

# ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN

---

## GARIS PANDUAN PENILAIAN ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN

### 1.0 TUJUAN

Garis panduan ini bertujuan untuk membantu Pusat Tanggungjawab (PTJ)/ Individu membuat permohonan untuk menyertai Anugerah Inovasi Perkhidmatan dan hanya diguna pakai di Universiti Putra Malaysia.

### 2.0 DEFINISI INOVASI

Inovasi adalah hasil cetusan idea-idea yang kreatif dalam mana-mana aspek kerja yang dapat meningkatkan kualiti dan produktiviti organisasi. Hasil inovasi yang berupa produk atau servis boleh merangkumi apa-apa perubahan dan penambahbaikan kepada sistem, prosedur, kaedah dan/atau cara bekerja.

### 3.0 KATEGORI ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN

Terdapat dua (2) kategori Anugerah Inovasi Perkhidmatan yang dipertandingkan iaitu:

#### 3.1 Kategori Teknikal

Projek-projek yang menggunakan bidang pengetahuan yang tertentu seperti kejuruteraan, seni perusahaan (*industrial arts*) dan sains gunaan (*applied sciences*). Masalah yang dikenal pasti dan yang telah diselesaikan oleh kumpulan adalah masalah yang berhubung kait dengan bidang yang dinyatakan. Cadangan penyelesaian yang dikemukakan dan dilaksanakan juga adalah dalam bidang yang sama. Contoh projek teknikal adalah penciptaan peralatan baru, pengubahsuaian rekabentuk peralatan lama kepada yang baru, pembangunan sistem komputer, perubahan dalam penggunaan bahan atau komponen kimia dan pewujudan kaedah teknikal baru.

#### 3.2 Kategori Pengurusan

Projek-projek yang berkaitan dengan penyelesaian masalah-masalah pentadbiran atau pengurusan sistem dan prosedur kerja. Contoh projek pengurusan adalah penggabungan borang permohonan, komposit lesen, pengenalan borang baru, pelaksanaan prosedur kerja baru, pengenalan sistem kerja yang baru atau

# ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN

---

pengubahsuaian sistem lama kepada yang baru yang boleh menjimatkan masa dan kos operasi, meningkatkan produktiviti atau hasil kerja, meningkatkan tahap kepuasan hati pelanggan dan meningkatkan penyampaian perkhidmatan serta faedah lain.

## 4.0 SYARAT-SYARAT PENYERTAAN

Syarat-syarat penyertaan adalah seperti berikut:-

- 4.1 Inovasi hendaklah hasil idea yang dicetuskan oleh Fakulti/ Institut/ Pusat Kecemerlangan/ Unit/ Jabatan/ Staf Universiti Putra Malaysia;
- 4.2 Penyertaan hendaklah melalui pencalonan oleh Ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ);
- 4.3 Inovasi yang dihasilkan hendaklah memberi faedah yang jelas dari segi penyelesaian masalah, peningkatan kualiti dan produktiviti sesebuah organisasi;
- 4.4 Setiap PTJ boleh mencalonkan sekurang-kurangnya satu (1) permohonan dan maksimum tiga (3) hasil inovasi.
- 4.5 Inovasi-inovasi yang **tidak layak** untuk menyertai Anugerah Inovasi Perkhidmatan :
  - a. Inovasi daripada hasil penyelidikan dan pembangunan atau R&D yang tiada kaitan dengan peningkatan kualiti dan produktiviti organisasi;
  - b. Inovasi untuk tujuan komersial;
  - c. Inovasi yang belum digunapakai/diaplikasi pada tahun dinilai; dan
  - d. Inovasi yang sudah tidak digunapakai/ diaplikasi pada tahun dinilai.

## 5.0 KRITERIA PEMILIHAN MERUJUK KEPADA TUMPUAN PENILAIAN ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN

Tumpuan penilaian dan kriteria yang digunakan dalam proses penilaian dan pemilihan Anugerah Inovasi Perkhidmatan adalah seperti berikut:

# ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN

---

## 5.1 Tumpuan Penilaian Pertama : **Idea**

Idea yang dicetuskan bagi menghasilkan sesuatu inovasi itu diukur dari segi kreativitinya iaitu dengan menilai keaslian dan adaptasi inovasi tersebut.

### 5.1.1 Kreativiti

Kriteria ini bertujuan untuk melihat sejauh mana projek inovasi yang dihasilkan memenuhi ciri-ciri keaslian dan adaptasi. Penerangan mengenai kriteria ini perlu mempunyai ciri-ciri berikut:

- a. Keaslian Inovasi yang dihasilkan adalah idea yang asli; dan
- b. Adaptasi Inovasi yang dihasilkan merupakan penambahbaikan atau pengubahsuaian idea sedia ada.

## 5.2 Tumpuan Penilaian Kedua: **Hasil Inovasi (Output)**

Hasil inovasi (output) diukur dengan mengambil kira tahap pelaksanaan dan kebolehgunapakaian sesuatu inovasi itu.

### 5.2.1 Tahap Pelaksanaan

Kriteria ini bertujuan untuk melihat sejauh mana tahap pelaksanaan inovasi yang dihasilkan sama ada ia telah berjaya dilaksanakan sehingga ke peringkat seperti berikut:

- a. Secara penuh (melempi peringkat percubaan); atau
- b. Secara percubaan (di peringkat prototaip).

### 5.2.2 Boleh Digunapakai (*Replicability*)

Kriteria ini bertujuan untuk melihat sejauh mana inovasi yang dihasilkan memenuhi ciri-ciri yang boleh digunapakai dan diamalkan oleh pihak lain seperti berikut:

- a. Dilaksanakan secara terus di pelbagai tempat; dan
- b. Dilaksanakan dengan pengubahsuaian mengikut keperluan tanpa melibatkan kos yang tinggi.

# ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN

---

## 5.3 Tumpuan Penilaian Ketiga: **Impak (Outcome)**

Impak (outcome) dinilai dengan melihat kepada kriteria efisien (kecekapan) dan signifikan sesuatu inovasi tersebut.

### 5.3.1 Efisien

Kriteria ini bertujuan untuk menilai sejauh mana inovasi yang dihasilkan dapat menyumbang kepada:

- a. Penjimatan masa
- b. Penjimatan kos
- c. Peningkatan Produktiviti
- d. Mudah digunakan (user-friendly)

### 5.3.2 Signifikan

Kriteria ini bertujuan untuk menilai sejauh mana inovasi yang dihasilkan memenuhi ciri-ciri signifikan dan memberi impak kepada keberkesanan dan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan sesebuah PTJ.

## 6.0 PROSEDUR PENILAIAN

**6.1 Proses tapisan awal** oleh pihak urus setia bagi memastikan PTJ memenuhi syarat-syarat kelayakan yang telah ditetapkan. Proses ini akan melibatkan aktiviti saringan oleh Jawatankuasa Panel Penilai yang dilantik oleh Urus Setia.

**6.1.1 Proses penilaian keseluruhan** oleh Panel Penilai Utama. Antara proses yang terlibat adalah:

- a. Proses penilaian dan pengesahan dokumen.
- b. Lawatan penilaian oleh Panel Penilai Utama ke lokasi PTJ (jika terdapat keperluan).
- c. Pembentangan ringkas oleh wakil PTJ/individu berkaitan projek inovasi yang dicalonkan kepada para Panel Penilai Utama mengikut kepada kriteria 4.0.

**6.1.2** Proses pemurnian dan perakuan pemenang oleh Jawatankuasa Kecil Panel Penilai dan kelulusan oleh Pengerusi Jawatankuasa Induk HKIP.

# ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN

---

## 7.0 FORMAT LAPORAN

- 7.1** Maklumat ringkas mengenai PTJ/ Kumpulan Inovasi atau pihak yang memperkenalkan inovasi;
- 7.2** Penerangan mengenai inovasi yang diperkenalkan, objektif, tempoh pelaksanaan sama ada secara penuh atau percubaan dan lokasinya;
- 7.3** Penerangan ringkas mengenai kedudukan sebelum inovasi dilaksanakan;
- 7.4** Masalah-masalah yang dihadapi sebelum inovasi dilaksanakan;
- 7.5** Faedah-faedah pelaksanaan inovasi bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan mengikut kriteria penilaian yang telah ditetapkan seperti berikut:-
  - 7.5.1** Kreativiti
  - 7.5.2** Tahap Pelaksanaan
  - 7.5.3** Boleh Digunapakai
  - 7.5.4** Efisien
  - 7.5.5** Signifikan
- 7.6** Gambar-gambar inovasi berserta dengan tajuk
  - 7.6.1** Bersaiz 3R
  - 7.6.2** Minimum empat (4) keping
  - 7.6.3** Maksimum sepuluh (10) keping
  - 7.6.4** Sekurang-kurangnya satu (1) keping gambar sebelum inovasi dan satu (1) keping gambar selepas inovasi
- 7.7** Satu (1) salinan laporan dalam bentuk salinan cetak (*hard copy*) dan salinan lembut (*soft copy*) hendaklah dihantar bagi setiap projek inovasi. Format penulisan laporan inovasi adalah seperti berikut:
  - 7.7.1** Jenis Font – Arial
  - 7.7.2** Saiz Font – 12
  - 7.7.3** Tidak melebihi daripada 20 muka surat

# ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN

---

**7.8** Menyediakan poster bersaiz A3 yang mengandungi maklumat tentang inovasi yang dilaksanakan untuk dipamerkan pada Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan UPM. Format penyediaan poster adalah seperti di berikut:

- 7.8.1** Tajuk Inovasi
- 7.8.2** Gambar Inovasi
- 7.8.3** Pengenalan Inovasi
- 7.8.4** Sebelum Inovasi
- 7.8.5** Selepas Inovasi
- 7.8.6** Impak Inovasi
- 7.8.7** Maklumat Kumpulan/ Individu

## **8.0 PANDUAN PEMBENTANGAN**

- 8.1** Masa pembentangan adalah 15 minit dan 10 minit untuk sesi soal jawab oleh ahli panel.
- 8.2** Kaedah pembentangan adalah mengikut kreativiti individu/pasukan sama ada menggunakan power point atau sebarang bentuk persembahan lain yang membantu menyampaikan dengan jelas dan difahami.
- 8.3** Bahasa yang dibenarkan adalah Bahasa Malaysia atau Bahasa Inggeris.
- 8.4** Jumlah peserta yang ingin melaksanakan pembentangan tidak terikat tetapi hanya peserta yang telah mendaftar seperti pada Borang Permohonan sahaja diterima.
- 8.5** Kriteria yang diambil kira adalah kreativiti, keberkesanan, signifikan, relevan dan persembahan pembentangan sesuatu inovasi yang telah diketengahkan.
- 8.6** Individu/pasukan hendaklah sampai tepat pada waktu yang ditetapkan.

## **9.0 PEMBAHAGIAN MARKAH**

Pembahagian markah bagi kategori kumpulan dan individu adalah mengikut kriteria-kriteria yang ditetapkan seperti berikut:

## ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN

Tumpuan Penilaian	Kriteria	Skema Markah	Wajaran (%)
<b>Kreativiti</b>  <b>Markah Penuh : 15</b>	Inovasi yang dihasilkan adalah kreatif dari aspek keunikan dan pendekatan di luar kotak dilihat dari segi usaha atau idea yang asli, tersendiri, diadaptasi atau yang melangkaui norma biasa	5	<b>25</b>
	Inovasi yang dihasilkan adalah kreatif dilihat dari aspek penghasilan inovasi yang menepati kehendak/senario semasa dan menawarkan penyelesaian kreatif yang melangkaui ekspektasi stakeholders/pelanggan	5	
	Inovasi yang dihasilkan mempunyai elemen 'mempermudahkan' dari segi kemampuannya menambahbaik keadaan semasa, mengurangkan kekangan dan jurang atau meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan	5	
<b>MARKAH KREATIVITI</b>		<b>15</b>	<b>25%</b>
<b>Keberkesanan</b>  <b>Markah Penuh : 25</b>	Inovasi yang terhasil mendatangkan faedah yang nyata dilihat dari aspek capaian hasil yang segera, ketara, jelas dan diterima umum	5	<b>25</b>
	Inovasi yang terhasil meningkatkan tahap kepuasan sasar/stakeholders dilihat dari aspek penerimaan atau peningkatkan tahap penggunaan sesuatu inovasi	5	
	Inovasi ini menghasilkan nilai baharu (value creation) dilihat dari aspek penciptaan nilai awam (public value) yang boleh memajukan sesuatu organisasi atau pelanggan	5	
	Kelestarian inovasi (sustainability) dilihat dari aspek keupayaannya bertahan dan memberi faedah secara berterusan untuk jangka masa panjang	5	
	Inovasi yang terhasil disempurnakan dalam garis masa yang lebih singkat dan mencabar norma kebiasaan serta tidak berkompromi dalam aspek kualiti	5	
<b>MARKAH KEBERKESANAN</b>		<b>25</b>	<b>25%</b>

## ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN

Tumpuan Penilaian	Kriteria	Skema Markah	Wajaran (%)
<b>Signifikan</b>  <b>Markah Penuh : 15</b>	Inovasi yang dihasilkan adalah signifikan diukur dari aspek sejauh mana keberhasilan (outcome) inovasi memenuhi objektif yang ditetapkan	5	<b>20</b>
	Mempunyai unsur penjimatan kos/sumber yang ketara/ <i>value for money</i> dilihat dari segi pembiayaan/penggunaan sumber yang optimum serta menghasilkan pulangan yang maksimum bagi kumpulan sasar/ stakeholders	5	
	Penghasilan inovasi mempunyai kepentingan yang nyata diukur dari segi kemampuannya untuk menawarkan alternatif penyelesaian kepada isu semasa	5	
<b>MARKAH SIGNIFIKAN</b>		<b>15</b>	<b>20%</b>
<b>Relevan</b>  <b>Markah Penuh : 15</b>	Inovasi ini relevan dengan arus perdana dan memenuhi kehendak UPM dan dilihat dari aspek sejauh mana ia menyokong kepada kehendak organisasi	5	<b>20</b>
	Inisiatif yang dihasilkan mengambil kira persekitaran semasa dilihat dari aspek keupayaan memenuhi ekspektasi, kehendak atau keadaan semasa	5	
	Inisiatif inovasi ini menyokong konsep pentadbiran awam yang <i>seamless</i> dilihat dari aspek tahap jaringan kerjasama dan perkongsian strategik dengan pelbagai pihak	5	
<b>MARKAH RELEVAN</b>		<b>15</b>	<b>20%</b>
<b>Pembentangan</b>  <b>Markah Penuh : 15</b>	Persembahan yang kemas, turutan yang logikal dan menepati masa yang telah diperuntukkan	5	<b>10</b>
	Persembahan yang jelas, penggunaan alat pandang dengar yang berkesan dan pengucapan awam	5	
	Dapat menjawab dengan jelas persoalan Juri	5	
<b>MARKAH PEMBENTANGAN</b>		<b>15</b>	<b>10%</b>
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>