



UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

Institut
Kualiti dan
Pengembangan
Ilmu



INSTITUTE OF QUALITY
AND KNOWLEDGE
ADVANCEMENT

<http://inqka.uitm.edu.my>

LAPORAN TAHUNAN InQKA

2020



@inqkautm



LAPORAN TAHUNAN InQKA

2020

Penasihat

- YBhg. Profesor Dr. Hajah Roziah Mohd Janor
Penolong Naib Canselor, InQKA

Penulis

- Prof. Madya Ir. Ts. Dr. Nik Rosli Abdullah
Pengarah Sistem Kualiti dan Kecemerlangan Operasi
- Prof. Madya Dr. Azizah Abdullah
Pengarah Jaminan Kualiti Dalamam
- Ir. Dr. Amirul Abd Rashid
Ketua Pencapaian dan Penarafan
- Ts. Dr. Hayati Abd Rahman
Ketua Komunikasi dan Pengembangan Ilmu
- Pn. Siti Norul'ain Mohd Azizi
Ketua Pentadbiran
- Dr. Shatina Saad
Koordinator Inovasi dan Kreativiti

Suntingan/Pereka Grafik

- Pn. Noor Sazila Md Sarip
Penolong Pegawai Penerbitan
- En. Muhamad Zanjabil Mat Janum
Pembantu Penerbitan Kanan



ISSN 2600 - 9528



9 772600 952003

KEJAYAAN/ PENCAPAIAN 2020

Seluruh dunia dilanda pandemik COVID-19 hampir sepanjang tahun 2020. Sehubungan dengan ini banyak norma baharu yang menuntut semua aktiviti fizikal terpaksa dihadkan dan perlu mengikut *Standard of Procedure* yang telah ditetapkan. Bagaimanapun, pihak InQKA tidak menganggap COVID-19 sebagai satu halangan untuk meneruskan dan menjalankan aktiviti yang telah dirancang untuk tahun 2020. Pelaksanaan mesyuarat, latihan, kursus, bengkel dan sesi auditan masih tetap berjalan seperti yang dirancang.

Sepanjang tahun 2020, sebanyak 61 program telah dijalankan dalam bentuk samada bersemuka dan juga secara dalam talian. Penambahbaikan aktiviti audit secara hibrid juga telah dilaksanakan dalam memastikan supaya proses berkaitan tidak akan terjejas. Ini terbukti apabila 3867 peserta InQKA memberi kajian kepuasan hati sebanyak 98.4%. InQKA menyaksikan seramai 6844 peserta menyertai aktiviti yang dianjurkan oleh InQKA. Manakala *Net Promoter Score* (NPS) pula adalah 51 dan skor ini dikategorikan sebagai skor cemerlang.

Rajah 1 menunjukkan laporan Kepuasan Hati Pelanggan terhadap aktiviti yang telah dijalankan oleh InQKA sepanjang tahun 2020. Aktiviti yang telah dijalankan adalah secara bersemuka dan juga secara dalam talian.



Rajah 1: Kepuasan Hati Pelanggan Terhadap Aktiviti Anjuran InQKA Bagi Tahun 2020



Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA)
Aras 5, Kompleks Al-Farabi,
40450, Shah Alam, Selangor
Tel: +603 5543 5702 Fax: +603 5543 5721

    @inqkavitm