

UNIT SISTEM KUALITI DAN KECEMERLANGAN OPERASI

Unit Sistem Kualiti dan Kecemerlangan Operasi (SKKO) secara berterusan melaksanakan aktiviti dan proses yang berkaitan dengan pengekalan piawaian dan pengukuhan kualiti seluruh UiTM. *Surveillance Audit* 1, ISO 9001:2015 oleh pihak *Lloyd's Register* telah diadakan pada 20 – 21 Februari 2020. Pihak auditor mendapati bahawa UiTM telah menerapkan dan mengekalkan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dengan berkesan dan disyorkan untuk meneruskan pensijilan.

Selain daripada memastikan SPK UiTM memenuhi keperluan piawaian, Unit SKKO juga memastikan fakulti, kampus dan PTJ Akademik mengamalkan pengurusan PTJ berdasarkan *Quality Assurance and Enhancement Policy* (QAEP), *Code of Practice for Institutional Audit* (COPIA) dan ISO 9001:2015. Justeru, mekanisme pelaksanaan Penilaian Luar *Integrated Quality Management System* (iQMS) digubal dengan proses pemetaan 4 kategori dalam COPIA terhadap piawaian ISO 9001:2015. Di samping itu, Unit SKKO turut menghasilkan Proses Audit ER iQMS secara dalam talian bagi mendokong penghasilan proses kerja digital UiTM.

KECEMERLANGAN OPERASI UiTM

Objektif utama pembudayaan amalan kecemerlangan operasi adalah untuk memastikan pengurusan universiti berada di tahap yang terbaik, cekap dan berkesan. Pengurusan yang efisien dan efektif mampu menyumbang kepada penjimatan dalam pelbagai aspek seperti kos, masa, sumber tenaga kerja dan peningkatan kadar kepuasan hati pelanggan. Pelbagai impak positif yang diraih melalui pelaksanaan aktiviti Kecemerlangan Operasi di seluruh UiTM.

Pada tahun 2019, penjimatan sumber kewangan sebanyak RM741,068.32 telah dihasilkan melalui penambahbaikan proses kerja dan penerimaan pakai proses kerja baharu. Secara keseluruhannya sebanyak 2,147 jam masa kerja dapat dikurangkan dan 280 sumber tenaga kerja dapat dijimatkan. Secara purata, tahap perbezaan kepuasan hati pelanggan juga meningkat kepada 65.60% berbanding 18.78% pada tahun sebelumnya. Secara keseluruhan, penjimatan yang dihasilkan melalui Kecemerlangan Operasi bermula tahun 2017 hingga 2019 adalah kos sebanyak RM11,018,428.27, 369 orang sumber manusia, 817 hari dan peningkatan purata perbezaan kepuasan hati pelanggan adalah 38.2%.

Simposium Kecemerlangan Operasi UiTM 2020 yang bertemakan "Operasi Cemerlang, Prestasi Gemilang, Universiti Terbilang" telah berjaya dilaksanakan dengan kerjasama UiTM Cawangan Selangor pada 4 Februari 2020 dengan kehadiran peserta seramai 250 orang. Proses kerja yang telah dinilai dari aspek hasil penambahbaikan, kadar penjimatan dan peningkatan kepuasan hati pelanggan telah dikenalpasti dan menerima anugerah berdasarkan kategori yang telah ditetapkan.

Jadual 4: Menunjukkan senarai pemenang yang telah menerima anugerah Kecemerlangan Operasi 2020.

Jadual 4: Senarai Pemenang Kecemerlangan Operasi UiTM 2020

Kategori Pengurusan Akademik	
Juara	Prosedur Promosi - Fakulti Kejuruteraan Awam
Tempat Kedua	Semakan Lokasi Peperiksaan dan Nombor Meja - UiTM Cawangan Perak
Tempat Ketiga	Prosedur Pengurusan Markah dan Keputusan Peperiksaan Akhir - Fakulti Kejuruteraan Awam
Kategori Pentadbiran	
Juara	FBM-Student Activity Information System (SAIS) - Fakulti Pengurusan Dan Perniagaan
Tempat Kedua	Scout (Smart Campus One Ultimate Touch) - UiTM Cawangan Selangor
Tempat Ketiga	FBM - Human Resource Information System (HRIS) - Fakulti Pengurusan dan Perniagaan
Juara Keseluruhan	Prosedur Promosi - Fakulti Kejuruteraan Awam



Rajah 11: Simposium Kecemerlangan Operasi UiTM 2020 yang dilaksanakan bersama UiTM Cawangan Selangor pada 4 Februari 2020

Sistem Online Process Improvement Register (OPIR 2.0) telah dibangunkan sebagai platform untuk merekod senarai proses kerja yang terdapat di seluruh UiTM serta penambahbaikan proses kerja yang telah dilaksanakan oleh PTJ. Sehingga tahun 2020, sebanyak 2,779 proses kerja telah direkodkan dan 610 proses kerja telah dibuat penambahbaikan oleh 62 PTJ. Dengan kerjasama Jurulatih Kecemerlangan Operasi/OE Trainer sebanyak 327 proses kerja telah dikenalpasti sebagai proses kerja digital.

Kecemerlangan Operasi juga merujuk kepada lima hasil penambahbaikan iaitu:

1. Kepuasan Pelanggan
2. Prestasi PTJ
3. Penjimatan Masa
4. Penjimatan Kos
5. Penjimatan Sumber

AKTIVITI SEPANJANG TAHUN 2020

Jadual 5 menunjukkan senarai aktiviti dan program yang dijalankan oleh unit SKKO.

Jadual 5: Senarai Aktiviti dan Program Unit SKKO

Bil	Aktiviti	Tarikh	Jumlah Peserta
1.	Awareness to ISO 9001:2015 Memberi kesedaran kepentingan pengurusan kualiti dan penerangan klausa ISO 9001:2015 secara terperinci untuk dilaksanakan di seluruh sistem UiTM.	Siri I pada 28 April 2020	55
		Siri II pada 12 Mei 2020	262
		Siri III pada 18 Mei 2020	320
		Siri IV pada 14 Julai 2020	517
2.	Kursus <i>Integrated Quality Management System</i> (iQMS) Memperkenalkan iQMS kepada warga UiTM untuk dijadikan panduan dan amalan dalam pengurusan kualiti PTJ masing-masing. Ianya melibatkan pematuhan ISO 9001:2015, COPIA dan Polisi Jaminan Pengukuhan Kualiti.	11 - 12 Februari 2020	40
		27 - 28 Februari 2020	24
3.	Sesi Taklimat Pelaksanaan Penilaian Luar <i>Integrated Quality Management System</i> (iQMS) secara dalam talian bersama Panel Penilai	8 Mei 2020	68
		9 September 2020	53

4.	Taklimat <i>e-Document for Teaching and Learning Filing & Auditing</i>	11 Ogos 2020	380
5.	Audit Dalam Korporat Melaksanakan Audit Dalam terhadap 18 PTJ di bawah pensijilan ISO 9001:2015 Skop Pengurusan Korporat Universiti Awam.	30 November – 1 Disember 2020	18 (PTJ)
6.	Simposium Kecemerlangan Operasi Memberi pengiktirafan kepada pengamal Kecemerlangan Operasi UiTM dan menyediakan landasan perbincangan bagi memantapkan keberkesanan penambahbaikan proses kerja di seluruh sistem UiTM.	4 Februari 2020	250
7.	Bedah Siasat OE Memberi maklumbalas terkini berkaitan pelaksanaan Kecemerlangan Operasi untuk panduan dan tindakan	22 April 2020	120
8.	Latihan Penggunaan Sistem <i>Online Process Improvement Register</i> (OPIR 2.0) Menjalankan latihan secara praktikal berkaitan penggunaan OPIR2.0.	5 Mei 2020	68
9.	Kursus Kecemerlangan Operasi Memberi pengukuhan pemahaman dan perbincangan semasa berkaitan hal-hal semasa pelaksanaan OE 2020.	7 Julai 2020	144
10.	Forum OE 2020 Mendedahkan rahsia kejayaan pemenang-pemenang OE 2018 dan OE 2019 untuk dijadikan panduan dan dorongan kepada seluruh PTJ UiTM.	27 Oktober 2020	100
11.	Latihan Pelaksanaan Audit Korporat, ISO 9001:2015 secara dalam talian bersama Auditor Korporat UiTM.	11 November 2020	40
12.	Taklimat Persediaan Audit Dalam Korporat UiTM 2020 bersama Wakil PTJ Korporat	17 November 2020	42
13.	Taklimat Persediaan Audit Dalam Korporat UiTM 2020 bersama Auditor Korporat UiTM	24 November 2020	36