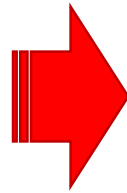


2. **Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras**

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

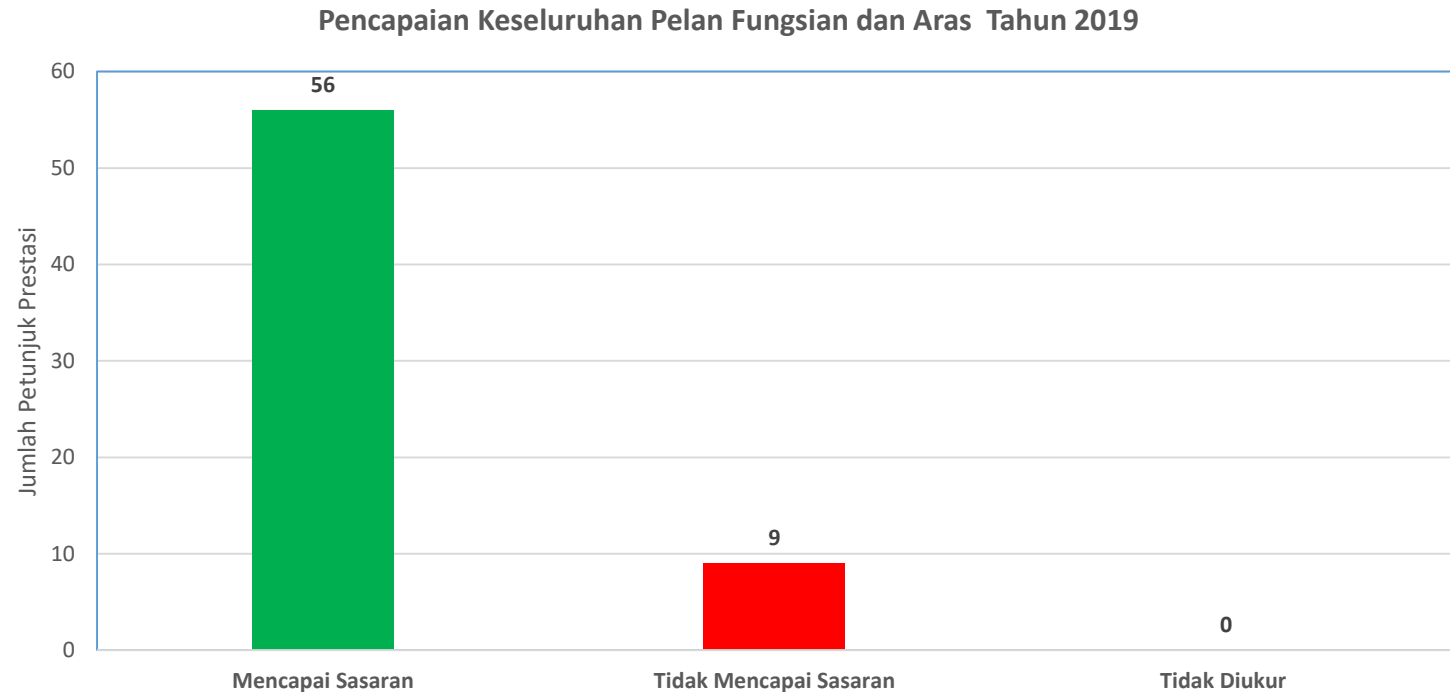
(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN 34 objektif

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 JANUARI – DISEMBER 2019:

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

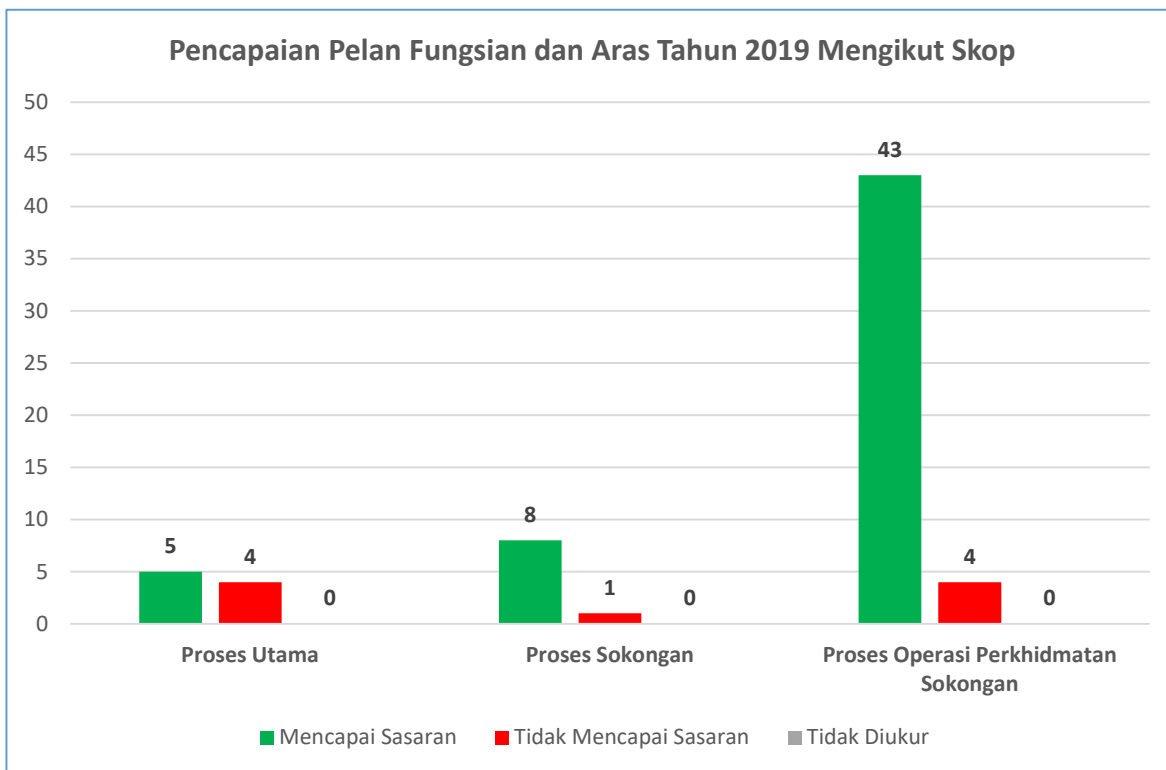
Pelan Fungsian dan Aras Januari – Disember 2019 yang tidak mencapai sasaran diambil tindakan pembetulan @penambahbaikan



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

PENCAPAIAN KESELURUHAN OBJEKTIF KUALITI PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JANUARI – DISEMBER 2019:

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras



Peneraju	Mencapai Sasaran	Tidak Mencapai Sasaran	Tidak diukur	JUMLAH
AKAD	0	3	0	3
SPS	4	1	0	5
P. TNC PI	1	0	0	1
PNC	4	1	0	5
P. Pendaftaran	4	0	0	4
P. Bursar	8	0	0	8
PPPA	1	0	0	1
CQA	2	1	0	3
P. TNC HEPA	2	0	0	2
P. TNC JIM	2	0	0	2
PSAS	2	0	0	2
BKU	2	0	0	2
TPU	3	0	0	3
PKU	1	1	0	2
PKKSSAAS	4	1	0	5
PIU	2	0	0	2
CADe	4	0	0	4
iDEC	4	1	0	5
FPV	1	0	0	1
KOLEJ	2	0	0	2
PUPM	1	0	0	1
PPUU	2	0	0	2
JUMLAH	56	9	0	65

Perincian sebagaimana Lampiran Agenda 6.0 (a)(ii)

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

OBJEKTIF KUALITI & PETUNJUK PRESTASI 2019 BAGI PROSES UTAMA YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN:

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
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%	28.88%	Kekurangan calon aliran sains lepasan STPM/setaraf pada sesi kemasukan 2019/2020. Kebanyakan calon sains yang mempunyai CGPA yang tinggi lebih memilih untuk mengikuti program kompetitif seperti doktor perubatan, farmasi, pergigian, kejuruteraan, yang mana kebanyakan program tersebut tidak ditawarkan oleh UPM.	Meningkatkan promosi agar pelajar yang cemerlang dengan PNGK \geq 3.5 memilih UPM sebagai pilihan pertama
			Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bachelors yang ditawarkan	55%	51.19%	Pada sesi 2019/2020, UPM mengambil lebih ramai calon melalui laluan khas iaitu B40, atlet sukan dan orang asli yang mana merit/CGPA mereka kebanyakannya di bawah PNGK 3.50	Skop definisi operasi dimurnikan semula iaitu tidak termasuk pelajar B40, T20, pelajar antarabangsa dan pelajar Sekolah Sukan
			Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK \geq 3.0	65%	64.20%	Kekurangan calon aliran sains lepasan STPM/setaraf pada sesi kemasukan 2019/2020. Kebanyakan calon sains yang mempunyai CGPA yang tinggi lebih memilih untuk mengikuti program kompetitif seperti doktor perubatan, farmasi, pergigian, kejuruteraan, yang mana kebanyakan program tersebut tidak ditawarkan di UPM	Meningkatkan promosi agar pelajar yang cemerlang dengan PNGK \geq 3.0 memilih UPM sebagai pilihan pertama
2.	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%	89.00%	Kekurangan dana peruntukan GRF	Wujud tabung khas Minit JKTK 7/2 (2019) pada 23/5/2019

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

OBJEKTIF KUALITI & PETUNJUK PRESTASI 2019 BAGI PROSES SOKONGAN & OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN:

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
3.	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%	72.00%	1. Kelewatan serahan laporan audit program oleh Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit melebihi 1 program pengajian. 2. Petunjuk prestasi sedia ada tidak merangkumi kes audit melibatkan Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit melebihi 1 program. Pelaksanaan pindaan/penambahbaikan proses audit ini telah mula dilaksanakan bermula akhir tahun 2018.	Dicadangkan perubahan/penambahbaikan pada petunjuk prestasi sedia ada dengan membuat pecahan prestasi mengikut kes.
4.	Pengauditan	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peratusan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	90%	86.00%	Tambahan tugas dan penguguran tugas belum diluluskan oleh Mesyuarat JKA kerana tiada mesyuarat diadakan daripada bulan Ogos 2019 hingga 31 Disember 2019.	Pemantauan berkala dan berterusan setiap 2 minggu ke atas status pelaksanaan tugas oleh KAD.
5.	Konsultasi Pergigian	Rawatan pergigian dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit	Peratusan rawatan pergigian	90%	75.30%	Terdapat masalah sistem panggilan pada sistem e-Klinik menyebabkan waktu rawatan sebenar tidak dapat dicatatkan.	Laporan masalah kepada pihak iDEC telah dibuat melalui SPICT dan masih dalam proses penyelesaian.
6.	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)	Menerima 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta	30 Bil.	14 Bil.	Kurang tempahan daripada pihak swasta dan kerajaan mengambilkira pihak swasta dan kerajaan mengurangkan penglibatan hiburan berbentuk persembahan.	Objektif Kualiti ini akan dipinda bagi lebih relevan dan memenuhi objektif sebenar

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

OBJEKTIF KUALITI & PETUNJUK PRESTASI 2019 BAGI PROSES SOKONGAN & OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN YANG TIDAK MENCAPAI SASARAN:

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN
7.	Perkhidmatan ICT	Memastikan perkhidmatan baikpulih ICT menepati tempoh respons, (1) tempoh baikpulih dan (2) 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%	78.62%	Perkhidmatan Baik Pulih merangkumi 3 item iaitu: Item Elemen % Pencapaian A Tempoh Respons 55.22 B Tempoh Baik Pulih 91.04 C Kepuasan Pelanggan 89.60 Pengiraan Purata Pencapaian : $(A + B + C)/3 = 78.62\%$ Justeru jelas bahawa item A (Tempoh Respons) memberi kesan secara langsung dalam purata pencapaian keseluruhan tersebut. Item A tersebut dikira secara langsung dari sistem SPICT, di mana pengiraan waktu yang memenuhi tempoh respons (2 Jam) adalah tidak tepat kerana tempoh respon dalam sistem tersebut mengambil kira waktu selepas pejabat (5:00 p.m) . Justeru, penambahbaikan sistem SPICT akan dirancang.	Cadangan naiktaraf sistem SPICT.

CADANGAN PERUBAHAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS UNTUK PENGUKURAN TAHUN 2020

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2019	PENCAPAIAN 2019	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN PERUBAHAN UNTUK PENGUKURAN 2020
1.	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK \geq 3.0 ke program pengajian bachelors yang ditawarkan (Sasaran 80%)	-	-	-	-	Nota: Tambahan KPI Prasiswazah Baharu 2020
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 (Sasaran 85%)	-	-	-	-	Nota: Tambahan KPI Prasiswazah Baharu 2020

CADANGAN PERUBAHAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS UNTUK PENGUKURAN TAHUN 2020

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2019	PENCAPAIAN 2019	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN PERUBAHAN UNTUK PENGUKURAN 2020
3.	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%	25.27%	-	-	Cadangan digugurkan dan diganti dengan petunjuk prestasi baharu untuk tahun 2020.
4.	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%	72.00%	<p>1. Kelewatan serahan laporan audit program oleh Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit melebihi 1 program pengajian.</p> <p>2. Petunjuk prestasi sedia ada tidak merangkumi kes audit melibatkan Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit melebihi 1 program. Pelaksanaan pindaan/penambahbaikan proses audit ini telah mula dilaksanakan bermula akhir tahun 2018.</p>	Dicadangkan perubahan/penambahbaikan pada petunjuk prestasi sedia ada dengan membuat pecahan prestasi mengikut kes.	Proses pertimbangan permohonan akreditasi program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian dilaksanakan dalam tempoh berikut : a) Dua (2) bulan daripada 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%)

CADANGAN PERUBAHAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS UNTUK PENGUKURAN TAHUN 2020

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2019	PENCAPAIAN 2019	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN PERUBAHAN UNTUK PENGUKURAN 2020
5.	Pembangunan Pelajar	Meningkatkan kebolehpasaran graduan	Peratusan graduan bekerja (termasuk yang melanjutkan pengajian) berdasarkan kelayakan dalam bidang pengajian dalam tempoh 6 bulan bergraduasi	85%	86.35%	-	-	Sasaran diubah kepada 86%
6.	Pelaksanaan Perkhidmatan Sesi Kaunseling	Meningkatkan Keberkesanan Perkhidmatan Kaunseling Individu	Peratusan penilaian klien mencapai min 3.75 ke atas	80%	100.00%	-	-	Peratusan penilaian klien mencapai min 4.5 ke atas (Sasaran 80%)
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%	70.95%	-	-	Sasaran diubah kepada 40%

CADANGAN PERUBAHAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS UNTUK PENGUKURAN TAHUN 2020

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2019	PENCAPAIAN 2019	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN PERUBAHAN UNTUK PENGUKURAN 2020
8.	Pemprosesan Bahan Perpustakaan	Meningkatkan Keberkesanan Program Literasi Maklumat	Peratusan Pelajar Mencapai Markah \geq 80% Dalam Ujian Pasca Program Literasi Maklumat (Sasaran 75%)	-	-	-	-	Nota: Penggantian kepada KPI sediaada PSAS untuk pengukuran tahun 2020
9.	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 (Sasaran 80%)	-	-	-	-	Nota: Penggantian kepada KPI sediaada PSAS untuk pengukuran tahun 2020
10.	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	15 Bil.	39 Bil.	-	-	Sasaran diubah kepada 20 bil
			Mengeluarkan anak benih tanaman	13000 Bil.	16692 Bil.	-	-	Sasaran diubah kepada 15000 bil
11.	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)	Menerima 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta	30 Bil.	14 Bil.	-	-	Cadangan petunjuk prestasi ini digugurkan. Pengukuran prestasi berkaitan tempahan perkhidmatan kebudayaan diukur berdasarkan skala likert tahap kepuasan pelanggan.
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan setahun	4.5 Skor	4.8 Skor	-	-	Peratusan penilaian pelanggan mendapat skor min 4.5 daripada 5.0 bagi tempahan perkhidmatan kebudayaan (Sasaran 4.5 Skor)

CADANGAN PERUBAHAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS UNTUK PENGUKURAN TAHUN 2020

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2019	PENCAPAIAN 2019	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN PERUBAHAN UNTUK PENGUKURAN 2020
12.	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 pemantapan kompetensi mencapai tahap yang memuaskan	100%	100%	-	-	Peratusan Imam/Bilal yang mematuhi jadual tugas dengan sempurna (sasaran 100%)
13.	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%	77.22%	-	-	Sasaran diubah kepada 70%
14.	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%	78.70%	-	-	Sasaran diubah kepada 70%

CADANGAN PERUBAHAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS UNTUK PENGUKURAN TAHUN 2020

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2019	PENCAPAIAN 2019	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN PERUBAHAN UNTUK PENGUKURAN 2020
15.	Perkhidmatan ICT	Memastikan perkhidmatan baikpulih ICT menepati tempoh respons, tempoh baikpulih dan memenuhi kepuasan pelanggan yang ditetapkan	Kekal	Kekal	-	-	-	Perubahan Objektif kualiti- Memastikan perkhidmatan baikpulih ICT menepati (1) tempoh baikpulih dan (2) memenuhi kepuasan pelanggan yang ditetapkan
16.	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penginapan dan Aktiviti Pelajar	Menyediakan kemudahan dan persekitaran penginapan pelajar yang kondusif serta peralatan aktiviti pelajar yang bersesuaian	Indeks keselesaan dan petunjuk prestasi pada purata 4.0 (skala likert 5)	86%	86.34%	-	-	Sasaran diubah kepada 87%
17.	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%	-	-	Sasaran diubah kepada 98%
			Peratusan pensyarah/pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Siswazah	95%	99.60%	-	-	Sasaran diubah kepada 98%

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

LAMPIRAN AGENDA 6 (alili)

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

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2019	Pencapaian Pengal Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)				Penetapan Penunjuk dan Sasaran Baharu Tahun 2020				
					Pencapaian	Catatan	Tidak Mencapai Sasaran			Cadangan Tarikh Tindakan			
							Punca	Tindakan Pembedulan					
1	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK ≥ 3.5	30%	28.88%	Kekurangan calon aliran sains lepasan STPM/setaraf pada sesi kemasukan 2019/2020. Kebanyakan calon sains yang mempunyai CGPA yang tinggi lebih memilih untuk mengikuti program kompetitif seperti doktor perubatan, farmasi, perigian, kejuruteraan, yang mana kebanyakan program tersebut tidak ditawarkan oleh UPM.	Meningkatkan promosi agar pelajar yang cemerlang dengan PNGK ≥ 3.5 memilih UPM sebagai pilihan pertama	Bermula Oktober 2019	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal				
			Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bacekor yang ditawarkan	55%	51.19%					Pada sesi 2019/2020, UPM mengambil lebih ramai calon melalui laluan khas iaitu B40, atlet sukan dan orang asli yang mana meru/CGPA mereka kebanyakannya di bawah PNGK 3.50	Skop definisi operasi dimurnikan semula iaitu tidak termasuk pelajar B40, T20, pelajar antarabangsa dan pelajar Sekolah Sukan	Bermula September 2020	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
			Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK ≥ 3.0	65%	64.20%					Kekurangan calon aliran sains lepasan STPM/setaraf pada sesi kemasukan 2019/2020. Kebanyakan calon sains yang mempunyai CGPA yang tinggi lebih memilih untuk mengikuti program kompetitif seperti doktor perubatan, farmasi, perigian, kejuruteraan, yang mana kebanyakan program tersebut tidak ditawarkan di UPM	Meningkatkan promosi agar pelajar yang cemerlang dengan PNGK ≥3.00 memilih UPM sebagai pilihan pertama	Bermula Oktober 2019	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
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%	95.00%	Jumlah permohonan: 5931 Dalam tempoh 60 hari : 5664 (95%) Melebihi tempoh 60 hari : 267 (5%)	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal			
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%	88.37%	Jumlah: 16,820 dari 19,033 orang pelajar	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal			
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%	76.10%	Jumlah: 786 dari 1033 orang pelajar	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal			
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%	89.00%	--	Kekurangan dana peruntukan GRF	Wujud tabung khas Minit JKTK 7/2 (2019) pada 23/5/2019	26/08/2019	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal			
6	Penilaian Kemajuan bagi Pelajar Secara Penyelidikan	Penilaian taporan 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%	85.77%	Pencapaian: 85.77% Jumlah pelajar: 10,371 Bilangan isi: 8895 Pencapaian: 85.77% Semester Kedua Jumlah pelajar: 5109 Bilangan isi: 4446 Semester Pertama Jumlah pelajar: 4449 Bilangan isi: 5262	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal			
7	Pengekalan Akreditasi Makmal	Memastikan makmal/ penyelidikan/ perkhidmatan profesional memenuhi piawain yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ISO 15189)	15 Bil.	15 Bil.	Mencapai sasaran tahun 2019 yang ditetapkan	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal			

(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				Penetapan Penunjuk dan Sasaran Baharu Tahun 2020
					Peggal Kedua Tahun Penilaian (Januari- Disember)				
					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	Peraturan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan	90%	100.00%	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
2	Perolehan	Boyang penilaian prestasi pembekal secara online	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 60% dan ke bawah (kurang memuaskan)	10%	0.52%	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
3	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peraturan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik	100%	100.00%	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
4	Penyelenggaraan Infrastruktur	Memastikan bekalan air, elektrik, dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peratusan gangguan dipulihkan dalam masa 24 jam	92%	96.00%	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
5	Mengambil Modal Insan Terbaik	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripada graduan 100 universiti terbaik dunia	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripada graduan 100 universiti terbaik dunia/mengikut bidang kepakaran	20%	35.27%	--	--	--	Cadangan dipurkan dan diganti dengan petunjuk prestasi baharu untuk tahun 2020.
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%	98.60%	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
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%	72.00%	--	Dicadangkan perubahan/penambahbaikan pada petunjuk prestasi sedia ada dengan membuat pecahan prestasi mengikut kes.	20/02/2020	Proses pertimbangan permohonan akreditasi program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian dilaksanakan dalam tempoh berikut : a) Dua (2) bulan daripada 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. Sasaran 1.00%
			Pemakluman kelulusan akreditasi program kepada fakulti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian	100%	100.00%	Mencapai Sasaran	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
			Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	100%	100.00%	Mencapai sasaran.	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal

(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMINI), PEJABAT TIBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT PENDAFTAR, PEJABAT BURSAR, PERPUSTAKAAN SULTAN ABDUL SAMAD, BAHAGIAN KESELAMATAN UNIVERSITI, TAMAN PERTANIAN UNIVERSITI, PUSAT KESEHATAN 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 VETERINARI, PENERBIT UPM, PEJABAT PENASIHAT UNDANG-UNDANG

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2019	Pencapaian				Penetapan Penunjuk dan Sasaran Baharu Tahun 2020		
					Pencapaian		Tidak Mencapai Sasaran				
					Pencapaian	Catatan	Punca	Tindakan Pembetulan			
1	Pemantauan Laporan Pelan strategi UPM	Menyediakan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM mengikut tempoh	Peraturan laporan pencapaian suku tahun KPI UPM disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh penerimaan maklumat mengikut takwim yang disediakan	100%	100.00%					Petunjuk prestasi dan sasaran kekal	
2	Pengauditan	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peraturan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	90%	86.00%		Tambahan tugas dan penguguran tugas belum diluluskan oleh Mesyuarat JKA kerana tiada mesyuarat diadakan daripada Bulan Ogos 2019 hingga 31 Disember 2019.	Pemantauan berkala dan berterusan setiap 2 minggu ke atas status pelaksanaan tugas oleh KAD.	31-12-2020	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal	
3	Pembangunan Pelajar	Meningkatkan bolehpasaran graduan	Peraturan graduan bekerja (termasuk yang melanjutkan pengajian) berdasarkan kelayakan dalam bidang pengajian dalam tempoh 6 bulan bergraduasi	85%	86.33%		data melabarkan 6191 responden daripada 6745 yang bergraduasi			Petunjuk prestasi kekal, Sasaran diginda kepada 80%	
4	Pelaksanaan Perkhidmatan Sesi Kaunseling	Meningkatkan Keberkesanan Perkhidmatan Kaunseling Individu	Peraturan penilaian klien mencapai min 3.75 ke atas	80%	100.00%		capai sasaran 100% Peraturan penilaian klien mencapai 3.75 ke atas			Peraturan 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%	96.64%					Petunjuk prestasi dan sasaran kekal	
6	Jaringan Kerjasama Industri	Meningkatkan bilangan kerjasama strategik UPM-Industri	Peraturan pencapaian jaringan kerjasama industri baharu daripada keseluruhan jaringan industri pada tahun semasa	5%	73.96%		73.96% (Jumlah pencapaian bilangan industri baharu Jan-Dis 2019 berdasarkan tarikh jaman KPI BIMA sistem bertakrif 31 Disember 2019 Jumlah Jaringan: 7252 Industri Baharu: 5364			Petunjuk prestasi dan sasaran kekal	
7	Jaringan Kerjasama Komuniti	Menembusi sekurang-kurangnya 50 daerah daripada 148 daerah setiap tahun	Peraturan pencapaian projek komuniti berdasarkan daerah dari keseluruhan daerah (Seluruh Malaysia) pada tahun semasa	35%	70.95%		Capai 105 Daerah daripada 148 Daerah			Petunjuk prestasi kekal, Sasaran diginda kepada 40%	
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	Peraturan keputusan kenaikan pangkat yang dimaklumkan	100%	100.00%		Mencapai sasaran			Petunjuk prestasi dan sasaran kekal	
9	Persaraan	Memastikan pesara mendapat GCR dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh persaraan	Peraturan pesara mendapat GCR	100%	100.00%		Mencapai sasaran			Petunjuk prestasi dan sasaran kekal	
10	Penjanaan Pendapatan	Memperoleh pendapatan daripada pelaburan	Jumlah pendapatan yang diperolehi	RM 26000000	RM 30916298		Mencapai sasaran yang ditetapkan.			Petunjuk prestasi dan sasaran kekal	
		Mendapatkan peruntukan belanja mengurus	Jumlah pendapatan yang diperolehi	RM 309000000	RM 306648400		Mencapai sasaran yang ditetapkan.			Petunjuk prestasi dan sasaran kekal	
11	Pembayaran	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	100%	100.00%		Mencapai sasaran yang ditetapkan. Sebanyak 67,786 bil dan tuntutan ibayar dalam tempoh yang ditetapkan dengan jumlah keseluruhan RM427,391,317.			Petunjuk prestasi dan sasaran kekal	
			Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 7 hari	70%	100.00%		Mencapai sasaran yang ditetapkan.			Petunjuk prestasi dan sasaran kekal	
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%	95.00%		Mencapai sasaran yang ditetapkan. Pencapaian mengikut proses utama adalah sebagaimana berikut : Pengurusan Belanjawan Universiti 100.00% Pengurusan Perolehan Universiti 83.40% Pengurusan Pembayaran Universiti 90.85% Pengurusan Penjanaan 90.40% Pengurusan Hasil 98.50% Pengurusan Aset Universiti 98.93% Pengurusan Perakaunan Universiti 100.00% JUMLAH 94.58%			Petunjuk prestasi dan sasaran kekal	
13	Indeks Akuntabiliti	Mendapat skor sekurang-kurangnya 4 bintang di dalam Audit Pengurusan Kewangan (IA)	Pencapaian di dalam Laporan Audit Pengurusan Kewangan (IA) oleh pihak Audit Negara	5 Bil.	5 Bil.		BERDASARAN JA TAHUN 2016			Petunjuk prestasi dan sasaran kekal	
14	Kawalan Kos	Mengoptimalkan sumber kewangan kepada aktiviti yang lebih strategik	Jumlah penjimatan mengikut aktiviti kawalan kos	RM 2000000	RM 6241397		Mencapai sasaran yang ditetapkan iaitu : 1. E tiket : RM219,635.60 2. Upahan staf kontrak : RM45.5 juta 3. Kluster pembersihan : RM993,383.34			Petunjuk prestasi dan sasaran kekal	
15	Pengujaan Kandungan Digital JSCAC Pemprosesan Bahan Perpustakaan	Menaambak kandungan digital dalam UPMiM	Bilangan pertambahan rekod UPMiM	6800 Bil.	8591 Bil.		Mencapai sasaran yang ditetapkan.			Peraturan Pelajar Mencapai Markah >= 80% Dalam Ujian Pasca Program Literasi Maklumat (Sasaran 75%)	
		Pemprosesan Bahan Perpustakaan	Memproses bahan monograf / tesis / laporan projek / media yang diterima mengikut tempoh	Peratus pertambahan rekod AGRIS	9%	9.26%		Mencapai sasaran yang ditetapkan.			Peraturan bahan monograf/tesis/laporan projek/media diproses dalam tempoh 3 bulan selepas penerimaan (Sasaran 80%)
16	Kawalan Keselamatan Harta Benda Universiti dan Keselamatan Warga Kampus	Mengawal keselamatan harta benda Universiti dan keselamatan warga kampus	Bilangan kes kemalangan jalaraya di dalam kawasan kampus - 5 kes sebulan	5 Bil.	2 Bil.		Mencapai sasaran, purata 2 kes sebulan			Petunjuk prestasi dan sasaran kekal	
			Bilangan kes jenayah di dalam kampus - 20 kes sebulan	20 Bil.	3 Bil.		Mencapai sasaran, purata 3 kes sebulan.			Petunjuk prestasi dan sasaran kekal	
17	Menyedia dan Memantapkan Prasarana Sokongan Pengajaran dan Penyelidikan serta Penjanaan Pendapatan	Menambahkkan prasarana termasuk haiwan ternakan, tanaman dan akuakultur bagi tujuan memantapkan sokongan pengajaran dan penyelidikan serta penjanaan pendapatan Taman Pertanian Universiti	Mengkalakan persijilan dari agensi luar bertauliah	2 Bil.	3 Bil.		MyGAP Ternakan, MyGAP Akuakultur dan, Skim Penghasilan Bahan Tanaman (SPBT)				Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
			Mendapatkan kelahiran ternakan	15 Bil.	39 Bil.		Melebihi sasaran (Tercapai)				Petunjuk prestasi kekal, Sasaran diginda kepada 20 bil
			Mengeluarkan anak benih tanaman	13000 Bil.	16692 Bil.		Melebihi sasaran (tercapai)				Petunjuk prestasi kekal, Sasaran diginda kepada 15000 bil

18	Konsultasi Perubahan	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selawat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peraturan pelanggan mendapat rawatan	85%	89.00%	Mencapai sasaran yang ditetapkan. Sebanyak 116,603 kali keberagaman kedatangan pelanggan mendapat rawatan kurang dari 30 minit dari jumlah keseluruhan keberagaman kehadiran iaitu 130,589 kali.	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
19	Konsultasi Pergiin	Rawatan pergiin dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit	Peraturan rawatan pergiin	90%	75.30%	--	Terdapat masalah sistem panggilan pada sistem e-Klinik menyebabkan waktu rawatan sebenar tidak dapat dicatatkan.	Laporan masalah kepada pihak IDEC telah dibuat melalui SPICIT dan masih dalam proses penyelesaian.	15/11/2019	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
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 RMS00,000.00 setahun ke Akaun Tabung Amanah PKKSAAS	90%	100.00%	Jumlah kutipan tahun 2019 yang diperoleh adalah sebanyak RM 568,551.00	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 500 responden pelbagai kategori	4.5 Bil.	4.8 Bil.	PKKSAAS mendapat skala likert 4.6 dan mencapai sasaran tahun 2019	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
			Menerima tempahan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu 90 penggunaan bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan setahun	90 Bil.	102 Bil.	PKKSAAS telah mencapai sasaran dan melebihi 90 penggunaan prasarana setahun iaitu sebanyak 102 penggunaan bermula Januari hingga Disember 2019	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
			Menerima 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta	30 Bil.	14 Bil.	--	Kurang tempahan daripada pihak swasta dan kerajaan mengakibatkan pembatalan hiburan berbentuk persembahan.	Objektif Kualiti ini akan dipinda bagi lebih relevan dan memenuhi objektif sebenar	20/02/2020	Cadangan petunjuk prestasi ini digugurkan. Pengukuran prestasi berkaitan tempahan perkhidmatan kebudayaan diukur berdasarkan skala likert tahap keupuasan pelanggan.
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan setahun	4.5 Bil.	4.8 Bil.	Telah mencapai skala likert 4.8 daripada sasaran 4.5.	--	--	--	Peraturan penilaian pelanggan mendapat skor min 4.5 daripada 5.0 bagi tempahan perkhidmatan kebudayaan (Sasaran 4.5)
21	Proses Pengendalian Solat Fardhu Berjemaah dan Solat Jumat	Menjamin solat fardhu 5 waktu berjemaah dan solat jumaat dilaksanakan dengan sempurna	Peraturan himid dan Bilal yang menghadii kursus dan latihan pematapan kompetensi mencapai tahap yang memuaskan	100%	100.00%	Sasaran bagi petunjuk prestasi tercapai bagi tahun 2019.	--	--	--	Peraturan himid/Bilal yang mematuhi jadual tugas dengan sempurna (sasaran 100%)
22	Pengurusan Jenazah	Menjamin pengendalian pengurusan jenazah dilaksanakan dengan sempurna	Mencapai tahap keupuasan perkhidmatan pada skala 4 (skala likert 5) bagi pengurusan jenazah	100%	100.00%	Sasaran bagi petunjuk prestasi tercapai bagi tahun 2019.	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
23	Pelaksanaan, Penyelenggaraan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Pembelajaran	Menyediakan perkhidmatan PutrBLAST kepada pelajar, penyarah dan pentadbir sistem	Jumlah kursus aktif di Pusat Tanggungjawab (PTJ) mempunyai minimum 13 Item Pembelajaran Teradun atau Blended Learning (BL) pada akhir semester	60%	77.22%	Mencapai sasaran	--	--	--	Petunjuk prestasi kekal, Sasaran dipinda kepada 70%
24	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran	Mengukur tahap keupuasan 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%	78.70%	Mencapai sasaran	--	--	--	Petunjuk prestasi kekal, Sasaran dipinda kepada 70%
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 6272 penyelenggaraan telah dilaksanakan mengikut tempoh yang dipersetujui	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
26	Perkhidmatan ICT	Memastikan perkhidmatan baikpulih ICT memenuhi tempoh respons (1) tempoh baikpulih dan (2) memenuhi keupuasan 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%	90.00%	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 telah berjaya dilaksanakan.	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
			Tempoh pemulihan masalah sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar - 2 hari bagi sistem aplikasi dan pangkalan data, 28 hari untuk peralatan ICT	90%	78.62%	--	Perkhidmatan Baik Pulih merangkumi 3 item iaitu: Item Elemen % Pencapaian A Tempoh Respons 55.22 B Tempoh Baik Pulih 91.04 C Keupuasan Pelanggan 89.60 Pengiraan Purata Pencapaian : (A + B + C)/3 = 78.62% Justeru jelas bahawa Item A (Tempoh Respons) memberi kesan secara langsung dalam purata pencapaian keseluruhan tersebut. Item A tersebut dikira secara langsung dari sistem SPICIT, di mana pengiraan waktu yang memenuhi tempoh respons (2 Jam) adalah tidak tepat kerana tempoh respon dalam sistem tersebut mengambil kira waktu selepas pejabat (5:00 p.m.) . Justeru, penambahbaikan sistem SPICIT akan dirancang.	Cadangan naklartaf sistem SPICIT.	17/02/2020	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
			Mencapai tahap minima 3 pada skala likert dalam penilaian keupuasan pelanggan	90%	96.96%	Sebanyak 5985 daripada 6050 telah membuat penilaian dengan memberi minima 3 pada skala likert dalam penilaian keupuasan pelanggan.	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
27	Pembangunan ICT	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peraturan pemohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	85%	92.00%	Sebanyak 11 daripada 12 projek pembangunan ICT berjaya dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
28	Perkhidmatan Rawatan Haiwan	Memperingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peraturan responden pada tahap keupuasan skala 4 (skala likert 5)	80%	82.40%	Mencapai sasaran.	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
29	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penghantaran dan Aktiviti Pelajar	Menyediakan kemudahan dan persekitaran penghantaran pelajar yang kondusif serta peralatan aktiviti pelajar yang bersesuaian	Indeks kelesaan dan petunjuk prestasi pada purata 4.0 (skala likert 5)	86%	86.34%	Mencapai sasaran yang telah ditetapkan	--	--	--	Petunjuk prestasi kekal, Sasaran dipinda kepada 87%
30	Pengendalian Aduan Kerosakan Kecil Penghantaran 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%	85.11%	Mencapai sasaran yang telah ditetapkan	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
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%	91.00%	Proses pengurusan penerbitan buku dapat disiapkan dalam tempoh yang ditetapkan. Sasaran yang ditetapkan telah dicapai	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
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 Pendaftaran	Masa yang diambil untuk tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan staf	100%	100.00%	PIU telah mengeluarkan 13 notis tuntutan terhadap penama dalam tempoh 7 hari bekerja setelah menerima dokumen yang lengkap daripada Pejabat Pendaftaran	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal
			Mencapai tahap bayaran RM400,000.00	100%	100.00%	Mencapai sasaran yang ditetapkan. Kutipan keseluruhan bagi kes pelanggaran kontrak perkhidmatan staf bagi tahun 2019 ialah RM1,514,682.00	--	--	--	Petunjuk prestasi dan sasaran kekal

33	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) - Prasiwazah	95%	99.60%	Mencapai sasaran	--	--	--	Petunjuk prestasi kekal, Sasaran dipinda kepada 98%
			Peratusan pensyarah/pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Siswazah	95%	99.60%	Mencapai sasaran	--	--	--	Petunjuk prestasi kekal, Sasaran dipinda kepada 98%

RUMUSAN PENCAPAIAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2019:

Jumlah Petunjuk Prestasi : 65

Jumlah Petunjuk Prestasi Mencapai Sasaran : 56

Jumlah Petunjuk Prestasi Tidak Mencapai Sasaran : 9

Jumlah Petunjuk Prestasi Tidak Diukur : 0