



# ANUGERAH KUALITI PERKHIDMATAN (AKP) 2021 CITRA KARISMA TAHUN 2022

## **TAKLIMAT KEPADA JABATAN**

## **ANUGERAH KUALITI PERKHIDMATAN (AKP) TAHUN 2022**

**Bil. 1/2022**

28 FEBRUARI 2022 | Masa: 9am | Medium: Cisco Webex

Pusat Kualiti dan Pengurusan Risiko (UTM QRiM)



# LATAR BELAKANG AKP

ANUGERAH KUALITI PERKHIDMATAN



**AKP diperkenalkan sejak 2010**



**Penghargaan PTJ yang memberi impak kepada signifikan pelanggan**



**Bertujuan memberi pengiktirafan dan penghargaan pada PTJ yang menjalankan inisiatif berfokus Kualiti**



**Kriteria yang digunapakai selaras dengan kriteria Sistem Penarafan Bintang dan Anugerah Inovasi Perdana Menteri dibawah MAMPU**



## TUJUAN AKP

**Memberi pengiktirafan dan penghargaan kepada PTJ yang telah menjalankan inisiatif berfokus kualiti dan menunjukkan impak yang signifikan kepada pelanggan.**



## KRITERIA PEMARKAHAN

**Selaras dengan kriteria dalam Sistem Penarafan Bintang (SRR) dan Anugerah Inovasi Perdana Menteri (AIPM) dibawah MAMPU.**

# ANUGERAH KUALITI PERKHIDMATAN (AKP)

## OBJEKTIF AKP



### Budaya Cemerlang

Memperkasa budaya kerja cemerlang di setiap fakulti dan bahagian UTM



### Amalan Terbaik

Menghayati amalan terbaik dan strategi pengurusan cemerlang



### Penambahbaik Berterusan

Memberi manfaat kepada fakulti dan bahagian melalui tahap kecemerlangan masing-masing dan melaksanakan penambahbaikan berterusan



### Persaingan Sihat

Menggalak persaingan sihat antara fakulti dan bahagian untuk kecemerlangan organisasi



### Pengiktirafan Pengurusan

Memberi pengiktirafan secara formal kepada PTJ yang menunjukkan inisiatif dan pencapaian cemerlang dalam semua aspek pengurusan bertunjangkan kepimpinan yang unggul

“ Quality is not an act.  
It is a habit ”

## PENYERTAAN AKP 2022

- ❑ Mesyuarat JK Induk AKP Bil 1/2021 memutuskan semua **Jabatan Induk UTM** (10 jabatan) **WAJIB** menyertai Anugerah Kualiti Perkhidmatan
- ❑ PTJ di UTM Kuala Lumpur turut serta menyertai AKP bersekali dengan PTJ Induk
- ❑ Sub-PTJ menyertai bersekali dengan Jabatan Induk masing-masing

# SENARAI PTJ WAJIB



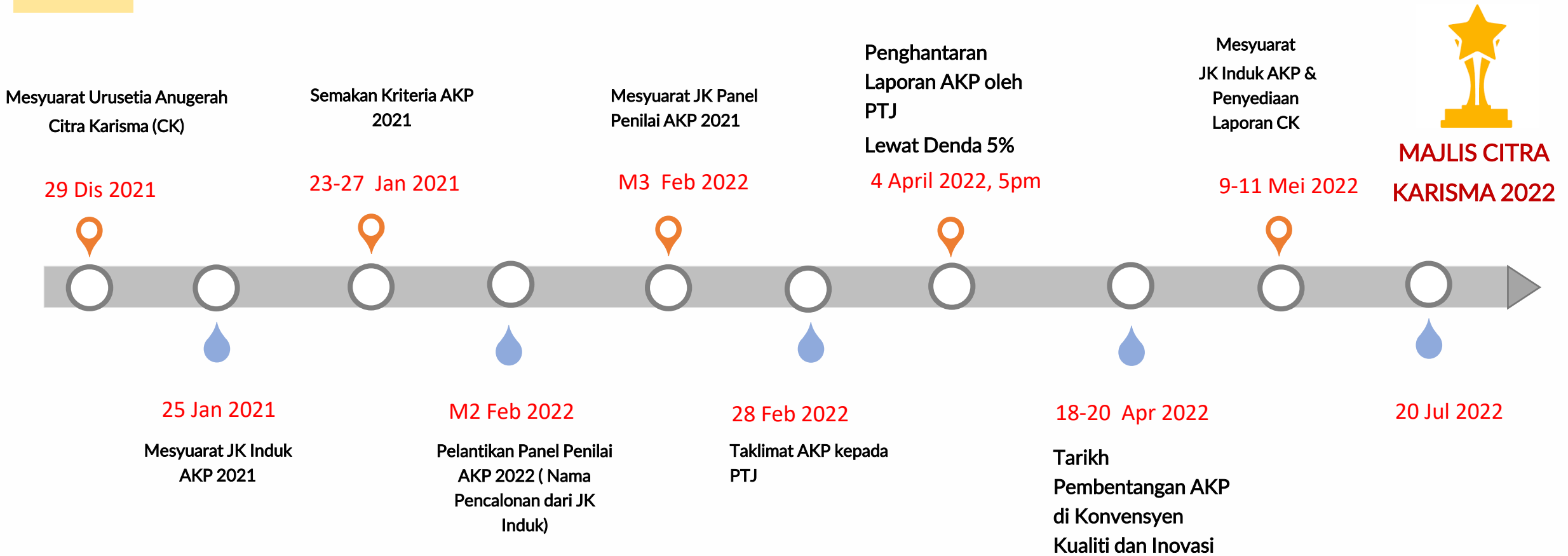


# PERANCANGAN JADUAL KERJA AKP 2022

# JADUAL GERAK KERJA AKP 2022\*

Anugerah Kualiti Perkhidmatan 2021 tahun 2022

MULA



\* Tarikh tertakluk pada perubahan



# KAEDAH PENILAIAN AKP



# TIGA KOMPONEN KRITERIA UTAMA Anugerah Kualiti Perkhidmatan



## 1 PENGURUSAN

Mengukur aspek-aspek pengurusan yang perlu dilaksanakan oleh setiap Bahagian bagi memastikan perkhidmatan dilaksanakan dengan cemerlang

**AGIHAN  
MARKAH**

**300**

## 2 PERKHIDMATAN TERAS

Mengukur tahap perkhidmatan yang diberikan atau produk yang dikeluarkan

**400**

## 3 PENGURUSAN PELANGGAN

Menilai pengurusan pelanggan dari aspek usaha-usaha untuk memenuhi dan melebihi ekspektasi pelanggan

**300**

**JUMLAH 1000**

*Nota:*

*Penggunaan kriteria mulai tahun 2015 bersama Rubrik berskala 0 hingga 5*

# PEMARKAHAN AKP 2022

<b>KRITERIA 1: PENGURUSAN</b>	<b>MARKAH</b>
1.1 Pengurusan Jabatan	85
1.2 Pengurusan Kewangan	60
1.3 Pengurusan Modal Insan	50
1.4 Pengurusan ICT	35
1.5 Pengurusan Keselamatan	20
1.6 Pengurusan Pelestarian	50
<b>Jumlah</b>	<b>300</b>

<b>KRITERIA 2 : PERKHIDMATAN TERAS</b>	<b>MARKAH</b>
2.1 Penggubalan Matlamat dan Program	60
2.2 Pelaksanaan Program/Perkhidmatan	50
2.3 Pemantauan Pelaksanaan	50
2.4 Kajian Keberkesanan & Pengukuran Produktiviti	80
2.5 Inovasi	110
2.6 Kelestarian Kewangan	60
<b>Jumlah</b>	<b>400</b>

<b>KRITERIA 3: PENGURUSAN PELANGGAN</b>	
3.1 Perancangan Pengurusan Pelanggan	20
3.2 Piagam Pelanggan dan SLA antara PTJ	30
3.3 Usaha-usaha Kegirangan Pelanggan	60
3.4 Pengurusan Maklum Balas Pelanggan	60
3.5 Kepuasan Pelanggan	100
3.6 Usaha-usaha Promosi & Hebahan	30
<b>Jumlah</b>	<b>300</b>
<b>Jumlah Keseluruhan (K1, K2 &amp; K3)</b>	<b>1000</b>

**MARKAH KESELURUHAN : 1000**

# MAKLUMAT YANG PERLU DIBERI PEMARKAHAN

**KRITERIA UTAMA 1 : PENGURUSAN**  
**MARKAH KRITERIA 1 = 300**

## 1.1 PENGURUSAN JABATAN

	SUB-KRITERIA	MARKAH SUB KRITERIA	KEPERLUAN
<b>1.1 Pengurusan Jabatan</b> Markah penuh sub-kriteria = <b>85</b>	1.1.1 Pengurusan strategik	15	Pelan Strategik PTJ - Jangka Pendek & Panjang
			Pelan Tindakan / KAI / SO / Inisiatif Projek 2020
			Laporan Pencapaian KAI PTJ Tahun 2020
			Strategy Map PTJ 2020
	1.1.2 Usaha-usaha yang menyokong ke arah pengurangan karenah birokrasi	10	Senarai aktiviti/program yang menyokong usaha pengurangan karenah birokrasi.
			Laporan Penilaian keberkesanan
	1.1.3 Usaha-usaha ke arah pembudayaan kualiti	20	Senarai sijil atau pengiktirafan yang diterima dalam tahun 2020. (ISO/ 5S/ Sijil Profesional, dll)
			Senarai kursus/ bengkel / aktiviti berkaitan kualiti.
			Pencapaian & pengiktirafan yg diterima

**1.1 PENGURUSAN JABATAN**

	SUB KRITERIA	MARKAH SUB KRITERIA	KEPERLUAN
Samb... <b>1.1 Pengurusan Jabatan</b>	1.1.4 Persekitaran kerja kondusif dan hubungan antara pengurusan dan staf	10	Senarai aktiviti, tarikh, lokasi dan bilangan penglibatan staf PTJ dalam aktiviti berkaitan hubungan antara pengurus dan staf seperti:
			Perjumpaan bulanan / ketua jabatan/ kebajikan staf, Hari keluarga, sambutan perayaan, team building.
Markah penuh sub-kriteria = 85			
	1.1.5 Organisasi pembelajaran	10	Jenis saluran dan media yang digunakan.
			Laporan pencapaian kepuasan staf & aktiviti penambahbaikan/peningkatan kepuasan pelanggan.
			Statistik staf PTJ yang menghadiri kursus jangka panjang (cuti belajar), kursus jangka pendek/ wacana/ KSS dll.
			Program budaya ilmu yang dianjurkan
	1.1.6 Pengurusan risiko	10	Pembentukan JK Pengurusan Risiko
			Perancangan dan tindakan PR ke atas program yang dilaksana
	1.1.7 Pengurusan mesyuarat dan pemantauan keputusan pengurusan	10	Senarai Mesyuarat / Jawatankuasa dan TOR kekerapan patut diadakan dimana PTJ sebagai sekretariat.
			Bilangan mesyuarat yang dapat diadakan.

### 1.2 PENGURUSAN KEWANGAN

	SUB KRITERIA	MARKAH SUB KRITERIA	KEPERLUAN
<b>1.2 Pengurusan Kewangan</b>  Markah penuh sub kriteria = <b>60</b>	1.2.1 Tadbir urus kewangan	10	Senarai Ahli Jawatankuasa berkaitan Perolehan PTJ (Jk Sebutharga/Penilai Sebutharga/dsb)
			Struktur Had Kuasa Melulus Perolehan. Nama & Jawatan Penyanggah.
			Nilai (dalam RM) Perancangan, Agihan Bajet (peruntukan) & Perbelanjaan mengikut SODO Tahun Dinilai (2020).
			Prestasi Perbelanjaan Tahun 2020. (Jadual : Peruntukan vs Perbelanjaan)
	1.2.2 Pengurusan bayaran dan kutipan hasil (revenue)	10	Statistik proses bayaran melebihi 14 hari (tempoh proses bayaran di PTJ)
			Statistik kekerapan bayaran ditolak.
1.2.3 Pengurusan aset, inventori dan stok	5	Jumlah kutipan mengikut bulan / tabung / aktiviti.	
		Laporan Verifikasi Aset/ Inventori dan Stok Alatulis.(seperti yang dihantar kpd P.Bendahari)	

**1.2 PENGURUSAN KEWANGAN... sambungan**

	<b>SUB KRITERIA</b>	<b>MARKAH SUB KRITERIA</b>	<b>KEPERLUAN</b>
<b>Sambungan... 1.2 Pengurusan Kewangan</b>  Markah penuh sub kriteria = <b>60</b>	1.2.4 Tindakan ke atas laporan audit dalam, luar dan pemeriksaan mengejut Pejabat Bendahari	5	Laporan dan tindakan pembedulan selepas lawatan mengejut Bendahari.
			Laporan audit dalaman dan tindakan pembedulan, jika ada
	1.2.5 Perolehan	10	Senarai rancangan perolehan yang dikemukakan di akhir tahun 2020. Senarai perolehan tahun 2020. Peratus perbelanjaan bagi perolehan berbanding dengan peruntukan yang diluluskan (Perincian perolehan) Tempoh proses sebutharga.
	1.2.6 Laporan Prestasi perbelanjaan	10	Laporan prestasi perbelanjaan tahunan.
	1.2.7 Inisiatif mengurangkan pembaziran	10	Senarai aktiviti/usaha mengurangkan pembaziran. Nyatakan jumlah nilai/sumber yang telah diijamatkan

### 1.3 PENGURUSAN MODAL INSAN

	SUB KRITERIA		MARKAH SUB KRITERIA	KEPERLUAN
<b>1.3 Pengurusan Modal Insan</b>  Markah penuh sub-kriteria= 50	1.3.1	Dasar/strategi pengurusan modal insan	5	Perancangan sumber manusia yang disediakan
	1.3.2	Pengurusan Pembangunan Modal Insan	10	Senarai kursus yang dihadiri oleh staf PTJ. [ nama, jawatan, jam/hari Kursus, nama kursus
	1.3.3	Pelan penggantian organisasi	5	Statistik % kehadiran Pegawai/staf hadir latihan mengikut kumpulan Penilaian keberkesanan hadir kursus/latihan.
	1.3.4	Pengiktirafan/penghargaan kepada warga organisasi	10	Nyatakan program yang telah dilakukan
	1.3.5	Pengurusan nilai dan etika	5	Program yg telah dijalankan dan matlamat
	1.3.6	Program kaunseling/motivasi	5	Program Team Building dan kejayaan
	1.3.7	Maklumat modal insan	5	
	1.3.8	Pemantauan prestasi rendah	5	Penentuan tahap prestasi rendah



**1.4 Pengurusan ICT, 1.5 Keselamatan dan 1.6 Pelestarian**

	SUB KRITERIA	MARKAH SUB KRITERIA	KEPERLUAN
<b>1.4 Pengurusan ICT</b>	1.4.1 Pelan strategik / tindakan ICT	5	Pelan Strategik ICT (ISP)
			Peruntukan khusus projek ICT PTJ.
<b>Markah sub kriteria= 35</b>	1.4.2 Tadbir urus ICT	13	Struktur organisasi , Misi, Visi & Objektif ICT PTJ.
			Senarai laman web, blog, facebook, twitter dan portal perkhidmatan.
	1.4.3 Pembudayaan ICT di dalam organisasi	17	Senarai projek ICT yang dikendalikan oleh PTJ seperti Pembangunan Laman Web / Portal, Pembangunan dan Pelaksanaan Sistem Aplikasi.
			Senarai penyertaan PTJ dalam pertandingan berkaitan ICT. Nyatakan peringkat dan pengiktirafan/pencapaian dalam penyertaan berkenaan.
<b>1.5 Pengurusan Keselamatan</b>	1.5.1 Program persekitaran, keselamatan dan kesihatan pekerjaan (OSHE)	10	Struktur OSHE di PTJ. Senarai aktiviti berkaitan OSHE di PTJ. Nyatakan nama aktiviti, tarikh, masa, lokasi & bilangan peserta/staf yang terlibat.
<b>Markah sub kriteria = 20</b>	1.5.2 Infrastruktur program keselamatan fizikal	10	
<b>1.6 Pengurusan Pelestarian</b>	• Struktur JK Pelestarian	5	Struktur Jawatankuasa Pelestarian. Senarai aktiviti berkaitan program lestari. nama aktiviti, tarikh, lokasi, bilangan penglibatan
	• Inisiatif dan pelaksanaan program lestari	15	
	. Mekanisma pemantauan dan keberkesanan	15	Gambar sebelum & selepas program.
	. Mekanisma Panambahbaikan	15	

# MAKLUMAT YANG PERLU DIBERI PEMARKAHAN

## KRITERIA 2 : PERKHIDMATAN TERAS

MARKAH KRITERIA 2 = 400

### 2.1 Penggubalan Matlamat dan Program

	SUB-KRITERIA		MARKAH SUB KRITERIA	KEPERLUAN
<b>2.1 Penggubalan Matlamat dan Program</b>	2.1.1	Perancangan penggubalan matlamat dan program / perkhidmatan teras yang menyokong teras strategik dan matlamat universiti	15	Pelan Strategik PTJ atau Jadual Penjajaran Pelan Strategik PTJ dengan KAI UTM (terkandung SO,KAI, Inisiatif dan sasaran)
Markah penuh sub kriteria = 50	2.1.2	Penentuan produk bagi memenuhi keperluan pelanggan dan pihak berkepentingan	10	
	2.1.3	Keperluan perubahan persekitaran ekosistem pengajian tinggi (contohnya Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara, Pelan Tindakan Pengajian Tinggi Negara)	10	
	2.1.4	Penentuan petunjuk prestasi dan penetapan sasaran	15	

**2.2 Pelaksanaan Program/ Perkhidmatan dan Program DAN 2.3 Pemantauan Pelaksanaan**

	SUB-KRITERIA		MARKAH SUB KRITERIA	KEPERLUAN
<b>2.2 Pelaksanaan Program/ Perkhidmatan</b>  <b>Markah sub kriteria 50</b>	2.2.1	Penentuan proses dan prosedur program/ perkhidmatan teras	10	Jadual Pencapaian KAI atau BSC PTJ bagi tahun 2020
	2.2.2	Pelaksanaan program atau perkhidmatan yang memenuhi / melebihi standard amalan	10	
	2.2.3	Pencapaian petunjuk prestasi sebagaimana yang ditentukan oleh universiti dan organisasi	10	
	2.2.4	Orientasi Proaktif dan Perancangan dalam penyampaian perkhidmatan teras/ Inisiatif terhadap kawalan prestasi	20	
<b>2.3 Pemantauan Pelaksanaan</b>  <b>Markah sub kriteria 50</b>	2.3.1	Mekanisme pemantauan pelaksanaan program/ perkhidmatan teras :		Nyatakan sistem atau kaedah pemantauan pelaksanaan program yang diguna pakai di PTJ.
		· Jawatankuasa / Kumpulan Kerja yang terlibat dalam pemantauan	5	
	· Sistem, prosedur dan rekod pemantauan	15		
	2.3.2	Tahap penggunaan maklumat sistem pemantauan untuk pembuatan keputusan dan penambahbaikan	30	

**2.4 Kajian Keberkesanan dan Pengukuran Produktiviti, 2.5 Inovasi dan 2.6 Kelestarian Kewangan**

			<b>MARKAH SUB KRITEIRA</b>	<b>KEPERLUAN</b>
	<b>SUB-KRITEIRA</b>			
<b>2.4 Kajian Keberkesanan dan Pengukuran Produktiviti</b> Markah sub kriteria =80	2.4.1	Mekanisme penambahbaikan terhadap perkhidmatan teras. Penetapan, pelaksanaan dan tindakan susulan	40	Mekanisme kajian semula - Penetapan, pelaksanaan dan tindakan susulan
	2.4.2	Pengukuran Produktiviti	40	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mekanisma Pengukuran Produktiviti Teras Utama</li> <li>Pengukuran impak produktiviti yang dihasilkan</li> </ul>		
<b>2.5 Inovasi</b> Markah sub kriteria =110	2.5.1	Program pembudayaan inovasi di kalangan warga organisasi		Senarai projek inovasi yang dihasilkan oleh PTJ. Nyatakan nama projek, kumpulan staf yang terlibat dan impak projek inovasi kepada PTJ dan pihak luar.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Program / aktiviti yang dijalankan</li> <li>Penerapan dan penglibatan staf</li> </ul>	10 20	
	2.5.2	Produk inovasi pengurusan dan teknikal		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Produk-produk inovasi pengurusan dan teknikal yang diperkenalkan dan diguna pakai</li> </ul>	35	
	2.5.3	Impak inovasi <ul style="list-style-type: none"> <li>Penerangan tentang impak inovasi dari aspek kepuasan pelanggan, penjimatan kos operasi, penjimatan masa &amp; peningkatan produktiviti</li> </ul>	45	
<b>2.6 Kelestarian Kewangan</b> Markah sub kriteria = 60	2.6.1	Penjanaan Kewangan	20	Penjanaan, pengurusan, perbelanjaan
	2.6.2	Pengurusan Peluang (Kewangan dan bukan kewangan)	20	
	2.6.3	Kawalan Perbelanjaan	20	
<ul style="list-style-type: none"> <li>*menjadikan perbelanjaan sebagai sumber penjanaan</li> </ul>				

### 3.1 Perancangan Pengurusan Pelanggan

### 3.2 Piagam Pelanggan dan SLA antara Jabatan

	SUB-KRITERIA	MARKAH SUB KRITERIA	KEPERLUAN
<b>3.1 Perancangan Pengurusan Pelanggan</b>	Penentuan keperluan pelanggan	10	Piagam Pelanggan PTJ (yang digunapakai pada tahun 2020)
<b>Markah Sub-kriteria= 20</b>	Kenyataan misi perkhidmatan pelanggan	10	
<b>3.2 Piagam Pelanggan dan SLA antara Jabatan</b>	· Penggubalan piagam pelanggan dan/atau SLA	5	
<b>Markah Sub-kriteria= 30</b>	· Penjajaran piagam dan/atau SLA Jabatan dengan piagam pelanggan universiti	5	
	· Hebahan piagam dan/atau SLA kepada pelanggan	5	
	· Pemantauan piagam pelanggan dan/atau SLA	5	
	· Penilaian piagam pelanggan dan/atau SLA	5	
	· Penambahbaikan piagam pelanggan dan/atau SLA	5	

### 3.3 Usaha-Usaha Kegirangan Pelanggan

		SUB-KRITERIA	MARKAH SUB KRITERIA	KEPERLUAN
<b>3.3 Usaha-Usaha Kegirangan Pelanggan</b> Markah sub kriteria = 60	3.3.1	Usaha-usaha memenuhi keperluan dan ekspektasi pelanggan		Senarai usaha-usaha PTJ dalam memenuhi keperluan dan ekspektasi pelanggan dalam perkhidmatan yang ditawarkan.  Hasil pemantauan mystery shopping dan tindakan susulan.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Kemudahan yang disediakan untuk memenuhi keperluan dan ekspektasi pelanggan seperti perkhidmatan kaunter, Perkhidmatan dalam talian, layanan melalui telefon, perkhidmatan helpdesk, dsb</li> </ul>	20	
	3.3.2	Usaha-usaha melangkaui keperluan dan ekspektasi pelanggan	20	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Usaha-usaha tambahan melebihi ekspektasi pelanggan</li> </ul>		
	3.3.3	Usaha pemantauan mengejut		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Pelaksanaan pemantauan mengejut (<i>mystery shopping</i>) berserta dengan bukti</li> </ul>	10	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tindakan penambahbaikan hasil daripada pemantauan mengejut (<i>mystery shopping</i>)</li> </ul>	10		

**3.4 Pengurusan Maklum Balas Pelanggan**

	SUB-KRITERIA	MARKAH SUB KRITERIA	KEPERLUAN
<b>3.4 Pengurusan Maklum Balas Pelanggan</b> Markah sub kriteria = <b>60</b>	3.4.1 Tadbir urus pengurusan maklum balas pelanggan		Statistik aduan pelanggan. Merujuk kepada bilangan aduan yang diterima, tempoh maklum balas dan peratus aduan yang dapat diselesaikan.  Inisiatif mengelakkan aduan jenis berulang  Peratusan staf yang terlibat secara langsung dengan khidmat pelanggan yang telah menghadiri latihan
	• Mekanisme pengurusan maklumbalas dan laporan aduan awam	15	
	• Jawatankuasa / Kumpulan yang menguruskan aduan	5	
	3.4.2 Tindakan kepada maklum balas pelanggan		
	• Rekod penerimaan maklumbalas dan tindakan dalam tempoh ditetapkan (aduan melalui PTJ/emel Universiti)	10	
	• Perbincangan maklumbalas pelanggan dalam mesyuarat pengurusan utama	10	
	3.4.3 Prestasi penyelesaian aduan		
	• Bilangan/peratus penyelesaian aduan & tempoh penyelesaian	5	
	• Kaedah penyelesaian secara terus/pantas & Peratus pengurangan aduan berulang berbanding tahun sebelumnya	5	
	3.4.4 Kompetensi staf khidmat pelanggan		
• Peratusan staf yang terlibat secara langsung dengan khidmat pelanggan yang telah menghadiri latihan	10		

**3.5 Kepuasan Pelanggan**
**3.6 Usaha-Usaha Promosi**

	SUB-KRITERIA	MARKAH SUB KRITERIA	KEPERLUAN
<b>3.5 Kepuasan Pelanggan</b>	3.5.1 Mekanisme pengukuran		Laporan CIS (Customer Indeks Satisfaction)
<b>Markah sub kriteria= 100</b>	· Mekanisme pengukuran kajian kepuasan pelanggan	10	
	· Kekerapan pengukuran kajian kepuasan pelanggan	10	
	· Kajian kepuasan pelanggan dan kaitannya dengan perkhidmatan teras	10	
	· Usaha yang diambil untuk mengadakan kajian kepuasan pelanggan atas talian (online)	10	
	3.5.2 Pencapaian kepuasan pelanggan		
	· Peratusan tahap kepuasan pelanggan	30	
	3.5.3 Penambahbaikan hasil daripada kajian kepuasan		
	· Usaha penambahbaikan hasil kajian kepuasan pelanggan	30	
<b>3.6 Usaha-Usaha Promosi</b>	· Saluran hebahan/promosi usaha penambahbaikan sistem penyampaian	10	Senarai saluran dan program yang diadakan khusus mempromosi perkhidmatan dan meningkatkan tahap kepuasan pelanggan.
<b>Markah sub kriteria =30</b>	· Kajian keberkesanan usaha promosi	10	
	· Program khusus bersama pelanggan	10	



# PENILAIAN *STAR RATING*

★★★★★  
**CEMERLANG**  
(90.0%-100%)

- Objektif setiap kriteria dicapai pada tahap cemerlang
- Pelaksanaan melebihi standard
- Agensi boleh ditanda aras oleh agensi lain

★★★★  
**BAIK**  
(80.0%-89.9%)

- Objektif setiap kriteria dicapai pada tahap baik
- Pelaksanaan melalui standard
- Usaha penambahbaikan perlu diteruskan ke tahap cemerlang

★★★  
**MEMUASKAN**  
(70.0%-79.9%)

- Sebahagian daripada objektif kriteria tidak dicapai
- Pelaksanaan memenuhi hampir semua standard
- Usaha penambahbaikan perlu diteruskan ke tahap yang lebih baik

★★  
**KURANG MEMUASKAN**  
(60.0%-69.9%)

- Sebahagian besar daripada objektif kriteria tidak dicapai
- Pelaksanaan tidak memenuhi sebahagian besar standard
- Usaha penambahbaikan perlu dipergiatkan ke tahap yang lebih baik

★  
**TIDAK MEMUASKAN**  
(50.0%-59.9%)

- Hampir semua objektif kriteria tidak dicapai
- Pelaksanaan tidak memenuhi hampir semua standard
- Usaha penambahbaikan perlu dipergiatkan secara agresif ke tahap yang lebih baik

**TIADA BINTANG  
LEMAH**  
(49.9% ke bawah)

- Semua objektif kriteria tidak dicapai
- Pelaksanaan tidak memenuhi semua standard
- Usaha penambahbaikan perlu dipergiatkan secara agresif ke tahap yang lebih baik dan dilaksanakan serta merta

▪ **2010-2016 Pertama**

- Tunai RM10,000.00
- Piala Iringan
- Sijil Penghargaan I
- Tunai RM3,000.00
- Sijil Penghargaan II
- Sijil

**TAHUN  
2010- 2016**

• **2019 Pertama**

- Tunai RM7,000.00
- Piala Iringan
- Sijil Penghargaan
- Tunai RM500.00 bagi PTJ yang mendapat Penarafan 4 Bintang ke atas
- Sijil

**TAHUN  
2019**

▪ **2021 Pertama**

- Tunai RM 5,000
- Piala Iringan
- Sijil
- Kedua Tunai RM2000
- Ketiga- Kelima Tunai RM1000

**TAHUN  
2021**

Sijil Penarafan bagi yang mendapat 4 bintang keatas

▪ **2017-2018 Pertama**

- Tunai RM8,000.00
- Piala Iringan, Sijil Penghargaan I
- Tunai RM2,000.00
- Sijil Penghargaan II
- Sijil

**TAHUN  
2017- 2018**

▪ **2020 Pertama**

- Tunai RM 5,000
- Piala Iringan
- Sijil
- Kedua Tunai - RM2000
- Ketiga- Kelima -Tunai RM1000

**TAHUN  
2020**

Sijil Penarafan bagi yang mendapat 4 bintang keatas

# FORMAT LAPORAN PENCAPAIAN

- Mengandungi Bahagian Pertama & Bahagian Kedua
- Dalam bentuk *slide Power Point*
- Masa pembentangan 40 min (15 min soal jawab)
- Pembentangan : Online (Cisco webex) \*Akan dimaklumkan
- Keperluan untuk urus setia :
  - 1 Softcopy (emel pada urusetia QRiM)
  - 2 salinan *hardcopy* (2 slide/mukasurat)
  - Maksimum 150 *slide*

***TARIKH PENGHANTARAN LAPORAN AKP***  
**4 April 2022**  
**Sebelum 5 PETANG (Penalti lewat 5%)**



# PEMBENTANGAN

---

## TARIKH PEMBENTANGAN AKP 2022

TARIKH : 18,19 dan 20 APRIL 2022  
MASA : akan dimaklumkan  
KAEDAH : Online - Webex

# PENILAIAN AKP 2022

---

**AMBIL PERHATIAN!**

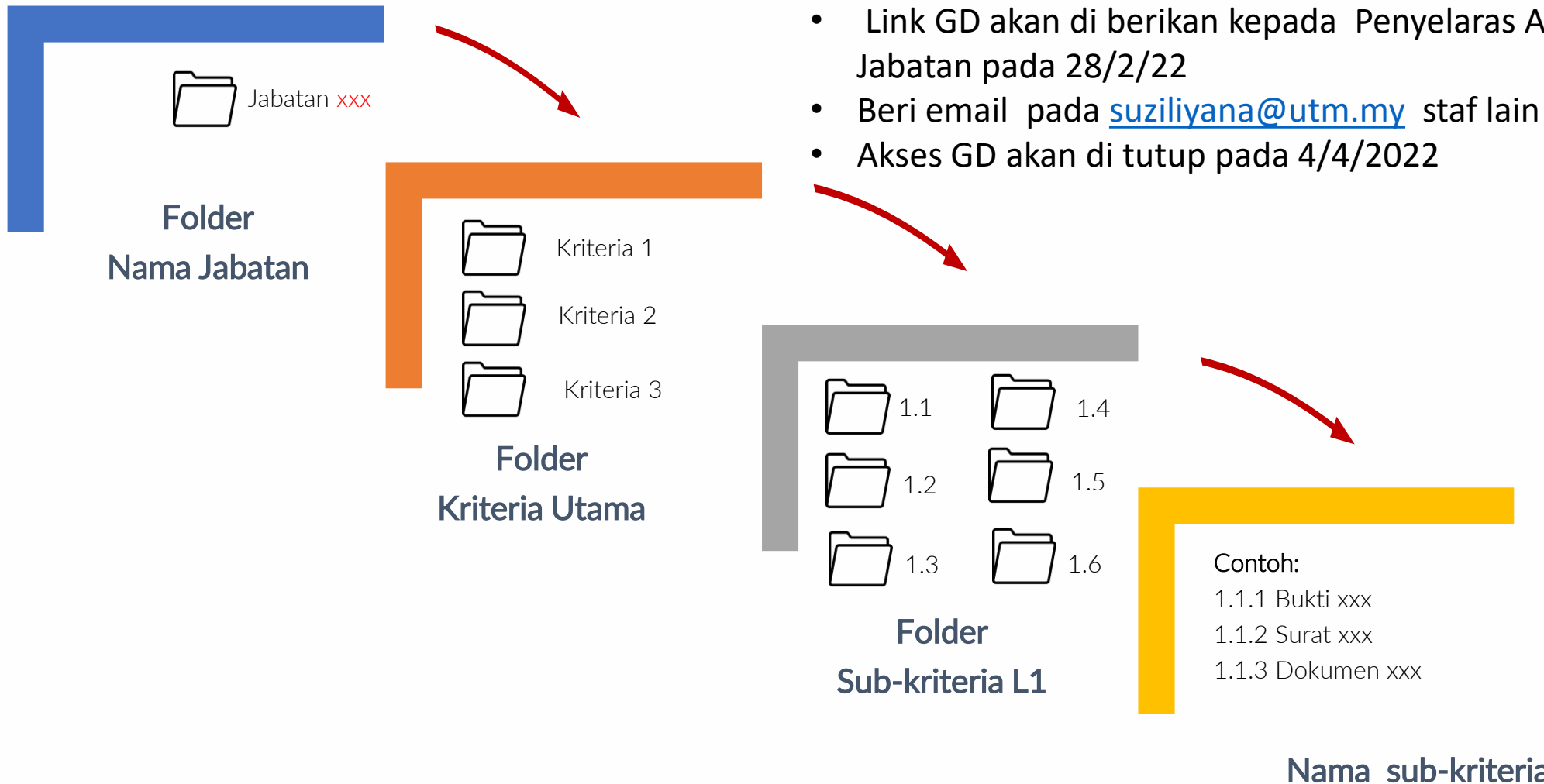
1. Jabatan membuat Penilaian sendiri AKP 2022 (Borang markah akan di berikan)
2. Bukti kriteria perlu disertakan (disimpan di Google Drive mengikut folder kriteria)
3. Slide tidak melebihi 150 (Slide yang lebih tidak akan di nilai)
4. Tajuk kriteria utama dan sub-kriteria dan nombor perlu ditulis pada setiap slide
5. Slide perlu ada muka surat

Tarikh pembentangan: **18, 19 dan 20 April 2022** secara online








# Format Folder Bukti/Dokumen

Bukti dokumen (jika berkaitan) di Google Drive



- Link GD akan di berikan kepada Penyelaras AKP tiap Jabatan pada 28/2/22
- Beri email pada [suziliyana@utm.my](mailto:suziliyana@utm.my) staf lain untuk akses
- Akses GD akan di tutup pada 4/4/2022

# RUBRIK PEMARKAHAN

TAHAP						
KRITERIA	<b>TIADA</b>	<b>KURANG MEMUASKAN</b>	<b>MEMUASKAN</b>	<b>BAIK</b>	<b>CEMERLANG</b>	<b>SANGAT CEMERLANG</b>
SKOR (DIBERI PANEL PENILAI ANTARA 0-5)	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

PTJ perlu membuat penilaian sendiri markah antara 0 - 5 berdasarkan rubrik yang di sediakan

# CONTOH : BORANG MARKAH

BIL	KRITERIA	MARKAH PENUH	PENILAIAN						SKALA DIBERI (0-5)	MARKAH DAPAT
			Tahap 1 TIADA	Tahap 2 KURANG MEMUASKAN	Tahap 3 MEMUASKAN	Tahap 4 BAIK	Tahap 5 CEMERLANG	Tahap 6 SANGAT CEMERLANG		
2.1	Penggubalan Matlamat dan Program									
2.1.1	Perancangan penggubalan matlamat dan program / perkhidmatan teras yang menyokong teras strategik dan matlamat universiti		Tiada Perancangan penggubalan matlamat dan program / perkhidmatan teras	Perancangan penggubalan matlamat dan program / perkhidmatan teras <b>tidak menyokong</b> teras strategik dan matlamat universiti	Perancangan penggubalan matlamat dan program / perkhidmatan teras (<40%) <b>kurang menyokong teras strategik</b> dan matlamat universiti	Perancangan penggubalan matlamat dan program / perkhidmatan teras sedikit (60%) <b>menyokong teras strategik</b> dan matlamat universiti	Perancangan penggubalan matlamat dan program / perkhidmatan teras <b>menyokong sebahagian teras</b> strategik dan matlamat universiti	Perancangan penggubalan matlamat dan program / perkhidmatan teras <b>menyokong sepenuhnya</b> teras strategik dan matlamat universiti		
	MARKAH SUB KRITERIA 2.1.1	<b>15</b>	0	1	2	3	4	5	<b>3</b>	<b>9</b>

Diisi oleh PTJ

Markah akan di jana oleh sistem

PTJ mengisi skala 0-5 sahaja



## FORMAT PEMARKAHAN AKP

[BORANG PEMARKAHAN AKP \(SILA KLIK\)](#)

KRITERIA	BILANGAN PENILAIAN PERLU DI ISI PANEL PENILAI
KRITERIA 1	59
KRITERIA 2	20
KRITERIA 3	28
<b>JUMLAH</b>	<b>107</b>

Nota:

Panel penilai perlu memasukkan markah antara 0-5 di rubrik yang disediakan pada borang markah

# MAKLUMAT LANJUT AKP

*Pertanyaan boleh dikemukakan kepada:*

Urusetia Anugerah Kualiti Perkhidmatan (AKP)  
Pusat Kualiti & Pengurusan Risiko (UTM QRiM)  
Aras 3, Dewan Sultan Iskandar  
Universiti Teknologi Malaysia

<https://www.utm.my/qrim/anugerah-kualiti-utm/anugerah-kualiti-perkhidmatan-akp/>

No. Telefon : 07-5530521  
Email : [msyazli@utm.my](mailto:msyazli@utm.my) (H/P: 013 7202594)  
[suziliyana@utm.my](mailto:suziliyana@utm.my) (H/P: 012 6170065)

# Q & A

## *Terima Kasih*

[grim@utm.my](mailto:grim@utm.my)

