

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

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2020	Pencapaian 2020					Penetapan Penunjuk dan Sasaran Baharu Tahun 2021
					Penggagal Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)					
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran			
Punca	Tindakan Pembetulan	Cadangan Tarikh Tindakan								
1	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK \geq 3.5 ke program pengajian bacelor yang ditawarkan	55%	57.90%	Sasaran tercapai				Kekal 55%
			Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK \geq 3.5	30%	32.59%	Sasaran tercapai				kekai 30%
			Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK \geq 3.0	65%	67.76%	Sasaran tercapai				Kekal 65%
			Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK \geq 3.0 ke program pengajian bacelor yang ditawarkan	80%	89.34%	Sasaran tercapai				Kekal 80%
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	Pencapaian Tahun 2020 tidak dapat diukur kerana Majlis Konvokesyen pada tahun 2020 ditangguhkan berikutan pandemik Covid-19	--	--		Sasaran Tahun 2021 Dikekalkan : Peratus responden yang memilih skala 4 dan ke atas daripada skala 5 likert
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%	89.90%	Jumlah permohonan: 4964 Dalam tempoh 60 hari : 4462 (89.9%) Melebihi tempoh 60 hari : 502 (10.11%)	--	--		80% Peratusan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh 60 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima
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%	79.00%	--	Jumlah: 6497 dari 8143 orang pelajar Pelajar yang lambat mendaftar biasanya merupakan pelajar yang lewat mendaftar sebagai pelajar dan pelajar ini masih belum lagi mengadakan perbincangan dengan penasihat berkenaan kursus yang perlu diambil pada semester tersebut.	Peringatan akan diberikan kepada Fakulti/Sekolah/Institut untuk memastikan pelajar masing-masing mendaftar pada tempoh yang ditetapkan. Penalti sebanyak RM100 juga telah dikenakan kepada pelajar yang lewat mendaftar (bermula minggu ke 3 hingga 6 Disember 2020). Denda ini akan dikenakan bermula pada minggu ke-3 pada setiap semester.	4/5/2021	80% Peratusan pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula
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%	47.20%	--	Jumlah: 370 dari 784 orang pelajar Kelewatan viva paling lewat berlaku pada bulan April dan Mei 2020 iaitu di antara 12 – 24 % sahaja. (a) Situasi pandemik Covid-19 mulai akhir tahun 2019 diikuti dengan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) bermula pada 18 Mac 2020 sehingga akhir tahun 2020 menyebabkan kelewatan proses viva pelajar. (b) Pemeriksa lewat kemukakan laporan atau pemeriksa menolak lantikan. (c) Pelajar mohon tangguh viva disebabkan masalah untuk online viva dll.	Proses viva secara dalam talian diteruskan pada tahun 2021 disebabkan situasi semasa pandemik Covid-19 dan akan diteruskan sebagai pilihan walaupun telah tamat PKP/PKPP. Proses peringatan diberikan sebanyak 3 kali melalui sistem Thesis Online. Proses peringatan masih diteruskan melalui sistem sejak permulaan penggunaan pada tahun 2019.	1/2/2021	73 % Peratusan pelajar menduduki viva dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk pemeriksaan
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: 296 orang pelajar Jumlah GRA: 240 orang pelajar	--	--	--	100 % Peratusan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan

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%	89.00%	Pencapaian: 89% Semester Kedua 2019/2020 Jumlah pelajar:3735 Bilangan isi: 3328	--	--	--	80 % Peratusan laporan kemajuan pelajar secara penyelidikan dibuat secara online dalam tempoh dan dinilai oleh Jawatankuasa Penyeliaan pada setiap semester
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 2020 yang telah ditetapkan	--	--	--	15

(B) 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 2020	Pencapaian 2020 Penggagal Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)					Penetapan Penunjuk dan Sasaran Baharu Tahun 2021
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran			
							Punca	Tindakan Pembetulan	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%	94.00%	Terdapat 18 aduan yang diterima.17 aduan dapat ditutup <21 hari. Satu aduan ditutup >21 hari, dan hanya dapat ditutup pada hari ke 22.	--	--	--	90%
2	Perolehan	Borang penilaian prestasi pembekal secara online	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 60% dan ke bawah (kurang memuaskan)	10%	1.70%	Mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Objektif kualiti : Penilaian prestasi pembekal yang dilantik adalah memuaskan Petunjuk prestasi : Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 60% dan ke atas Sasaran : 100%
3	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik	100%	93.73%	--	Staf tidak dapat menghadiri latihan secara bersemuka disebabkan pandemik Covid-19 yang memberi kesan kepada norma baharu dalam latihan.	1) Mempelbagaikan kaedah pembelajaran yang berkonsepkan latihan pembelajaran sendiri. 2) Memfokuskan kepada kelompok sasaran yang tidak cukup latihan seperti skim U, G, C dan N. 3) Membuat pemantauan bersama TPLS PTJ secara lebih dekat terhadap kelompok sasaran yang tidak tercapai.	2/4/2021	Sasaran 100%
4	Penyelenggaraan Infrastruktur	Memastikan bekalan air, elektrik, dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peratusan gangguan dipulihkan dalam masa 24 jam	92%	94.00%	Mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Daripada 53 buah PTJ, 5 PTJ menghadapi tempoh pembaikan gangguan bekalan elektrik melebihi 24 jam, manakala 5 PTJ menghadapi tempoh pembaikan gangguan bekalan air melebihi 24 jam.	--	--	--	92%
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%	20.80%	Sasaran tahun 2020 telah mencapai sasarannya.	--	--	--	Sasaran Tahun 2021 kekal 20%. Sasaran dikekalkan kerana sebab-sebab berikut:- i. Penularan wabak COVID-19 ii. Kekurangan permohonan daripada graduan 100 universiti terbaik dunia.

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 ditetapkan	80%	69.40%	--	Operasi terjejas kerana PKP dan pertambahan skop baharu iaitu ERT-COVID 19	1. Menyemak semula SOP kerja 2. Penetapan semula sasaran pencapaian mengikut aktiviti dengan amalan norma baharu pada tahun 2021. 3. Penstrukturan semula PPKP (cadangan penambahan sumber manusia, teknologi dan kewangan)	6/30/2021	
7	Swaakreditasi Program Pengajian	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%	100.00%	Mencapai sasaran				Penunjuk Prestasi dikekalkan dan sasaran 100%
			Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	100%	100.00%	Mencapai sasaran				Penunjuk Prestasi dikekalkan dan sasaran 100%
			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%	92.86%		Disebabkan pelaksanaan arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) oleh kerajaan khususnya bagi Pengerusi yang menilai lebih daripada satu (1) program.	1. Membuat aturan semula tindakan proses akreditasi 2. Menyusun semula keperluan melantik Pengerusi untuk menilai lebih daripada satu (1) program dalam tempoh PKP.	3/1/2021	Penunjuk Prestasi dikekalkan dan sasaran adalah 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 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, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PUSAT PENERBIT UPM, PEJABAT PENASIHAT UNDANG-UNDANG

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2020	Pencapaian 2020					Penetapan Penunjuk dan Sasaran Baharu Tahun 2021
					Penggagal Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)					
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran			
Punca	Tindakan Pembedulan	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%	100.00%	Laporan pencapaian KPI telah disediakan dalam tempoh yang ditetapkan bagi sukuan Q4 2019 dan penetapan sasaran 2020, Q1, Q2 dan Q3 2020. Putra Cockpit tidak digunakan buat masa kini.	--	--	--	100%
2	Pengauditan	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peratusan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	90%	86.67%	--	Beberapa tugas tidak dapat disiapkan mengikut jadual disebabkan oleh:- 1) Seorang pegawai bercuti tanpa gaji dan menyebabkan 3 tugas yang telah dibuat separuh jalan tidak disiapkan. 2) Audit ke atas UPM Kampus Bintulu tidak dapat dilaksanakan kerana pandemik COVID19 3) Kesukaran mendapatkan maklumat daripada auditi disebabkan Perintah Kawalan Pergerakan yang menyebabkan pegawai tidak boleh hadir ke pejabat dan peratus kesediaan maklumat dalam bentuk digital adalah rendah.	Pemantauan berkala dan berterusan setiap 2 minggu ke atas status pelaksanaan tugas dari KAD	6/30/2021	90%
3	Pembangunan Pelajar	Meningkatkan kebolehpasaran graduan	Peratusan graduan bekerja (termasuk yang melanjutkan pengajian) berdasarkan kelayakan dalam bidang pengajian dalam tempoh 6 bulan bergraduasi	86%	92.00%	Peratusan graduan bekerja (termasuk yang melanjutkan pengajian) berdasarkan kelayakan dalam bidang pengajian dalam tempoh 6 bulan bergraduasi	--	--	--	75% - Sasaran baharu bagi tahun 2021 diturunkan kepada 75% mengikut sasaran yang telah ditetapkan oleh KPT.
4	Pelaksanaan Perkhidmatan Sesi Kaunseling	Meningkatkan Keberkesanan Perkhidmatan Kaunseling Individu	Peratusan penilaian klien mencapai min 4.5 ke atas	80%	100.00%	Capai	--	--	--	Proses utama: Pelaksanaan Perkhidmatan Sesi Kaunseling/Bimbingan Objektif Kualiti: Meningkatkan keberkesanan Perkhidmatan Kaunseling/ Bimbingan Individu/Kelompok Petunjuk Prestasi: Peratus penilaian klien mencapai min 4.5 ke atas Sasaran: 80%

5	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	95%	52.50%	--	<p>1. Masalah sistem eWAZAN yang sedang dinaik taraf menyebabkan berlaku kelewatan proses permohonan bantuan zakat pelajar.</p> <p>2. Kekangan proses temuduga pelajar yang memohon bantuan zakat atas talian sewaktu Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Pelajar berada di kampung masing-masing dan sukar untuk dihubungi.</p> <p>3. Kekangan untuk bekerja di pejabat sewaktu PKP.</p>	<p>1. Menggunakan staf daripada Bahagian Endowmen bagi membantu proses permohonan bantuan zakat pelajar.</p> <p>2. Bekerjasama dengan Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) dan Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC) bagi menyelesaikan isu kelewatan proses permohonan zakat pelajar atas talian.</p> <p>3. Menyediakan "time line" baharu untuk menyelesaikan isu sistem permohonan zakat (ewazan) dan proses temuduga.</p> <p>4. Laporan permohonan secara berkala akan dibuat dalam Mesyuarat Mingguan WAZAN, UPM.</p> <p>5. Pemantapan dalaman melibatkan komunikasi antara staf yang berkaitan akan dijalankan.</p> <p>6. Pengagihan semula penggiliran bertugas secara fizikal di pejabat bagi menyelesaikan permohonan zakat yang diterima..</p>	2/28/2021	80%
6	Jaringan Kerjasama Industri	Meningkatkan bilangan kerjasama strategik UPM-Industri	Peratusan pencapaian jaringan kerjasama industri baharu daripada keseluruhan jaringan industri pada tahun semasa	5%	37.22%	Pencapaian jaringan industri baharu: 37.22% (Jumlah pencapaian bilangan industri baharu setakat Januari - Disember 2020: Jumlah Jaringan Industri Baharu: 1261 (Q), Jumlah Jaringan Industri : 3388 (K)) Formula: $1261 (Q)/3388 (K) \times 100 = 37.00\%$. Data adalah setakat 31 Disember 2020.	--	--	--	Peratusan pencapaian jaringan kerjasama industri baharu daripada keseluruhan jaringan industri pada tahun semasa. Sasaran Tahun 2021 : 5%
7	Jaringan Kerjasama Komuniti	Menembusi sekurang-kurangnya 50 daerah daripada 148 daerah setiap tahun	Peratusan pencapaian projek komuniti berdasarkan daerah dari keseluruhan daerah (Seluruh Malaysia) pada tahun semasa	40%	70.20%	104 daerah telah dicapai sehingga Disember 2020 (70.20%)	--	--	--	KPI 2021 – 40% (Sekurang-kurangnya 60 daerah)
8	Kenaikan Pangkat	Keputusan kenaikan pangkat staf dimaklumkan kepada pemohon selewat-lewatnya 10 hari bekerja selepas Minit Mesyuarat Pihak Berkuasa Melantik diterima atau arahan Pihak Berkuasa Melantik	Peratusan keputusan kenaikan pangkat yang dimaklumkan	100%	92.13%	--	Pendaftar/Pemangku Pendaftar yang berkuasa untuk menandatangani surat keputusan kenaikan pangkat belum dilantik (Statut UPM JK Pemilih 2020).	Di luar kawalan Seksyen Kenaikan Pangkat. Pelantikan Pendaftar/Pemangku Pendaftar adalah kuasa mutlak Lembaga Pengarah Universiti.	2/5/2021	Dicadangkan digugurkan kerana telah diukur dalam Piagam Pelanggan. Kelulusan peringkat Pejabat Pendaftar telah dicatatkan dalam Mesyuarat Pengurusan Pejabat Pendaftar Bil. 1/2019
9	Persaraan	Memastikan pesara mendapat GCR dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh persaraan	Peratusan pesara mendapat GCR	100%	67.00%	--	Pembayaran lewat dibayar oleh Pihak Bursar kerana masalah pemulangan Aset	Dicadangkan sasaran bagi tahun 2021 diubah kepada tahap pencapaian yang boleh dipantau oleh Pejabat Pendaftar. Memandangkan proses pembayaran adalah dibawah pantauan pihak Bursar sukar untuk dilaksanakan. Objektif Kualiti: Memastikan dokumen GCR bakal pesara dihantar ke Pejabat Bursar dalam tempoh 2 bulan sebelum tarikh persaraan.	2/4/2021	Objektif Kualiti: Memastikan dokumen GCR bakal pesara dihantar ke Pejabat Bursar dalam tempoh 2 bulan sebelum tarikh persaraan. Petunjuk Prestasi: Peratusan dokumen GCR pesara dihantar ke Pejabat Bursar. Sasaran 100%

10	Penjanaan Pendapatan	Memperoleh pendapatan daripada pelaburan	Jumlah pendapatan yang diperoleh	RM26,000,000	RM17,000,000		(i) Kadar pulangan atas pelaburan yang ditawarkan oleh bank adalah rendah berbanding tahun terdahulu kesan drpd keadaan ekonomi semasa. ii) Program/inisiatif yang dirancang tidak dapat dilaksanakan kerana perintah kawalan pergerakan yg dilaksana kerajaan pada tahun 2020.	(I) Meneroka sumber penjanaan baharu yang lebih realistik untuk mendapatkan pulangan yang lebih stabil. ii) Mengenalpasti instrumen pelaburan baharu yang memberi pulangan tinggi kepada UPM.	5/10/2021	Memperoleh pendapatan daripada pelaburan sebanyak RM20 juta setahun.
			Jumlah pendapatan yang diperoleh	RM309,000,000	RM410,000,000	Mencapai sasaran yang ditetapkan.				Objektif kualiti : Mendapatkan geran tahunan untuk belanja mengurus Petunjuk prestasi : Jumlah geran yang diperolehi Sasaran : 493000000
11	Pembayaran	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	100%	96.79%	--	Pencapaian bagi Januari-Disember adalah 100% kecuali bagi bulan Mac iaitu 61.54. Dokumen yang diterima di antara tempoh 13-17 Mac tidak dapat diproses kerana Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) telah mula dilaksanakan pada 18 Mac 2020. Proses bayaran mula dilaksanakan setelah proses kerja yang jelas diluluskan oleh JPU melalui Garis Panduan Pembayaran Semasa Tempoh PKP.	Melaksanakan pembayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	2/10/2021	Tiada perubahan dan sama seperti sasaran tahun 2020.
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%	94.50%	Proses utama belanjawan 100% Proses utama perolehan 87.73% Proses utama pembayaran 95.05% Proses utama penjanaan 91.00% Proses utama pengurusan hasil 90.75% Proses utama pengurusan aset 97% Proses utama perakaunan 100%	--	--	--	--
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%	97.59%	Audit Indeks Akauntabiliti telah dilaksanakan oleh Bahagian Audit Dalam UPM bagi tahun 2020.	--	--	--	Tiada perubahan dan sama seperti sasaran tahun 2020.
14	Kawalan Kos	Mengoptimumkan sumber kewangan kepada aktiviti yang lebih strategik	Jumlah penjimatan mengikut aktiviti kawalan kos	RM2,000,000	RM8,269,531	Penjimatan utiliti 2019 vs 2020 : Air 1,040,472 Elektrik 7,105,526 Telefon 123,531	--	--	--	Tiada perubahan bagi petunjuk prestasi dan sasaran 2021.
15	Literasi Maklumat	Meningkatkan keberkesanan program literasi maklumat	Peratusan pelajar mencapai markah \geq 80% dalam Ujian Pasca Program Literasi Maklumat	75%	96.50%	Telah mencapai sasaran 2020.	--	--	--	Peratusan pelajar mencapai markah \geq 80% dalam Ujian Pasca Program Literasi Maklumat. Sasaran 2021 : 75%
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%	66.68%	--	Tesis dan laporan projek yang diterima pada Januari dan Februari 2020 tidak dapat diproses mengikut tempoh disebabkan Perintah Kawalan Pergerakan mulai 18 Mac 2020 yang tidak membenarkan pekerja UPM hadir bekerja di pejabat	1. Perancangan perolehan disusun dan diatur dengan lebih berkesan supaya pemprosesan bahan dapat dilaksanakan mengikut tempoh yang ditetapkan walaupun semasa Perintah Kawalan Pegerakan berkuatkuasa. 2. Mengatur jadual kehadiran staf yang terlibat dalam proses tersebut agar proses bahan koleksi perpustakaan tidak terjejas. 3. Mempelbagaikan kaedah pemprosesan bahan dalam tempoh pandemik supaya bahan dapat diproses dalam tempoh.	1/28/2021	Peratusan bahan monograf/tesis/laporan projek/media diproses dalam tempoh 3 bulan selepas penerimaan. Sasaran 2021 : 80%

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.	2 Bil.	Mencapai sasaran (purata 2 kes sebulan).		--	Bilangan kes jenayah di dalam kampus sebanyak 20 kes sebulan.	
			Bilangan kes kemalangan jalanraya di dalam kawasan kampus - 5 kes sebulan	5 Bil.	0 Bil.	Mencapai sasaran (purata 0 kes sebulan).			Bilangan kes kemalangan jalanraya di dalam kampus sebanyak 5 kes sebulan.	
18	Menyedia dan Memantapkan Prasarana Sokongan Pengajaran dan Penyelidikan serta Penjanaan Pendapatan	Menambahbaik prasarana termasuk haiwan ternakan, tanaman dan akuakultur bagi tujuan memantapkan sokongan pengajaran dan penyelidikan serta penjanaan pendapatan Taman Pertanian Universiti	Mendapatkan kelahiran ternakan	20 Bil.	42 Bil.	Q1 - 18 ekor Q2 - 8 ekor Q3 - 9 ekor Q4 - 7 ekor			Mendapatkan kelahiran ternakan 20 Bilangan ternakan	
			Mengeluarkan anak benih tanaman	15000 Bil.	8200 Bil.		i) Aktiviti pembiakan anak pokok dikurangkan - Pembiakan anak pokok untuk hadir secara fizikal untuk melaksanakan tugas pembiakan anak pokok -Pelaksanaan PKP dan arahan terkini pihak universiti yg menghadkan hanya 30% staf hadir pada satu-satu masa menyebabkan penghasilan pokok terhad setiap hari	- Mengenalpasti produktiviti penghasilan bahan tanaman mengikut keberadaan pekerja di kawasan tempat kerja. - Mengurangkan bilangan penghasilan bahan tanaman pada tahun 2021	1/1/2021	Mengeluarkan anak benih tanaman 10,000 bilangan
			Mengekalkan pensijilan dari agensi luar bertauliah	2 Bil.	1 Bil.		MyGAP Tanaman (31 Disember 2021) MyGAP Ternakan (31 Disember 2019) (a)Sijil tidak dapat dikeluarkan - Proses audit tangguhkan atas cadangan Jabatan Perkhidmatan Veterinar MyGAP Ladang Puchong (02 November 2020) (b)Sijil tidak dapat diperbaharui - Proses pengauditan telah dilaksanakan selepas tamat tempoh sijil (C) Pengauditan berjalan lewat akibat pihak Jabatan Perikanan menghadapi kesukaran mencari auditor yang bertauliah -Pencarian Auditor agak sukar akibat Perintah kawalan Pergerakan kerajaan.	(a) Audit pensijilan dicadangkan penggabungan dengan Kawasan sewaan Farm Fresh (b) Membuat permohonan awal audit pensijilan kepada pihak Jabatan Perikanan (C) Membuat follow up secara berkala sebelum tarikh pensijilan tamat bagi tujuan pensijilan semula	6/30/2021	Mengekalkan pensijilan dari agensi luar bertauliah (2 Bilangan)
19	Konsultasi Perubatan	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peratusan pelanggan mendapat rawatan	85%	95.50%	Mencapai sasaran yang ditetapkan	--	--	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran Sasaran: 85%	
20	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%	0.02%		PKKSSAAS tidak mencapai 90% kutipan sasaran daripada 500,000.00 disebabkan oleh agensi yang tidak membuat tempahan dan larangan untuk mengadakan aktiviti mengambilkira PKP yang dilaksanakan oleh kerajaan	Sebaik selesai pandemik Covid19 ini, PKKSSAAS akan mempertingkatkan promosi dan hebahan kepada agensi luar	9/1/2021	PKKSSAS masih mengekalkan sasaran bagi tahun 2021

			Menerima tempahan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu 90 penggunaan bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan setahun	90 Bil.	11 Bil.		Penularan wabak Covid19 menyebabkan tempahan fasiliti PKKSSAAS mengalami penurunan yang ketara sekaligus tidak dapat mencapai sasaran yang dikehendaki. Ini merupakan risiko yang tidak dapat dikawal.	Sebaik sahaja pandemik covid19 ini kembali pulih, PKKSSAAS akan mempertingkatkan promosi dan hebahan kepada agensi yang ingin membuat tempahan	9/1/2021	Untuk tahun 2021, PKKSSAAS masih mengekalkan sebanyak 90 bilangan tempahan
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 500 responden pelbagai kategori	Skor 4.5	Skor 4.6	PKKSSAAS telah mencapai skala 4.6 bagi keseluruhan maklum balas yang diterima				PKKSSAAS masih mengekalkan skala 4.5 bagi sasaran baharu untuk tahun 2021
			Peratusan penilaian pelanggan mendapat skor min 4.5 daripada 5.0 bagi tempahan perkhidmatan kebudayaan	Skor 4.5	Tidak Diukur	Tempahan perkhidmatan kumpulan kebudayaan tidak dibenarkan sepanjang tempoh PKP, PKPP, PKPB.				PKKSSAAS masih mengekalkan sasaran baharu iaitu 4.5 bagi perkhidmatan kebudayaan
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%	74.20%	--	Hanya seorang imam atau bilal sahaja yang hadir bertugas sepanjang tempoh PKP bagi melauangkan azan.	Membuat perancangan kehadiran imam dan bilal bagi memastikan solat berjemaah dapat dilaksanakan.	19/6/2020	--
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	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%	73.86%	Mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	70% Selaras dengan Sasaran Fasa 3 (2021-2025) Dasar ePembelajaran Negara 2.0
24	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	Kajian exit survey Semester Kedua 2019/2020 dan Semester Pertama 2020/2021 yang menggunakan borang soal selidik (OMR) ditangguhkan ekoran aktiviti pengajaran dan pembelajaran dilaksanakan secara maya. Kajian exit survey pelajar tahun akhir 2020 akan dilaksanakan secara atas talian ketika pelajar menghadiri Majlis Konvokesyen tahun 2021.	--	--	--	70%
25	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	Penyelenggaraan peralatan ICT dilaksanakan secara berkala sekurang-kurangnya sekali setahun	90%	99.06%	Sebanyak 7144 Penyelenggaraan ICT telah dilaksanakan sepanjang tahun 2020 mengikut jadual yang dirancang.	--	--	--	90%

26	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%	55.07%	<p>Melibatkan isu pengguna, luar kawalan, kekangan, staf dan wabak COVID19. Perinciannya seperti berikut :</p> <p>PENGGUNA (35 %) • Melibatkan pengguna – tidak dapat dihubungi , tiada di tempat pengguna bertugas. • Memerlukan masa untuk menyelesaikan sesuatu aduan atau masalah antaranya melibatkan hard disk yang perlu di backup</p> <p>LUAR KAWALAN (20 %) • Kerja-kerja baikpulih melibatkan perolehan peralatan atau alat ganti • Tiada kepakaran untuk menyelesaikan masalah tersebut secepat mungkin dan melibatkan keperluan kepakaran dari luar</p> <p>KEKANGAN (25 %) • Staf banyak terlibat dengan kerja-kerja sokongan ICT seperti sidang video, khidmat teknikal semasa bengkel atau persidangan yang menyebabkan kerja-kerja berkaitan baikpulih lambat atau terlupa untuk dilaksanakan • Tiada kepakaran untuk menyelesaikan masalah tersebut secepat mungkin dan melibatkan keperluan kepakaran dari luar contoh kepakaran bagi menyelesaikan masalah berkaitan komputer iMAC</p> <p>STAF (10 %) • Lokasi pengguna agak jauh dari staf dan mengambil masa untuk menyelesaikan masalah • Lambat terima tugas dan juga lambat kemaskini tindakan yang telah dibuat. Kadang-kadang kerja telah diselesaikan tetapi terlupa untuk kemaskini di dalam sistem • Lambat untuk ambil tindakan</p> <p>WABAK COVID-19 (10%) • Kerja-kerja tergendala terutama yang memerlukan kehadiran staf secara fizikal • Wabak yang melanda seluruh dunia</p>	2/1/2021	90%
			Tempoh pemulihan masalah sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar - 2 hari bagi sistem aplikasi dan pangkalan data, 28 hari untuk peralatan ICT	90%	80.60%	<p>Melibatkan isu pengguna, luar kawalan, kekangan, staf dan wabak COVID19. Perinciannya seperti berikut :</p> <p>PENGGUNA (35 %) • Melibatkan pengguna – tidak dapat dihubungi , tiada di tempat pengguna bertugas. • Memerlukan masa untuk menyelesaikan sesuatu aduan atau masalah antaranya melibatkan hard disk yang perlu di backup</p> <p>LUAR KAWALAN (20 %) • Kerja-kerja baikpulih melibatkan perolehan peralatan atau alat ganti • Tiada kepakaran untuk menyelesaikan masalah tersebut secepat mungkin dan melibatkan keperluan kepakaran dari luar</p> <p>KEKANGAN (25 %) • Staf banyak terlibat dengan kerja-kerja sokongan ICT seperti sidang video, khidmat teknikal semasa bengkel atau persidangan yang menyebabkan kerja-kerja berkaitan baikpulih lambat atau terlupa untuk dilaksanakan • Tiada kepakaran untuk menyelesaikan masalah tersebut secepat mungkin dan melibatkan keperluan kepakaran dari luar contoh kepakaran bagi menyelesaikan masalah berkaitan komputer iMAC</p>	2/1/2021	90%

			Mencapai tahap minima 4 pada skala likert dalam penilaian kepuasan pelanggan	90%	95.23%	Mencapai sasaran														90%
27	Pembangunan ICT	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peraturan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	85%	89.00%	Telah mencapai KPI yang telah ditetapkan dengan membangunkan 11 projek pembangunan ICT bagi tahun 2020.	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	85%
28	Perkhidmatan Rawatan Haiwan	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peratusan responden pada tahap kepuasan skala 4 (skala likert 5)	80%	100.00%	Tercapai 100% dimana kesemua 20 orang responden memberikan markah keseluruhan pada skala 4 dan 5 (responden hanya 20 orang mengambil kira keadaan semasa tahun 2020 dengan wabak pandemik Covid-19 dan klinik hanya dibuka untuk pesakit dengan temujanji sahaja.	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	Sasaran bagi tahun 2021 masih sama seperti tahun 2020
29	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penginapan dan Aktiviti Pelajar	Menyediakan kemudahan dan persekitaran penginapan pelajar yang kondusif serta peralatan aktiviti pelajar yang bersesuaian	Indeks kesesuaian dan petunjuk prestasi pada purata 4.0 (skala likert 5)	87%	70.50%	--	a) Pelajar hanya berada di kolej sehingga awal Mac sahaja sebelum PKP/PKPB dilaksanakan dan pelajar pulang ke rumah masing-masing. b) Responden yg sangat terhad dan terdiri hanya dari pelajar yg menginap ketika kajian diadakan dan ini tidak mencerminkan secara keseluruhan perkhidmatan yang diberikan kepada pelajar. c) Pelajar yang tidak tinggal di kolej turut mengisi borang kajian kepuasan pelanggan secara atas talian dan memberi markah yang rendah dan tidak tepat pada kolej-kolej.		Penilaian semula akan dilaksanakan pada sesi akan datang iaitu pada sesi 2021/2022 (Q2 Tahun 2021) iaitu selepas kehadiran penuh pelajar di kolej-kolej bagi membolehkan 30% responden menilai perkhidmatan yang telah diberikan.	10/14/2021	87%									
30	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%	95.40%	Mencapai sasaran	--	--	--	--	--	85%								
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%	94.70%	Mencapai sasaran	--	--	--	--	--	85% Tempoh penerbitan buku karya asli tidak melebihi 9 bulan bagi setiap judul selepas Pengarang membuat pembetulan berdasarkan laporan Penilai								
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 26 Notis Tuntutan dalam tempoh 7 hari bekerja setelah terima arahan dan dokumen yang lengkap daripada Pejabat Pendaftar						kekal seperti tahun 2020								
			Mencapai tahap bayaran RM400,000.00	100%	100.00%	Mencapai sasaran kutipan RM400,000 bagi tuntutan kes pelanggaran kontrak perkhidmatan staf						kekal seperti tahun 2020								

33	Penilaian Pengajaran Kursus/Amali	(jan	Peratusan pensyarah/pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Prasiswazah	98%	99.90%	Mencapai sasaran yang ditetapkan.			--	98%
			Peratusan pensyarah/pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Siswazah	98%	99.70%	Mencapai sasaran yang ditetapkan.				98%

Jumlah Petunjuk Prestasi:
Skop Proses Utama - 11
Skop Proses Sokongan - 9
Skop Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan - 44

