

BORANG PERMOHONAN ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN

BAHAGIAN 1: MAKLUMAT ASAS PERMOHONAN

PERKARA	BUTIRAN YANG PERLU DIISI DAN DILENGKAPKAN OLEH PEMOHON		
NAMA KUMPULAN	SEKSYEN PENGURUSAN ORGANISASI		
TARIKH KUMPULAN DITUBUHKAN	1/1/2019		
NAMA PUSAT TANGGUNGJAWAB	JABATAN PENDAFTAR		
KETUA KUMPULAN	NAMA: ZURIK AZAHAM BIN ARIS JAWATAN: Kumpulan A dan JUSA : 41 ke atas NO. PEKERJA: 9261 EMEL: zurik@utm.my NO. TEL. BIMBIT: 60133825670		
MAKLUMAT AHLI KUMPULAN <i>(senarai semua nama ahli Kumpulan (sama sepertimana dalam Kad Pengenalan))</i>	NAMA AHLI KUMPULAN	KOD JAWATAN	NO PEKERJA/MATRIK
	NURUL AIN BTE MOHD YUNOS	N44	11739
	MOHD SYHRIMAN BIN ABU BAKAR	N29	13387
	MOHD FAIZAL BIN HASSAN	N22	12770
	MUHAMMAD IKHWAN NAQIB BIN MD SHAH	N19	16616
	FATIN LIYANA IZZATI BINTI KAMARULZAMAN HASSAN	N19	13600
	NUR ATIQA BIN ZAINAL ABIDIN	N19	11348
	MUHAMMAD ZAIM IHSAN BIN ZAINUDDIN	N19	17119
	HUSAIN BIN MOHAMAD ISA	N11	12831
	MUHAMMAD IRSYAD ANWARI BIN AHMAD KAMAL	N11	16051
TAJUK PROJEK YANG DICADANGKAN	MEWUJUDKAN PUSAT PERKHIDMATAN UTM KUALA LUMPUR : UTMKL SERVICES		

BAHAGIAN 2: KRITERIA RUBRIK

ORIGINALITY / KETULENAN	
LAMPIRAN : https://registrar.utm.my/bpo/wp-content/uploads/sites/387/formidable/52/KETULENAN.pdf	
1	<p>Merupakan Pusat Perkhidmatan UTM Kuala Lumpur yang menawarkan pelbagai perkhidmatan utama yang mesra pelanggan dalam satu bangunan dilengkapi kemudahan fasiliti yang selesa. Perkhidmatan yang ditawarkan adalah seperti :</p> <p>Visa dan Hal Ehwal Antarabangsa (UTM International)</p> <p>Pengurusan Akademik dan Kemasukan Pelajar (Seksyen Pengurusan Akademik)</p> <p>Kewangan (Pejabat Bendahari)</p> <p>Kad Matrik (Bahagian Pendaftar)</p> <p>Pusat Mel Universiti (Bahagian Pendaftar)</p>



Kesemua Petugas yang bertugas UTMKL Services ini diberikan latihan dan pendedahan berkaitan semua perkhidmatan dan mereka mampu untuk membantu serta bertindak sebagai petugas kaunter pelbagai.

PROBLEM STATEMENT / PENYATAAN PERMASALAHAN

LAMPIRAN : <https://registrar.utm.my/bpo/wp-content/uploads/sites/387/formidable/52/PENYATAAN-PERMASALAHAN.pdf>

DEFINISI MASALAH

Lokasi Kaunter Perkhidmatan Utama yang berbeza merupakan isu utama kepada pelanggan. Jarak memainkan peranan kerana hampir kesemua pelanggan terutama pelajar yang melakukan pendaftaran perlu hadir ke setia kaunter perkhidmatan bagi menyelesaikan urusan pendaftaran tersebut. Dengan lokasi berbeza-beza dan jarak yang agak jauh, ia sedikit membebankan dan boleh membuatkan tahap kegirangan pelanggan menurun.

Kompetensi Petugas Kaunter juga dilihat tidak begitu memberangsangkan. Petugas tidak proaktif dan seringkali memberikan info yang kurang tepat berkaitan perkhidmatan yang disediakan universiti.

Kos Penyelenggaraan kaunter juga menjadi isu yang perlu dilihat semula memandangkan kaunter yang berbeza memerlukan bajet penyelenggaraan serta keperluan sumber yang lebih tinggi.

KEPENTINGAN ISU

Idea bagi mewujudkan Pusat Perkhidmatan UTM Kuala Lumpur tercetus berdasarkan perkara berikut:

1. Plan Global Universiti III, KFA 4: Transformasi Bakat, Governan, dan Penyampaian Berprestasi Tinggi; melalui perancangan High Impak Program (HIP) UTM Kuala Lumpur
2. Cadangan daripada Pengurusan UTM Kuala Lumpur bagi meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan di UTM Kuala Lumpur

IMPAK KHUSUS

1. Jabatan - Mengurangkan tahap kegirangan pelanggan kepada perkhidmatan yang diberikan.

Terpaksa melatih staf dengan sumber sedia ada dan

Perlu menyediakan peruntukan bagi menyelenggara serta meningkatkan kaunter perkhidmatan

2. Pelanggan - Kesusahan kepada pelanggan kerana terpaksa hadir ke beberapa kaunter bagi mendapatkan perkhidmatan. Memenatkan kerana lokasi agak jauh dari pintu utama.

Sesat kerana kurang arif dengan lokasi kaunter perkhidmatan sedia ada dan Urusan tidak selesai.

TECHNOLOGY / TEKNOLOGI

LAMPIRAN : <https://registrar.utm.my/bpo/wp-content/uploads/sites/387/formidable/52/TEKNOLOGI.pdf>

Pusat Perkhidmatan Sehati yang menawarkan perkhidmatan utama di UTMKL seperti :



	<p>Visa dan Hal Ehwal Antarabangsa (UTM International)</p> <p>Pengurusan Akademik dan Kemasukan Pelajar (Seksyen Pengurusan Akademik)</p> <p>Kewangan (Pejabat Bendahari)</p> <p>Kad Matrik (Bahagian Pendaftar)</p> <p>Pusat Mel Universiti (Bahagian Pendaftar)</p>
4	<p>APPLICABILITY / APLIKASI</p> <p>LAMPIRAN : https://registrar.utm.my/bpo/wp-content/uploads/sites/387/formidable/52/APLIKASI.pdf</p> <p>Manfaat kepada universiti, pelanggan dan staf. Inovasi melihat keperluan pemusatan perkhidmatan yang dirasakan perlu kerana lokasi kaunter sedia ada yang berbeza. Ia memberikan penjimatan kos, penggunaan sumber yang optimum dan menjadikan staf berkemahiran serta berpengetahuan.</p>
5	<p>INNOVATIVENESS / INOVASI</p> <p>LAMPIRAN : https://registrar.utm.my/bpo/wp-content/uploads/sites/387/formidable/52/INOVASI.pdf</p> <p>Melihat kepada skop yang dilaksanakan, inovasi ini telah meningkatkan tahap kopetensi petugas kaunter kepada satu tahap yang sangat baik melalui modul yang telah disediakan. Setiap petugas mampu untuk menjawab atau membantu pelanggan yang berurusan walaupun bukan berkaitan bidang mereka.</p> <p>Contoh : Petugas Kaunter Bendahari mampu membantu seorang Pelajar yang ingin membuat permohonan visa. Walaupun sebenarnya ia adalah perkhidmatan yang dibekalkan oleh UTM International.</p> <p>Tahap dan kesan positif dapat dilihat melalui data CSI yang diedarkan pada 19 Mei 2023 - 30 September 2023. Total responden adalah seramai 1073 orang.</p> <p>Universiti juga telah mengiktiraf UTMKL Services sebagai pusat perkhidmatan UTM melalui perasmian yang berlangsung pada 27 Jun 2022.</p>
6	<p>IMPACT / KESAN</p> <p>LAMPIRAN : https://registrar.utm.my/bpo/wp-content/uploads/sites/387/formidable/52/KESAN.pdf</p> <p>IMPAK KEPADA MASA :</p> <p>Pelanggan :</p> <p>Tempoh mendapatkan perkhidmatan daripada semua pembekal perkhidmatan di UTMKL dapat disingkatkan dengan mengambil kira pemusatan di satu lokasi yang sama.</p> <p>Jabatan :</p> <p>Jabatan tidak perlu mengambil masa yang lama untuk melatih petugas kerana modul petugas kaunter telah dibangunkan dan digunakan sebagai rujukan.</p> <p>IMPAK KEPADA KOS:</p> <p>Universiti :</p> <p>Dengan memusatkan perkhidmatan utama di UTMKL, kos berkaitan penyelenggaraan kaunter, sumber manusia dan latihan staf dapat dikurangkan.</p> <p>IMPAK KEPADA PRODUKTIVITI:</p> <p>Staf :</p>



	<p>Staf lebih berkemahiran dan berpengetahuan bagi membantu pelanggan yang hadir. Boleh memberikan pelbagai jenis perkhidmatan yang berkaitan tanpa pelanggan perlu ke kaunter yang berbeza. (Multipurpose Counter)</p> <p>Jabatan :</p> <p>Mempunyai staf yang berprestasi tinggi dan boleh dicontohi.</p> <p>IMPAK KEPADA KEGIRANGAN PELANGGAN :</p> <p>98.2%</p> <p>IMPAK KEPADA PERKHIDMATAN JABATAN :</p> <p>Positif melalui testimoni Ketua Jabatan.</p>
	<p>TEAMWORK / KERJASAMA PASUKAN</p> <p>LAMPIRAN : https://registrar.utm.my/bpo/wp-content/uploads/sites/387/formidable/52/KERJASAMA-PASUKAN.pdf</p>
7	<p>Pembangunan Inovasi adalah berpandukan kitaran PDCA. Semua ahli diberikan peranan masing-masing dan ia dijadikan KAI bagi penilaian LNPT. Setiap ahli memberikan komitmen yang baik bagi memastikan inovasi ini mencapai matlamatnya.</p> <p>Komitmen pengurusan termasuk pengurusan tertinggi UTM juga memberikan kerjasama dan menyokong usaha untuk merialisasikan inovasi ini.</p>
	<p>POTENTIAL MARKET / KEBOLEHPASARAN</p> <p>LAMPIRAN : https://registrar.utm.my/bpo/wp-content/uploads/sites/387/formidable/52/KEBOLEHPASARAN.pdf</p>
8	<p>Kebolehpasaran inovasi meliputi semua IPTA dan IPTS di Malaysia. Sesuai dengan orientasi perkhidmatan yang hampir sama dan senang untuk di implimentasikan.</p>
	<p>COMMERCIALIZATION PLAN / PERANCANGAN PENGKOMERSILAN</p> <p>LAMPIRAN : https://registrar.utm.my/bpo/wp-content/uploads/sites/387/formidable/52/PERANCANGAN-PENGGOMERSILAN.pdf</p>
9	<p>Kami melihat Inovasi ini boleh digunakan di mana - mana IPTA yang orientasinya sama seperti UTM Kuala Lumpur. UTM Johor Bahru sedang dalam usaha untuk menyediakan pusat perkhidmatan yang sama seperti UTMKL Services. Ternyata produk inovasi ini lebih kepada menepati keperluan pelanggan UTM dan idea ini boleh di komersilkan.</p> <p>Boleh dan sesuai dilaksanakan di UTMJB dan UTM Pagoh bagi meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan</p>

BAHAGIAN 3 : ISES ELEMENT / ELEMEN ISES

	<p>INTEGRITY / INTEGRITI</p> <p>LAMPIRAN :</p>
1	<p>INTEGRITI</p> <p>Merujuk kepada eliment Integriti, inovasi UTMKL Services melalui salah satu skop yang sangat dititik beratkan adalah dengan memastikan tiada sumber yang dibazirkan. Setiap ruang yang di ubahsuai menepati keperluan dan setiap petugas yang dilantik perlu mahir serta berintegriti semasa melaksanakan tugasnya. Oleh sebab itu, garis panduan petugas kaunter dijadikan panduan utama kepada semua petugas.</p> <p>SINERGI</p> <p>Dalam usaha merealisasikan UTMKL Services, banyak usaha sama telah dilaksanakan terutama kepada semua jabatan yang memberikan perkhidmatan diantaranya, Jabatan Bendahari, UTM International, Seksyen Keselamatan, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa) dan Pejabat</p>

	<p>Timbalan Naib Canselor (Pembangunan). Sinergi seperti ini dalam melaksanakan inovasi bagi memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada warga dan pelanggan UTM amat dihargai.</p> <p>KECEMERLANGAN</p> <p>Kearah Penyampaian berprestasi tinggi, pencapaian kami mewujudkan pusat perkhidmatan UTM Kuala Lumpur merupakan satu kecemerlangan dimana, usaha menghimpunkan perkhidmatan dan mendapatkan sokongan universiti kearah mewujudkan infrastruktur yang selesa memerlukan kerja keras yang hanya dapat dicapai dengan usaha serta dedikasi semua yang terlibat.</p> <p>KELESTARIAN</p> <p>Dengan mewujudkan pusat perkhidmatan sehati, pastinya ia menyokong aspek kelestarian. UTMKL Services dijangkakan akan menjadi Pusat Perkhidmatan contoh bagi mana-mana IPTA.</p>
--	---

BAHAGIAN 4 : INNOVATION CONTRIBUTION MATRIX / MATRIK SUMBANGAN INOVAS

1	IMPROVEMENT OF PROCESS / PENAMBAHBAIKAN PROSES	
	UNIVERSITY LEVEL	Melibatkan perkhidmatan pelanggan di dalam Universiti
2	IMPROVEMENT OF INCOME GENERATION / PENINGKATAN PENDAPATAN	
	STATE LEVEL	Inovasi ini mengoptimumkan penggunaan sumber terutama melibatkan sumber manusia. Tidak memerlukan petugas yang ramai kerana petugas yang sedia ada telah menguasai semua jenis perkhidmatan yang ditawarkan.
3	IMPROVEMENT OF WELL- BEING / PENINGKATAN KESEJAHTERAAN	
	INTERNATIONAL LEVEL	Kebanyakan pelanggan yang hadir adalah pelajar International. Sehubungan dengan itu, UTMKL Services boleh dianggap sebagai front line UTM yang memberikan perkhidmatan kepada warga antarabangsa dan memberikan imej yang positif untuk menarik lebih ramai lagi pelajar.
4	IMPROVEMENT OF SOCIO - ECONOMIC / PENINGKATAN SOSIO EKONOMI	
	UNIVERSITY LEVEL	Peningkatan kepada tahap kompetensi Staf dalam penyampaian perkhidmatan

PERAKUAN DAN PENGESAHAN PENYERTAAN
PENGESAHAN KETUA PUSAT TANGGUNGJAWAB (PTJ)

(Diisi oleh pemilik utama projek)

 Nama: ZURIK AZAHAM BIN ARIS
 Email: zurik@utm.my
 Tandatangan & cop:
 (Ketua PTJ)

Tarikh:



**BAHAGIAN PENGURUSAN ORGANISASI
JABATAN PENDAFTAR**

Edisi: 0
Pindaan: 0
Tarikh kuat kuasa: 01.05.2024

PERAKUAN PERMOHONAN

Semua maklumat yang diisi adalah benar, pihak BPO berhak menolak permohonan pada bila-bila masa sekiranya keterangan yang dikemukakan adalah tidak benar.

Nama: MOHD FAIZAL BIN HASSAN

Email: zurik@utm.my

Tandatangan & cop:

(Ketua Kumpulan)

Tarikh: 4/30/2024