

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

#### PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN – JUN 2018:

Jumlah keseluruhan =  
49 Proses (melibatkan 66 petunjuk prestasi yang mempunyai sasaran pencapaian)

Pelan Fungsian dan Aras Jan. - Jun 2018 yang tidak mencapai sasaran diambil tindakan kawalan @penambahbaikan agar objektif akan dicapai pada hujung tahun

Pencapaian Objektif Kualiti	Jumlah
▪ Mencapai sasaran	▪ 40
▪ Tidak mencapai sasaran	▪ 11
▪ Maklumat belum dapat diukur	▪ 8
▪ Maklumat tidak lengkap	▪ 7

Perincian sebagaimana lampiran 4.1 (a)(ii)

## LAPORAN PENCAPAIAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2018 (BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2018)

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

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2018	Pencapaian (Tandakan ( / ) pada Petak Yang Berkenaan) & Nyatakan Data Pencapaian			Catatan (sekiranya ada)	**Ruangan Ini Perlu Dili Sekiranya Tidak Mencapai Sasaran		
					Capai	Tidak Capai	Belum Dapat Diukur		Justifikasi	Tindakan Kawalan Ketakakuran	Cadangan Tarikh Tindakan
1	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK $\geq$ 3.0	65%	-	-	/	Pencapaian hanya akan dapat diukur selepas pelajar baharu mendaftar pada bulan September	-	-	-
			Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bachelor yang ditawarkan	60%	-	-	/	Pencapaian hanya akan dapat diukur selepas pelajar baharu mendaftar pada bulan September	-	-	-
			Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK $\geq$ 3.5	35%	-	-	/	Pencapaian hanya akan dapat diukur selepas pelajar baharu mendaftar pada bulan September	-	-	-
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%	94.00%	-	-	Jumlah keseluruhan permohonan: 2112 dalam tempoh: 1992 melebihi tempoh: 120	-	-	-
3	Pendaftaran Pelajar	Pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula	Peratusan pelajar mendaftar	80%	81.56%	-	-	Jumlah keseluruhan: 8673 516-pelajar di denda 8157-mendatar dim tempoh 2 minggu	-	-	-
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	73%	80.90%	-	-	Bil tercapai - 446 Jumlah keseluruhan - 551 446/551*100 = 80.9%	-	-	-
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%	-	98.83%	-	Jumlah keseluruhan penerima GRF/GRF: 679 dan GKA:38, 8 orang daripadanya iaitu penerima GRF belum menerima surat tawaran kerana pindaan kandungan perjanjian masih menunggu pengesahan dan semakan oleh pihak PPUU. Terdapat keketiruan arahan dan kelulusan PTJ yang perlu mengemukakan surat tawaran GRF inl. Pihak PPUU menasihati supaya surat tawaran biasiswa hendaklah diandatangani oleh pihak Bursar. Walau bagaimanapun, pihak Bursar enggan menandatangani surat berkenaan kerana proses pemilihan dan urusan penawaran ini di bawah SPS.	Perbincangan antara Bursar dan SPS serta PPUU akan diadakan pada 9 Julai 2018	-	-
6	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%	99.58%	-	-	-	-	-	-
			Peratusan pensyarah/pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Siswazah	95%	98.90%	-	-	(n=528) kursus siswazah mencapai skor 3.50 - 5.00 bagi penilaian pengajaran sem jan hingga jun sem 2 2017/2018. Jumlah kursus yang dinilai ialah 534.	-	-	-
7	Penilaian Kemajuan bagi Pelajar Secara Penyelidikan	Penilaian laporan kemajuan pelajar secara penyelidikan dibuat melalui online dan dinilai oleh Jawatankuasa Penyelidikan dalam tempoh yang telah ditetapkan	Peratusan laporan kemajuan pelajar secara penyelidikan dibuat secara online dalam tempoh dan dinilai oleh Jawatankuasa Penyelidikan pada setiap semester	80%	82.66%	-	-	seramai 4632 orang pelajar telah mengisi GS-11 dan telah dinilai oleh JK Penyelidikan pelajar daripada jumlah keseluruhan 5032 orang pelajar secara penyelidikan.	-	-	-
8	Pengkelan Akreditasi Makmal	Memastikan makmal/ penyelidikan/ perkhidmatan profesional memenuhi piawean yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ISO 15189)	16 BL	-	15 BL	-	UPM sedang dalam proses beralih kepada standard baharu dan dijangka peralihan akan selesai pada 31 Disember 2018. Sehubungan itu, semua permohonan baharu akreditasi ditangguhkan sehingga selesai peralihan kepada standard baharu. (keputusan mesyuarat JK Akreditasi Makmal 11 April 2018)	Pemantauan peralihan kepada standard baharu berdasarkan carta peralihan UPM untuk peralihan kepada standard baharu.	-	-

## (B) PROSES SOKONGAN : PENGURUSAN PELANGGAN, KEWANGAN, LATIHAN, PERALATAN, KEMUDAHAN INFRASTRUKTUR DAN KENDERAAN, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN, PENGURUSAN KESELAMATAN MAKMAL

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2018	Pencapaian (Tandakan ( / ) pada Petak Yang Berkenaan) & Nyatakan Data Pencapaian			Catatan (sekiranya ada)	**Ruangan Ini Perlu Dili Sekiranya Tidak Mencapai Sasaran		
					Capai	Tidak Capai	Belum Dapat Diukur		Justifikasi	Tindakan Kawalan Ketakakuran	Cadangan Tarikh Tindakan
1	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas	Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan - 21 hari sekiranya melibatkan PTJ UPM dan 6 bulan hingga setahun sekiranya melibatkan pihak ketiga	Peratusan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan	90%	-	78.57%	-	Aduan diselesaikan melebihi tempoh yang ditetapkan dan masih belum dijawab	Memberi peringatan berkala	12/31/2018	
2	Perolehan	Borang penilaian prestasi pembekal secara online	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 50% dan ke bawah (kurang memuaskan)	10%	0.38%	-	-	Pindaan pada markah pencapaian iaitu daripada 50% dinaikkan kepada 60% (menggunakan skala penarafan yang sama sebagaimana Sistem Penilaian Prestasi Pembekal) bermula April-Juni 2018. Mencapai sasaran yang ditetapkan	-	-	
3	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik	100%	-	53.51%	-	-	-	-	
4	Penyelenggaraan Infrastruktur	Memastikan bekalan air, elektrik, dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peratusan gangguan dipulihkan dalam masa 24 jam	90%	-	-	-	-	-	-	

5	Mengambil Modal Insan Terbaik	Melanik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia	Melanik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia/mengikut bidang	20%	-	14.00%	-	-	-	-	-
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%	50.80%	-	-	Pencapaian bagi setengah tahun melebihi 50% daripada nilai peratusan yang disasarkan. Maka semua pelaksanaan program berjalan/dilaksanakan mengikut perancangan/jadual yang ditetapkan (on-track)	-	-	12/31/2018
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%	100%	-	-	-	-	-	-
			Pemakluman kelulusan akreditasi program kepada fakulti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian	100%	100%	-	-	-	-	-	-
			Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	100%	100%	-	-	-	-	-	-

**(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT 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, PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK, PUSAT PEMBANGUNAN MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI, KOLEJ KEDIAMAN VETERINAR, PENERBIT UPM**

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2018	Pencapaian (Tandakan (✓) pada Petak Yang Berkenaan) & Nyatakan Data Pencapaian							
					Pencapaian			Catatan (sekiranya ada)	**Ruangan Ini Perlu Disisi Sekiranya Tidak Mencapai Sasaran			
					Capai	Tidak Capai	Belum Dapat Diukur		Justifikasi	Tindakan Kawalan Ketakakuran	Cadangan Tarikh Tindakan	
1	Pemantauan Laporan Pelan strategi UPM	Menyediakan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM mengikut tempoh	Peratusan laporan pencapaian suku tahun KPI UPM disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh tempoh pengemaskinian data dalam	100%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-
2	Pengauditan	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang dituluskan	Peratusan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	90%	-	43.00%	-	-	Semua pegawai Audit Dalam terlibat dengan Audit Indeks Akkauntabiliti.	Pemantauan dan penyelesaian semula kerja dipantau.	12/31/2018	-
3	Pembangunan Pelajar	Meningkatkan kebolehsasaran graduan	Peratusan graduan bekerja (termasuk yang melanjutkan pengajian) berdasarkan kelayakan dalam bidang pengajian dalam tempoh 6 bulan bergraduasi	85%	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Pelaksanaan Perkhidmatan Sesi Kaunseling	Meningkatkan keberkesanan perkhidmatan kaunseling individu	Peratusan Penilaian klien mencapai min 3.75 ke atas	80%	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Pelaksanaan Permohonan Baruan Zakat oleh Pelajar	Memaklumkan keputusan permohonan baruan zakat kepada pelajar	Memaklumkan keputusan permohonan baruan zakat pelajar atas talian dalam tempoh 21 hari bekerja selepas tarikh sah permohonan	95%	95.86%	-	-	-	-	-	-	-
6	Jaringan Kerjasama Industri	Meningkatkan bilangan kerjasama strategik UPM-Industri	Peratusan pencapaian jaringan kerjasama industri baharu daripada keseluruhan jaringan industri pada tahun semasa	5%	61.22%	-	-	61.22% : Jumlah pencapaian bilangan industri baharu Januari - Jun 2018 adalah: Jumlah jaringan: 1,367 Industri baharu: 837	-	-	-	-
7	Jaringan Kerjasama Komuniti	Menembusi sekurang-kurangnya 42 daerah daripada 146 daerah setiap tahun	Peratusan pencapaian projek komuniti berdasarkan daerah dari keseluruhan daerah (Seluruh Malaysia) pada tahun	30%	44.20%	-	-	44.2% : 65 daerah telah dicapai sehingga Jun 2018.	-	-	-	-
8	Kenakan Pangkat	Keputusan kenaikan pangkat staf dimaklumkan kepada pemohon selewat-lewatnya 10 hari bekerja selepas Mint Mesyuarat Pihak Berkuasa Melantik diterima atau arahan Pihak Berkuasa Melantik	Peratusan keputusan yang dimaklumkan	100%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-
9	Cuti Belajar	Pengisian kuota biasiswa yang diperuntukkan oleh KPM	Peratusan pengisian kuota	100%	-	-	-	Cadangan digugurkan. Objektif kualiti ini tidak relevan kerana perkara ini adalah faktor luar kawalan di mana pengisian kuota biasiswa adalah tertakluk kepada kelulusan KPM	-	-	-	-
10	Persaraan	Memastikan pesara mendapat GCR pada gaji terakhir sebelum bersara mengikut jadual pembayaran gaji yang ditetapkan oleh kerajaan	Peratusan pesara mendapat GCR	100%	100.00%	-	-	-	-	-	-	-
11	Penjanaan Pendapatan	Menyediakan pendapatan daripada pelaburan	Jumlah pendapatan yang diperolehi	RM 26000000	RM14,191,329.73	-	-	Mencapai sasaran yang ditetapkan	-	-	-	-
			Jumlah pendapatan yang diperolehi	RM 309000000	RM417,906,100	-	-	Mencapai sasaran yang ditetapkan	-	-	-	-
12	Pembayaran	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	100%	100%	-	-	Mencapai sasaran yang ditetapkan	-	-	-	-
			Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 7 hari	70%	70.00%	-	-	Mencapai sasaran yang ditetapkan	-	-	-	-
13	Belanjawan, Perolehan, Pembayaran, Pengurusan Asef Perakuman, Pengurusan Hasil dan Penjanaan	Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama	Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama	80%	93.15%	-	-	Mencapai sasaran yang ditetapkan	-	-	-	-
14	Indeks Akkauntabiliti	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)	-	-	Mencapai sasaran yang ditetapkan	-	-	-	-
15	Kawalan Kos	Mengoptimalkan sumber kewangan kepada aktiviti yang lebih strategik	Jumlah penjimatan mengikut aktiviti kawalan kos	RM 2000000	RM2,378,697.35	-	-	Mencapai sasaran yang ditetapkan	-	-	-	-
16	Pengujaan Kandungan Digital FSAS	Menambah kandungan digital dalam UPMIR	Bilangan pertambahan rekod UPMIR	6700 Bil.	-	4387 Bil.	-	Penginputan rekod dibuat secara berperingkat pada setiap bulan. Mencapai sasaran yang ditetapkan untuk Januari hingga Jun 2018. Peratus pencapaian adalah 65.48% (4,387 rekod) untuk setengah tahun pertama.	Menambah bilangan rekod UPM IR sekurang-kurangnya 559 rekod pada setiap bulan	-	-	-
			Peratus pertambahan rekod AGRIS	8%	-	4.53%	-	Penginputan rekod dibuat secara berperingkat pada setiap bulan. Mencapai sasaran yang ditetapkan untuk Januari hingga Jun 2018. Peratus pencapaian adalah 56.63% (625 rekod) untuk setengah tahun pertama.	Menambah bilangan rekod pertanian Malaysia dalam pangkalan data AGRIS sekurang-kurangnya 92 rekod pada setiap bulan	-	-	-
17	Kawalan Keselamatan Harta Benda Universiti dan Keselamatan Warga Kampus	Mengawal keselamatan harta benda Universiti dan keselamatan warga kampus	Bilangan kes jenayah di dalam kampus - 25 kes sebulan	25 Bil.	3 Bil.	-	-	Pencapaian purata 3 kes sebulan	-	-	-	-
			Bilangan kes kemalangan jalanraya di dalam kawasan kampus - 5 kes sebulan	5 Bil.	1 Bil.	-	-	Pencapaian purata 1 kes sebulan	-	-	-	-
18	Menyedia dan Memantapkan Prasarana Sokongan Pengajaran dan Penyelidikan serta Penjanaan Pendapatan	Menambahbaik prasarana termasuk haiwan ternakan, tanaman dan akuakultur bagi tujuan memantapkan sokongan pengajaran dan penyelidikan serta penjanaan pendapatan Taman Pertanian Universiti	Mendapatkan kelahiran ternakan	15 Bil.	24 Bil. (kelahiran)	-	-	-	-	-	-	-
			Mengeluarkan anak benih tanaman	12600 Bil.	-	5171 Bil. (pokok)	-	-	Tidak tercapai kerana pengeluaran anak benih tanaman masih berjalan	-	-	-

			Mengekalkan persijilan dari agensi luar bertauliah	<b>2 Bil.</b>	<b>2 Bil.</b>			MyGAP Pencapaian Q1 & Q2 - Ternakan – tamat Sept 2018, - Akuakultur – Tamat 3 Nov 2018 Tanaman – tamat Mei 2017, dalam proses pembaharuan sijil dengan Jabatan Pertanian (Audit telah dijalankan –menunggu keputusan)  SP6T tamat, Mei 2017 dalam proses pembaharuan sijil dengan Jabatan Pertanian (Audit telah dijalankan –menunggu keputusan)			
--	--	--	--	---------------	---------------	--	--	--	--	--	--

19	Konsultasi Perubahan	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peratusan pelanggan mendapat rawatan	85%	89.60%	-	-	-	-	-	-		
20	Konsultasi Pergiin	Rawatan pergiin dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit	Peratusan rawatan pergiin	90%	97.20%	-	-	-	-	-	-		
21	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan	Kutipan akaun amarah melalui aktiviti pengurusan 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 Amarah PIKSSAAS	90%	-	??	-	-	-	Terdapat tempahan yang percuma diberikan mengantikan program anjuran Universiti, PTJ dan Pelajar			
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 500 responden pelbagai kategori	4.5 Bil.	??	-	-	-	-	-	-	-	
			Menerima tempahan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu 90 penggunaan bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan setahun	90 Bil.	??	-	-	-	-	-	-	-	-
			Menerima 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta	30 Bil.	-	-	/	-	-	-	-	Kebiasaan tempahan akan meningkat pada sukuan ketiga dan keempat	
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan setahun	4.5 Bil.	??	-	-	-	-	-	-	-	-
22	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 penempatan kompetensi mencapai tahap yang memuaskan	100%	-	20.45%	-	-	-	Sesi kursus dan latihan penempatan Imam/Bilal masih belum selesai. Sasaran 100% dijangka dapat dicapai pada penghujung tahun 2018.			
23	Pengurusan Jenazah	Menjamin pengendalian pengurusan jenazah dilaksanakan dengan sempurna	Mencapai tahap keupasan perkhidmatan pada skala 4 (skala likert 5) bagi pengurusan jenazah	100%	100.00%	-	-	-	-	Telah mencapai 100% pada skala 4 dan skala 5.	-		
24	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 tem Pembelajaran Teradun atau Blended Learning (BL) pada	40%	67.37%	-	-	-	-	Mencapai sasaran yang ditetapkan	-		
25	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran	Mengukur tahap keupasan pelajar hasil daripada kajian exit survey	Peratus pelajar mencatatkan penilaian > 6.00 (baik) dari skala 10 mata bagi kajian exit survey pelajar tahun akhir	60%	78.90%	-	-	-	-	Mencapai sasaran yang ditetapkan	-		
26	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	Melaksanakan penyelenggaraan ICT mengikut jadual yang telah ditetapkan berdasarkan butiran aset PTJ	90%	100.00%	-	-	-	-	Sebanyak 2075 penyelenggaraan telah dilaksanakan mengikut jadual.	-		
27	Bak Pulih ICT	Sistem ICT berfungsi secara berterusan, boleh dipercayai dan efektif	Tempoh pemuliharaan adalah seperti berikut: Masalah Sistem ICT diperbaiki secara dalaman- 2 jam bagi Sistem Rangkaian, 5 jam bagi Sistem Utama Universiti, 2 hari bagi bakpulih	90%	94.40%	-	-	-	-	-	Sebanyak 2313 aduan bak pulih dalaman yang menepati tempoh.	-	
			Tempoh pemuliharaan adalah seperti berikut: Masalah Sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar - 2 hari bagi Sistem Aplikasi dan Pengaliran Data, 28 hari untuk peralatan ICT	90%	92.00%	-	-	-	-	-	-	Sebanyak 37 aduan bak pulih dalaman yang menepati tempoh.	-
28	Pembangunan ICT	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	85%	-	80.00%	-	-	-	Terdapat 11 permohonan pembangunan sistem sehingga Jun 2018. Tiga (3) sistem telah pun siap sepenuhnya manakala dua (2) sistem ditangguhkan atas persetujuan pemohon.	Sasaran 85% adalah pengukuran untuk tempoh Januari sehingga Disember 2018.		
29	Perkhidmatan Sokongan ICT	Memastikan permohonan perkhidmatan ICT dilaksanakan	Memastikan keupasan pelanggan mencapai tahap sangat memuaskan	80%	95.60%	-	-	-	-	Sebanyak 5505 permohonan perkhidmatan sokongan ICT telah dilaksanakan.	-		
30	Perkhidmatan Rawatan Haiwan	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peratusan responden pada tahap keupasan skala 4 (skala likert 5)	80%	-	-	/	-	-	-	-		
31	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penginapan dan Aktiviti Pelajar	Menyediakan kemudahan dan persekitaran penginapan pelajar yang kondusif serta peralatan aktiviti pelajar yang berselesaian	Indeks kelesaan dan petunjuk prestasi pada purata 3.5 (skala likert 5)	85%	-	-	/	-	-	Pihak Kolej sedang menganalisa data Indeks kelesaan dan petunjuk prestasi ini akan dilaporkan pada Q4	-		
32	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%	92.30%	-	-	-	-	Telah mencapai sasaran bagi memastikan aduan kerosakan kecil diambil tindakan dalam tempoh dua (2) hari bekerja. Data Q1 (Jan-Mac)	-		
33	Pengurusan Penerbitan Buku Karya Asli	Meningkatkan tahap kecukupan 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%	85.00%	-	-	-	-	-	-		
34	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%	-	-	/	-	-	Tiada notis tuntutan dikeluarkan bermula Januari sehingga Jun 2018. 1 kes penama membuat bayaran ansuran selepas menerima invois daripada Pejabat Bursa	-		
			Tahap bayaran yang dibuat	80%	94.2% (RM235,541.43)	-	-	-	-	-	Kutipan sebanyak RM235,541.43 (94.2%) untuk Januari sehingga Jun 2018 dan perincian kutipan seperti di bawah: Januari – RM78,915.00 Februari – RM26,050.00 Mac – RM29,226.40 April – RM29,150.01 Mei – RM45,500.01	-	