

**LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2013 SERTA SASARAN 2014**

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

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2013	PENCAPAIAN 2013	TINDAKAN PEMBETULAN (JIKA TIDAK TERCAPAI)	SASARAN TAHUN 2014
1.	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikuti program pengajian UPM	<p>i. Peratusan calon pelajar yang memohon program pengajian bacelor UPM</p> <p>ii. Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PNGK \geq 3.5 • PNGK \geq 3.0 <p>iii. Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bacelor yang ditawarkan</p>	<p>93%</p> <p>20%</p> <p>25%</p> <p>53%</p>	<p>96.11</p> <p>19.85%</p> <p>53.54%</p> <p>55%</p>	<p>KPI tidak tercapai disebabkan polisi baharu Bahagian Pengurusan Kemasukan Pelajar (UPU), KPM bagi tahun kemasukan 2013/2014 yang tidak membenarkan pelajar lepasan Diploma yang belum bergraduasi dalam tempoh permohonan, memohon untuk kemasukan ke mana-mana program Bacelor. Hasil dari polisi baharu tersebut, hanya 65% calon lepasan Diploma yang telah ditawarkan berbanding unjuran.</p> <p>Bahagian Akademik telah menghantar surat kepada semua Dekan Fakulti berkenaan penetapan Unjuran Pengambilan Pelajar Baharu sesi kemasukan 2014/2015 supaya menyemak semula unjuran tahun 2014/2015 dengan mengambil kira polisi baharu ini. (rujukan surat : UPM/600-2/1/1 bertarikh 4 Oktober 2013).</p> <p>Dengan pengurangan unjuran calon lepasan Diploma, akan menaikkan unjuran calon kategori lain seperti lepasan STPM & matrikulasi.</p>	<p>93%</p> <p>20%</p> <p>25%</p> <p>53%</p>

**LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2013 SERTA SASARAN 2014**

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2013	PENCAPAIAN 2013	TINDAKAN PEMBETULAN (JIKA TIDAK TERCAPAI)	SASARAN TAHUN 2014
2.	Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran	Memantapkan sistem pengajaran dan pembelajaran	i. Peratusan nota kuliah kursus dimasukkan dalam web (PutraLMS) dan dikemaskini setiap semester ii. Peratusan pengajaran mengikut rancangan mengajar iii. Nisbah pensyarah: pelajar	100% 100% 1:9	ENCAPAIAN SEM 1 2013/14 ADALAH 91.59% SEKIRANYA MENGAMBIL KIRA HANYA 1 FAIL KURSUS	KPI Baharu: PERATURAN NOTA KULIAH KURSUS (SEKURANG-KURANGNYA SATU (1) FAIL) DIMASUKKAN DALAM WEB (PUTRALMS) DAN DIKEMASKINI SETIAP SEMESTER Digugurkan	90% 100%
3.	Pengambilan dan Kemasukan Pelajar Siswazah	Keputusan permohonan kemasukan dimaklumkan kepada calon	Peratusan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh 60 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima.	80%	86.8%	KPI asal Penilaian Pengajaran Online (PPO) ini adalah untuk pensyarah Siswazah sahaja. KPI tidak atau sukar tercapai sekiranya mengambil kira Pensyarah Siswazah sahaja. Maka dicadangkan agar KPI dan sasaran ini mengambil kira kedua-dua pengajian, iaitu Prasiswazah dan siswazah.	80%
4.	Pendaftaran Pelajar	Pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula	Peratusan pelajar mendaftar	80%	92.5%		80%
5.	Penilaian Tesis	Pelajar menduduki <i>Viva voce</i> selepas penyerahan tesis	Peratusan pelajar menduduki Viva dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk pemeriksaan.	73%	51.53%	1. Meningkatkan kekerapan penghantaran email peringatan dan <i>follow through</i> kepada Pemeriksa Luar bagi penghantaran laporan sekurang-kurangnya 2 minggu sebelum tarikh akhir penghantaran laporan kepada SPS. 2. Sentiasa mewujudkan hubungan dua hala dengan Fakulti/Institut bagi memudahkan penyusunan tarikh dan masa <i>viva voce</i> . 3. Menetapkan tarikh viva secara tentatif di dalam surat penghantaran tesis kepada semua pemeriksa Luar/Dalam.	73%

**LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2013 SERTA SASARAN 2014**

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2013	PENCAPAIAN 2013	TINDAKAN PEMBETULAN (JIKA TIDAK TERCAPAI)	SASARAN TAHUN 2014
6.	Pengurusan Bantuan Kewangan	Pelajar mendapat keputusan permohonan bantuan kewangan/ biasiswa	Peratusan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat tiga (3) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	100%	100%	Pindaan KPI : 2 bulan Peratusan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan.	100%
7.	Penilaian Pengajaran Kursus /Amali	Meningkat kualiti pengajaran kursus/ amali	Peratusan pensyarah/ pensyarah sambilan mendapat skor 3.5 (skala Likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran	80%	86.28% Ini adalah berdasarkan bilangan pensyarah siswazah & prasiswazah (1351 jumlah pensyarah yang memperolehi skor \geq 3.5 daripada 1357)	KPI asal Penilaian Pengajaran Online (PPO) ini adalah untuk pensyarah Siswazah sahaja.	Siswazah – 80% Siswazah – 80%
8.	<i>Laboratories compliance and accreditation fully operational and calibrated</i>	Memastikan makmal/ penyelidikan/ perkhidmatan profesional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ ISO 15189)	5	8 makmal telah mendapat Akreditasi <ul style="list-style-type: none"> ▪ 5 Makmal di Fakulti Perubatan Veterinar ▪ 2 Makmal di Institut Biosains ▪ 1 Makmal di Fakulti Sains & Teknologi Makanan 		10 makmal

**LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2013 SERTA SASARAN 2014**

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

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2013	PENCAPAIAN 2013	TINDAKAN PEMBETULAN (JIKA TIDAK TERCAPAI)	SASARAN TAHUN 2014
9.	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas	Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan: <ul style="list-style-type: none"> • 21 hari – melibatkan PTJ UPM • 6 bulan hingga setahun – melibatkan pihak ke-3 	Peratusan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan	90%	79% (276 aduan sudah dijawab daripada jumlah keseluruhan 349)	Makluman kepada TWP mengenai proses tindakan u-respons Latihan kepada TPKP mengenai proses tindakan u-respons	90%
10.	Perolehan	Menerima bekalan mengikut spesifikasi dan tempoh penghantaran	Peratusan bekalan diterima	95%	Keseluruhan : 96.02% Bekalan ikut spesifikasi: 97.69% Bekalan ikut tempoh: 94.34%		Pinda Objektif Kualiti, KPI dan Sasaran - Rujuk Lampiran 1
11.	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 7 hari setahun	80%	86%		90%
12.	Penyelenggaraan Infrastruktur	Memastikan bekalan air, elektrik, dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peratusan gangguan dipulihkan dalam tempoh 24 jam	90%	94%		90%
13.	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.	Peratusan Penyelenggaraan yang dilaksanakan	85%	92.84%		85%

**LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2013 SERTA SASARAN 2014**

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2013	PENCAPAIAN 2013	TINDAKAN PEMBETULAN (JIKA TIDAK TERCAPAI)	SASARAN TAHUN 2014
14.	Baik Pulih ICT	Sistem ICT berfungsi secara berterusan, boleh dipercayai dan efektif	Tempoh pemulihan adalah seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> Masalah Sistem ICT diperbaiki secara dalaman: <ol style="list-style-type: none"> 2 jam bagi Sistem Rangkaian 5 jam bagi Sistem Utama Universiti 2 hari bagi baikpulih peralatan ICT Masalah Sistem ICT diperbaiki oleh Pihak Luar <ol style="list-style-type: none"> 2 hari bagi Sistem Aplikasi dan Pangkalan Data 14 hari untuk peralatan ICT 	90%	94.4		90%
				90%	79.83%	Semakan semula sasaran 2014 untuk baik pulih luaran dengan pihak Zon ICT Punca Masalah : kewangan	90%
15.	Mengambil Modal Insan Terbaik	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia	i. Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia/ mengikut bidang kepakaran	10%	14%		10%
16.	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%	70.71% (Keseluruhan) Rujuk Lampiran A		80%

**LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2013 SERTA SASARAN 2014**

(C) OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN : PEJABAT NAIB CANSOLOR, PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI), PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (JARINGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT), PEJABAT BENDAHARI, 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-KOLEJ, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2013	PENCAPAIAN 2013	TINDAKAN PEMBETULAN (JIKA TIDAK TERCAPAI)	SASARAN TAHUN 2014
1.	Pemantauan Laporan Pelan Strategi UPM (Pejabat Naib Canselor)	Menyediakan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM mengikut tempoh	Peratusan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM disediakan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tamat tempoh pengemaskinian data dalam Putra Cockpit	100%	100%		100%
2.	Verifikasi Aset (Pejabat Naib Canselor)	Memastikan proses verifikasi aset dilaksanakan di peringkat PTJ	Peratusan aset dan inventori di PTJ yang dapat diverifikasi	100%	Pelan fungsian berkaitan verifikasi aset ini telah digantikan dengan proses baru iaitu pengauditan sebagaimana di dalam web ISO		100%
3.	Pengauditan Aset (Pejabat Naib Canselor)	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peratusan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	85%	71.4% 15/21 tugas (6 sedang dilaksanakan dan dijangka siap pada bulan Januari 2014)	a) Tugas 2012 yang dibawa ke hadapan. Tugas bagi tahun 2013 hanya bermula pada bulan Mac 2013. b) Kekurangan sumber manusia (seorang pegawai mengambil cuti tanpa rekod selama 2 bulan dan seorang pegawai melanjutkan tempoh cuti belajar hingga tahun 2014)	85%
4.	Pembangunan Pelajar (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni))	Meningkatkan kebolehpasaran graduan	Peratusan graduan bekerja (termasuk yang melanjutkan pengajian) berdasarkan kelayakan dan bidang pengajian dalam tempoh 6 bulan bergraduasi.	85%	86.1%		85%

**LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2013 SERTA SASARAN 2014**

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2013	PENCAPAIAN 2013	TINDAKAN PEMBETULAN (JIKA TIDAK TERCAPAI)	SASARAN TAHUN 2014
5.	Pelaksanaan perkhidmatan Sesi Kaunseling (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni))	i. Memastikan pelajar mendapat perkhidmatan sesi kaunseling individu secara bersemuka ii. Meningkatkan keberkesanan perkhidmatan kaunseling individu secara bersemuka	i. Peratusan pelajar dapat berjumpa pegawai psikologi dalam hari yang sama (masa bekerja) tanpa membuat temujanji ii. Peratusan klien mencapai tahap memuaskan – skala 4 (Skala Likert 5)	100% 85%	100% 98.8%		100% 85%
6.	Peraksanaan permohonan bantuan zakat oleh pelajar (Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni))	Memaklumkan keputusan permohonan bantuan zakat kepada pelajar	Memaklumkan keputusan permohonan zakat pelajar atas talian dalam tempoh lapan (8) hari bekerja selepas temuduga dijalankan	90%	92.22%		90%
7.	Kenaikan Pangkat (Pejabat Pendaftar)	Keputusan kenaikan pangkat staf dimaklumkan kepada pemohon selewat-lewatnya 5 hari bekerja selepas Minit Mesyuarat Pihak Berkuasa Melantik diterima atau arahan Pihak Berkuasa Melantik.	Peratusan keputusan yang dimaklumkan	100%	100%		100%
8.	Cuti belajar (Pejabat Pendaftar)	Pengisian kuota biasiswa yang diperuntukkan oleh KPT	Peratusan pengisian kuota	75%	56%	<ul style="list-style-type: none"> Kuota yang diterima dari KPM akan dimaklum dan diagihkan kepada fakulti pada awal 2014. Garis panduan TAM akan dikeluarkan. 	75%

**LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2013 SERTA SASARAN 2014**

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2013	PENCAPAIAN 2013	TINDAKAN PEMBETULAN (JIKA TIDAK TERCAPAI)	SASARAN TAHUN 2014
9.	Persaraan (Pejabat Pendaftar)	Memastikan pesara mendapat GCR pada gaji terakhir sebelum bersara mengikut jadual pembayaran gaji yang ditetapkan oleh kerajaan	Peratusan pesara mendapat GCR	100%	87.2%	Punca: Pemantauan yang lemah ke atas proses kerja Tindakan Pembetulan: 1. Mewujudkan senarai semak untuk memantau dan memastikan penyata pembayaran GCR dihantar ke bendahari sebelum proses gaji terakhir dilakukan. 2. Wujudkan log pemantauan penghantaran penyata GCR kepada Bendahari	100%
10.	Penjanaan Pendapatan (Pejabat Bursar)	Memperolehi pendapatan daripada : • Pelaburan • Keuntungan simpanan tetap	Jumlah pendapatan yang diperolehi	RM2 juta RM20 juta RM551.2 juta	• RM3.19juta • RM27.01 juta • RM551.52juta	Pinda Objektif Kualiti, KPI dan Sasaran	Rujuk Lampiran 1
11.	Pembayaran (Pejabat Bursar)	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	i. Peratusan cek batal ii. Peratusan membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	1% 100%	0.76% 100%	Pinda Objektif Kualiti, KPI dan Sasaran	Rujuk Lampiran 1
12.	• Belanjawan • Perolehan	Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama	Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama	80%	93%	Tiada perubahan	80%

**LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2013 SERTA SASARAN 2014**

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2013	PENCAPAIAN 2013	TINDAKAN PEMBETULAN (JIKA TIDAK TERCAPAI)	SASARAN TAHUN 2014
	<ul style="list-style-type: none"> Pembayaran Pengurusan Aset Perakaunan (Pejabat Bursar)						
13.	Perolehan buku di perpustakaan (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Memperoleh dan memproses buku untuk sedia diguna	Peratusan pertambahan koleksi buku	2%	2.22%		2%
14.	Literasi Maklumat (Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	Membina kemahiran pencarian bahan perpustakaan	Peratusan pengguna yang mencapai markah $\geq 70\%$ dalam <i>post test</i> program literasi maklumat	80%	97.55%	KPI Baharu : Peratusan pengguna yang mencapai markah $\geq 80\%$ dalam post test Program Literasi Maklumat	70%
15.	Kawalan Keselamatan Harta Benda Universiti Dan Keselamatan Warga Kampus (Bahagian Keselamatan Universiti)	Mengawal keselamatan harta benda Universiti dan keselamatan warga kampus	i. Peratusan pengurangan kes jenayah di dalam kawasan kampus – 30 kes sebulan ii. Peratusan pengurangan kes kemalangan di dalam kawasan kampus – 10 kes sebulan iii. Peratusan pengurangan kes kebakaran di dalam kawasan kampus-5 kes sebulan	20% 20% 20%	63.33 % (228 Kes Pengurangan) 83.33 % (100 Kes Pengurangan) 68.33 % (41 Kes Pengurangan)		20% 20% 20%
16.	Menyedia dan memantapkan prasarana sokongan pengajaran dan penyelidikan (Taman Pertanian Universiti)	Menyediakan dan memantapkan (naik taraf) prasarana rumah persekitaran terkawal@CES atau struktur lindungan hijau	2 unit CES /2 unit struktur lindungan hijau siap dibina.	2 unit CES / 2 unit struktur lindungan hijau	2 unit CES / 2 unit struktur lindungan hijau telah siap dibina	1. Obj Kualiti baru : Penanaman semula pokok kelapa sawit bagi tujuan memantapkan sokongan pengajaran dan penyelidikan di kawasan Taman Pertanian Universiti 2. Sasaran 2014 Satu prasarana sokongan pengajaran dan penyelidikan dijalankan.	

**LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2013 SERTA SASARAN 2014**

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2013	PENCAPAIAN 2013	TINDAKAN PEMBETULAN (JIKA TIDAK TERCAPAI)	SASARAN TAHUN 2014
17.	Konsultasi Perubatan (Pusat Kesihatan Universiti)	Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peratusan pelanggan mendapat rawatan	90%	92.5%		90%
18.	Konsultasi Pergigian (Pusat Kesihatan Universiti)	Rawatan pergigian dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit	Peratusan rawatan pergigian	90%	93.3%		90%
19.	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan (Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)	<ul style="list-style-type: none"> i. Menyediakan perkhidmatan Dewan Besar dan Panggung Percubaan yang kondusif ii. Meningkatkan perkhidmatan kebudayaan 	<ul style="list-style-type: none"> i. Indeks kepuasan pelanggan pada skala 4 daripada 5 ii. Bilangan penyertaan persembahan dalam majlis 	<p>90%</p> <p>20</p>	<p>78%</p> <p>29</p>	<p>Punca masalah :</p> <p>Pelanggan telah keliru dalam mengisi borang kepuasan pelanggan yang diedarkan kerana pelanggan mengisi lebih kepada kepuasan pelanggan dalam aktiviti yang dianjurkan dan ditujukan kepada pihak penganjur.</p> <p>Penyelesaian : PKKSSAAS telah mengolah dan membuat penambahbaikan borang kajian kepuasan khusus untuk penggunaan Prasarana Dewan Besar dan Panggung Percubaan pada akhir bulan Mac 2013 dan borang yang telah ditambahbaik digunakan bermula pada bulan Jun 2013 dan didapati skor yang diperolehi adalah 4.5 dan ke atas.</p>	<p>90%</p> <p>25</p>

**LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2013 SERTA SASARAN 2014**

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2013	PENCAPAIAN 2013	TINDAKAN PEMBETULAN (JIKA TIDAK TERCAPAI)	SASARAN TAHUN 2014
20.	Proses Pengendalian Solat Fardhu Berjemaah dan Solat Jumaat (Pusat Islam)	Menjamin solat fardhu 5 waktu berjemaah dan solat jumaat dilaksanakan dengan sempurna	i. Peratusan Imam dan Bilal yang menghadiri kursus dan latihan pemantapan kompetensi mencapai tahap yang memuaskan	100%	100%		100%
			ii. Peratusan Imam dan Bilal hadir ke masjid selewat-lewatnya 15 minit sebelum masuk waktu solat	90%	99.67%		90%
21.	Pengurusan Jenazah (Pusat Islam)	Menjamin Pengendalian Pengurusan Jenazah dilaksanakan dengan sempurna	Mencapai tahap kepuasan perkhidmatan pada skala 4 (skala Likert 5) bagi pengurusan jenazah	100%	100%		100%
22.	Pelaksanaan, Penyelenggaraan dan Pemantauan Sistem Pengurusan Pembelajaran (Pusat Pembangunan Akademik)	Menyediakan perkhidmatan PutraLMS kepada pelajar, pensyarah dan pentadbir sistem	Makluman penggunaan PutraLMS selewat-lewatnya minggu ke-3 setiap semester kepada Pusat Tanggung Jawab (PTJ) yang tahap penggunaannya kurang daripada 70%.	80%	72.7	Tidak mencapai sasaran kerana pengintegrasian modul pentadbir Sistem Penggunaan PutraLMS (SuRe) ke Integrated Support System (ISUS) yang dijalankan pada bulan September 2013. Data tahap penggunaan masih tidak dapat diperolehi pada minggu ke-3.	80%
23.	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran (Pusat Pembangunan Akademik)	Mengukur pelaksanaan makluman/hebahan cadangan hasil kajian pengajaran dan pembelajaran	Makluman cadangan penambahbaikan berdasarkan hasil kajian pengajaran dan pembelajaran kepada pihak berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas dibentangkan dalam mesyuarat Jawatankuasa Pengajaran dan Pembelajaran/Pegawai Kanan/Senat	90%	100%		90%

**LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2013 SERTA SASARAN 2014**

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2013	PENCAPAIAN 2013	TINDAKAN PEMBETULAN (JIKA TIDAK TERCAPAI)	SASARAN TAHUN 2014
24.	Pembangunan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui.	80%	73.52%	Penstrukturan semula Bahagian Aplikasi mulai 1 Februari 2014 dan CPD Prosedur Pembangunan ICT	80%
25.	Perkhidmatan Sokongan ICT (Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Memastikan permohonan perkhidmatan ICT dilaksanakan	Peratusan Perkhidmatan ICT yang berjaya dilaksanakan	85%	98.0%		85%
26.	Perkhidmatan Rawatan Haiwan (Fakulti Perubatan Veterinar)	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peratusan responden pada tahap kepuasan skala 4 (skala Likert 5)	95%	94.29%	<ol style="list-style-type: none"> Membuat pengambilan Pegawai Veterinar Kontrak bagi menambahbaik tempoh menunggu yang merupakan faktor utama yang mempengaruhi indeks kepuasan pelanggan. Memperkenalkan sistem temujanji supaya pelanggan tidak perlu menunggu lama. Memohon tambahan jawatan tetap bagi Pegawai Veterinar kepada JPA melalui Pejabat Pendaftaran. 	95%
27.	Penyediaan kemudahan penginapan, peralatan sukan, tempat riadah dan peralatan kebudayaan (Kolej-kolej)	Menyediakan kemudahan, infrastruktur dan penginapan yang kondusif dan selesa	Indeks penyelesaian dan petunjuk prestasi pada purata 3.5 (skala Likert 5)	80%	85.31%		80%

**LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2013 SERTA SASARAN 2014**

BIL	PROSES UTAMA	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN 2013	PENCAPAIAN 2013	TINDAKAN PEMBETULAN (JIKA TIDAK TERCAPAI)	SASARAN TAHUN 2014
28.	Pendaftaran Masuk/ Keluar Pelajar lama dan baharu (Kolej-kolej)	Menjamin pendaftaran masuk / keluar dilaksanakan dalam tempoh yang ditetapkan	i. Peratus Pelajar di daftarkan di kaunter kolej dalam masa 9 minit ii. Peratus pelajar daftar keluar dalam masa 5 minit	100% 100%	100% 100%		100% 100%
29.	Pengurusan Penerbitan Buku Karya Asli (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%	45% (merujuk kepada petunjuk prestasi Pengurusan penerbitan buku karya asli tidak melebihi tempoh 12 bulan).	Pertukaran petunjuk prestasi yang baru berkuat kuasa pada 9 Mei 2013. Rekod pencapaian masih tidak dapat diukur kerana proses sedang berjalan dan dijangka terbit dalam tempoh yang ditetapkan	85%
30.	Tuntutan Pelanggaran Kontrak Perkhidmatan Staf (Pejabat Penasihat Undang-Undang)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Menerima bayaran penyelesaian dari penama yang telah bersetuju untuk membuat pembayaran secara ansuran bagi kes pelanggaran kontrak perkhidmatan staf. 	<ul style="list-style-type: none"> Masa yang diambil untuk tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan staf Tahap bayaran yang dibuat 	100% 80% (RM250K)	Tiada kes untuk tempoh Jan-Dis 2013. 100% RM325,863.41		100% 80% (RM250K)

**LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2013 SERTA SASARAN 2014**

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS 2014- PEJABAT BURSAR

LAMPIRAN 1

PROSES SOKONGAN

Bil	Proses Utama	Input	Output	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2014
1.	Perolehan	<ul style="list-style-type: none"> Borang Penilaian Prestasi Pembekal Secara Online 	<ul style="list-style-type: none"> Laporan Keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun 	<ul style="list-style-type: none"> Mencapai markah 95% ke atas Mencapai markah 80% (baik) Mencapai markah 50%(kurang memuaskan) 	Bilangan syarikat	<p>10%</p> <p>80%</p>

**LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2013 SERTA SASARAN 2014**

PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN

Bil	Proses Utama	Input	Output	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2014
1.	Penjanaan Pendapatan	<ul style="list-style-type: none"> • Geran industri • <i>Endowment</i> • <i>Matching geran</i> • <i>Services and studies</i> • GE geran 	Pendapatan yang diperolehi	Memperolehi pendapatan daripada <ul style="list-style-type: none"> • Pelaburan 	Jumlah pendapatan yang diperolehi	<ul style="list-style-type: none"> • RM28juta - pelaburan portfolio & Deposit tetap dan pelaburan jangka pendek • RM625.4juta - Mendapatkan peruntukan belanja mengurus
2	<ul style="list-style-type: none"> • Belanjawan • Perolehan • Pembayaran • Pengurusan Aset • Perakaunan 	Semua proses kewangan <ul style="list-style-type: none"> • Belanjawan • Perolehan • Pembayaran • Pengurusan Aset • Perakaunan 	Perkhidmatan proses kewangan yang berkesan	Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama	Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama	80 %

**LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
TAHUN 2013 SERTA SASARAN 2014**

Bil	Proses Utama	Input	Output	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2014
3	<ul style="list-style-type: none"> Indeks Akauntabiliti 	Dokumen kewangan proses utama: <ul style="list-style-type: none"> Belanjawan Perolehan Pembayaran Pengurusan Aset Perakaunan 	Perkhidmatan proses kewangan yang berkesan	Mendapat Skor Sekurang-kurangnya 3 bintang di dalam Audit Pengurusan Kewangan (IA)	Pencapaian di dalam Laporan Audit Pengurusan Kewangan (IA) oleh pihak Audit Negara	3
4.	Pembayaran	Dokumen Tuntutan	Cek/Bank Deraf/EFT/ Tunai	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	i. Peratus Pembatalan Melalui EFT ii. Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari iii. Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 7 hari	1% 100% 70%
5.	Kawalan Kos	Utiliti E-Tiket Perkhidmatan Bas E-Perolehan Upahan Sewaan Pembelian Kertas Lain-lain	Laporan Pemantauan Aktiviti Kawalan Kos	Mengoptimumkan sumber kewangan kepada aktiviti yang lebih strategik	Jumlah Penjimatan Mengikut Aktiviti Kawalan Kos	RM2juta