

Nilai Kualiti Perlu Dihayati

DI DALAM



2



3



4



5



6

Nilai kualiti merupakan teras ke arah usaha menjadikan UiTM sebagai universiti bertaraf dunia menjelang tahun 2006. Hal ini dinyatakan oleh Y.Bhg. Dato' Seri Prof. Dr. Ibrahim Abu Shah di majlis pelancaran Minggu Kualiti 2004 yang telah diadakan pada 13 September yang lalu. Teks ucapan Y.Bhg. Dato' Seri Naib Canselor telah dibacakan oleh Y.Bhg. Dato' Prof. Ir. Dr. Sahol Abdul Hamid, Timbalan Naib Canselor (Akademik).

Sambil menekankan betapa pentingnya nilai kualiti ini, aspek-aspek pengurusan dan pembangunan sumber manusia perlulah diberi perhatian wajar. Para Dekan, Pengarah Kampus dan Ketua Bahagian telah diminta untuk menyediakan *training need analysis* supaya program latihan yang dirancang dan dilaksanakan akan memberikan manfaat sebagaimana yang telah ditentukan.

Sebelum itu, Pengerusi Jawatankuasa Penganjur Hari Kualiti 2004, Puan Rabiah Latif telah turut menyentuh kepentingan nilai-nilai kualiti ini dihayati. Beliau juga telah mengucapkan terima kasih kepada Y.Bhg. Dato' Seri atas kepercayaan yang telah diberikan kepada Pejabat Pendaftar sebagai penganjur tahun 2004.

Dalam majlis yang sama Y.Bhg. Dato' Prof. Ir. Dr. Sahol Abdul Hamid telah turut melepaskan peserta Mesrathon yang menyaksikan penyertaan menggalakkan iaitu sebanyak 26 buah kereta. ■

Sekitar Pelancaran Minggu Kualiti 2004



Ke Arah Mengukuhkan Budaya Inovasi

Dato' Seri Naib Canselor Rasmi Konvensyen Pertama KMK peringkat IPTA



“Apabila kita menetapkan matlamat untuk menjadi universiti bertaraf dunia menjelang tahun 2006, kita sebenarnya telah meletakkan komitmen untuk bekerja dengan cemerlang, berusaha lebih gigih dan bersungguh-sungguh”.

Konvensyen pertama Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK) peringkat Institusi Pendidikan Tinggi Awam (IPTA) telah diadakan pada 14 September 2004, bertempat di Dewan Annex, UiTM Shah Alam.

Konvensyen ini telah dirasmikan oleh Y.Bhg. Dato' Seri Prof. Dr. Ibrahim Abu Shah, Naib Canselor UiTM. Sebanyak 12 pasukan telah mengambil bahagian. UiTM telah mengemukakan 4 pasukan untuk konvensyen pada kali ini.

Y.Bhg. Dato' Seri gembira dengan langkah mengadakan konvensyen KMK ini kerana ianya merupakan tunjang dalam gerakan kualiti sesebuah organisasi. Beliau juga telah sempat berkenalan dan berbual mesra dengan para peserta.

Inovasi adalah satu cabang nilai yang amat penting bagi membantu organisasi mencapai matlamat kualiti dan produktiviti yang diinginkan. Sesebuah organisasi perlu berdaya inovatif supaya ia dapat mencari jalan atau formula yang berkesan ke arah mempertingkatkan kualiti serta produktiviti perkhidmatan yang dikeluarkan. Kejayaan menghasilkan inovasi yang cemerlang akan menjadi realiti apabila individu sanggup bekerja keras serta mengamalkan prinsip-prinsip disiplin yang tinggi.

Meninggikan kualiti dan menaikkan produktiviti bukanlah perkara yang mudah dan bukan juga hanya boleh disebut-sebut sahaja. Ianya memerlukan komitmen yang tinggi dan disokong oleh daya kreativiti. Kedua-dua faktor ini akan melahirkan inovasi.

Keinginan organisasi untuk terus menerus mempertingkatkan kecekapan dan kualiti perkhidmatan memerlukan sokongan daripada kakitangan yang kreatif dan inovatif. Daya kreativiti ini boleh dipergunakan untuk menghasilkan lebih banyak keluaran baru atau perkhidmatan yang lebih baik. Ia juga boleh membantu organisasi mencari penyelesaian masalah-masalah operasi atau mencari kaedah kerja alternatif yang cekap. Dengan itu produktiviti organisasi boleh ditingkatkan serta kos pengeluaran dapat dijimatkan.

Ketajaman fikiran membolehkan kita mampu menukarkan masalah menjadi peluang yang berguna untuk kecemerlangan organisasi. Tahap intelektualisme ini ialah antara sumber utama yang dapat mewujudkan segala aspek inovasi dan kreativiti dan membina paradigma baru yang amat diperlukan dalam perkhidmatan awam.

Tahukah Anda!

Pejabat Pendaftar telah memenangi Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam 1996 pada 20 Jun 1996. Inovasi yang dipertandingkan ialah “TELEINFO” dan “Sistem Berkomputer untuk Peperiksaan Pelajar”. Sebelum itu, atas inisiatif Pejabat Pendaftar juga, ITM turut memenangi anugerah di peringkat kebangsaan iaitu Anugerah Khas Perkhidmatan Awam (Pengurusan Sumber Manusia) 1995.

Budaya organisasi akan dapat berkembang subur dalam persekitaran yang mana pihak pengurusan dan kepimpinan organisasi mengamalkan sikap terbuka serta ciktakan perubahan. Sikap terbuka ini adalah pendorong yang kuat kepada kakitangan supaya lebih berani meneroka bidang-bidang baru serta sanggup keluar dari lingkungan kebiasaan bagi meningkatkan kecekapan organisasi masing-masing. Sikap ini dicerminkan melalui kesediaan mendengar, menguji dan menerima pakai idea-idea baru serta melaksanakan perubahan yang boleh menguntungkan organisasi itu.

“Innovation has to be nurtured. If it is not specifically nurtured, its occurrence is likely to be merely accidental. It has to be made to happen”. Oleh itu, salah satu daripada tugas penyelia ialah untuk membantu menggalak dan mengawasi kerja-kerja inovasi di organisasi masing-masing.

Inovasi organisasi bukanlah lahir dengan sendiri atau pun semata-mata bergantung kepada bakat semulajadi kakitangannya. Sebaliknya, ia diwujudkan melalui tindakan yang dirancang. Dalam mengatur tindakan ini, kakitangan harus didedahkan serta digalakkan mengamalkan konsep pemikiran kreatif. Mereka perlu mendisiplinkan diri untuk berfikir secara kreatif dan proaktif supaya idea-idea baru dan bernas dapat dicetuskan. Mereka juga perlu mempunyai keyakinan diri bahawa sentiasa ada jalan untuk menghasilkan sesuatu dengan lebih baik.

Kepesatan proses perubahan adalah berkait rapat dengan kebolehan sesuatu organisasi mencetuskan idea baru dan memperkenalkan inovasi. Memupuk persekitaran yang dapat mencungkil kreativiti kakitangan memerlukan pengamalan konsep *“the learning organisation”*. Ini adalah keadaan yang mana budaya sesuatu organisasi itu menggalakkan malah memberi pengiktirafan kepada *“the pursuit of new knowledge”*.

Daya kreativiti dan inovasi kakitangan selalunya dipengaruhi oleh sikap peribadinya. Kakitangan yang bersikap terbuka serta berminat mencuba perkara baru, lazimnya mampu menghasilkan inovasi yang menarik di tempat kerja. Mereka tidak takutkan kegagalan kerana menganggap kegagalan itu sebahagian daripada proses pembelajaran. ■

Anugerah Kualiti UiTM

Pengiktirafan dalam gerakan kualiti menyeluruh adalah satu agenda penting. Yang dihargai ialah warga dan yang menang pastinya organisasi-UiTM yang kita cintai. Kerana itu anugerah diperkenalkan.

Memenangi anugerah semata-mata bukan matlamat penganugerahan. Namun dengan mengkaji dan mengamalkan kriteria-kriteria semua kategori anugerah yang diperkenalkan, secara tidak langsung kita turut meluaskan amalan budaya kualiti. Dengan mengamati kriteria yang ditetapkan, kita tahu apa yang perlu dilakukan. Sesungguhnya anugerah adalah hasil sampingan dan bukan niat dan tujuan utama.

Anugerah Kualiti UiTM mula diperkenalkan pada tahun 1996. Sebanyak 12 anugerah telah diadakan. Dari tahun ke tahun jenis anugerah yang ditawarkan disesuaikan dengan tumpuan dan pendekatan kualiti yang dirancang.

Pada tahun 2000 pengurusan UiTM telah bersetuju untuk memperuntukkan sejumlah RM90,000.00 untuk diagehagehkan kepada pemenang anugerah kualiti dalam berbagai jenis. RM 20,000.00 telah ditetapkan untuk pemenang Anugerah Kualiti Naib Canselor (AKNC) iaitu anugerah tertinggi yang diberikan kepada Jabatan yang telah menunjukkan kesungguhan dalam membudayakan budaya kerja berkualiti di peringkat jabatan masing-masing.

Secara umumnya kriteria AKNC ialah:

1. Kepimpinan
2. Penggunaan Maklumat dan Analisis
3. Perancangan Strategik & Operasi
4. Perancangan dan Pembangunan Sumber Manusia
5. Kepastian Kualiti Output
6. Kejayaan daripada Usaha-Usaha Kualiti
7. Kepuasan Pelanggan
8. Inovasi

Jabatan yang pernah memenangi Anugerah Kualiti UiTM 2000 - 2003

Anugerah Kualiti Naib Canselor

2003 UiTM Sarawak
2002 Fakulti Perakaunan
2001 Pejabat Bendahari
*2000 UiTM Sarawak

Anugerah Kualiti Akademik

2003 Tidak Dipertandingkan
2002 Fakulti Perakaunan
2001 UiTM Sarawak
2000 Fakulti Perakaunan

Anugerah Pentadbiran

2003 Tidak Dipertandingkan
2002 UiTM Sarawak
2001 Pejabat Pendaftar
2000 Fakulti Pengurusan Perniagaan

Anugerah Pengurusan Pelanggan

2003 UiTM Sarawak
2002 UiTM Terengganu
2001 Pejabat Bendahari
2000 UiTM Terengganu

Anugerah Pendokumentasian & Penambahbaikan

2003 Pejabat Bendahari
2002 Pejabat Pendaftar
2001 Fakulti Pengurusan Perniagaan
2000 Biro Penyelidikan dan Perundingan

Anugerah 5S dan Persekitaran Berkualiti

2003 Tidak Dipertandingkan
2002 UiTM Sarawak dan Pejabat Bendahari Shah Alam
2001 UiTM Johor
2000 Unit Pergigian, Shah Alam

Anugerah Kolej Cemerlang

2003 Anggerik
2002 Seroja
2001 Perindu
2000 Teratai

* Pada tahun 2000 dikenali sebagai Anugerah Kualiti UiTM dengan hadiah wang tunai sebanyak RM25,000.00. Bermula tahun 2001 ditukar nama kepada Anugerah Kualiti Naib Canselor (AKNC) dengan hadiah wang tunai RM20,000.00.

Kualiti... Apa Kata Mereka



Rizana



Roslina

Rizana (Pembantu Perpustakaan) - Kualiti usaha ke arah peningkatan produktiviti. **Roslina** (Juru Foto) - Kualiti bertujuan untuk memenuhi kehendak pelanggan.

Mazu (pelajar) - Kualiti adalah usaha ke arah penambahbaikan berterusan. **Ummi** (pelajar) - Kualiti penting dalam memperbaiki prestasi kerja atau belajar seseorang individu dalam mengekalkan prestasi diri.

Norsiah (Ketua Pengawal Tingkatan Kanan) Kualiti itu bagus supaya semangat kerja berpasukan boleh dipupuk.

Razali (Kerani) - Kualiti adalah ke arah penjimatan kos. **Shah** (pelajar) - Kualiti adalah satu budaya ke arah perkhidmatan cemerlang, terbilang dan gemilang.

Suzana (Pelajar) - Nilai teras kualiti ialah ehsan iaitu kita bekerja seolah-olah ada yang memerhatikan kita walaupun pada hakikatnya tiada sesiapa di sekeliling kita

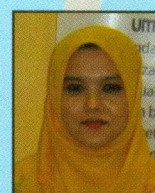


Norsiah



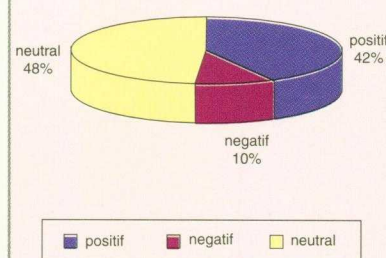
Mazu

TAHNIAH!



Tahniah kepada Pn. Noorizan Abd. Majid (Pembantu Tadbir) di InKA kerana di anugerahkan Khidmat Cemerlang 2003.

Analisis Akhbar Mengenai UiTM



(Sumber: BH, UM, NST & STAR)

Integriti, Akauntabiliti Pemangkin Perkhidmatan Berkualiti

Penyertaan Anugerah Kualiti UiTM 2004

Peringkat Awal

UiTM Perak
UiTM Kelantan
UiTM Terengganu
UiTM Melaka
UiTM Sarawak
UiTM Kedah
Fakulti Pendidikan
Fakulti Farmasi
Fakulti Senibina,
Perancangan & Ukur
Perpustakaan Tun Abdul Razak
Pejabat Bendahari
InTEC
Fakulti TSMK
Fakulti Pengurusan perniagaan

Pusingan Akhir

Fakulti Pengurusan
Perniagaan

UiTM Sarawak

UiTM Perak

Pejabat Bendahari

Pemenang



Trofi Pusingan AKNC

Panel Penilai AKNC (Peringkat Akhir)



1. Y. Bhg. Dato' Seri Prof. Dr Ibrahim Abu Shah (Pengerusi)
2. Y. Bhg. Prof. Dr. Azni Zain Ahmed (Ahli)
3. Y. Bhg. Prof. Dr. Shad Saleem Faruqi (Ahli)
4. Y. Berusaha Puan Rabiah Latif (Ahli)
5. Y. Berusaha Prof. Madya Dr. Rahmad Mohammad (Ahli)
6. Y. Berusaha Dr. Mohd Nor Berhan (Ahli)

Panel Penilai Anugerah Kualiti UiTM 2004

Prof. Madya Dr. Zaini Abdullah
Ketua Juruaudit ISO 9001 (Bertauliah)
Auditor Pengurusan Kualiti sejak 1998)

M. Dr. Haji Ashaari Abd. Jalil
Ketua Juruaudit ISO 9001 (Bertauliah)
Auditor Dalam ISO 9001
Auditor Pengurusan Kualiti 2004)

n. Hairul Nizam Othman
Auditor Pengurusan Kualiti 2004)

M. Dr. Anuar Suun
Ketua Juruaudit ISO 9001 (Bertauliah)
Auditor Pengurusan Kualiti sejak 2001)

M. Baharudin Ismail
Ketua Juruaudit ISO 9001 (Bertauliah)
Auditor Pengurusan Kualiti 1996,
2004)

an Uminajah Salleh
Auditor Pengurusan Kualiti 2004)

7. En. Mohd Hanif Abdullah
Pejabat Bendahari
(Auditor Pengurusan Kualiti sejak 2001)

8. P.M Alwi Shahabudin
Pengurusan Perniagaan
Sijil Ketua Juruaudit ISO 9001 (Bertauliah)
(Auditor Pengurusan Kualiti sejak 2002)

9. Ustz. Ezani Yaakub
CITU
Juruaudit Dalam ISO 9001
(Auditor Pengurusan Kualiti 2004)

10. P.M Hj. Muhidden Ahmad
Sains Gunaan
Ketua Juruaudit ISO 9001
Juruaudit Dalam ISO 9001
(Auditor Pengurusan Kualiti sejak 2002)

11. P.M Dr. Shahanum Mohd Shah
Pendidikan
Sijil Ketua Juruaudit ISO 9001 (Bertauliah)
Juruaudit Dalam ISO 9001
(Auditor Pengurusan Kualiti 2004)

12. Puan Rose Hanita Ahmad
Pejabat Selenggaraan
(Auditor Pengurusan Kualiti 2004)

13. P.M. Abd. Rahman Mahamood
Kejuruteraan Awam
(Auditor Pengurusan Kualiti sejak 1998)

14. P.M Dr. Rahmah Mohd Rashid
UPENA
(Auditor Pengurusan Kualiti sejak 2001)

15. En. San Ahmad A. Zarin
InKA
Sijil Ketua Juruaudit ISO 9001 (Bertauliah)
Juruaudit Dalam ISO 9001
(Auditor Pengurusan Kualiti sejak 1996)

16. P.M. Dr. Fauziah Nordin
Pengurusan Perniagaan
(Auditor Pengurusan Kualiti sejak 2002)

17. Puan Paridah Mohd Zan
Pejabat Pendaftar
Sijil Ketua Juruaudit ISO versi 1994
(Bertauliah)
(Auditor Pengurusan Kualiti sejak 2001)

18. Puan Junaidah Kamaruddin
PTAR
Sijil Ketua Juruaudit ISO 9001 (Bertauliah)
(Auditor Pengurusan Kualiti 2004)

19. En. Wan Abd. Aziz Wan Kadir
Pengurusan & Teknologi Pejabat
(Auditor Pengurusan Kualiti 2004)

20. Puan Norzalaihan Ahmad
HEP
Ketua Juruaudit ISO 9001
(Auditor Pengurusan Kualiti 2004)

21. En. Yogeswaran a/l Gopalan
Farmasi
Sijil Ketua Juruaudit ISO 9001 (Bertauliah)
Juruaudit Dalam ISO 9001
(Auditor Pengurusan Kualiti sejak 2001)

22. Puan Sheila Christabel
Perakaunan
Sijil Ketua Juruaudit ISO 9001 (Bertauliah)
Juruaudit Dalam ISO 9001
(Auditor Pengurusan Kualiti 2004)

23. En. Mohd Ehsan Amin
Pejabat Pendaftar
Sijil Ketua Juruaudit ISO versi 1994
(Bertauliah)
(Auditor Pengurusan Kualiti 2003/4)

Integriti, Akauntabiliti Pemangkin Perkhidmatan Berkualiti



Ingatkah anda...

Y.Bhg. Tan Sri Dato' Dr Wan Zahid bin Mohd Noordin telah ikut sama menyumbang dalam arus gerakan kualiti UiTM dengan memberikan pandangannya tentang "kualiti". Pandangan beliau telah dimuatkan dalam buku terbitan UiTM bertajuk "Kualiti Sepintas Lalu" (1997). Berikut disiarkan kembali tulisan beliau.---Berita Q



Y.Bhg. Tan Sri Dato' Dr. Wan Zahid bin Mohd Noordin
Pengerusi Lembaga Pengarah UiTM

Wabak "Kualiti" sedang berkembang dengan meluas. Menurut Joel Barker (1990):

".. there is an epidemic of "quality" world - wide which, if you don't catch it, may mean you are not in business in ten years' time".

Itu adalah peringatan bahawa kehidupan kini semakin mencabar, getir dan hebat. Semua pihak - individu, organisasi dan negara - mesti mengutamakan kualiti dan kecemerlangan. Budaya selesa dan sikap berlengah pasti membawa padah yang buruk. Budaya negatif ini mesti dihapuskan.

Kualiti mesti dijadikan landasan, intipati dan semboyan perjuangan. Aristotle menyatakan yang membawa maksud: "Kualiti bukan pelakuan; tetapi ia adalah tabiat". Tegasnya kualiti mesti dijadikan amalan, tabiat dan budaya hidup.

Islam juga menuntut umatnya melakukan sesuatu, sama ada amalan duniawi atau ukhrawi, dengan bersungguh-sungguh. Rasulullah s.a.w. menyatakan yang membawa maksud:

"bekerja seolah-olah kamu akan hidup selamanya dan beribadat seolah-olah kamu akan mati esok hari".

Pendek kata Islam mengutamakan kesungguhan dan sekaligus ia juga bermakna kualiti.

Kualiti kini merujuk piawaian yang baku dan memenuhi standard antarabangsa. TQM yang dahulunya menjadi fokus industri pembuatan dan bidang perkhidmatan telah pun memasuki sektor awam. Justeru sistem pendidikan juga perlu menekankan kualiti yang bercorak "customer - driven".

Dalam hubungan ini, dan juga wawasan 2020, Kementerian Pendidikan telah menetapkan misi untuk mewujudkan pendidikan bertaraf dunia. Tumpuan diberi kepada TQM dan ISO 900. Malahan dua sekolah telah pun mendapat pengiktirafan ISO 9000. Semua institusi pendidikan di negara kita mesti berusaha mendapatkan pengiktirafan tersebut.

Saya simpulkan dengan kata-kata Murgatroyd et.al. (1992):

"Quality performance does not occur by happen chance or accident, it occurs because it is designed into the way the organisation works...."

Kita semua yang membuatnya terjadi. ■

Penganjur Hari Kualiti Universiti Teknologi MARA 1989 - 2004

1989 - 1994

Canseleri

1995

Unit Keselamatan

1996

Fakulti Senibina, Perancangan dan Ukur

1997

CITU dan InED

1998

Pejabat Bendahari

1999

Perpustakaan Tun Abdul Razak

2000

Fakulti Senilukis & Senireka

2001

Fakulti Perakaunan

2002

Akademi Pengajian Bahasa

2003

Pejabat Selenggaraan dan Pejabat Pembangunan

2004

Pejabat Pendaftar

Renungan

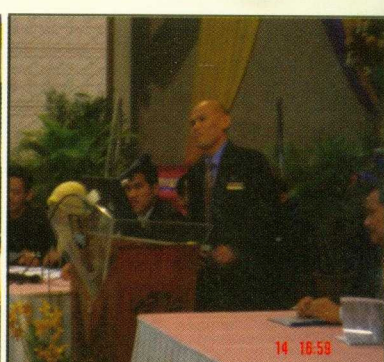
"Kualiti seharusnya menjadi cara hidup kita, budaya hidup kita dan satu tradisi yang diamalkan sampai bila-bila. Ia tidak cukup jika sekadar diungkapkan dalam ucapan atau pun laungan dalam kempen-kempen, tetapi apa yang harus dilakukan adalah dengan menerapkan sikap ini ke dalam kehidupan harian kita. Dengan ini, kita bukan sahaja dapat memberikan perkhidmatan perkhidmatan serta barangan yang berkualiti, bahkan kita dapat melengkapkan diri kita dengan cara hidup yang berkualiti yang akan dikagumi oleh orang lain".

Tun Mahathir Mohamad,
(bekas Perdana Menteri Malaysia.)

Integriti, Akauntabiliti Pemangkin Perkhidmatan Berkualiti



Di Sekitar Minggu Kualiti UiTM 2004



Di Sekitar Konvensyen KMK IPTA 2004



alamat Bertugas
di InKA



En. M. Tuah

Staf InKA : Pertukaran atas sebab Kenaikan
Pangkat / Jawatan Tetap



Dr. Zainab



Fatimah



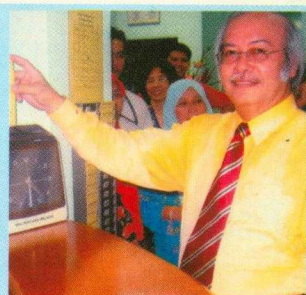
Mohd Fadel



Nur Shateerah

Selamat Bersara

Selamat Bersara kepada Tuan Haji Mohd Anuar Johari, Ketua Timbalan Bendahari yang telah menamatkan perkhidmatannya di UiTM pada 24 Ogos 2004 yang lalu. Beliau banyak terlibat dalam gerakan kualiti UiTM sama ada di peringkat Jabatan dan di peringkat UiTM. Beliau ialah Auditor Kualiti Pengurusan UiTM sejak 1996 hingga 2003.



Integriti, Akauntabiliti Pemangkin Perkhidmatan Berkualiti

