasaan Kandungan Digital dalam UPM	Menambah kandungan digital dalam UPM	Bilangan pertambahan rekod UPM	6500 Bil.	7199 Bil.	--	6700 Bil.
			Peratus pertambahan rekod UPM	8%	9.03%	--	8%
17	Kawalan Keselamatan Harta Benda Universiti dan Keselamatan Wangi Kampus	Mengawal keselamatan harta benda Universiti dan keselamatan wang kampus	Bilangan kes jenayah di dalam kampus - 20 kes sebulan	25 Bil.	4 Bil.	--	25 Bil.
			Bilangan kes kemalangan jalarannya di dalam kawasan kampus - 5 kes sebulan	5 Bil.	1 Bil.	--	5 Bil.
18	Menyedia dan Memantapkan Prasarana Sokongan Pengajaran dan Penyelidikan serta Pengiraan Pendapatan	Menambahbaik prasarana termasuk haluan termasuk, tanaman dan akuakultur bagi tujuan memantapkan sokongan pengajaran dan penyelidikan serta pengiraan pendapatan Taman Pertanian Universiti	Mendapatkan keabstrahan terasakan	15 Bil.	38 Bil.	--	15 Bil.
			Mengeluarkan anak benih tanaman	12600 Bil.	21347 Bil.	--	12600 Bil.
			Menghasilkan pengisian dari agensi luar bertauliah	2 Bil.	2 Bil.	--	2 Bil.

19	Konsultasi Perubahan	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selaloi-melalui 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peraturan pelanggan mendapat rawatan	90%	88%	–	85%
20	Konsultasi Pergigian	Rawatan pergigian dapat disediakan dalam tempoh 40 minit	Peraturan rawatan pergigian	90%	96%	–	90%
21	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan	Kutipan akaun amanah melalui aktiviti pengurusan Dewan Besar dan Pengungku Percubaan serta melalui pengurusan perkhidmatan kumpulan kebudayaan (RM200,000.00 setahun dan na salah kebajikan oleh Universiti)	Kutipan RM500,000.00 setahun ke Akaun Tabung Amanah PKKSSAAS	90%	100%	–	90%
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 500 responden	4.5 Bil.	4.7 Bil.	–	4.5 Bil.
			Menemina kesedaran dan pebalai agensi kerajaan dan swasta lebih 90 pengumuman bagi Dewan Besar dan Pengungku Percubaan setahun	50 Bil.	91 Bil.	–	50 Bil.
			Menemina 32 tempahan perkhidmatan kebudayaan dari pebalai agensi kerajaan dan swasta	30 Bil.	30 Bil.	–	30 Bil.
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan	4.5 Bil.	4.9 Bil.	–	4.5 Bil.
22	Proses Pengendalian Solat Farshu Berjamaah dan Solat Jumaat	Menjalin solat farshu 5 waktu berjamaah dan solat jumaat dilaksanakan dengan sempurna	Peraturan Jamat dan Bilal yang menghadiri kursus dan latihan pementakan kompetensi mencapai tahap <b>baik</b>	100%	100%	–	100%
23	Pengurusan Jenazah	Menjalin pengendalian pengurusan jenazah dilaksanakan dengan sempurna	Mencapai tahap keupayaan perkhidmatan pada skala 4 (skala likert 5) bagi pengurusan jenazah	100%	100%	–	100%
24	Pelaksanaan, Penyelenggaraan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Pembelajaran	Memastikan perkhidmatan PortalACT kepada pelajar, penyarah dan pentadbir sistem	Jumlah kursus aktif di Pusat Tanggapanabot (PTJ) mempunyai minimum 13 item Pembelajaran Terakumulasi atau Blended Learning (BL) pada	35%	53.44%	–	40%
25	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran	Mengukur pelaksanaan pelaksanaan/keberhasilan kajian pengajaran dan pembelajaran (Bermula 2018 diukur kepada <b>menyukur tahap keupayaan pebalai hasil daripada kajian exit survey</b> )	Pelaksanaan cadangan penambahbaikan berdasarkan hasil kajian pengajaran dan pembelajaran kepada pihak berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas diorangkan dalam Menyuarat Jawatankuasa Pengajaran dan Pembelajaran	100%	100%	Peratus pelajar menzahirkan penilaian > 6.00 (baik) dari skala 10 mata bagi kajian baharu aktif	60%
26	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang diperuntukkan	Melaksanakan penyelenggaraan ICT mengikut jadual yang telah ditetapkan berdasarkan butiran aset ITJ	90%	93.50%	–	90%
27	Bak Puli ICT	Sistem ICT berfungsi secara berterusan, boleh dipercayai dan efektif	Tempoh pemuliharaan adalah seperti berikut: Masalah Sistem ICT diperbaiki secara dalaman: 2 jam bagi Sistem Rangkaian, 5 jam bagi Sistem Utama Universiti, 2 hari bagi <del>kekalahan jawatankuasa ICT</del>	90%	94.50%	–	90%
			Tempoh pemuliharaan adalah seperti berikut: Masalah Sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar: 2 hari bagi Sistem Aplikasi dan Pngkalan Data, 14 hari untuk peralihan ICT	90%	92.50%	–	90%
28	Pembangunan ICT	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peraturan pemohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersebutkan	85%	93%	–	85%
29	Perkhidmatan Sokongan ICT	Memastikan pemohonan perkhidmatan ICT dilaksanakan	Memastikan keupayaan pelanggan mencapai tahap sangat memuaskan	80%	96.66%	–	80%
30	Perkhidmatan Rawatan Hewan	Mempertingkatkan kualiti rawatan hewan	Peraturan respon pada tahap keupayaan skala 4 (skala likert 5)	80%	82.56%	–	80%
31	Pengurusan Pevediaan Kemudahan Pengajaran dan Aktiviti Pelajar	Memastikan kemudahan dan perkhidmatan pengajaran pelajar yang kondusif serta perkhidmatan aktiviti pelajar yang berkesan	Indeks kesediaan dan petunjuk prestasi pada purata 3.5 (skala likert 5)	82%	92.99%	–	85%
32	Pengendalian Aduan Kerusakan Kecil Pengajaran Pelajar	Memastikan aduan kerusakan kecil oleh pelajar diambil tindakan dalam tempoh masa yang ditetapkan	Aduan kerusakan kecil diambil tindakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	85%	91.90%	–	85%
33	Pengurusan Penerbitan Buku Karya Asli	Meningkatkan tahap kecukapan proses penerbitan buku karya asli	Tempoh penerbitan buku karya asli tidak melebihi 9 bulan bagi setiap judul selepas Pengarang membuat permohonan berdasarkan <b>kecukupan Bilal</b>	85%	86.20%	–	85%
34	Tuntutan Pelanggaran Kontrak Perkhidmatan Staf	Mengambil tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan dengan mengambur nota tuntutan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah menerima analisis dan dokumen yang lengkap daripada Pejabat Pendaftaran	Masa yang diambil untuk tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan staf	100%	67%	–	100%
			Tahap bayaran yang dibayar	80%	100%	–	80%