

(A) PROSES UTAMA : PRASISWAZH, SISWAZH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2017	Pencapaian			Perubahan Petunjuk Prestasi untuk Pengukuran 2018 (sekranya Ada)	Penetapan Sasaran 2018
					Penggali Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)		Tidak Mencapai Sasaran		
					Pencapaian	Catatan			
1	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peraturan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK ≥	55%	63.30%	Mencapai sasaran.	--	--	65%
			Peraturan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian baccelor yang ditawarkan	60%	56.70%	Pencapaian pada tahun 2016 adalah 48.14%. Sasaran pencapaian dinaikkan kepada 60% untuk 2017 disebabkan dengan kemasukan UM dan USM dalam pemilihan pelajar melalui SPK IPT, dijangka peratus calon meningkat tiada lagi tawaran berganda. Namun demikian jangkaan pencapaian kepada 60% telah tersasar.	Sasaran pencapaian perlu diteliti semula untuk tahun 2018.	--	60%
			Peraturan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK ≥ 3.5	22%	30.00%	Mencapai sasaran.	--	--	--
2	Pengambilan dan Kemasukan Pelajar Siswazah	Keputusan permohonan kemasukan dimaklumkan kepada calon	Peraturan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh 60 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima	80%	98.50%	Jumlah permohonan: 485 permohonan Dalam tempoh 60 hari: 4516 permohonan Melebihi tempoh 60 hari: 69 permohonan	--	--	80%
3	Pendaftaran Pelajar	Pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula	Peraturan pelajar mendaftar	80%	96.59%	Pencapaian: 96.5% Jumlah: 10260 dari 10629 orang pelajar	--	--	80%
4	Penilaian Tesis	Pelajar menduduki Viva Voice selepas penyerahan tesis	Peraturan pelajar menduduki viva dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk pemertiksaan	73%	80.97%	Pencapaian: 80.97% Jumlah: 1009 dari 1246 orang pelajar	--	--	73%
5	Pengurusan Bantuan Kewangan	Pelajar mendapat keputusan permohonan bantuan kewangan/biasiswa	Peraturan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat tiga (3) bulan selepas tarikh tutup permohonan	100%	100%	Pencapaian: 100% Jumlah: 1142 orang pelajar Pencapaian: 100% Jumlah: 64 orang pelajar	--	--	100%
6	Penilaian Pengajaran Kursus/Amali	Meningkatkan kualiti pengajaran kursus/amali	Peraturan pensyarah/penyarah sambilan mendapat skor 3.5 (kala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kursus/amali)	95%	99.67%	99.35% untuk peringkat diploma dan 99.68% untuk peringkat ijazah	--	--	95%
			Peraturan pensyarah/penyarah sambilan mendapat skor 3.5 (kala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kursus/amali)	95%	97.89%	Pencapaian: 97.8%	--	--	95%
7	Penilaian Kemajuan bagi Pelajar Secara Penyelidikan	Penilaian laporan kemajuan pelajar secara penyelidikan dibuat melalui online dan dinilai oleh Jawatankuasa Penyelidikan dalam tempoh yang telah ditetapkan	Peraturan laporan kemajuan pelajar secara penyelidikan dibuat secara online dalam tempoh dan dinilai oleh Jawatankuasa Penyelidikan pada setiap semester	80%	97.55%	Pencapaian: 97.7% Semester Bertama 2016/2017 (Sept 2016 - Feb 2017) Pencapaian: 97.4% Semester Kedua 2016/2017 (Feb 2017 -	--	--	80%
8	Laboratories Compliance and Accreditation Fully Operational and Calibrated (Bermula 2018 ditukar kepada 'Pengekalan Akreditasi Makmal')	Memastikan makmal/ penyelidikan/ perkhidmatan profesional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diiktiraf (ISO 17025/ISO 15189)	16 Bil.	15. Bil.	Dua makmal di IPPH telah diiktiraf siji akreditasi disebabkan staf tidak kompeten.	Tiada garis panduan pengurusan akreditasi makmal.	Membangunkan prosedur pengurusan akreditasi makmal.	16 Bil. <small>(tidak penambahan makmal - berlaku perubahan standard MS ISO 17025:2005 kepada MS ISO 17025:2017)</small>

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

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2017	Pencapaian			Perubahan Petunjuk Prestasi untuk Pengukuran 2018 (sekranya Ada)	Penetapan Sasaran 2018
					Penggali Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)		Tidak Mencapai Sasaran		
					Pencapaian	Catatan			
1	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas	Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan - 21 hari selanjutnya melibatkan PTJ UPM dan 6 bulan hingga setahun selanjutnya melibatkan pihak ketiga	Peraturan keti aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan	90%	91%	189/208	--	--	90%
2	Perolehan	Borang penilaian prestasi pembekal secara online	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 80%	80%	85.78%	mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 80%
			Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 95% ke atas	10%	0.02%	Pemakluman diberi oleh pentadbir kontrak atau pegawai di PTJ berdasarkan prestasi syarikat dan lanya di luar kawalan peneraju proses.	Jawatankuasa Perolehan akan mengkaji semula soalan yang lebih besebasuan.	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 80 %	
			Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 50% (kurang memuaskan)	0%	0.66%	Selalunya 7 syarikat telah memperoleh skor penilaian kurang daripada 50%. 1. Kelowatan semasa penghantaran bekalan di PTJ dan sukar dihubungi. 2. Masalah dari segi penghantaran kerana pihak syarikat menggunakan perkhidmatan pihak ketiga (GCEA). 3. Bekalan kurang kualiti. 4. Pembekal telah tidak mematuhi syarat-syarat seperti di dalam dokumen kontrak perjanjian.	Permohonan bersama pihak syarikat akan diadakan pada bulan Februari 2018. Mulai tahun 2017, mana-mana syarikat yang memperoleh skor penilaian kurang daripada 50%, secara berturut turut untuk perolehan dan PTJ yang sama, surat peringatan beserta nota teguran untuk sekatan akan dikeluarkan kepada syarikat tersebut. Sekiranya Perolehan Pejabat Bursae akan meneliti cadangan untuk membuat sekatan ke atas syarikat selepas surat peringatan dikeluarkan. Syarikat yang melanggar mana-mana syarat-syarat kontrak akan diambil tindakan berdasarkan kontrak.	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 50% dan ke bawah (kurang memuaskan)	
3	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peraturan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik	100%	98.17%	--	PTJ melaporkan staf yang tidak menghadiri latihan kerana: 1. Staf akan bersara dalam tahun berkenaan dan tidak lagi berminat untuk menghadiri latihan. 2. Mempunyai teraju/ banyak cuti sakit (MC) sehingga tidak memenuh masa untuk	1. Mengemukakan kertas kerja ke JKLU untuk kelulusan bagi pengalihan pengiraan. 2. Melakukan intervensi bersama PTJ dengan membuat penantauan dan memberikan pengiraan.	100%
4	Penyelenggaraan Infrastruktur	Memastikan bekalan air, elektrik, dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peraturan gangguan dipulihkan dalam masa 24 jam	90%	96%	Mencapai sasaran	--	--	90%
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	20%	34.19%	Mencapai sasaran	--	--	20%
6	Mematuhi 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	80%	84.70%	mencapai sasaran	--	--	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 dari tarikh penerimaan kelulusan akreditasi program kepada fakulti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi	100%	100%	mencapai sasaran.	--	--	100%
			Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	100%	100%	mencapai sasaran.	--	--	100%
			Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	100%	100%	mencapai sasaran.	--	--	100%

[C] 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 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, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ KEDAMIAN, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2017	Pencapaian				Perubahan Petunjuk Prestasi untuk Pengukuran 2018 (sekiranya Ada)	Penetapan Sasaran 2018
					Pencapaian		Catatan			
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran	Tindakan Pembetulan		
1	Pemantauan Laporan Pelan strategi UPM	Menyediakan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM mengikut tempoh	Peraturan laporan pencapaian suku tahun KPI UPM disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh tempoh penemaskinian data dalam	100%	100%	mencapai sasaran	--	--	100%	
2	Pengauditan	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peraturan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	90%	91.40%	mencapai sasaran	--	--	90%	
3	Pembangunan Pelajar	Meningkatkan kebolehpasaran graduan	Peraturan graduan bekerja (termasuk yang melanjutkan pengajian) berdasarkan kebolehpasaran dalam bidang pengajian dalam tempoh 6 bulan bergaduar	85%	85.10%	Objektif kualiti tercapai dengan pencapaian petunjuk prestasi, iaitu dalam tempoh enam bulan selepas bergaduar 85.1% graduan memperoleh pelajarjian berdasarkan kebolehpasaran dalam bidang	--	--	85%	
4	Pelaksanaan Perkhidmatan Sesi Kaunseling	Memastikan pelajar mendapat perkhidmatan sesi kaunseling individu	Peraturan pelajar dapat berjumpa pegawai psikologi dalam hari yang sama (masa bekerja) tanpa membuat temujanji (sesi kaunseling individu kali pertama)	100%	100%	Objektif kualiti tercapai dengan 100% pelajar dapat berjumpa pegawai psikologi dalam hari yang sama (masa bekerja) tanpa perlu membuat temujanji (sesi kaunseling individu kali pertama)	--	--	100%	
			Memastikan 80% penilaian perkhidmatan sesi kaunseling mencapai min 3.5 ke atas	80%	100%	Objektif kualiti tercapai dengan 100% penilaian perkhidmatan kaunseling mencapai min 3.5	--	--	80%	
5	Pelaksanaan Pemohonan Bantuan Zakat oleh Pelajar	Memaklumkan keputusan pemohonan bantuan zakat kepada pelajar	Memaklumkan keputusan pemohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan	95%	99.43%	mencapai sasaran	--	--	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%	54.00% (jumlah pencapaian bilangan industri baharu Jan-Disember 2017 adalah: Jumlah Jaringan: 5,026)	--	--	5%	
7	Jaringan Kerjasama Komuniti	Menubuhi sekurang-kurangnya 42 daerah daripada 146 daerah setiap tahun	Peraturan pencapaian projek komuniti berdasarkan daerah dari keseluruhan daerah (Seluruh Malaysia) pada tahun	30%	55.10%	81 daerah telah dicapai sehingga Disember 2017 (55.1%)	--	--	30%	
8	Kenakan Pangkat	Keputusan kenaikan pangkat staf dimaklumkan kepada pemohon seawal-lewatnya 10 hari bekerja selepas Minit Mesyuarat Pihak Berkasa Melantik diterima atau arahan Pihak Berkasa Melantik	Peraturan keputusan yang dimaklumkan	100%	100%	Mencapai sasaran	--	--	100%	
9	Cuti Belajar	Pengisian kouta bawase yang diperuntukkan oleh KPM	Peraturan pengisian kouta	100%	100%	Mencapai sasaran	--	--	100%	
10	Persaraan	Memastikan pesara mendapat GCR pada gaji terakhir sebelum bersara mengikut jadual pembayaran gaji yang ditetapkan oleh kerajaan	Peraturan pesara mendapat GCR	100%	100%	Mencapai sasaran	--	--	100%	
11	Penjanaan Pendapatan	Memperoleh pendapatan daripada pelaburan	Jumlah pendapatan yang diperolehi	RM 26000000	RM 28000000	mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	RM 26000000	
			Jumlah pendapatan yang diperolehi	RM 309000000	RM 439400000	mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	RM 309000000	
12	Pembayaran	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	Peraturan pembalanan melalui EFT	0.60%	0.35%	mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	Cadangan untuk digugurkan bagi pengukuran tahun 2018.	
			Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	100%	100%	mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	100%	
			Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 7 hari	70%	70%	mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	70%	
13	Belanjawan, Perolehan, Pembayaran, Pengurusan Aset dan Peraknaan (Bermula 2018 ditukar kepada Belanjawan, Perolehan, Pembayaran, Pengurusan Aset Peraknaan dan Penjanaan)	Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama	Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama	80%	97.47%	mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	80%	
14	Indeks Akuntabiliti	Mendapat skor sekurang-kurangnya 4 bintang di dalam Audit Pengurusan Kewangan (IA)	Pencapaian di dalam Laporan Audit Pengurusan Kewangan (IA) oleh pihak Audit Negara	5 Bil.	5 Bil.	Memperoleh 93.1 markah bagi keseluruhan proses iaitu Pengurusan, Pembayaran, Belanjawan, Kutipan Hasil, dan	--	--	5 Bil.	
15	Kawalan Kos	Mengoptimumkan sumber kewangan kepada aktiviti yang lebih strategik	Jumlah perijmatan mengikut aktiviti kawalan kos	RM 2000000	RM 1850000	--	Pengurangan perijmatan utiliti disebabkan pada tahun 2016 UPM telah menerima bayaran turtutan yang dibuat ke atas caj meter air yang dikongsi bersama Jabatan Pertanian.	Portfolio perijmatan baharu akan ditambah bagi tahun 2018 dan dipelabangkan bagi merealisasikan perijmatan yang diasaskan.	RM 2000000	
16	Pengujaan Kandungan Digital PSAS	Menambah kandungan digital dalam UPMER	Bilangan pertambahan rekod UPMER	6500 Bil.	7199 Bil.	Capai	--	--	6700 Bil.	
			Bilangan pertambahan rekod ACRIS	8%	9.03%	Capai	--	--	8%	
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 - 25 kes sebulan	25 Bil.	4 Bil.	pencapaian 4 kes sebulan	--	--	25 Bil.	
			Bilangan kes kemalangan jalannya di dalam kawasan kampus - 5 kes sebulan	5 Bil.	1 Bil.	Pencapaian 1 kes sebulan	--	--	5 Bil.	
18	Menyedia dan Memantapkan Prasarana Sokongan Pengajaran dan Penyelidikan serta Penjanaan Pendapatan	Memambah prasarana termasuk haiwan ternakan, tanaman dan akuakultur bagi tujuan memantapkan sokongan pengajaran dan penyelidikan serta penjanaan pendapatan Taman Pertanian Universiti	Mendapatkan kelahiran ternakan	15 Bil.	38 Bil.	Pencapaian dicapai melebihi sasaran yang ditetapkan (253.3%) keseluruhan termasuk di	--	--	15 Bil.	
			Mengeluarkan anak benih tanaman	12600 Bil.	21347 Bil.	Sasaran pencapaian telah dicapai pada Q3 tahun 2017. Bagi keseluruhan tahun 2017 pencapaian keseluruhan melebihi sasaran awal yang ditetapkan dengan sebanyak 169.4%. Pecahan pencapaian mengikut target Bahagian: 1) Brg. Pemisaran :14,853/6000 pokok 2) Brg. Tanaman : 2,900/4000 pokok 3) Hortikultur & Bukit Ekspo : 3,561/2000 pokok	--	--	12600 Bil.	

			Mengalkan pensjiran dari agensi luar bertauliah	2 Bil.	2 Bil.	MyMyGAP (Temakan) telah ditambah @review sehingga tahun 2015, MyGAP (Akuatorkultur) telah ditambah @review sehingga tahun 2018, MyGAP (Tanaman) masih dalam proses menunggu pihak Ite Pertanian menjalankan Audit. SPRT tidak mengeluarkan siji, walau bagaimanapun pensjiran skim masih rlesenakan dan dikurumen	--	--	--	2 Bil.
19	Konsultasi Penubatan	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peraturan pelanggan mendapat rawatan	90%	85%	--	Bilangan pesakit kronik yang mendapat rawatan di PKU bertambah. Rawatan pesakit kronik memerlukan masa yang lebih lama dan lebih teliti bagi memastikan pesakit jelas tentang rawatan yang diberikan. - Pelanggan dari kategori antarabangsa juga meningkat terutamanya dari negara China yang mempunyai masalah berkomunikasi dalam Bahasa Inggeris. Ini menyebabkan Pegawai Penubatan perlu meluangkan masa bagi menjelaskan keperluan peranti penubatan mereka. - Dua (2) orang Pegawai Penubatan tidak bekerja kerana mempunyai masalah kesihatan. Ini menyebabkan nisbah pesakit kepada Pegawai Penubatan meningkat dan seterusnya mempengaruhi waktu	Berdasarkan statistik beberapa tahun yang lepas, PKU tidak dapat mencapai sasaran 90% yang ditetapkan. Pelbagai usaha telah dilakukan tetapi masih tidak mencapai sasaran kerana faktor utama adalah bergantung kepada jenis pelanggan yang dirawat. Memandangkan faktor ini bukan dalam kawalan PKU, PKU bersetuju untuk menurunkan sasaran yang ditetapkan dari 90% ke 85%.	--	85%
20	Konsultasi Pergi	Rawatan pergi dapat disediakan dalam tempoh 40 minit	Peraturan rawatan pergi	90%	96%	Mencapai sasaran yang ditetapkan	--	--	--	90%
21	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan	Kutipan akaun amanah melalui aktiviti penggunaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan serta masalah penggunaan perkhidmatan kumpulan kebudayaan (RM500,000 setahun dan ia adalah ketetapan oleh Universiti)	Kutipan RM500,000.00 setahun ke Akaun Tabung Amanah PKOSSAAS Mendapat skala likert 4.5 daripada 500 responden	90%	100%	PKOSSAAS telah mendapat kutipan sebanyak RM 512,738.88 bagi keseluruhan perkhidmatan yang disediakan pada	--	--	--	90%
			Menerima tempahan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu 90 penggunaan bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan setahun	4.5 Bil.	4.7 Bil.	Sasaran 4.7 telah dicapai daripada 501 responden.	--	--	--	4.5 Bil.
			Menerima 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta	90 Bil.	88 Bil.	PKOSSAAS telah mencapai 88 tempahan bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan bagi tahun 2017 daripada sasaran 90 tempahan. Ini berpunca daripada kelemahan ekonomi yang menyebabkan pelanggan kurang melaksanakan program/majlis di luar.	--	Memperluas rangka promosi bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan kepada pihak swasta dan agensi kerajaan seperti TV3, RTM, Astro dan lain-lain badan swasta dan kerajaan.	--	90 Bil.
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 500 responden	30 Bil.	30 Bil.	Khidmat Kebudayaan telah mencapai 100% iaitu sebanyak 30 tempahan dari sasaran.	--	--	--	30 Bil.
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 500 responden	4.5 Bil.	4.9 Bil.	PKOSSAAS telah mencapai 4.9 pada skala likert daripada sasaran 4.5 bagi	--	--	--	4.5 Bil.
22	Proses Pengendalian Solat Farhu Berjamaah dan Solat Jumaat	Menjamin solat farhu 5 waktu berjamaah dan solat Jumaat dilaksanakan dengan sempurna	Peraturan Imam dan Bilal yang menghadiri kursus dan latihan pemantapan kompetensi mencapai tahap yang memuaskan	100%	100%	100% kehadiran pada tahap memuaskan.	--	--	--	100%
23	Pengurusan Jenazah	Menjamin pengendalian pengurusan jenazah dilaksanakan dengan sempurna	Mencapai tahap keupayaan perkhidmatan pada skala 4 (skala likert 5) bagi pengurusan jenazah	100%	100%	skala 4 dan skala 5 tercapai 100%	--	--	--	100%
24	Pelaksanaan, Penyelenggaraan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Pembelajaran	Menyediakan perkhidmatan AutoBLAST kepada pelajar, penyarah dan pentadbir sistem	Jumlah kursus aktif di Pusat Tangjawab (PTJ) mempunyai minimum 13 Item Pembelajaran Teradun atau Bersepadu Learning (BL) pada	35%	53.44%	Kursus LAM di bawah CALC tidak dikira dalam pencapaian BL	--	--	--	40%
25	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran	Mengukur pelaksanaan makluman/hebahan cadangan hasil kajian pengajaran dan pembelajaran (Berma 2018 dituar kepada 'mengukur tahap keupayaan pelajar hasil daripada kajian exit survey')	Makluman cadangan penambahbaikan berdasarkan hasil kajian pengajaran dan pembelajaran kepada pihak berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengajaran dan Pembelajaran	100%	100%	Makluman cadangan penambahbaikan berdasarkan hasil kajian exit survey dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengajaran dan Pembelajaran (JKPP) pada 6 April 2017, 3 Ogos 2017	--	--	Peratus pelajar mencatatkan penilaian > 6.00 (baik) dari skala 10 mata bagi kajian exit survey pelajar tahun akhir	60%
26	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	Melaksanakan penyelenggaraan ICT mengikut jadual yang telah ditetapkan berdasarkan butiran aset PTJ	90%	93.50%	Jumlah penyelenggaraan keseluruhan adalah sebanyak 7342 unit, jumlah mengikut jadual sebanyak 6865 unit dan tidak mengikut jadual adalah sebanyak 460 unit. Jumlah penyelenggaraan tidak mengikut jadual adalah disebabkan pembekal memberi penumpuan kepada penyelenggaraan pembekal yang akan tempat tempoh jaminan sebelum tempoh kontrak berakhir.	--	--	--	90%
27	Baik Pulih ICT	Sistem ICT berfungsi secara berterusan, boleh dipercayai dan efektif	Tempoh pemulihan adalah seperti berikut: Masalah Sistem ICT diperbaiki secara dalaman- 2 jam bagi Sistem Rangkaian, 5 jam bagi Sistem Utama Universiti, 2 hari bagi baikpulih	90%	94.50%	Terdapat sebanyak 5160 jumlah aduan dalaman yang telah dibaikpulih bagi tahun 2017.	--	--	--	90%
			Tempoh pemulihan adalah seperti berikut: Masalah Sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar- 2 hari bagi Sistem Aplikasi dan Pangkalan Data, 14 hari untuk penstabilan ICT	90%	92.50%	Terdapat sebanyak 204 jumlah aduan luaran yang telah dibaikpulih bagi tahun 2017.	--	--	--	90%
28	Pembangunan ICT	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peraturan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	85%	93%	Sebanyak dua belas (12) sistem aplikasi telah dilaksanakan dan diserahkan kepada pengguna. Lapan (8) buah sistem dalam pembangunan termasuk dua (2) projek transformasi kelulusan Jawatankuasa Pengurusan Universiti iaitu Projek Transformasi Sumber Manusia dan Projek	--	--	--	85%
29	Perkhidmatan Sokongan ICT	Memastikan permohonan perkhidmatan ICT dilaksanakan	Memastikan keupayaan pelanggan mencapai tahap sangat memuaskan	80%	96.60%	Jumlah perkhidmatan sokongan ICT yang telah diterima pada tahun 2017 adalah sebanyak 10570.	--	--	--	80%
30	Perkhidmatan Rawatan Haiwan	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peraturan responden pada tahap keupayaan skala 4 (skala likert 5)	80%	82.96%	82.96 % sasaran tercapai	--	--	--	80%
31	Pengurusan Penediaan Kemudahan Penghapian dan Aktiviti Pelajar	Menyediakan kemudahan dan perkhidmatan pengajar yang kondusif serta peralatan aktiviti pelajar yang bersesuaian	Indeks kelesaan dan petunjuk prestasi pada purata 3.5 (skala likert 5)	82%	92.90%	Telah mencapai indeks kelesaan dan petunjuk prestasi pada purata 3.5 *Pencapaian ini merupakan Q4 2017. *Bermula 2017 Kajian Keupuasan Pelanggan dijalankan sekali setahun sahaja	--	--	--	85%
32	Pengendalian Aduan Kerusakan Kecil Penghapian 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%	Pengendalian aduan kerusakan kecil Kolej Kebajikan UPM 2017 telah mencapai sasaran.	--	--	--	85%

33	Pengurusan Penerbitan Buku Karya Asli	Meringkaskan 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%	86.20%	Penerbit UPM telah mencapai sasaran 85% proses penerbitan buku siap mengikut tempoh.	--	--	85%
34	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%	67%		Pegawai ini telah mengeluarkan 3 Notis Tuntutan: a) 1 notis tuntutan dikeluarkan melebihi tempoh 7 hari bekerja kerana Pegawai baharu masih dalam proses memahami perisian dan prosedur kerja; dan b) 2 notis tuntutan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja.	Pegawai telah meletak jawatan berkuat kuasa 31 Julai 2017 dan pegawai baharu yang menggantikannya telah diberi penerangan mengenai Gais Perkhidmatan Pelanggaran Kontrak Perkhidmatan dan senarai dokumen lengkap untuk notis tuntutan dilakukan dalam tempoh 7 hari bekerja: 1) Surat Tawaran Cuti Belajar; 2) Perjanjian Cuti Belajar; 3) Surat Peletakan Jawatan; 4) Surat Pengesahan Peletakan Jawatan; 5) Surat Penamatan Perkhidmatan; 6) Salinan Invoice; dan	100%
			Tahap bayaran yang dibuat	80%	100%	JUMLAH KUTIPAN BAGI TAHUN 2017 1) JANUARI 2017 : RM36,500.10 2) FEBRUARI 2017 : RM59,859.17 3) MAC 2017 : RM50,750.10 4) APRIL 2017 : RM38,962.10 5) MEI 2017 : RM24,600.00 6) JUN 2017 : RM22,250.00 7) JULAI 2017 : RM36,030.00 8) AGOS 2017 : RM32,040.00 9) SEPTEMBER 2017 : RM27,250.00 10) OKTOBER 2017 : RM29,582.00 11) NOVEMBER 2017 : RM23,010.00 12) DISEMBER 2017 : RM24,250.00 Jumlah Keseluruhan Kutipan : RM425,493.47	--	--	80%