

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

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2017	Pencapaian				Perubahan Petunjuk Prestasi untuk Pengukuran 2018 (sekiranya Ada)	Penetapan Sasaran 2018	
					Pencapaian						
					Pencapaian		Catatan				Tidak Mencapai Sasaran
				Punca	Tindakan Pembedulan						
1	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peraturan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK 3.0	55%	63.30%	Mencapai sasaran.	--	--	--	65%	
			Peraturan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK 3.5 ke program pengajian bachelors yang ditawarkan	60%	56.70%			Pencapaian pada tahun 2016 adalah 48.14%. Sasaran pencapaian dinaikkan kepada 60% untuk 2017 disebabkan dengan kemasukan UM dan USM dalam pemilihan pelajar melalui BPKP-JPT, dijangka peraturan calon mendapat tawaran akan menurun disebabkan tiada lagi tawaran berganda. Namun demikian jangkauan pencapaian kepada 60% telah tersasar.	Sasaran pencapaian perlu diteliti semula untuk tahun 2018.	--	60%
			Peraturan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK 3.5	22%	30.00%	Mencapai sasaran.	--	--	--	35%	
2	Pengambilan dan Kemasukan Pelajar Siswazah	Keputusan permohonan kemasukan dimaklumkan kepada calon	Peraturan keputusan yang dikeluarkan dalam tempoh 60 hari selepas tarikh permohonan lengkap diterima	80%	98.50%	Jumlah permohonan: 4585 Dalam tempoh 60 hari: 4516 permohonan Melebihi tempoh 60 hari: 69 permohonan	--	--	--	80%	
3	Pendaftaran Pelajar	Pelajar mendaftar tidak lewat dari minggu kedua (2) selepas semester bermula	Peraturan pelajar mendaftar	80%	96.50%	Pencapaian: 96.5% Jumlah: 10260 dari 10629 orang pelajar	--	--	--	80%	
4	Penilaian Tesis	Pelajar menduduki Viva Voce selepas penyerahan tesis	Peraturan pelajar menduduki viva dalam tempoh tiga (3) bulan selepas penyerahan tesis kepada Sekolah Pengajian Siswazah untuk pemeriksaan	73%	80.97%	Pencapaian: 80.97% Jumlah: 1009 dari 1246 orang pelajar	--	--	--	73%	
5	Pengurusan Bantuan Kewangan	Pelajar mendapat keputusan permohonan bantuan kewangan/biasiswa	Peraturan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat tiga (3) bulan selepas tarikh tutup permohonan	100%	100%	Pencapaian GRF: 100% Jumlah: 1142 orang pelajar Pencapaian GRA: 100% Jumlah: 64 orang pelajar	--	--	Peraturan pelajar yang mendapat keputusan tidak lewat dua (2) bulan selepas tarikh tutup permohonan	100%	
6	Penilaian Pengajaran Kursus/Amali	Meningkatkan kualiti pengajaran kursus/amali	Peraturan pensyarah/pensyarah sambil mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Prasiswazah	95%	99.67%	99.35% untuk peringkat diploma dan 99.68% untuk peringkat ijazah	--	--	--	95%	
			Peraturan pensyarah/pensyarah sambil mendapat skor 3.5 (skala likert 5) atau lebih untuk penilaian pengajaran (Pensyarah program sepenuh masa dalam kampus) - Siswazah	95%	97.80%	Pencapaian: 97.8%	--	--	--	95%	
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	Peraturan laporan kemajuan pelajar secara penyelidikan dibuat secara online dalam tempoh dan dinilai oleh Jawatankuasa Penyelidikan pada setiap semester	80%	97.55%	Pencapaian: 97.7% Semester Pertama 2016/2017 (Sept 2016 - Feb 2017) Pencapaian: 97.4% Semester Kedua 2016/2017 (Feb 2017 - Sept 2017)	--	--	--	80%	
8	Laboratories Compliance and Accreditation Fully Operational and Calibrated (Bermula 2018 ditukar kepada 'Pengekalan Akreditasi Makmal')	Memastikan makmal/ penyelidikan/ perkhidmatan profesional memenuhi piawaian yang ditetapkan	Bilangan makmal yang diakreditasi (ISO 17025/ISO 15189)	16 Bil.	15. Bil.	Dua makmal di IPPH telah ditarik balik sijil akreditasi disebabkan staf tidak kompeten.	Tiada garis panduan pengurusan akreditasi makmal.	Membangunkan prosedur pengurusan akreditasi makmal.	--	16 Bil. (tiada penambahan makmal - berlaku perubahan standard MS ISO 17025:2005 kepada MS ISO 17025:2017)	

(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 2017	Pencapaian			Perubahan Petunjuk Prestasi untuk Pengukuran 2018 (sekiranya Ada)	Penetapan Sasaran 2018	
					Pencapaian		Catatan			
					Pencapaian	Tidak Mencapai Sasaran				
		Punca	Tindakan Pembetulan							
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%	91%	189/208	--	--	90%	
2	Perolehan	Borang penilaian prestasi pembekal secara online	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 80%	80%	85.78%	mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 90% dan ke atas	10%
			Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 95% ke atas	10%	9.02%		Pemarchan diberi oleh pentadbir kontrak atau pegawai di PTJ berdasarkan prestasi syarikat dan ianya di luar kawalan peneraju proses.	Jawatankuasa Perolehan akan mengkaji semula soalan yang lebih bersesuaian.	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 80 %	80%
			Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 50% (kurang memuaskan)	0%	0.06%		Sebanyak 7 syarikat telah memperoleh skor penilaian kurang daripada 50%. 1. Kelowatan semasa penghantaran bekalan di PTJ dan sukar dihubungi. 2. Masalah dari segi penghantaran kerana pihak syarikat menggunakan perkhidmatan pihak ketiga (GDEX). 3. Bekalan kurang kualiti. 4. Pembekal telah tidak mematuhi syarat-syarat seperti di dalam dokumen kontrak perjanjian.	Perjumpaan bersama pihak syarikat akan diadakan pada bulan Februari 2018. Mulai tahun 2017, mana-mana syarikat yang memperoleh skor penilaian kurang daripada 50%, secara berturut turut untuk perolehan dan PTJ yang sama, surat peringatan beserta notis teguran untuk sekatan akan dikeluarkan kepada syarikat tersebut. Seksyen Perolehan Pejabat Bursar akan meneliti cadangan untuk membuat sekatan ke atas syarikat selepas surat peringatan dikeluarkan. Syarikat yang melanggar mana-mana syarat-syarat kontrak akan diambil tindakan berdasarkan kontrak.	Laporan keseluruhan Penilaian Prestasi Pembekal 2 kali setahun - 50% dan ke bawah (kurang memuaskan)	10%
3	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peraturan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik	100%	98.17%	--	PTJ melaporkan staf yang tidak menghadiri latihan kerana: 1. Staf akan bersara dalam tahun berkenaan dan tidak lagi berminat untuk menghadiri latihan. 2. Mempunyai terlalu banyak cuti sakit (MC) sehingga tidak mempunyai masa untuk menghadiri latihan.	1. Mengemukakan kertas kerja ke JKLU untuk kelulusan bagi pengecualian pengiraan. 2. Melakukan intervensi bersama PTJ dengan membuat pemantauan dan memberikan peringatan.	100%	
4	Penyelenggaraan Infrastruktur	Memastikan bekalan air, elektrik, dan sistem rawatan kumbahan berfungsi secara berterusan	Peraturan gangguan dipulihkan dalam masa 24 jam	90%	96%	Mencapai sasaran	--	--	90%	
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%	24.19%	Mencapai sasaran	--	--	20%	
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%	84.70%	mencapai sasaran	--	--	80%	
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%	mencapai sasaran.	--	--	--	100%
			Pemaktuman kelulusan akreditasi program kepada fakulti dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh mesyuarat Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian	100%	100%	mencapai sasaran.	--	--	--	100%
			Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	100%	100%	mencapai sasaran.	--	--	--	100%

(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SKONGONGAN - 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, FAKULTI PERUBATAN VETERINAR, PENERBIT UPM

No.	Proses Utama	Objektif Kualiti	Petunjuk Prestasi	Sasaran 2017	Pencapaian				Perubahan Petunjuk Prestasi untuk Pengukuran 2018 (sekitarnya Ada)	Penetapan Sasaran 2018
					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 dari tamat tempoh pengemaskinian data dalam Putra Cockpit	100%	100%	mencapai sasaran	--	--	--	100%
2	Pengauditan	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peraturan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	90%	91.40%	mencapai sasaran	--	--	--	90%
3	Pembangunan Pelajar	Meningkatkan kebolehasaran graduan	Peraturan graduan bekerja (termasuk yang melanjutkan pengajian) berdasarkan kelayakan dalam bidang pengajian dalam tempoh 6 bulan bergraduasi	85%	85.10%	Objektif kualiti tercapai dengan pencapaian petunjuk prestasi, iaitu dalam tempoh enam bulan selepas bergraduasi 85.1% graduan memperoleh pekerjaan berdasarkan kelayakan dalam bidang pengajian.	--	--	--	85%
4	Pelaksanaan Perkhidmatan Sesi Kaunseling	Memastikan pelajar mendapat perkhidmatan sesi kaunseling individu	Peraturan pelajar dapat berjumpa pegawai psikologi dalam hari yang sama (masa bekerja) tanpa membuat temujanji (sesi kaunseling individu kali pertama)	100%	100%	Objektif kualiti tercapai dengan 100% pelajar dapat berjumpa pegawai psikologi dalam hari yang sama (masa bekerja) tanpa perlu membuat temujanji (sesi kaunseling individu kali pertama).	--	--	--	100%
			Memastikan 80% penilaian perkhidmatan sesi kaunseling mencapai min 3.5 ke atas	80%	100%	Objektif kualiti tercapai dengan 100% penilaian perkhidmatan kaunseling mencapai min 3.5	--	--	--	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%	99.63%	mencapai sasaran	--	--	--	95%
6	Jaringan Kerjasama Industri	Meningkatkan bilangan kerjasama strategik UPM-Industri	Peraturan pencapaian jaringan kerjasama industri baharu daripada keseluruhan jaringan industri pada tahun semasa	5%	54.00%	54.00% (Jumlah pencapaian bilangan industri baharu Jan-Disember 2017 adalah: Jumlah Jaringan: 5,026 Industri Baharu: 2,716	--	--	--	5%
7	Jaringan Kerjasama Komuniti	Menemubi sekurang-kurangnya 42 daerah daripada 146 daerah setiap tahun	Peraturan pencapaian projek komuniti berdasarkan daerah dari keseluruhan daerah (Seluruh Malaysia) pada tahun semasa	30%	55.10%	81 daerah telah dicapai sehingga Disember 2017 (55.1%)	--	--	--	30%
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 yang dimaklumkan	100%	100%	Mencapai sasaran	--	--	--	100%
9	Cuti Belajar	Pengisian kouta biasiswa yang diperuntukkan oleh KPM	Peraturan pengisian kouta	100%	100%	Mencapai sasaran	--	--	--	100%
10	Persaraan	Memastikan pesara mendapat GCR pada gaji terakhir sebelum bersara mengikut jadual pembayaran gaji yang ditetapkan oleh kerajaan	Peraturan pesara mendapat GCR	100%	100%	Mencapai sasaran	--	--	--	100%
11	Penjanaan Pendapatan	Memperoleh pendapatan daripada pelaburan	Jumlah pendapatan yang diperoleh	RM 26000000	RM 28000000	mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	RM 26000000
			Jumlah pendapatan yang diperoleh	RM 309000000	RM 439490000	mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	RM 309000000
12	Pembayaran	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	Peraturan pembatalan melalui EFT	0.60%	0.35%	mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	Cadangan untuk digugurkan bagi pengukuran tahun 2018.	

			Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	100%	100%	mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	100%
			Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 7 hari	70%	70%	mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	70%
13	Belanjawan, Perolehan, Pembayaran, Pengurusan Aset dan Perakaunan (Bermula 2018 ditukar kepada 'Belanjawan, Perolehan, Pembayaran, Pengurusan Aset Perakaunan, Pengurusan Hasil dan Penjanaan')	Mencapai sasaran kualiti mengikut proses utama	Peratus pencapaian sasaran kualiti mengikut proses utama	80%	97.47%	mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	80%
14	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.	Memperolehi 93.1 markah bagi keseluruhan proses iaitu Pengurusan, Pembayaran, Belanjawan, Kutipan Hasil, dan Perolehan	--	--	--	5 Bil.
15	Kawalan Kos	Mengoptimalkan sumber kewangan kepada aktiviti yang lebih strategik	Jumlah penjimatan mengikut aktiviti kawalan kos	RM 2000000	RM 1850000	--	Pengurangan penjimatan utiliti disebabkan pada tahun 2016 UPM telah menerima bayaran tuntutan yang dibuat ke atas caj meter air yang dikongsi bersama Jabatan Pertanian.	Portfolio penjimatan baharu akan ditambah bagi tahun 2018 dan dipelbagaikan bagi merealisasikan penjimatan yang disasarkan.	--	RM 2000000
16	Pengukuhan Kandungan Digital PSAS	Menambah kandungan digital dalam UPMIR	Bilangan pertambahan rekod UPMIR	6500 Bil.	7199 Bil.	Capai	--	--	--	6700 Bil.
			Peratus pertambahan rekod AGRIS	8%	9.03%	Capai	--	--	--	8%
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.	4 Bil.	pencapaian 4 kes sebulan	--	--	--	25 Bil.
			Bilangan kes kemalangan jalanraya di dalam kawasan kampus - 5 kes sebulan	5 Bil.	1 Bil.	Pencapaian 1 kes sebulan	--	--	--	5 Bil.
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.	38 Bil.	Pencapaian dicapai melebihi sasaran yang ditetapkan (253.3%) keseluruhan ternakan di TPU.	--	--	--	15 Bil.
			Mengeluarkan anak benih tanaman	12600 Bil.	21347 Bil.	Sasaran pencapaian telah dicapai pada Q3 tahun 2017. Bagi keseluruhan tahun 2017 pencapaian keseluruhan melebihi sasaran awal yang ditetapkan dengan sebanyak 169.4%. Pecahan pencapaian mengikut target Bahagian: 1) Bhg. Pemasaran : 14,853/6000 pokok 2) Bhg. Tanaman : 2,900/4000 pokok 3) Hortikultur & Bukit Ekspo : 3,561/2000 pokok 4) Bhg. Puchong : 33/600 pokok	--	--	--	12600 Bil.
			Mengekalkan pensjilan dari agensi luar bertauliah	2 Bil.	2 Bil.	MyMyGAP (Ternakan) telah disambung @renew sehingga tahun 2019, MyGAP (Akuakultur) telah disambung @renew sehingga tahun 2018, MyGAP (Tanaman) masih dalam proses menunggu pihak Jbt Pertanian menjalankan Audit. SPBT tidak mengeluarkan sijil, walau bagaimanapun pensjilan skim masih diteruskan dan dokumen @Borang perakuan dikira sah oleh Jbt.Pertanian	--	--	--	--

19	Konsultasi Perubatan	Memastikan pelanggan mendapat rawatan setewas-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran	Peraturan pelanggan mendapat rawatan	90%	88%	--	Bilangan pesakit kronik yang mendapat rawatan di PKU bertambah. Rawatan pesakit kronik memerlukan masa yang lebih lama dan lebih teliti bagi memastikan pesakit jelas tentang rawatan yang diberikan. - Pelanggan dari kategori antarabangsa juga meningkat terutamanya dari negara China yang mempunyai masalah berkomunikasi dalam Bahasa Inggeris. Ini menyebabkan Pegawai Perubatan perlu meluangkan masa bagi menjelaskan keperluan perihai perubatan mereka. - Dua (2) orang Pegawai Perubatan tidak bekerja kerana mempunyai masalah kesihatan. Ini menyebabkan nisbah pesakit kepada Pegawai Perubatan meningkat dan seterusnya mempengaruhi waktu menunggu untuk mendapat konsultasi perubatan.	Berdasarkan statistik beberapa tahun yang lepas, PKU tidak dapat mencapai sasaran 90% yang ditetapkan. Pelbagai usaha telah dilakukan tetapi masih tidak mencapai sasaran kerana faktor utama adalah bergantung kepada jenis pelanggan yang dirawat. Memandangkan faktor ini bukan dalam kawalan PKU, PKU bersetuju untuk menurunkan sasaran yang ditetapkan dari 90% ke 85%.	--	85%
20	Konsultasi Pergigian	Rawatan pergigian dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit	Peraturan rawatan pergigian	90%	96%	Mencapai sasaran yang ditetapkan.	--	--	--	90%
21	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%	100%	PKKSSAAS telah mendapat kutipan sebanyak RM 512,739.88 bagi keseluruhan perkhidmatan yang disediakan pada tahun 2017.	--	--	--	90%
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 500 responden pelbagai kategori	4.5 Bil.	4.7 Bil.	Sasaran 4.7 telah dicapai daripada 501 responden.	--	--	--	4.5 Bil.
			Menerima tempahan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu 90 penggunaan bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan setahun	90 Bil.	88 Bil.	PKKSSAAS telah mencapai 88 tempahan bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan bagi tahun 2017 daripada sasaran 90 tempahan. Ini berpunca daripada kelembapan ekonomi yang menyebabkan pelanggan kurang melaksanakan program/majlis diluar.	--	Memperluaskan rangka promosi bagi sewaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan kepada pihak swasta dan agensi kerajaan seperti TV3, RTM, Astro dan lain-lain badan swasta dan kerajaan.	--	90 Bil.
			Menerima 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta	30 Bil.	30 Bil.	Khidmat Kebudayaan telah mencapai 100% iaitu sebanyak 30 tempahan dari sasaran.	--	--	--	30 Bil.
			Mendapat skala likert 4.5 daripada 30 tempahan perkhidmatan kebudayaan setahun	4.5 Bil.	4.9 Bil.	PKKSSAAS telah mencapai 4.9 pada skala likert daripada sasaran 4.5 bagi tahun 2017	--	--	--	4.5 Bil.
22	Proses Pengendalian Solat Fardhu Berjemaah dan Solat Jumaat	Menjamin solat fardhu 5 waktu berjemaah dan solat jumaat dilaksanakan dengan sempurna	Peraturan Imam dan Bilal yang menghadiri kursus dan latihan pematapan kompetensi mencapai tahap yang memuaskan	100%	100%	100% kehadiran pada tahap memuaskan.	--	--	--	100%
23	Pengurusan Jenazah	Menjamin pengendalian pengurusan jenazah dilaksanakan dengan sempurna	Mencapai tahap kepuasan perkhidmatan pada skala 4 (skala likert 5) bagi pengurusan Jenazah	100%	100%	skala 4 dan skala 5 tercapai 100%	--	--	--	100%
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 Item Pembelajaran Teradun atau Blended Learning (BL) pada akhir semester	35%	53.44%	Kursus LAX di bawah CALC tidak diambil kira dalam pencapaian BL	--	--	--	40%
25	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran	Mengukur pelaksanaan makluman/hebahan cadangan hasil kajian pengajaran dan pembelajaran (Bermula 2018 ditukar kepada 'mengukur tahap kepuasan pelajar hasil daripada kajian exit survey')	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 (JKPP)/Dewan Kanan/Senat	100%	100%	Makluman cadangan penambahbaikan berdasarkan hasil kajian exit survey dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengajaran dan Pembelajaran (JKPP) pada 6 April 2017, 3 Ogos 2017 dan 19 Dis 2017.	--	--	Peratus pelajar mencatatkan penilaian > 6.00 (baik) dari skala 10 mata bagi kajian exit survey pelajar tahun akhir	60%

26	Penyelenggaraan ICT	Memastikan penyelenggaraan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	Melaksanakan penyelenggaraan ICT mengikut jadual yang telah ditetapkan berdasarkan butiran aset PTJ	90%	93.50%	Jumlah penyelenggaraan keseluruhan adalah sebanyak 7342 unit. Jumlah mengikut jadual sebanyak 6865 unit dan tidak mengikut jadual adalah sebanyak 460 unit. Jumlah penyelenggaraan tidak mengikut jadual adalah disebabkan pembekal memberi penumpuan kepada penyelenggaraan pembaikan yang akan tempat tempoh jaminan sebelum tempoh kontrak kami berakhir. Walau bagaimanapun, pembekal telahpun memberikan tarikh dan jadual terbaru.	--	--	--	90%
27	Baik Pulih ICT	Sistem ICT berfungsi secara berterusan, boleh dipercayai dan efektif	Tempoh pemulihan adalah seperti berikut: Masalah Sistem ICT diperbaiki secara dalaman- 2 jam bagi Sistem Rangkaian, 5 jam bagi Sistem Utama Universiti, 2 hari bagi baikpulih peralatan ICT	90%	94.50%	Terdapat sebanyak 5160 jumlah aduan dalaman yang telah dibaikpulih bagi tahun 2017.	--	--	--	90%
			Tempoh pemulihan adalah seperti berikut: Masalah Sistem ICT diperbaiki oleh pihak luar - 2 hari bagi Sistem Aplikasi dan Pangkalan Data, 14 hari untuk peralatan ICT	90%	92.50%	Terdapat sebanyak 204 jumlah aduan luaran yang telah dibaikpulih bagi tahun 2017.	--	--	--	90%
28	Pembangunan ICT	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peraturan permohonan pembangunan ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	85%	93%	Sebanyak dua belas (12) sistem aplikasi telah dilaksanakan dan diserahkan kepada pengguna. Lapan (8) buah sistem dalam pembangunan termasuk dua (2) projek transformasi kelulusan Jawatan Kuasa Pengurusan Universiti iaitu Projek Transformasi Sumber Manusia dan Projek PutraASIS.	--	--	--	85%
29	Perkhidmatan Sokongan ICT	Memastikan permohonan perkhidmatan ICT dilaksanakan	Memastikan kepuasan pelanggan mencapai tahap sangat memuaskan	80%	96.60%	Jumlah perkhidmatan sokongan ICT yang telah diterima pada tahun 2017 adalah sebanyak 10570.	--	--	--	80%
30	Perkhidmatan Rawatan Haiwan	Mempertingkatkan kualiti rawatan haiwan	Peraturan responden pada tahap kepuasan skala 4 (skala likert 5)	80%	82.96%	82.96 % sasaran tercapai	--	--	--	80%
31	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penginapan dan Aktiviti Pelajar	Menyediakan kemudahan dan persekitaran penginapan pelajar yang kondusif serta peralatan aktiviti pelajar yang bersesuaian	Indeks kelesaan dan petunjuk prestasi pada purata 3.5 (skala likert 5)	82%	92.90%	Telah mencapai indeks kelesaan dan petunjuk prestasi pada purata 3.5 *Pencapaian ini merupakan Q4 2017. **Bermula 2017 Kajian Kepuasan Pelanggan dijalankan sekali setahun sahaja	--	--	--	85%
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%	91.90%	Pengendalian aduan kerosakan kecil Kolej Kediaman UPM 2017 telah mencapai sasaran.	--	--	--	85%
33	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 permintaan berdasarkan laporan Penilai	85%	86.20%	Penerbit UPM telah mencapai sasaran 85% proses penerbitan buku siap mengikut tempoh.	--	--	--	85%

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 Pendaftar	Masa yang diambil untuk tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan staf	100%	67%		Pejabat ini telah mengeluarkan 3 Notis Tuntutan: a) 1 notis tuntutan dikeluarkan melebihi tempoh 7 hari bekerja kerana Pegawai baharu masih dalam proses memahami perjalanan dan prosedur kerja; dan b) 2 notis tuntutan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja.	Pegawai telah meletak jawatan berkuat kuasa 31 Julai 2017 dan pegawai baharu yang menggantikannya telah diberi penerangan mengenai Garis Panduan Pelanggaran Kontrak Perkhidmatan dan senarai dokumen lengkap untuk notis tuntutan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja: 1) Surat Tawaran Cuti Belajar; 2) Perjanjian Cuti belajar; 3) Surat Peletakan Jawatan; 4) Surat Pengesahan Peletakan Jawatan; 5) Surat Penamatan Perkhidmatan; 6) Salinan Invois; dan 7) bukti akuan mengespos.	--	100%
			Tahap bayaran yang dibuat	80%	100%	JUMLAH KUTIPAN BAGI TAHUN 2017 1) JANUARI 2017 : RM36,500.10 2) FEBRUARI 2017 : RM59,869.17 3) MAC 2017 : RM50,750.10 4) APRIL 2017 : RM38,962.10 5) MEI 2017 : RM34,600.00 6) JUN 2017 : RM32,250.00 7) JULAI 2017 : RM36,030.00 8) OGOS 2017 : RM32,040.00 9) SEPTEMBER 2017 : RM27,250.00 10) OKTOBER 2017 : RM29,982.00 11) NOVEMBER 2017 : RM23,010.00 12) DISEMBER 2017 : RM24,250.00 Jumlah Keseluruhan Kutipan : RM425,493.47	--	--	--	80%