

GARIS PANDUAN DAN KRITERIA PENCALONAN

ANUGERAH KUALITI

1.0 NAMA ANUGERAH	Anugerah Kualiti Perkhidmatan (AKP)
2.0 LATAR BELAKANG ANUGERAH	Anugerah Kualiti Perkhidmatan (AKP) telah diperkenalkan sejak tahun 2010. Anugerah ini bertujuan untuk memberi pengiktirafan dan penghargaan kepada Jabatan yang telah menjalankan inisiatif berfokuskan kualiti dan menunjukkan impak yang signifikan kepada pelanggan. Kriteria yang diguna pakai adalah selaras dengan kriteria dalam Sistem Penarafan Bintang (SSR) dan Anugerah Inovasi Perdana Menteri (AIPM) di bawah MAMPU. Rujukan Lampiran 1 .
3.0 KATEGORI ANUGERAH	Penyertaan adalah TERTUTUP dan DIWAJIBKAN kepada 10 Jabatan Induk Perkhidmatan. Senarai seperti berikut: <ol style="list-style-type: none">1. Jabatan Canseleri2. Jabatan Pendaftar3. Jabatan Bendahari4. Jabatan Perpustakaan UTM5. Jabatan Harta Bina6. Jabatan Perkhidmatan Digital7. Jabatan Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar)8. Jabatan Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa)9. Jabatan Timbalan Naib Canselor (Pembangunan)10. Jabatan Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)
4.0 KRITERIA/ SYARAT-SYARAT PERMOHONAN	<ol style="list-style-type: none">1. Mesyuarat JK Induk AKP Bil.1/2021 memutuskan semua Jabatan Induk UTM (10 Jabatan) WAJIB menyertai Anugerah Kualiti Perkhidmatan (AKP).2. PTJ di UTM Kuala Lumpur turut serta menyertai AKP bersekali dengan PTJ Induk.3. Sub-PTJ menyertai AKP bersekali dengan Jabatan Induk masing-masing.
5.0 KAEDAH PENILAIAN DAN PEMARKAHAN	
i. Kaedah Penilaian	<ol style="list-style-type: none">1. Penilaian dibuat oleh Panel Penilai yang dilantik oleh Pengerusi dan JK Induk Anugerah Kualiti Perkhidmatan.2. Panel Penilai bertanggungjawab:

	<ul style="list-style-type: none"> i. Menilai pembentangan yang dilakukan oleh Jabatan yang mengambil bahagian; ii. Membuat lawatan pemeriksaan ke Jabatan bagi mengesahkan maklumat dan data serta penjelasan yang diperlukan (<i>Jika perlu</i>); iii. Membuat lawatan validasi dan sesi temubual bersama pegawai dan staf (<i>Jika perlu</i>). <p>3. Memberi markah penilaian terhadap Jabatan yang dinilai untuk disahkan oleh JK Induk Anugerah Kualiti Perkhidmatan dan seterusnya diperakukan oleh JK Induk Majlis Citra Karisma UTM.</p>
--	---

6.0 PEMARKAHAN ADALAH BERDASARKAN KRITERIA UTAMA SEPERTI BERIKUT:

<p>ii. Kaedah Pemarkahan</p>	<p>1. Kriteria</p> <p>i. Pemarkahan adalah berdasarkan kriteria utama seperti berikut:</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Bil.</th> <th style="text-align: center;">Kriteria</th> <th style="text-align: center;">Markah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td>Pengurusan</td> <td style="text-align: center;">300</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td> <td>Perkhidmatan Teras</td> <td style="text-align: center;">400</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.</td> <td>Perkhidmatan Pelanggan</td> <td style="text-align: center;"><u>300</u></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">1000</td> </tr> </tbody> </table> <p>ii. Kriteria penilaian AKP menggunakan kriteria yang sama sebagaimana tahun sebelumnya yang berasaskan kepada Penilaian <i>Star Rating</i> Agensi Sektor Awam yang dikeluarkan oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU).</p> <p>iii. Sebagaimana Tahun 2021, penilaian turut memberi penarafan bintang ke atas pencapaian kualiti perkhidmatan Jabatan yang menyertai AKP bagi Tahun 2022.</p>	Bil.	Kriteria	Markah	1.	Pengurusan	300	2.	Perkhidmatan Teras	400	3.	Perkhidmatan Pelanggan	<u>300</u>			1000
Bil.	Kriteria	Markah														
1.	Pengurusan	300														
2.	Perkhidmatan Teras	400														
3.	Perkhidmatan Pelanggan	<u>300</u>														
		1000														
	<p>2. Perincian markah seperti di Lampiran 2</p>															

7.0 JADUAL PELAKSANAAN

Jadual kerja pelaksanaan penilaian anugerah adalah seperti berikut:

Bil	Aktiviti	Tarikh	Tindakan
1	Mesyuarat JK Kerja (Urusetia Anugerah) Citra Karisma Bil.1/2022	29 Disember 2021	Urusetia CK
2	Proses penyediaan dan kemaskini maklumat dan kriteria Anugerah Citra Karisma	29 Dis – 15 Feb	JK Kerja/UTM QRiM
3	Mesyuarat JK Induk AKP 2021 Tahun 2022	25 Jan	JK Kerja/UTM QRiM
4	Surat Pemakluman kepada Jabatan	25 Jan	UTM QRiM
5	Pencalonan & Pelantikan Panel Penilai AKP	M2 Feb	JK Kerja/UTM QRiM
6	Penghantaran softcopy cadangan Kriteria Anugerah kepada urusetia CK	16 Feb	JK Kerja/UTM QRiM
7	Mesyuarat Jawatankuasa Induk Citra Karisma Bil 1/2022	21 Feb	Urusetia CK
8	Penyediaan kertas kerja untuk Kelulusan JPU - Kelulusan Ulasan Bendahari	21 – 23 Feb	Urusetia CK
9	Proses draft iklan hebahan berpusat Anugerah Citra Karisma ke web rasmi Citra Karisma (link URL anugerah)	16 – 23 Feb	Urusetia CK/UTM QRiM
10	Mesyuarat JK Panel Penilai AKP 2021 Bil.1/2022	17 Feb	JK Kerja/UTM QRiM
11	Penyerahan Borang Pengesahan & Penyertaan	Feb	Jabatan/UTM QRiM
12	Hebahan URL iklan berpusat Anugerah Citra Karisma ke web rasmi Citra Karisma	28 Feb	Urusetia CK/UTM QRiM
13	Pembentangan kertas kerja ke JPU	28 Feb	Urusetia CK
14	Proses pencalonan anugerah	1 Mac – 2 Apr	JK Kerja/UTM QRiM
15	Penyediaan kertas kerja untuk kelulusan TNCP (Kelulusan Pengurusan Majlis Citra Karisma)	1 – 6 Mac	Urusetia CK
16	Taklimat AKP kepada Jabatan	28 Feb	JK Kerja/UTM QRiM
17	Mesyuarat Jawatankuasa Pelaksana Citra Karisma Bil.1/2022	7 Mac	Urusetia CK
18	Proses penilaian anugerah	3 Apr – 6 Mei	JK Kerja/UTM QRiM
19	Tarikh Akhir Penyerahan Laporan AKP	4 Apr	Jabatan/UTM QRiM
20	Penilaian & Pembentangan Laporan Pencapaian AKP oleh Jabatan	18-20 Apr	Jabatan/JK Kerja/UTM QRiM

21	Mesyuarat JK Panel Penilai AKP 2021 Bil.2/2022	Apr	JK Kerja/UTM QRiM
22	Mesyuarat JK Induk AKP 2021 Bil.2/2022	9 Mei	JK Kerja/UTM QRiM
23	Sesi Penilaian Kedua AKP (Senarai Pendek & Keputusan) <i>*Tertakluk kepada keputusan JK Induk</i>	Mei	Jabatan/JK Kerja/UTM QRiM
24	Penyediaan Maklumat Finalis & Penerima Anugerah oleh Urusetia Anugerah	8 – 14 Mei	Jabatan/JK Kerja/UTM QRiM
25	Mesyuarat Jawatankuasa Pelaksana Citra Karisma Bil.2/2022	16 Mei	Urusetia CK
26	Mesyuarat Jawatankuasa Induk Citra Karisma Bil 2/2022	30 Mei	Urusetia CK
27	Penghantaran Maklumat Finalis & Penerima Anugerah kepada Urusetia Citra Karisma (write up, gambar & maklumat no.vot)	31 Mei – 9 Jun	JK Kerja/UTM QRiM
28	Perakuan Naib Canselor	1 Jun	Urusetia CK
29	Mesyuarat Jawatankuasa Pelaksana Citra Karisma Bil.3/2022	9 Jun	Urusetia CK
30	Mesyuarat Jawatankuasa Pelaksana Citra Karisma Bil.4/2022	6 Jul	Urusetia CK
31	Urusan pelaksanaan majlis dan jemputan	24 Mei – 19 Jul	Urusetia CK
32	Majlis Citra Karisma 2022	20 Jul (Rabu)	Urusetia CK

**Tertakluk kepada perubahan tarikh*

8.0 KOS HADIAH

Anugerah	Kategori	Pemenang	Hadiah
Anugerah Kualiti Perkhidmatan (AKP)	Jabatan	Tempat Pertama	a) RM5,000.00 b) Piala c) Trofi d) Sijil Penghargaan e) Sijil Penarafan Bintang (Urusetia AKP)
		Tempat Kedua	a) RM2,000.00 b) Sijil Penghargaan c) Sijil Penarafan Bintang (Urusetia AKP)
		Tempat Ketiga	a) RM1,000.00 b) Sijil Penghargaan c) Sijil Penarafan Bintang (Urusetia AKP)
		Tempat Keempat	a) RM1,000.00 b) Sijil Penghargaan c) Sijil Penarafan Bintang (Urusetia AKP)
		Tempat Kelima	a) RM1,000.00 b) Sijil Penghargaan c) Sijil Penarafan Bintang (Urusetia AKP)
		Tempat Ke 6 - 10	a) Sijil Penarafan Bintang (Urusetia AKP) (Jika Layak)

9.0 SENARAI JAWATANKUASA ANUGERAH

Jawatankuasa Anugerah

Jawatan	Nama	No. Pekerja	PTJ
Pengerusi	Prof. Madya Dr. Mat Naim bin Abdullah @ Mohd Asmoni	9972	Pusat Kualiti & Pengurusan Risiko (UTM QRiM)
Ahli	Puan Nor Asikin binti Mohamad	6399	Jabatan Perpustakaan UTM
	Puan Nor Azizah binti Ismail	6266	Jabatan Pendaftar
	Tuan Hj. Abu Bakar bin Mohd Salleh @ Ahmad	6978	Jabatan Bendahari
	Encik Abdol Fattah bin Abu Bakar	2778	Jabatan Harta Bina
	Encik Nik Kamal Izuddin bin Nik Ibrahim	6849	Jabatan Perkhidmatan Digital
	Encik Amir Hamzah bin Jamil	5679	Jabatan TNC (P)
	Puan Hanifah binti Ahmad	7239	Jabatan TNC (A&A)
	Encik Arman bin Md Yasin	8801	Jabatan TNC (HEP)
	Encik Jaffrey bin Samsul Bahrin	7672	Jabatan Canseleri
	Puan Nur Hakimi binti Karsono	8836	Jabatan TNC (P&I)
Setiausaha	Encik Mohd Syazli bin Md Tahir	8005	Pusat Kualiti & Pengurusan Risiko (UTM QRiM)
Urusetia	Puan Suziliyana binti Pungut	9673	Pusat Kualiti & Pengurusan Risiko (UTM QRiM)

10.0 PENGESAHAN DAN PERAKUAN

Disediakan oleh;




MOHD SYAZLI BIN MD TAHIR
Setiausaha AKP / Timbalan Pendaftar
Pusat Kualiti & Pengurusan Risiko (UTM QRiM)
Jabatan Canseleri
UTM Johor Bahru
Tarikh: 14 Februari 2022

Disahkan oleh;

PM DR. MAT NAIM BIN ABDULLAH @ MOHD ASMONI
Menjalankan Tugas Pengarah
Pusat Kualiti & Pengurusan Risiko (UTM QRiM)
Jabatan Canseleri
UTM Johor Bahru
Tarikh: 14 Februari 2022

Lampiran 1

PENILAIAN PENARAFAN BINTANG AGENSI SEKTOR AWAM

MARKAH	PENARAFAN	KETERANGAN
CEMERLANG <i>(90.0% - 100%)</i>		<ul style="list-style-type: none"> Objektif setiap kriteria dicapai pada tahap cemerlang Pelaksanaan melebihi standard Agensi boleh ditanda aras oleh agensi lain
BAIK <i>(80.0% - 89.9%)</i>		<ul style="list-style-type: none"> Objektif setiap kriteria dicapai pada tahap baik Pelaksanaan melalui standard Usaha penambahbaikan perlu diteruskan ke tahap cemerlang
MEMUASKAN <i>(70.0% - 79.9%)</i>		<ul style="list-style-type: none"> Sebahagian daripada objektif kriteria tidak dicapai Pelaksanaan memenuhi hampir semua standard Usaha penambahbaikan perlu diteruskan ke tahap yang lebih
KURANG MEMUASKAN <i>(60.0% - 69.9%)</i>		<ul style="list-style-type: none"> Sebahagian besar daripada objektif kriteria tidak dicapai Pelaksanaan tidak memenuhi sebahagian besar standard Usaha penambahbaikan perlu dipergiatkan ke tahap yang lebih baik
TIDAK MEMUASKAN <i>(50.0% - 59.9%)</i>		<ul style="list-style-type: none"> Hampir semua objektif kriteria tidak dicapai Pelaksanaan tidak memenuhi hampir semua standard Usaha penambahbaikan perlu dipergiatkan secara agresif ke tahap yang lebih baik
LEMAH <i>(49.9% ke bawah)</i>	TIADA BINTANG	<ul style="list-style-type: none"> 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

Sumber : <http://www.mampu.gov.my/starrating>

Lampiran 2

AGIHAN MARKAH

Pembahagian markah adalah berdasarkan **TIGA kriteria utama** seperti berikut:

Bil.	Kriteria	AKP 2022
1.	Pengurusan	
	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
	Jumlah	300
2.	Perkhidmatan Teras	
	2.1 Penggubalan Matlamat dan Program	50
	2.2 Pelaksanaan Program / Perkhidmatan	50
	2.3 Pemantauan Pelaksanaan	50
	2.4 Penambahbaikan & Pengukuran Produktiviti	80
	2.5 Inovasi	110
	2.6 Kelestarian Kewangan	60
	Jumlah	400
3.	Pengurusan Pelanggan	
	3.1 Perancangan Pengurusan Pelanggan	20
	3.2 Piagam Pelanggan dan SLA antara Jabatan	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 dan Hebahan	30
	Jumlah	300
Jumlah Keseluruhan		1000

*Rujuk **Lampiran** untuk perincian markah.*

PERINCIAN KRITERIA DAN MARKAH WAJARAN AKP

Bil.	Kriteria	AKP 2022
1.	PENGURUSAN	
	1.1 Pengurusan Jabatan	85
	1.1.1 Pengurusan Strategik <ul style="list-style-type: none"> • Perancangan strategik jabatan dan penajajaran dengan perancangan strategik universiti • Penyebaran maklumat pelan strategik kepada warga jabatan • Kajian semula pelaksanaan pelan strategik (nyatakan bila dan hasil kajian semula) 	15 5 5 5
	1.1.2 Usaha-usaha yang menyokong ke arah pengurangan kerenah birokrasi <ul style="list-style-type: none"> • Program pemudahcaraan proses kerja di bawah bidang kuasa jabatan • Penggalakan usaha dan pemantauan program pemudahcaraan proses kerja ke arah peningkatan produktiviti • Penilaian keberkesanan pencapaian usaha mengurangkan kerenah birokrasi 	10 3 3 4
	1.1.3 Usaha-usaha ke arah pembudayaan kualiti <ul style="list-style-type: none"> • Program penambahbaikan kualiti yang dilaksanakan • Pelaksanaan usaha pensijilan kualiti (SPK, MS ISO, 5S, Badan Profesional) • Pemantapan dokumen kualiti • Pencapaian dan pengiktirafan yang diperolehi (termasuk menjadi contoh untuk jabatan lain) 	20 2 10 3 5
	1.1.4 Persekitaran kerja kondusif dan hubungan antara pengurusan dan staf <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan sesi pertemuan antara pengurusan dan staf • Mekanisme dan program yang mewujudkan hubungan harmoni (seperti saluran elektronik, Hari Keluarga, sambutan hari perayaan dsb) • Mekanisme pengukuran tahap kepuasan staf, tahap pencapaian dan tindakan susulan yang dilaksanakan 	10 2 3 5
	1.1.5 Organisasi pembelajaran (learning organization) <ul style="list-style-type: none"> • Pembudayaan program peningkatan ilmu oleh jabatan untuk staf • Skop liputan program (Skop, Tema, Pengisian, Sasaran) • Peluang-peluang peningkatan pembelajaran yang dilaksanakan 	10 4 3 3
	1.1.6 Pengurusan risiko <ul style="list-style-type: none"> • Usaha pengenalpastian dan penilaian risiko • Penetapan <i>threshold</i> risiko yang boleh diterima • Mekanisme dan petunjuk amaran awal sebelum sesuatu risiko menjadi serius 	10 3 3 4
	1.1.7 Pengurusan mesyuarat dan pemantauan keputusan pengurusan <ul style="list-style-type: none"> • Sistem perancangan dan pengurusan mesyuarat • Pematuhan kepada Panduan Tatacara Pengendalian Mesyuarat • Sistem pemantauan pelaksanaan keputusan / arahan 	10 3 3 4
	1.2 Pengurusan Kewangan	60
	1.2.1 Tadbir urus kewangan <ul style="list-style-type: none"> • Struktur tadbir urus kewangan di peringkat jabatan – Bidang kuasa dan tanggungjawab • Proses perancangan belanjawan dan kaedah agihan peruntukan 	10 5 5
	1.2.2 Pengurusan bayaran dan kutipan hasil (revenue) <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan pengurusan bayaran yang cekap berdasarkan piawai universiti 	10 5

Bil.	Kriteria	AKP 2022
	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaporan kutipan hasil dan pematuhan serahan 	5
	1.2.3 Pengurusan aset, inventori dan stok <ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme pengurusan aset, inventori dan stok (rekod, kawalan, pelupusan, penyenggaraan, penggunaan, verifikasi tahunan) 	5
	1.2.4 Tindakan ke atas laporan audit dalam, luar dan pemeriksaan mengejut Jabatan Bendahari <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan dan status tindakan laporan audit dalaman, luar dan pemeriksaan mengejut 	5
	1.2.5 Perolehan <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan pengurusan perolehan (proses, pematuhan peraturan dan pemantauan) • Peratus perbelanjaan bagi perolehan berbanding dengan peruntukan yang diluluskan (Perincian perolehan) • Pemeriksaan dijalankan terhadap aset yang diterima sebelum tamat tempoh jaminan 	10 4 3 3
	1.2.6 Laporan Prestasi Perbelanjaan <ul style="list-style-type: none"> • Prestasi perbelanjaan bajet mengurus dan atau pembangunan 	10
	1.2.7 Inisiatif mengurangkan pembaziran <ul style="list-style-type: none"> • Inisiatif yang diambil sebagai langkah memantapkan amalan belanja berhemah • Mekanisme dan pencapaian pengurangan pembaziran 	10 5 5
	1.3 Pengurusan Modal Insan	50
	1.3.1 Dasar / strategi pengurusan modal insan <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan dasar / strategi berdasarkan 5 perkara : <ol style="list-style-type: none"> i. Pengambilan, ii. Penempatan, iii. Pembangunan Kerjaya, iv. Latihan, v. Pengiktirafan dan Penghargaan 	5
	1.3.2 Pengurusan Pembangunan Modal Insan <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan Pelan Operasi Latihan (POL) seperti <i>Training Need Analysis</i> (TNA), pelaksanaan latihan, peratus pematuhan 42 mata CPD setahun dan pemantauan keberkesanan latihan • Pelaksanaan dan keberkesanan program <i>mentoring / coaching</i> ke atas kumpulan sasaran 	10 5 5
	1.3.3 Pelan Penggantian Jabatan <ul style="list-style-type: none"> • Usaha-usaha yang digunakan untuk Pelan Penggantian Jabatan 	5
	1.3.4 Pengiktirafan / penghargaan kepada warga Jabatan <ul style="list-style-type: none"> • Inisiatif diambil untuk memperakukan warga jabatan secara terancang untuk pengiktirafan (APC, calon anugerah Citra Karisma, Anugerah Kebesaran, Hari Q dsb) • Program khas pembangunan diri / Insentif 	10 5 5
	1.3.5 Pengurusan nilai dan etika <ul style="list-style-type: none"> • Usaha-usaha peningkatan keutuhan pengurusan dari segi jawatankuasa yang ditubuhkan dan program kesedaran dan pencegahan 	5
	1.3.6 Program kaunseling / motivasi <ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme dan pelaksanaan program motivasi dan kaunseling 	5

Bil.	Kriteria	AKP 2022
	1.3.7 Maklumat modal insan <ul style="list-style-type: none"> • Perangkaan dan unjuran keperluan perjawatan staf berdasarkan jawatan dan kelayakan akademik untuk lima (5) tahun 	5
	1.3.8 Pemantauan prestasi rendah <ul style="list-style-type: none"> • Pemantauan warga jabatan yang berprestasi rendah • Program pembangunan / peningkatan prestasi dan keberkesanan program 	5 2 3
	1.4 Pengurusan ICT	35
	1.4.1 Pelan strategik / tindakan ICT <ul style="list-style-type: none"> • Penyelarasan perancangan sistem maklumat dengan pelan strategik jabatan 	5
	1.4.2 Tadbir urus ICT <ul style="list-style-type: none"> • Struktur Unit ICT yang berkesan • Ciri-ciri asas dan tambahan laman web, blog, <i>facebook</i>, <i>twitter</i> dan portal perkhidmatan yang disediakan • Pelaksanaan Polisi ICT universiti di peringkat jabatan 	13 3 5 5
	1.4.3 Pembudayaan ICT di dalam jabatan <ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan sistem secara menyeluruh dalam pengurusan • Menyokong usaha ke arah Set Data 5 bintang - Menepati - boleh digunapakai sebagai data perancangan / simulasi / tindakan pelanggan : <ul style="list-style-type: none"> i. ★ Maklumat / data tersedia di laman web untuk kegunaan terbuka ii. ★★ Data tersedia dalam format berstruktur iii. ★★★ Data tersedia dalam format <i>non-propritory</i> yang boleh dibaca oleh pelbagai perisian iv. ★★★★ Data terus disambungkan kepada sumber sebenar (sistem yang menjana data tersebut) v. ★★★★★ Data turut disambung kepada data-data lain berkaitan untuk memaparkan analisis <i>real-time</i> 	17 10 7
	1.5 Pengurusan Keselamatan	20
	1.5.1 Program persekitaran,keselamatan dan kesihatan pekerjaan (OSHE) <ul style="list-style-type: none"> • Struktur jabatan (OSHE) • Perancangan, pelaksanaan dan keberkesanan program • Pematuhan prosedur keselamatan 	10 2 4 4
	1.5.2 Infrastruktur dan program keselamatan fizikal <ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan infrastruktur keselamatan • Keberkesanan infrastruktur dan program keselamatan fizikal 	10 5 5
	1.6 Pengurusan Pelestarian	50
	<ul style="list-style-type: none"> • Struktur Jawatankuasa Pelestarian • Inisiatif dan pelaksanaan program lestari • Mekanisma pemantauan dan keberkesanan • Mekanisma penambahbaikan 	5 15 15 15
	Jumlah Keseluruhan	300

Bil.	Kriteria	AKP 2022
2.	PERKHIDMATAN TERAS	
	2.1 Penggubalan Matlamat dan Program	50
	2.1.1 Perancangan penggubalan matlamat dan program / perkhidmatan teras yang menyokong teras strategik dan matlamat universiti	15
	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	50
	2.2.1 Penentuan proses dan prosedur program / perkhidmatan teras	10
	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
	2.3 Pemantauan Pelaksanaan	50
	2.3.1 Mekanisme pemantauan pelaksanaan program/ perkhidmatan teras • Jawatankuasa / Kumpulan Kerja yang terlibat dalam pemantauan • Sistem, prosedur, rekod dan kekerapan pemantauan	20 5 15
	2.3.2 Tahap penggunaan maklumat sistem pemantauan untuk pembuatan keputusan dan penambahbaikan	30
	2.4 Penambahbaikan & Pengukuran Produktiviti	80
	2.4.1 Mekanisme penambahbaikan terhadap perkhidmatan teras • Penetapan, pelaksanaan dan tindakan susulan	40
	2.4.2 Pengukuran Produktiviti • Mekanisma Pengukuran Produktiviti Teras Utama • Pengukuran impak produktiviti yang dihasilkan	40 20 20
	2.5 Inovasi	110
	2.5.1 Program pembudayaan inovasi di kalangan warga jabatan • Program / aktiviti yang dijalankan • Penerapan dan penglibatan staf	30 10 20
	2.5.2 Produk inovasi pengurusan dan teknikal • Produk-produk inovasi pengurusan dan teknikal yang diperkenalkan dan diguna pakai	35
	2.5.3 Impak inovasi • Penerangan tentang impak inovasi dari aspek kepuasan pelanggan, penjimatan kos operasi, penjimatan masa dan peningkatan produktiviti	45
	2.6 Kelestarian Kewangan	60
	2.6.1 Penjanaan Kewangan	20
	2.6.2 Pengurusan Peluang (Kewangan dan bukan kewangan)	20
	2.6.3 Kawalan Perbelanjaan *menjadikan perbelanjaan sebagai sumber Penjanaan	20
Jumlah Keseluruhan		400

Bil.	Kriteria	AKP 2022
3.	PENGURUSAN PELANGGAN	
	3.1 Perancangan Pengurusan Pelanggan	20
	<ul style="list-style-type: none"> • Penentuan keperluan pelanggan • Kenyataan misi perkhidmatan pelanggan 	10 10
	3.2 Piagam Pelanggan dan SLA antara Jabatan	30
	<ul style="list-style-type: none"> • Penggubalan piagam pelanggan dan SLA • Penjajaran piagam pelanggan dan SLA jabatan dengan piagam pelanggan dan SLA universiti • Hebahan piagam dan / atau SLA kepada pelanggan • Pemantauan, penilaian dan penambahbaikan kepada piagam dan / atau SLA • Penilaian piagam pelanggan dan / atau SLA • Penilaian dan penambahbaikan piagam pelanggan dan / atau SLA 	5 5 5 5 5 5
	3.3 Usaha-usaha Kegirangan Pelanggan	60
	3.3.1 Usaha-usaha memenuhi keperluan dan ekspektasi pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan yang disediakan untuk memenuhi keperluan dan ekspektasi pelanggan seperti perkhidmatan kaunter, Perkhidmatan dalam talian, layanan melalui telefon, perkhidmatan helpdesk, dsb 	20
	3.3.2 Usaha-usaha melangkaui keperluan dan ekspektasi pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Usaha-usaha tambahan untuk melebihi ekspektasi pelanggan 	20
	3.3.3 Usaha pemantauan mengejut <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan pemantauan mengejut (<i>mystery shopping</i>) berserta dengan bukti • Tindakan penambahbaikan hasil dari pemantauan mengejut (<i>mystery shopping</i>) 	20 10 10
	3.4 Pengurusan Maklum Balas Pelanggan	60
	3.4.1 Tadbir urus pengurusan maklum balas pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme pengurusan maklum balas dan laporan aduan awam • Jawatankuasa / Kumpulan yang menguruskan aduan 	20 15 5
	3.4.2 Tindakan kepada maklum balas pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Rekod penerimaan maklumbalas dan tindakan dalam tempoh ditetapkan (aduan melalui Jabatan / emel Universiti) • Perbincangan maklum balas dalam mesyuarat pengurusan utama 	20 10 10
	3.4.3 Prestasi penyelesaian aduan <ul style="list-style-type: none"> • Bilangan / peratus penyelesaian aduan & tempoh penyelesaian • Kaedah penyelesaian secara terus / pantas & Peratus pengurangan aduan berulang berbanding tahun sebelumnya 	10 5 5
	3.4.4 Kompetensi staf khidmat pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • Peratusan staf yang terlibat secara langsung dengan khidmat pelanggan yang telah menghadiri latihan 	10
	3.5 Kepuasan Pelanggan	100
	3.5.1 Mekanisme pengukuran <ul style="list-style-type: none"> • Mekanisme pengukuran kajian kepuasan pelanggan • Kekeliruan pengukuran kajian kepuasan pelanggan 	40 10 10

Bil.	Kriteria	AKP 2022
	<ul style="list-style-type: none"> • Kajian kepuasan pelanggan dan kaitannya dengan perkhidmatan teras • Usaha yang diambil untuk mengadakan kajian kepuasan pelanggan atas talian (<i>online</i>) 	10 10
	3.5.2 Pencapaian kepuasan pelanggan	30
	<ul style="list-style-type: none"> • Peratusan tahap kepuasan pelanggan 	
	3.5.3 Penambahbaikan hasil daripada kajian kepuasan	30
	<ul style="list-style-type: none"> • Usaha penambahbaikan hasil kajian kepuasan pelanggan 	
	3.6 Usaha-usaha Promosi dan Hebahan	30
	<ul style="list-style-type: none"> • Saluran hebahan / promosi usaha penambahbaikan sistem penyampaian • Kajian keberkesanan usaha promosi • Program khusus bersama pelanggan 	10 10 10
	Jumlah Keseluruhan	300