



UTM
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

Sijil Penarafan

ANUGERAH KUALITI PERKHIDMATAN 2022



5 BINTANG

kepada

**JABATAN PERPUSTAKAAN
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA**

Prof. Madya Dr. Normah binti Maan
Pengarah
Pusat Kualiti dan Pengurusan Risiko
Universiti Teknologi Malaysia

Prof. Datuk Ir. Ts. Dr. Ahmad Fauzi bin Ismail
Naib Canselor
Universiti Teknologi Malaysia

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
 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

TIGA KRITERIA UTAMA

Bil.	Kriteria	Markah
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