Universiti Teknologi MARA
Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu

KUALITI

Edisi Januari - Jun 2026



Akreditasi

Sesi Lawatan Penilaian Penuh
Pusat Verifikasi Kualiti (QVC)
UiTM Oleh MQA

Pengurusan Kualiti

Audit Surveillance 1 (SV1)
ISO 9001:2015

Inovasi dan Pengembangan Ilmu

Inovasi Specifill Serlah Dalam Podcast Exellens, Kumpulan Luminous Cetus Inspirasi Ke Arah Kejuaraan

eISSN 2976-2596
9772976259003

WEBINAR AKNC 2025

Kriteria 3: Tumpuan kepada Pelanggan
Kriteria 4: Pengukuran, Analisis dan Pengurusan Pengetahuan

Ts. Syed Harun Said Mohd

Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA) terus memperkukuh usaha memperkasa warga Universiti Teknologi MARA (UiTM) melalui penganjuran Webinar Anugerah Kualiti Naib Canselor (AKNC) 2025 yang memberi tumpuan kepada Kriteria 3: Tumpuan kepada Pelanggan dan Kriteria 4: Pengukuran, Analisis dan Pengurusan Pengetahuan.





Sesi webinar telah dikendalikan oleh Ts. Syed Harun S. Mohd, Penolong Pendaftar Kanan, InQKA selaku moderator, manakala Pengukuran, Analisis dan Pengurusan Pengetahuan.

Berlangsung secara dalam talian menerusi platform Google Meet, webinar ini mendapat sambutan menggalakkan dengan penyertaan seramai 502 orang warga kerja UiTM dari seluruh sistem universiti. Perkongsian utama disampaikan oleh Puan Hairani Wahab, Pakar Rujuk AKNC. Penggabungan kedua-dua kriteria dalam satu sesi memberikan peserta perspektif yang lebih menyeluruh tentang hubungan antara keperluan pelanggan, pengukuran prestasi, analisis data dan usaha penambahbaikan organisasi.

Memahami Keperluan Pelanggan

Kriteria 3: Tumpuan kepada Pelanggan

Peserta diberikan pencerahan mengenai kepentingan memahami keperluan dan jangkaan pelanggan serta menterjemahkannya melalui pendekatan penyampaian perkhidmatan yang berkesan.

Antara perkara yang diketengahkan ialah lima elemen utama dalam penyediaan penulisan, iaitu Ringkasan Eksekutif, Pendekatan, Perluasan, Pembelajaran dan Integrasi.

Melalui elemen-elemen ini, PTj dapat menggambarkan dengan lebih jelas bagaimana sesuatu inisiatif dirancang dan dilaksanakan, diperluaskan kepada kumpulan sasaran, dinilai keberkesanannya serta ditambah baik berdasarkan pengalaman dan maklum balas yang diterima.

Penekanan turut diberikan kepada kepentingan penglibatan pelanggan dan penggunaan maklumat secara sistematik. Maklum balas pelanggan bukan sekadar direkodkan, malah perlu dianalisis dan dimanfaatkan sebagai input dalam proses penambahbaikan.

Penggunaan kitaran PDCA (Plan, Do, Check, Act) turut diberikan perhatian bagi membantu PTj memastikan setiap tindakan yang dirancang dapat dipantau, dinilai dan ditambah baik secara berterusan.

Mengukur Untuk Menambah Baik

Kriteria 3: Kriteria 4: Pengukuran, Analisis dan Pengurusan Pengetahuan

Webinar kemudiannya beralih kepada Kriteria 4: Pengukuran, Analisis dan Pengurusan Pengetahuan, yang memberi penekanan terhadap kepentingan data dan maklumat dalam menyokong pengurusan organisasi.

Peserta diberikan panduan berkaitan pemilihan data yang bersesuaian, kaedah pengukuran serta penyediaan analisis yang mampu memperlihatkan hubungan antara pencapaian, prestasi dan tindakan penambahbaikan.

Dalam penyediaan laporan AKNC, data yang diketengahkan perlu mempunyai tujuan yang jelas dan disokong oleh bukti yang relevan. Data bukan sekadar angka untuk memenuhi keperluan laporan, sebaliknya perlu digunakan bagi membantu organisasi memahami prestasi, mengenal pasti jurang dan membuat keputusan yang lebih tepat.

Kaedah 3W1H – Why, Who, When dan How turut dikongsikan sebagai panduan untuk membantu penulis membina naratif yang lebih jelas, terarah dan berfokus.

Penulisan Berasaskan Bukti

Sepanjang sesi, peserta turut diberikan pencerahan mengenai kepentingan memahami rubrik penilaian serta menyediakan penulisan berdasarkan bukti yang kukuh dan bersesuaian.

Peserta diingatkan agar proses penulisan dan pengumpulan bukti dimulakan lebih awal supaya data, maklumat serta pencapaian PTj dapat disusun secara sistematik.

Pendekatan ini bukan sahaja membantu menghasilkan laporan yang lebih tersusun, malah memastikan setiap pernyataan yang dikemukakan dapat disokong dengan bukti yang mampu memperlihatkan keberkesanan dan impak sesuatu inisiatif.

Daripada Pelanggan kepada Pengetahuan

Menariknya, Kriteria 3 dan Kriteria 4 mempunyai kesinambungan yang jelas. Maklum balas pelanggan menjadi sumber maklumat, data pula menjadi asas pengukuran, analisis memberikan kefahaman, manakala pengetahuan membantu organisasi menentukan tindakan penambahbaikan.

Kesinambungan ini memperlihatkan bahawa kecemerlangan organisasi tidak hanya bergantung kepada pelaksanaan aktiviti, tetapi turut dipengaruhi oleh keupayaan organisasi untuk mendengar, mengukur, menganalisis, belajar dan bertindak.

Sesi perkongsian turut berlangsung secara interaktif menerusi sesi soal jawab, yang memberikan peluang kepada peserta mendapatkan penjelasan secara langsung berkaitan aspek penulisan dan penilaian AKNC.



Memperkukuh Budaya Kecemerlangan

Secara keseluruhannya, webinar ini telah memberikan nilai tambah kepada 502 peserta dalam memperkukuh kefahaman terhadap keperluan penyediaan pelaporan bagi Kriteria 3 dan Kriteria 4.

Perkongsian ilmu yang disampaikan oleh Puan Hairani Wahab serta pengendalian sesi oleh Ts. Syed Harun S. Mohd turut memperlihatkan komitmen berterusan InQKA dalam memperkasakan kompetensi warga UiTM dalam penyediaan pelaporan AKNC yang berkualiti.

Lebih daripada sekadar menghasilkan laporan, penguasaan kedua-dua kriteria ini diharapkan dapat membantu PTj membina budaya kerja yang lebih berorientasikan pelanggan, berasaskan data, berpandukan bukti dan berteraskan penambahbaikan berterusan.

Daripada suara pelanggan kepada data, daripada data kepada pengetahuan, dan daripada pengetahuan kepada tindakan — inilah perjalanan yang membentuk kecemerlangan organisasi.



Universiti Teknologi MARA | Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu

KUALITI

Edisi Januari - Jun 2026

HAK CIPTA DAN PENAFIAN

KUALITI adalah hak milik Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA), Universiti Teknologi MARA (UiTM), Shah Alam, Selangor. Segala informasi adalah benar dan tepat semasa penerbitan. Tiada organisasi atau mana-mana pihak boleh menyalin atau menghasilkan semula kandungan dalam majalah atau mana-mana bahagian dalam penerbitan ini tanpa kebenaran bertulis daripada panel editor dan pengarang.

KUALITI adalah hak milik Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA), Universiti Teknologi MARA (UiTM) Shah Alam

Alamat:
Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA),
Aras 5, Blok A, Kompleks Al-Farabi,
Universiti Teknologi MARA, Jalan Ilmu 1/1,
40450, Shah Alam, Selangor

Universiti Unggul Pemacu Bumiputera Profesional | UiTM di hatiku | اوسها تقوى مولينا | @inqkauitm

eISSN 2976-2596