

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN
(BERDASARKAN PENILAIAN PRESTASI SISTEM PENGURUSAN KUALITI USIM)

1. BAHAGIAN PENGURUSAN AKADEMIK

BIL	KETERANGAN	PERANCANGAN MENCAPAINYA		PENGUKURAN	ANALISIS PENILAIAN DATA	
		INTITIATIF/TINDAKAN	SASARAN		TEMPOH	PENCAPAIAN (%)
1	PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI					
a	Memastikan pelajar menerima surat tawaran kemasukan dalam tempoh 5 hari dari tarikh pengumuman keputusan oleh Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT).	semakan dan pemantauan Setuju Terima Tawaran	Ogos/September	jumlah pelajar setuju terima tawaran	1 kali setahun	100%. Hebahan keputusan 8/8/2016, Tarikh Surat Tawaran eTasjil 8/8/2016). Setuju Terima Tawaran 1997/2379.
b	Memastikan 100% pelajar yang diterima masuk ke program Sarjana Muda USIM memenuhi syarat-syarat kemasukan yang ditetapkan	semakan kelayakan pemohon	April - September	jumlah pelajar ditawarkan	1 kali setahun	100%. Jumlah tawaran 3,013.

2. JABATAN PERPUSTAKAAN USIM

BIL	KETERANGAN	PERANCANGAN MENCAPAINYA		PENGUKURAN	ANALISIS PENILAIAN DATA	
		INTITIATIF/TINDAKAN	SASARAN (MASA)		TEMPOH ANALISIS	PENCAPAIAN (%)
1	PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI					
a	Memastikan 70% buku teks dan buku rujukan dalam Buku/CD Panduan fakulti/e-Panduan dapat diperolehi bagi memenuhi keperluan fakulti dalam pengajaran dan pembelajaran.	Mesyuarat fakulti penghubung fakulti	Dec-16	Jumlah buku teks ÷ sasaran X 100	6 bulan x 1	60.19%
b	Memastikan 15% nisbah buku rujukan sampingan untuk buku teks (course outline) tercapai sebanyak 1:5	Mesyuarat fakulti penghubung fakulti	Dec-16	Jumlah pembelian course outline ÷ sasaran X 100	6 bulan x 1	12.43%

c	Memastikan 65% bahan-bahan yang diperoleh secara pembelian, dikatalog dalam tempoh 5 bulan daripada tarikh ianya diterima dan selesai proses pembayaran.	Tarikh terimaan	Dec-16	<u>Jumlah bahan yang selesai dikatalog kurang dalam tempoh 5 bulan</u> x 100% Jumlah perolehan (yang telah selesai pembayaran)	6 bulan x 1	90%
d	Menyediakan 60% bahan rujukan jurnal yang berkaitan kepada pensyarah yang menjalankan penyelidikan pada tahun semasa.	Mesyuarat fakulti penghubung fakulti	Dec-16	<u>Bil jurnal mengikut subjek</u> x 100% Bil Pensyarah mengikut subjek Penyelidikan	6 bulan x 1	27.21%
e	Memastikan purata keseluruhan hit pangkalan data yang dilanggan bernilai di bawah RM8.00 (berdasarkan 'usage report')	Mesyuarat fakulti penghubung fakulti/ Emel	Dec-16	<u>Kos langganan</u> Jumlah penggunaan	6 bulan x 1	Jumlah penggunaan < RM8 = 9 (69.2%) Jumlah penggunaan > RM8 = 4 (30.8%)
f	Memastikan nisbah jumlah pengguna USIM dengan jumlah peminjaman dan pembaharuan bahan Perpustakaan adalah 1:10 pada setiap tahun	Promosi buku baharu laman web, emel, media sosial Mesyuarat fakulti penghubung fakulti	Dec-16	<u>Buku dipinjam & pembaharuan</u> x 100% Bil Pengguna	6 bulan x 1	Nisbah jumlah pengguna USIM dengan jumlah peminjaman dan pembaharuan bahan Perpustakaan - sehingga Jun adalah 1:4
g	Memastikan 91% buku disusun dengan betul mengikut standard ALA Filing Rules.	Penyediaan jadual tugas Penyediaan borang catatan jumlah susunan dan semakan harian	Dec-16	<u>Bil buku disusun</u> X 100 Bil buku silap susun	6 bulan x 1	97.34%
h	Memastikan 100% notis denda kelewatan (overdue) dan penggantian bahan (billed) dapat dikeluarkan berdasarkan senarai pelajar bakal berkonvo dalam tahun semasa.	Semakan nama pelajar bakal konvo	Dec-16	<u>Jumlah pelajar bakal konvo</u> X 100 Jumlah notis dikeluarkan	12 bulan x 1	Diukur pada akhir tahun

i	Memastikan 80% pelajar Baharu peringkat Tamhidi mengikuti kelas Online Public Access Catalog (OPAC) sebagai asas kepada Program Pendidikan Pengguna Perpustakaan.	Taklimat pelajar baharu Penghubung Fakulti	Dec-16	$\frac{\text{Jumlah pelajar hadir kelas}}{100}$ Jumlah pelajar daftar kelas	6 bulan x 1	54.55%.
j	Memastikan 80% pengguna berpuas hati dengan perkhidmatan rujukan yang diberikan.	Soal selidik kepuasan pelanggan	Dec-16	$\frac{\text{Jumlah respondent berpuas hati}}{100}$ Jumlah semua responden	12 bulan x 1	Diukur pada akhir tahun. Keputusan diambil berdasarkan keputusan Kajian Keberkesanan Perkhidmatan Perpustakaan.
k	Memastikan 80% bahan dapat diproses untuk diserahkan kepada pemohon dalam tempoh 3 hari bekerja selepas bahan diterima daripada perpustakaan pembekal.	Semakan permohonan	Dec-16	$\frac{\text{Jumlah bahan proses <3 hari}}{100}$ Jumlah permohonan bahan	6 bulan x 1	100%
l	Memastikan 50% naskah daripada koleksi bahan multimedia di rak dipelihara dengan baik dan sempurna untuk digunakan oleh pengguna Perpustakaan.	Semakan secara berkala	Dec-16	$\frac{\text{Jumlah pemeriksaan bahan}}{100}$ Jumlah sasaran semakan bahan	6 bulan x 1	40.63%
m	Memastikan 70% pengguna berpuashati dengan perkhidmatan ICT yang disediakan di perpustakaan	Soal selidik kepuasan pelanggan	Dec-16	$\frac{\text{Jumlah respondent berpuas hati}}{100}$ Jumlah semua responden	12 bulan x 1	Diukur pada akhir tahun. Keputusan diambil berdasarkan keputusan Kajian Keberkesanan Perkhidmatan Perpustakaan.
n	Memastikan 80% bahan e-Imtiyaz yang dikumpulkan dimuat naik ke dalam sistem e-Imtiyaz.	Semakan harian bahan diterima	Dec-16	$\frac{\text{Jumlah bahan diterima}}{100}$ Jumlah bahan dimuat naik	6 bulan x 1	104%
o	Memastikan 75% daripada sasaran kerja tahunan bagi bahan yang diimbas, dimuat naik dalam sistem e- Imtiyaz dalam masa setahun.	Pemantauan jumlah bahan diimbas dan dimuatnaik	Dec-16	$\frac{\text{Sasaran Kerja Tahunan}}{100}$ Jumlah bahan dimuat naik	6 bulan x 1	88.05%

p	Memastikan 80% urusan pembayaran yang diterima, diproses dan dihantar ke Jabatan Bendahari dalam tempoh 5 hari bekerja.	Elak permohonan terkumpul	Dec-16	$\frac{\text{Jumlah permohonan diproses} \leq 5 \text{ hari}}{\text{Jumlah permohonan diterima}} \times 100$	6 bulan x 1	83.68
2 PRESTASI PEMBEKAL						
a	Penilaian prestasi pembekal bahan-bahan bacaan perpustakaan - 100% mencapai 50%	Lawatan premis pembekal Semakan profil Mesyuarat bersama pembekal	Dec-16	$\frac{\text{Jumlah peratusan markah yang diperolehi melebihi 80\%}}{\text{Jumlah pembekal} < 80\%} \times 100$	Tahunan	Diukur pada akhir tahun

3. JABATAN PENDAFTAR

BIL	KETERANGAN	PERANCANGAN MENCAPAINYA		PENGUKURAN	ANALISIS PENILAIAN DATA	
		INITIATIF/TINDAKAN	SASARAN (MASA)		TEMPOH ANALISIS	PENCAPAIAN (%)
1	PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI					
a	100% staf akademik yang layak disahkan jawatan dalam tahun semasa	semakan dan pemantauan staf yang layak	Dec-16	<p>staf yang layak: - prestasi/sokongan KJ/memenuhi syarat -ada permohonan -cukup tempoh 1-3 tahun Tahun semasa sehingga 15 November</p> <p>$\frac{\text{jumlah staf yang disahkan dalam jawatan}}{\text{jumlah staf yang layak disahkan}} \times 100\%$</p>	2 kali setahun	100%

b	Memproses tuntutan rawatan perubahan dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap.	Menerima dan menyemak borang tuntutan rawatan perubahan.	Dec-16	Semakan tuntutan : - had kelayakan tuntutan - dokumen sokongan (contoh : resit asal) - taraf lantikan (Permohonan lengkap - permohonan)	2 kali setahun	86.60%
c	Memproses permohonan tiket kapal terbang dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan borang permohonan yang lengkap.	Menerima, menyemak dan memproses permohonan tiket kapal terbang	Dec-16	Semakan permohonan : - kelayakan kelas penerbangan - dokumen sokongan (contoh : surat arahan bertugas) - kelulusan Ketua Jabatan (Permohonan lengkap - permohonan tidak lengkap) x 100 Bilangan permohonan yang diterima	2 kali setahun	95% telah selesai. Masih menunggu inbois untuk membuat bayaran dan tindakan seterusnya.
d)	Memproses permohonan tempahan penginapan dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang lengkap	Menerima, menyemak dan memproses permohonan tempahan penginapan	Dec-16	Semakan permohonan : - had kelayakan penginapan - dokumen sokongan (contoh : surat arahan bertugas) - kelulusan Ketua Jabatan (Permohonan lengkap - permohonan tidak lengkap)	2 kali setahun	Telah selesai 100%

e)	Memastikan kakitangan yang memperoleh markah LNPT <79.99% diberikan perkhidmatan kaunseling dalam tempoh dua bulan daripada pengumuman rasmi.	Terima laporan daripada KJ mengenai kakitangan yang bermasalah/ kakitangan yang rendah LNPT.	Dec-16	Bilangan staf yang mendapat markah penilaian prestasi bawah 80% ke bawah diperolehi dari Seksyen Perkhidmatan, BSM	2 kali setahun	50%
f	Memastikan laporan sesi kaunseling dikeluarkan dalam tempoh 3 minggu daripada tarikh temu janji.	Terima laporan daripada KJ mengenai kakitangan yang bermasalah/ kakitangan yang rendah LNPT.	Dec-16	1. Bilangan staf yang mendapat markah penilaian prestasi bawah 80% ke bawah diperolehi dari Seksyen Perkhidmatan, BSM 2. Bilangan staf yang mendaftar sesi kaunseling sukarela	2 kali setahun	100%
g	Memastikan laporan soal selidik kepuasan bekerja USIM dikeluarkan dalam tempoh dua minggu dari tarikh akhir soal selidik diadakan.	Hebahan melalui INFOPRO	Dec-16	1. Bilangan staf yang menjawab soal selidik	2 kali setahun	Soal Selidik Kepuasan Bekerja USIM masih dalam hebahan Info PRO sehingga Disember 2016 (dalam perhatian responden untuk menjawab)
h	Memastikan sekurang-kurangnya 70% staf USIM telah menghadiri tujuh (7) hari latihan selaras dengan Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam pada bulan Disember setiap tahun.	semakan dan pemantauan staf yang kurang mata CPD	Dec-16	star yang layak sokongan KJ -ada permohonan/ perekodan Tahun semasa sehingga 31 Disember jumlah staf yang hadir latihan lebih tujuh (7) hari x70%	1 kali setahun	46.32%/ 70% x 100% = 66.17% <u>Alasan:</u> Surat edaran JPA(I)S.175/4/1-1 Klt.22(38) bertarikh 29 Februari 2016 dan Mesyuarat JKPU Bil. 8/2016 bertarikh 8 Mac 2016 – Penangguhan Penguatkuasaan Pelaksanaan Dasar Berkursus Tujuh Hari Setahun Bagi Anggota Perkhidmatan Awam

i	Memastikan sekurang-kurangnya 80% kakitangan yang baru dilantik mengikuti Program Transformasi Minda (PTM) dalam tempoh satu (1) tahun bagi tujuan Pengesahan Dalam Perkhidmatan.	semakan dan pemantauan staf yang layak	Dec-16	<p>staf yang layak. - sokongan KJ/memenuhi syarat -ada permohonan/tawaran kursus -lantik tetap dan dalam tempoh percubaan</p> <p>jumlah staf yang hadir PTM x 80%</p>	1 kali setahun	<p>82.86% = $58/70 \times 100\%$ 58 orang staf telah mengikuti Kursus PTM dalam tempoh setahun daripada 70 orang kakitangan. <u>Alasan:</u> Cuti Belajar, cuti bersalin, kursus, bengkel dan kemalangan.</p>
j	Memastikan surat kelulusan Cuti Belajar dikeluarkan kepada staf dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tarikh kelulusan diperolehi dari Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT).	semakan dan pengeluaran surat kelulusan USIM untuk ditandatangani oleh TNC (A&A)	Dec-16	Tarikh terima surat kelulusan KPT - Tarikh surat edaran kepada calon	1 kali setahun	<p>93.94% 31 orang yang telah menghantar permohonan lengkap selepas mendapat kelulusan KPM daripada 33 permohonan cuti belajar <u>Alasan:</u> Pemohon lambat atau belum menghantar dokumen lengkap ke UPSM walaupun telah dimaklumkan awal.</p>
k	Memastikan surat kelulusan untuk permohonan pembentangan kertas kerja (atau menghadiri persidangan), mengutip data dan melanjutkan tempoh pengajian dikemukakan kepada staf dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh Jawatan-kuasa Cuti Belajar (JKCB) bersidang.	semakan dan pengeluaran surat kelulusan USIM	Dec-16	<p>Tarikh Mesyuarat JKCB bersidang - Tarikh surat edaran kepada calon</p>	1 kali setahun	<p>76.47% Pembentangan kertas kerja= 1 orang Lanjut tempoh = 16 orang</p>

I	Memastikan semua borang laporan prestasi yang diterima dan telah diperakui oleh Ketua Jabatan/Dekan dibentang dalam JKCB terhampir.	semakan dan pemantauan staf dan felo siswazah yang tidak menghantar laporan	Dec-16	<p>Borang yang telah ditandatangani oleh Dekan/ KJ</p> <p>Jumlah borang yang diterima - jumlah borang yang dibawa ke JKCB</p>	1 kali setahun	<p>92.73%</p> <p>Sebanyak 166 orang yang telah menghantar laporan pengajian yang lengkap dengan sokongan Dekan Fakulti daripada 179 orang</p> <p><u>Alasan:</u> Laporan ePrestasi cuti belajar lewat diisi dan pengesahan Dekan Fakulti lewat disahkan.</p>
m	100% staf yang layak disahkan jawatan dalam tahun semasa	semakan dan pemantauan staf yang layak	Dec-16	<p>a. memenuhi syarat /prestasi/sokongan KJ</p> <p>b. ada permohonan</p> <p>c. cukup tempoh 1-3 tahun</p> <p>Tahun semasa sehingga 30 November</p> <p>jumlah staf yang disahkan dalam jawatan _____x</p> <p>100</p> <p>jumlah staf yang layak disahkan</p>	2 kali setahun	100%
n	Memproses Laporan Perubahan Gaji (LPG) dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas dokumen yang telah lengkap diterima.	Semakan dokumen	Dec-16	<p>Semakan dokumen :</p> <p>- maklumat staf</p> <p>- dokumen sokongan</p> <p>(Jumlah dokumen lengkap</p>	2 kali setahun	100%

o	Memproses persaraan staf dalam tempoh tiga (3) bulan sebelum tarikh persaraan.	Semakan dokumen	Dec-16	<p>staf yang layak: a. memenuhi syarat persaraan b. ada permohonan (Bersara pilihan)</p> <p>Tahun semasa sehingga 30 November</p> <p><u>jumlah persaraan dikemukakan kepada JPA x 100</u> jumlah staf bersara</p>	2 kali setahun	100%
p	Memastikan proses kenaikan pangkat staf pentadbiran dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali setahun (tertakluk kepada kekosongan waran yang ada).	Iklan kenaikan pangkat berdasarkan waran yang ada.	Dec-16	<p>Semak kelayakan minimum calon dengan merujuk kepada: a) P.U. (A) 1 2012 dan PP Bil.7/2010 b) 7 kriteria kenaikan pangkat USIM</p> <p>Pengukuran = jumlah bilangan eksekutif kenaikan pangkat dalam tempoh setahun</p>	Sekali setahun	<p>100% tercapai</p> <p><u>Kenaikan Pangkat Kumpulan P&P:</u> - Bil.1/2016 (23.3.2016) - Bil.2/2016 (26.4.2016)</p> <p><u>Kenaikan Pangkat Kumpulan Pelaksana:</u> - Bil. 1/2016 (KUP) (29.4.2016) - Bil.2/2016 (25.8.2016) - Bil.3/2016 (KUP) (30.9.2016)</p>

q	Memastikan proses kenaikan pangkat (biasa) staf akademik dilaksanakan sekurang-kurangnya 4 kali setahun.	Iklan kenaikan pangkat berdasarkan takwim tahunan	Dec-16	Semak kelayakan minimum calon dengan merujuk kepada: a) P.U. (A) 1 2012 b) Buku Panduan Kenaikan Pangkat Staf Akademik c) Syarat kenaikan pangkat akademik USIM	4x setahun	100% tercapai Kenaikan Pangkat Akademik : - Bil.1/2016 (19.1.2016) - Bil.2/2016 (22.3.2016) - Bil.3/2016 (29.8.2016) - Bil.4/2016 (1.12.2016)
r	Memastikan butiran permohonan jawatan dikemukakan kepada KPM/ JPA/KKeW pada tempoh masa yang ditetapkan.	Memastikan butiran permohonan jawatan dibentangkan kepada pengurusan USIM sebelum dikemukakan kepada KPM/ JPA/KKeW.	Dec-16	Kriteria yg dilihat : 1) Justifikasi permohonan dan kompleksiti tugas 2) Nisbah pensyarah dan pelajar USIM dan JPA. 3) Tempoh perkhidmatan staf 4) LNPT staf	2 kali setahun	100% tercapai.
s	Memastikan iklan perjawatan dikeluarkan dalam tempoh enam puluh hari (60) bekerja selepas mendapat waran perjawatan daripada Kementerian Kewangan Malaysia.	Memastikan Surat Kelulusan Perjawatan (SKP) dibentangkan kepada pengurusan USIM.	Dec-16	Kriteria yang dilihat : Hasil pembentangan kepada pengurusan USIM. Pengukuran : Tarikh 60 hari dikira daripada tarikh Surat Kelulusan Perjawatan (SKP) diterima.	2 kali setahun	100% tercapai.

t	Memastikan surat lantikan staf baharu dikeluarkan dalam tempoh tidak lebih daripada tiga puluh (30) hari bekerja dari tarikh temuduga diadakan.	Memastikan minit Jawatankuasa Pemilih telah ditandatangani oleh ahli Jawatankuasa Pemilih	Dec-16	Kriteria yang dilihat : Minit Jawatankuasa Pemilih. Pengukuran : Tarikh 30 hari dikira daripada tarikh Jawatankuasa Pemilih diadakan.	2 kali setahun	100% tercapai.
2	PRESTASI PEMBEKAL					
a	Mengekalkan 80% bilangan klinik panel USIM dengan markah melebihi 50%	Menamatkan klinik panel yang memberikan perkhidmatan yang tidak memuaskan dan melantik klinik panel yang baru	Dec-16	(Pengiraan individu pembekal) <u>Markah keseluruhan</u> x 100 80 (pengiraan keseluruhan) <u>Jumlah pembekal markah melebihi 50%</u> x 100 Jumlah pembekal	Tahunan	93.50%
3	INDEKS KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATTISFACTION INDEKS - CSI)					
a	85% Indeks kepuasan pelanggan	Soal selidik kepuasan pelanggan	Dec-16	<u>Purata markah penilaian</u> x 100 5	2 x setahun	

4. JABATAN BENDAHARI

		PERANCANGAN MENCAPAINYA		ANALISIS PENILAIAN DATA
--	--	--------------------------------	--	--------------------------------

BIL	KETERANGAN	INITIATIF/TINDAKAN	SASARAN (MASA)	PENGUKURAN	TEMPOH ANALISIS	PENCAPAIAN (%)
1	OBJEKTIF KUALITI					
a	Memastikan perbelanjaan USIM pada setiap tahun melebihi 80% dari peruntukan yang diagihkan	Memastikan agihan kepada PTJ mengikut perancangan permohonan dan peruntukan yang diluluskan oleh Kementerian	Awal tahun sebelum operasi USIM bermula	80% daripada keseluruhan peruntukan yang diterima	Setiap Suku Tahun/Pertengahan Tahun/Akhir Tahun	100%
b	Memastikan harta modal dan inventori yang melalui modul pemprosesan pesanan rasmi disemak dan disahkan dalam tempoh 7 hari dan memastikan setiap PTJ merekodkan aset dalam 14 hari selepas terimaan barang	Memastikan setiap aset didaftarkan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan barang dan semua dokumen berkenaan dicap tarikh terima	Sebelum bayaran berkenaan dibuat	Tarikh pendaftaran aset dikira dari tarikh penerimaan barang dibuat	Setiap Suku Tahun/Pertengahan Tahun/Akhir Tahun	100%
c	Memastikan pembayaran gaji kepada kakitangan tidak lewat daripada 25hb pada setiap bulan	Memastikan data staf diterima mengikut jadual diberi	Selewat-lewatnya 10 hb setiap bulan	tidak lewat daripada 25hb pada setiap bulan	Selepas 10 hb setiap bulan	100%
d	Memastikan bayaran dibuat dalam masa 7 hari dari tarikh terima daftar bil di sistem kewangan Jabatan Bendahari beserta dengan dokumen yang lengkap sehingga tarikh pengeluaran baucer	<ul style="list-style-type: none"> • Mengarahkan PTJ untuk menghantar daftar bill pada tarikh yang telah ditetapkan dan memastikan kakitangan pelaksana mengikut SOP kerja seperti yang telah ditetapkan • Memastikan 	7 hari daripada tarikh terima terimaan daftar bil dan dokumen sokongan	Pemeriksaan mingguan	Bulanan dan Suku tahun	100%

e	Pendaftaran pembekal dijalankan dengan cekap dan berkesan	Pendaftaran pembekal dilaksanakan secara atas talian menggantikan kaedah manual (Borang Pendaftaran)	Sepanjang tahun	Proses pendaftaran / semakan dokumen pembekal dibuat setiap hari	Akhir tahun	
f	Memastikan semua pesanan rasmi dikeluarkan dalam masa 7 hari bekerja selepas permintaan pesanan bersama-sama dokumen sokongan yang lengkap serta belanjawan yang mencukupi diterima di Bahagian Perolehan, Jabatan Bendahari	Memastikan dokumen lengkap diterima daripada PTJ dan mematuhi prosedur perolehan Universiti yang ditetapkan	Pesanan Rasmi diproses tidak melebihi 7 hari dari tarikh diterima dengan lengkap di Jabatan Bendahari	Tarikh permintaan pesanan diterima di Jabatan Bendahari dan pematuhan prosedur perolehan	Setiap bulan	100%
g	Memastikan perolehan secara tender diselesaikan dalam tempoh minimum sembilan puluh hari (90) dari tarikh tender	Memastikan proses tender disempurnakan mengikut Pekeliling Perbendaharaan / Tatacara Perolehan Universiti yang berkuatkuasa	Proses tender disempurnakan dalam tempoh minimum 90 hari	Proses tender dikira dari tarikh tutup tender sehingga tarikh tender dimuktamadkan oleh Lembaga Perolehan Universiti	Sepanjang tempoh proses tender bermula sehingga tempoh tender dimuktamadkan	100%
h	Memastikan 100% Resit Rasmi Universiti dikeluarkan serta merta pada waktu Wang Awam itu diterima di Kaunter Bendahari	Mengarah pengeluaran resit rasmi USIM serta merta selepas penerimaan Wang Awam.	Setiap Hari	Pungutan Harian	Setiap hari	100%
2	PRESTASI PEMBEKAL					
a	Memastikan penilaian prestasi pembekal melebihi 60%	Memastikan proses penilaian pembekal disempurnakan di PTJ sebelum proses bayaran dilaksanakan	Setiap Hari	Penilaian pembekal disempurnakan di PTJ sebelum proses bayaran dilaksanakan	Setiap akhir tahun	100%

5. JABATAN PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN F/

BIL	KETERANGAN	PERANCANGAN MENCAPAINYA		PENGUKURAN	ANALISIS PENILAIAN DATA	
		INITIATIF/ TINDAKAN	SASARAN (MASA)		TEMPOH ANALISIS	PENCAPAIAN (%)
1	OBJEKTIF KUALITI					

a	Memastikan kos setiap projek dan perbelanjaan keseluruhan projek tidak melebihi siling peruntukan keseluruhan yang diluluskan	Memastikan proses kewangan dan pelaksanaan projek berada dalam perancangan perbelanjaan yang disasarkan	tempoh keseluruhan projek	100% kos setiap projek dan perbelanjaan keseluruhan projek tidak melebihi siling peruntukan keseluruhan yang diluluskan	setiap pertengahan tahun	100%
BIL	Melaksanakan dan menyiapkan projek dalam tempoh yang dirancang didalam Rancangan Malaysia semasa dengan kelewatan projek tidak melebihi 20%	Melaksanakan pemantauan berkesan bagi memastikan perkembangan projek dalam keadaan baik	tempoh keseluruhan projek	Melaksanakan dan menyiapkan projek dalam tempoh yang dirancang didalam Rancangan Malaysia semasa dengan kelewatan projek tidak melebihi 20%	setiap pertengahan tahun	100%
c	Mencapai 85% keberkesanan kerja penyelenggaraan dan pembaikan menerusi prestasi dalam Sistem MyArifs	Memastikan tempoh masa dan respon terhadap aduan bagi kerja penyelenggaraan dan pembaikan dilaksanakan dalam tempoh masa yang kunasabah	setahun	Mencapai 85% keberkesanan kerja penyelenggaraan dan pembaikan menerusi prestasi dalam Sistem MyArifs	setiap pertengahan tahun	100%

d	Menyediakan perkhidmatan dan kualiti produk yang memenuhi kepuasan pelanggan berdasarkan skop yang diluluskan dengan purata markah melebihi 70%	Memastikan pematuhan terhadap kualiti, untiti dan tempoh masa bagi mencapai skop kepuasan pelanggan yang disasarkan	setahun	Menyediakan perkhidmatan dan kualiti produk yang memenuhi kepuasan pelanggan berdasarkan skop yang diluluskan dengan purata markah melebihi 70%	setiap tahun	belum dilaksanakan
---	---	---	---------	---	--------------	--------------------

6. PUSAT PENGURUSAN PENYELIDIKAN

BIL	KETERANGAN	PERANCANGAN MENCAPAINYA		PENGUKURAN	ANALISIS PENILAIAN DATA	
		INITIATIF/TINDAKAN	SASARAN (MASA)		TEMPOH ANALISIS	PENCAPAIAN (%)
1	PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI					
a	Memastikan Penyelidik Utama (PI) melebihi 60% daripada jumlah keseluruhan pensyarah aktif USIM	Menawarkan Geran Penyelidikan kepada Pensyarah yang tidak PI	Jun dan Disember	Jumlah kakitangan Akademik Aktif menerima geran	2 kali setahun	60.8% (daripada 472 aktif)
b	Memastikan Laporan Kemajuan Geran diserahkan 2 kali setahun	Sesi Pembentangan laporan Kemajuan Geran	Jun dan Disember	Jumlah Laporan Kemajuan Geran Aktif yang diterima	2 kali setahun	41.55% (daripada 361 geran aktif)

7. BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR

BIL	KETERANGAN	PERANCANGAN MENCAPAINYA		PENGUKURAN	ANALISIS PENILAIAN DATA	
		INITIATIF/TINDAKAN	SASARAN (MASA)		TEMPOH ANALISIS	PENCAPAIAN (%)
1	OBJEKTIF KUALITI					
a	Memproses setiap aduan bertulis dan mengambil tindakan	Menjawab aduan melalui helpdesk / aduan rasmi secara bertulis.	Dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh aduan diterima.	100% <u>Bil aduan diproses dan diambil tindakan dalam tempoh ≤ 7 hari bekerja x 100</u> Bilangan aduan keseluruhan	Bulanan	100

b	Tahap kepuasan pelajar dalam program Minggu Taaruf	Menedarkan borang penilaian program kepada pelajar baharu.	Sepanjang tempoh program berlangsung.		Bulanan	76.26%
c	Klien berpuashati dengan sesi kaunseling	Kaunselor mengikuti latihan yang bersesuaian dengan profesionalisma kaunselor	4 kali setahun	Mensasarkan 80% klien yang mengisi Borang Maklumbalas Klien selepas sesi kaunseling berpuashati pada tahap 3 dan ke atas daripada tahap 5. 94 klien mengisi borang maklum balas 3 ke atas) x 100 94 klien mengisi borang maklum balas	Setiap 6 bulan	96.80%
d	Memproses permohonan aktiviti/program pelajar yang lengkap dan dikemukakan kepada Ketua Bahagian Hal Ehwal Pelajar	Memantau kelab/persatuan/badan pelajar untuk menghantar dokumen permohonan yang lengkap	Mengikut takwim yang ditentukan	Memproses permohonan aktiviti/program pelajar yang lengkap dan dikemukakan kepada Ketua Bahagian Hal Ehwal Pelajar dalam tempoh 7 hari bekerja. xx permohonan aktiviti/program pelajar yang lengkap dan dikemukakan kepada Ketua HEP dalam tempoh ≤ 7 hari bekerja x	Setiap bulan	100%

e	Mensasarkan aktiviti pelajar yang diluluskan dilaksanakan pada tarikh yang dimohon.	<p>1. Kelab/Persatuan/Badan Pelajar perlu menghantar laporan program selewat-lewatnya 2 minggu selepas selesai tarikh program</p> <p>2. Mewujudkan borang penangguhan aktiviti</p> <p>3. Menggunakan cop tarikh terima dan cop lewat jika hantar kurang daripada 30 hari.</p> <p>4.</p>	Mengikut takwim yang ditentukan	$\frac{190 \text{ aktiviti yang diluluskan pada tarikh dimohon} \times 100}{190 \text{ permohonan aktiviti pelajar yang diluluskan}}$		73.42%
f	Mensasarkan pelajar yang bergraduan mengikuti sekurang-kurangnya lima program/aktiviti sepanjang pengajian dalam Transkrip Kurikulum.	1. Menyediakan ruang kepada Kelab/Persatuan/Badan untuk menganjurkan pelbagai program	Sepanjang pengajian	<p>Mensasarkan sekurang-kurangnya 30% bilangan pelajar yang bergraduan mengikuti sekurang-kurangnya lima program/aktiviti sepanjang pengajian dalam Transkrip Kurikulum.</p> $\frac{1696 \text{ bilangan graduan} \leq 5 \text{ aktiviti} \times 100}{2502 \text{ bilangan graduan keseluruhan}}$	Setiap bulan	100%

g	permohonan bantuan kewangan diproses dalam tempoh yang ditetapkan.	Memproses borang bantuan kewangan dalam tempoh ditetapkan	Setiap hari	Bantuan Pinjaman Kecemasan : 3 hari $\geq 80\%$ <u>bil. permohonan</u> \leq 3 hari x 100 bil. permohonan keseluruhan Tabung Kebajikan Pelajar : 3 hari $\geq 80\%$ <u>bil. permohonan</u> \leq 3 hari x 100 bil. permohonan keseluruhan	Bulanan	100%
h	Baki wang Tabung Zakat dan Wakaf pada tahun semasa diagihkan kepada pelajar yang memohon dan layak.	Membuat hebahan kepada pelajar. Mencari penyumbang dana zakat	Setahun 2 kali	80% daripada baki wang zakat tahun semasa	Dua kali setahun	83%
i	Permohonan tuntutan takaful pelajar diproses pada waktu yang ditetapkan	Memastikan pegawai gantian untuk proses tuntutan takaful	Berdasarkan permohonan	Bil. permohonan tuntutan insurans diproses ≤ 5 hari bekerja x 100 Bil. permohonan diproses keseluruhan	Bulanan	100%
j	Menyediakan penempatan di Kolej Kediaman kepada pelajar tahun 1 Sarjana Muda.	Memperuntukan penginapan khas bagi pelajar baharu Sarjana Muda tahun 1	Dalam tempoh 3 bulan	Sasaran penginapan 100% <u>Bilangan kapasiti penginapan</u> x 100 Bilangan pelajar yang mendaftar	Dalam tempoh 3 bulan	100%
k	Penyediaan penempatan di kolej kediaman kepada para pelajar ijazah pertama daripada keseluruhan pelajar	Membuka permohonan tinggal kolej kediaman secara online melalui iAccess	1 bulan	Sasaran penginapan 70% <u>Bilangan kapasiti penginapan</u> x 100 Bilangan pelajar yang mendaftar	2 minggu	54%

l	Menyediakan surat arahan kerja penyelenggaraan kepada kontraktor / Pembantu Kemahiran	Menerima laporan aduan kerosakan daripada kolej kediaman secara rasmi.	Dalam tempoh 3 hari bekerja	$\frac{\text{Bilangan surat arahan kerja dikeluarkan} < 3 \text{ hari bekerja}}{100} \times \text{Bilangan surat arahan keseluruhan}$	Bulanan	100%
m	Perkhidmatan Konsultasi untuk mendapatkan rawatan	Memastikan Pegawai Konsultasi mencukupi	Setiap bulan	$80\% \text{ tidak melebihi } 15 \text{ minit menunggu untuk konsultasi pesakit yang menunggu } X \leq \frac{15 \text{ minit}}{100} \times \text{jumlah keseluruhan pesakit}$	Setiap bulan	94.52%
n	Pemberian ubat selesai selepas ubat dipreskripsikan	Memastikan Pegawai Dispensi mencukupi	Setiap bulan	$80\% \text{ tidak melebihi } 15 \text{ minit menunggu untuk mendapatkan ubat pesakit yang menunggu } X \leq \frac{15 \text{ minit}}{100} \times \text{jumlah keseluruhan pesakit}$	Setiap bulan	98.60%