

SKOP PENGUKURAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2023

Proses Utama

- ❖ Pengajian Prasiswazah
- ❖ Pengajian Siswazah
- ❖ Penyelidikan dan Inovasi

Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

- ❖ Pejabat Naib Canselor
- ❖ Pejabat TNC Hal Ehwal Pelajar dan Alumni
- ❖ Pejabat TNC Jaringan Industri dan Masyarakat
- ❖ Pejabat Pendaftar
- ❖ Pejabat Bursar
- ❖ Perpustakaan Sultan Abdul Samad
- ❖ Bahagian Keselamatan Universiti
- ❖ Pusat Kesihatan Universiti
- ❖ Pusat Pertanian Putra
- ❖ Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
- ❖ Pusat Islam Universiti
- ❖ Pusat Pembangunan dan Kecemerlangan Kepimpinan Akademik
- ❖ Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
- ❖ Fakulti Perubatan Veterinar
- ❖ Pusat Penerbit UPM
- ❖ Pejabat Penasihat Undang-Undang
- ❖ Pusat Antarabangsa
- ❖ Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa



Proses Prauniversiti

- ❖ Pengajian Prauniversiti

Proses Sokongan

- ❖ Pengurusan Pelanggan
- ❖ Kewangan
- ❖ Latihan
- ❖ Pengurusan Sumber Manusia
- ❖ Peralatan, Kemudahan Infrastruktur dan Kenderaan
- ❖ Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja
- ❖ Pengurusan Keselamatan Makmal
- ❖ Pengurusan Swaakreditasi

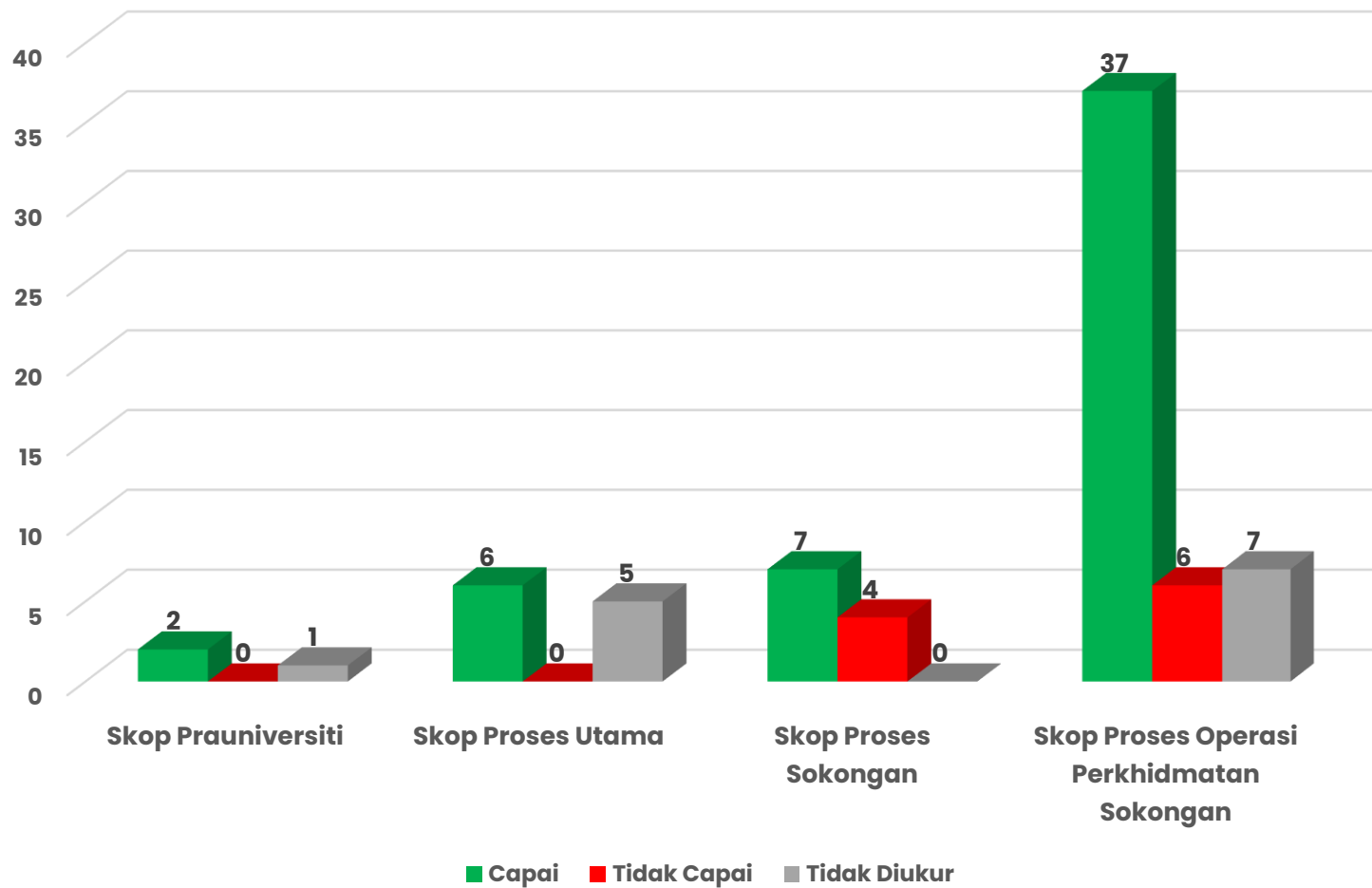


PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2023 MENGIKUT SKOP

63 Objektif Fungsian



75 Petunjuk Prestasi



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

Peneraju	Mencapai Sasaran	Tidak Mencapai Sasaran	Tidak diukur	JUMLAH
PASP	2	0	1	3
BKAD	0	0	5	5
SPS	5	0	0	5
P. TNC PI	1	0	0	1
PNC	3	1	1	5
P. Pendaftar	2	2	0	4
P. Bursar	5	2	1	8
PPPA	1	0	0	1
CQA	3	0	0	3
P. TNC HEPA	2	0	1	3
P. TNC JIM	1	1	1	3
PSAS	2	0	0	2
BKU	2	0	0	2
PPP	3	0	0	3
PKU	2	0	0	2
PKKSSAAS	2	2	0	4
PIU	2	0	0	2
CADe-Lead	3	0	1	4
iDEC	5	1	0	6
FPV	1	0	0	1
PUPM	1	0	0	1
PPUU	1	0	1	2
INTL	3	0	0	3
CALC	0	1	1	2
JUMLAH	52	10	13	75



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-JUN 2023 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF FUNGSIAN	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI	TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
1.	Proses Sokongan (Peneraju: Pejabat Naib Canselor - PSPK)	Pengendalian Aduan Awam dan Maklum Balas	Melaksanakan tindakan terhadap aduan dalam tempoh yang ditetapkan	Peraturan kes aduan yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan - 21 hari sekiranya melibatkan PTJ UPM dan 6 bulan hingga setahun sekiranya melibatkan pihak ketiga	90%	71.00%	Ketidapatuhan tindakan terhadap proses pengendalian aduan awam dan maklum balas oleh TPKP PTJ.	1. 21 maklum balas yang tidak diambil tindakan oleh TPKP PTJ akan dimajukan kepada Ketua PTJ secara bertulis. 2.Wujudkan whatsapp group sebagai medium komunikasi dan peringatan kepada semua TPKP	31/07/2023
2.	Proses Sokongan (Peneraju: Pejabat Bursar)	Perolehan	Penilaian prestasi pembekal yang dilantik adalah memuaskan	Peraturan penilaian prestasi pembekal 2 kali setahun yang mendapat skor 60% dan ke atas	100%	99.85%	Terdapat 17 transaksi pembekal (0.15%) yang mendapat markah prestasi 60% dan ke bawah. Antara justifikasi yang diberikan adalah seperti berikut : 1.Tidak menepati waktu yang ditetapkan dan tidak memaklumkan pada PIC berkenaan item yang tidak boleh dibekalkan. 2.Pembekal tidak menghantar bekalan ubat dan telah membuat credit note. 3. Kerja kurang memuaskan. 4. Item yang diterima telah tamat tempoh (expired) 5. Aircond masih tidak berfungsi- kontraktor maklumkan compressor rosak setelah memenuhi spesifikasi sebut harga. Compressor tersebut tidak dinyatakan/dimaklumkan di dalam sebut harga. 6. Spesifikasi alatan semasa penghantaran item untuk kali pertama tidak lengkap dari segi aksesori dan dokumentasi. Pihak end user telah meminta untuk melakukan penghantaran yang lengkap sebelum T&C dilakukan.	Senarai pembekal yang mendapat markah 60% dan ke bawah telah dimuatnaik di laman web Pejabat Bursar untuk rujukan oleh PTJ ketika proses pemilihan pembekal. Laporan ini juga dijadikan salah satu kriteria yang dinilai semasa proses pemilihan petender di peringkat sebutharga atau tender.	29/12/2023

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN–JUN 2023 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF FUNGSIAN	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI	TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
3.	Proses Sokongan (Peneraju: Pejabat Pendaftar)	Membangunkan Modal Insan Terbaik	Memastikan staf menghadiri latihan	Peraturan staf yang menghadiri latihan 3 hari setahun untuk staf akademik	95%	47.07%	Berdasarkan maklum balas pada Mesyuarat Bersama Timbalan Penyelaras Latihan Staf (TPLS) PTJ pada 16 Jun 2023 terdapat maklumat latihan staf yang masih belum diberikan kepada TPLS PTJ.	Pemantauan secara berterusan dalam Mesyuarat Bersama TPLS PTJ. Pencapaian penuh akan diukur pada penghujung tahun 2023.	31/12/2023
4.	Proses Sokongan (Peneraju: Pejabat Pendaftar)	Mengambil Modal Insan Terbaik	Melantik pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripada universiti terbaik dunia	Peraturan pelantikan pegawai akademik dari dalam dan luar negara daripadanya graduan 100 universiti terbaik dunia/ mengikut bidang kepakaran	20%	11.11%	74% daripada pelantikan pegawai akademik baharu adalah daripada calon Skim Tenaga Akademik Muda (TAM) yang menyambung pengajian PhD di UPM. Ranking UPM tidak termasuk dalam 100 universiti terbaik dunia.	Jawatankuasa Pemilih (Guru) akan memberi keutamaan kepada graduan daripada 100 universiti terbaik dunia bagi pelantikan pegawai akademik baharu untuk tempoh Julai hingga Disember 2023.	3/7/2023
5.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan [Peneraju: Pejabat TNC (Jaringan Industri & Masyarakat)]	Jaringan Kerjasama Komuniti	Projek JINM Berfokuskan Ekosistem Pertanian	Bilangan projek JINM yang berimpak berfokuskan kepada ekosistem pertanian	128 Bil.	25 Bil.	Sistem Pelaporan PFA JINM sedang diselenggara. Pencapaian penuh akan dilaporkan pada penggal kedua 2023.	Melaksanakan klinik pada Ogos sehingga Oktober bagi membantu pengguna melaporkan aktiviti di dalam Sistem HiStaf Skop JINM.	31/12/2023



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN-JUN 2023 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF FUNGSIAN	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI	TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
6.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan (Peneraju: Pejabat Bursar)	Kawalan Kos	Mengoptimu mkan sumber kewangan kepada aktiviti yang lebih strategik	Jumlah penjimatan mengikut aktiviti kawalan kos	RM 2,000,000	RM 0	Kenaikan mendadak kos ICPT pada bil elektrik yang dicaj iaitu daripada 0.037/kwh kepada 0.2/kwh bermula Januari 2023.	Mengenalpasti peluang penjimatan yang baharu seperti perbelanjaan sewaan komputer dan perubatan.	31/12/2023
7.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan (Peneraju: Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan	Menyediakan prasarana Dewan Besar dan Panggung Percubaan dengan kelengkapan yang kondusif	Skor penilaian kepuasan pelanggan pada skala 4.5 (skala likert 5) bagi kemudahan prasarana	Skor 4.5	Skor 4.4	Responden tidak memahami dan menilai berdasarkan luar skop perkhidmatan yang diterima.	Pegawai Bertanggungjawab akan memastikan penerangan ringkas diberi sebelum penilaian dilaksanakan oleh responden yang berkenaan.	31/12/2023
8.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan (Peneraju: Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah)	Pengurusan Dewan dan Perkhidmatan Kebudayaan	Meningkatkan jumlah penggunaan prasarana dan fasiliti Dewan Besar dan Panggung Percubaan	Bilangan tempahan Dewan Besar dan Panggung Percubaan dari pelbagai agensi kerajaan dan swasta iaitu sekurang-kurangnya 90 penggunaan setahun	90 Bil.	44 Bil.	Kurang mendapat tempahan dan trend tempahan akan meningkat bermula sukuan ketiga mengambilkira tempahan daripada pihak swasta.	Mempertingkatkan promosi dan hebahan agar mencapai sasaran pada hujung tahun iaitu sebanyak 90 penggunaan/tempahan sebagaimana sasaran KPI.	31/12/2023

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN–JUN 2023 (TIDAK CAPAI)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF FUNGSIAN	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	JUSTIFIKASI	TINDAKAN KAWALAN KETAKAKURAN	CADANGAN TARIKH TINDAKAN
9.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan (Peneraju: Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi)	Pembangunan ICT	Memastikan pembangunan ICT dilaksanakan	Peratusan pembangunan infostruktur ICT dilaksanakan dalam tempoh yang dipersetujui	85%	76.00%	Terdapat 7 projek yang sedang dilaksanakan, 3 projek mencapai sasaran dan 4 projek tidak mencapai sasaran. Sasaran tidak dapat dicapai disebabkan: 1. pengurusan projek SMP4.0 membuat perubahan strategi dalam pembangunan aplikasi SMP4.0 disebabkan perubahan staf. 2. staf yang terlibat dalam projek pembangunan perlu memberi laluan kepada kerja penyelenggaraan sistem yang lebih kritikal dan mendesak. 3. terdapat perubahan dalam keperluan pengguna (change request).	Melaksana penstrukturan dan penyusunan semula proses dan staf yang terlibat dengan projek.	31/07/2023
10.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan (Peneraju: Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa)	Perkhidmatan Professional Bahasa	Memastikan proses khidmat penyuntingan dan penterjemahan dilaksanakan dengan berkualiti dan memenuhi kehendak klien	Peratusan pelanggan yang memberi skor penilaian 4 dan ke atas (skala likert 5)	92%	87.50%	Hanya 1 klien sahaja yang memberikan skor di bawah 4 berbanding jumlah keseluruhan klien. Komponen kualiti penyuntingan dan penterjemahan dan kebolehan memberi maklum balas dengan cepat dan tepat mendapat skor yang rendah (di bawah 4)	Melaksanakan bengkel / <i>post-mortem</i> bagi melihat kelemahan, kekuatan dan idea untuk penambahbaikan perkhidmatan penyuntingan dan penterjemahan yang ditawarkan supaya perkara yang sama tidak berulang pada masa akan datang.	10/11/2023



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN–JUN 2023 (TIDAK DIUKUR)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF FUNGSIAN	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	CATATAN
1.	Proses Prauniversiti (Peneraju: Pusat Asasi Sains Pertanian)	Pengambilan Pelajar Baharu Pra Universiti	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama dengan SPM > 9A	Mendapat pelajar cemerlang mengikut program pengajian Asasi Sains Pertanian (ASPer) di UPM	20%	Tidak Diukur	Belum diukur kerana kemasukan pelajar sesi pertama 2023/2024 bermula pada 26 Julai 2023.
2.	Proses Utama (Prasiswazah) (Peneraju: Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik)	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK \geq 3.5 ke program pengajian bacelor yang ditawarkan	55%	Tidak Diukur	Pengukuran belum dapat dilaksanakan kerana kemasukan pelajar baharu bagi sesi 2023/2024 akan bermula pada 1 Oktober 2023.
3.	Proses Utama (Prasiswazah) (Peneraju: Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik)	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pendaftaran pelajar baharu dengan PNGK \geq 3.0 ke program pengajian bacelor yang ditawarkan	80%	Tidak Diukur	Pengukuran belum dapat dilaksanakan kerana kemasukan pelajar baharu bagi sesi 2023/2024 akan bermula pada 1 Oktober 2023.
4.	Proses Utama (Prasiswazah) (Peneraju: Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik)	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK \geq 3.5	40%	Tidak Diukur	Pengukuran belum dapat dilaksanakan kerana kemasukan pelajar baharu bagi sesi 2023/2024 akan bermula pada 1 Oktober 2023.



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN–JUN 2023 (TIDAK DIUKUR)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF FUNGSIAN	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	CATATAN
5.	Proses Utama (Prasiswazah) (Peneraju: Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik)	Pengambilan Pelajar Baharu Prasiswazah	Mendapatkan calon pelajar cemerlang mengikut program pengajian UPM	Peratusan pelajar yang memilih program UPM sebagai pilihan pertama berdasarkan PNGK \geq 3.0	70%	Tidak Diukur	Pengukuran belum dapat dilaksanakan kerana kemasukan pelajar baharu bagi sesi 2023/2024 akan bermula pada 1 Oktober 2023.
6.	Proses Utama (Prasiswazah) (Peneraju: Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik)	Pengurusan Proses Majlis Konvokesyen	Mengukur kepuasan pelanggan terhadap penganjuran majlis konvokesyen	Peratusan responden yang memilih skala 4 dan ke atas (skala likert 5)	85%	Tidak Diukur	Pengukuran belum dapat dilaksanakan kerana Majlis Konvokeyen UPM akan berlangsung pada 25 hingga 30 November 2023.
7.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan (Peneraju: Pejabat Naib Canselor – PSPK)	Pemantauan Laporan Pelan strategi UPM	Menyediakan Laporan Pencapaian Suku Tahun KPI UPM mengikut tempoh	Peratusan laporan pencapaian suku tahun KPI UPM diedarkan kepada PTJ dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh pembentangan laporan pencapaian KPI UPM	100%	Tidak Diukur	Penetapan sasaran KPI UPM tahun 2023 hanya disahkan oleh JPU pada 30 Mac 2023. Laporan KPI Q1 akan dikeluarkan serentak dengan Laporan KPI Q2 akan dibuat secara edaran (jangkaan pada Julai 2023).



PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN–JUN 2023 (TIDAK DIUKUR)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF FUNGSIAN	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	CATATAN
8.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan [Peneraju: Pejabat TNC (Hal Ehwal Pelajar & Alumni) – Kolej]	Pengurusan Penyediaan Kemudahan Penginapan di Kolej Kediaman	Menyediakan kemudahan dan persekitaran penginapan pelajar yang kondusif	Indeks keselesaan dan petunjuk prestasi dapat dicapai pada purata 4.0 (skala likert 5) pada semester kedua setiap sesi pengajian	75%	Tidak Diukur	Belum diukur dan dinilai kerana PSPK dalam proses mengemaskini soalan Kajian Kepuasan Pelanggan yang terkini yang boleh mengukur objektif kualiti tersebut. Pengukuran akan dibuat pada semester kedua sesi pengajian akan datang. (Merujuk kepada borang tersebut siap sedia digunakan)
9.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan [Peneraju: Pejabat TNC (Jaringan Industri & Masyarakat)]	Jaringan Kerjasama Industri	Penjanaan Pendapatan Melalui Tabung Amanah JINM	Jumlah pendapatan yang diperoleh melalui Tabung Amanah JINM	RM 1200000	Tidak Diukur	PFA dinaiktaraf menjadi KPI UPM. Permohonan menggugurkan PFA ini telah dimajukan pada April 2023.
10.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan (Peneraju: Pejabat Bursar)	Indeks Akauntabiliti	Mendapat skor sekurang-kurangnya 90% di dalam Laporan Audit Pengurusan Kewangan (IA)	Peratusan pencapaian di dalam Laporan Audit Pengurusan Kewangan (IA) oleh Jabatan Audit Negara/Bahagian Audit Dalam Universiti	90%	Tidak Diukur	Laporan analisa akan didapati pada penilaian setengah tahun kedua 2023.



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



Putra TV



uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN–JUN 2023 (TIDAK DIUKUR)

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF FUNGSIAN	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PENCAPAIAN	CATATAN
11.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan (Peneraju: Pusat Pembangunan dan Kecemerlangan Kepemimpinan Akademik)	Pelaksanaan Kajian Pengajaran dan Pembelajaran	Mengukur tahap kepuasan graduan hasil daripada kajian <i>exit survey</i>	Peratusan graduan mencatatkan penilaian > 6.00 (baik) dari skala 10 mata bagi kajian <i>exit survey</i>	75%	Tidak Diukur	Pengukuran akan dibuat pada November 2023.
12.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan (Peneraju: Pejabat Penasihat Undang-undang)	Tuntutan Pelanggaran Kontrak Perkhidmatan Staf	Mengambil tindakan terhadap pelanggaran kontrak perkhidmatan mengikut tempoh yang ditetapkan	Peratusan notis tuntutan dihantar dalam tempoh 7 hari bekerja setelah menerima arahan dan dokumen yang lengkap daripada Pejabat Pendaftar	100%	Tidak Diukur	Tiada sebarang arahan untuk tindakan PPUU diterima daripada Pejabat Pendaftar dalam tempoh Januari 2023 sehingga Jun 2023.
13.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan (Peneraju: Pusat Pemajuan Kompetensi Bahasa)	Pengurusan Pakej English Language Experience (ELEX) Prasiswazah	Memastikan pelajar prasiswazah memenuhi keperluan pakej ELEX	Peratusan pelajar memenuhi keperluan pakej ELEX untuk bergraduat	100%	Tidak Diukur	Penilaian akan dilaksanakan pada penghujung Semester Ketiga 2022/2023.



UniPutraMalaysia



@uputramalaysia



uniputramalaysia



Putra TV



uniputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

CADANGAN PERUBAHAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2023

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF FUNGSIAN	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PERINCIAN PERUBAHAN
1.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan [Peneraju: Pejabat TNC (Jaringan Industri & Masyarakat)]	Jaringan Kerjasama Industri	Penglibatan Staf UPM di dalam Aktiviti JINM	Peratusan staf yang terlibat dengan aktiviti JINM	27.5%	Perubahan proses: Jaringan Kerjasama Industri dan Komuniti
2.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan [Peneraju: Pejabat TNC (Jaringan Industri & Masyarakat)]	Jaringan Kerjasama Industri	Penjanaan Pendapatan Melalui Tabung Amanah JINM	Jumlah pendapatan yang diperoleh melalui Tabung Amanah JINM	RM1200000	Petunjuk prestasi digugurkan. (PFA dinaik taraf menjadi KPI Utama UPM)
3.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan [Peneraju: Pejabat TNC (Jaringan Industri & Masyarakat)]	Jaringan Kerjasama Komuniti	Projek JINM Berfokuskan Ekosistem Pertanian	Bilangan projek JINM yang berimpak berfokuskan kepada ekosistem pertanian	128 Bil.	Perubahan proses: Jaringan Kerjasama Industri dan Komuniti Perubahan petunjuk prestasi: Bilangan projek jaringan industri dan komuniti yang berimpak berfokuskan kepada ekosistem pertanian



CADANGAN PERUBAHAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS TAHUN 2023

BIL	SKOP	PROSES	OBJEKTIF FUNGSIAN	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	PERINCIAN PERUBAHAN
4.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan (Peneraju: Pusat Kesihatan Universiti)	Perkhidmatan Pergigian	Memastikan pesakit di Perkhidmatan Pergigian, PKU, UPM berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan	Peratusan penilaian kepuasan pelanggan yang memilih skala 4 dan ke atas (skala likert 5)	85%	Perubahan sasaran: Sasaran dinaikkan kepada 90% .
5.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan (Peneraju: Perpustakaan Sultan Abdul Samad)	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	85%	Perubahan petunjuk prestasi: Peratusan bahan monograf/tesis/laporan projek/media diproses dalam tempoh 2 bulan selepas penerimaan
6.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan (Peneraju: Hospital Sultan Abdul Aziz Shah)	Konsultasi Perubatan	Memastikan pelanggan mendapat rawatan mengikut tempoh	Peratusan pelanggan mendapatkan rawatan selewat-lewatnya 90 minit selepas selesai pendaftaran di kaunter	80%	Cadangan Pelan Fungsian dan Aras Baharu (mengambil kira aktiviti peluasan skop QMS 2023).
7.	Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan (Peneraju: Hospital Sultan Abdul Aziz Shah)	Perkhidmatan Farmasi	Memastikan pelanggan mendapat ubat mengikut tempoh	Peratusan pelanggan mendapatkan ubatan selewat-lewatnya 30 minit selepas mendapat nombor giliran	90%	Cadangan Pelan Fungsian dan Aras Baharu (mengambil kira aktiviti peluasan skop QMS 2023).

