

LAPORAN PENUH PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA DISEMBER 2021  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

(A) PROSES PRAUNIVERSITI : PUSAT ASASI SAINS PERTANIAN

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2021	Pencapaian					Cadangan Perubahan Pengukuran Tahun 2022
					Penggalaan Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)					
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran			
Punca	Tindakan Pembedahan	Cadangan Tarikh Tindakan								
1	Pengambilan Pelajar Baharu Pra Universiti (Pusat Asasi Sains Pertanian)	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%	24.43%	--	--	--	--	Kekal
2	Pendaftaran Kursus (Pusat Asasi Sains Pertanian)	Pelajar mendaftar kursus sebelum sesi kuliah berlangsung	Peratus pelajar mendaftar kursus dalam talian sebelum sesi kuliah berlangsung.	90%	98.55%	--	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan pelajar mendaftar kursus dalam talian sebelum sesi kuliah berlangsung (90%).
3	Pemarkahan dan Pengredan Kursus (Pusat Asasi Sains Pertanian)	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%	98.27%	--	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu: Peratusan pengajar memasukkan 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%).

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

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2021	Pencapaian					Cadangan Perubahan Pengukuran Tahun 2022	
					Penggalaan Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)						
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran				
Punca	Tindakan Pembedahan	Cadangan Tarikh Tindakan									
1	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah (Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik)	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK $\geq$ 3.0	65%	67.62%	--	--	--	--	Kekal	
			Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK $\geq$ 3.5	30%	36.86%	--	--	--	--	Kekal	
			Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK $\geq$ 3.5 ke program pengajian bacekor yang ditawarkan	55%	66.70%	--	--	--	--	--	kekall
			Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK $\geq$ 3.0 ke program pengajian bacekor yang ditawarkan	80%	91.95%	--	--	--	--	--	Kekal

2	Pengurusan Majlis Konvokesyen (Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik)	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%	92.41%	Sasaran tercapai (Pelaksanaan Majlis Konvokesyen ke-44 (Tahun 2020) yang diadakan pada 8 hingga 13 Januari 2022)	--	--	--	Perubahan Proses Utama, Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu :  Proses Utama: Pengurusan Proses Majlis Konvokesyen  Objektif Kualiti: Mengukur kepuasan pelanggan terhadap pengajuran majlis konvokesyen  Petunjuk Prestasi: Peratusan responden yang memilih skala 4 dan ke atas (skala likert 5) (85%)
3	Pengambilan dan Kemasukan Pelajar Siswazah (Sekolah Pengajian Siswazah)	Keputusan permohonan kemasukan dimaklumkan kepada calon	Peratusan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh 60 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima	80%	89.10%	Jumlah permohonan: 5380 Dalam tempoh 60 hari : 4791 Melebihi tempoh 60 hari : 589 Proses pemantauan dan peringatan berkala kepada Fakulti/Sekolah/Institut masih diteruskan seperti mana sedia ada.	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi dan Sasaran iaitu:  Peratusan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh dua (2) bulan selepas tarikh permohonan lengkap diterima (85%)
4	Pendaftaran Pelajar (Sekolah Pengajian Siswazah)	Pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula	Peratusan pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula	80%	98.28%	Jumlah: 7096 dari 7220 orang pelajar Data adalah bagi Semester Pertama 2021/2022	--	--	--	Perubahan Sasaran iaitu:  85%
5	Penilaian Tesis (Sekolah Pengajian Siswazah)	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%	73.00%	Jumlah: 646 dari 886 orang pelajar Proses pemantauan dan peringatan berkala kepada Fakulti/Sekolah/Institut masih diteruskan seperti mana sedia ada.	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi dan Sasaran iaitu:  Peratusan pelajar menduduki viva dalam tempoh empat (4) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk pemeriksaan (80%)
6	Pengurusan Bantuan Kewangan (Sekolah Pengajian Siswazah)	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: 186 orang pelajar Jumlah GRA: 146 orang pelajar	--	--	--	Kekal
7	Penilaian Kemajuan bagi Pelajar Secara Penyelidikan (Sekolah Pengajian Siswazah)	Penilaian laporan kemajuan pelajar secara penyelidikan dibuat melalui online dan dinilai oleh Jawatankuasa Penyelesaian dalam tempoh yang telah ditetapkan	Peratusan laporan kemajuan pelajar secara penyelidikan dibuat secara online dalam tempoh dan dinilai oleh Jawatankuasa Penyelesaian pada setiap semester	80%	96.86%	Semester Kedua 2020/2021 Jumlah pelajar:4940 Bilangan isi: 4785	--	--	--	Perubahan Sasaran iaitu:  85%
8	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.	15 Bil.	Capai sasaran	--	--	--	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.

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2021	Pencapaian					Cadangan Perubahan Pengukuran Tahun 2022
					Penggagal Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)					
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran			
Punca	Tindakan Pembedulan	Cadangan Tarikh Tindakan								
1	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas <b>(Pejabat Naib Canselor - Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat)</b>	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%	96.40%	--	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu:  <u>Objektif Kualiti:</u> Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan  <u>Petunjuk Prestasi:</u> Peratusan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan - <b>21 hari sekiranya melibatkan PTJ UPM dan 6 bulan hingga setahun sekiranya melibatkan pihak ketiga</b>
2	Perolehan <b>(Pejabat Bursar)</b>	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 2212 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	Perubahan <u>petunjuk prestasi</u> iaitu :  <b>Peratusan penilaian prestasi pembekal 2 kali setahun yang mendapat skor 60% ke atas</b>
3	Pengurusan Aset <b>(Pejabat Bursar)</b>	Melaksanakan proses verifikasi aset / stok sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam 12 bulan	Peratusan verifikasi aset/stok yang dilaksanakan oleh PTJ	80%	88.00%	Mencapai sasaran yang ditetapkan. Sebanyak 68 daripada 77 PTJ telah kemukakan laporan	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu:  <u>Objektif Kualiti:</u> Melaksanakan proses verifikasi aset/stok <b>mengikut tempoh yang ditetapkan</b>  <u>Petunjuk Prestasi:</u> Peratusan verifikasi aset/stok yang dilaksanakan oleh PTJ <b>sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam 12 bulan</b>

4	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	<p>1. Pelaporan statistik kecukupan latihan dipantau secara berkala menerusi Mesyuarat Timbalan Penyelaras Latihan Staf (TPLS)</p> <p>2. Membuat pemantauan bersama TPLS PTJ secara lebih dekat terhadap kelompok sasaran yang tidak mencapai latihan</p>	1/1/2022	<p>Perubahan Petunjuk Prestasi dan sasaran iaitu:</p> <p>i. Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf akademik (80%)</p> <p>ii. Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik (80%)</p> <p><u>Justifikasi penurunan sasaran:</u> Penerimaan guna pakai Dasar Pembangunan Sumber Manusia (DPSM) (dengan pindaan) berkuat kuasa 1 Januari 2022 yang mengambil kira semua staf UPM iaitu Staf Akademik dan Staf Bukan Akademik.</p>
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%	20.00%	Mencapai sasaran 20%	--	--	--	<p>Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu:</p> <p><u>Objektif Kualiti:</u> Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripada universiti terbaik dunia</p> <p><u>Petunjuk Prestasi:</u> Peratusan pelantikan pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia/mengikut bidang kepakaran</p>
6	Penyelenggaraan Infrastruktur (Bahagian Pembangunan dan Pengurusan Aset)	Memastikan bekalan air, elektrik, dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peratusan gangguan dipulihkan dalam masa 24 jam	92%	97.00%	Mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Daripada 68 buah PTJ, 3 PTJ menghadapi tempoh pembaikan gangguan bekalan elektrik melebihi 24 jam, manakala 2 PTJ menghadapi tempoh pembaikan gangguan bekalan air melebihi 24 jam dan 2 PTJ pula menghadapi tempoh pembaikan gangguan STP melebihi 24 jam.	--	--	--	<p>Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu:</p> <p>Peratusan gangguan <b>diambil tindakan</b> dalam masa 24 jam <b>dari tempoh laporan diterima</b></p>
7	Mematuhi Keperluan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (KKP) (Pejabat Naib Canselor - Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan)	Memastikan persekitaran kerja yang selamat dan sihat	Peratusan pencapaian program pemantauan KKP yang dilaksanakan berada pada tahap minimum yang ditetapkan	80%	91.60%	-	--	--	--	Kekal

8	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 dilaksanakan 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	Cadangan Petunjuk Prestasi sedia ada digugurkan dan digantikan dengan petunjuk prestasi dan sasaran baharu iaitu:  <u>Petunjuk Prestasi Baharu &amp; sasaran:</u> <b>Peratusan perakuan kelulusan Akreditasi Penuh program oleh Mesyuarat Senat UPM sebelum kohot pertama pelajar bergraduat (100%)</b>  <u>Justifikasi Petunjuk Prestasi sedia ada digugurkan:</u> 1. 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 mengambil kira 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 maklumbalas penemuan kerana perlu mendapatkan input dari pensyarah. 2. Mewujudkan Penunjuk Prestasi baharu yang lebih memberi impak kepada risiko yang telah dikenalpasti dan lebih memenuhi ekspektasi pemegang taruh (MQA, graduan, majikan).  <b>(Nota: untuk penelitian semula Peneraju Proses)</b>
			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	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  <b>Peratusan</b> pemakluman kelulusan akreditasi program kepada fakulti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian
			Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	100%	100.00%	Mencapai sasaran	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  <b>Peratusan</b> program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan

(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, PUSAT PERTANIAN PUTRA, 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				Cadangan Perubahan Pengukuran Tahun 2022	
					Penggalaan Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)					
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran			
Punca	Tindakan Pembedulan	Cadangan Tarikh Tindakan								
1	Pemantauan Laporan Pelan strategi UPM (Pejabat Naib Canselor - Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat)	Menyediakan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM mengikut tempoh	Peraturan 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 Q1 dan Q2 diadakan pada 25 Julai 2021. Laporan dapat disediakan pada waktu yang ditetapkan.  Pada Oktober 2021, Penilaian Pencapaian KPI Q3 sedang dikemaskini dan diselaras berdasarkan Pelan Strategik UPM 2021-2025 (PSUPM 2021-2025) yang baharu. PSUPM 2021-2025 hanya dimuktamadkan pada November 2021.  Laporan Q4 telah disediakan mengikut takwim, walau bagaimanapun tidak dapat diedarkan kerana belum dibentangkan pada Bengkel Laporan Penilaian Pencapaian KPI Q4 2021	--	--	--	Perubahan <b>Petunjuk Prestasi</b> iaitu:  Peraturan laporan pencapaian suku tahun KPI UPM <b>diedarkan kepada PTJ dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh pembentangan Laporan Pencapaian KPI UPM.</b>
2	Pengauditan (Pejabat Naib Canselor - Bahagian Audit Dalam)	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peraturan 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 peraturan kesediaan 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 Self-Assessment with Independent Validation (SAIV) berkaitan dengan proses pengauditan mengikut standard International Professional Practices Framework (IPPF) oleh pihak luar akan dilaksanakan pada tahun 2022.	31/12/2022	Kekal
3	Pelaksanaan Permohonan Bantuan Zakat oleh Pelajar (Pejabat Naib Canselor - Pusat Pengurusan Wakaf, Zakat dan Endowmen)	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan zakat kepada pelajar	Memaklumkan keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan	80%	87.29%	--	--	--	--	Perubahan <b>Petunjuk Prestasi</b> iaitu:  <b>Peraturan pemakluman</b> keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan.

4	Pelaksanaan Perkhidmatan Sesi Kaunseling/Bimbingan [Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni) - Bahagian Kaunseling UPM]	Meningkatkan Keberkesanan Perkhidmatan Kaunseling/Bimbingan Individu/Kelompok	Peraturan penilaian klien mencapai min 4.5 ke atas	80%	100.00%	Prestasi mencapai sasaran.	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu:  Objektif Kualiti: Menyediakan perkhidmatan kaunseling/bimbingan individu kepada pelajar dan pekerja UPM  Petunjuk Prestasi: Peraturan pelanggan mendapat perkhidmatan sesi kaunseling/bimbingan individu pada hari yang sama (waktu bekerja) selepas pendaftaran dibuat
5	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 kelesaan 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 refund 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 analysis 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	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 dilaksana).  (Nota: Untuk penelitian semula Peneraju Proses)
6	Pengendalian Aduan Kerosakan Kecil Penginapan Pelajar [Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni) - Kolej Kediaman]	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%	95.05%	Prestasi mencapai sasaran.	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi dan Sasaran iaitu:  Peraturan aduan kerosakan kecil diambil tindakan dalam tempoh 18 jam hari bekerja daripada tarikh laporan aduan diterima (86%)
7	Jaringan Kerjasama Industri [Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Indutri dan Masyarakat)]	Penjana Pendapatan Melalui Tabung Amanah JINM	Jumlah pendapatan yang diperoleh	RM 1600000.00	RM 3108868.87	Jumlah pendapatan yang diperoleh melalui Tabung Amanah JINM bagi tempoh Jan-Dis 2021 adalah sebanyak RM3,108,868.87	--	--	--	Perubahan Petunjuk Prestasi dan Sasaran iaitu:  Jumlah pendapatan yang diperoleh melalui Tabung Amanah JINM (RM1,180,000.00)

			Peraturan staf yang terlibat dengan aktiviti JINM	23%	58.74%	Peraturan staf yang terlibat dengan aktiviti JINM bagi tempoh Jan-Dis 2021 sebanyak 58.74%.	--	--	--	Perubahan <u>Sasaran</u> iaitu: 25%
8	Jaringan Kerjasama Komuniti [Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)]	Projek JINM Berfokuskan Ekosistem Pertanian	Bilangan projek JINM yang berpapak berfokuskan kepada ekosistem pertanian	58 Bil.	311 Bil.	Bilangan projek JINM yang berpapak berfokuskan kepada ekosistem pertanian bagi tempoh Jan-Dis 2021 sebanyak 311 bilangan projek.	--	--	--	Perubahan <u>Sasaran</u> iaitu: 126
9	Persaraan (Pejabat Pendaftaran)	Memastikan dokumen GCR bakal pesara dihantar ke Pejabat Bursar dalam tempoh 2 bulan sebelum tarikh persaraan	Peraturan dokumen GCR pesara dihantar ke Pejabat Bursar	100%	100.00%	Mencapai sasaran 100%. Data tersebut tidak termasuk data Pencen Terbitan (Staf meninggal dunia) dan yang tiada simpanan GCR.	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu:  <u>Objektif Kualiti:</u> Memastikan dokumen GCR bakal pesara dihantar ke Pejabat Bursar  <u>Petunjuk Prestasi:</u> Peraturan dokumen GCR pesara dihantar ke Pejabat Bursar dalam tempoh 2 bulan sebelum tarikh persaraan
10	Penjanaan Pendapatan (Pejabat Bursar)	Memperoleh pendapatan daripada pelaburan	Jumlah pendapatan yang diperolehi	RM 20,000,000	RM 13320766		1. Kadar pulangan atas pelaburan yang ditawarkan oleh bank adalah rendah kesan daripada ekonomi semasa  2. Baki tunai adalah terhad	1. Mengenalpasti instrumen pelaburan baharu yang memberi pulangan tinggi kepada UPM  2. Menubuhkan JK penjanaan pendapatan (pengurus dana) yang bertanggungjawab menilai prestasi pengurus dana yang dilantik, menilai portfolio pelaburan dan penetapan benchmark bagi setiap portfolio.  3. Meneroka sumber penjanaan baharu yang lebih realistik untuk mendapatkan pulangan yang lebih stabil	14/2/2022	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu: Jumlah pendapatan yang diperolehi daripada pelaburan
		Mendapatkan geran tahunan untuk belanja mengurus	Jumlah geran yang diperolehi	RM 493,000,000	RM 451602000		Sebanyak RM52.364 juta dipotong pada Q4 2021	Melaksanakan bidaan dan memohon peruntukan tambahan daripada pihak kementerian.	30/6/2022	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu: Jumlah geran yang diperolehi untuk belanja mengurus
11	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	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu: Peraturan membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari
12	Belanjawan, Perolehan, Pembayaran, Pengurusan Aset, Perakaunan, Pengurusan Hasil dan Penjanaan (Pejabat Bursar)	Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama	Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama	80%	94.76%	Mencapai sasaran yang ditetapkan	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu: Peraturan pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama belanjawan, perolehan, pembayaran, pengurusan aset, perakaunan, pengurusan hasil dan penjanaan



13	Indeks Akauntabiliti (Pejabat Bursar)	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%	97.73%	Mencapai sasaran yang ditetapkan	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  Peratusan pencapaian di dalam Laporan Audit Pengurusan Kewangan (IA) oleh Jabatan Audit Negara/Bahagian Audit Dalam Universiti
14	Kawalan Kos (Pejabat Bursar)	Mengoptimumkan sumber kewangan kepada aktiviti yang lebih strategik	Jumlah penjimatan mengikut aktiviti kawalan kos	RM 2,000,000	RM 4669713	Penjimatan aktiviti : OT : 129,764 Bayaran utiliti : 4,539,949	--	--	--	Kekal
15	Literasi Maklumat (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Meningkatkan keberkesanan program literasi maklumat	Peratusan pelajar mencapai markah $\geq$ 80% dalam Ujian Pasca Program Literasi Maklumat	75%	95.12%	Telah mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Perubahan <u>Sasaran</u> iaitu:  85%
16	Pemrosesan Bahan Perpustakaan (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	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%	96.64%	Telah mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Perubahan <u>Sasaran</u> iaitu:  85%
17	Kawalan Keselamatan Harta Benda Universiti dan Keselamatan Warga Kampus (Bahagian Keselamatan Universiti)	Mengawal keselamatan harta benda Universiti dan keselamatan warga kampus	Bilangan kes jenayah di dalam kampus - 20 kes sebulan	20 Bil.	1 Bil.	Sasaran berjaya dicapai (0.75 kes = 1 kes sebulan)	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  Bilangan kes jenayah yang dilaporkan berlaku dalam kampus tidak melebihi 20 kes sebulan.
			Bilangan kes kemalangan jalanraya di dalam kawasan kampus - 5 kes sebulan	5 Bil.	1 Bil.	Sasaran berjaya dicapai (0.25 kes = 1 kes sebulan).	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  Bilangan kes kemalangan jalan raya yang dilaporkan berlaku dalam kampus tidak melebihi 5 kes sebulan.
18	Menyedia dan Memantapkan Prasarana Sokongan Pengajaran dan Penyelidikan serta Penjanaan Pendapatan (Pusat Pertanian Putra)	Menambahbaik prasarana termasuk haiwan ternakan, tanaman dan akuakultur bagi tujuan memantapkan sokongan pengajaran dan penyelidikan serta penjanaan pendapatan Taman Pertanian Universiti	Mengeluarkan anak benih tanaman	10,000 Bil.	22069 Bil.	Sasaran 2021 10000 anak pokok Pencapaian 2021 22069 anak pokok	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  Bilangan pengeluaran anak benih tanaman
			Mengekalkan pensijilan dari agensi luar bertauliah	2 Bil.	2 Bil.	MyGAP Ternakan No Sijil : myGAP 02246/2019 MyGAP Tanaman No Sijil : myGAP 08.0177/B-254	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  Bilangan pensijilan dari agensi luar bertauliah yang masih aktif
			Mendapatkan kelahiran ternakan	20 Bil.	37 Bil.	Kelahiran Ternakan (Pedaging dan Tenusu) Q1 11 ekor Q2 9 ekor Q3 2 ekor Q4 15 ekor	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  Bilangan kelahiran ternakan
19	Konsultasi Perubatan (Pusat Kesihatan Universiti)	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peratusan pelanggan mendapat rawatan	85%	95.40%	Mencapai sasaran yang ditetapkan	--	--	--	Perubahan <u>Objektif Kualiti</u> dan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  <u>Objektif Kualiti:</u> Memastikan pelanggan mendapat rawatan mengikut tempoh  <u>Petunjuk Prestasi:</u> Peratusan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran.

20	Perkhidmatan Pergigian (Pusat Kesihatan Universiti)	Memastikan pesakit di Perkhidmatan Pergigian, PKU, UPM berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan	Peraturan penilaian kepuasan pelanggan yang memilih skala 4 dan ke atas daripada Skala Likert 5	75%	97.60%	Mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  Peraturan penilaian kepuasan pelanggan yang memilih skala 4 dan ke atas (skala likert 5)
21	Proses Pengendalian Solat Fardhu Berjemaah dan Solat Jumaat (Pusat Islam Universiti)	Menjamin solat fardhu 5 waktu berjemaah dan solat jumaat dilaksanakan dengan sempurna	Peraturan Imam/Bilal yang mematuhi jadual tugas dengan sempurna	100%	100.00%	Mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Kekal
22	Pengurusan Jenazah (Pusat Islam Universiti)	Menjamin pengendalian pengurusan jenazah dilaksanakan dengan sempurna	Mencapai tahap kepuasan perkhidmatan pada skala 4 (skala likert 5) bagi pengurusan jenazah	100%	100.00%	Mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  Peraturan tahap kepuasan perkhidmatan pada skala 4 (skala likert 5) bagi pengurusan jenazah
23	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 megambilkira PKP yang dilaksanakan oleh Kerajaan	Memperhebatkan promosi bermula 2022 kepada pihak agensi kerajaan dan swasta	15/1/2022	Perubahan <u>Objektif Kualiti</u> dan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  <u>Objektif Kualiti:</u> Kutipan akaun amanah melalui aktiviti penggunaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan serta melalui penggunaan perkhidmatan kumpulan kebudayaan  <u>Petunjuk Prestasi:</u> Peraturan jumlah kutipan RM500,000.00 setahun ke Akaun Tabung Amanah PKKSSAAS  (Nota: <u>Petunjuk prestasi penajaan pendapatan ini akan diteliti semula dengan pihak Pejabat Bursar</u> )
		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	Bilangan responden adalah berjumlah 503 dan keseluruhan telah mencapai 4.5 skala likert	--	--	--	Perubahan <u>Objektif Kualiti</u> dan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  <u>Objektif Kualiti:</u> Menyediakan prasarana Dewan Besar dan Panggung Percubaan dengan kelengkapan yang kondusif  <u>Petunjuk Prestasi:</u> Skor penilaian kepuasan pelanggan pada skala 4.5 (skala likert 5) bagi kemudahan prasarana
		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	Perubahan <u>Objektif Kualiti</u> dan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  <u>Objektif Kualiti:</u> Meningkatkan jumlah penggunaan prasarana dan fasiliti Dewan Besar dan Panggung Percubaan  <u>Petunjuk Prestasi:</u> Bilangan tempahan Dewan Besar dan Panggung Percubaan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu sekurang-kurangnya 90 penggunaan setahun

		Menyediakan perkhidmatan kumpulan kebudayaan yang berkualiti dan dinilai melalui penilaian prestasi kumpulan pada skala 4.5 daripada 5.0 menggunakan skala likert	Peraturan penilaian pelanggan mendapat skor min 4.5 daripada 5.0 bagi tempahan perkhidmatan kebudayaan	Skor 4.5	Tidak Diukur	Justifikasi tidak dapat diukur: Tiada tempahan perkhidmatan kumpulan kebudayaan diterima oleh PKKSSAAS sepanjang tempoh pengukuran Januari hingga Disember 2021.	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu:  <u>Objektif Kualiti:</u> Menyediakan perkhidmatan kumpulan kebudayaan yang berkualiti  <u>Petunjuk Prestasi:</u> Skor penilaian kepuasan pelanggan pada skala 4.5 (skala likert 5) bagi tempahan perkhidmatan kebudayaan
24	Pelaksanaan, Penyelenggaraan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Pembelajaran (Pusat Pembangunan Akademik)	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%	76.18%	Telah mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Perubahan Proses Utama, Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu:  <u>Proses Utama:</u> Pelaksanaan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Pembelajaran  <u>Objektif Kualiti:</u> Memastikan pencapaian pembelajaran teradun (BL) mencapai bilangan item BL yang ditetapkan  <u>Petunjuk Prestasi:</u> Peratusan kursus aktif mempunyai minimum 13 item Pembelajaran Teradun (BL) pada akhir semester
25	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran (Pusat Pembangunan Akademik)	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%	86.40%	Telah Mencapai Sasaran Yang Ditetapkan	--	--	--	Perubahan Proses Utama, Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu:  <u>Proses Utama:</u> Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran  <u>Objektif Kualiti:</u> Mengukur tahap kepuasan <b>graduan</b> hasil daripada kajian exit survey  <u>Petunjuk Prestasi:</u> Peratusan <b>graduan</b> mencatatkan penilaian > 6.00 (baik) dari skala 10 mata bagi kajian exit survey.
26	Penilaian Pengajaran Kursus/Amali (Pusat Pembangunan Akademik)	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%	99.70%	Telah mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Perubahan <u>Objektif Kualiti</u> iaitu:  <b>Memastikan</b> kualiti pengajaran kursus/amali mencapai tahap 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%	99.90%	Telah mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	
27	Penyelenggaraan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	Penyelenggaraan peralatan ICT dilaksanakan secara berkala sekurang-kurangnya sekali setahun	90%	93.03%	Penyelenggaraan Peralatan ICT yang dirancang untuk Jan – Dis 2021 adalah sebanyak 10,872 unit (6,842 unit - Penyelenggaraan Dalam dan 4,030 unit – Penyelenggaraan Luaran). Sebanyak 6674 unit (97.54%) penyelenggaraan ICT dalam telah	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  Peratusan penyelenggaraan peralatan ICT dilaksanakan secara berkala sekurang-kurangnya sekali setahun.

28	Perkhidmatan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	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%	90.42%	Teloh Mencapai Sasaran	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  Peratusan pemulihan masalah sistem ICT diperbaiki secara dalaman dalam tempoh 4 jam bagi sistem rangkaian jika tidak melibatkan kerosakan peralatan, 2 hari bagi baik pulih peralatan ICT, <b>server dan telekomunikasi</b> .
			Tempoh pemulihan masalah sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar - 2 hari bagi sistem aplikasi dan pangkalan data, 28 hari untuk peralatan ICT	90%	92.37%	Teloh Mencapai Sasaran	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  Peratusan pemulihan diperbaiki <b>secara luaran dalam tempoh 28 hari</b> untuk peralatan ICT, <b>rangkaiannya, server dan telekomunikasi</b>
		Memastikan permohonan perkhidmatan sokongan ICT dilaksanakan	Mencapai tahap minima 4 pada skala likert dalam penilaian kepuasan pelanggan	90%	97.38%	Teloh Mencapai Sasaran	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  Peratusan <b>penilaian kepuasan pelanggan</b> mencapai tahap minima 4 (skala likert 5) bagi <b>perkhidmatan sokongan ICT</b>
29	Pembangunan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	85%	96.00%	Teloh Mencapai sasaran	--	--	--	Perubahan <u>Petunjuk Prestasi</u> dan sasaran iaitu:  i. Peratusan pembangunan <b>infrastruktur</b> ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui. (85%)  ii. Peratusan <b>pembangunan infostruktur</b> ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui (85%)
30	Perkhidmatan Rawatan Haiwan (Fakulti Perubatan Veterinar - UVH)	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peratusan responden pada tahap kepuasan skala 4 (skala likert 5)	80%	88.90%	Bilangan responden terhad atas pengurangan hari operasi susulan Perintah Kawalan Pergerakan. Secara keseluruhan mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	Perubahan <u>Objektif Kualiti</u> dan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  <u>Objektif Kualiti:</u> <b>Memastikan</b> kualiti rawatan haiwan <b>mencapai tahap yang ditetapkan</b>  <u>Penunjuk Prestasi:</u> <b>Peratusan</b> kepuasan pelanggan dengan tahap minima 4 (skala likert 5) bagi <b>perkhidmatan rawatan haiwan</b>
31	Pengurusan Penerbitan Buku Karya Asli (Pusat Penerbit UPM)	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%	90.10%	Pusat Penerbit UPM telah mencapai sasaran 90.1% bagi pengukuran Januari - Disember 2021.	--	--	--	Perubahan <u>Proses Utama</u> , <u>Objektif Kualiti</u> dan <u>Petunjuk Prestasi</u> iaitu:  <u>Proses Utama:</u> Pengurusan Penerbitan Buku Ilmiah  <u>Objektif Kualiti:</u> <b>Memastikan</b> proses penerbitan buku ilmiah dilaksanakan mengikut tempoh  <u>Petunjuk Prestasi:</u> <b>Peratusan</b> pengurusan tempoh penerbitan buku ilmiah tidak melebihi <b>sembilan (9) bulan</b> bagi setiap judul selepas pengarang membuat pembetulan berdasarkan laporan Penilai

32	Tuntutan Pelanggaran Kontrak Perkhidmatan Staf (Pejabat Penasihat Undang-undang)	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%	Pada tahun 2021, sebanyak 16 notis tuntutan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari.	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu:  <b>Objektif Kualiti:</b> Mengambil tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan <b>mengikut tempoh yang ditetapkan</b>  <b>Petunjuk Prestasi:</b> Peratusan notis tuntutan dihantar dalam tempoh 7 hari bekerja setelah menerima arahan dan dokumen yang lengkap daripada Pejabat Pendaftar
			Mencapai tahap bayaran RM400,000.00	100%	100.00%	Kutipan keseluruhan pada tahun 2021 ialah sebanyak RM1,253,085.59 dengan perincian berikut: Januari: RM37,989.70 Februari: RM167,156.50 Mac: RM67,331.68 April: RM89,422.34 Mei: RM102,145.16 Jun: RM107,718.13 Julai: RM280,142.04 Ogos: RM33,819.39 September: RM84,664.09 Oktober: RM127,958.13 November: RM79,947.78 Disember: RM74,790.65	--	--	--	Perubahan Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu:  <b>Objektif Kualiti:</b> Mengambil tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan <b>mengikut tempoh yang ditetapkan</b>  <b>Petunjuk Prestasi:</b> Peratusan mencapai tahap bayaran <b>RM800,000</b>
33	Pengurusan Visa dan Pas Pelajar (Pusat Antarabangsa)	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%	93.44%	Mencapai sasaran	--	--	--	Kekal
34	Pengurusan Pelajar Inbound dan Outbound (Pusat Antarabangsa)	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%	Prestasi telah dicapai.	--	--	--	Perubahan Proses Utama, Objektif Kualiti dan Petunjuk Prestasi iaitu:  <b>Proses Utama:</b> Pengurusan pelajar <b>outbound</b>  <b>Objektif Kualiti:</b> Memproses permohonan <b>outbound</b> pelajar yang lengkap mengikut tempoh  <b>Petunjuk Prestasi:</b> Peratusan surat kelulusan dikeluarkan kepada pelajar <b>outbound</b> dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas Mesyuarat Jawatankuasa Mobiliti Pelajar (JMP)
			Peratusan surat tawaran dikeluarkan kepada pelajar inbound yang berjaya dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima daripada pelajar	90%	100.00%	Mencapai sasaran	--	--	--	Perubahan Proses Utama, Objektif Kualiti, Petunjuk Prestasi dan sasaran iaitu:  <b>Proses Utama:</b> Pengurusan pelajar <b>inbound</b>  <b>Objektif Kualiti:</b> Memproses permohonan <b>inbound</b> pelajar yang lengkap mengikut tempoh  <b>Petunjuk Prestasi:</b> Peratusan surat tawaran dikeluarkan kepada pelajar inbound yang berjaya dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan <b>diluluskan oleh Fakulti, (100%)</b>
35	Pengurusan Pakej English Language Experience (ELEx) Prasiswazah (Pusat Pemahaman Kemahiran 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 (menunggu naenalan)	1. Memberi kebenaran khas kepada pelajar untuk mendaftar lebih daripada satu kursus (IPF/CFI) dan IAX suraua	25/11/2021	Perubahan Petunjuk Prestasi iaitu:  Peratusan pelajar memenuhi keperluan

	Proses Pemajuan Kompetensi Bahasa						Penerapan pengajaran	Jumlah Petunjuk Prestasi yang telah dilaksanakan dan memenuhi keperluan pakej ELEX		Keputusan pelajar memenuhi keperluan pakej ELEX untuk bergraduat
36	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%	--	<p>1. Penetapan petunjuk prestasi dan sasaran tidak selari oleh Unit terlibat - melibatkan penulisan penetapan petunjuk prestasi.</p> <p>2. Secara keseluruhan, purata skor maklumbalas 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 maklumbalas yang diminta.</p>	<p>1. Semakan semula borang maklumbalas kepuasan klien supaya maklumbalas perkhidmatan yang diminta lebih relevan dan mudah diukur. Akan mula digunakan pada tahun 2022</p> <p>2. Cadangan penambahbaikan dibuat pada objektif kualiti dan sasaran prestasi</p>	11/2/2022	<p>Perubahan <b>Petunjuk Prestasi</b> iaitu:</p> <p>Peratusan <b>pelanggan</b> yang memberi skor penilaian <b>4 dan ke atas (skala likert 5)</b></p>

Jumlah keseluruhan Petunjuk Prestasi: 73

Jumlah Petunjuk Prestasi Mencapai Sasaran: 59

Jumlah Petunjuk Prestasi Tidak Mencapai Sasaran: 13

Jumlah Petunjuk Prestasi Tidak Diukur: 1

Kemaskini: 22 Februari 2022