



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-42

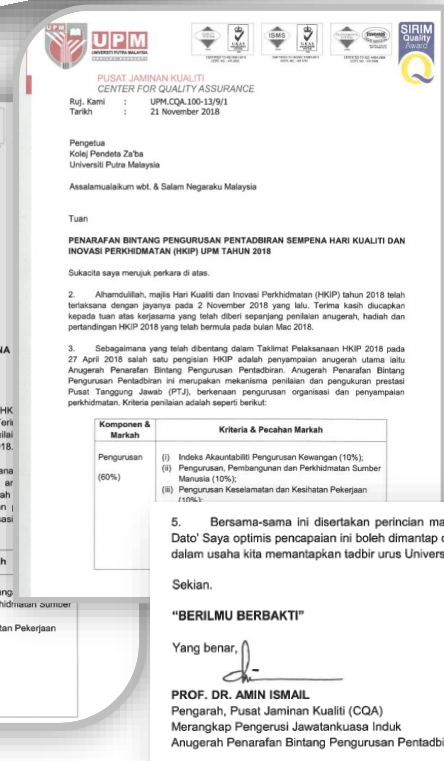
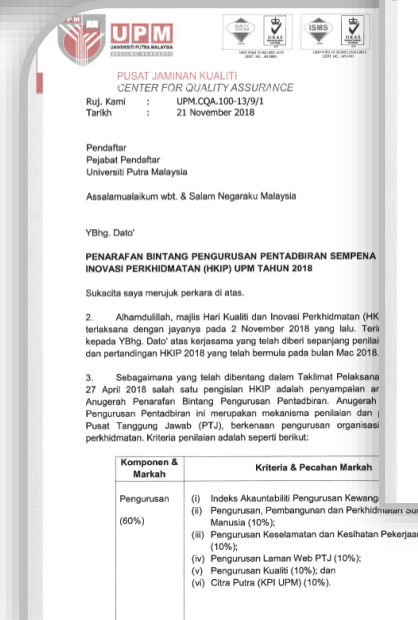
Agenda 10.0

Laporan Pelaksanaan Anugerah Penarafan Bintang
Pengurusan Pentadbiran Tahun 2018



● **Laporan** telah
dibentang dalam
Mesyuarat Pegawai Kanan
UPM kali ke-111 pada
15 November 2018

● **Surat pemakluman**
keputusan Penarafan Bintang
telah diedar kepada Ketua
PTJ bertarikh
21 November 2018





**ANUGERAH
PENARAFAN
BINTANG
PENGURUSAN
PENTADBIRAN
2018**



KEKAL sebagai
anugerah utama

**Hari Kualiti dan Inovasi
Perkhidmatan (HKIP) UPM 2018
yang telah diadakan pada
2 NOVEMBER 2018**

MATLAMAT PELAKSANAAN

ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2018



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

3

Menggalakkan persaingan yang sihat dalam kalangan PTJ untuk mengamalkan pengurusan organisasi dan penyampaian perkhidmatan yang lebih berkesan

KEAHLIAN

JAWATANKUASA INDUK ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN

PENGERUSI : **Profesor Dr. Amin Ismail**
Pengarah Pusat Jaminan Kualiti (CQA)

TIMBALAN
PENGERUSI : **Prof. Madya Dr. Noor Azman Ali**
Timb. Pengarah Pusat Jaminan Kualiti (CQA)

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

Profesor Dr. Mohd Hair Bejo
Pengerusi Jemaah Dekan

Profesor Dr. Sidek Abdul Aziz
Pengerusi Jemaah Pengetua

Profesor Dr. Shuhaimi Mustafa
Pengerusi Jemaah Institut

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

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 Shahrman Hashim

Ketua Pentadbiran
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)

Puan Siti Rozana Supian

Ketua Pentadbiran
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan
Masyarakat)

En. Mohd. Nazri Noh

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



KEAHLIAN

JAWATANKUASA INDUK ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN

Profesor Madya Dr. Wan Zuha Wan Hasan

Presiden, Persatuan Pegawai Akademik UPM

Encik Razak Ahmad

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

Cik Norzaina Darus

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

Puan Salmah Abdullah

Ketua Bahagian
Bahagian Perkhidmatan Penyelidikan dan
Maklumat
Perpustakaan Sultan Abdul Samad

Puan Nor Afida Miskam

Ketua Seksyen
Ketua, Seksyen Operasi dan Perkhidmatan
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)

Puan Siti Fatimah Hasim

Pusat Jaminan Kualiti (CQA)



TANGGUNG JAWAB JAWATANKUASA INDUK

ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN UPM



TANGGUNG JAWAB

- 1) Meneliti dan meluluskan kriteria penilaian dan wajaran bagi komponen Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran serta kriteria penilaian anugerah dan hadiah HKIP UPM;
- 2) Memastikan pemarkahan bagi setiap kriteria adalah objektif dan menepati wajaran;
- 3) Mengesahkan keputusan penarafan, anugerah dan hadiah yang diberi kepada setiap individu, kumpulan atau PTJ; dan
- 4) Mengemukakan pemenang setiap anugerah dan hadiah, serta tiga (3) PTJ terbaik bagi menerima Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran.

KOMPONEN & SUB KOMPONEN

ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2018



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 **empat (4) sub komponen** iaitu;

- i. Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan (KIK/Inovasi Perkhidmatan/Pengurusan Lean)
- ii. Pelaksanaan Kualiti Persekitaran Tempat Kerja (Amalan 5S/EKSA)
- iii. **Jaringan Komuniti**
- iv. **Kelestarian Hijau**



c. **Komponen Pengurusan Pelanggan**



05

Hanya **2 sub komponen dinilai** di bawah Komponen **Pengurusan Pelanggan** iaitu Kajian Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Piagam Pelanggan.

04

Pengurangan markah Wajaran bagi Komponen **Pengurusan Pelanggan** dari 20% kepada 15%

03

3 kriteria dengan markah tertinggi akan dipilih daripada 4 kriteria dalam **Komponen Transformasi** dengan markah wajaran sebanyak 25%;

02

Sub komponen **Jaringan Komuniti dan Kelestarian Hijau** di bawah **Komponen Transformasi** menjadi **komponen berasingan** dan bukan pilihan sebagaimana tahun 2017 dengan markah 10% setiap sub komponen;

01

Peningkatan markah Wajaran bagi **Komponen Transformasi** dari 20% kepada 25%;

KOMPONEN & SUB KOMPONEN SERTA PENERAJU



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%)

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 2

: TRANSFORMASI (25%) – 3 markah tertinggi dikira

Sub komponen

- 2.1 Pelaksanaan Inovasi dalam Perkhidmatan (10%)
(mengambil kira pendekatan KIK/Inovasi perkhidmatan/Lean)
- 2.2 Pelaksanaan Kualiti Persekitaran Tempat Kerja (5S/EKSA) (10%)
- 2.3 Jaringan Komuniti (10%)
- 2.4 Kelestarian Hijau (10%)

PENERAJU:

Pusat Jaminan Kualiti

Pusat Jaminan Kualiti

Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)

Jawatankuasa Kelestarian Hijau UPM (FPAS)

Komponen 3

: PENGURUSAN PELANGGAN (15%)

Sub komponen

- 3.1 Kajian Kepuasan Pelanggan
- 3.2 Pencapaian Piagam Pelanggan

Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi (PKP)



5 Bintang = **Tiada**



4 Bintang = **21 PTJ**



3 Bintang = **37 PTJ**



2 Bintang = **20 PTJ**

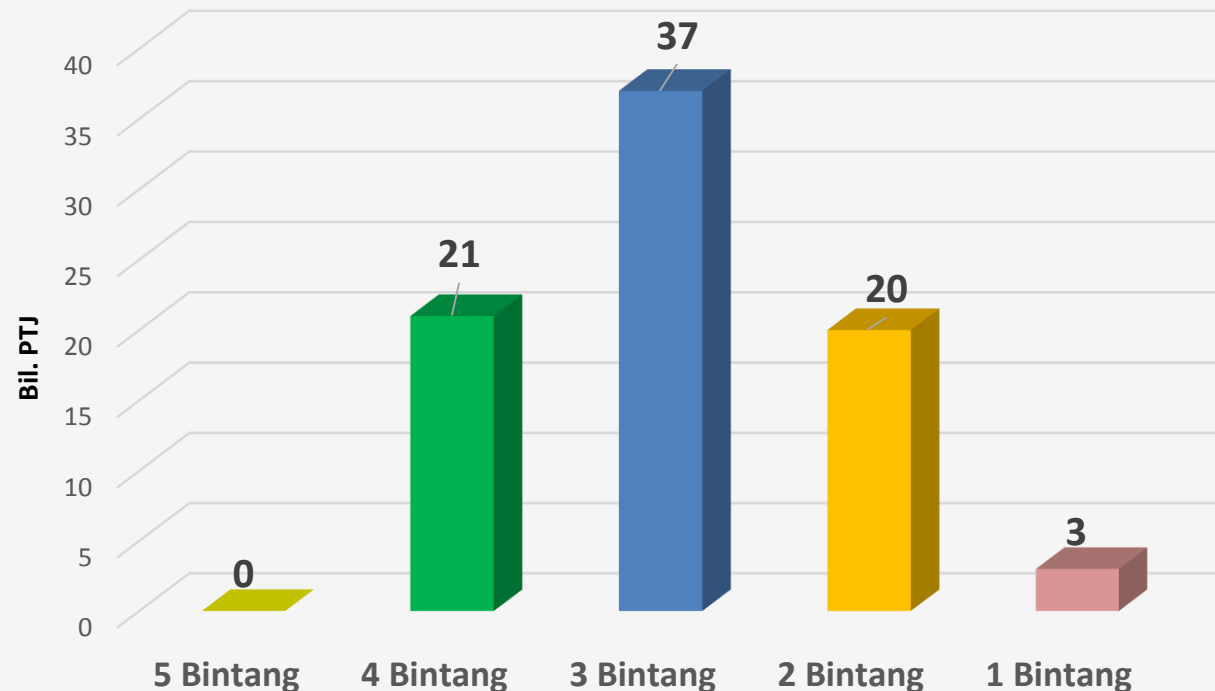


1 Bintang = **3 PTJ**

PENETAPAN STAR RATING :

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

RINGKASAN PENARAFAN BINTANG MENGIKUT PTJ



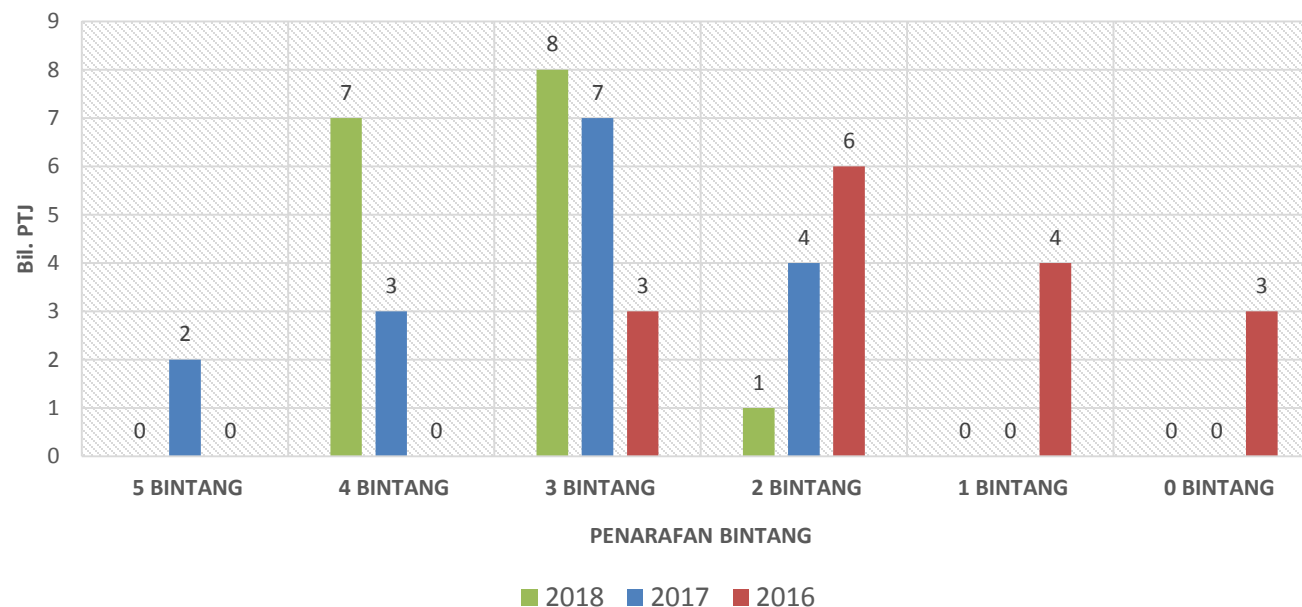
PENARAFAN BINTANG

PENARAFAN BINTANG HKIP UPM

FAKULTI

Bil.	PENARAFAN	2018	2017	2016
1	5 Bintang	0	2	0
2	4 Bintang	7	3	0
3	3 Bintang	8	7	3
4	2 Bintang	1	4	6
5	1 Bintang	0	0	4
6	0 Bintang	-	-	3
JUMLAH PTJ		16	16	16

PERBANDINGAN PENARAFAN BINTANG 2016-2018 (FAKULTI)



PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN



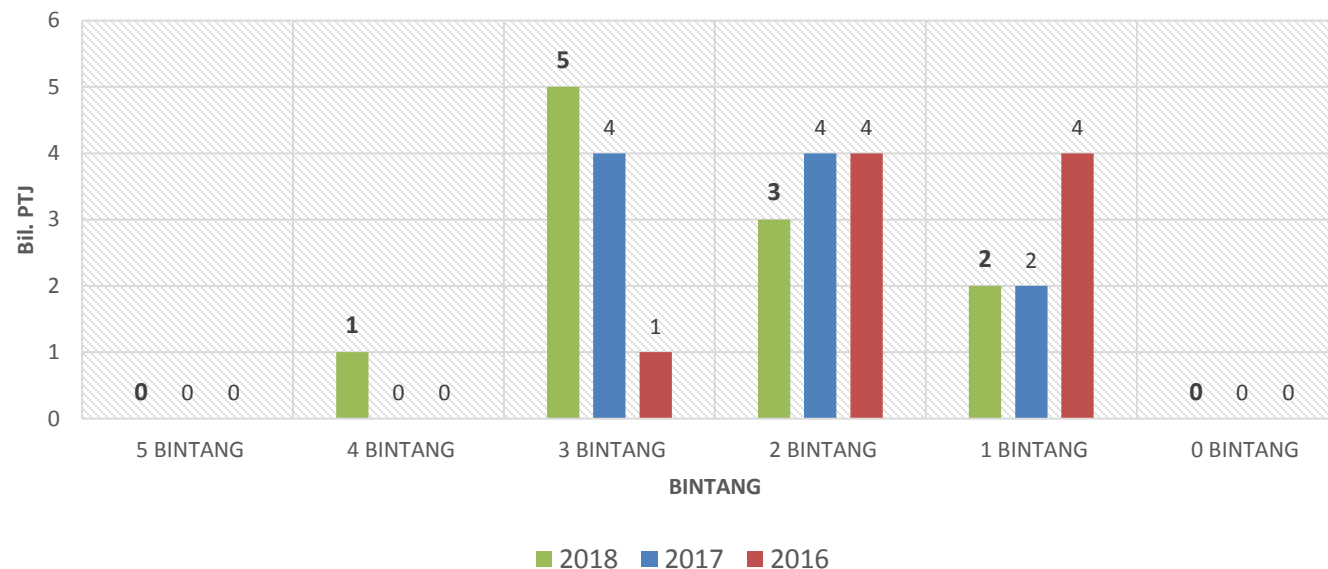
Bil.	Entiti	PTJ	Penarafan Bintang		
			2018	2017	2016
1.	Fakulti	Ekologi Manusia	4	5	3
2.	Fakulti	Ekonomi dan Pengurusan	4	4	2
3.	Fakulti	Pertanian	4	3	2
4.	Fakulti	Sains	4	3	1
5.	Fakulti	Kejuruteraan	4	5	3
6.	Fakulti	Pengajian Alam Sekitar	4	4	0
7.	Fakulti	Sains dan Teknologi Makanan	4	3	2
8.	Fakulti	Pengajian Pendidikan	3	3	3
9.	Fakulti	Perubatan dan Sains Kesihatan	3	3	2
10.	Fakulti	Bahasa Moden dan Komunikasi	3	3	0
11.	Fakulti	Sains Komputer dan Teknologi Maklumat	3	2	2
12.	Fakulti	Rekabentuk dan Senibina	3	4	2
13.	Fakulti	Perhutanan	3	3	0
14.	Fakulti	Bioteknologi dan Sains Biomolekul	3	2	1
15.	Fakulti	Sains Pertanian dan Makanan	3	2	1
16.	Fakulti	Perubatan Veterinar	2	2	1

PENARAFAN BINTANG HKIP UPM

INSTITUT

Bil.	PENARAFAN	2018	2017	2016
1	5 Bintang	0	0	0
2	4 Bintang	1	0	0
3	3 Bintang	5	4	1
4	2 Bintang	3	4	4
5	1 Bintang	2	2	4
6	0 Bintang	-	-	0
JUMLAH PTJ		11	10	9

PENARAFAN BINTANG (INSTITUT)



PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN



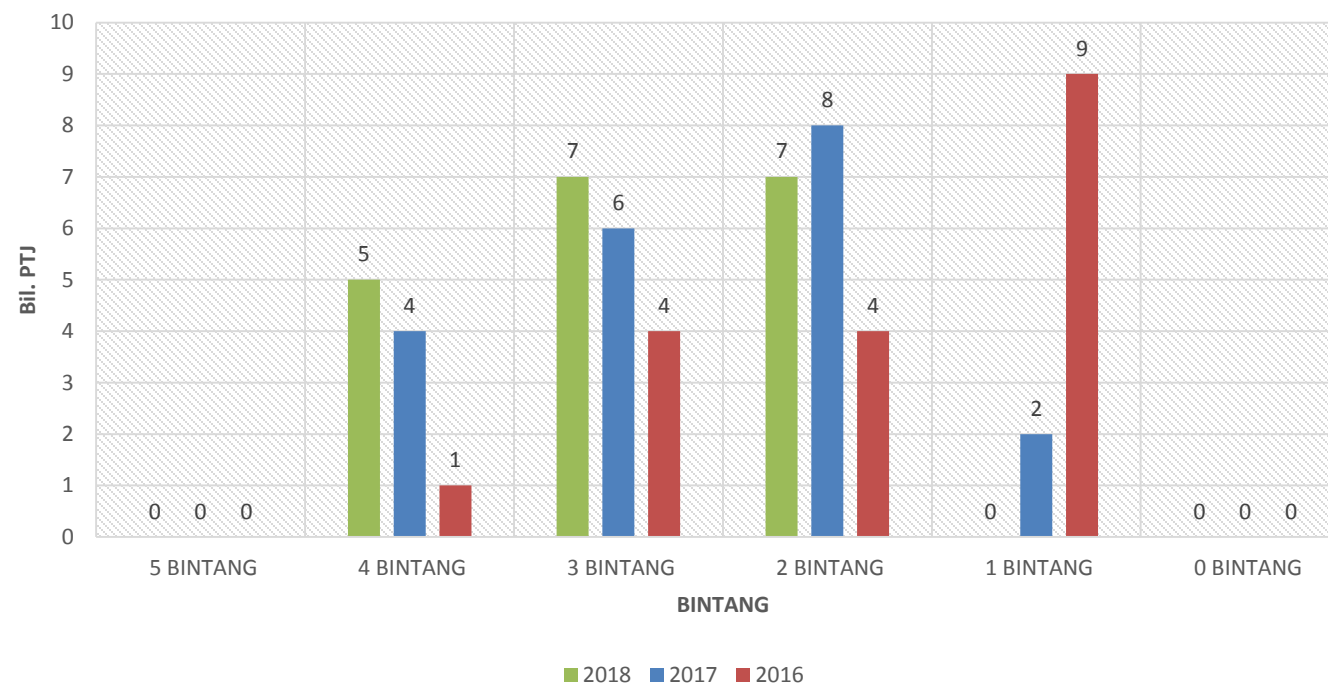
Bil.	Entiti	PTJ	Penarafan		
			2018	2017	2016
1	Institut	Penyelidikan Matematik	4	3	1
2	Institut	Pertanian Tropika dan Sekuriti Makanan	3	3	2
3	Institut	Pengajian Sains Sosial	3	3	2
4	Institut	Perhutanan Tropika dan Produk Hutan	3	2	1
5	Institut	Biosains	3	3	3
6	Institut	Teknologi Maju	3	1	2
7	Institut	Penyelidikan Produk Halal	2	2	2
8	Institut	Penyelidikan Penuaan Malaysia	2	2	1
9	Institut	Kajian Dasar Pertanian dan Makanan	2	1	1
10	Institut	Kajian Perladangan	1	2	-
11	Institut	Antarabangsa Akuakultur dan Sains Aquatik (IAQUAS) (Nota: Tahun 2017 dikenali sebagai Pusat Sains Marin di bawah Pejabat TNCPI mendapat 3 bintang)	1	-	-

PENARAFAN BINTANG HKIP UPM

PUSAT

Bil.	PENARAFAN	2018	2017	2016
1	5 Bintang	0	0	0
2	4 Bintang	5	4	1
3	3 Bintang	7	6	4
4	2 Bintang	7	8	4
5	1 Bintang	0	2	9
6	0 Bintang	-	-	0
JUMLAH PTJ		19	20	18

PENARAFAN BINTANG (PUSAT)



PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN

Bil.	Entiti	PTJ	Penarafan		
			2018	2017	2016
1	Pusat	Alumni	4	3	2
2	Pusat	Transformasi Komuniti Universiti	4	2	1
3	Pusat	Pembangunan Maklumat dan Komunikasi	4	4	4
4	Pusat	Pengurusan Wakaf, Zakat & Endowmen	4	2	-
5	Pusat	Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan	4	3	3
6	Pusat	Jaminan Kualiti	3	4	2
7	Pusat	Kesihatan Universiti	3	4	3
8	Pusat	Antarabangsa	3	2	1
9	Pusat	Pengurusan Penyelidikan	3	4	3
10	Pusat	Sukan	3	2	1
11	Pusat	Islam	3	2	1
12	Pusat	Pemajuan Kompetensi Bahasa	3	1	1
13	Pusat	Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	2	3	1
14	Pusat	Pembangunan Akademik	2	1	1
15	Pusat	Hubungan dan Jaringan Industri	2	2	2
16	Pusat	Asasi Sains Pertanian	2	3	2
17	Pusat	Kokurikulum dan Pembangunan Pelajar	2	2	1
18	Pusat	Sumber dan Pendidikan Kanser	2	3	1
19	Pusat	Pengimejan Diagnostik Nuklear	2	2	3



Nota:

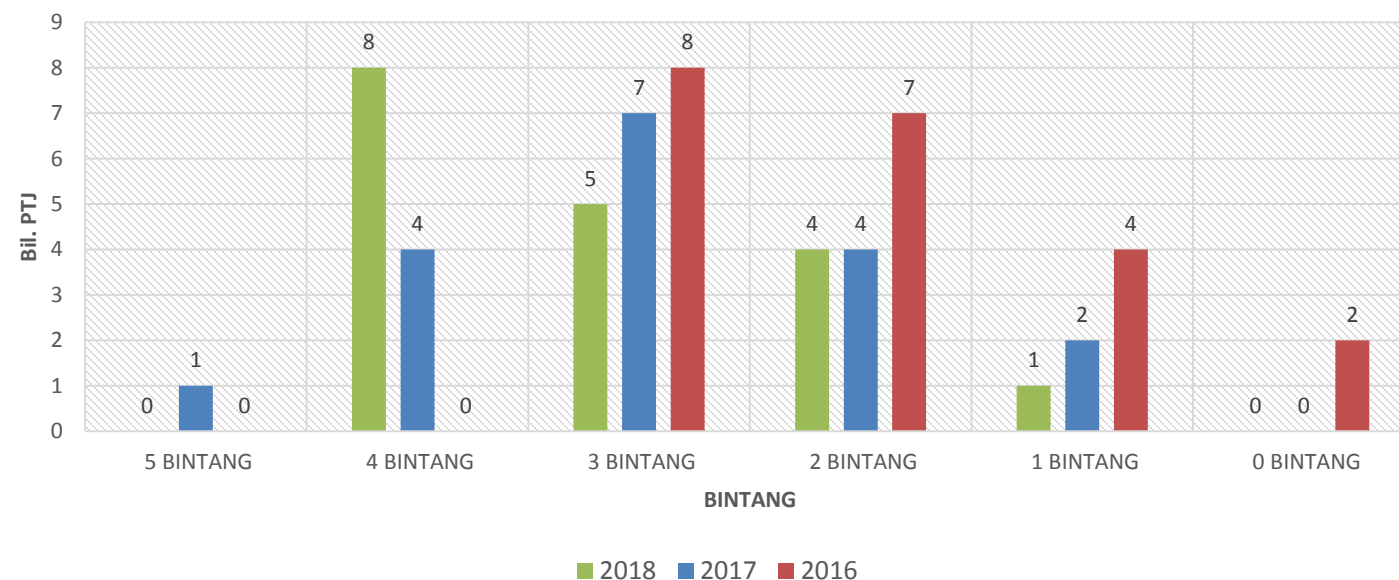
Pada tahun 2017, Pusat Sains Marin masih di bawah kategori Pusat. Mulai tahun 2018, dikenali sebagai Institut Antarabangsa Akuakultur dan Sains Akuatik (IAQUAS) bertukar ke kategori Institut

PENARAFAN BINTANG HKIP UPM

PEJABAT/BAHAGIAN/ SEKOLAH/AKADEMI/ PERKHIDMATAN

Bil.	PENARAFAN	2018	2017	2016
1	5 Bintang	0	1	0
2	4 Bintang	8	4	0
3	3 Bintang	5	7	8
4	2 Bintang	4	4	7
5	1 Bintang	1	2	4
6	0 Bintang	-	-	2
JUMLAH PTJ		18	18	21

PENARAFAN BINTANG (PEJABAT/BAHAGIAN/ SEKOLAH/AKADEMI/ PERKHIDMATAN)



PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN


Nota:

Mulai tahun 2017, Pejabat Timbalan Naib Canselor tidak dinilai dalam penarafan bintang

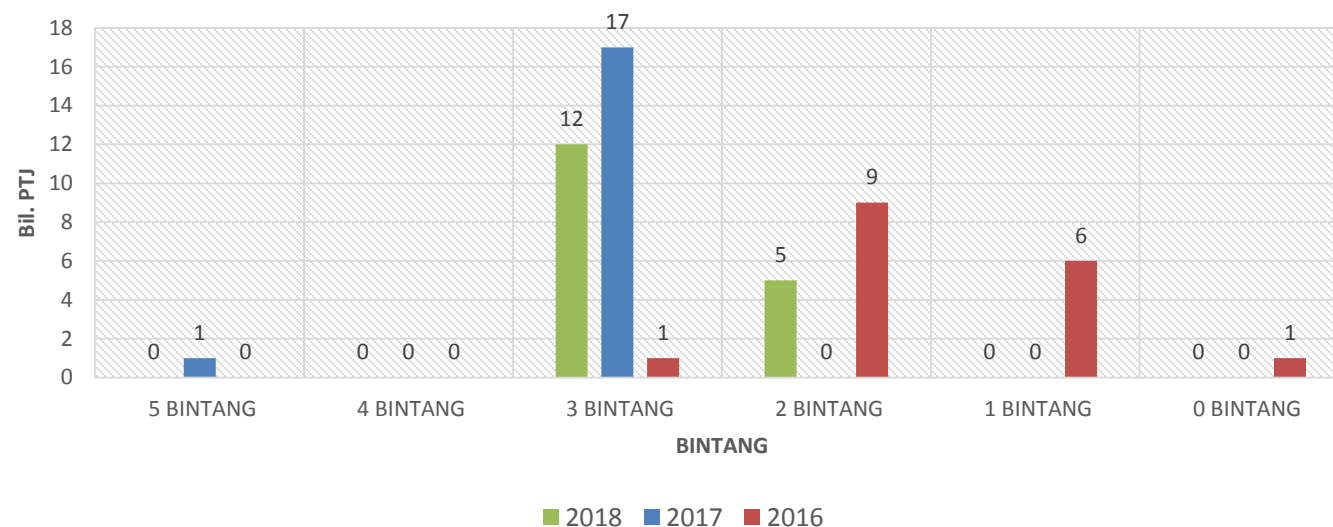
Bil.	Entiti	PTJ	Penarafan		
			2018	2017	2016
1	Perkhidmatan	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	4	3	3
2	Pejabat	Strategi Korporat dan Komunikasi	4	3	2
3	Bahagian	Hal Ehwal Pelajar	4	5	2
4	Perkhidmatan	Putra Science Park	4	4	3
5	Perkhidmatan	Taman Pertanian Universiti	4	3	0
6	Akademi	Sukan	4	3	2
7	Bahagian	Audit Dalam	4	4	3
8	Pejabat	Pendaftar	4	3	3
9	Pejabat	Pembangunan dan Pengurusan Aset	3	3	1
10	Pejabat	Bahagian Pentadbiran Pejabat Naib Canselor	3	4	3
11	Sekolah	Pengajian Siswazah	3	3	3
12	Perkhidmatan	Penerbit	3	1	2
13	Pejabat	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	3	2	2
14	Bahagian	Keselamatan	2	2	0
15	Bahagian	Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik	2	2	2
16	Pejabat	Bursar	2	4	1
17	Bahagian	Kaunseling	2	2	-
18	Pejabat	Penasihat Undang-Undang	1	1	1

PENARAFAN BINTANG HKIP UPM

KOLEJ

Bil.	PENARAFAN	2018	2017	2016
1	5 Bintang	0	1	0
2	4 Bintang	0	0	0
3	3 Bintang	12	17	1
4	2 Bintang	5	0	9
5	1 Bintang	0	0	6
6	0 Bintang	-	-	1
JUMLAH PTJ		17	18	17

PENARAFAN BINTANG (KOLEJ)



PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN



Nota:

Pada tahun 2018, Kolej Sri Rajang UPMKB tidak dinilai di bawah kategori Kolej tetapi dinilai bersekali dengan Fakulti Sains Pertanian dan Makanan, Kampus Bintulu

Bil.	Entiti	PTJ	Penarafan		
			2018	2017	2016
1	Kolej	Empat Belas	3	5	2
2	Kolej	Sultan Alaeddin Suleiman Shah	3	3	2
3	Kolej	Tun Perak	3	3	1
4	Kolej	Pendeta Za'ba	3	3	2
5	Kolej	Tujuh Belas	3	3	1
6	Kolej	Sebelas	3	3	2
7	Kolej	Kedua	3	3	1
8	Kolej	Kelima	3	3	2
9	Kolej	Sepuluh	3	3	0
10	Kolej	Dua Belas	3	3	2
11	Kolej	Mohamad Rashid	3	3	1
12	Kolej	Tun Dr. Ismail	3	3	2
13	Kolej	Enam Belas	2	3	1
14	Kolej	Tiga Belas	2	3	3
15	Kolej	Canselor	2	3	2
16	Kolej	Keenam	2	3	2
17	Kolej	Lima Belas	2	3	1

PEMENANG ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2018



2 PERPUSTAKAAN SULTAN
ABDUL SAMAD



1 PUSAT ALUMNI



3 FAKULTI EKOLOGI MANUSIA



FAKULTI EKOLOGI MANUSIA

Pemenang keseluruhan yang memenangi anugerah utama iaitu **Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran** termasuk **Anugerah-anugerah lain, hadiah** serta **pertandingan** yang dianjurkan sempena Sambutan Hari Kualiti dan Inovasi Pekhidmatan (HKIP) Universiti Putra Malaysia.

Anugerah baharu diperkenalkan pada tahun 2018

Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti dimohon **mengambil perhatian** berhubung:

1. Laporan **pelaksanaan Anugerah** Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran UPM Tahun 2018;
2. Laporan **perbandingan keputusan** Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran mengikut Pusat Tanggungjawab bagi **tahun 2016-2018**;
3. keputusan **tiga (3) pemenang** Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran Tahun 2018 iaitu **Pusat Alumni, Perpustakaan Sultan Abdul Samad** dan **Fakulti Ekologi Manusia** yang telah dimaklumkan semasa Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan (HKIP) UPM pada 2 November 2018;
4. pemakluman **pemenang keseluruhan** iaitu Anugerah Mutiara Kualiti Naib Canselor Tahun 2018 yang merupakan anugerah baharu diperkenalkan dimenangi oleh **Fakulti Ekologi Manusia**.