

**LAPORAN PENUH PENCAPAIAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2021
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

(A) PROSES PRAUNIVERSITI : PUSAT ASASI SAINS PERTANIAN

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2021	Pencapaian				
					Penggajil Pertama Tahun Penilaian (Januari - Jun)				
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran		
Justifikasi	Tindakan Kawalan Ketakakuran	Cadangan Tarikh Tindakan							
1	Pengambilan Pelajar Baharu Pra Universiti	Mendapat pelajar cemerlang mengikut program pengajian Asasi Sains Pertanian (ASPer) di UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama dengan SPM > 9A	20%	Tidak Diukur	Data akan di input berdasarkan kepada data pelajar baharu Program Asasi Sains Pertanian sesi 2021/2022 yang akan bermula pada bulan Ogos 2021.	--	--	--
2	Pendaftaran Kursus	Pelajar mendaftar kursus sebelum sesi kuliah berlangsung	Peratus pelajar mendaftar kursus dalam talian sebelum sesi kuliah berlangsung.	90%	100.00%	Semua pelajar berjaya mendaftar kursus sebelum sesi kuliah berlangsung.	--	--	--
3	Pemarkahan dan Pengredan Kursus	Proses pemarkahan dan pengredan kursus dilaksanakan mengikut tempoh yang ditetapkan	Peratus pengajar memasukan markah ke dalam SMP selewatnya 10 (sepuluh) hari bagi semester pertama atau 14 (empat belas) hari bagi semester kedua selepas tarikh peperiksaan akhir setiap kursus	90%	100.00%	Markah telah berjaya dimasukkan ke dalam sistem dalam tempoh yang ditetapkan.	--	--	--

(B) PROSES UTAMA : PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2021	Pencapaian				
					Penggajil Pertama Tahun Penilaian (Januari - Jun)				
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran		
Justifikasi	Tindakan Kawalan Ketakakuran	Cadangan Tarikh Tindakan							
1	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK \geq 3.0	65%	Tidak Diukur		--	--	--
			Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK \geq 3.5	30%	Tidak Diukur	Penilaian berkenaan pengambilan dan pendaftaran pelajar baharu bagi tahun 2021 masih belum boleh dilaksanakan kerana permohonan kemasukan pelajar baru sesi akademik 2021/2022 bagi lepasan SPM dan lepasan STPM/Setaraf sedang diproses di peringkat UPU. Penilaian hanya dapat dilaksanakan pada bulan November/Disember 2021.	--	--	--
			Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK \geq 3.5 ke program pengajian bachelors yang ditawarkan	55%	Tidak Diukur		--	--	--
			Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK \geq 3.0 ke program pengajian bachelors yang ditawarkan	80%	Tidak Diukur		--	--	--

2	Pengurusan Majlis Konvokesyen	Mengurus majlis konvokesyen yang berkualiti dan dinilai melalui kajian kepuasan pelanggan pada skala 4 dan ke atas daripada skala 5 likert	Peratus responden yang memilih skala 4 dan ke atas daripada skala 5 likert	85%	Tidak Diukur	Penilaian berkenaan pengurusan Majlis Konvokesyen bagi tahun 2021 masih belum boleh dilaksanakan kerana Majlis Konvokesyen UPM bagi tahun 2021 dijangka hanya akan dapat dilaksanakan pada akhir bulan November 2021, walau bagaimanapun, pelaksanaan majlis ini bergantung kepada arahan MKN dan situasi semasa Pandemik Covid-19.	--	--	--
3	Pengambilan dan Kemasukan Pelajar Siswazah	Keputusan permohonan kemasukan dimaklumkan kepada calon	Peratusan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh 60 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima	80%	89.05%	Jumlah permohonan: 2740 Dalam tempoh 60 hari : 2440 Melebihi tempoh 60 hari : 300	--	--	--
4	Pendaftaran Pelajar	Pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula	Peratusan pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula	80%	85.79%	Jumlah: 7601 dari 8860 orang pelajar	--	--	--
5	Penilaian Tesis	Pelajar menduduki Viva Voce selepas penyerahan tesis	Peratusan pelajar menduduki viva dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk pemeriksaan	73%	68.40%	--	Jumlah: 401 dari 586 orang pelajar i) 1.5% melibatkan penggantian pemeriksa. ii) 15.2% melibatkan pemeriksa lewat menghantar laporan. iii) Kelewatan disebabkan staf mendapat jawatan tetap dan berpindah ke PTJ lain.	i) Meneruskan proses peringatan secara automatik melalui sistem kepada pemeriksa yang tidak mengemukakan laporan dalam tempoh ditetapkan. ii) Membuat peringatan susulan secara manual kepada pemeriksa selepas peringatan ke-3. iii) Mengedarkan senarai pemeriksa yang belum mengemukakan laporan ke PTJ untuk membantu mendapatkan laporan. iv) Mendapatkan staf gantian.	31/12/2021
6	Pengurusan Bantuan Kewangan	Pelajar mendapat keputusan permohonan bantuan kewangan/biasiswa	Peratusan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan	100%	100.00%	Jumlah GRF: 47 orang pelajar Jumlah GRA: 79 orang pelajar	--	--	--
7	Penilaian Kemajuan bagi Pelajar Secara Penyelidikan	Penilaian laporan kemajuan pelajar secara penyelidikan dibuat melalui online dan dinilai oleh Jawatankuasa Penyeliaan dalam tempoh yang telah ditetapkan	Peratusan laporan kemajuan pelajar secara penyelidikan dibuat secara online dalam tempoh dan dinilai oleh Jawatankuasa Penyeliaan pada setiap semester	80%	94.00%	Semester Pertama 2020/2021 Jumlah pelajar: 4519 Bilangan isi: 4266 Peringatan telah diberikan kepada semua pelajar melalui emel	--	--	--
8	Pengekalan Akreditasi Makmal	Memastikan makmal/ penyelidikan/ perkhidmatan professional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ISO 15189)	15 Bil.	15 Bil.	Mencapai sasaran tahun 2021 yang ditetapkan	--	--	--

(C) PROSES SOKONGAN : PENGURUSAN PELANGGAN, KEWANGAN, LATIHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKMAL, PENGURUSAN SWAAKREDITASI

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2021	Pencapaian				
					Pencapaian				
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran		
Justifikasi	Tindakan Kawalan Ketakakuran	Cadangan Tarikh Tindakan							
1	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas	Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan - 21 hari sekiranya melibatkan PTJ UPM dan 6 bulan hingga setahun sekiranya melibatkan pihak ketiga	Peratusan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan	90%	100.00%	Semua aduan maklum balas Jan-Jun 2021 telah ditutup sebelum 21 hari bekerja kepada pelanggan.	--	--	--
2	Perolehan	Penilaian prestasi pembekal yang dilantik adalah memuaskan	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 60% dan ke atas	100%	99.77%	--	20 transaksi (8 pembekal) daripada 8672 transaksi mendapat markah < 60% berdasarkan ulasan berikut : 1. Pembekal tidak mematuhi spesifikasi bekalan. 2. Servis kurang memuaskan. 3. Perkhidmatan tidak dapat dilaksanakan kerana tempoh PKP	Mesyuarat dengan pembekal yang mendapat prestasi 60% ke bawah akan diadakan selepas tempoh PKP tamat.	3/1/2022
3	Pengurusan Aset	Melaksanakan proses verifikasi aset / stok sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam 12 bulan	Peratusan verifikasi aset/stok yang dilaksanakan oleh PTJ	80%	100.00%	Mencapai sasaran yang ditetapkan	--	--	--
4	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik	100%	56.73%	--	Telah mencapai sasaran bagi tempoh Suku kedua (Q2)	Sasaran penuh akan diukur pada akhir tahun Q4	30/12/2021
5	Mengambil Modal Insan Terbaik	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia/mengikut bidang kepakaran	20%	14.00%	--	Sasaran pencapaian bagi suku kedua tahun 2021 iaitu 10% telah dicapai. Pengukuran lengkap akan dibuat pada suku keempat tahun 2021	Sasaran penuh akan diukur pada akhir tahun Q4	30/12/2021
6	Penyelenggaraan Infrastruktur	Memastikan bekalan air, elektrik, dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peratusan gangguan dipulihkan dalam masa 24 jam	92%	96.00%	Daripada 53 buah PTJ, 2 PTJ menghadapi tempoh pembaikan gangguan bekalan elektrik melebihi 24 jam, 2 PTJ menghadapi tempoh pembaikan gangguan bekalan air melebihi 24 jam dan 2 PTJ menghadapi tempoh pembaikan gangguan STP melebihi 24 jam.	--	--	--
7	Mematuhi Keperluan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (KKP)	Memastikan persekitaran kerja yang selamat dan sihat	Peratusan pencapaian program pemantauan KKP yang dilaksanakan berada pada tahap minimum yang ditetapkan	80%	82.50%	Petunjuk prestasi mencapai sasaran tahunan.	--	--	--

8	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 berikut: (a) Dua (2) bulan dari tarikh pelaksanaan audit program bagi Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit satu (1) program pengajian sahaja, (b) Tiga (3) bulan daripada tarikh pelaksanaan audit program bagi Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit melebihi satu (1) program pengajian	100%	96.55%	--	Disebabkan pelaksanaan arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) khususnya bagi Pengerusi yang menilai lebih dari satu (1) program	1. Membuat semula aturan tindakan proses akreditasi 2. Menyusun semula keperluan melantik Pengerusi untuk menilai lebih daripada satu (1) program dalam tempoh PKP	16/8/2021
			Pemakluman kelulusan akreditasi program kepada fakulti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian	100%	86.20%	--	Pelaksanaan mesyuarat khas dan kelulusan secara edaran dalam sela masa yang hampir dengan mesyuarat yang dijadualkan mengikut takwim	1. Membuat aturan semula proses kerja 2. Menggunakan platform Sistem Putra AQAS untuk kaedah 'trigger system' atau pemakluman keputusan kepada PTJ	15/12/2021
			Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	100%	100.00%	Sasaran Tercapai	--	--	--

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

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2021	Pencapaian				
					Pencapaian Penggal Pertama Tahun Penilaian (Januari - Jun)				
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran		
Justifikasi	Tindakan Kawalan Ketakakuran	Cadangan Tarikh Tindakan							
1	Pemantauan Laporan Pelan strategi UPM	Menyediakan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM mengikut tempoh	Peratusan laporan pencapaian suku tahun KPI UPM disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh penerimaan maklumat mengikut takwim yang disediakan	100%	Tidak Diukur	Bengkel KPI Q1 yang dijadualkan pada April telah ditunda dan akan digabungkan bersama Bengkel KPI Q2 pada Julai 2021. Hebahan laporan KPI UPM belum dilaksanakan disebabkan pihak Pengurusan UPM ingin mendahulukan penetapan KPI Pelan Strategik UPM 2021-2025 sebelum pengesahan KPI 2021 dibuat.	--	--	--
2	Pengauditan	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peratusan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	90%	56.49%	--	Mencapai sasaran Q1 dan Q2 (melebihi sasaran 50%)	penilaian keseluruhan pada akhir tahun 2021	31/12/2021
3	Pelaksanaan Permohonan Bantuan Zakat oleh Pelajar	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan zakat kepada pelajar	Memaklumkan keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan	80%	92.49%	Telah mencapai sasaran tahunan bagi Penggal Pertama (Januari - Jun 2021)	--	--	--
4	Pelaksanaan Perkhidmatan Sesi Kaunseling/Bimbingan	Meningkatkan Keberkesanan Perkhidmatan Kaunseling/Bimbingan Individu/Kelompok	Peratusan penilaian klien mencapai min 4.5 ke atas	80%	100.00%	capai sasaran	--	--	--
5	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penginapan dan Aktiviti Pelajar	Menyediakan kemudahan dan persekitaran penginapan pelajar yang kondusif serta peralatan aktiviti pelajar yang bersesuaian	Indeks keselesaan dan petunjuk prestasi pada purata 4.0 (skala likert 5)	87%	Tidak Diukur	Kajian Kepuasan Pelanggan belum diedarkan kepada pelanggan. Takwim pengukuran dibuat sekali setahun iaitu pada bulan Disember setiap tahun .	--	--	--
6	Pengendalian Aduan Kerosakan Kecil Penginapan Pelajar	Memastikan aduan kerosakan kecil oleh pelajar diambil tindakan dalam tempoh masa yang ditetapkan	Aduan kerosakan kecil diambil tindakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja	85%	89.37%	capai sasaran	--	--	--
7	Jaringan Kerjasama Industri	Meningkatkan bilangan kerjasama strategik UPM-Industri	Peratusan pencapaian jaringan kerjasama industri baharu daripada keseluruhan jaringan industri pada tahun semasa	5%	Tidak Diukur	Petunjuk prestasi tidak diukur kerana terdapat tiga (3) petunjuk prestasi yang baharu bagi menyokong perubahan maklumat di dalam Pelan Strategik 2021 - 2025 UPM (Matlamat 3) serta pelarasan item Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Skop JINM bermula Mac tahun 2021.	--	--	--
8	Jaringan Kerjasama Komuniti	Menembusi sekurang- kurangnya 60 daerah daripada 148 daerah setiap tahun	Peratusan pencapaian projek komuniti berdasarkan daerah dari keseluruhan daerah (Seluruh Malaysia) pada tahun semasa	40%	Tidak Diukur		--	--	--
9	Persaraan	Memastikan dokumen GCR bakal pesara dihantar ke Pejabat Bursar dalam tempoh 2 bulan sebelum tarikh persaraan	Peratusan dokumen GCR pesara dihantar ke Pejabat Bursar	100%	100.00%	Sasaran prestasi peratusan dokumen GCR bakal pesara dihantar ke Pejabat Bursar dalam tempoh 2 bulan sebelum tarikh persaraan bagi tempoh Januari hingga Jun 2021 telah mencapai sasaran 100%. Data tersebut tidak termasuk data Pencen Terbitan (Staf meninggal dunia).	--	--	--

10	Penjanaan Pendapatan	Memperoleh pendapatan daripada pelaburan	Jumlah pendapatan yang diperolehi	RM20,000,000	RM6,668,175.51	--	(i) Kadar pulangan atas pelaburan yang ditawarkan oleh bank adalah rendah kesan daripada ekonomi semasa (ii) baki tunai adalah terhad	i) Mengetahui instrumen pelaburan baharu yang memberi pulangan tinggi kepada UPM ii) Menubuhkan JK penjanaan pendapatan (pengurus dana) yang bertanggungjawab menilai prestasi pengurus dana yang dilantik, menilai portfolio pelaburan dan penetapan benchmark bagi setiap portfolio. (iii) Meneroka sumber penjanaan baharu yang lebih realistik untuk mendapatkan pulangan yang lebih stabil	1/4/2022
		Mendapatkan geran tahunan untuk belanja mengurus	Jumlah geran yang diperolehi	RM493,000,000	RM246,500,000	--	Mencapai sasaran yang ditetapkan untuk setengah tahun pertama	--	--
11	Pembayaran	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	100%	95.32%	--	4.68% yang dibayar melebihi tempoh adalah bayaran melibatkan invoice yang ditanggung pada penghujung tahun 2020.	Invoice yang ditanggung hanya dikira dari tarikh sistem dibuka.	10/1/2022
12	Belanjawan, Perolehan, Pembayaran, Pengurusan Aset, Perakaunan, Pengurusan Hasil dan Penjanaan	Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama	Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama	80%	93.50%	Mencapai sasaran yang ditetapkan. Pencapaian mengikut proses utama kewangan adalah sebagaimana berikut : Pengurusan Belanjawan Universiti 100.00% Pengurusan Perolehan Universiti 95.42% Pengurusan Pembayaran Universiti 92.12% Pengurusan Penjanaan 93.34% Pengurusan Hasil 87.50% Pengurusan Aset Universiti 86.11% Pengurusan Perakaunan Universiti 100.00%	--	--	
13	Indeks Akauntabiliti	Mendapat skor sekurang-kurangnya 90% di dalam Laporan Audit Pengurusan Kewangan (IA)	Pencapaian di dalam Laporan Audit Pengurusan Kewangan (IA) oleh Jabatan Audit Negara/Bahagian Audit Dalam Universiti	90%	Tidak Diukur	Penilaian akan didapati bagi tempoh setahun (penggal kedua)	--	--	
14	Kawalan Kos	Mengoptimumkan sumber kewangan kepada aktiviti yang lebih strategik	Jumlah penjimatan mengikut aktiviti kawalan kos	RM2,000,000	RM3,209,611.30	Penjimatan utiliti : 3004903.52 Penjimatan Overtime : 204707.78	--	--	
15	Literasi Maklumat	Meningkatkan keberkesanan program literasi maklumat	Peratusan pelajar mencapai markah \geq 80% dalam Ujian Pasca Program Literasi Maklumat	75%	93.99%	Mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	
16	Pemprosesan Bahan Perpustakaan	Memproses bahan monograf/ tesis/ laporan projek/ media yang diterima mengikut tempoh	Peratusan bahan monograf/tesis/laporan projek/media diproses dalam tempoh 3 bulan selepas penerimaan	80%	94.46%	Mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	
17	Kawalan Keselamatan Harta Benda Universiti dan Keselamatan Warga Kampus	Mengawal keselamatan harta benda Universiti dan keselamatan warga kampus	Bilangan kes jenayah di dalam kampus - 20 kes sebulan	20 Bil.	1 Bil.	Mencapai sasaran (purata 1 kes sebulan).	--	--	--
			Bilangan kes kemalangan jalanraya di dalam kawasan kampus - 5 kes sebulan	5 Bil.	0 Bil.	Mencapai sasaran (purata 0 kes sebulan).	--	--	--

18	Menyedia dan Memantapkan Prasarana Sokongan Pengajaran dan Penyelidikan serta Penjana Pendapatan	Menambahbaik prasarana termasuk haiwan ternakan, tanaman dan akuakultur bagi tujuan memantapkan sokongan pengajaran dan penyelidikan serta penjana pendapatan Taman Pertanian Universiti	Mengeluarkan anak benih tanaman	10,000 Bil.	3151 Bil.	--	3151 bilangan anak pokok dihasilkan Faktor limitasi pegawai di tempat kerja	Memastikan sekurang-kurangnya 5000 bilangan sasaran tercapai	31/12/2021	
			Mengekalkan pensijilan dari agensi luar bertauliah	2 Bil.	2 Bil.	MyGAP Tanaman (Tamat pada 31 Disember 2021) MyGAP Akuakultur ((Tamat pada 2023)	--	--	--	
			Mendapatkan kelahiran ternakan	20 Bil.	17 Bil.	Mencapai sasaran untuk setengah tahun	Lembu Pedaging 10 ekor Lembu Tenusu 7 ekor	Masih dalam kawalan	31/12/2021	
19	Konsultasi Perubatan	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peratusan pelanggan mendapat rawatan	85%	95.60%	Mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	
20	Perkhidmatan Pergigian	Memastikan pesakit di Perkhidmatan Pergigian, PKU, UPM berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan	Peratusan penilaian kepuasan pelanggan yang memilih skala 4 dan ke atas daripada Skala Likert 5	75%	96.70%	Mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	
21	Proses Pengendalian Solat Fardhu Berjemaah dan Solat Jumaat	Menjamin solat fardhu 5 waktu berjemaah dan solat jumaat dilaksanakan dengan sempurna	Peratusan Imam/Bilal yang mematuhi jadual tugas dengan sempurna	100%	100.00%	Kehadiran Imam/Bilal bertugas mengikut jadual yang telah ditetapkan.	--	--	--	
22	Pengurusan Jenazah	Menjamin pengendalian pengurusan jenazah dilaksanakan dengan sempurna	Mencapai tahap kepuasan perkhidmatan pada skala 4 (skala likert 5) bagi pengurusan jenazah	100%	100.00%	Tahap kepuasan mencapai 100%	--	--	--	
23	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan	Kutipan akaun amanah melalui aktiviti penggunaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan serta melalui penggunaan perkhidmatan kumpulan kebudayaan (RM500,000.00 setahun dan ia adalah ketetapan oleh Universiti)	Kutipan RM500,000.00 setahun ke Akaun Tabung Amanah PKKSSAAS	90%	0.33%	--	Tiada aktiviti tempahan dan penjana pendapatan dapat dilaksanakan mengambil kira situasi Pandemi Covid19 yang melanda Negara. Pendapatan sebanyak RM1500 sahaja dapat diperoleh bagi program yang diluluskan sebelum PKP dan PKPD bagi sepanjang tahun 2021	Menggiatkan aktiviti promosi selepas PPN berakhir dengan mengambil kira SOP yang terpakai ketika itu.	15/10/2021	
			Menyediakan prasarana Dewan Besar dan Panggung Percubaan dengan kelengkapan yang kondusif dan dinilai melalui kajian kepuasan pelanggan pada skala 4.5 daripada 5.0 menggunakan skala likert	Mendapat skala likert 4.5 daripada 500 responden pelbagai kategori	Skor 4.5	Skor 4.5	Sebanyak 308 responden menilai perkhidmatan di PKKSSAAS menerusi beberapa kategori penilaian dan purata mendapat skala 4.5 sehingga Jun 2021	--	--	--
			Meningkatkan jumlah penggunaan prasarana dan fasiliti Dewan Besar dan Panggung Percubaan maksimum 90 penggunaan setahun	Menerima tempahan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu 90 penggunaan bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan setahun	90 Bil.	6 Bil.	--	Negara dilanda Pandemi Covid19 telah mengakibatkan tempahan Dewan Besar dan Panggung Perubaaan tidak dapat dilaksanakan mengambil kira kerajaan melaksanakan PKP dan PKPD	Menggiatkan aktiviti promosi selepas PPN berakhir dengan mengambil kira SOP yang terpakai ketika itu.	15/10/2021
			Menyediakan perkhidmatan kumpulan kebudayaan yang berkualiti dan dinilai melalui penilaian prestasi kumpulan pada skala 4.5 daripada 5.0 menggunakan skala likert	Peratusan penilaian pelanggan mendapat skor min 4.5 daripada 5.0 bagi tempahan perkhidmatan kebudayaan	Skor 4.5	Tidak Diukur	Tiada tempahan perkhidmatan kebudayaan diterima oleh PKKSSAAS sepanjang tempoh Januari hingga Jun 2021 ekoran pelaksanaan PKP. Aktiviti promosi akan digiatkan selepas tempoh PPN.	--	--	--

24	Pelaksanaan, Penyelenggaraan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Pembelajaran	Menyediakan perkhidmatan PutraBLAST kepada pelajar, pensyarah dan pentadbir sistem	Jumlah kursus aktif di Pusat Tanggungjawab (PTJ) mempunyai minimum 13 item Pembelajaran Teradun atau Blended Learning (BL) pada akhir semester	70%	87.10%	Capai Sasaran Yang Ditetapkan	--	--	--
25	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran	Mengukur tahap kepuasan pelajar hasil daripada kajian exit survey	Peratus pelajar mencatatkan penilaian > 6.00 (baik) dari skala 10 mata bagi kajian exit survey pelajar tahun akhir	70%	Tidak Diukur	Ahli pengurusan CAde melalui mesyuaratnya ke-112 pada 25 Februari 2021 telah bersetuju supaya Online Exit Survey dilaksanakan setahun sekali iaitu ketika majlis konvokesyen. Pautan Online Exit Survey akan disertakan dalam salah satu item yang perlu diambil tindakan oleh bakal graduan.	--	--	--
26	Penilaian Pengajaran Kursus/Amali	Meningkatkan kualiti pengajaran kursus/amali	Peratusan pensyarah/pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Prasiswazah	98%	98.80%	Capai Sasaran Yang Ditetapkan	--	--	--
			Peratusan pensyarah/pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Siswazah	98%	100.00%	Capai Sasaran Yang Ditetapkan	--	--	--
27	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	Penyelenggaraan peralatan ICT dilaksanakan secara berkala sekurang-kurangnya sekali setahun	90%	84.86%	--	Sebanyak 540 unit PC tidak dapat dilaksanakan Penyelenggaraan Luaran oleh pihak syarikat disebabkan: 1. Tempoh PKP- pengguna atau pemilik PC tiada dipejabat disebabkan BDR. 2. Tempoh PKPD - Pihak syarikat tidak mendapat kebenaran memasuki premis	1. Menjadualkan semula sesi penyelenggaraan luaran untuk 540 unit PC yang tidak dapat dilaksanakan penyelenggaraan selepas tamat tempoh PKP 2. Mencadangkan penyelenggaraan sendiri oleh pemilik PC secara online setelah mendapat persetujuan syarikat dan dengan dibantu oleh teknikal syarikat	1/10/2021
28	Perkhidmatan ICT	Memastikan perkhidmatan baikpulih ICT menepati tempoh respons, tempoh baikpulih dan memenuhi kepuasan pelanggan yang ditetapkan	Tempoh pemulihan masalah sistem ICT diperbaiki secara dalaman - 4 jam bagi sistem rangkaian jika tidak melibatkan kerosakan peralatan, 5 jam bagi sistem utama Universiti, 2 hari bagi baik pulih peralatan ICT	90%	83.63%	--	1. Lambat untuk respon kepada aduan dan juga lambat untuk tindakan penyelesaian atau penutupan aduan terutamanya di masa musim pandemik COVID-19 2. Keberadaan staf untuk mengambil tindakan segera	Ketua Seksyen perlu memastikan tempoh respon dalam tempoh 2 jam	2/8/2021
			Tempoh pemulihan masalah sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar - 2 hari bagi sistem aplikasi dan pangkalan data, 28 hari untuk peralatan ICT	90%	87.33%	--	1. Lambat untuk respon kepada aduan dan juga lambat untuk tindakan penyelesaian atau penutupan aduan terutamanya di masa musim pandemik COVID-19 2. Keberadaan staf untuk mengambil tindakan segera	Ketua Seksyen perlu memastikan tempoh respon dalam tempoh 2 jam	2/8/2021
		Memastikan permohonan perkhidmatan sokongan ICT dilaksanakan	Mencapai tahap minima 4 pada skala likert dalam penilaian kepuasan pelanggan	90%	96.01%	Sepanjang Januari hingga Jun, pencapaian setiap bulan adalah melebihi sasaran 90% tahap minima 4 pada skala likert	--	--	--

29	Pembangunan ICT	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	85%	92.00%	Peratusan pencapaian Pembangunan ICT adalah berdasarkan kemajuan setiap projek melalui carta perbatuan yang telah disediakan dan dipantau sepanjang 6 bulan pertama 2021. Bagi Januari hingga Jun 2021, pencapaian bagi proses utama pembangunan ICT adalah 92% yang diukur daripada kemajuan daripada 9 projek pembangunan ICT yg dilaksanakan pada tahun 2021.	--	--	--
30	Perkhidmatan Rawatan Haiwan	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peratusan responden pada tahap kepuasan skala 4 (skala likert 5)	80%	89.09%	Bilangan responden terhad (11 responden) atas pengurangan hari operasi susulan Perintah Kawalan Pergerakan. Secara keseluruhan mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--
31	Pengurusan Penerbitan Buku Karya Asli	Meningkatkan tahap kecekapan proses penerbitan buku karya asli	Tempoh penerbitan buku karya asli tidak melebihi 9 bulan bagi setiap judul selepas Pengarang membuat pembetulan berdasarkan laporan Penilai	85%	85.70%	14 judul buku telah diterbitkan dan menepati tempoh.	--	--	--
32	Tuntutan Pelanggaran Kontrak Perkhidmatan Staf	Mengambil tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan dengan menghantar notis tuntutan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah menerima arahan dan dokumen yang lengkap daripada Pejabat Pendaftar	Masa yang diambil untuk tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan staf	100%	100.00%	Mengeluarkan 4 Notis Tuntutan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah menerima arahan dan dokumen lengkap daripada Pejabat Pendaftar	--	--	--
			Mencapai tahap bayaran RM400,000.00	100%	100.00%	Kutipan setakat 1 Januari 2021 sehingga 30 Jun 2021 adalah sebanyak RM561,449.11	--	--	--
33	Pengurusan Visa dan Pas Pelajar	Menghantar dokumen dengan tepat dan mengikut tempoh	Peratusan memproses dokumen ke Education Malaysia Global Services (EMGS) dalam tempoh 3 hari bekerja selepas penerimaan lengkap dan tepat daripada pelajar	90%	94.36%	Dokumen yang diterima diproses mengikut tempoh yang ditetapkan walaupun dalam Perintah Kawalan Pergerakan	--	--	--
34	Pengurusan Pelajar Inbound dan Outbound	Memproses permohonan inbound dan outbound pelajar yang lengkap mengikut tempoh	Peratusan surat kelulusan dikeluarkan kepada pelajar outbound dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa Mobiliti Pelajar (JMP)	100%	100.00%	Surat kelulusan dapat dikeluarkan kepada pelajar yang menjalani program outbound dalam tempoh yang ditetapkan walaupun dalam tempoh Perintah Kawalan Pergerakan yang dilaksanakan.	--	--	--
			Peratusan surat tawaran dikeluarkan kepada pelajar inbound yang berjaya dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima daripada pelajar	90%	100.00%	Surat tawaran dapat dikeluarkan dalam tempoh yang ditetapkan walaupun dalam tempoh Perintah Kawalan Pergerakan yang dilaksanakan.	--	--	--

35	Pengurusan Pakej English Language Experience (ELEX) Prasiswazah	Memastikan pelajar prasiswazah memenuhi keperluan pakej ELEX	Peratusan pelajar memenuhi keperluan ELEX untuk bergraduat	100%	Tidak Diukur	Hanya boleh diukur selepas pelajar tamat kursus yang tertinggal pada Semester Ketiga 2020/2021 (September 2021)	--	--	--
36	Perkhidmatan Professional Bahasa	Memastikan proses khidmat penyuntingan dan penterjemahan dilaksanakan dengan berkualiti dan memenuhi kehendak klien	Peratusan klien yang memberi skor penilaian 4.75 daripada skala 5 likert	90%	73.00%	--	<p>Secara keseluruhan, purata skor maklumbalas kepuasan klien adalah 4.83, tetapi jika diukur mengikut bilangan klien, hanya 73% sahaja memberi skor 4.75 dan ke atas. Antara punca:</p> <p>1) Klien memberi skor penilaian 4 (memuaskan) berbanding 5 (sangat memuaskan) pada kebanyakan item maklumbalas yang diminta</p> <p>2) kesesuaian elemen maklumbalas yang diminta dari segi kadar bayaran dan kemudahan komunikasi yang perlu disemak semula supaya lebih memberi impak:</p> <p>(i) kadar bayaran (maklumbalas mungkin bersifat tidak adil kerana umumnya klien hanya mencari kadar terendah tanpa memikirkan kos yang perlu ditanggung oleh penyedia perkhidmatan).</p> <p>(ii) kemudahan komunikasi: klien perlu memberi respon terhadap 3 jenis saluran komunikasi (telefon, laman web dan forum rasmi seperti mesyuarat, seminar, dsb) sahaja berbanding keperluan sebenar untuk mengetahui keberkesanan saluran komunikasi dalam menyediakan maklumat berkaitan perkhidmatan yang ditawarkan.</p>	<p>1) membuat semakan semula borang maklumbalas kepuasan klien supaya maklumbalas perkhidmatan yang diminta lebih relevan dan mudah diukur</p> <p>2) melaksanakan tindakan pembetulan terhadap ruangan 'open-ended' komen/cadangan yang boleh menambahbaik kualiti perkhidmatan penyuntingan dan penterjemahan</p>	17/12/2021