

ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN

1.0 TUJUAN

Garis panduan ini bertujuan untuk membantu Pusat Tanggungjawab (PTJ) membuat permohonan untuk menyertai Anugerah Inovasi Perkhidmatan (AIP) bagi sesi pencalonan produk/projek inovasi bagi tahun 2017, 2018 dan 2019.

2.0 PENGENALAN

Anugerah Inovasi Perkhidmatan (AIP) adalah satu anugerah baharu yang diperkenalkan mulai tahun 2018. Anugerah ini diperkenalkan untuk tujuan 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.

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 dalam AIP adalah wajib dengan Ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ) hendaklah memastikan penyertaan Jabatan/Bahagian di bawahnya.
- 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 pencalonan maksimum dihadkan kepada PTJ/Bahagian untuk menghantar permohonan/penyertaan.

5.4 Inovasi hendaklah milik PTJ yang mengambil bahagian ataupun penyertaan bersama jika inovasi dimiliki bersama PTJ lain.

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

Tumpuan penilaian dan kriteria pemilihan yang digunakan dalam proses penilaian AIP 2019 adalah seperti berikut:

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 Mengapa ianya perlu diatasi atau 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 penganalisan masalah

6.2.2 Proses dan bukti penganalisan data/masalah dilakukan.

6.2.3 Cadangan penyelesaian selepas proses analisa (cadangan utama dan cadangan alternatif)

6.2.4 Penilaian risiko kepada cadangan penyelesaian utama.

6.2.5 Bagaimana penyelesaian dilakukan/ diimplementasi.

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 penyampaian perkhidmatan

- 6.3.2 Analisa impak dan produktiviti yang merangkumi masa, kos dan sumber manusia
 - 6.3.3 Maklumbalas/testimoni pelanggan selepas inovasi
 - 6.3.4 Peningkatan indeks kepuasan pelanggan.
- 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 hasil analisa impak.
 - 6.4.3 Pelaksanaan penambahbaikan yang telah dikenalpasti.
- 6.5 Tumpuan Penilaian Kelima : Impak Terhadap Nilai Teras UTM
- 6.5.1 Impak terhadap nilai teras UTM iaitu integriti, senergi, cemerlang dan lestari.

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-pemohon perlu memahami, mempersetujui dan melengkapkan maklumat berkenaan AIP merujuk kepada 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.
- 7.3 **Proses penilaian keseluruhan** oleh Panel Penilai AIP. Antara proses yang terlibat adalah:
 - 7.3.1.1 Proses penilaian dan pengesahan dokumen.
 - 7.3.1.2 Lawatan penilaian oleh Panel Penilai Utama AIP ke lokasi PTJ (jika diperlukan).
 - 7.3.1.3 Pembentangan oleh PTJ secara konvensyen kepada para Panel Penilai AIP. Pembentangan perlulah menyentuh aspek kecemerlangan organisasi tersebut berpandukan pengaplikasian ke atas EMPAT (4) kriteria penilaian yang telah ditetapkan dalam **Jadual 1**, Perenggan 9.0. Syarat dan format pembentangan akan ditentukan oleh urus setia AIP. Pembentangan hendaklah menggunakan laporan penulisan seperti yang dihantar kepada urusetia.
- 7.3.2 Proses pemilihan pemenang oleh pihak urus setia bersama Jawatankuasa Induk Anugerah Inovasi Perkhidmatan sebelum diperakukan oleh Jawatankuasa induk Citra Karisma.

7.3.3 Pengumuman keputusan Anugerah Inovasi Perkhidmatan 2020 oleh pihak Urus Setia Citra Karisma melalui Majlis Citra Karisma tahunan.

7.3.4 Markah lulus bagi tujuan penganugerahan adalah **80%**.

7.3.5 Penarafan tahap pencapaian projek berdasarkan markah yang diperolehi :

Emas	:	80 markah dan ke atas
Perak	:	70 – 79.9 markah
Gangsa	:	60 – 69.9 markah

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 seperti **perkara 6.0** sahaja.

8.3 Huraian boleh berbentuk gabungan penulisan, rajah, jadual, grafik dan infografik.

8.4 Gambar-gambar inovasi berserta dengan penerangan

8.4.1 Bersaiz 3R

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 Satu (1) salinan *hard copy* dan 1 salinan *soft copy* laporan perlu dihantar untuk setiap projek inovasi.

8.6 Format penulisan laporan inovasi adalah seperti berikut:

8.6.1 Power point tidak melebihi daripada 100 slaid

8.6.2 Maksimum 2 slaid dalam satu muka surat

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 di Jadual 1.

Jadual 1: Pembahagian Markah Anugerah Inovasi Perkhidmatan (AIP)

TUMPUAN PENILAIAN & KRITERIA	MARKAH
Tumpuan Penilaian Pertama : Penyataan Masalah	(10)
1. Penyataan masalah kualiti perkhidmatan yang dihadapi	5
2. Kaedah masalah dikenalpasti	5
3. Penyataan kesan / impak jika tidak diatasi	5
4. Skop dan sasaran projek	5
Tumpuan Penilaian Kedua : Pelaksanaan Inovasi	(40)
1. Tools/Method/pendekatan yang digunakan dalam Analisa masalah	5
2. Proses dan bukti penganalisaan masalah/data	10
3. Cadangan penyelesaian masalah	5
4. Penilaian risiko kepada cadangan penyelesaian	10
5. Implementasi/pelaksanaan penyelesaian	10
Tumpuan Penilaian Ketiga : Impak Keberkesanan	(35)
1. Penyataan impak terhadap kualiti perkhidmatan	15
2. Analisa impak/produktiviti	10
3. Maklumbalas/testimoni pelanggan	5
4. Peningkatan indeks kepuasan pelanggan	5
Tumpuan Penilaian Keempat : Peluang Penambahbaikan	(10)
1. Peluang penambahbaikan hasil maklumbalas pelanggan	3
2. Peluang penambahbaikan selepas analisa impak keberkesanan	3
3. Pelaksanaan penambahbaikan yang telah dikenalpasti	4
Tumpuan Penilaian Kelima : Impak Terhadap Nilai Teras UTM	(5)
1. Impak terhadap nilai teras UTM iaitu integriti/senergi/cemerlang/lestari	5
MARKAH PENUH	100

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 : RM3,000, Piala Pusingan dan Sijil

Dua Terbaik selepas Pemenang : RM1,000 dan Sijil

12.0 SENARAI JAWATANKUASA ANUGERAH**12.1 Jawatankuasa Induk**

Jawatan	Nama	PTJ
Pengerusi	YBrs. En. Abdul Razib bin Hj. Shahuddin	Jab. Pendaftar
Ahli Panel	Prof. Dr. Yahaya bin Md. Sam	UTM QRiM
	Prof. Dr. Muhammad Zamari bin Mat Saman	PPMU
	Pn. Noraziah bte Sharuddin	Perpustakaan UTM
	En. Khairull Azmi Ishak	FSSK
	Pn. Hjh. Siti Faridah bte Shikh A Rahman	UTMDigital
	Pn. Asliza bte Bakar	JHB
	Tn. Hj. M Sahidi bin Saigon	UAD
	Tn. Hj. Nasimin bin Ngadi	Jab Bendahari
	Pn. Nor Azizah bte Ismail	Jab. Pendaftar
	Pn. Hanifah bte Ahmad	Jab. TNC (A&A)
Setiausaha	En. Mohamad Yusoff bin Mohamed Rashid	UTM QRiM
Urusetia	En. Aminul Mazan bin Rasman	UTM QRiM

12.2 Panel Penilai

Jawatan	Nama	PTJ
Pengerusi	En. Roslai bin Paimin	UTMDigital
Ahli	Pn. Haslina bte Nasir	Perpustakaan UTM
	En. Jeffri bin Selamat	Jab. TNC (P&I)
	En Mohamad bin Saat	IBD
	Pn. Haliza bte Abd Hamid	HEK
	En. Wan Hairul Anuar bin Kamaruddin	PPMU
	Pn. Norizan bte Salleh	Jab. Pendaftar
Setiausaha	En. Mohamad Yusoff bin Mohamed Rashid	UTM QRiM
Urusetia	Aminul Mazan bin Rasman	UTM QRiM

Diluluskan oleh Mesyuarat Jawatankuasa Induk Anugerah Inovasi Perkhidmatan (AIP) Bil.01/2020 pada 13 Januari 2020, jam 2.30 petang.