



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2018
KOMPONEN TRANSFORMASI

SUB KOMPONEN:

INOVASI PERKHIDMATAN
(KIK, Inovasi Perkhidmatan & Lean)

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

KOMPONEN PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN



Komponen 1: PENGURUSAN (60%)	
Sub komponen	
1.1	Indeks Akauntabiliti (10%)
1.2	Pengurusan, Pembangunan dan Perkhidmatan Sumber Manusia (10%)
1.3	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (10%)
1.4	Pengurusan Laman Web (10%)
1.5	Pengurusan Kualiti (10%)
1.6	Putra Citra (KPI UPM/Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras) (10%)

Komponen 2: TRANSFORMASI (25%)

Sub komponen

2.1 Pelaksanaan Inovasi dalam Perkhidmatan (10%)
(mengambil kira pendekatan KIK/Inovasi Perkhidmatan/Lean)



2.2 Pelaksanaan Amalan 5S / EKSA (5%)

2.3 Jaringan Komuniti / Kelestarian Hijau
(a) Jaringan Komuniti (10%)
(b) Kelestarian Hijau (10%)

Komponen 3: PENGURUSAN PELANGGAN (15%)

Sub komponen

3.1 Kajian Kepuasan Pelanggan

3.2 Pengendalian Maklum Balas Pelanggan Melalui Sistem U-Respons

3.3 Pencapaian Piagam Pelanggan

3.4 Pengendalian Telefon *

3.5 Perkhidmatan Kaunter *

Nota:

* Pembahagian wajaran sebanyak 20% kepada setiap sub komponen bagi komponen Pengurusan Pelanggan akan ditentukan oleh JK Kecil Peneraju Proses yang terlibat



Kriteria penilaian akan ditambahbaik dengan **memberi penekanan kepada pengurusan organisasi dan kualiti penyampaian perkhidmatan** yang disampaikan kepada pelanggan (*petikan daripada teks ucapan Perutusan Naib Canselor 2017*)

Komponen 2: TRANSFORMASI (20%)

Sub komponen

2.1 PELAKSANAAN INOVASI DALAM PERKHIDMATAN (10%)

(mengambil kira pendekatan KIK,
Inovasi Perkhidmatan & Lean)

AHLI JAWATANKUASA KECIL ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN (SUB KOMPONEN INOVASI PERKHIDMATAN)

Pengerusi	:	Ketua Pentadbiran Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)
Setiausaha	:	Pn. Noraziema Ahmad (Pejabat TNCPI)
Pen. Setiausaha	:	Pn. Norhajijah Abd. Latif (Pejabat TNCPI)
Ahli	:	Pn. Rozi Tamin (CQA)
	:	Cik Noremy Busu (Pej Pendaftar)
	:	En. Hamizan Wasoh @ Mohamad Isa (Pej. TNCPI)
	:	Pn. Zaimawati Mustafa (Pej. TNCPI)
	:	Pn. Roshaslina Mohd. Basir (Akademi Sukan)
	:	Pn. Latifah Amir (TPU)



LET'S RECAP...



Kriteria
dan rubrik penilaian
2016



LET'S RECAP...

KRITERIA DAN RUBRIC PENILAIAN 2016

KOMPONEN PERKHIDMATAN TERAS (Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan)										
					KRITERIA	RUBRIK PENILAIAN				
i.	Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan (10%)					1	2	3	4	5
1	Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan	1	Pelaksanaan inovasi termasuk KIK, Inovasi Perkhidmatan dan Projek Lean	1	Bilangan projek yang dilaksana (5%)	1 projek	2 projek	3 projek	4 projek	5 projek dan lebih daripada 5 projek
				2	Pencapaian/ Impak Projek (5%)	Projek diguna oleh pemilik projek sahaja (kumpulan atau individu)	Projek diguna pada peringkat Unit/Seksyen / Jabatan PTJ sendiri	Projek diguna secara menyeluruh di PTJ	Projek turut diguna oleh PTJ lain	Projek diguna pada peringkat Universiti

Kriteria dan rubrik
penilaian **2017**

3
Kriteria



7

ELEMEN	SUB ELEMEN	KRITERIA	RUBRIK PENILAIAN						
Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan (10%)			1	2	3	4	5		
1	Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan	1 Pelaksanaan inovasi termasuk KIK, Inovasi Perkhidmatan dan Projek Lean	1	Bilangan projek yang dilaksana (5%)	1 projek	2 projek	3 projek	4 projek	5 projek dan lebih daripada 5 projek
			2	Pencapaian Projek: Penggunaan & Guna Sama (5%)	Projek digunakan oleh pemilik projek sahaja (kumpulan atau individu)	Projek digunakan pada peringkat Unit/Seksyen	Projek digunakan pada peringkat Jabatan	Projek digunakan secara menyeluruh di PTJ	Projek digunakan oleh PTJ lain /peringkat Universiti
			3	Pencapaian Projek: Penjimatan Sumber (Masa/Manusia/Kewangan)	Tiada penjimatan	Penjimatan antara 21-49%	Penjimatan ≤ 50%	Penjimatan antara 51-89%	Penjimatan antara 90 - 100%

Kriteria dan rubrik
penilaian **2018**

3
Kriteria



7

ELEMEN	SUB ELEMEN	KRITERIA	RUBRIK PENILAIAN						
Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan (10%)			1	2	3	4	5		
1	Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan	Pelaksanaan inovasi termasuk KIK, Inovasi Perkhidmatan dan Projek Lean	1	Bilangan projek yang dilaksana (5%)	1 projek	2 projek	3 projek	4 projek	5 projek dan lebih daripada 5 projek
			2	Pencapaian Projek: Penggunaan & Guna Sama (5%)	Projek diguna oleh pemilik projek sahaja (kumpulan atau individu)	Projek diguna pada peringkat Unit/Seksyen /Bahagian	Projek diguna pada peringkat Jabatan	Projek diguna pada peringkat PTJ atau secara menyeluruh di Jabatan PTJ	Projek diguna oleh PTJ lain /peringkat Universiti
		3	Penjimatan Sumber (Masa/Manusia/ Kewangan)	Penjimatan antara 1 – 20%	Penjimatan antara 21-40%	Penjimatan antara 51 – 70%	Penjimatan antara 71 - 80%	Penjimatan antara 81 - 100%	
	2	Impak projek	3	Penjimatan Sumber (Masa/Manusia/ Kewangan)					

Kriteria dan rubrik
penilaian **2019**

3
Kriteria



7



ELEMEN	SUB ELEMEN	KRITERIA	RUBRIK PENILAIAN				
Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan (10%)			1	2	3	4	5
1 Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan	1 Pelaksanaan inovasi termasuk KIK, Inovasi Perkhidmatan dan Projek Lean	1 Bilangan projek yang dilaksana (5%)	1 projek	2 projek	3 projek	4 projek	5 projek dan lebih daripada 5 projek
		2 Pencapaian Projek: Penggunaan & Guna Sama (5%)	Projek diguna oleh pemilik projek sahaja (kumpulan atau individu)	Projek diguna pada peringkat Unit/Seksyen	Projek diguna pada peringkat Bahagian/Jabatan	Projek diguna pada peringkat PTJ atau secara menyeluruh di Bahagian/Jabatan PTJ	Projek diguna oleh PTJ lain /peringkat Universiti
	3 Penjimatan Sumber (Masa/Manusia/ Kewangan)	2 Impak projek	Penjimatan antara 1 – 20%	Penjimatan antara 21-40%	Penjimatan antara 41 – 60%	Penjimatan antara 61 - 80%	Penjimatan antara 81 - 100%



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my