



**ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2022
KOMPONEN TRANSFORMASI**

**SUB KOMPONEN:
INOVASI PERKHIDMATAN
(KIK, Inovasi Perkhidmatan & Lean)**

[f UniPutraMalaysia](#) [@uputramalaysia](#) [uniputramalaysia](#) [Putra TV](#) [uniputramalaysia](#)

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

KOMPONEN PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN



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

Komponen 2: TRANSFORMASI (25%)

Sub komponen

**2.1 Pelaksanaan Inovasi dalam Perkhidmatan (10%)
(mengambil kira pendekatan KIK/Inovasi Perkhidmatan/Lean)**

2.3 Jaringan Komuniti / Kelestarian Hijau
(a) Jaringan Komuniti (10%)
(b) Kelestarian Hijau (10%)

Komponen 3: PENGURUSAN PELANGGAN (15%)

Sub komponen

- 3.1 Kajian Kepuasan Pelanggan
- 3.2 Pengendalian Maklum Balas Pelanggan Melalui Sistem U-Respon
- 3.3 Pencapaian Piagam Pelanggan
- 3.4 Pengendalian Telefon *
- 3.5 Perkhidmatan Kaunter *



Kriteria dan rubrik
penilaian
2023/2024

3
Kriteria



KRITERIA DAN RUBRIK 2023-2024

SUB-KOMPONEN: INOVASI PERKHIDMATAN

ELEMEN	SUB ELEMEN	KRITERIA	RUBRIK PENILAIAN					
Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan (10%)			1	2	3	4	5	
Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan	1	Pelaksanaan inovasi termasuk Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK), Projek Lean dan Inovasi Perkhidmatan	1 Bilangan projek yang dilaksanakan (5%) <i>(Bilangan projek dinilai berdasarkan kompleksiti sesuatu projek di antara KIK, projek Lean dan Inovasi Perkhidmatan. Kesetaraan dibuat untuk mengira bilangan projek seperti berikut:</i> i. 1 Projek KIK bersamaan 5 projek ii. 1 Projek Lean bersamaan 3 projek iii. 1 Projek Inovasi Perkhidmatan bersamaan 1 projek	1 projek	2 projek	3 projek	4 projek	sekurang-kurangnya 5 projek



KRITERIA DAN RUBRIK 2023-2024

SUB-KOMPONEN: INOVASI PERKHIDMATAN

ELEMEN	SUB ELEMEN	KRITERIA	RUBRIK PENILAIAN				
Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan (10%)			1	2	3	4	5
Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan	1	<p>Pelaksanaan inovasi termasuk Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK), Projek Lean dan Inovasi Perkhidmatan</p> <p>2</p> <p>Pencapaian Projek: Penggunaan dan Guna Sama (5%) <i>(Projek dinilai berdasarkan tahap/ keluasan penggunaannya. Nilai pencapaian tertinggi yang diperolehi daripada projek/ beberapa projek akan digunakan untuk pemarkahan)</i></p>	Projek digunakan oleh pemilik projek sahaja (kumpulan atau individu)	Projek digunakan pada peringkat Unit/ Seksyen	Projek digunakan pada peringkat Bahagian/ Jabatan	Projek digunakan pada peringkat PTJ atau secara menyeluruh di Bahagian/ Jabatan PTJ	Projek digunakan oleh PTJ lain/ peringkat Universiti



KRITERIA DAN RUBRIK 2023-2024

SUB-KOMPONEN: INOVASI PERKHIDMATAN

ELEMEN		SUB ELEMEN		KRITERIA	RUBRIK PENILAIAN				
Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan (10%)					1	2	3	4	5
Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan	2	Impak projek	3	<p>Penjimatan Sumber (Masa/Manusia/ Kewangan) (5%)</p> <p><i>(Nilai penjimatan tertinggi yang diperolehi daripada projek/ beberapa projek PTJ akan digunakan untuk pemarkahan)</i></p>	Penjimatan di antara 1% - 20%	Penjimatan di antara 21% - 40%	Penjimatan di antara 41% - 60%	Penjimatan di antara 61% - 80%	Penjimatan di antara 81% - 100%





Terima Kasih