



**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

**MESYUARAT  
JAWATANKUASA KUALITI UPM  
KALI KE- 32**

**PADA 12 APRIL 2017 (RABU)**

**JAM 9.00 PAGI**

**DI DEWAN SENAT, TINGKAT 1,  
BANGUNAN CANSELORI PUTRA**

# JK KUALITI UPM

## AGENDA 13.0

ANUGERAH PENARAFAN BINTANG  
PENGURUSAN PENTADBIRAN  
TAHUN 2017

# ANUGERAH HKIP UPM 2017

## **A) ANUGERAH UTAMA HKIP**

**Anugerah Penarafan  
Bintang Pengurusan  
Pentadbiran**

(Peneraju: Pusat  
Jaminan Kualiti)

## **B) ANUGERAH LAIN HKIP**

- **Anugerah Inovasi Perkhidmatan**  
(Peneraju: Pejabat Timbalan Naib Canselor  
(Penyelidikan dan Inovasi)
- **Anugerah Kumpulan Inovatif dan Kreatif**  
(Peneraju: Pusat Jaminan Kualiti)
- **Anugerah Pengurusan Lean**  
(Peneraju: Pejabat Pendaftar)
- **Anugerah Kualiti Persekitaran Tempat Kerja**  
(Peneraju: Pusat Jaminan Kualiti)
- **Anugerah Pengurusan Laman Web**  
(Peneraju: Pusat Pembangunan Maklumat  
dan Komunikasi)
- **Anugerah Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan  
Pekerjaan** (Peneraju: Pejabat Pengurusan Keselamatan dan  
Kesihatan Pekerja)
- **Anugerah Indeks Akauntabiliti**  
(Peneraju: Bahagian Audit Dalam)

## **C) HADIAH HKIP**

- **Hadiah Mencipta Tema HKIP**  
(Peneraju:  
Perpustakaan  
Sultan Abdul  
Samad)
- **Hadiah Idea Inovasi**  
(Peneraju: Pusat  
Jaminan Kualiti)

## ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2017



# KOMPONEN & SUB KOMPONEN

## ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2017



**a. Komponen Pengurusan** yang melibatkan **enam (6) sub komponen** iaitu;

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

**b. Komponen Transformasi** yang melibatkan **tiga (3) sub komponen** iaitu;

- i. Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan  
(KIK/Inovasi Perkhidmatan/Pengurusan Lean)
- ii. Pelaksanaan 5S/ **EKSA**
- iii. **Jaringan Komuniti atau Kelestarian Hijau**

**c. Komponen Pengurusan Pelanggan**

# KOMPONEN & SUB KOMPONEN SERTA PENERAJU



## PENERAJU:

Bahagian Audit  
Dalam

Pejabat Pendaftar

Pejabat Pengurusan  
Keselamatan dan  
Kesihatan Pekerjaan

Pusat Pembangunan  
Maklumat dan  
Komunikasi

Pusat Jaminan Kualiti

Pejabat Strategi  
Korporat dan  
Komunikasi

## 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 Citra Putra (KPI UPM/Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras) (10%)

## Komponen 2: TRANSFORMASI (20%)

### Sub komponen

- 2.1 Pelaksanaan Inovasi dalam Perkhidmatan (10%)  
(mengambil kira pendekatan KIK/Inovasi perkhidmatan/Lean)
- 2.2 Pelaksanaan Amalan 5S/EKSA (10%)
- 2.3 Jaringan Komuniti atau Kelestarian Hijau (10%)
  - (a) Jaringan Komuniti
  - (b) Kelestarian Hijau

## PENERAJU:

Pusat Jaminan Kualiti

Pusat Jaminan Kualiti

Pejabat Timbalan  
Naib Canselor  
(Jaringan Industri dan  
Masyarakat)

Jawatankuasa  
Kelestarian Hijau  
UPM (FPAS)

Pejabat Strategi  
Korporat dan  
Komunikasi (PKP)

## Komponen 3: PENGURUSAN PELANGGAN (20%)

### 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 \*



## AHLI JAWATANKUASA INDUK DAN TANGGUNG JAWAB



AHLI  
JAWATANKUASA  
INDUK

ANUGERAH  
PENARAFAN  
BINTANG  
PENGURUSAN  
PENTADBIRAN  
2017

PENGERUSI : **Profesor Dr. Amin Ismail**  
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



**Profesor Dr. Mohd Hair Bejo**  
Pengerusi Jemaah Dekan

**Profesor Dr. Mohd. Roslan Sulaiman**  
Pengerusi Jemaah Pengetua

**Profesor Dr. Ahmad Zaharin Aris**  
Pengerusi Jawatankuasa Kerja Kelestarian Hijau UPM  
Fakulti Pengajian Alam Sekitar

**Profesor Madya Dr. Shaufique Fahmi Ahmad Sidique**  
Pengerusi Jemaah Institut

**Encik Abdullah Arshad**  
Timbalan Pengarah  
Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi

**Tuan Haji Rosdi Wah**  
Ketua Pentadbiran Akademik dan Antarabangsa  
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)

**Encik Shahrizan Hashim**  
Ketua Pentadbiran  
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)

**Puan Siti Rozana Supian**  
Ketua Pentadbiran  
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)

**Ketua Pentadbiran**  
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)

Sambungan...





AHLI  
JAWATANKUASA  
INDUK

ANUGERAH  
PENARAFAN  
BINTANG  
PENGURUSAN  
PENTADBIRAN  
2017

...sambungan

**Profesor Madya Dr. Wan Zuha Wan Hasan**  
Presiden, Persatuan Pegawai Akademik UPM

**Encik Saheh Said**  
Presiden, Persatuan Pentadbir UPM

**Encik Mohd. Razali Singah**  
Presiden, Kesatuan Kakitangan UPM (KEPERTAMA)

**Puan Nor Adida Khalid**  
Ketua Bahagian  
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia  
Pejabat Pendaftar

**Encik Mohd Shafree Ahmad**  
Ketua Bahagian  
Bahagian Multimedia Interaksi Manusia-Komputer  
Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi

**Encik Fahmi Azar Mistar**  
Ketua Bahagian  
Bahagian Perhubungan Korporat  
Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi



**Puan Zainora Abdul Talib**  
Ketua Bahagian  
Bahagian Audit Dalam

**Encik Mohd. Nazri Md. Yasin**  
Ketua Bahagian  
Bahagian Pentadbiran Pejabat Naib Canselor

**Tuan Haji Mohd Naim Mohd Ishak**  
Ketua Seksyen  
Seksyen Pentadbiran dan Kualiti  
Pejabat Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

**Puan Rozi Tamin**  
Ketua Seksyen  
Seksyen Audit Kualiti  
Pusat Jaminan Kualiti (CQA)

**Puan Shamriza Shari**  
Ketua Seksyen  
Seksyen Dokumentasi  
Pusat Jaminan Kualiti (CQA)



**TANGGUNG JAWAB  
JAWATANKUASA  
INDUK**

**ANUGERAH  
PENARAFAN  
BINTANG  
PENGURUSAN  
PENTADBIRAN  
2017**



**TANGGUNG JAWAB**

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

# KOMPONEN, SUB KOMPONEN, WAJARAN DAN KRITERIA ANUGERAH



# KOMPONEN & SUB KOMPONEN SERTA PENERAJU



## PENERAJU:

Bahagian Audit  
Dalam

Pejabat Pendaftar

Pejabat Pengurusan  
Keselamatan dan  
Kesihatan Pekerjaan

Pusat Pembangunan  
Maklumat dan  
Komunikasi

Pusat Jaminan Kualiti

Pejabat Strategi  
Korporat dan  
Komunikasi

## 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 Citra Putra (KPI UPM/Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras) (10%)

## Komponen 2: TRANSFORMASI (20%)

### Sub komponen

- 2.1 Pelaksanaan Inovasi dalam Perkhidmatan (10%)  
(mengambil kira pendekatan KIK/Inovasi perkhidmatan/Lean)
- 2.2 Pelaksanaan Amalan 5S/EKSA (10%)
- 2.3 Jaringan Komuniti atau Kelestarian Hijau (10%)
  - (a) Jaringan Komuniti
  - (b) Kelestarian Hijau

## PENERAJU:

Pusat Jaminan Kualiti

Pusat Jaminan Kualiti

Pejabat Timbalan  
Naib Canselor  
(Jaringan Industri dan  
Masyarakat)

Jawatankuasa  
Kelestarian Hijau  
UPM (FPAS)

## Komponen 3: PENGURUSAN PELANGGAN (20%)

### 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 \*

Pejabat Strategi  
Korporat dan  
Komunikasi (PKP)

1

| KRITERIA                                                                   | 1                                                                             | 2                                                                                                                                             | 3                                                                                                     | 4                                                                                                     | 5                                                                                                                                             | WAJARAN |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                                                                            | TIDAK MEMUASKAN                                                               | KURANG MEMUASKAN                                                                                                                              | MEMUASKAN                                                                                             | BAIK                                                                                                  | CEMERLANG                                                                                                                                     |         |
| 1. HASIL VERIFIKASI TAHUN 2017                                             | Hasil verifikasi antara 0-39%                                                 | Hasil verifikasi antara 40% - 59%                                                                                                             | Hasil verifikasi antara 60% - 79%                                                                     | Hasil verifikasi antara 80% - 99%                                                                     | 100%                                                                                                                                          | 65%     |
| 2. KERJASAMA & KOMITMEN PTJ SEMASA VERIFIKASI DIJALANKAN                   | Tiada kerjasama (Pegawai gagal memberikan kerjasama semasa proses verifikasi) | Kurang kerjasama (Pegawai memberikan kerjasama tetapi tidak dapat mengenalpasti penempatan dan pengguna aset yang dipilih untuk diverifikasi) | Kerjasama Memuaskan (Pegawai memberikan kerjasama dan maklum dengan aset yang akan diverifikasi)      | Kerjasama tinggi (Telah mengenalpasti penempatan dan pengguna aset yang diverifikasi)                 | Kerjasama sangat tinggi (Telah mengenalpasti penempatan dan pengguna aset yang diverifikasi dan aset dapat diverifikasi dengan mudah & cepat) | 10%     |
| 3. PENILAIAN TAHAP PEMATUHAN KE ATAS PENGURUSAN ASET (KEW.PA 7 DIPAMERKAN) | Tiada KEW.PA 7                                                                | KEW.PA 7 yang dipilih dipamerkan tetapi tidak lengkap                                                                                         | 3 dari 5 sampel KEW.PA 7 yang dipilih dipamerkan & dilengkapi dengan ID dan barkod aset yang terkini. | 4 dari 5 sampel KEW.PA 7 yang dipilih dipamerkan & dilengkapi dengan ID dan barkod aset yang terkini. | 5 sampel KEW.PA 7 yang dipilih dipamerkan & dilengkapi dengan ID dan barkod aset yang terkini.                                                | 10%     |

...sambungan..

1

| BIL. | KRITERIA                                                                                                               | 1                                                                             | 2                                                                              | 3                                                                              | 4                                                                               | 5                                                                           | WAJARAN |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------|
|      |                                                                                                                        | TIDAK MEMUASKAN                                                               | KURANG MEMUASKAN                                                               | MEMUASKAN                                                                      | BAIK                                                                            | CEMERLANG                                                                   |         |
| 4.   | PENILAIAN TAHAP PEMATUHAN KE ATAS PENGURUSAN ASET (LOKASI SEBENAR SAMA SEPerti REKOD FAMS)                             | 0%-39% Aset yang diverifikasi telah dikemaskini lokasi sebenar                | 40%-59% Aset yang diverifikasi telah dikemaskini lokasi sebenar                | 60%-79% Aset yang diverifikasi telah dikemaskini lokasi sebenar                | 80% -99% Aset yang diverifikasi telah dikemaskini lokasi sebenar                | 100% Aset yang diverifikasi telah dikemaskini lokasi sebenar                | 5%      |
| 5.   | PENILAIAN TAHAP PEMATUHAN KE ATAS PENGURUSAN ASET (PENGGUNA AM SAMA SEPerti REKOD FAMS)                                | 0%-39% Aset yang diverifikasi telah dikemaskini nama pengguna am yang terkini | 40%-59% Aset yang diverifikasi telah dikemaskini nama pengguna am yang terkini | 60%-79% Aset yang diverifikasi telah dikemaskini nama pengguna am yang terkini | 80% -99% Aset yang diverifikasi telah dikemaskini nama pengguna am yang terkini | 100% Aset yang diverifikasi telah dikemaskini nama pengguna am yang terkini | 5%      |
| 6.   | PENILAIAN TAHAP PEMATUHAN KE ATAS PENGURUSAN ASET (ID ASET DITULIS DAN/ATAU BARKOD DITAMPAL PADA ASET YANG SEPATUTNYA) | 0%-39% Aset yang diverifikasi telah ditulis ID aset dan/atau ditampal barkod  | 40%-59% Aset yang diverifikasi telah ditulis ID aset dan/atau ditampal barkod  | 60%-79% Aset yang diverifikasi telah ditulis ID aset dan/atau ditampal barkod  | 80% -99% Aset yang diverifikasi telah ditulis ID aset dan/atau ditampal barkod  | 100% Aset yang diverifikasi telah ditulis ID aset dan/atau ditampal barkod  | 5%      |

Nota : Jika terdapat persamaan markah antara PTJ, markah bonus akan dinilai berdasarkan peratus aset yang digunakan.



## Pengurusan Sumber Manusia (10%)

|   |                                  |   |                                    |   |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                            |                                                                                                                          |                                                                                                                    |                                                                                                                  |                                                                                                                                  |
|---|----------------------------------|---|------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Perkhidmatan Sumber Manusia (6%) | 1 | Pengurusan Cuti Dalam perkhidmatan | 1 | Staf membuat permohonan bawa baki cuti rehat/pengumpulan faedah Gantian Cuti Rehat sebelum bulan April (2%)                                                                                          | 1-30 % Staf membuat permohonan bawa baki cuti rehat/pengumpulan faedah GCR mengikut tempoh | 31-50 % Staf membuat permohonan bawa baki cuti rehat/pengumpulan faedah GCR mengikut tempoh                              | 51-70 % Staf membuat permohonan bawa baki cuti rehat/pengumpul an faedah GCR mengikut tempoh                       | 71-90 % Staf membuat permohonan bawa baki cuti rehat/pengumpula n faedah GCR mengikut tempoh                     | 91-100 % Staf membuat permohonan bawa baki cuti rehat/pengumpul an faedah GCR mengikut tempoh                                    |
|   |                                  |   |                                    | 2 | Pegawai memohon cuti rehat melalui sistem dalam tempoh 3 hari sebelum memulakan cuti (2%)                                                                                                            | 1-20 % pegawai yang mematuhi arahan dan peraturan yang ditetapkan.                         | 21-40 % pegawai yang mematuhi arahan dan peraturan yang ditetapkan.                                                      | 41-60 % pegawai yang mematuhi arahan dan peraturan yang ditetapkan.                                                | 61-80 % pegawai yang mematuhi arahan dan peraturan yang ditetapkan.                                              | 81-100 % pegawai mematuhi arahan dan peraturan yang ditetapkan.                                                                  |
|   |                                  | 2 | Penilaian Prestasi                 | 3 | Keputusan Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM) PTJ untuk pencalonan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC) yang telah disahkan oleh Ketua PTJ diterima dalam tempoh yang ditetapkan (2%) | NA                                                                                         | PTJ mengemukakan Keputusan mesyuarat PPSM tetapi tidak membuat pengesahan oleh Ketua PTJ melebihi tempoh yang ditetapkan | PTJ mengemukakan keputusan mesyuarat PPSM dan mendapat pengesahan Ketua PTJ tetapi melebihi tempoh yang ditetapkan | PTJ mengemukakan Keputusan mesyuarat PPSM lengkap dan mendapat pengesahan Ketua PTJ dalam tempoh yang ditetapkan | PTJ mengemukakan Keputusan mesyuarat PPSM lengkap dan mendapat pengesahan Ketua PTJ dalam tempoh yang ditetapkan (kurang 5 hari) |
| 2 | Pembangunan Sumber Manusia (4%)  | 3 | Latihan                            | 4 | Peratus Staf (bukan-akademik) PTJ Mengikuti 3 Hari Latihan (18 mata CPD) (2%)                                                                                                                        | Kurang dari 45%                                                                            | 45 % - 54.99 %                                                                                                           | 55 % - 64.99 %                                                                                                     | 65 % - 74.99 %                                                                                                   | 75 % - 100%                                                                                                                      |
|   |                                  |   |                                    | 5 | Bilangan latihan kategori ‘Latihan’ dan/atau ‘Sesi Pembelajaran’ Anjuran PTJ melibatkan staf (2%)                                                                                                    | 1 program                                                                                  | 2 program                                                                                                                | 3 program                                                                                                          | 4 program                                                                                                        | 5 program dan lebih                                                                                                              |

| BIL. | ELEMEN                                                   | SUB-ELEMEN                                                                                | KRITERIA                                                                                                                             | SKOR PENILAIAN                                                                      |                                                                                                |                                                                                                  |                                                                                                                     |                                                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <b>Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja</b>      |                                                                                           |                                                                                                                                      | 1                                                                                   | 2                                                                                              | 3                                                                                                | 4                                                                                                                   | 5                                                                                                                                              |
|      |                                                          |                                                                                           |                                                                                                                                      | 1% - 39%                                                                            | 40% - 50%                                                                                      | 51% - 74%                                                                                        | 75 % - 89%                                                                                                          | 90 % - 100%                                                                                                                                    |
|      |                                                          |                                                                                           |                                                                                                                                      | Aspek Pengurusan KKP dari segi aktiviti dan komitmen warga PTJ kurang dapat dilihat | Aspek Pengurusan KKP dari segi aktiviti dan komitmen warga PTJ mematuhi kriteria/dapat dilihat | Aspek Pengurusan KKP dari segi aktiviti serta komitmen warga PTJ mematuhi kriteria/dapat dilihat | Aspek Pengurusan KKP dari segi aktiviti dan komitmen warga PTJ mematuhi kriteria/dapat dilihat dengan jelas teratur | Aspek Pengurusan KKP dari segi aktiviti dan komitmen warga PTJ mematuhi kriteria /dapat dilihat dengan jelas, teratur, berstruktur, terjadual. |
|      | ELEMEN                                                   | SUB-ELEMEN                                                                                | KRITERIA                                                                                                                             | SKOR PENILAIAN                                                                      |                                                                                                |                                                                                                  |                                                                                                                     |                                                                                                                                                |
|      | Pelaksanaan Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja | Pencapaian Pemarkahan Sesi Pemeriksaan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (PKK) tahun 2016 | Seperti mana SENARAI SEMAK PEMERIKSAAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN (SOK/OSH/SS01/PEMERIKSAAN) yang digunakan semasa PKK 2016 | Jumlah pemarkahan PKK 2016 antara 1 -39% dan berstatus TIDAK MEMUASKAN              | Jumlah pemarkahan PKK 2016 antara 40- 50% dan berstatus MEMUASKAN                              | Jumlah pemarkahan PKK 2016 antara 51- 74% dan berstatus SEDERHANA                                | Jumlah pemarkahan PKK 2016 antara 75 - 89% dan berstatus BAIK                                                       | Jumlah pemarkahan PKK 2016 antara 90- 100% dan berstatus CEMERLANG                                                                             |

4

| KRITERIA                                                                                           | MARKAH                                           |                                                                                                     |                                                                                           |                                                                                              |                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                    | 1<br>TIDAK MEMUASKAN                             | 2<br>KURANG<br>MEMUASKAN<br><br>(tidak memenuhi<br>jangkaan/<br>tidak dikemaskini/<br>tidak lengkap | 3<br>MEMUASKAN                                                                            | 4<br>BAIK<br><br>(memenuhi<br>jangkaan/garis panduan)                                        | 5<br>CEMERLANG<br><br>(melebihi jangkaan dan<br>usaha/kreativiti<br>tambahan) |
| 1. <b>STRUKTUR ORGANISASI</b><br>Memaparkan struktur organisasi dengan jelas dan dalam dwi bahasa. | Tidak memaparkan struktur organisasi.            | Memaparkan carta organisasi yang tidak lengkap, tidak dikemaskini atau mengelirukan.                | Mempunyai struktur organisasi lengkap dalam bentuk carta dan mengandungi nama dan jawatan | Mempunyai struktur organisasi lengkap dan <u>terkini</u> dalam bentuk carta nama dan jawatan | Carta lengkap dengan foto, maklumat perhubungan dan pautan berkaitan.         |
| 2. <b>BERITA</b><br>Bilangan berita bulanan (dinilai dalam lima bulan terakhir)                    | 0                                                | 1                                                                                                   | 2                                                                                         | 3                                                                                            | 4                                                                             |
| 3. Kualiti penulisan berita yang mematuhi struktur penulisan berita 5W 1H bagi lima bulan terakhir | Tiada atau <b>hanya</b> mempunyai 1 elemen 5W1H. | Mempunyai dua elemen 5W1H.                                                                          | Mempunyai tiga elemen 5W1H.                                                               | Mempunyai empat elemen 5W1H.                                                                 | Mempunyai kesemua elemen 5W1H dan gambar yang bersesuaian.                    |

|    |                                                                                                                                                                  |                                                                                          |                                                                                                               |                                                                                                       |                                                                                                                      |                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | <b>PIAGAM PELANGGAN</b><br>Memaparkan piagam pelanggan PTJ yang boleh diukur beserta laporan pencapaian dan dalam dwi bahasa                                     | Tiada paparan laporan piagam pelanggan                                                   | Ada paparan piagam pelanggan<br><br>Tiada paparan laporan pencapaian piagam pelanggan                         | Ada paparan piagam pelanggan.<br><br>Paparan laporan pencapaian piagam pelanggan pada bulan penilaian | Ada paparan piagam pelanggan mengandungi 4 paparan.<br><br>Laporan pencapaian piagam pelanggan pada bulan penilaian. | Ada paparan piagam pelanggan.<br><br>Mengandungi 5 paparan. Laporan pencapaian piagam pelanggan pada bulan penilaian.                      |
| 5. | <b>KANDUNGAN</b><br>Mengandungi pelbagai maklumat tentang PTJ, fungsi dan perkhidmatannya dan dalam dwi bahasa                                                   | Mengandungi < 5 kandungan atau tidak menyeluruh kepada semua bahagian/unit dan dalam PTJ | Mengandungi < 10 kandungan atau tidak menyeluruh kepada semua bahagian/unit dan dalam PTJ                     | Melebihi 10-19 kandungan laman web serta mempunyai maklumat asas dan fungsi PTJ berkenaan             | Mempunyai lebih dari 20 kandungan laman web DAN mempunyai maklumat bahagian/seksyen/unit.                            | Melebihi 30 kandungan laman web dan merangkumi kandungan perkhidmatan, fasiliti, pencapaian, aktiviti PTJ.                                 |
| 6. | <b>MENU PELANGGAN</b><br>Menyediakan kandungan laman web kepada kelompok pengguna sasaran terutamanya pelajar, staf, pelawat, agesi, alumni dan dalam dwi bahasa | Tiada paparan menu pelanggan.                                                            | Mengandungi sekurang-kurangnya dua pautan menu pelanggan atau mempunyai tajuk sahaja tanpa sebarang kandungan | Mempunyai tiga menu pelanggan dan memaparkan <u>kandungan</u> berkaitan pelanggan tersebut.           | Mempunyai lebih dari tiga pautan menu pelanggan DAN memaparkan penerangan dan <u>pautan</u> kandungan berkaitan.     | Mempunyai lebih dari tiga pautan menu pelanggan DAN memaparkan <u>gambar</u> , penerangan dan pautan kandungan berkaitan bagi setiap menu. |
| 7. | <b>HUBUNGI KAMI (Footer)</b><br>(Nama PTJ, Alamat, No Telefon, Faks, U-Respons)                                                                                  | Tiada maklumat dipaparkan                                                                | Mengandungi maklumat yang kurang lengkap.                                                                     | Mengandungi maklumat lengkap.                                                                         | Mengandungi maklumat lengkap dan terkini                                                                             | Mengandungi maklumat lengkap DAN berfungsi (mystery shopper)<br><br>* Menjawab panggilan telefon dalam 3 dering                            |

|     |                                                                                                                                            |                                                                                                 |                                                                                         |                                                                                             |                                                                                                        |                                                                                                             |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | <b>MEDIA SOSIAL</b><br>Paparan akaun media sosial pada laman web PTJ misalnya FB, Twitter, Youtube, Instagram, google+                     | Tiada pautan media sosial atau mengandungi media sosial yang tidak berkaitan dengan PTJ dan UPM | Menggunakan MS UPM                                                                      | Memaparkan media sosial PTJ tetapi tidak aktif dan mempunyai pautan ke media sosial UPM     | Mempunyai sekurang-kurangnya satu media sosial PTJ yang aktif dan mempunyai pautan ke media sosial UPM | Mempunyai lebih dari satu media sosial PTJ dan kesemuanya aktif serta mempunyai pautan ke media sosial UPM. |
| 9.  | <b>LAWATI KAMI</b><br>Menyediakan pautan kepada kandungan-kandungan terkini organisasi didalam PTJ dan dalam dwi bahasa                    | Pautan kurang daripada tiga atau terdapat <i>broken link</i> .                                  | Terdapat pautan ke halaman web yang belum siap sepenuhnya.                              | Mempunyai 3 atau lebih pautan tanpa <i>broken link</i>                                      | Mempunyai pautan ke setiap bahagian/seksyen/unit bagi PTJ tersebut dan tiada <i>broken link</i>        | Mempunyai pautan lengkap organisasi dan pautan tambahan kepada perkhidmatan PTJ tersebut.                   |
| 10. | <b>SLIDER</b><br>Paparan <i>slider</i> pada muka hadapan web yang memberi imej berimpak tinggi dan terkini kepada PTJ dan dalam dwi bahasa | Tidak mempunyai sebarang slider ataupun slider tanpa sebarang teks.                             | Mempunyai slider tetapi <i>slider</i> tidak memberi makna kepada fungsi PTJ ataupun UPM | Mempunyai 1 atau 2 slider yang memberi makna fungsi/nilai PTJ                               | Mempunyai 3 atau lebih <i>slider</i> yang memberi makna fungsi/nilai/perkhidmatan PTJ                  | Mempunyai 3 atau lebih <i>slider</i> dan mempunyai pautan                                                   |
| 11. | <b>MUAT TURUN DOKUMEN</b><br>Menyediakan dokumen berkaitan untuk pengunjung laman web PTJ tersebut dan dalam dwi bahasa                    | a) Tidak terdapat sebarang dokumen<br><br>b) Terdapat dokumen yang tidak boleh dimuat turun     | Hanya 50% dokumen boleh dimuat turun.                                                   | Mengandungi sekurang-kurangnya 10 dokumen berkaitan PTJ yang boleh dimuat turun sepenuhnya. | Mempunyai lebih dari 10 dokumen PDF berkaitan PTJ yang boleh dimuat turun sepenuhnya.                  | Melebihi 20 dokumen PDF yang berkaitan dengan PTJ yang diberikan yang boleh dimuat turun dan dikategorikan. |

|     |                                                                                                                                               |                                                                                                                          |                                                                                                       |                                                                                                           |                                                                                                             |                                                                                                                                                |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12. | <b>SOALAN LAZIM (FAQ)</b><br>Paparan soalan lazim yang berkaitan dengan fungsi PTJ dan dalam dwi bahasa                                       | Tidak memaparkan soalan lazim                                                                                            | Memaparkan hanya satu soalan lazim.                                                                   | Memaparkan 2-3 soalan lazim.                                                                              | Memaparkan 4-5 soalan lazim.                                                                                | Memaparkan lebih dari lima FAQ yang lengkap, tepat, ringkas dan mempunyai pautan bersesuaian.                                                  |
| 13. | <b>FOOTER</b><br>Menyediakan kandungan sesuai untuk footer laman web PTJ dan dalam dwi bahasa                                                 | Tidak memaparkan pautan pada <i>footer</i> atau mempunyai pautan <i>Broken Link</i>                                      | Memaparkan 1-2 pautan pada <i>footer</i> .                                                            | Mempunyai 3 -4 pautan pada <i>footer</i> .                                                                | Mempunyai 5-6 pautan dalam setiap kategori pautan                                                           | Lebih dari 6 pautan dalam setiap kategori pautan                                                                                               |
| 14. | <b>SAIZ LAMAN WEB</b><br>Bilangan saiz laman web PTJ berbanding dengan data April 2017<br><br>Data diperolehi dari Google.com                 | (0 – 50%)<br><br>Fakulti: 0 - 2544<br>Institut: 0 - 675<br>Pusat: 0 - 890<br><br>Pentadbiran: 0-1085<br><br>Kolej: 0-271 | (51% – 99%)<br><br>Fak: 2545-5089<br>Ins: 676-1349<br>Pst: 891-1779<br>Per: 1086-2169<br>Kol: 272-542 | (100% - 149%)<br><br>Fak: 5090-7634<br>Ins: 1350-2025<br>Pst: 1780-2670<br>Per: 2170-3255<br>Kol: 543-814 | (150% - 199%)<br><br>Fak: 7635-10179<br>Ins: 2026-2700<br>Pst: 2671-3560<br>Per: 3256-4340<br>Kol: 815-1086 | (lebih dari 200%)<br><br>Fak: Lebih dari 10179<br>Ins: Lebih dari 2700<br>Pst: Lebih dari 3560<br>Per: Lebih dari 4340<br>Kol: Lebih dari 1086 |
| 15. | <b>PAUTAN MASUK</b><br>Bilangan pautan masuk (inlinks) yang diterima berbanding data April 2017<br><br>Sumber data diperolehi dari ahrefs.com | (0 – 50%)<br><br>Fakulti: 0 - 560<br>Institut: 0 - 114<br>Pusat: 0-49<br><br>Pentadbiran: 0-185<br><br>Kolej: 0-14       | (51% – 99%)<br><br>Fak: 561-1119<br>Ins: 115-227<br>Pst: 50-97<br>Per: 186-370<br>Kol: 15-27          | (100% - 149%)<br><br>Fak: 1120-2240<br>Ins: 228-456<br>Pst: 98-195<br>Per: 371-741<br>Kol: 28-56          | (150% - 199%)<br><br>Fak: 2241-3360<br>Ins: 457-684<br>Pst: 196-292<br>Per: 742-1111<br>Kol: 57-84          | (lebih dari 200%)<br><br>Fak: Lebih dari 3360<br>Ins: Lebih dari 684<br>Pst: Lebih dari 292<br>Per: Lebih dari 1111<br>Kol: Lebih dari 84      |



|     |                                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                |                                                                                                  |                                                                                                  |                                                                                                      |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16. | <b>BILANGAN DOMAIN</b><br>Bilangan domain yang membuat pautan masuk (inlinks) ke laman web PTJ | (0 – 50%)<br><br>Fak: 1120-2240<br>Ins: 228-456<br>Pst: 98-195<br>Pentadbiran: 371-741<br>Kol: 28-56 | (51% – 99%)<br><br>Fak: 1120-2240<br>Ins: 228-456<br>Pst: 98-195<br>Per: 371-741<br>Kol: 28-56 | (100% - 149%)<br><br>Fak: 1120-2240<br>Ins: 228-456<br>Pst: 98-195<br>Per: 371-741<br>Kol: 28-56 | (150% - 199%)<br><br>Fak: 1120-2240<br>Ins: 228-456<br>Pst: 98-195<br>Per: 371-741<br>Kol: 28-56 | (lebih dari 200%)<br><br>Fak: 1120-2240<br>Ins: 228-456<br>Pst: 98-195<br>Per: 371-741<br>Kol: 28-56 |
| 17. | <b>DWI BAHASA</b><br>Peratusan kandungan Bahasa Malaysia yang mempunyai alihbahasa Inggeris.   | 0 – 39%                                                                                              | 40% – 59%                                                                                      | 60% - 79%                                                                                        | 80% - 99%                                                                                        | 100%                                                                                                 |

| 5 | ELEMEN                                                                                     | SUB-ELEMEN                           |                                                 | KRITERIA                              |                                                                | SKOR PENILAIAN                                                                                       |                                                                                                                 |                                                                                                          |                                                                                                          |                                                                                                                                             |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Pengurusan Kualiti (10%)                                                                   |                                      |                                                 |                                       |                                                                | 1                                                                                                    | 2                                                                                                               | 3                                                                                                        | 4                                                                                                        | 5                                                                                                                                           |
|   | 1                                                                                          | Pelaksanaan Semakan Kendiri oleh PTJ | 1                                               | Semakan Kendiri Dilaksana di PTJ (3%) | 1                                                              | Semakan Kendiri dilaksana di PTJ sebelum Audit Dalaman                                               | Semakan Kendiri tidak dilaksana                                                                                 | -                                                                                                        | -                                                                                                        | -                                                                                                                                           |
| 2 | Penutupan Penemuan Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalaman Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) | 1                                    | Penghantaran pelan tindakan penemuan audit (3%) | 1                                     | Menghantar pelan tindakan NCR mengikut tempoh yang ditetapkan  | Pelan tindakan tidak dihantar                                                                        | Pelan tindakan tidak lengkap dan tidak mengikut tempoh penghantaran yang ditetapkan                             | Pelan tindakan tidak lengkap tetapi mengikut tempoh penghantaran yang ditetapkan                         | Pelan tindakan lengkap tetapi tidak mengikut tempoh penghantaran yang ditetapkan                         | Pelan tindakan yang lengkap dihantar sebelum atau pada tarikh akhir penghantaran<br><br>(Tarikh yang ditetapkan oleh Pusat Jaminan Kualiti) |
|   |                                                                                            | 2                                    | Penutupan penemuan audit (4%)                   | 2                                     | Penutupan NCR mengikut tempoh yang telah tetapkan/dipersetujui | NCR tidak ditutup / ditutup selepas 16 hari daripada tarikh penutupan yang ditetapkan / dipersetujui | NCR ditutup dalam tempoh 10 hari hingga 15 hari bekerja selepas tarikh penutupan yang ditetapkan / dipersetujui | NCR ditutup dalam tempoh 6 hingga 9 hari bekerja selepas tarikh penutupan yang ditetapkan / dipersetujui | NCR ditutup dalam tempoh 1 hingga 5 hari bekerja selepas tarikh penutupan yang ditetapkan / dipersetujui | NCR ditutup sebelum atau pada tarikh yang ditetapkan / dipersetujui                                                                         |

| 6 | ELEMEN                                                              | SUB-ELEMEN |                                                                                | KRITERIA |                                                                                 | SKOR PENILAIAN                               |                                                      |                                              |                                                      |                                              |
|---|---------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|   | (KPI UPM/Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras) (10%)          |            |                                                                                |          |                                                                                 | 1                                            | 2                                                    | 3                                            | 4                                                    | 5                                            |
|   |                                                                     |            |                                                                                |          |                                                                                 | Tidak Memuaskan                              | Kurang Memuaskan                                     | Memuaskan                                    | Baik                                                 | Cemerlang                                    |
| 1 | Prestasi PTJ berdasarkan KPI                                        | 1          | Pencapaian Markah Keseluruhan KPI (10%)                                        | 1        | Peraturan pencapaian KPI untuk keseluruhan indikator yang ditetapkan kepada PTJ | Pencapaian KPI ≤ 20%                         | Pencapaian KPI antara 21-49%                         | Pencapaian KPI ≤ 50%                         | Pencapaian KPI antara 51-89%                         | Pencapaian KPI ≥ 90%                         |
| 2 | Prestasi PTJ berdasarkan Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras | 1          | Pencapaian Markah Keseluruhan Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras (10%) | 1        | Peraturan pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras                 | Pencapaian peringkat fungsian dan aras ≤ 20% | Pencapaian peringkat fungsian dan aras antara 21-49% | Pencapaian peringkat fungsian dan aras ≤ 50% | Pencapaian peringkat fungsian dan aras antara 51-89% | Pencapaian peringkat fungsian dan aras ≥ 90% |

| ELEMEN                                 |   | SUB ELEMEN                                                             |   | KRITERIA                                                     | RUBRIK PENILAIAN                                                  |                                           |                                      |                                        |                                                   |
|----------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan (10%) |   |                                                                        |   |                                                              | 1                                                                 | 2                                         | 3                                    | 4                                      | 5                                                 |
| 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 Jabatan | Projek diguna secara menyeluruh di PTJ | Projek diguna 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%                       |

8

| ELEMEN                                       |   | SUB-ELEMEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   | KRITERIA                                                         |                                                       | SKOR PENILAIAN                                                                            |                                                                                         |                                                                                         |                                                                                    |           |
|----------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Pelaksanaan Amalan 5S/EKSA (5%)              |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |                                                                  |                                                       | 1                                                                                         | 2                                                                                       | 3                                                                                       | 4                                                                                  | 5         |
|                                              |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |                                                                  |                                                       | Tidak Memuaskan                                                                           | Kurang Memuaskan                                                                        | Memuaskan                                                                               | Baik                                                                               | Cemerlang |
| Pelaksanaan Penilaian Kendiri Amalan 5S/EKSA | 1 | Penghantaran Maklumbalas Penilaian Kendiri Amalan 5S/EKSA (2.0%)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1 | Tempoh penghantaran maklumbalas penilaian kendiri Amalan 5S/EKSA | Maklumbalas penilaian kendiri langsung tidak dihantar | Maklumbalas penilaian kendiri dihantar ≥ 3 hari bekerja selepas tarikh akhir penghantaran | Maklumbalas penilaian kendiri dihantar 2 hari bekerja selepas tarikh akhir penghantaran | Maklumbalas penilaian kendiri dihantar 1 hari bekerja selepas tarikh akhir penghantaran | Maklumbalas penilaian kendiri dihantar sebelum atau pada tarikh akhir penghantaran |           |
|                                              | 2 | Pencapaian Pemarkahan Penilaian Kendiri Amalan 5S/EKSA (3.0%)<br><br>Nota:<br>1) Peneraju/PTJ yang mendapat markah penilaian kendiri ≥ 60% sahaja yang akan disenarai pendek untuk dibuat lawatan penilaian bagi Anugerah Amalan 5S/EKSA Sempena HKIP 2017.<br><br>2) PTJ Induk dan entiti lain yang disahkan berada di bawah Struktur Amalan 5S/EKSA yang sama akan berkongsi pemarkahan yang sama (sekiranya ada) | 2 | Peratusan jumlah pemarkahan penilaian kendiri Amalan 5S/EKSA     | Jumlah pemarkahan penilaian kendiri antara 0 - 19%    | Jumlah pemarkahan penilaian kendiri antara 20-39%                                         | Jumlah pemarkahan penilaian kendiri antara 40-59%                                       | Jumlah pemarkahan penilaian kendiri antara 60-79%                                       | Jumlah pemarkahan penilaian kendiri antara 80-100%                                 |           |

9

|   |                               | ELEMEN                        |                                     | SUB-ELEMEN |                                                                                            | KRITERIA |                                                   | SKOR PENILAIAN                                        |                                            |                                |                                                                                      |           |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|   |                               | Pelaksanaan Jaringan Komuniti |                                     |            |                                                                                            |          |                                                   | 1                                                     | 2                                          | 3                              | 4                                                                                    | 5         |
|   |                               |                               |                                     |            |                                                                                            |          |                                                   | Tidak Memuaskan                                       | Kurang Memuaskan                           | Memuaskan                      | Baik                                                                                 | Cemerlang |
| 1 | Pelaksanaan Jaringan komuniti | 1                             | Perancangan/Permohonan              | 1          | perancangan untuk mengadakan jaringan komuniti ATAU                                        |          | tiada                                             | terdapat kertas cadangan mengadakan jaringan komuniti | diluluskan oleh Ketua Jabatan              | projek didaftarkan dalam ICRIS | Mendapat kelulusan Ketua PTJ (pengesahan melalui ICRIS)                              |           |
|   |                               |                               |                                     | 2          | permohonan mengadakan jaringan daripada komuniti                                           |          | tiada                                             | surat permohonan dan senarai semak                    | diluluskan oleh Ketua jabatan              | projek didaftarkan dalam ICRIS | Mendapat kelulusan Ketua PTJ (pengesahan melalui ICRIS) dan maklumkan kepada pemohon |           |
|   |                               | 2                             | Peringkat Jaringan                  | 1          | Peringkat projek jaringan komuniti dilaksanakan                                            |          | PTJ                                               | Universiti                                            | Negeri                                     | Kebangsaan                     | Antarabangsa                                                                         |           |
|   |                               | 3                             | Sasaran Kluster Komuniti            | 1          | Sasaran jaringan komuniti yang dijalankan hendaklah mematuhi kluster yang telah ditetapkan |          | tidak mematuhi salah satu kluster yang ditetapkan | tbk                                                   | tbk                                        | tbk                            | mematuhi salah satu 7 kluster yang telah ditetapkan                                  |           |
|   |                               | 4                             | Pembiayaan projek jaringan komuniti | 1          | kategori pembiayaan untuk melaksanakan jaringan komuniti ATAU                              |          | pembiayaan PTJ                                    | Pembiayaan melalui geran projek                       | pembiayaan bersama universiti dan komuniti | pembiayaan pihak swasta        | pembiayaan komuniti sepenuhnya                                                       |           |
|   |                               |                               |                                     | 2          | jumlah pembiayaan (tunai atau inkinds)                                                     |          | RM500 ke bawah                                    | >RM501- RM1000                                        | >RM1001- <RM5000                           | >RM5001 -<RM10000              | >RM10,001                                                                            |           |
|   |                               |                               |                                     |            |                                                                                            |          |                                                   |                                                       |                                            |                                |                                                                                      |           |

...sambungan..

| No.                           | SUB-ELEMEN            | KRITERIA | SKOR PENILAIAN                                                                                 |                             |                                             |                                                 |                                                                        |                                                            |
|-------------------------------|-----------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|                               |                       |          | 1                                                                                              | 2                           | 3                                           | 4                                               | 5                                                                      |                                                            |
|                               |                       |          | Tidak Memuaskan                                                                                | Kurang Memuaskan            | Memuaskan                                   | Baik                                            | Cemerlang                                                              |                                                            |
| Pelaksanaan Jaringan Komuniti |                       |          |                                                                                                |                             |                                             |                                                 |                                                                        |                                                            |
| 5                             | Pelaksanaan aktiviti  | 1        | penilaian projek jaringan/maklum balas                                                         | tiada                       | penilaian dilaksanakan (borang/rekod)       | terdapat analisis penilaian                     | laporan penilaian dibentang kepada Ketua Jabatan                       | dilapor dan disahkan oleh Ketua PTJ/ Mesyuarat JK JINM PTJ |
|                               |                       | 2        | Laporan akhir projek                                                                           | tiada                       | Ketua projek lengkapkan laporan dalam ICRIS | terdapat cadangan penambahbaikan ke atas projek | hantar laporan untuk pengesahan kepada ketua PTJ                       | Ketua PTJ sahkan laporan melalui ICRIS                     |
| 6                             | Impak projek jaringan | 1        | keterlihatan projek jaringan melalui penerbitan jurnal/buku/media eletronik/sosial/media massa | tiada                       | media sosial - FB, Blog                     | penerbitan coffee table/photo album/monograf    | penerbitan elektronik - ebook/ e-magazine/ website UPM/PTJ/Buletin UPM | slot TV/Radio/Akhbar/ penerbitan artikel/jurnal            |
|                               |                       | 2        | kesan projek jaringan komuniti                                                                 | Wujud jaringan (engagement) | penglibatan dan sokongan komuniti           | perubahan kepada PSKA                           | perubahan kepada praktis                                               | Penghakupayaan (empowering)                                |



| 10 |                                       | ELEMEN            | SUB-ELEMEN                                         | KRITERIA |                                                                                                                                     | SKOR PENILAIAN  |                  |               |               |           | Sumber data Catatan                                                                                                          |
|----|---------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|---------------|---------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                       | KELESTARIAN HIJAU |                                                    |          |                                                                                                                                     | 1               | 2                | 3             | 4             | 5         |                                                                                                                              |
|    |                                       |                   |                                                    |          |                                                                                                                                     | Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Memuaskan     | Baik          | Cemerlang |                                                                                                                              |
| 1  | PENILAIAN INISIATIF KELESTARIAN HIJAU | 1                 | Belanja mengurus untuk inisiatif Kelestarian Hijau | 1        | Peratus bajet PTJ yang digunakan untuk inisiatif kelestarian Hijau                                                                  | Tiada           | -                | -             | -             | Ada       | PTJ                                                                                                                          |
|    |                                       | 2                 | Penjimatan Elektrik                                | 1        | Peratus penjimatan penggunaan elektrik<br>(based line : Kilowatt penggunaan elektrik tahun sebelumnya)                              | Tiada           | 2.0 % - 3.9 %    | 4.0 % - 5.9 % | 6.0 % - 7.9 % | ≥ 8.00 %  | PPPA<br>PPPA menyasarkan 10% penjimatan setiap tahun.                                                                        |
|    |                                       | 3                 | Penjimatan Air                                     | 1        | Peratus penjimatan penggunaan air<br>(based line : Bacaan meter penggunaan air tahun sebelumnya)                                    | Tiada           | 2.0 % - 3.9 %    | 4.0 % - 5.9 % | 6.0 % - 7.9 % | ≥ 8.00 %  | PPPA                                                                                                                         |
|    |                                       | 4                 | Penjimatan Kertas                                  | 1        | Peratus penjimatan penggunaan kertas<br>(kos pembelian kertas pada tahun semas dengan tahun sebelum)                                | Tiada           | 1 % - 5 %        | 6 % - 10 %    | 11 % - 15 %   | ≥ 16%     | PTJ<br><i>*kertas merangkumi A3, A4, Letter Head, Sampul surat, kertas warna, kertas label (Sticker), wrapping paper dll</i> |
|    |                                       | 5                 | Inisiatif/ Inovasi                                 | 1        | Jumlah aktiviti Kelestarian Hijau yang dianjurkan oleh PTJ.<br>Cth: Program kitar semula, Program tanam semula, seminar, konferens, | 1 Program       | 2 Program        | 3 Program     | 4 Program     | 5 Program | PTJ<br>Cth: Program kitar semula, Program tanam semula, seminar, konferens)                                                  |

## KOMPONEN PENGURUSAN PELANGGAN

| BIL. | ELEMEN                    | KRITERIA                                                                     | TIDAK MEMUASKAN                                              | KURANG MEMUASKAN                                             | MEMUASKAN                                                    | BAIK                                                         | CEMERLANG                                                                       |
|------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|      |                           |                                                                              | 1                                                            | 2                                                            | 3                                                            | 4                                                            | 5                                                                               |
| 1    | Kajian Kepuasan Pelanggan | Hasil Kajian Kepuasan Pelanggan                                              | Mencapai skor matriks 5 ke bawah                             | Mencapai skor matriks 6 -10                                  | Mencapai skor matriks 11 - 15                                | Mencapai skor matriks 16 - 20                                | Mencapai skor matriks 21 dan ke atas                                            |
|      |                           | <i>Mystery shopper</i>                                                       | Mencapai jumlah markah 5 ke bawah                            | Mencapai jumlah markah 6 -10                                 | Mencapai jumlah markah 11 - 15                               | Mencapai jumlah markah 16 - 20                               | Mencapai jumlah markah 21 ke atas                                               |
| 2    | Piagam Pelanggan          | Laporan Piagam Pelanggan                                                     | 1 pelaporan yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ | 2 pelaporan yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ | 3 pelaporan yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ | 4 pelaporan yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ | Sekurang-kurangnya 5 pelaporan yang lengkap serta telah disahkan oleh Ketua PTJ |
|      |                           | Peratus pencapaian piagam pelanggan PTJ yang diukur pada suku ke-3 (Oktober) | 60% dan ke bawah mencapai piagam pelanggan                   | 70% mencapai piagam pelanggan                                | 80% mencapai piagam pelanggan                                | 90% mencapai piagam pelanggan                                | 100% mencapai piagam pelanggan                                                  |

## SENARAI PUSAT TANGGUNG JAWAB (PTJ) YANG DINILAI



Mesyuarat bersetuju agar Peneraju Sub Komponen merujuk senarai PTJ di bawah, dan meneliti dan mengenalpasti PTJ yang terlibat dalam penilaian sub komponen masing-masing, dan mengemukakan senarai PTJ yang terlibat tersebut. Sekiranya PTJ yang tersenarai di bawah tidak terlibat, markah tidak akan diberi dan dikira tidak berkaitan (NA).

**S  
E  
N  
A  
R  
A  
I  
D  
I  
N  
I  
P  
T  
J**

| BIL. | ENTITI  | NAMA PUSAT TANGGUNGJAWAB                            |
|------|---------|-----------------------------------------------------|
| 1    | Pejabat | Pendaftar                                           |
| 2    | Pejabat | Bursar                                              |
| 3    | Pejabat | Pembangunan dan Pengurusan Aset                     |
| 4    | Pejabat | Penasihat Undang-Undang                             |
| 5    | Pejabat | Bahagian Pentadbiran Pejabat Naib Canselor          |
| 6    | Pejabat | Strategi Korporat dan Komunikasi                    |
| 7    | Pejabat | Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan      |
| 8    | Pusat   | Pengurusan Penyelidikan                             |
| 9    | Pusat   | Pembangunan Akademik                                |
| 10   | Pusat   | Transformasi Komuniti Universiti                    |
| 11   | Pusat   | Jaminan Kualiti                                     |
| 12   | Pusat   | Antarabangsa                                        |
| 13   | Pusat   | Hubungan dan Jaringan Industri                      |
| 14   | Pusat   | Alumni                                              |
| 15   | Pusat   | Sukan                                               |
| 15   | Pusat   | Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar                 |
| 18   | Pusat   | Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan |
| 19   | Pusat   | Pemajuan Kompetensi Bahasa                          |

|    |              |                                                           |
|----|--------------|-----------------------------------------------------------|
| 20 | Pusat        | Islam                                                     |
| 21 | Pusat        | Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah |
| 22 | Pusat        | Kesihatan Universiti                                      |
| 23 | Pusat        | Pembangunan Maklumat dan Komunikasi                       |
| 24 | Pusat        | Pengimejan Diagnostik Nuklear                             |
| 25 | Pusat        | Sumber dan Pendidikan Kanser                              |
| 26 | Pusat        | Asasi Sains Pertanian                                     |
| 27 | Pusat        | Wakaf, Zakat & Endowmen                                   |
| 28 | Bahagian     | Audit Dalam                                               |
| 29 | Bahagian     | Kaunseling                                                |
| 30 | Bahagian     | Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik      |
| 31 | Bahagian     | Hal Ehwal Pelajar                                         |
| 32 | Bahagian     | Keselamatan                                               |
| 33 | Perkhidmatan | Putra Science Park                                        |
| 34 | Perkhidmatan | Perpustakaan Sultan Abdul Samad                           |
| 35 | Perkhidmatan | Taman Pertanian Universiti                                |
| 36 | Perkhidmatan | Penerbit                                                  |
| 37 | Sekolah      | Pengajian Siswazah                                        |
| 38 | Akademi      | Sukan                                                     |

S A  
E K  
N A  
A N  
R  
A D  
I I  
N  
P I  
T L  
J A  
I

|    |         |                               |
|----|---------|-------------------------------|
| 39 | Kolej   | Mohamad Rashid                |
| 40 | Kolej   | Kedua                         |
| 41 | Kolej   | Tun Dr. Ismail                |
| 42 | Kolej   | Canselor                      |
| 43 | Kolej   | Kelima                        |
| 44 | Kolej   | Keenam                        |
| 45 | Kolej   | Sultan Alaeddin Suleiman Shah |
| 46 | Kolej   | Tun Perak                     |
| 47 | Kolej   | Pendeta Za'ba                 |
| 48 | Kolej   | Sepuluh                       |
| 49 | Kolej   | Sebelas                       |
| 50 | Kolej   | Dua Belas                     |
| 51 | Kolej   | Tiga Belas                    |
| 52 | Kolej   | Empat Belas                   |
| 53 | Kolej   | Lima Belas                    |
| 54 | Kolej   | Enam Belas                    |
| 55 | Kolej   | Tujuh Belas                   |
| 56 | Kolej   | Sri Rajang, Kampus Bintulu    |
| 57 | Fakulti | Pertanian                     |
| 58 | Fakulti | Perhutanan                    |
| 59 | Fakulti | Perubatan Veterinar           |
| 60 | Fakulti | Ekonomi dan Pengurusan        |

|    |          |                                        |
|----|----------|----------------------------------------|
| 61 | Fakulti  | Kejuruteraan                           |
| 62 | Fakulti  | Pengajian Pendidikan                   |
| 63 | Fakulti  | Sains                                  |
| 64 | Fakulti  | Sains dan Teknologi Makanan            |
| 65 | Fakulti  | Ekologi Manusia                        |
| 66 | Fakulti  | Bahasa Moden dan Komunikasi            |
| 67 | Fakulti  | Rekabentuk dan Senibina                |
| 68 | Fakulti  | Perubatan dan Sains Kesihatan          |
| 69 | Fakulti  | Sains Komputer dan Teknologi Maklumat  |
| 70 | Fakulti  | Bioteknologi dan Sains Biomolekul      |
| 71 | Fakulti  | Pengajian Alam Sekitar                 |
| 72 | Fakulti  | Sains Pertanian dan Makanan            |
| 73 | Institut | Biosains                               |
| 74 | Institut | Teknologi Maju                         |
| 75 | Institut | Penyelidikan Penuaan Malaysia          |
| 76 | Institut | Penyelidikan Matematik                 |
| 77 | Institut | Kajian Dasar Pertanian dan Makanan     |
| 78 | Institut | Penyelidikan Produk Halal              |
| 79 | Institut | Pengajian Sains Sosial                 |
| 80 | Institut | Pertanian Tropika dan Sekuriti Makanan |
| 81 | Institut | Perhutanan Tropika dan Produk Hutan    |
| 82 | Institut | Kajian Perladangan                     |
| 83 | Institut | Akuakultur & Oseonografi               |

## TAKWIM PELAKSANAAN



[illegible]





Centre for Quality Assurance  
Universiti Putra Malaysia

03- 8947 1508/ 03-8947 1555/ 03-89471568

