

TAKLIMAT PENULISAN AKNC:

Kriteria 3 – TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

Oleh:
HADZLI BIN ISHAK
14 MAC 2024

OBJEKTIF TAKLIMAT

- Mengenali Kriteria 3 : Tumpuan Kepada Pelanggan
- Memahami tujuan penulisan
- Mengambil tahu dan mengetahui kaedah penulisan dan penilaian Kriteria 3

AGENDA

1. Apakah penulisan KRITERIA 3 AKNC?
2. Kenapa menulis KRITERIA 3 AKNC?
3. Bagaimana untuk mendapat markah penulisan KRITERIA 3 AKNC?

1. Apakah penulisan KRITERIA 3 AKNC?

- **Apakah yang dimaksudkan dengan Tumpuan Kepada Pelanggan dalam AKNC KRITERIA 3**

- Pelaporan yang ditulis mengenai pengurusan dan pelaksanaan **TUMPUAN KEPADA PELANGGAN** yang telah dijalankan oleh PTJ mengikut pilihan **BIDANG TUMPUAN PTJ** bagi tahun pelaporan (contoh 2023).

Tafsiran Pelanggan merangkumi :

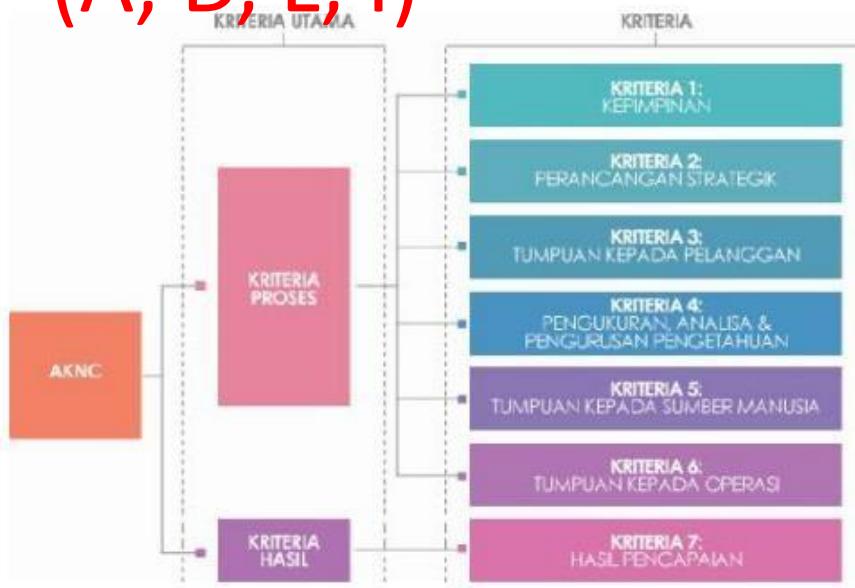
1. **Dalam** – Staff, Pelajar, Pemegang taruh (stakeholders)
2. **Luar** – Alumni, Ibubapa pelajar, Vendor dll

MAKLUMAT PEMARKAHAN

NO	KRITERIA
1	KRITERIA 1 : KEIMPINAN (120 MARKAH)
2	KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK (85 MARKAH)
3	KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN (85 MARKAH)
4	KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN (90 MARKAH)
5	KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA (85 MARKAH)
6	KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI (85 MARKAH)
7	KRITERIA 7 : HASIL UTAMA (450 MARKAH)
	HASIL 1 (150 MARKAH)
	HASIL 2 (150 MARKAH)
	HASIL 3 (150 MARKAH)

1. Apakah penulisan KRITERIA 3 AKNC?

KRITERIA
UTAMA: PROSES
(A, D, L, I)



FOKUS →

PILIHAN
BIDANG
TUMPUAN



1. Apakah KRITERIA 3 dalam penulisan AKNC?

KRITERIA 3 merupakan sebahagian daripada kriteria PROSES dan mengandungi 5 elemen utama dalam penulisan.

Apakah Penulisan Kriteria 3 AKNC?

PENILAIAN KRITERIA PROSES

Kriteria Proses mengandungi soalan yang mempunyai perkataan '**BAGAIMANA**' dan '**APAKAH**'

Jawapan perlu mengandungi penerangan berkenaan 4 elemen:

A (Approach), D (Deployment), L (Learning), I (Integration)

Elemen ADLI ini juga dikaitkan dan diselaraskan aplikasinya dengan:

PDCA (Plan, Do, Check , Act)

Jawapan tanpa elemen-elemen ini atau yang hanya memberi contoh dinamakan '*anecdotal information*'

Penulisan Kriteria 3



KRITERIA 3: TUMPUAN KEPADA PELANGGAN (85 markah)

RINGKASAN EKSEKUTIF

- Penerangan ringkas PTJ mengenai perancangan (*Plan*), pelaksanaan (*Do*), pemantauan (*Check*) dan tindakan penambahbaikan (*Act*) untuk tumpuan kepada pelanggan organisasi secara menyeluruh.

PENDEKATAN (*Approach*)

- Nyatakan siapakah kumpulan sasar bagi bidang tumpuan yang telah dipilih.

PERLUASAN (*Deployment*)

- Nyatakan bagaimana data pelanggan dikumpul, disimpan dan dikenalpasti.
- Nyatakan bagaimana pengurusan melibatkan kumpulan sasar dalam pelaksanaan bidang tumpuan yang telah dipilih.

PEMBELAJARAN (*Learning*)

Pemantauan (Check)

- Nyatakan kebaikan/ganjaran yang akan didapati oleh mereka dari pelaksanaan bidang tumpuan yang telah dipilih.

Kenal Pasti Risiko (Act)

- Nyatakan apakah risiko yang boleh menjadkan pelaksanaan atau kejayaan pencapaian maklum balas pelanggan tersebut.
- Nyatakan bagaimana pengurusan risiko di laksanakan dalam perancangan pencapaian maklum balas pelanggan

Mengkaji Semula dan Membuat Tindakan Penambahbaikan (Act)

- Nyatakan bagaimana pengurusan bertindak kepada maklum balas dan aduan pelanggan.

INTEGRASI (*Integration*)

- Nyatakan tahap pembudayaan yang terhasil daripada keberkesanan tindakan penambahbaikan bagi bidang tumpuan yang telah dipilih.

NOTA:

Penjelasan tumpuan kepada pelanggan PTJ perlu memfokuskan kepada perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan tindakan penambahbaikan terhadap bidang tumpuan yang telah dipilih. Penilaian adalah berdasarkan kepada elemen *Approach*, *Deployment*, *Learning* dan *Integration* (ADLI).

Kata Kunci: *Engagement*, *Inclusivity*, *Communication*, *Accountability*, *Integrity*, *Empowerment*, *Delegation*, *Risk Management*

Setiap pernyataan yang dilaporkan perlu disertakan bukti yang berkaitan.

Untuk penulisan yang lebih tepat, sila rujuk Rubrik Kriteria Proses.

1. Apakah penulisan KRITERIA 3 AKNC?

PENDEKATAN (A- Approach)

Nyatakan siapakah kumpulan sasar bagi bidang tumpuan yang telah dipilih

- **Adakah pendekatan sistematis digunakan?**
- **Perancangan (*Plan*)** boleh dilihat sebagai bukti kepada adanya pendekatan sistem.
- Contoh penulisan
- Tahun 2023, langkah pertama dalam kitaran PDCA, UiTMXX telah merancang secara holistik agenda tumpuan pelanggan ke arah amalan **prestasi perkhidmatan terbaik** melalui TUJUH tema strategik yang dikenalpasti.

1. Apakah penulisan KRITERIA 3 AKNC?

PERLUASAN PENGGUNAAN (D- Deployment)

- Perluasan dikaitkan juga dengan tahap **pelaksanaan (Do)**
- Maklumat penyebar luas perlu menjelaskan bagaimana pendekatan tersebut dilaksanakan di bahagian-bahagian di dalam atau di luar organisasi.
- Contoh penulisan :
- Perlaksanaan agenda pengurusan dan maklum balas pelanggan melalui tindakan proaktif telah dizahirkan dengan inovasi tataurus bidang tumpuan secara sistem atas talian seperti system XYZ Yang menawarkan capaian mudah alih maklumat serta tadbir urus kepada semua pemegang taruh di kampus induk maupun cawangan, alumni dan industri secara sistematik dan efisien.

1. Apakah penulisan KRITERIA 3 AKNC?

PEMBELAJARAN (L - Learning)

- Pembelajaran dikaitkan dengan elemen **(Check)** dan **(Act)**
- Proses-proses seharusnya mengandungi kitaran penilaian/pemantauan **(Check)** dan **penambahbaikan (Act)**, yang mempunyai keupayaan untuk berubah organisasi dengan signifikan.
- **Penambahbaikan proses (Act)** kini seharusnya fokus kepada pengurusan risiko, kajian semula dan tindakan penambahbaikan yang bersifat inovasi.

1. Apakah penulisan KRITERIA 3 AKNC?

INTEGRASI (I - Integration)

- Integrasi dibuktikan melalui wujudnya penajaran dan pengharmonian antara proses-proses, perancangan, ukuran-ukuran, tindakan-tindakan, dan hasil yang menzahirkan keberkesanan dan kecekapan jabatan
- Bukti pelaksanaan menjadi budaya kepada Universiti.

2. Kenapa menulis KRITERIA 3 AKNC?

- ✓ Untuk **MELAPOR** (bercerita) pilihan BIDANG TUMPUAN terlaksana melalui *Tumpuan kepada Pelanggan*
- ✓ Untuk **MEMBUKTIKAN** laporan di atas TELAH TERLAKSANA. Bagaimana? **Bagilah bukti!**
- ✓ Untuk **MENDAPAT MARKAH** berdasarkan pemarkahan dan rubrik AKNC
- ✓ Untuk dimasukkan dalam **Sistem i-AKNC** dan **MENANG AKNC!**



2. Kenapa menulis KRITERIA 3 AKNC?

Perkara			1. Kepimpinan	2. Perancangan Strategik	3. Tumpuan Kepada Pelanggan	4. Pengukuran, Analisa dan Pengurusan Pengetahuan	5. Tumpuan Kepada Tenaga Kerja	6. Tumpuan Kepada Operasi		7. Hasil Pencapaian
Ringkasan Eksekutif			10%	10%	10%	10%	10%	10%		10%
Pendekatan (A)			35%	35%	35%	25%	35%	20%	Tahap (Le)	25%
Perluasan (D)			20%	25%	20%	20%	25%	35%	Tren (T)	35%
Pembelajaran (L)	Pemantauan (C)	30%	25%	20%	25%	35%	20%	25%	Tanda Aras (C)	20%
	Pengurusan Risiko (A)	40%								
	Kajian Semula (A)	30%								
Integrasi (I)			10%	10%	10%	10%	10%	10%	Kepentingan (I)	10%

2. Kenapa menulis KRITERIA 3 AKNC?

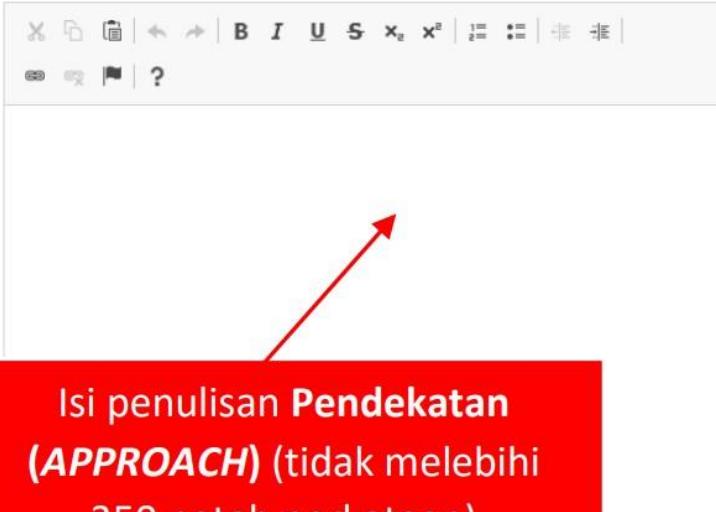
NO	KRITERIA	MARKAH AKHIR	PANEL 1		PANEL 2	
			MAKLUMBALAS KEKUATAN	MAKLUMBALAS PENAMBAHBAIKAN	MAKLUMBALAS KEKUATAN	MAKLUMBALAS PENAMBAHBAIKAN
1	KRITERIA 1 : KEPIMPINAN (120 MARKAH)					
2	KRITERIA 2 : PERANCANGAN STRATEGIK (85 MARKAH)					
3	KRITERIA 3 : TUMPUAN KEPADA PELANGGAN (85 MARKAH)					
4	KRITERIA 4 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENGURUSAN PENGETAHUAN (90 MARKAH)					
5	KRITERIA 5: TUMPUAN KEPADA SUMBER MANUSIA (85 MARKAH)					
6	KRITERIA 6 : TUMPUAN KEPADA OPERASI (85 MARKAH)					
7	KRITERIA 7 : HASIL UTAMA (450 MARKAH)					
	HASIL 1 (150 MARKAH)					
	HASIL 2 (150 MARKAH)					
	HASIL 3 (150 MARKAH)					
JUMLAH KESELURUHAN						

BIL	PANEL
1.	PANEL 1
2.	PANEL 2
3.	KETUA PANEL

3. Bagaimana untuk mendapat markah penulisan KRITERIA 3 AKNC?



Isi penulisan Pendekatan
(APPROACH) (tidak melebihi
350 patah perkataan)
diruangan yang disediakan.



Bukti 1: Pilih Fail

File:

Bukti 2: Pilih Fail

File:

Bukti 3: Pilih Fail

File:

Bukti 4: Pilih Fail

File:

Bukti 5: Pilih Fail

File:

Bagi setiap kategori, penulis
boleh memuat naik **maksimum**
lima (5) fail bukti.

3. Bagaimana untuk mendapat markah penulisan KRITERIA 3 AKNC?

BAGAIMANA NAK TULIS?

Tulis pernyataan dalam setiap ruang LAPORAN berdasarkan:-

WHY

WHO

WHEN

HOW

dan kepilkan bersama **BUKTI-BUKTI.**

3. Bagaimana untuk mendapat markah penulisan KRITERIA 3 AKNC?

CONTOH DAPATAN LAPORAN

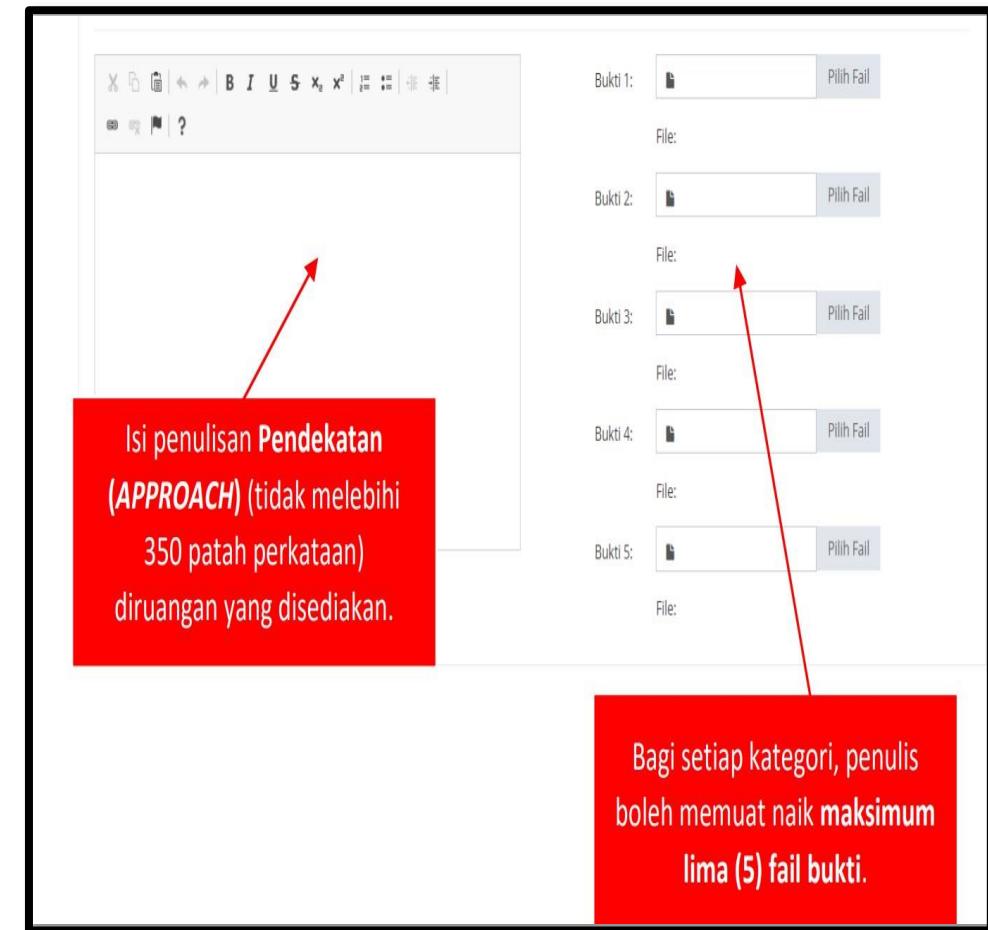
BIDANG TUMPUAN: PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN

Bahagian: PENDEKATAN (APPROACH)

WHAT

- Kenaikan Pangkat, Anugerah, Latihan Staf (Akademik, Bukan Akademik), LNPT, APC, Jam Latihan, Minit Mesyuarat PPSM, Laporan Aktiviti

WHY	WHO	WHEN	HOW
a) Sistematik	➤ Staf Akademik ➤ Staf Pentadbiran	✓ Tahun yang dinilai	✓ Pengesahan



3. Bagaimana untuk mendapat markah penulisan KRITERIA 3 AKNC?

CONTOH PENULISAN LAPORAN

Bahagian: Act – Kaji semula dan membuat tindaka pembetulan

Contoh ayat Laporan berdasarkan bahan di atas:

Inisiatif strategi UiTMXX adalah bersifat dinamik dan fleksibel untuk membolehkan pihak pengurusan menyemak semula bagi memastikan prestasi dan kualiti perkhidmatan sentiasa pada tahap memuaskan. Pemantauan berkala oleh pihak pengurusan kanan UiTMXX dibuat melalui pelaksanaan pelbagai kaedah analisis sebagai tindakan penambahbaikan prestasi di setiap bahagian/unit. Kesemua penambahbaikan prestasi dijalankan dengan mengkaji semula program/aktiviti yang telah dilaksanakan agar relevan dengan kehendak pelanggan dan menepati inisiatif yang telah dirangka sejak awal tahun 2022. Program Retreat dilaksanakan setiap tahun di peringkat bahagian/unit.

Bukti mesti dijadikan dalam bentuk PDF, mudah dirujuk oleh penilai, tepat dan terbukti

Rubric penilaian proses

ARAS PENCAPAIAN	ARAS 1	ARAS 2	ARAS 3	ARAS 4	ARAS 5	ARAS 6
JULAT MARKAH	0-16	17-33	34-50	51-67	68-84	85-100
RINGKASAN EKSEKUTIF Kualiti Penerangan	Tiada elemen ADLI dalam penulisan	Hanya ada 1 elemen ADLI dinyatakan dalam penulisan	Ada 2 elemen ADLI dinyatakan dalam penulisan	Ada 3 elemen ADLI dinyatakan dalam penulisan	Semua 4 elemen ADLI dinyatakan dalam penulisan	Semua 4 elemen ADLI dinyatakan dalam penulisan dan menggambarkan bidang tumpuan yang dipilih
PENDEKATAN (APPROACH) Perancangan	Tiada penerangan jelas berkaitan perancangan yang dibuat	Perancangan masih pada peringkat awal persediaan	Perancangan dibuat tetapi tiada elemen penilaian yang jelas oleh PTJ	Perancangan dibuat berdasarkan elemen penilaian daripada data dan maklumat PTJ	Perancangan dibuat dengan mengambil kira elemen penilaian PTJ dan Penambahbaikan yang dibuat	Perancangan dibuat secara sistematis dengan mengambil kira elemen penilaian, penambahbaikan dan inovasi yang terhasil
PERLUASAN (DEPLOYMENT) TAHAP PELAKSANAAN	Tiada penerangan jelas berkaitan pelaksanaan yang dibuat	Pada peringkat Perancangan. Dalam proses mengenalpasti/ merancang pelaksanaan	Telah mengenalpasti proses. Dalam proses pelaksanaan	Pelaksanaan peringkat bahagian/unit di PTJ sahaja	Pelaksanaan meluas kepada semua Jabatan dalam PTJ	Pelaksanaan di peringkat UiTM
PEMBELAJARAN (LEARNING) Pemantauan, Kenalpasti Risiko, Mengkaji Semula & Tindakan Penambahbaikan	Tiada penerangan jelas berkaitan pemantauan yang dijalankan	Pemantauan masih di peringkat perancangan	Pemantauan di peringkat awal. Pelan perancangan pemantauan telah diwujudkan	Pemantauan dilaksanakan dengan pelbagai mekanisme yang telah dirancang oleh PTJ	Pemantauan dilaksanakan dan hasil pemantauan dianalisa	Pemantauan dilaksanakan, hasil pemantauan dianalisa dan penambahbaikan dilakukan
	Tiada Daftar Risiko diwujudkan	PTJ mengenalpasti punca dan impak risiko yang akan didaftar oleh Unit/Jabatan/PTJ	Daftar Risiko telah diwujudkan tetapi belum mendapat pengesahan Ketua PTJ	Daftar Risiko telah diwukudkan, dinilai dan dianalisa. Kawalan Rancangan kawalan risiko telah dibuat	Daftar Risiko telah diwujudkan, dinilai dan dianalisa. Tindakan pencegahan dan penambahbaikan telah diambil	
	Tiada tindakan pengumpulan data dan maklumat yang dilaporkan oleh PTJ	PTJ mengenalpasti data dan maklumat yang diperlukan untuk penambahbaikan	Data dan maklumat telah dikumpul untuk tujuan penambahbaikan	Data dan maklumat telah dikumpul dan dianalisa untuk tujuan penambahbaikan	Data dan maklumat dikumpul dan dianalisa untuk tujuan penambahbaikan. Hasil penganalisaan diambil tindakan dengan efisien dan efektif	Data dan maklumat dikumpul dan dianalisa untuk tujuan penambahbaikan. Hasil penganalisaan diambil tindakan dengan efisien dan efektif. Tindakan hasil penganalisaan yang diambil dikongsi kepada warga jabatan
INTEGRASI (INTEGRATION)	Tiada amalan atau Pembudayaan dijalankan	Ada perancangan amalan dan pembudayaan di bahagian/unit di PTJ	Amalan dan pembudayaan yang dijalankan diperingkat bahagian/unit dalam PTJ	Amalan dan pembudayaan dijalankan di seluruh PTJ	Amalan dan pembudayaan di Peringkat UiTM	Amalan dan Pembudayaan di peringkat luar UiTM

KESIMPULAN

Taklimat ini bertujuan untuk membantu para pasukan penulis PTJ untuk menulis laporan AKNC Kriteria 3. Semoga taklimat ini memberi manfaat kepada para peserta.

Q & A

TERIMA KASIH

**Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu
(InQKA)**

Aras 5, Kompleks Al-Farabi,
Universiti Teknologi MARA (UiTM)
40450 Shah Alam, Selangor
MALAYSIA

