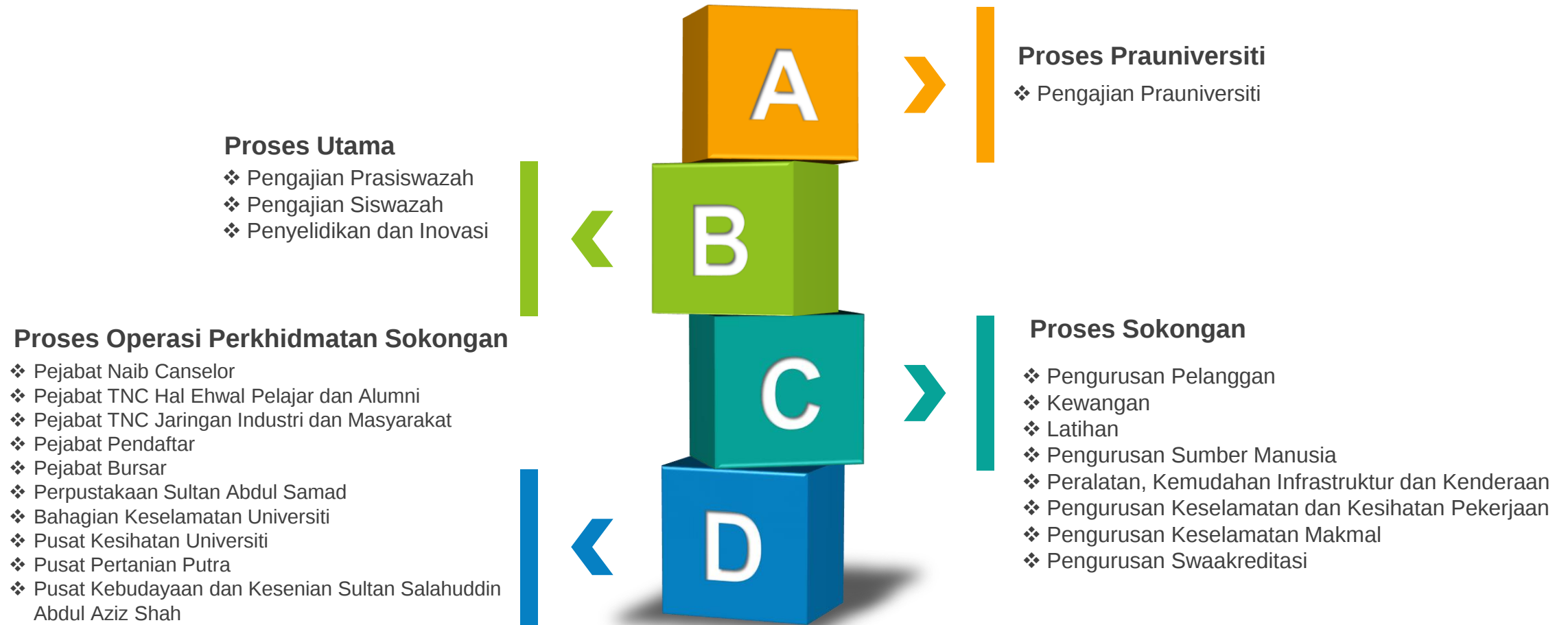


SKOP PENGUKURAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021

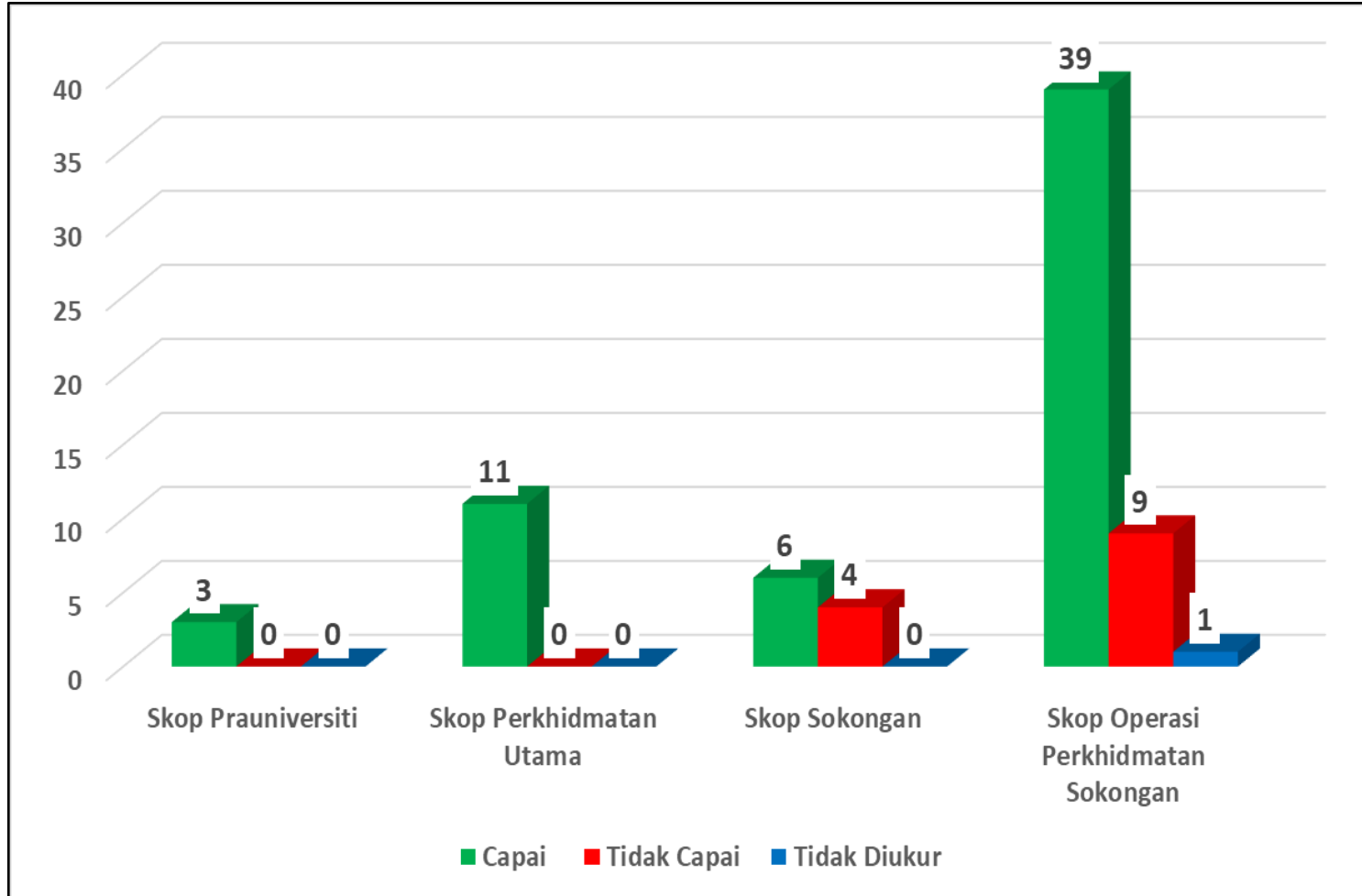


PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2021 MENGIKUT SKOP

60 Objektif
Kualiti



73 Petunjuk Prestasi



Nota: Perincian sebagaimana Lampiran Agenda 6 (a)(ii)

Peneraju	Mencapai Sasaran	Tidak Mencapai Sasaran	Tidak diukur	JUMLAH
PASP	3	0	0	3
BKAD	5	0	0	5
SPS	5	0	0	5
P. TNC PI	1	0	0	1
PNC	4	1	0	5
P. Pendaftar	2	1	0	3
P. Bursar	4	4	0	8
PPPA	1	0	0	1
CQA	1	2	0	3
P. TNC HEPA	2	1	0	3
P. TNC JIM	3	0	0	3
PSAS	2	0	0	2
BKU	2	0	0	2
PPP	3	0	0	3
PKU	2	0	0	2
PKKSSAAS	1	2	1	4
PIU	2	0	0	2
CADe	4	0	0	4
iDEC	5	0	0	5
FPV	1	0	0	1
PUPM	1	0	0	1
PPUU	2	0	0	2
INTL	3	0	0	3
CALC	0	2	0	2
JUMLAH	59	13	1	73



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN - DIS 2021 (TIDAK DIUKUR)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI TIDAK DIUKUR
1.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan (Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)	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 kumpulan kebudayaan diterima oleh PKKSSAAS sepanjang tempoh pengukuran Januari hingga Disember 2021.



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
1.	Proses Sokongan	Perolehan (Pejabat Bursar)	Penilaian prestasi pembekal yang dilantik adalah memuaskan	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 60% dan ke atas	100%	99.83%	Sebanyak 38 daripada 22212 transaksi pembekal mendapat markah 60% dan ke bawah. Antara punca yang dikenalpasti adalah: 1.Syarikat tidak dapat membekalkan item seperti yang dijanjikan dan mempunyai masalah dari segi servis. 2.Pihak syarikat tidak dapat membekalkan kuantiti bahan mengikut saiz dan ukuran seperti yang dinyatakan di dalam sebutharga yang dikemukakan, disebabkan saiz dan ukuran yang dikehendaki telah tiada di pasaran. (Hanya 4 unit sahaja yang dapat dibekalkan).	Mengadakan perbincangan dengan PTJ dan pembekal yang mendapat prestasi kurang memuaskan.	1/11/2022
2.	Proses Sokongan	Membangunkan modal insan terbaik (Pejabat Pendaftar)	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik	100%	99.29%	Pemantauan kecukupan latihan yang kurang berkesan di peringkat PTJ.	1. Pelaporan statistik kecukupan latihan dipantau secara berkala menerusi Mesyuarat Timbalan Penyelaras Latihan Staf (TPLS). 2. Membuat pemantauan bersama TPLS PTJ secara lebih dekat terhadap kelompok sasaran yang tidak mencapai Latihan.	1/1/2022

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
3.	Proses Sokongan	Swaakreditasi Program Pengajian (Pusat Jaminan Kualiti)	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%	96.00%	Proses pertimbangan permohonan akreditasi program tidak dapat dilaksana mengikut tempoh disebabkan kekangan tugas semasa tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) khususnya bagi Pengerusi Panel Penilai yang menilai lebih dari satu (1) program pengajian.	1. Membuat semula aturan tindakan proses akreditasi. 2. Menyusun semula keperluan melantik Pengerusi Panel Penilai untuk menilai lebih daripada satu (1) program dalam tempoh PKP.	8/2/2022



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
4.	Proses Sokongan	Swaakreditasi Program Pengajian (Pusat Jaminan Kualiti)	Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	Pemakluman kelulusan akreditasi program kepada fakulti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian	100%	92.00%	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.	1/6/2022
5.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengauditan (Pejabat Naib Canselor – Bahagian Audit Dalam)	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peratusan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	90%	87.00%	1. Kesukaran mendapatkan maklumat daripada auditi disebabkan Perintah Kawalan Pergerakan yang menyebabkan pegawai tidak boleh hadir ke pejabat dan peratusan kesiediaan maklumat dalam bentuk digital adalah rendah. 2. Pengauditan berkaitan sistem yang dalam proses pembangunan mengambil masa yang lama kerana semakin berterusan perlu dibuat sepanjang tempoh pengauditan. 3. Pertambahan dan perubahan skop mengikut keperluan semasa pengauditan.	1. Pemantauan berkala dan berterusan setiap 2 minggu ke atas status pelaksanaan tugas oleh KAD. 2. Pemeriksaan pensijilan semula <i>Self-Assessment with Independent Validation</i> (SAIV) berkaitan dengan proses pengauditan mengikut <i>Standard International Professional Practices Framework</i> (IPPF) oleh pihak luar akan dilaksanakan pada tahun 2022.	31/12/2022



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
6.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penginapan dan Aktiviti Pelajar (Pejabat Timbalan Naib Canselor- Hal Ehwal Pelajar dan Alumni – Kolej Kediaman)	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%	59.95%	1. Tidak dapat memberi sepenuhnya perkhidmatan terutama yang perlu melibatkan bersemuka disebabkan pandemik COVID-19 yang melanda (kekangan untuk melaksanakannya dengan sumber manusia yang terhad). 2. Kekangan staf untuk sepenuhnya hadir ke pejabat kerana pandemik COVID-19 serta waktu jadual penggiliran staf yang tidak sama dan bukan staf yang sama semasa melayan di kaunter. 3. Sumber kewangan yang terhad untuk naik taraf pembangunan dan urusan pembelian alatan untuk keperluan pelajar. Sumber pendapatan utama kolej (yuran penginapan) tidak dapat dikutip kerana pelajar tidak menginap dan proses <i>refund</i> untuk menyantuni kebajikan pelajar. 4. Pendaftaran pelajar mengikut norma baharu selaras saranan SOP MKN menyebabkan pelajar merasa sukar dan proses tidak berjalan dengan lancar.	1. Melaksanakan SWOT <i>analysis</i> untuk mengenalpasti punca dan menambahbaik kaedah penilaian termasuk menyemak soalan yang ditanya dalam penilaian kepuasan pelanggan bagi memastikan respon yang diterima signifikan dengan bilangan pelajar yang tinggal di kolej kediaman. 2. Semua staf akan dihantar untuk menyertai Kursus Layanan Kaunter pada tahun 2022 bagi memberikan pendedahan kepada staf cara untuk melayan pelanggan dengan baik dan berhemah. 3. Menggunakan wang kolegiat sebagai rancangan penambahbaikan untuk pembelian alatan keperluan pelajar walaupun jumlahnya adalah kecil (RM17.50/sesi/pelajar). 4. Pendaftaran pelajar yang lebih longgar tetapi masih mengikut norma mungkin akan menyenangkan pelajar.	30/3/2022

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
7.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Penjanaan Pendapatan (Pejabat Bursar)	Memperoleh pendapatan daripada pelaburan	Jumlah pendapatan yang diperoleh	RM 20,000,000	RM 13,320,766	- Kadar pulangan atas pelaburan yang ditawarkan oleh bank adalah rendah kesan daripada ekonomi semasa. - Baki tunai adalah terhad.	- Mengenalpasti instrumen pelaburan baharu yang memberi pulangan tinggi kepada UPM. - Menubuhkan JK penjanaan pendapatan (pengurus dana) yang bertanggungjawab menilai prestasi pengurus dana yang dilantik, menilai portfolio pelaburan dan penetapan <i>benchmark</i> bagi setiap portfolio. - Meneroka sumber penjanaan baharu yang lebih realistik untuk mendapatkan pulangan yang lebih stabil.	14/2/2022
8.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Penjanaan Pendapatan (Pejabat Bursar)	Mendapatkan geran tahunan untuk belanja mengurus	Jumlah geran yang diperolehi	RM 493,000,000	RM 451,602,000	Sebanyak RM52.364 juta dipotong pada Q4 2021.	Melaksanakan bidaan dan memohon peruntukan tambahan daripada pihak kementerian.	30/6/2022



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
9.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pembayaran (Pejabat Bursar)	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	100%	97.66%	Sebanyak 400 daripada 37709 invois dibayar melebihi tempoh disebabkan oleh invois yang diterima telah melepasi tempoh pembayaran hujung tahun dan diproses pada Januari 2021.	Invois yang ditanggung hanya dikira dari tarikh sistem dibuka.	14/2/2022
10.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan (Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)	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%	0.20%	Tiada tempahan dapat dilaksanakan mengambilkira PKP yang dilaksanakan oleh Kerajaan.	Memperhebatkan promosi bermula 2022 kepada pihak agensi kerajaan dan swasta. (Nota: Petunjuk prestasi penajaan pendapatan ini akan diteliti semula dengan pihak Pejabat Bursar)	15/1/2022



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
11.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan (Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)	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.	14 Bil.	Tempahan berkurangan mengambilkira kerajaan masih mengenakan sekatan (PKP) bagi sebarang penganjuran majlis/program.	Memperhebatkan promosi kepada agensi kerajaan dan swasta bermula 2022.	15/1/2022
12.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengurusan Pakej English Language Experience (ELEX) Prasiswazah (Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa)	Memastikan pelajar prasiswazah memenuhi keperluan pakej ELEX	Peratusan pelajar memenuhi keperluan ELEX untuk bergraduat	100%	99.88%	1. Pelajar tidak mengikuti skema pengajian pakej ELEX yang disediakan (menangguh pengajian). 2. Pelajar hanya membuat semakan pada tahun/semester akhir secara semakan sendiri atau dimaklumkan oleh Bahagian Akademik/Fakulti	1. Memberi kebenaran khas kepada pelajar untuk mendaftar lebih daripada satu kursus (LPE/CEL) dan LAX supaya memenuhi keperluan pakej ELEX. 2. Membuka kursus/aktiviti bahasa (LAX) pakej ELEX semasa Semester Ketiga Sesi 2020/21 untuk pelajar yang memajukan permohonan bagi melengkapkan pakej ELEX.	25/11/2021



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
13.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan	Perkhidmatan Professional Bahasa (Pusat Pemajuan Kompetensi 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%	70.00%	1. Penetapan petunjuk prestasi dan sasaran tidak selari oleh Unit terlibat - melibatkan penulisan penetapan petunjuk prestasi. 2. Secara keseluruhan, purata skor maklum balas kepuasan klien adalah 4.78, tetapi jika diukur mengikut bilangan klien, hanya 70% sahaja memberi skor 4.75 dan ke atas. Klien memberi skor penilaian 4 (memuaskan) berbanding 5 (sangat memuaskan) pada kebanyakan item maklum balas yang diminta.	1. Semakan semula borang maklum balas kepuasan klien supaya maklum balas perkhidmatan yang diminta lebih relevan dan mudah diukur. Pengukuran akan mula digunakan pada tahun 2022. 2. Cadangan penambahbaikan dibuat pada objektif kualiti dan sasaran prestasi.	11/2/2022



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (GUGUR)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	JUSTIFIKASI DIGUGURKAN
1.	Proses Utama	Pengekalan Akreditasi Makmal [Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)]	Memastikan makmal/penyelidikan/ perkhidmatan professional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ISO 15189)	15 Bil.	Petunjuk prestasi dicadang untuk digugurkan atas justifikasi telah mencapai sasaran setiap tahun dan pengukurannya tidak lagi relevan dengan peneraju proses. Pemantauan secara dalaman akan diteruskan oleh Bahagian Pengurusan Kualiti Akademik dan Akreditasi, Pusat Jaminan Kualiti. Petunjuk prestasi baharu tahun 2022 di bawah pejabat TNCPi akan dibincangkan dalam masa terdekat.
2.	Proses Sokongan	Swaakreditasi Program Pengajian (Pusat Jaminan Kualiti)	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%	- Petunjuk prestasi sukar dicapai kerana berada di luar kawalan peneraju proses. Antaranya disebabkan Dekan tidak dapat hadir ketika pembentangan laporan audit program dalam Mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian. Hal ini menyebabkan kelulusan penilaian akreditasi program pengajian tersebut terpaksa ditangguhkan ke mesyuarat akan datang. Selain itu, peneraju proses juga perlu mengambilkira komitmen panel penilai sekiranya audit hendak dijalankan semasa minggu peperiksaan. Panel penilai yang terdiri daripada pensyarah memerlukan lebih masa untuk melengkapkan laporan penilaian disamping proses audit turut melibatkan auditee di kalangan pensyarah fakulti dan pelajar. Pihak Fakulti juga ada memohon penambahan masa untuk memberikan maklum balas penemuan kerana perlu mendapatkan input dari pensyarah. - Mewujudkan petunjuk prestasi baharu yang lebih memberi impak kepada risiko yang telah dikenalpasti dan lebih memenuhi ekspektasi pemegang taruh (MQA, graduan, majikan). (Nota: untuk penelitian semula Peneraju Proses)



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-DIS 2021 (GUGUR)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	JUSTIFIKASI DIGUGURKAN
3.	Operasi Perkhidmatan Sokongan	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penginapan dan Aktiviti Pelajar [Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni – Kolej Kediaman)]	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%	Cadangan petunjuk prestasi sedia ada digugurkan dan digantikan dengan petunjuk prestasi dan sasaran baharu yang lebih menyeluruh berkaitan perkhidmatan kolej kediaman (petunjuk prestasi akan dikenalpasti selepas SWOT analysis dilaksanakan). (Nota: untuk penelitian semula Peneraju Proses)

