



# ANUGERAH PENARAFAN BINTANG SUB KOMPONEN PENGURUSAN PENTADBIRAN : PENGURUSAN PELANGGAN

PENERAJU :  
PUSAT STRATEGI DAN PERHUBUNGAN KORPORAT

**Berilmu Berbakti** Pertanian • Inovasi • Kehidupan





**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI



## 1. LATAR BELAKANG :

Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran pertama kali diperkenalkan pada 2014 melibatkan Pusat Tanggungjawab (PTJ) **yang tidak terlibat** dengan mana-mana penilaian Malaysia Research Assesment (MyRA).

Pada tahun 2015, anugerah ini telah melibatkan semua PTJ di Universiti Putra Malaysia (UPM). Pelaksanaan anugerah ini adalah sebagai salah satu mekanisme pengukuran prestasi budaya kecemerlangan dan kualiti perkhidmatan di UPM.

## 2. OBJEKTIF :

Objektif pelaksanaan anugerah ini adalah:

1. Menilai dan mengukur prestasi 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.

### **3. KRITERIA / SYARAT-SYARAT & KATEGORI (yang berkaitan):**



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI



#### **Sub komponen : Kajian Kepuasan Pelanggan**

- i. Kajian kepuasan pelanggan dibuka sepanjang tahun untuk dinilai oleh pelanggan.
- ii. Empat (4) skop Kajian Kepuasan Pelanggan adalah seperti berikut:
  - a. Prasiswazah
  - b. Siswazah
  - c. Penyelidikan dan Inovasi
  - d. Perkhidmatan Sokongan

#### **Sub Komponen : Pengurusan Maklum Balas Pelanggan**

- i. Pengurusan aduan akan dinilai berdasarkan data aduan yang diterima melalui sistem U-Respons /PUTRA Respon.

#### **Sub Komponen : Piagam Pelanggan**

- i. Piagam Pelanggan akan dinilai berdasarkan **pelaporan yang dihantar** setiap bulan dan **peratusan pencapaian** piagam pelanggan;
- ii. Laporan yang dihantar kepada urusetia (PKPU) perlu mempunyai **pengesahan** daripada ketua PTJ.

## 4. KAEDAH PENILAIAN:

### Sub komponen : Kajian Kepuasan Pelanggan

- i. Kajian kepuasan pelanggan dibuka sepanjang tahun untuk dinilai oleh pelanggan.
- ii. Empat (4) skop Kajian Kepuasan Pelanggan adalah seperti berikut:
  - a. Prasiswazah
  - b. Siswazah
  - c. Penyelidikan dan Inovasi
  - d. Perkhidmatan Sokongan

### Sub Komponen : Pengurusan Maklum Balas Pelanggan

- i. Pengurusan aduan akan dinilai berdasarkan data aduan yang diterima melalui sistem U-Respons /PUTRA Respon.

### Sub Komponen : Piagam Pelanggan

- i. Piagam Pelanggan akan dinilai berdasarkan **pelaporan yang dihantar** setiap bulan dan **peratusan pencapaian** piagam pelanggan;
- ii. Laporan yang dihantar kepada urusetia (PKPU) perlu mempunyai **pengesahan** daripada ketua PTJ.



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI

**PUTRA**  
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

## 5. KAEDAH PEMARKAHAN & PERINCIAN:

i. Pemarkahan adalah berdasarkan **kriteria utama** seperti berikut:

BIL.	KRITERIA UTAMA	MARKAH
1.	Kajian Kepuasan Pelanggan (KKP)	4%
2.	Pengurusan Maklum Balas Pelanggan	2%
3.	Piagam Pelanggan	4%

ii. Perincian Pemarkahan adalah seperti berikut:

a. Kajian Kepuasan Pelanggan (4%)

BIL.	PERINCIAN KRITERIA UTAMA	MARKAH
Bilangan Responden (2%)		
1.	Tidak Memuaskan (0-20 responden)	Skala 1
2.	Kurang Memuaskan (21-40 responden)	Skala 2
3.	Memuaskan (41-60 responden)	Skala 3
4.	Baik (61-80 responden)	Skala 4
5.	Cemerlang (81- >100)	Skala 5

BIL.	PERINCIAN KRITERIA UTAMA	MARKAH
Hasil Kajian Kepuasan Pelanggan (2%)		
1.	Min CSI <3.00	Skala 1
2.	Min CSI 3.01 - 3.49	Skala 2
3.	Min CSI 3.50 - 3.99	Skala 3
4.	Min CSI 4.00 - 4.49	Skala 4
5.	Min CSI 4.50 - 5.00	Skala 5



## 5. KAEDAH PEMARKAHAN & PERINCIAN:

- ii. **Perincian Pemarkahan** adalah seperti berikut:  
b. Pengurusan Maklum Balas Pelanggan (2%)



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI

**PUTRA**  
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

BIL.	PERINCIAN KRITERIA UTAMA	MARKAH
<b>Bilangan Responden (2%)</b>		
1.	Tidak ambil tindakan	Skala 1
2.	Beri maklum balas tanpa disertai dengan pelan tindakan	Skala 2
3.	Beri maklum balas dengan menyatakan tempoh masa/tarikh	Skala 3
4.	Beri maklum balas dengan pelan tindakan	Skala 4
5.	Maklum balas diberikan kepada semua respon. Tiada aduan diterima atau semua aduan telah diambil tindakan	Skala 5

- c. Piagam Pelanggan (4%)

BIL.	PERINCIAN KRITERIA UTAMA	MARKAH
<b>Peratus Pencapaian (2%)</b>		
1.	Tidak Memuaskan (<69% capai)	Skala 1
2.	Kurang Memuaskan (70% - 79% capai)	Skala 2
3.	Memuaskan (80%-89% capai)	Skala 3
4.	Baik (90%-99% capai)	Skala 4
5.	Cemerlang (100%)	Skala 5

BIL.	PERINCIAN KRITERIA UTAMA	MARKAH
<b>Pelaporan (2%)</b>		
1.	< 3 pelaporan (sukuan 1) yang lengkap serta disahkan oleh Ketua PTj	Skala 1
2.	4-9 pelaporan (sukuan 1 + 2 + 3) yang lengkap serta disahkan oleh Ketua PTj	Skala 2
3.	10-12 pelaporan (sukuan 1 + 2 + 3 + 4) yang lengkap serta disahkan oleh Ketua PTj	Skala 3

6

## 6. RUBRIK PENILAIAN:

1) XXX



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI



**TIDAK BERKAITAN**

## 7. JADUAL PERANCANGAN PELAKSANAAN AKTIVITI PENERAJU:



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI



(Nota : diselaraskan/disesuaikan oleh Peneraju berdasarkan tempoh pelaksanaan yang merujuk Takwim Pelaksanaan Anugerah Kualiti dan Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran UPM Tahun 2025/2026 : **MEI 2025 – DISEMBER 2025 & JANUARI 2026 – OGOS 2026**).

i. **Jadual kerja** yang dirancang bagi pelaksanaan aktiviti (pembudayaan & penilaian adalah seperti berikut:

BIL.	AKTIVITI	TARIKH
1.	Kajian Kepuasan Pelanggan	1 Mei 2025 sehingga 31 Ogos 2026
2.	Pengurusan Maklum Balas Pelanggan	1 Mei 2025 sehingga 31 Ogos 2026
3.	Piagam Pelanggan	1 Januari 2025 hingga 31 Ogos 2026

ii. Carta Perbatuan Perancangan Aktiviti Peneraju adalah seperti berikut:

**TIDAK BERKAITAN**

## 8. KEDUDUKAN/KATEGORI PEMENANG & NILAI HADIAH:



UPM  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI

PUTRA  
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

- Penetapan kedudukan Pemenang / Penerima Piala Pusingan (bagi kategori Anugerah sahaja) adalah seperti berikut:

BIL.	KEDUDUKAN	NILAI HADIAH (RM)
1.	Tempat Pertama (& Penerima Piala Pusingan)	XX
2.	Tempat Kedua	XX
3.	Tempat Ketiga	XX

atau

BIL.	KEDUDUKAN (kategori PTJ)	NILAI HADIAH (RM)
1.	Fakulti	XX
2.	Institut	XX
3.	Pusat	XX
4.	Pentadbiran Perkhidmatan /	XX
5.	Kolej Kediaman	XX

### NOTA

Pemenang akan penerima:

- Nilai Hadiah – berdasarkan rujukan kadar nilai hadiah pada Sambutan HKIP UPM Tahun 2023/2024. (*Mock Cheque*).
- Sijil Pemenang.
- Sijil Penarafan Bintang (Pertandingan berasaskan projek sahaja).
- Piala Pusingan – bagi pemenang dengan markah tertinggi.

### PENETAPAN STAR RATING :

90.00-100.00	5
80.00-89.99	4
70.00-79.99	3
60.00-69.99	2
≤59.99	1

Penetapan Pemenang Anugerah / Hadiah :

- Pemilihan pemenang adalah tertakluk kepada markah yang diperolehi oleh PTJ atau pasukan/individu iaitu sebanyak 80% dan ke atas;
- Sekiranya PTJ atau pasukan/individu mendapat markah kurang daripada 80%, maka tiada pemenang bagi kedudukan pemenang yang telah ditetapkan.

Kategori Penarafan bagi Pertandingan Berasaskan Projek (Inovasi Perkhidmatan / Kumpulan Inovatif dan Kreatif / Pengurusan *Lean*) seperti berikut :

### PENETAPAN PENARAFAN PROJEK :

90%-100%	EMAS
80%-89.99%	PERAK
70%-79.99%	GANGSA
Bawah 70%	PENYERTAAN

## 9. MAKLUMAT PERHUBUNGAN PERINGKAT PENERAJU:



**UPM**  
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA  
BERILMU BERBAKTI

**PUTRA**  
PERTANIAN UNTUK RAKYAT

BIL.	NAMA PEGAWAI	NO. TELEFON / E-MEL
1.	<b>NOOR MOHAMAD B. SHAKIL HAMEED</b> Timbalan Pengarah (Komunikasi Korporat)	<b>nmohd77@upm.edu.my</b> <b>03.9769 6009</b>
2.	<b>NUR FAREHA BINTI ABDULLAH</b> Pembantu Tadbir (P/O)	<b>nur_fareha@upm.edu.my</b> <b>03.9769 6009</b>



Pertanian • Inovasi • Kehidupan  
**Berilmu Berbakti**

Terima Kasih