



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

**MESYUARAT  
JAWATAN-  
KUASA  
JAMINAN  
KUALITI  
KALI KE-30**

Agenda 11.1

**PENAMBAHBAIKAN PELAKSANAAN  
PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN  
SEMPENA HARI KUALITI DAN INOVASI (HKIP)**



[cqa@upm.edu.my](mailto:cqa@upm.edu.my)

1

**PELAKSANAAN 2016**

**ANUGERAH  
PENARAFAN  
BINTANG  
PENGURUSAN  
PENTADBIRAN  
2016**



merupakan **salah satu  
anugerah**

**HKIP UPM 2016**

Yang telah diadakan pada  
**28 OKTOBER 2016**



# TUJUAN

## ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2016

- 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.**

AHLI  
JAWATANKUASA  
INDUK

ANUGERAH  
PENARAFAN  
BINTANG  
PENGURUSAN  
PENTADBIRAN  
2016

PENGERUSI : **Prof. Dr. M.Iqbal Saripan**  
Pengarah Pusat Jaminan Kualiti (CQA)

TIMBALAN PENERUSI : **Puan Noorizai Hj. Mohamad Noor**  
Ketua Bahagian, Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA

SETIAUSAHA : **Puan Shamriza Shari**  
Ketua Seksyen Dokumentasi  
Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA

**Tuan Haji Rosdi Wah,**  
Ketua Pentadbiran  
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)  
Wakil Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses

**Pn.Nor Adida Khalid**  
Ketua Bahagian, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia,  
Pejabat Pendaftar

**En. Rosmi Othman**  
Timbalan Pengarah (Sokongan Strategik dan Sokongan Pengguna)  
Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi

**Tuan Haji Jamsari Tamsir**  
Timbalan Pendaftar Kanan, Institut Biosains  
Wakil Timbalan Wakil Pengurusan PTJ (Institut)

**Tuan Haji Suhaifi Sulaiman**  
Timbalan Pendaftar, Pusat Asasi Sains Pertanian  
Wakil Timbalan Wakil Pengurusan PTJ (Pusat)

**Encik Mustaffa Dollah**  
Timbalan Pendaftar, Fakulti Ekonomi dan Pengurusan  
Wakil Timbalan Wakil Pengurusan PTJ (Fakulti)



**PENERAJU:**

Ketua Bahagian,  
Bahagian Audit Dalam, Pejabat Naib Canselor

Ketua Bahagian,  
Bahagian Perkhidmatan Sumber Manusia, Pejabat Pendaftar

Ketua Seksyen Pentadbiran dan Kualiti,  
Pejabat Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

Ketua Bahagian,  
Bahagian Interaksi Manusia-Komputer dan Multimedia,  
Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi

Ketua Pentadbiran, Pejabat Naib Canselor

Ketua Seksyen Audit Dalaman, Bahagian Pengurusan Kualiti  
Perkhidmatan, CQA

Ketua Seksyen Dokumentasi  
Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA

**TANGGUNG JAWAB  
AHLI  
JAWATANKUASA  
INDUK**

**ANUGERAH  
PENARAFAN  
BINTANG  
PENGURUSAN  
PENTADBIRAN  
2016**



1. Meneliti dan meluluskan kriteria dan wajaran anugerah.
2. Memastikan pemarkahan bagi setiap kriteria adalah objektif (belah diukur) dan menepati wajaran.
3. Mengesahkan keputusan penarafan yang diberi kepada setiap PTJ.
4. Mengemukakan tiga (3) PTJ terbaik bagi menerima anugerah.



# KRITERIA

## ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2016

- a. Komponen Pengurusan** yang melibatkan **lima (5) kriteria** iaitu;
- Indeks Akauntabiliti (IA) Pengurusan Kewangan
  - Pengurusan, Pembangunan dan Perkhidmatan Sumber Manusia
  - Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja
  - Pengurusan Laman Web
  - Pengurusan Kualiti
- b. Komponen Perkhidmatan Teras** yang melibatkan **dua (2) kriteria** iaitu;
- Pengurusan dan Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan (KIK/Inovasi Perkhidmatan/Pengurusan Lean)
  - Pelaksanaan 5S
- c. Komponen Kepuasan Pelanggan** yang melibatkan **dua (2) kriteria** iaitu;
- Kajian Kepuasan Pelanggan
  - Pengendalian Maklum Balas Pelanggan Melalui Sistem U-Respons

# KRITERIA

## ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2016

KOMPONEN/ WAJARAN	SUB KOMPONEN	PERINCIAN	PENERAJU (PENGERUSI)
<b>Pengurusan (60%)</b>	<b>IA Pengurusan Kewangan (10%)</b>	Merangkumi kawalan pengurusan bajet, terimaan, perolehan, perbelanjaan, pengurusan asset, stor dan kenderaan	Puan Zainora Abdul Talib Bahagian Audit Dalam, Pejabat Naib Canselor
	<b>Pengurusan, Pembangunan dan Perkhidmatan Sumber Manusia (10%)</b>	Merangkumi Aspek Pelantikan Secara Kontrak, Penilaian Prestasi, Cuti Dalam Perkhidmatan dan Latihan	Encik Muazam Mansor, Bahagian Pembangunan Sumber Manusia, Pejabat Pendaftar
	<b>Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (15%)</b>	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
	<b>Pengurusan Laman Web (15%)</b>	Fokus Kandungan Merujuk Kriteria Audit Laman Web UPM	Encik Shafree Ahmad Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
	<b>Pengurusan Kualiti (10%)</b>	Penutupan Penemuan Audit Dalaman QMS 2016 mengikut Tempoh yang Ditetapkan	Pn. Rozi Tamin Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, CQA

# KRITERIA

## ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2016



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





## TINDAKAN PELAKSANAAN JAWATANKUASA

# ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2016

14 – 20 April 2016

Penelitian kriteria  
anugerah tahun 2015 &  
maklumbalas  
penambahbaikan kriteria  
tahun 2016 oleh peneraju  
(AJK Kecil setiap  
anugerah)

6 Mei 2016

Perbincangan  
komponen, sub  
komponen serta  
wajaran & senarai  
AJK Induk dan hadiah  
bersama peneraju (juga  
pengerusi AJK Kecil  
anugerah)

30 Mei 2016

Semakan dan  
kelulusan kriteria  
oleh Jkuasa Induk  
Anugerah Penarafan  
Bintang Pengurusan  
Pentadbiran

13 Oktober 2016

1. Semakan  
penilaian/pemarkahan  
& mengesahkan  
penarafan PTJ

2. Memutuskan 3 PTJ  
terbaik bagi menerima  
Anugerah Penarafan  
Bintang

1 SEPTEMBER –  
7 OKTOBER 2016  
**PENILAIAN  
ANUGERAH**  
OLEH PENERAJU

**HKIP16**

**PEMAKLUMAN AWAL**

DALAM MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI KE-27  
28 APRIL 2016



**TAKLIMAT**

TELAH DIADAKAN PADA  
9 MEI 2016  
KEPADA  
TIMBALAN WAKIL  
PENGURUSAN PTJ



**PEMAKLUMAN**

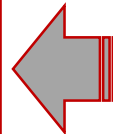
KEPADA MESYUARAT PEGAWAI  
KANAN KE-99  
2 JUN & 6 OKT 2016



Mesyuarat Jkuasa Penarafan Bintang Kali ke 2  
13 Okt. 2016

**PENGUMUMAN PEMENANG & PENYAMPAIAN ANUGERAH**

pada 28 OKTOBER 2016



**MESYUARAT JKUASA PENILAIAN ANUGERAH**

PADA 14 OKTOBER 2016

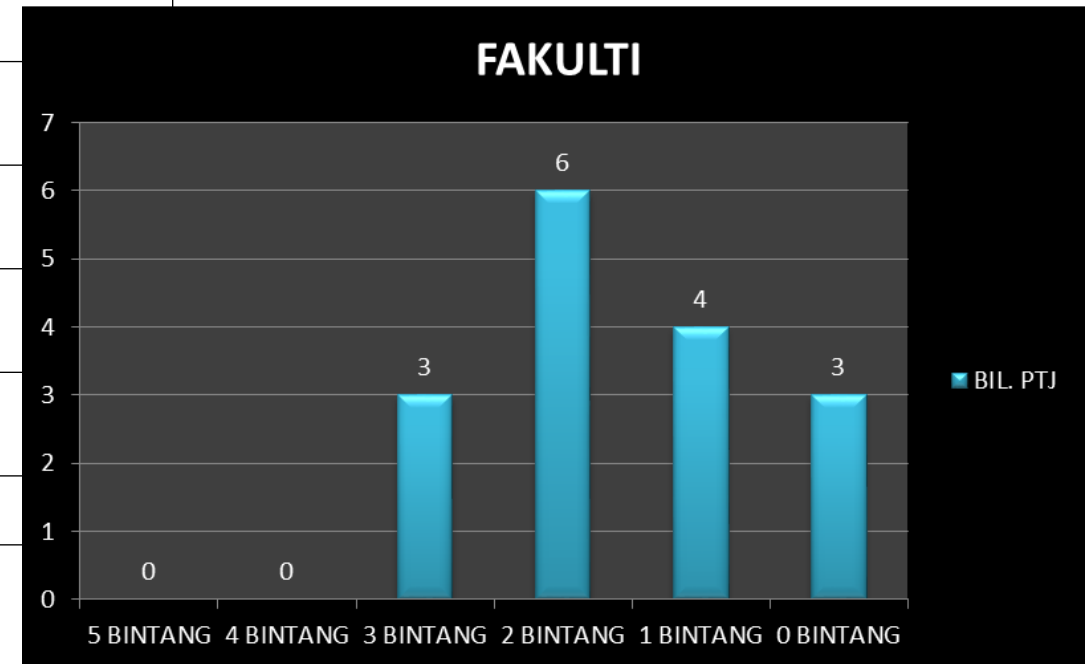


1 SEPTEMBER –  
7 OKTOBER 2016  
**PENILAIAN ANUGERAH**  
OLEH PENERAJU

## KEPUTUSAN PEMARKAHAN & PENARAFAN

## ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2016

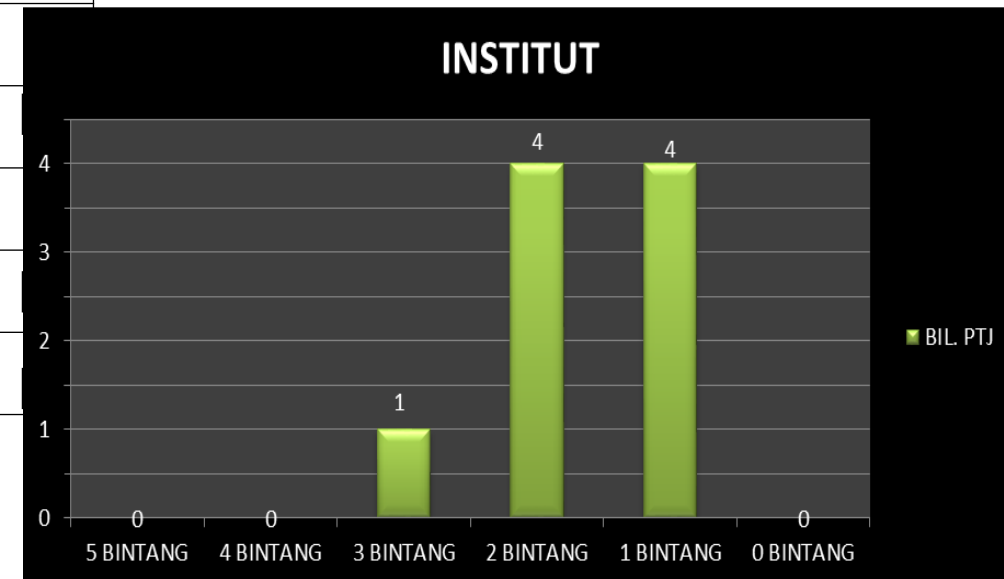
PENARAFAN BINTANG HKIP UPM 2016 - FAKULTI		
BIL	PENARAFAN BINTANG (FAKULTI)	BIL. PTJ
1	5 BINTANG	0
2	4 BINTANG	0
3	3 BINTANG	3
4	2 BINTANG	6
5	1 BINTANG	4
6	0 BINTANG	3
<b>JUMLAH PTJ</b>		<b>16</b>



## KEPUTUSAN PEMARKAHAN & PENARAFAN

## ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2016

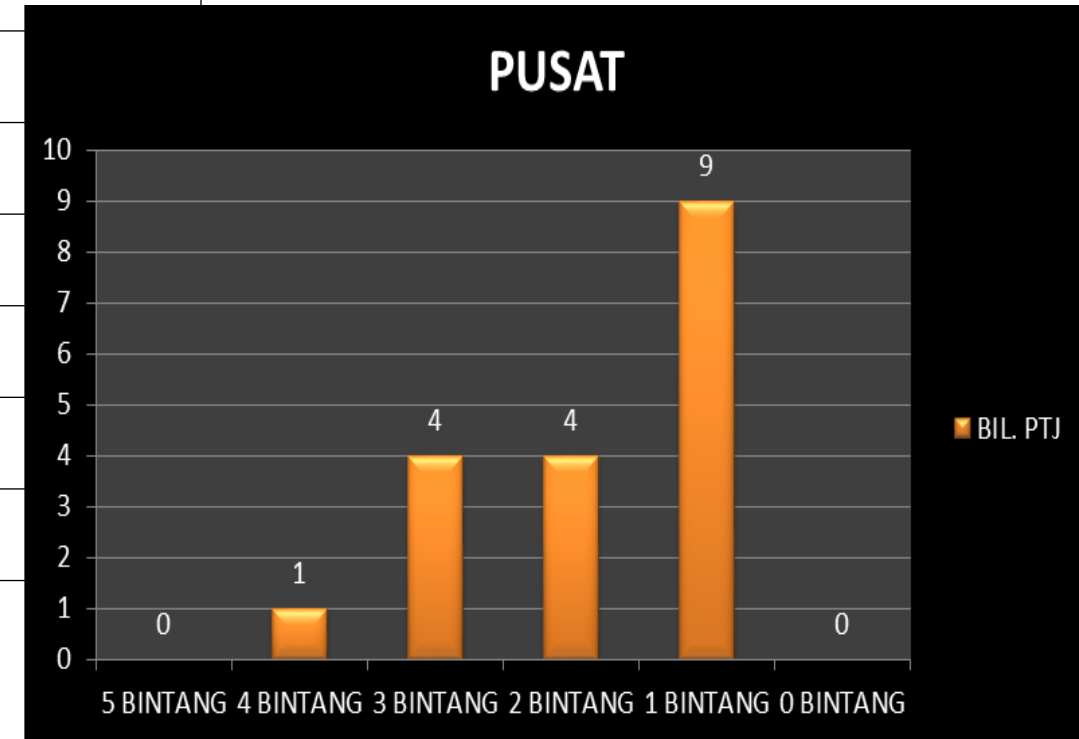
PENARAFAN BINTANG HKIP UPM 2016 - INSTITUT		
BIL	PENARAFAN BINTANG (INSTITUT)	BIL. PTJ
1	5 BINTANG	0
2	4 BINTANG	0
3	3 BINTANG	1
4	2 BINTANG	4
5	1 BINTANG	4
6	0 BINTANG	0
<b>JUMLAH PTJ</b>		<b>9</b>



## KEPUTUSAN PEMARKAHAN & PENARAFAN

## ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2016

PENARAFAN BINTANG HKIP UPM 2016 - PUSAT		
BIL	PENARAFAN BINTANG (PUSAT)	BIL. PTJ
1	5 BINTANG	0
2	4 BINTANG	1
3	3 BINTANG	4
4	2 BINTANG	4
5	1 BINTANG	9
6	0 BINTANG	0
<b>JUMLAH PTJ</b>		<b>18</b>

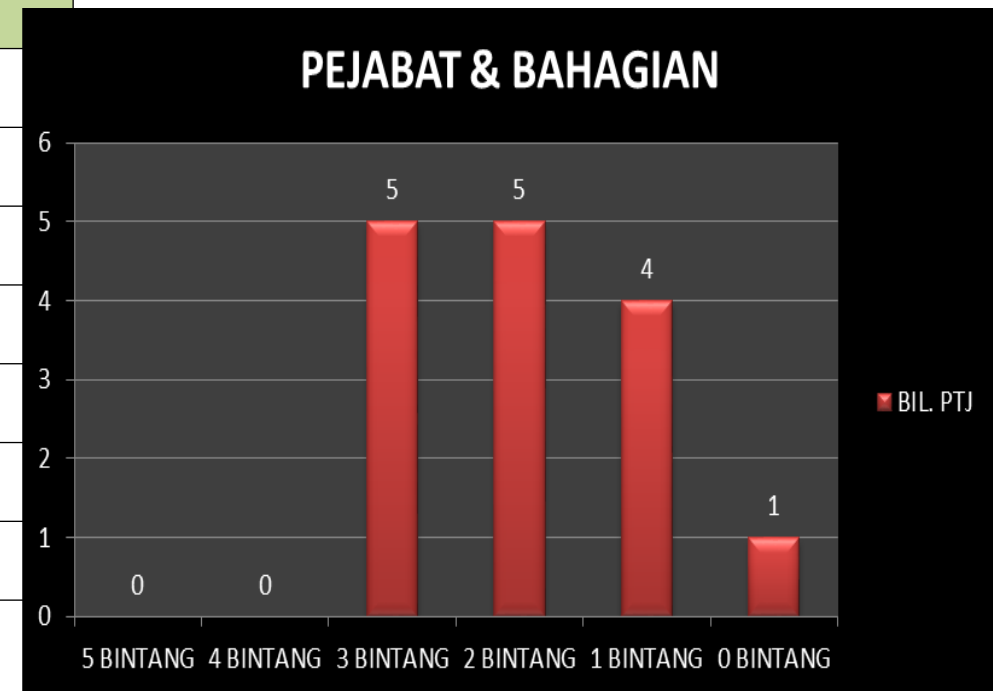


## KEPUTUSAN PEMARKAHAN & PENARAFAN

## ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2016

### PENARAFAN BINTANG HKIP UPM 2016 - PEJABAT & BAHAGIAN

BIL	PENARAFAN BINTANG (PEJABAT & BAHAGIAN)	BIL. PTJ
1	5 BINTANG	0
2	4 BINTANG	0
3	3 BINTANG	5
4	2 BINTANG	5
5	1 BINTANG	4
6	0 BINTANG	1
<b>JUMLAH PTJ</b>		<b>15</b>

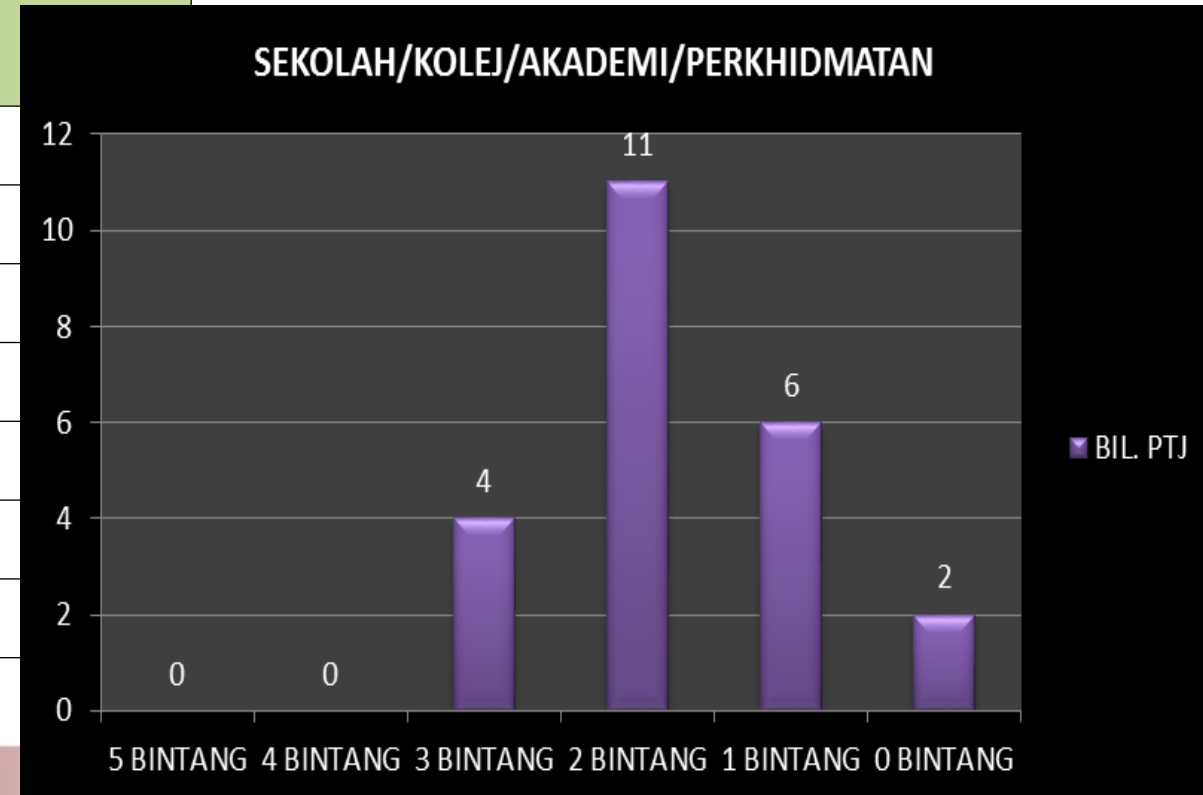


## KEPUTUSAN PEMARKAHAN & PENARAFAN

## ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2016




### PENARAFAN BINTANG HKIP UPM 2016 - SEKOLAH/KOLEJ/AKADEMI/PERKHIDMATAN

BIL	PENARAFAN BINTANG (SEKOLAH/KOLEJ/AKADEMI/PERKHIDMATAN)	BIL. PTJ
1	5 BINTANG	0
2	4 BINTANG	0
3	3 BINTANG	4
4	2 BINTANG	11
5	1 BINTANG	6
6	0 BINTANG	2
<b>JUMLAH PTJ</b>		<b>23</b>



# CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PELAKSANAAN

# ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2017

Bil	Perkara	Cadangan Tarikh	Jan	Feb	Mac	Apr	Mei	Jun	Jul	Ogos	Sept	Okt	Nov	Dis
1.	Memohon kelulusan pelaksanaan HKIP 2017 daripada Mesyuarat JPU	25 JAN	■											
2.	Semakan kriteria 2016 (Sekretariat)	12 JAN	■											
3.	Bengkel Pemurnian Kriteria 	23 FEB		■										
4.	Penubuhan JKuasa Induk dan Pelantikan AJK	FEB		■										
5.	Pelantikan JKuasa Kecil setiap peneraju proses (Keanggotaan pelbagai PTJ)	FEB		■										
6.	Mesyuarat Jkuasa Induk APBPP													
	(a) Pemakluman maklumat am APBPP dan kelulusan kriteria serta PTJ yang dinilai	22 MAC			■									
	(a) Pengesahan penilaian APBPP dan penentuan pemenang	23 OKT										■		
	(a) Post mortem 	5 DIS												■
7.	Mesyuarat JKuasa Kecil peringkat peneraju proses													
	(a) Mencadangkan kriteria bagi kelulusan Mesy JKuasa Induk	14 MAC			■									
	(a) Menyemak dan meluluskan pemarkahan dan penilaian komponen dan sub komponen, dan mencadangkan pemenang 	Okt sebelum Mesy JK Induk										■		
8.	Pembentangan Maklumat Pelaksanaan APBPP dalam Mesyuarat JKKualiti	3 APRIL				■								
9.	Pembentangan Maklumat Pelaksanaan APBPP dalam Mesyuarat Pegawai Kanan	?												
10.	Taklimat Pelaksanaan APBPP kepada PTJ (Kriteria dan Penyertaan PTJ) oleh Sekretariat dan Semua Peneraju	13 APRIL				■								
11.	Penilaian APBPP	Sepanjang bulan										■	■	
12.	Mengemukakan senarai pemenang kepada JKuasa Induk HKIP 2017	27 OKT										■		





**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**  
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Semoga usaha dan tindakan kita dirahmati Allah s.w.t.

Terima Kasih | *Thank You*



: Pusat Pengurusan Jaminan Kualiti &  
Pembudayaan Kualiti UPM