



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2022
KOMPONEN TRANSFORMASI

SUB KOMPONEN:

INOVASI PERKHIDMATAN

(KIK, Inovasi Perkhidmatan & Lean)

KOMPONEN PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN



Komponen 1: PENGURUSAN (60%)	
<u>Sub komponen</u>	
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	Putra Citra (KPI UPM/Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras) (10%)

Komponen 2: TRANSFORMASI (25%)	
<u>Sub komponen</u>	
2.1	Pelaksanaan Inovasi dalam Perkhidmatan (10%) (mengambil kira pendekatan KIK/Inovasi Perkhidmatan/Lean)
2.2	Pelaksanaan Amalan 5S / EKSA (5%)
2.3	Jaringan Komuniti / Kelestarian Hijau (a) Jaringan Komuniti (10%) (b) Kelestarian Hijau (10%)



Komponen 3: PENGURUSAN PELANGGAN (15%)	
<u>Sub komponen</u>	
3.1	Kajian Kepuasan Pelanggan
3.2	Pengendalian Maklum Balas Pelanggan Melalui Sistem U-Respons
3.3	Pencapaian Piagam Pelanggan
3.4	Pengendalian Telefon *
3.5	Perkhidmatan Kaunter *

Nota:

* Pembahagian wajaran sebanyak 20% kepada setiap sub komponen bagi komponen Pengurusan Pelanggan akan ditentukan oleh JK Kecil Pengeraju Proses yang terlibat



Kriteria penilaian akan ditambahbaik dengan **memberi penekanan kepada pengurusan organisasi dan kualiti penyampaian perkhidmatan** yang disampaikan kepada pelanggan (*petikan daripada teks ucapan Perutusan Naib Canselor 2017*)

7

ELEMEN		SUB ELEMEN		KRITERIA	RUBRIK PENILAIAN					
Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan (10%)					1	2	3	4	5	
1	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 Bahagian/Jabatan	Projek diguna pada peringkat PTJ atau secara menyeluruh di Bahagian/Jabatan PTJ	Projek diguna oleh PTJ lain /peringkat Universiti
		2	Impak projek	3	Penjimatan Sumber (Masa/Manusia/ Kewangan)	Penjimatan antara 1 – 20%	Penjimatan antara 21-40%	Penjimatan antara 41 – 60%	Penjimatan antara 61 - 80%	Penjimatan antara 81 - 100%



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*