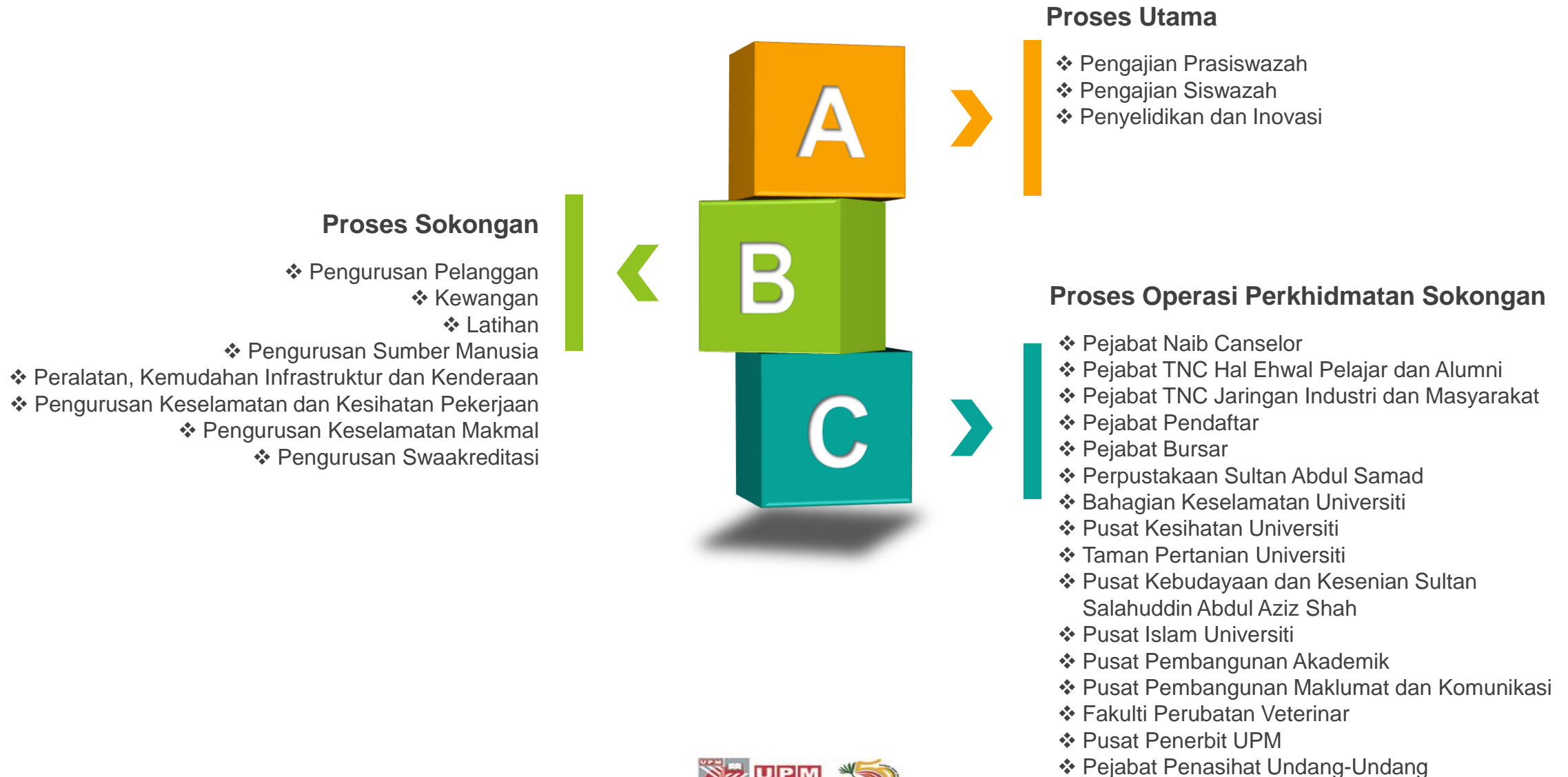


SKOP PENGUKURAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020



PENCAPAIAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020



Pencapaian Keseluruhan



Pencapaian Skop Proses Utama



Pencapaian Skop Proses Sokongan



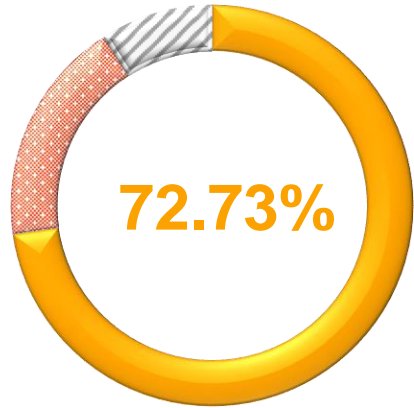
Pencapaian Skop Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

PENCAPAIAN PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020 MENGIKUT SKOP

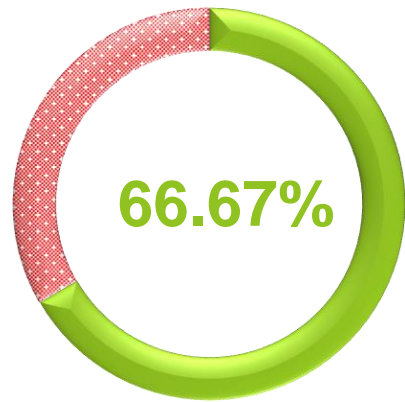
54
Objektif Kualiti



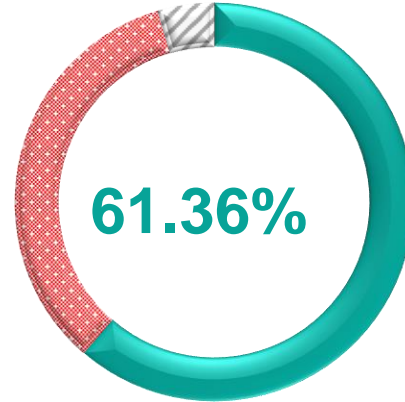
64 Petunjuk
Prestasi



Proses Utama



Proses Sokongan



Proses Operasi
Perkhidmatan Sokongan

Petunjuk Prestasi – 11

Capai - 8 (72.73 %)
Tidak Capai - 2 (18.18%)
Tidak Diukur - 1 (9.09%)

Petunjuk Prestasi – 9

Capai - 6 (66.67 %)
Tidak Capai - 3 (33.33%)
Tidak Diukur - 0 (0.00%)

Petunjuk Prestasi – 44

Capai - 27 (61.36 %)
Tidak Capai - 15 (34.09%)
Tidak Diukur - 2 (4.55%)

Petunjuk Prestasi Mengikut Peneraju

Peneraju	Mencapai Sasaran	Tidak Mencapai Sasaran	Tidak diukur	JUMLAH
BKAD	4	0	1	5
SPS	3	2	0	5
P. TNC PI	1	0	0	1
PNC	2	3	0	5
P. Pendaftar	1	3	0	4
P. Bursar	5	2	0	7
PPPA	1	0	0	1
CQA	2	1	0	3
P. TNC HEPA	3	1	0	4
P. TNC JIM	2	0	0	2
PSAS	1	1	0	2
BKU	2	0	0	2
TPU	1	2	0	3
PKU	1	0	0	1
PKKSSAAS	1	2	1	4
PIU	1	1	0	2
CADe	3	0	1	4
iDEC	3	2	0	5
FPV	1	0	0	1
PUPM	1	0	0	1
PPUU	2	0	0	2
JUMLAH	41	20	3	64

Nota: Perincian sebagaimana Lampiran Agenda 6 (a)(ii)



PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020 – TIDAK DIUKUR

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI
1.	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	85%	Tidak Diukur	Pencapaian Tahun 2020 tidak dapat diukur kerana Majlis Konvokesyen pada tahun 2020 ditangguhkan berikutan pandemik Covid-19
2.	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)	Peratusan penilaian pelanggan mendapat skor min 4.5 daripada 5.0 bagi tempahan perkhidmatan kebudayaan3.	Skor 4.5	Tidak Diukur	Tempahan perkhidmatan kumpulan kebudayaan tidak dibenarkan sepanjang tempoh PKP, PKPP, PKPB.
3.	Perancangan dan Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran	Mengukur tahap kepuasan pelajar hasil daripada kajian <i>exit survey</i>	Peratus pelajar mencatatkan penilaian > 6.00 (baik) dari skala 10 mata bagi kajian <i>exit survey</i> pelajar tahun akhir	70%	Tidak Diukur	Kajian <i>exit survey</i> Semester Kedua 2019/2020 dan Semester Pertama 2020/2021 yang menggunakan borang soal selidik (OMR) ditangguhkan ekoran aktiviti pengajaran dan pembelajaran dilaksanakan secara maya. Kajian <i>exit survey</i> pelajar tahun akhir 2020 akan dilaksanakan secara atas talian ketika pelajar menghadiri Majlis Konvokesyen tahun 2021.



PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020 – TIDAK CAPAI SASARAN

Proses Utama

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
1.	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%	79.00%	Jumlah: 6497 dari 8143 orang pelajar Pelajar yang lambat mendaftar biasanya merupakan pelajar yang lewat mendaftar sebagai pelajar dan pelajar ini masih belum lagi mengadakan perbincangan dengan penasihat berkenaan kursus yang perlu diambil pada semester tersebut.	Peringatan akan diberikan kepada Fakulti/Sekolah/Institut untuk memastikan pelajar masing-masing mendaftar pada tempoh yang ditetapkan. Penalti sebanyak RM100 juga telah dikenakan kepada pelajar yang lewat mendaftar (bermula minggu ke 3 hingga 6 Disember 2020). Denda ini akan dikenakan bermula pada minggu ke-3 pada setiap semester.	5/4/2021
2.	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%	47.20%	Jumlah: 370 dari 784 orang pelajar Kelewatan viva paling lewat berlaku pada bulan April dan Mei 2020 iaitu di antara 12 – 24 % sahaja. (a) Situasi pandemik Covid-19 mulai akhir tahun 2019 diikuti dengan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) bermula pada 18 Mac 2020 sehingga akhir tahun 2020 menyebabkan kelewatan proses viva pelajar. (b) Pemeriksa lewat kemukakan laporan atau pemeriksa menolak lantikan. (c) Pelajar mohon tangguh viva disebabkan masalah untuk online viva dll.	Proses viva secara dalam talian diteruskan pada tahun 2021 disebabkan situasi semasa pandemik Covid-19 dan akan diteruskan sebagai pilihan walaupun telah tamat PKP/PKPP. Proses peringatan diberikan sebanyak 3 kali melalui sistem Thesis Online. Proses peringatan masih diteruskan melalui sistem sejak permulaan penggunaan pada tahun 2019.	2/1/2021

PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020 - TIDAK CAPAI SASARAN

Proses Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
1.	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peratusan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf bukan akademik	100%	93.73%	Staf tidak dapat menghadiri latihan secara bersemuka disebabkan pandemik Covid-19 yang memberi kesan kepada norma baharu dalam latihan.	1) Mempelbagaikan kaedah pembelajaran yang berkonsepkan latihan pembelajaran sendiri. 2) Memfokuskan kepada kelompok sasaran yang tidak cukup latihan seperti skim U, G, C dan N. 3) Membuat pemantauan bersama TPLS PTJ secara lebih dekat terhadap kelompok sasaran yang tidak tercapai.	4/2/2021
2.	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%	69.40%	Operasi terjejas kerana PKP dan penambahan skop baharu iaitu ERT-COVID 19	1. Menyemak semula SOP kerja 2. Penetapan semula sasaran pencapaian mengikut aktiviti dengan amalan norma baharu pada tahun 2021. 3. Penstrukturan semula PPKKP (cadangan penambahan sumber manusia, teknologi dan kewangan)	30/6/2021



PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020 - TIDAK CAPAI SASARAN

Proses Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
3.	Swaakreditasi Program Pengajian	Program pengajian yang ditawarkan memenuhi keperluan akreditasi yang ditetapkan	<p>Proses pertimbangan permohonan akreditasi program oleh Jawatankuasa Swaakreditasi Program Pengajian dilaksanakan dalam tempoh berikut:</p> <p>(a) Dua (2) bulan dari tarikh pelaksanaan audit program bagi Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit satu (1) program pengajian sahaja,</p> <p>(b) Tiga (3) bulan daripada tarikh pelaksanaan audit program bagi Pengerusi Panel Penilai yang mengaudit melebihi satu (1) program pengajian</p>	100%	92.86%	Disebabkan pelaksanaan arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) oleh kerajaan khususnya bagi Pengerusi yang menilai lebih daripada satu (1) program.	<ol style="list-style-type: none">1. Membuat aturan semula tindakan proses akreditasi2. Menyusun semula keperluan melantik Pengerusi untuk menilai lebih daripada satu (1) program dalam tempoh PKP.	1/3/2021



PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020 - TIDAK CAPAI SASARAN

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
1.	Pengauditan	Melaksanakan pengauditan mengikut program audit yang diluluskan	Peratusan pengauditan dijalankan mengikut program audit termasuk tugas tambahan tahun semasa	90%	86.67%	Beberapa tuagsan tidak dapat disiapkan mengikut jadual disebabkan oleh:- 1) Seorang pegawai bercuti tanpa gaji dan menyebabkan 3 tugas yang telah dibuat separuh jalan tidak disiapkan. 2) Audit ke atas UPM Kampus Bintulu tidak dapat dilaksanakan kerana pandemik COVID19 3) Kesukaran mendapatkan maklumat daripada auditi disebabkan Perintah Kawalan Pergerakan yang menyebabkan pegawai tidak boleh hadir ke pejabat dan peratus kesediaan maklumat dalam bentuk digital adalah rendah.	Pemantauan berkala dan berterusan setiap 2 minggu ke atas status pelaksanaan tugas dari KAD	30/6/2021

PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020 - TIDAK CAPAI SASARAN

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
2.	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%	52.50%	<p>1. Masalah sistem eWAZAN yang sedang dinaik taraf menyebabkan berlaku kelewatan proses permohonan bantuan zakat pelajar.</p> <p>2. Kekangan proses temuduga pelajar yang memohon bantuan zakat atas talian sewaktu Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Pelajar berada di kampung masing-masing dan sukar untuk dihubungi.</p> <p>3. Kekangan untuk bekerja di pejabat sewaktu PKP.</p>	<p>1. Menggunakan staf daripada Bahagian Endowmen bagi membantu proses permohonan bantuan zakat pelajar.</p> <p>2. Bekerjasama dengan Bahagian Hal Ehwal Pelajar (BHEP) dan Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi (iDEC) bagi menyelesaikan isu kelewatan proses permohonan zakat pelajar atas talian.</p> <p>3. Menyediakan "time line" baharu untuk menyelesaikan isu sistem permohonan zakat (ewazan) dan proses temuduga.</p> <p>4. Laporan permohonan secara berkala akan dibuat dalam Mesyuarat Mingguan WAZAN, UPM.</p> <p>5. Pemantapan dalaman melibatkan komunikasi antara staf yang berkaitan akan dijalankan.</p> <p>6. Pengagihan semula penggiliran bertugas secara fizikal di pejabat bagi menyelesaikan permohonan zakat yang diterima..</p>	28/2/2021



PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020 - TIDAK CAPAI SASARAN

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
3.	Kenaikan Pangkat	Keputusan kenaikan pangkat staf dimaklumkan kepada pemohon selewat-lewatnya 10 hari bekerja selepas Minit Mesyuarat Pihak Berkuasa Melantik diterima atau arahan Pihak Berkuasa Melantik	Peratusan keputusan kenaikan pangkat yang dimaklumkan	100%	92.13%	Pendaftar/Pemangku Pendaftar yang berkuasa untuk menandatangani surat keputusan kenaikan pangkat belum dilantik (Statut UPM JK Pemilih 2020).	Di luar kawalan Seksyen Kenaikan Pangkat. Pelantikan Pendaftar/Pemangku Pendaftar adalah kuasa mutlak Lembaga Pengarah Universiti.	5/2/2021
4.	Persaraan	Memastikan pesara mendapat GCR dalam tempoh 7 hari bekerja bermula dari tarikh persaraan	Peratusan pesara mendapat GCR	100%	67.00%	Pembayaran lewat dibayar oleh Pihak Bursar kerana masalah pemulangan Aset	Dicadangkan sasaran bagi tahun 2021 diubah kepada tahap pencapaian yang boleh dipantau oleh Pejabat Pendaftar. Memandangkan proses pembayaran adalah dibawah pantauan pihak Bursar sukar untuk dilaksanakan. Objektif Kualiti: Memastikan dokumen GCR bakal pesara dihantar ke Pejabat Bursar dalam tempoh 2 bulan sebelum tarikh persaraan.	4/2/2021



PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020 - TIDAK CAPAI SASARAN

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
5.	Penjanaan Pendapatan	Memperoleh pendapatan daripada pelaburan	Jumlah pendapatan yang diperoleh	RM 26000000	RM 17000000	<p>(i) Kadar pulangan atas pelaburan yang ditawarkan oleh bank adalah rendah berbanding tahun terdahulu kesan drpd keadaan ekonomi semasa.</p> <p>ii) Program/inisiatif yang dirancang tidak dapat dilaksanakan kerana perintah kawalan pergerakan yg dilaksana kerajaan pada tahun 2020.</p>	<p>(I) Meneroka sumber penjanaan baharu yang lebih realistik untuk mendapatkan pulangan yang lebih stabil.</p> <p>ii) Mengenalpasti instrumen pelaburan baharu yang memberi pulangan tinggi kepada UPM.</p>	10/5/2021
6.	Pembayaran	Membayar dengan tepat dan mengikut tempoh	Peratus membayar semua tuntutan dalam tempoh 14 hari	100%	96.79%	Pencapaian bagi Januari-Disember adalah 100% kecuali bagi bulan Mac iaitu 61.54. Dokumen yang diterima di antara tempoh 13-17 Mac tidak dapat diproses kerana Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) telah mula dilaksanakan pada 18 Mac 2020. Proses bayaran mula dilaksanakan setelah proses kerja yang jelas diluluskan oleh JPU melalui Garis Panduan Pembayaran Semasa Tempoh PKP.	Melaksanakan pembayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	10/2/2021



PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020 - TIDAK CAPAI SASARAN

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
7.	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	80%	66.68%	Tesis dan laporan projek yang diterima pada Januari dan Februari 2020 tidak dapat diproses mengikut tempoh disebabkan Perintah Kawalan Pergerakan mulai 18 Mac 2020 yang tidak membenarkan pekerja UPM hadir bekerja di pejabat	<p>1. Perancangan perolehan disusun dan diatur dengan lebih berkesan supaya pemprosesan bahan dapat dilaksanakan mengikut tempoh yang ditetapkan walaupun semasa Perintah Kawalan Pegerakan berkuatkuasa.</p> <p>2. Mengatur jadual kehadiran staf yang terlibat dalam proses tersebut agar proses bahan koleksi perpustakaan tidak terjejas. 3. Mempelbagaikan kaedah pemprosesan bahan dalam tempoh pandemik supaya bahan dapat diproses dalam tempoh.</p>	28/1/2021

PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020 - TIDAK CAPAI SASARAN

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
8.	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	Mengeluarkan anak benih tanaman	15000 Bil.	8200 Bil.	i) Aktiviti pembiakan anak pokok dikurangkan - Pembiakan anak pokok dikurangkan disebabkan kekangan staf untuk hadir secara fizikal untuk melaksanakan tugas pembiakan anak pokok -Pelaksanaan PKP dan arahan terkini pihak universiti yg menghadkan hanya 30% staf hadir pada satu-satu masa menyebabkan penghasilan pokok terhad setiap hari	- Mengenalpasti produktiviti penghasilan bahan tanaman mengikut keberadaan pekerja di kawasan tempat kerja. - Mengurangkan bilangan penghasilan bahan tanaman pada tahun 2021	1/1/2021
9.	Menyedia dan Memantapkan Prasarana Sokongan Pengajaran dan Penyelidikan serta Penjanaan Pendapatan	Menambahbaik prasarana termasuk haiwan ternakan, tanaman dan akuakultur bagi tujuan memantapkan sokongan pengajaran dan penyelidikan serta penjanaan pendapatan Taman Pertanian Universiti	Mengekalkan pensijilan dari agensi luar bertauliah	2 Bil.	1 Bil.	MyGAP Tanaman (31 Disember 2021) MyGAP Ternakan (31 Disember 2019) (a)Sijil tidak dapat dikeluarkan - Proses audit tangguhkan atas cadangan Jabatan Perkhidmatan Veterinar MyGAP Ladang Puchong (02 November 2020) (b)Sijil tidak dapat diperbaharui - Proses pengauditan telah dilaksanakan selepas tamat tempoh sijil (C) Pengauditan berjalan lewat akibat pihak Jabatan Perikanan menghadapi kesukaran mencari auditor yang bertauliah -Pencarian Auditor agak sukar akibat Perintah kawalan Pergerakan kerajaan.	(a) Audit persijilan dicadangkan penggabungan dengan Kawasan sewaan Farm Fresh (b) Membuat permohonan awal audit pensijilan kepada pihak Jabatan Perikanan (C) Membuat follow up secara berkala sebelum tarikh pensijilan tamat bagi tujuan pensijilan semula	30/6/2021

PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020 - TIDAK CAPAI SASARAN

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
10.	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%	0.02%	PKKSSAAS tidak mencapai 90% kutipan sasaran daripada 500,000.00 disebabkan oleh agensi yang tidak membuat tempahan dan larangan untuk mengadakan aktiviti mengambilkira PKP yang dilaksanakan oleh kerajaan	Sebaik selesai pandemik Covid19 ini, PKKSSAAS akan mempertingkatkan promosi dan hebahan kepada agensi luar	1/9/2021
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 tempahan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu 90 penggunaan bagi Dewan Besar dan Panggung Percubaan setahun	90 Bil.	11 Bil.	Penularan wabak Covid19 menyebabkan tempahan fasiliti PKKSSAAS mengalami penurunan yang ketara sekaligus tidak dapat mencapai sasaran yang dikehendaki. Ini merupakan risiko yang tidak dapat dikawal.	Sebaik sahaja pandemik covid19 ini kembali pulih, PKKSSAAS akan mempertingkatkan promosi dan hebahan kepada agensi yang ingin membuat tempahan	1/9/2021



PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020 - TIDAK CAPAI SASARAN

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
12.	Proses Pengendalian Solat Fardhu Berjemaah dan Solat Jumaat	Menjamin solat fardhu 5 waktu berjemaah dan solat jumaat dilaksanakan dengan sempurna	Peraturan Imam/Bilal yang mematuhi jadual tugas dengan sempurna	100%	74.20%	Hanya seorang imam atau bilal sahaja yang hadir bertugas sepanjang tempoh PKP bagi melaungkan azan.	Membuat perancangan kehadiran imam dan bilal bagi memastikan solat berjemaah dapat dilaksanakan.	4/1/2021
13.	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)	87%	70.50%	<p>a) Pelajar hanya berada di kolej sehingga awal Mac sahaja sebelum PKP/PKPB dilaksanakan dan pelajar pulang kerumah masing-masing.</p> <p>b) Responden yg sangat terhad dan terdiri hanya dari pelajar yg menginap ketika kajian diadakan dan ini tidak mencerminkan secara keseluruhan perkhidmatan yang diberikan kepada pelajar.</p> <p>c) Pelajar yang tidak tinggal di kolej turut mengisi borang kajian kepuasan pelanggan secara atas talian dan memberi markah yang rendah dan tidak tepat pada kolej-kolej.</p>	Penilaian semula akan dilaksanakan pada sesi akan datang iaitu pada sesi 2021/2022 (Q2 Tahun 2021) iaitu selepas kehadiran penuh pelajar di kolej-kolej bagi membolehkan 30% responden menilai perkhidmatan yang telah diberikan.	14/10/2021

PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020 - TIDAK CAPAI SASARAN

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
14.	Perkhidmatan ICT	Memastikan perkhidmatan baikpulih ICT menepati tempoh respons, tempoh baikpulih dan memenuhi kepuasan pelanggan yang ditetapkan	Tempoh pemulihan masalah sistem ICT diperbaiki secara dalaman - 4 jam bagi sistem rangkaian jika tidak melibatkan kerosakan peralatan, 5 jam bagi sistem utama Universiti, 2 hari bagi baik pulih peralatan ICT	90%	55.07%	<p>Melibatkan isu pengguna, luar kawalan, kekangan, staf dan wabak COVID19. Perinciannya seperti berikut :</p> <p>PENGGUNA (35 %) • Melibatkan pengguna – tidak dapat dihubungi , tiada di tempat pengguna bertugas. • Memerlukan masa untuk menyelesaikan sesuatu aduan atau masalah antaranya melibatkan hard disk yang perlu di backup</p> <p>LUAR KAWALAN (20 %) • Kerja-kerja baikpulih melibatkan perolehan peralatan atau alat ganti • Tiada kepakaran untuk menyelesaikan masalah tersebut secepat mungkin dan melibatkan keperluan kepakaran dari luar</p> <p>KEKANGAN (25 %) • Staf banyak terlibat dengan kerja-kerja sokongan ICT seperti sidang video, khidmat teknikal semasa bengkel atau persidangan yang menyebabkan kerja-kerja berkaitan baikpulih lambat atau terlupa untuk dilaksanakan • Tiada kepakaran untuk menyelesaikan masalah tersebut secepat mungkin dan melibatkan keperluan kepakaran dari luar contoh kepakaran bagi menyelesaikan masalah berkaitan komputer iMAC</p> <p>STAF (10 %) • Lokasi pengguna agak jauh dari staf dan mengambil masa untuk menyelesaikan masalah • Lambat terima tugas dan juga lambat kemaskini tindakan yang telah dibuat. Kadang-kadang kerja telah diselesaikan tetapi terlupa untuk kemaskini di dalam sistem • Lambat untuk ambil tindakan</p> <p>WABAK COVID-19 (10%) • Kerja-kerja tergendala terutama yang memerlukan kehadiran staf secara fizikal • Wabak yang melanda seluruh dunia</p>	<p>PENGGUNA (35 %) • Menghubungi pengguna secepat mungkin dan berbincang berkenaan tugas yang akan dilaksanakan</p> <p>LUAR KAWALAN (20 %) • Berbincang dengan pengguna dalam penyediaan bajet bagi alat ganti untuk baikpulih dan senggaraan • Keperluan latihan yang berterusan</p> <p>KEKANGAN (25 %) • Peka terhadap tempoh masa baikpulih dengan pemantauan berterusan oleh penyelia • Agihan beban kerja staf yang seimbang • Keperluan latihan yang spesifik</p> <p>STAF (10 %) • Menghubungi pengguna secepat mungkin dan berbincang berkenaan tugas yang akan dilaksanakan • Peka terhadap tempoh masa baikpulih dengan pemantauan penyelia</p> <p>WABAK COVID-19 (10%) • Menghubungi pengguna secepat mungkin terutama dalam keadaan pergerakan yang terbatas</p>	1/2/2021

PELAN FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2020 - TIDAK CAPAI SASARAN

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

BIL	PROSES	OBJEKTIF KUALITI	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	PUNCA	TINDAKAN PEMBETULAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
15.	Perkhidmatan ICT	Memastikan perkhidmatan baikpulih ICT menepati tempoh respons, tempoh baikpulih dan 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%	80.60%	<p>Melibatkan isu pengguna, luar kawalan, kekangan, staf dan wabak COVID19. Perinciannya seperti berikut :</p> <p>PENGGUNA (35 %) • Melibatkan pengguna – tidak dapat dihubungi , tiada di tempat pengguna bertugas. • Memerlukan masa untuk menyelesaikan sesuatu aduan atau masalah antaranya melibatkan hard disk yang perlu di backup</p> <p>LUAR KAWALAN (20 %) • Kerja-kerja baikpulih melibatkan perolehan peralatan atau alat ganti • Tiada kepakaran untuk menyelesaikan masalah tersebut secepat mungkin dan melibatkan keperluan kepakaran dari luar</p> <p>KEKANGAN (25 %) • Staf banyak terlibat dengan kerja-kerja sokongan ICT seperti sidang video, khidmat teknikal semasa bengkel atau persidangan yang menyebabkan kerja-kerja berkaitan baikpulih lambat atau terlupa untuk dilaksanakan • Tiada kepakaran untuk menyelesaikan masalah tersebut secepat mungkin dan melibatkan keperluan kepakaran dari luar contoh kepakaran bagi menyelesaikan masalah berkaitan komputer iMAC</p> <p>STAF (10 %) • Lokasi pengguna agak jauh dari staf dan mengambil masa untuk menyelesaikan masalah • Lambat terima tugas dan juga lambat kemaskini tindakan yang telah dibuat. Kadang-kadang kerja telah diselesaikan tetapi terlupa untuk kemaskini di dalam sistem • Lambat untuk ambil tindakan</p> <p>WABAK COVID-19 (10%) • Kerja-kerja tergendala terutama yang memerlukan kehadiran staf secara fizikal • Wabak yang melanda seluruh dunia</p>	<p>PENGGUNA (35 %) • Menghubungi pengguna secepat mungkin dan berbincang berkenaan tugas yang akan dilaksanakan</p> <p>LUAR KAWALAN (20 %) • Berbincang dengan pengguna dalam penyediaan bajet bagi alat ganti untuk baikpulih dan senggaraan • Keperluan latihan yang berterusan</p> <p>KEKANGAN (25 %) • Peka terhadap tempoh masa baikpulih dengan pemantauan berterusan oleh penyelia • Agihan beban kerja staf yang seimbang • Keperluan latihan yang spesifik</p> <p>STAF (10 %) • Menghubungi pengguna secepat mungkin dan berbincang berkenaan tugas yang akan dilaksanakan • Peka terhadap tempoh masa baikpulih dengan pemantauan penyelia</p> <p>WABAK COVID-19 (10%) • Menghubungi pengguna secepat mungkin terutama dalam keadaan pergerakan yang terbatas</p>	1/2/2021