



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2016



Penarafan Bintang agensi Sektor Awam telah dilaksanakan sejak tahun 2008 sebagai salah satu **mekanisme penilaian dan pengukuran prestasi** kategori agensi Perkhidmatan Awam, sebagaimana saranan YAB Perdana Menteri dalam Mesyuarat Jemaah Menteri pada 2 Februari 2005, dan Mesyuarat Jawatankuasa Khas Kabinet pada 1 Disember 2006.



Tahun **2014**, UPM kali pertama telah laksanakan anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran melibatkan semua Pusat Tanggung Jawab (PTJ) yang tidak terlibat dengan mana-mana penilaian Malaysia Research Assessment (MYRA),

Tahun **2015** telah melibatkan semua PTJ

sebagai salah satu mekanisme pengukuran prestasi budaya kecemerlangan dan kualiti dalam perkhidmatan di UPM.



merupakan salah satu anugerah
**Hari Kualiti dan Inovasi
Perkhidmatan (HKIP) UPM**

TUJUAN



- 1) Menilai dan mengukur prestasi Pusat Tanggungjawab (PTJ) bagi memastikan penyampaian perkhidmatan berada pada tahap yang cemerlang;
- 2) Memberi pengiktirafan kepada PTJ yang telah menunjukkan tahap tadbir urus yang terbaik serta sentiasa meningkatkan kualiti perkhidmatan yang unggul; dan
- 3) Menggalakkan persaingan yang sihat dalam kalangan PTJ untuk mengamalkan pengurusan organisasi dan penyampaian perkhidmatan yang lebih berkesan.

JAWATANKUASA



PENGERUSI (SETIAP PENERAJU)

**JAWATANKUASA
KECIL SETIAP
ANUGERAH**

KETUA BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI (PERKHIDMATAN)

**JAWATANKUASA INDUK
ANUGERAH PENARAFAN
BINTANG PENGURUSAN
PENTADBIRAN**

**PENGARAH CQA @
WAKIL PENGURUSAN**

**JAWATANKUASA INDUK
HARI KUALITI DAN
INOVASI
PERKHIDMATAN**

Kriteria

Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran pada tahun 2016 adalah:

a. Komponen Pengurusan yang melibatkan **lima (5) kriteria** iaitu;

- i. Indeks Akauntabiliti (IA) Pengurusan Kewangan
- ii. Pengurusan, Pembangunan dan Perkhidmatan Sumber Manusia
- iii. Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
- iv. Pengurusan Laman Web
- v. Pengurusan Kualiti

b. Komponen Perkhidmatan Teras yang melibatkan **dua (2) kriteria** iaitu;

- i. Pengurusan dan Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan (KIK/Inovasi Perkhidmatan/Pengurusan Lean)
- ii. Pelaksanaan 5S

c. Komponen Kepuasan Pelanggan yang melibatkan **dua (2) kriteria** iaitu;

- i. Kajian Kepuasan Pelanggan
- ii. Pengendalian Maklum Balas Pelanggan Melalui Sistem U-Respons

BIL.	KOMPONEN/WAJARAN	SUB KOMPONEN	PERINCIAN	PENERAJU
1.	Pengurusan (60%)	IA Pengurusan Kewangan (10%)	Merangkumi kawalan pengurusan bajet, terimaan, perolehan, perbelanjaan, pengurusan asset, stor dan kenderaan	Puan Zainora Abdul Talib Bahagian Audit Dalam, Pejabat Naib Canselor
		Pengurusan, Pembangunan dan Perkhidmatan Sumber Manusia (10%)	Merangkumi Aspek Pelantikan Secara Kontrak, Penilaian Prestasi, Cuti Dalam Perkhidmatan dan Latihan	Puan Siti Rozana Supian Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Pejabat Pendaftar
		Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (15%)	Merujuk Senarai Semak Pemeriksaan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (SOH/OSH/SS01/PEMERIKSAAN)- Skop Pematuhan Perundangan	Tuan Haji Mohd Naim Mohd Ishak Pejabat Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
		Pengurusan Laman Web (15%)	Fokus Kandungan Merujuk Kriteria Audit Laman Web UPM	Encik Shafree Ahmad Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
		Pengurusan Kualiti (10%)	Penutupan Penemuan Audit Dalam QMS 2016 mengikut Tempoh yang Ditetapkan	Pn. Rozi Tamin Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA

2.	Perkhidmatan Teras (20%)	Inovasi dalam Perkhidmatan (10%)	Merangkumi usaha dan pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan, KIK atau Pengurusan Lean di PTJ	Pn. Noorizai Mohamad Noor Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA
		Pelaksanaan 5S (10%)	Merujuk Senarai Semak Penilaian Pelaksanaan 5S oleh MAMPU	Pn. Shamriza Shari Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA
3.	Kepuasan Pelanggan (20%)	Kajian Kepuasan Pelanggan & Pengendalian Maklumbalas Pelanggan melalui Sistem U-Respons	Melibatkan Aspek Pengukuran Kepuasan Pelanggan termasuk layanan melalui telefon, layanan di kaunter dan pengendalian aduan, pertanyaan, cadangan dan penghargaan	Encik Mohd Nazri Yassin Pejabat Naib Canselor

called to COMMITMENT

Taking Your Life to the Next Level

Taking Your Life to the Next Level





**Inovasi dalam
Perkhidmatan
(10%)**

Pelaksanaan 5S
(10%)

**KOMPONEN
PENGURUSAN**

IA Pengurusan Kewangan
(10%)

Pengurusan, Pembangunan dan
Perkhidmatan Sumber Manusia
(10%)

Pengurusan Keselamatan dan
Kesihatan Pekerjaan
(15%)

Pengurusan Laman Web
(15%)

Pengurusan Kualiti
(10%)

**PENARAFAN
BINTANG
PENGURUSAN
PENTADBIRAN**

**KOMPONEN
PERKHIDMATAN
TERAS**

**KOMPONEN
KEPUASAN
PELANGGAN**

Kajian Kepuasan Pelanggan
& Pengendalian
Maklumbalas Pelanggan
melalui Sistem U-Respons



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
A G R I C U L T U R E • I N N O V A T I O N • L I F E

Terima Kasih | *Thank You*

