



GARIS PANDUAN ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN, VERSI 6.0 BAGI PENILAIAN PROJEK INOVASI TAHUN 2020, 2021 DAN 2022

1.0 TUJUAN

Garis panduan ini disediakan untuk membantu pihak Pusat Tanggungjawab (PTJ) membuat permohonan untuk menyertai Anugerah Inovasi Perkhidmatan (AIP) bagi sesi pencalonan produk/projek inovasi bagi tahun 2020, 2021 dan 2022.

2.0 PENGENALAN

Anugerah Inovasi Perkhidmatan (AIP) adalah satu anugerah yang diperkenalkan mulai tahun 2018. Anugerah ini diwujudkan bagi memberi pengiktirafan kepada inovasi yang diperkenalkan oleh komuniti UTM dalam menyumbang kepada peningkatan kualiti perkhidmatan kepada pelanggan. Inovasi daripada R&D yang tiada kaitan dengan peningkatan kualiti dan produktiviti organisasi adalah tidak layak untuk memohon.

3.0 DEFINISI INOVASI (DALAM KONTEKS AIP UTM)

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

Inovasi boleh terdiri daripada projek-projek seperti berikut:-

- (i) Penghasilan sistem baharu
- (ii) Pembaharuan sistem sedia ada
- (iii) Penghasilan proses kerja baharu yang memberi kepuasan kepada pelanggan.
- (iv) Pembaharuan kerja yang memberi impak kepada pelanggan dan boleh dimanfaatkan kepada orang lain.

4.0 OBJEKTIF ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN (AIP)

Objektif AIP adalah untuk:

- 4.1 Memberi pengiktirafan kepada inovasi yang diperkenalkan dan diaplikasikan di sesebuah Pusat Tanggungjawab (PTJ).
- 4.2 Memupuk dan menyemarak budaya kreatif dan inovatif dalam cara bekerja seharian.
- 4.3 Memperkenalkan dan menyebarkan hasil-hasil inovasi yang boleh dicontohi untuk faedah organisasi lain.
- 4.4 Menyumbang kepada peningkatan kualiti perkhidmatan kepada pelanggan.

5.0 SYARAT-SYARAT PENYERTAAN

Syarat-syarat penyertaan AIP adalah seperti berikut:-

- 5.1 Penyertaan Anugerah Inovasi Perkhidmatan (AIP) oleh semua PTJ adalah **WAJIB**. Ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ) UTM hendaklah memastikan **penyertaan PTJ/Bahagian di bawahnya** sekurang-kurang satu (1) inovasi untuk dinilai dalam Anugerah Inovasi Perkhidmatan (AIP) bagi sesi pencalonan projek inovasi tahun 2020, 2021 dan 2022.

JABATAN	FAKULTI
1. TNC HEP	1. FABU
2. TNC A&A	2. FS
3. TNC P&I	3. FSSK
4. TNC P	4. FKA
5. CANSELERI	5. FKT
6. Perkhidmatan Digital	6. FKM
7. Perpustakaan UTM	7. FKE
8. Pendaftar	8. FC
9. Bendahari	9. FM
	10. AHIBS
	11. MJIT
	12. FTIR

- 5.2 Inovasi yang dihasilkan hendaklah memberi faedah yang jelas dari segi peningkatan kualiti dan produktiviti sesebuah organisasi dan **BUKAN** hasil penyelidikan dan pembangunan (R&D) yang tiada kaitan dengan peningkatan kualiti dan produktiviti organisasi.
- 5.3 Tiada had penyertaan dikenakan kepada PTJ/Bahagian untuk pencalonan hasil inovasi. Bagi projek berkumpulan, bilangan maksimum keahlian adalah 10 orang ahli.
- 5.4 Inovasi hendaklah milik PTJ yang mengambil bahagian ataupun penyertaan bersama jika inovasi dimiliki bersama PTJ lain. Bagi projek yang dilaksanakan bersama hendaklah ditetapkan pemilikinya manakala PTJ lain yang terlibat sama itu dijadikan sebagai rakan kongsi.
- 5.5 Projek Inovasi yang pernah menyertai AIP, dibenarkan menyertai pertandingan AIP pada tahun seterusnya, namun tertakluk kepada tempoh kelayakan projek tersebut dan tidak pernah memenangi AIP.
- 5.6 Projek yang pernah menyertai KIK, dibenarkan menyertai AIP namun tertakluk kepada tempoh kelayakan projek dan perlu mematuhi kriteria penilaian AIP. Projek KIK yang telah ke peringkat wilayah, kebangsaan, atau IPTA adalah dikecualikan dari menyertai AIP.

6.0 TUMPUAN PENILAIAN DAN KRITERIA PEMILIHAN ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN (AIP)

Sebanyak lima (5) tumpuan penilaian dan kriteria pemilihan yang digunakan dalam proses penilaian AIP 2023, iaitu

6.1 Tumpuan Penilaian Pertama: Penyataan Masalah

Penilaian dibuat bagi mengenalpasti masalah yang berlaku, bagaimana dikenalpasti, impak masalah, sasaran dan skop inovasi tersebut. Kriteria yang akan dinilai adalah seperti berikut :

- 6.1.1 Penyataan masalah kualiti perkhidmatan yang dihadapi.
- 6.1.2 Bagaimana masalah dikenalpasti samada melalui maklumbalas/aduan pelanggan, melalui mesyuarat PTJ, secara *top-down* atau *bottom-up*.
- 6.1.3 Penyataan kesan / impak jika tidak diatasi
- 6.1.4 Skop dan sasaran projek.

6.2 Tumpuan Penilaian Kedua: Pelaksanaan Inovasi

Penilaian kriteria ini mengambil kira perancangan, cara pelaksanaan dan analisa data atau fakta sokongan meliputi :

- 6.2.1 Tools/Method/pendekatan yang digunakan dalam Analisa masalah
- 6.2.2 Proses dan bukti penganalisan data/masalah.
- 6.2.3 Cadangan penyelesaian masalah.
- 6.2.4 Implementasi/pelaksanaan penyelesaian.
- 6.2.5 Penilaian risiko kepada cadangan penyelesaian.

6.3 Tumpuan Penilaian Ketiga: Impak Keberkesanan

Impak dan keberkesanan dinilai dengan melihat kepada kriteria kecekapan dan signifikan sesuatu inovasi tersebut.

- 6.3.1 Penyataan impak terhadap kualiti perkhidmatan.
- 6.3.2 Analisa impak / produktiviti.
- 6.3.3 Maklumbalas/testimoni pelanggan.
- 6.3.4 Peningkatan indeks kepuasan pelanggan ke atas projek AIP yang dilaksanakan.

6.4 Tumpuan Penilaian Keempat : Peluang Penambahbaikan

Aspek dinilai dengan memberi penekanan kepada penambahbaikan berterusan.

- 6.4.1 Peluang penambahbaikan hasil maklumbalas pelanggan
- 6.4.2 Peluang penambahbaikan selepas analisa impak keberkesanan.

6.5 Tumpuan Penilaian Kelima : Impak Terhadap Nilai Teras UTM

Nilai Teras UTM iaitu ISES perlu diambil kira dalam projek inovasi bagi menjelaskan

6.5.1 Impak terhadap nilai teras UTM iaitu integriti, sinergi, cemerlang dan lestari.

6.6 Bonus

Peluang tambahan markah inisiatif kumpulan/individu sekiranya mempunyai:

6.6.1 Peluang pengembangan projek.

6.6.2 Kreativiti.

7.0 PROSEDUR PENILAIAN

7.1 **Proses hebahan** penyertaan oleh urusetia program iaitu Pusat Kualiti & Pengurusan Risiko (UTM QRiM) ke semua PTJ di UTM. Pemohon perlu memahami, mempersetujui dan melengkapkan maklumat pada Borang Penyertaan AIP (Lampiran A).

7.2 **Proses tapisan awal** oleh pihak urusetia bagi memastikan PTJ memenuhi syarat-syarat kelayakan yang telah ditetapkan. Proses ini akan melibatkan aktiviti saringan dokumen.

***Perhatian:**

(i) Bagi projek inovasi yang melibatkan penghasilan sistem IT, projek tersebut perlu mendapat pengesahan awal dari pihak UTMDigital.

(ii) Slide/laporan projek yang tidak lengkap termasuk mempunyai bukti atau data berkaitan, tidak akan ke peringkat seterusnya iaitu penilaian oleh Panel AIP 2023.

7.3 **Perakuan penyertaan** PTJ/Fakulti yang mengambil bahagian dalam AIP **oleh Jawatankuasa Induk AIP.**

7.4 **Proses penilaian keseluruhan** oleh Panel Penilai AIP. Antara proses yang terlibat adalah:

7.4.1 Proses penilaian dan pengesahan dokumen. (Dilakukan secara penilaian *desktop*).

7.4.2 Lawatan penilaian oleh Panel Penilai Utama AIP ke lokasi PTJ (jika diperlukan).

7.4.3 Pembentangan oleh PTJ secara konvensyen kepada para Panel Penilai AIP. Pembentangan perlulah menyentuh aspek kecemerlangan organisasi dengan berpandukan pengaplikasian ke atas LIMA (5) tumpuan penilaian yang telah ditetapkan dalam **Jadual 1**, Perenggan 9.0. Kaedah penghantaran pelaporan projek AIP:

(a) Pembentangan hendaklah menggunakan *slide powerpoint* sepertimana yang dihantar kepada urus setia.

(b) Pembuktian atau pencerahan lanjut mengenai data/maklumat yang dinyatakan di dalam slide pembentangan hendaklah disertakan dalam satu folder khas yang dilabelkan.

(c) Semua dokumen dihantar kepada pihak Urus Setia AIP secara atas talian.

- 7.5 **Proses pemilihan pemenang.** Ketua Panel Penilai AIP akan membentangkan keputusan penilaian AIP untuk keputusan pemilihan pemenang oleh Jawatankuasa Induk Anugerah Inovasi Perkhidmatan sebelum diperakukan kepada Jawatankuasa Induk Citra Karisma.
- 7.6 Pengumuman keputusan Anugerah Inovasi Perkhidmatan 2022 oleh pihak Urus Setia Citra Karisma melalui Majlis Citra Karisma tahun 2023.
- 7.7 Markah lulus bagi tujuan penganugerahan adalah **80%**.
- 7.8 Penarafan tahap pencapaian projek berdasarkan markah yang diperolehi :
- | | | |
|-----------|---|--------------------------|
| 5 bintang | : | 80 markah dan ke atas |
| 4 bintang | : | 70 – 79.9 markah |
| 3 bintang | : | 60 – 69.9 markah |
| 2 bintang | : | 59.9 markah dan ke bawah |

8.0 FORMAT LAPORAN INOVASI ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN (AIP)

- 8.1 Maklumat ringkas mengenai Fakulti / Kumpulan Penyelidikan / Pusat Kecemerlangan / Unit / Jabatan yang memperkenalkan inovasi
- 8.2 Penerangan mengenai inovasi yang dilaksanakan mengikut semua topik dan sub-topik tumpuan penilaian dan kriteria sepertimana dijelaskan dalam **perkara 9.0**.
- 8.3 Huraian boleh berbentuk gabungan penulisan, rajah, jadual, grafik dan infografik.
- 8.4 Gambar-gambar inovasi berserta dengan penerangan
- 8.4.1 Gambar mesti jelas
- 8.4.2 Minimum empat (4) keping dan maksimum sepuluh (10) keping
- 8.4.3 Sekurang-kurangnya 2 keping gambar sebelum inovasi dan 2 keping gambar selepas inovasi
- 8.5 Penghantaran laporan satu (1) salinan *hard copy* (ke pejabat QRiM) dan *soft copy* (ke emel Urus setia). Laporan yang dihantar mesti jelas dan mudah dibaca, dilabelkan dan tersusun.
- 8.6 Format penulisan laporan inovasi adalah seperti berikut:
- 8.6.1 Powerpoint tidak melebihi daripada 100 slaid
- 8.6.2 Maksimum 2 slaid dalam satu muka surat (untuk cetakan)
- 8.6.3 Cetakan berwarna
- 8.6.4 Cetakan depan belakang dan *ring binding*

9.0 PEMBAHAGIAN MARKAH ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN (AIP)

Pembahagian markah adalah diberikan mengikut kriteria-kriteria yang ditetapkan seperti dalam Jadual 1.

Jadual 1: Pembahagian Markah Anugerah Inovasi Perkhidmatan (AIP)

TUMPUAN PENILAIAN & KRITERIA	MARKAH
Tumpuan Penilaian Pertama : Penyataan Masalah	(100)
1. Penyataan masalah kualiti perkhidmatan yang dihadapi	25
2. Kaedah masalah dikenalpasti	25
3. Penyataan kesan / impak jika tidak diatasi	25
4. Skop dan sasaran projek	25
Tumpuan Penilaian Kedua : Pelaksanaan Inovasi	(400)
1. Tools/Method/pendekatan yang digunakan dalam Analisa masalah	50
2. Proses dan bukti penganalisaan masalah/data	100
3. Cadangan penyelesaian masalah	50
4. Penilaian risiko kepada cadangan penyelesaian	100
5. Implementasi/pelaksanaan penyelesaian	100
Tumpuan Penilaian Ketiga : Impak Keberkesanan	(330)
1. Penyataan impak terhadap kualiti perkhidmatan	150
2. Analisa impak/produktiviti	100
3. Maklumbalas/testimoni pelanggan	40
4. Peningkatan indeks kepuasan pelanggan	40
Tumpuan Penilaian Keempat : Peluang Penambahbaikan	(120)
1. Peluang penambahbaikan hasil maklumbalas pelanggan	50
2. Peluang penambahbaikan selepas analisa impak keberkesanan	70
Tumpuan Penilaian Kelima : Impak Terhadap Nilai Teras UTM	(50)
1. Impak terhadap nilai teras UTM iaitu integriti/senergi/cemerlang/lestari	50
MARKAH PENUH	1000
Bonus	(50)
1. Peluang pengembangan projek (Penanda aras, Kebolehpasaran, paten, kolaborasi, digitalisasi (cth: menghasilkan data analitik)	40
2. Kreativiti (slide, persembahan)	10

10.0 CARA PERMOHONAN

PTJ yang hendak menyertai AIP hendaklah menyempurnakan tindakan-tindakan berikut:

- 10.1 Melengkapkan borang permohonan dengan ditandatangani oleh Ketua PTJ seperti di **Lampiran A**
- 10.2 Menyediakan laporan inovasi dalam Bahasa Melayu mengikut format dan panduan penulisan seperti **perkara 8** di atas.
- 10.3 Mengemukakan borang permohonan (Lampiran A) bersama-sama laporan inovasi (perkara 8.5 dan 8.6) kepada urus setia sebelum tarikh tutup yang ditetapkan.

11.0 KOS HADIAH

Pemenang Pertama : RM3,000, Piala Pusingan dan sijil

Pemenang Kedua: RM1,500 dan sijil

Pemenang Ketiga : RM1,000 dan sijil

12.0 SENARAI JAWATANKUASA ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN 2022

12.1 Jawatankuasa Induk AIP 2023

Jawatan	Nama	PTJ
<i>Pengerusi</i>	Puan Nor Azizah Binti Ismail	Jabatan Pendaftar
	Puan Kamariah Binti Mohamed Jong	Jabatan Perpustakaan UTM
	Encik Md. Razib bin Karno	Jabatan Pendaftar
	Encik Abdul Basid bin Abdul Rahman	Jabatan TNC(P&I)
	Encik Azri Bin Hohad	Jabatan Pendaftar
<i>Ahli</i>	Puan Hanifah Binti Ahmad	Jabatan TNC (A&A)
	Tuan Haji Nasimin Bin Ngadi	Jabatan Bendahari
	Puan Siti Mariyam Binti Mamat	UTM Digital
	Puan Asliza Binti Bakar	Jabatan TNC (P)
	Encik Khairull Azmi Bin Ishak	Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan
	Tuan Haji M Sahidi Bin Saigon	Jabatan Canseleri
<i>Setiausaha</i>	Puan Siti Zarinah Binti Haji Abdul Jalal	Pusat Kualiti Dan Pengurusan Risiko
<i>Urusetia</i>	Puan Siti Norrafidah Binti Raiff	Pusat Kualiti Dan Pengurusan Risiko

12.2 Panel Penilai AIP 2023

Peranan	Nama	PTJ
Ketua Panel	1. Encik Mohd Afizan bin Alang	Jabatan TNC (P)
	2. Encik Jeffri bin Selamat	Jabatan TNC(P&I)
Ahli Panel	3. Dr. Wan Hairul Anuar bin Kamaruddin	Jabatan TNC (P&I)
	4. Puan Haslina binti Nasir	Jabatan Perpustakaan UTM
	5. Puan Haliza binti Abdul Hamid	Jabatan Pendaftar
	6. Encik Azhari bin Ahmad @ Salleh	UTMDigital
	7. Encik Ariffin bin Basserany	Jabatan TNC (P)
	8. Puan Sabrina bin Ibrahim	Jabatan Pendaftar
	9. Puan Norhafizah binti Mohd Hanapiah	Jabatan TNC (HEP)
	10. En Mohd Ishamuddin bin Md Kusmin	Jabatan TNC (P)
	11. Dr. Hazlinda binti Mohd Noor	Jabatan TNC (P)
	12. Puan Murni Hariyanti binti Muslim	Jabatan Perkhidmatan Digital
	13. Ts. Mohd Hazri bin Ishak	Fakulti Komputeran
Setiausaha	Puan Siti Zarinah binti Haji Abdul Jalal	Pusat Kualiti dan Pengurusan Risiko
Urusetia	Puan Siti Norrafidah binti Raiff	Pusat Kualiti dan Pengurusan Risiko

Urus Setia AIP 2023

Puan Siti Zarinah binti Haji Abdul Jalal – zarinah@utm.my

Puan Siti Norrafidah binti Raiff - rrafidah@utm.my