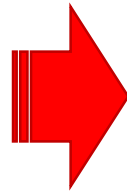


2. **Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras**

Penetapan eLPFA 2019



(A) PROSES UTAMA 7 Objektif

Prasiswazah, Siswazah , Penyelidikan dan Inovasi

(B) PROSES SOKONGAN 7 Objektif

Pengurusan Pelanggan, Kewangan, Latihan, Peralatan, Kemudahan Infrastruktur dan Kenderaan, Pengurusan Sumber Manusia, Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja, Pengurusan Keselamatan Makmal, Pengurusan Swaakreditasi

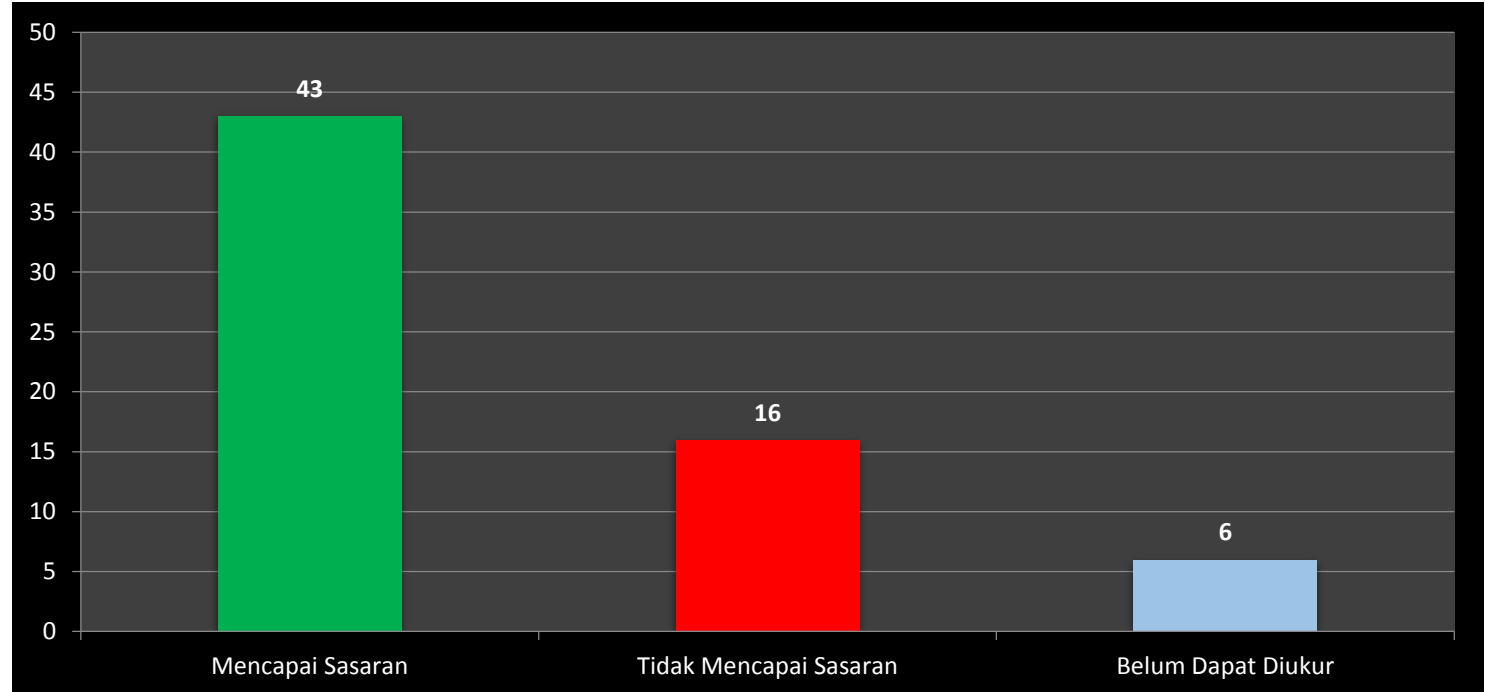
(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN 34 objektif

Pejabat Naib Canselor, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat), Pejabat Pendaftar, Pejabat Bursar, Perpustakaan Sultan Abdul Samad, Bahagian Keselamatan Universiti, Taman Pertanian Universiti, Pusat Kesihatan Universiti, Pusat Kebudayaan dan Keseniaan 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

PENCAPAIAN KESELURUHAN OBJEKTIF KUALITI PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN – JUN 2019:

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

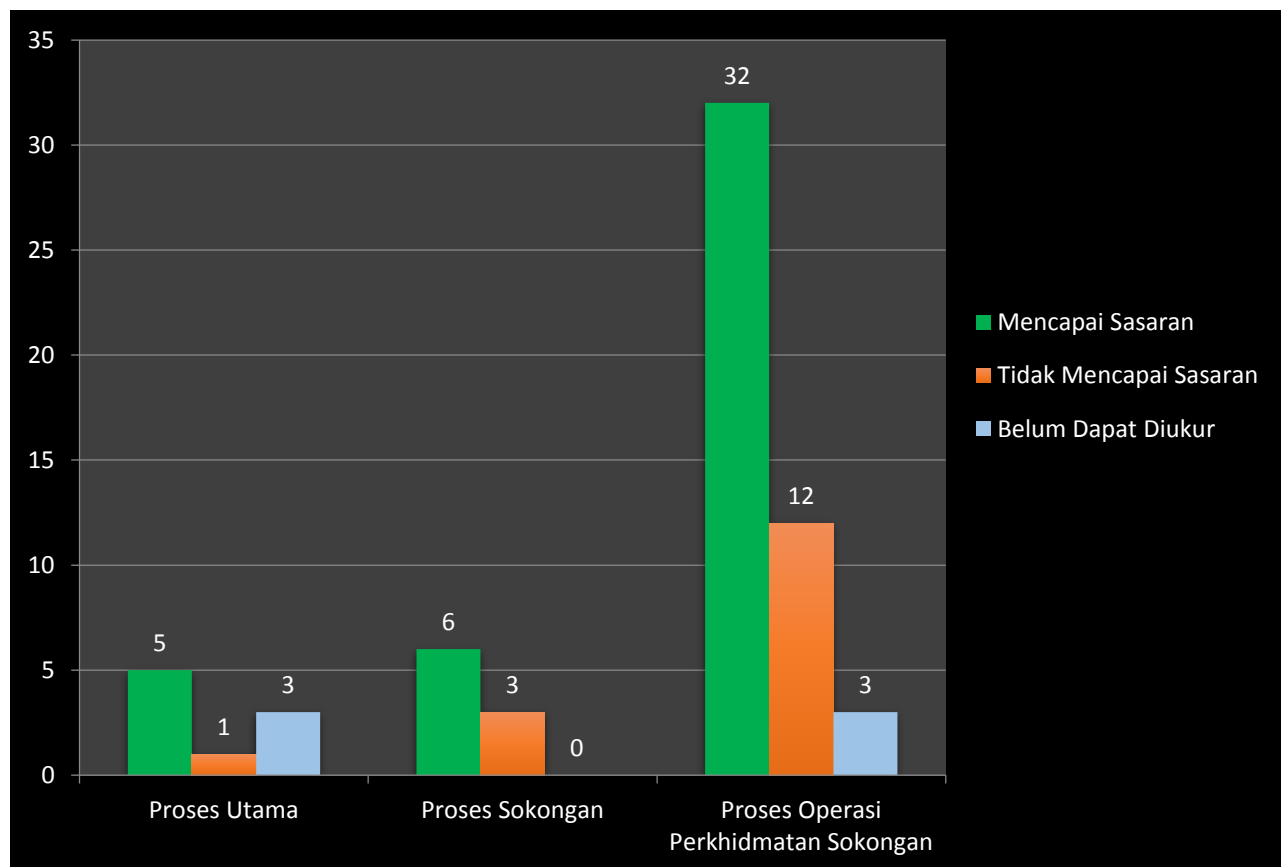
Pelan Fungsian dan Aras Jan. - Jun 2019 yang tidak mencapai sasaran diambil tindakan kawalan @penambahbaikan agar objektif akan dicapai pada hujung tahun



**Jumlah keseluruhan =
48 Proses (melibatkan 65 petunjuk prestasi yang mempunyai sasaran pencapaian)**

PENCAPAIAN KESELURUHAN OBJEKTIF KUALITI PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN – JUN 2019:

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras



Peneraju	Mencapai Sasaran	Tidak Mencapai Sasaran	Belum Dapat Diukur
AKAD	0	0	3
SPS	4	1	0
P. TNC PI	1	0	0
PNC	3	2	0
P. Pendaftar	3	1	0
P. Bursar	6	2	0
PPPA	1	0	0
CQA	2	1	0
P. TNC HEPA	1	0	1
P. TNC JIM	2	0	0
PSAS	0	2	0
BKU	2	0	0
TPU	2	1	0
PKU	1	1	0
PKKSSAAS	2	3	0
PIU	1	1	0
CADe	4	0	0
iDEC	4	1	0
FPV	1	0	0
KOLEJ	1	0	1
PUPM	1	0	0
PPUU	1	0	1

PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2019 BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2019

(A) PROSES UTAMA :

PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2019	Pencapaian					Cadangan Perubahan
					Peggal Pertama Tahun Penilaian (Januari - Jun)					
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran			
Justifikasi	Tindakan Kawalan Ketakakuran	Cadangan Tarikh Tindakan Kawalan Ketakakuran								
1	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK \geq 3.5	30%	Tidak Diukur	Pengukuran akan dibuat selepas sesi kemasukan Semester September 2019/2020	-	-	-	-
			Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bachelors yang ditawarkan	55%	Tidak Diukur					
			Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK \geq 3.0	65%	Tidak Diukur					
2	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%	98.00%	Jumlah permohonan: 2198 Diproses dalam tempoh: 2149 Diproses melebihi tempoh: 49	-	-	-	-
3	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%	93.99%	7556 orang pelajar mendaftar dalam tempoh 2 minggu selepas semester bermula. Jumlah keseluruhan pelajar: 8039	-	-	-	-

4	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%	76.00%	357 daripada 470 pelajar menduduki viva voce dalam tempoh 2 bulan	-	-	-	-
5	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%	70.00%	-	Tempoh makluman keputusan permohonan selepas tarikh tutup GRF: 87 hari GRA; 40 hari kerana peruntukan dana keperluan GRF hanya diluluskan pada 26 Mac 2019. Permohonan bajet untuk menampung biasiswa telah beberapa kali dibincangkan dalam mesyuarat JPU dan JKTK sebelum kelulusan.	Mendapatkan kelulusan dana bagi menampung penawaran GRF dan GRA lebih awal	10/2/2020	-
6	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%	86.43%	Semester Pertama 2018/2019 : Jumlah pelajar: 5229 Bilangan yang isi GS-11:4554 Semester Kedua 2018/2019: Jumlah pelajar: 5186 Bilangan yang isi GS-11:4448 Jumlah keseluruhan: 10,415 Bil. isi GS-11:9002	-	-	-	-
7	Pengekalan Akreditasi Makmal	Memastikan makmal/ penyelidikan/ perkhidmatan profesional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ISO 15189)	15 Bil.	15 Bil.	Mencapai sasaran	-	-	-	-

(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 2019	Pencapaian Penggal Pertama Tahun Penilaian (Januari - Jun)					Cadangan Perubahan
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran			
							Justifikasi	Tindakan Kawalan Ketakakuran	Cadangan Tarikh Tindakan Kawalan Ketakakuran	
1	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas	Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan - 21 hari sekiranya melibatkan PTJ UPM dan 6 bulan hingga setahun sekiranya melibatkan pihak ketiga	Peratusan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan	90%	100.00%	Terdapat 6 aduan yang diterima dalam tempoh Jan - Jun 2019 dan kesemuanya ditutup dalam tempoh < 21 hari Jan - tiada Feb - 1 aduan Mac - tiada April - 2 aduan Mei - tiada Jun - 3 aduan	-	-	-	-
2	Perolehan	Borang penilaian prestasi pembekal secara online	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 60% dan ke bawah (kurang memuaskan)	10%	0.31%	Sejumlah 43 transaksi mendapat markah kurang daripada 60%. Mesyuarat Penilaian Prestasi Pembekal (6 bulan pertama) akan diadakan pada minggu akhir Julai 2019	-	-	-	-
3	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik	100%	60.89%	-	Pencapaian setengah tahun telah melebihi 50% daripada sasaran.	Pengukuran lengkap sepenuhnya pada Q4 2019	31/12/2019	-

4	Penyelenggaraan Infrastruktur	Memastikan bekalan air, elektrik, dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peratusan gangguan dipulihkan dalam masa 24 jam	92%	98.00%	Daripada 63 PTJ, 1 PTJ menghadapi tempoh pembaikan gangguan bekalan elektrik melebihi 24 jam. 1 PTJ menghadapi tempoh pembaikan gangguan bekalan air melebihi 24 jam dan 1 PTJ menghadapi tempoh pembaikan gangguan STP melebihi 24 jam.	-	-	-	-
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%	27.91%	12 orang daripada 43 orang lantikan pensyarah adalah daripada 100 universiti terbaik dunia	-	-	-	-
6	Mematuhi Keperluan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (KKP)	Memastikan persekitaran kerja yang selamat dan sihat	Peratusan pencapaian program pemantauan KKP yang dilaksanakan berada pada tahap minimum yang ditetapkan	80%	55.90%	-	Pencapaian bagi setengah tahun melebihi 50% daripada nilai peratusan yang disasarkan. Maka semua pelaksanaan program berjalan/ dilaksanakan mengikut perancangan/ jadual yang ditetapkan (on-track).	Semua pelaksanaan program berjalan/ dilaksanakan mengikut perancangan/ jadual yang ditetapkan (on-track). Penilaian semula pencapaian KPI akan dilaksanakan pada Q4.	31/12/2019	-

7	Swaakreditasi Program Pengajian	Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	Proses pertimbangan permohonan akreditasi program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian dilaksanakan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh pelaksanaan audit program	100%	55.00%	-	Pemakaian format laporan audit yang telah ditambah baik berdasarkan COPPA 2.0	Penilaian dan penelitian semula ke atas format laporan audit yang digunakan.	30/09/2019	-
			Pemakluman kelulusan akreditasi program kepada fakulti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian	100%	100.00%	Mencapai sasaran yang ditetapkan. Kelulusan akreditasi bagi 10 program dimaklumkan kepada fakulti dalam tempoh ditetapkan.	-	-	-	-
			Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	100%	100.00%	Mencapai sasaran yang ditetapkan. Semua 13 program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi.	-	-	-	-

(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, KOLEJ KEDIAMAN, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM, PEJABAT PENASIHAT UNDANG-UNDANG

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2019	Pencapaian Penggala Pertama Tahun Penilaian (Januari - Jun)					Cadangan Perubahan
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran			
							Justifikasi	Tindakan Kawalan Ketakakuran	Cadangan Tarikh Tindakan Kawalan Ketakakuran	
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%	KPI Q4 2018 : 1 Februari 2019 KPI Q1 2019 : 18 April 2019	-	-	-	-
2	Pengauditan	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peratusan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	90%	85.24%	-	Perubahan dalam rancangan audit tahunan mengikut keperluan Jawatankuasa Audit (JKA). Pencapaian berdasarkan pengiraan yang dilampirkan. Iaitu 179/210 (skor) (85.24%)	Pemantauan berkala dan berterusan setiap 2 minggu ke atas status pelaksanaan tugas oleh KAD. Penilaian akan dilaksanakan pada Q4.	31/12/2019	-
3	Pembangunan Pelajar	Meningkatkan kebolehpasaran graduan	Peratusan graduan bekerja (termasuk yang melanjutkan pengajian) berdasarkan kelayakan dalam bidang pengajian dalam tempoh 6 bulan bergraduasi	85%	Tidak Diukur	Pengukuran akan dibuat selepas majlis konvokesyen UPM 2019	-	-	-	-
4	Pelaksanaan Perkhidmatan Sesi Kaunseling	Meningkatkan Keberkesanan Perkhidmatan Kaunseling Individu	Peratusan penilaian klien mencapai min 3.75 ke atas	80%	85.00%	Mencapai sasaran yang telah ditetapkan.	-	-	-	-

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%	98.09%	Capai sasaran pada Q2	-	-	-	-
6	Jaringan Kerjasama Industri	Meningkatkan bilangan kerjasama strategik UPM-Industri	Peratusan pencapaian jaringan kerjasama industri baharu daripada keseluruhan jaringan industri pada tahun semasa	5%	41.49%	522 Jaringan Industri Baharu daripada 1258 Jaringan Industri Keseluruhan (data berdasarkan janaan sistem iCRIS bertarikh 16 Julai 2019)	-	-	-	-
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	35%	49.00%	73 daerah telah dicapai sehingga Jun 2019 (49.00%)	-	-	-	-
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%	100.00%	Kesemua 173 keputusan kenaikan pangkat adalah dalam tempoh 10 hari bekerja	-	-	-	-

9	Persaraan	Memastikan pesara mendapat GCR dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh persaraan	Peratusan pesara mendapat GCR	100%	100.00%	Mencapai sasaran ditetapkan.	-	-	-	-
10	Penjanaan Pendapatan	Memperoleh pendapatan daripada pelaburan	Jumlah pendapatan yang diperoleh	RM 26000000	RM 14291271	-	(i) Jumlah simpanan tetap adalah rendah bagi Jun 2019 (RM628j) berbanding berbanding tahun Jun 2018 (RM724j) (ii) Kadar keuntungan faedah simpanan tetap adalah rendah menyebabkan keuntungan simpanan tetap yang diperolehi menurun. Kadar sebelum April =3.9% Kadar selepas April 3.45%	Peruntukan tambahan diperlukan untuk meningkatkan jumlah simpanan tetap. Mengenalpasti portfolio pelaburan yang lebih kompetitif Melaksanakan pelaburan melalui money market mulai Mac 2019	1/8/2019	-
			Jumlah pendapatan yang diperoleh	RM 309000000	RM 422168400	Mencapai sasaran yang ditetapkan.	-	-	-	-
11	Pembayaran	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	100%	100.00%	Mencapai sasaran yang ditetapkan. Sebanyak 29,646 bil dan tuntutan dibayar dalam tempoh 14 hari.	-	-	-	-
			Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 7 hari	70%	70.00%	Mencapai sasaran yang ditetapkan. 20683 daripada 29546 bil dan tuntutan dibayar dalam tempoh 7 hari.	-	-	-	-

12	Belanjawan, Perolehan, Pembayaran, Pengurusan Aset, Perakaunan, Pengurusan Hasil dan Penjanaaan	Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama	Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama	80%	95.28%	Mencapai sasaran yang ditetapkan. Pengurusan Belanjawan Universiti 100.00% Pengurusan Perolehan Universiti 87.13% Pengurusan Pembayaran Universiti 93.47% Pengurusan Penjanaaan 92.50% Pengurusan Hasil 97.37% Pentadbiran 91.80% Pengurusan Aset Universiti 100.00% Pengurusan Perakaunan Universiti 100.00% Jumlah keseluruhan 95.28%	-	-	-	-
13	Indeks Akauntabiliti	Mendapat skor sekurang-kurangnya 4 bintang di dalam Audit Pengurusan Kewangan (IA)	Pencapaian di dalam Laporan Audit Pengurusan Kewangan (IA) oleh pihak Audit Negara	5 Bil.	5 Bil.	5 Bintang dengan pencapaian markah 91.30% (IA tahun 2016)	-	-	-	-
14	Kawalan Kos	Mengoptimumkan sumber kewangan kepada aktiviti yang lebih strategik	Jumlah penjimatan mengikut aktiviti kawalan kos	RM 2000000	RM 1442043	-	Mencapai sasaran yang ditetapkan untuk tempoh setengah tahun. Pencapaian sebanyak RM1442043 melebihi RM1,000,000 nilai yang disasarkan.	Pengiraan semula bagi pencapaian keseluruhan bagi tempoh Jan-Dis.	30/01/2020	-

15	Pengukuhan Kandungan Digital PSAS	Menambah kandungan digital dalam UPMIR	Bilangan pertambahan rekod UPMIR	6800 Bil.	5157 Bil.	-	Mencapai sasaran yang ditetapkan untuk tempoh setengah tahun. Pencapaian sebanyak 75.84% iaitu melebihi 50% daripada nilai peratusan yang disasarkan.	Bilangan pertambahan rekod UPM IR dilaksanakan mengikut perancangan yang ditetapkan.	31/12/2019	-
			Peratus pertambahan rekod AGRIS	9%	4.54%	-	Mencapai sasaran yang ditetapkan untuk tempoh setengah tahun. Pencapaian sebanyak 50.44% bagi setengah tahun melebihi 50% daripada nilai peratusan yang disasarkan.	Pertambahan rekod AGRIS dilaksanakan mengikut perancangan yang ditetapkan.	31/12/2019	-
16	Kawalan Keselamatan Harta Benda Universiti dan Keselamatan Warga Kampus	Mengawal keselamatan harta benda Universiti dan keselamatan warga kampus	Bilangan kes kemalangan jalanraya di dalam kawasan kampus - 5 kes sebulan	5 Bil.	1 Bil.	Mencapai Sasaran. Purata 1 kes sebulan	-	-	-	-
			Bilangan kes jenayah di dalam kampus - 20 kes sebulan	20 Bil.	2 Bil.	Mencapai sasaran. purata 2 kes sebulan.	-	-	-	-
17	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	Mengekalkan pensijilan dari agensi luar bertauliah	2 Bil.	3 Bil.	3 (MyGAP Ternakan, MyGAP Akuakultur dan Skim Pengesahan Bahan Tanaman).	-	-	-	-
			Mendapatkan kelahiran ternakan	15 Bil.	18 Bil.	Tercapai.	-	-	-	-
			Mengeluarkan anak benih tanaman	13000 Bil.	7519 Bil.	-	7519 anak pokok	Tahap Kemajuan : Baik	31/12/2019	-

18	Konsultasi Perubatan	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peratusan pelanggan mendapat rawatan	85%	84.00%	-	Seramai 49,136 orang pesakit menerima rawatan kurang dari 30 minit berbanding jumlah keseluruhan pesakit iaitu seramai 58,756 orang. Sasaran yang ditetapkan adalah 85%. Sasaran ini telah tidak tercapai sejak Januari 2019 hingga kini. Satu penganalisan telah dilaksanakan bagi mengenalpasti punca sebenar objektif kualiti tidak tercapai. Hasil siasatan dan analisa mendapati hampir 20% daripada kedatangan pelanggan adalah dari kategori pesakit kronik yang memerlukan contact time bersama pegawai perubatan dengan lebih lama. Oleh yang demikian, dicadangkan sasaran diturunkan kepada 80% yang membawa makna 80% daripada kedatangan akan menunggu kurang dari 30 minit dan keadaan ini adalah jauh lebih baik jika dibandingkan dengan fasiliti kesihatan di luar.	Meminda sasaran kepada 80% mulai Mei 2019. Mohon untuk Jawatankuasa Kualiti untuk meluluskan pindaan sasaran ini.	29/05/2019	Cadangan perubahan sasaran daripada 85% kepada 80%.
19	Konsultasi Pergigian	Rawatan pergigian dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit	Peratusan rawatan pergigian	90%	94.30%	Mencapai sasaran yang ditetapkan iaitu seramai 4,199 orang pesakit selesai menjalani rawatan pergigian dalam tempoh 40 minit berbanding jumlah keseluruhan pesakit iaitu 4,457 orang.	-	-	-	-

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%	55.11%	-	Hasil kutipan bagi sewaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan telah mencapai sebanyak RM 275,562.72 sehingga Jun 2019. Sasaran yang ditetapkan bagi sukuan kedua adalah sebanyak RM 250,000.00.	Meningkatkan promosi. PKKSSAAS sedang merangka pelan strategik/kertas hala tuju yang baharu untuk meningkatkan aktiviti dan program kebudayaan di UPM.	31/12/2019	-
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 500 responden pelbagai kategori	4.5 Bil.	4.6 Bil.	Laporan Kepuasan Pelanggan PKKSSAAS telah mencapai 4.6 daripada sasaran 4.5 pada skala Likert.	-	-	-	-
			Menerima tempahan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu 90 penggunaan bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan setahun	90 Bil.	48 Bil.	-	Jumlah pengguna prasarana dan fasiliti Dewan Besar dan Panggung Percubaan sehingga Jun 2019 adalah sebanyak 48 tempahan.	Meningkatkan jumlah promosi. Walaubagaimana pun jumlah tempahan akan meningkat bermula Ogos 2019 sehingga sukuan keempat mengikut trend tahun-tahun sebelumnya.	31/12/2019	-
			Menerima 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta	30 Bil.	6 Bil.	-	Jumlah tempahan khidmat kebudayaan sehingga Jun 2019 adalah sebanyak 6 tempahan daripada 30 sasaran tempahan sehingga sukuan keempat.	Meningkatkan promosi. PKKSSAAS sedang merangka pelan strategik/kertas hala tuju yang baharu untuk meningkatkan aktiviti dan program kebudayaan di UPM.	31/12/2019	-
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan setahun	4.5 Bil.	4.6 Bil.	Penilaian prestasi kumpulan kebudayaan bagi 6 tempahan adalah 4.6 pada skala Likert.	-	-	-	-

21	Proses Pengendalian Solat Fardhu Berjemaah dan Solat Jumaat	Menjamin solat fardhu 5 waktu berjemaah dan solat jumaat dilaksanakan dengan sempurna	Peratusan Imam dan Bilal yang menghadiri kursus dan latihan pementapan kompetensi mencapai tahap yang memuaskan	100%	20.00%	-	Peratus kehadiran Latihan Pementapan Kompetensi (LPK) belum mencapai sasaran yang ditetapkan. (hanya 3 daripada 15 orang Imam/Bilal yang telah menghadiri LPK). Terdapat 12 orang Imam/Bilal yang masih belum memenuhi jumlah minima jam keperluan LPK. Terdapat Imam/Bilal yang baru dilantik pada pertengahan tahun. Sasaran dijangka akan dapat dicapai sepenuhnya pada hujung tahun.	Perancangan latihan dan arahan kepada Imam/Bilal yang belum mencukupi keperluan jam LPK supaya menghadiri latihan yang ditetapkan.	5/9/2019	-
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%	kesemuanya mencapai skala 4 ke atas. (69 jenazah yang diuruskan)	-	-	-	-
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	60%	81.34%	Sebanyak 1,517 daripada 1,865 kursus aktif mencapai BL. Mencapai sasaran yang ditetapkan.	-	-	-	-
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	65%	75.60%	829 responden daripada 1096 mencatatkan penilaian > 6.00 (baik) dari skala 10 mata bagi kajian exit survey.	-	-	-	-

25	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	Penyelenggaraan peralatan ICT dilaksanakan secara berkala sekurang-kurangnya sekali setahun	90%	100.00%	Sebanyak 2132 penyelenggaraan telah dilaksanakan mengikut jadual.	-	-	-	-
26	Baik Pulih ICT Cadangan Perubahan nama proses: Perkhidmatan ICT	Sistem ICT berfungsi secara berterusan, boleh dipercayai dan efektif Cadangan Perubahan nama objektif: Memastikan perkhidmatan baikpulih ICT menepati tempoh respons, tempoh baik pulih 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%	95.50%	Sebanyak 1683 aduan baik pulih dalaman yang menepati tempoh. Jumlah keseluruhan aduan baik pulih dalaman adalah 1861. 95.5% (adalah data dari sistem SPICT) : memenuhi kepuasan pelanggan yang ditetapkan.	-	-	-	-
			Tempoh pemulihan masalah sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar - 2 hari bagi sistem aplikasi dan pangkalan data, 28 hari untuk peralatan ICT	90%	90.00%	Sebanyak 15 aduan baik pulih luaran yang menepati tempoh. Tiada penilaian kepuasan pelanggan bagi sukuan kedua (April – Jun). Jumlah keseluruhan aduan baik pulih luaran adalah 16.	-	-	-	Cadangan Perubahan sasaran daripada 90% kepada 80%

27	Pembangunan ICT	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	85%	70.00%	-	Terdapat 9 permohonan pembangunan sistem sehingga Jun 2019. Dua (2) sistem telahpun siap sepenuhnya manakala satu (1) sistem ditangguhkan bagi memberi laluan kepada projek Putra AQAS. Pencapaian 70% adalah pencapaian setakat Januari-Jun 2019. Sasaran 85% adalah pengukuran untuk tempoh Januari hingga Disember 2019.	Akan memastikan pembangunan ICT dilaksanakan sebagaimana jadual (Gantt Chart) yang telah ditetapkan.	31/12/2019	-
28	Perkhidmatan Sokongan ICT	Memastikan permohonan perkhidmatan Sokongan ICT dilaksanakan	Mencapai tahap minima 3 pada skala likert dalam penilaian kepuasan pelanggan	90%	96.00%	Sebanyak 4971 permohonan perkhidmatan sokongan ICT telah diselesaikan. Jumlah keseluruhan permohonan perkhidmatan adalah 5139.	-	-	-	dijadikan sebagai salah satu daripada objektif kualiti dibawah Proses Utama PERKHIDMATAN ICT
29	Perkhidmatan Rawatan Haiwan	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peratusan responden pada tahap kepuasan skala 4 (skala likert 5)	80%	80.00%	Telah diukur merujuk analisis yang dilaksanakan melalui kajian kepuasan pelanggan UVH. Kadar skala likert kepuasan perkhidmatan pelanggan UVH secara keseluruhannya ialah 4.0 (Memuaskan).	-	-	-	-

30	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penginapan dan Aktiviti Pelajar	Menyediakan kemudahan dan persekitaran penginapan pelajar yang kondusif serta peralatan aktiviti pelajar yang bersesuaian	Indeks keeselesaian dan petunjuk prestasi pada purata 4.0 (skala likert 5)	86%	Tidak Diukur	Pelaksanaan hanya sekali setahun. Akan dilaporkan pada sukuan keempat (Q4) tahun 2019	-	-	-	-
31	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%	86.60%	Telah mencapai sasaran bagi memastikan aduan kerosakan kecil diambil tindakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja. Data Januari - Jun 2019 - sebanyak 2007 aduan telah diambil tindakan dalam tempoh berbanding keseluruhan 2317 aduan yang diterima).	-	-	-	-
32	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 pembedulan berdasarkan laporan Penilai	85%	88.00%	Sebanyak 22 daripada 25 judul buku diterbitkan tidak melebihi sembilan bulan dan mencapai tempoh yang ditetapkan.	-	-	-	-

33	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%	Tidak Diukur	Tiada notis tuntutan dikeluarkan sepanjang tempoh pengukuran.	-	-	-	-
			Mencapai tahap bayaran RM400,000.00	100%	100.00%	Kutipan untuk bulan Januari sehingga Jun 2019 ialah sebanyak RM 721,438.60 (100%). Perincian kutipan seperti di bawah: Januari – RM95,450.06; Februari – RM202,775.23; Mac – RM198,339.81; April – RM102,340.04; Mei – RM47,906.10; dan Jun – RM74,627.36	-	-	-	-
34	Penilaian Pengajaran Kursus/Amali	Meningkatkan kualiti pengajaran kursus/amali	Peratusan pensyarah/pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Prasiswazah	95%	99.60%	Sebanyak 3,163 kursus daripada 3,175 kursus mendapat skor 3.5 dan ke atas. Mencapai sasaran yang ditetapkan.	-	-	-	-
			Peratusan pensyarah/pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Siswazah	95%	98.40%	Sebanyak 561 kursus daripada 570 kursus mendapat skor 3.5 dan ke atas. Mencapai sasaran yang ditetapkan.	-	-	-	-