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

BENGKEL PEMBENTUKAN PIAGAM PELANGGAN UiTM 2026

MEMPERKUKUH KOMITMEN PERKHIDMATAN UNIVERSITI

Ts. Syed Harun Said Mohd

Dalam usaha memperkukuh budaya kecemerlangan perkhidmatan dan meningkatkan kualiti penyampaian kepada pelanggan, Universiti Teknologi MARA (UiTM) terus mengambil langkah proaktif melalui Bengkel Pembentukan Piagam Pelanggan UiTM 2026.

Bengkel yang berlangsung pada 16 Jun 2026, bertempat di Bilik Seminar Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA), Aras 5, Blok A Kompleks Al-Farabi, UiTM Shah Alam, menjadi platfom penting dalam menyelaras serta memperkemas pembentukan Piagam Pelanggan UiTM yang lebih jelas, terukur, telus dan berorientasikan pelanggan.

Membuka Langkah Dengan Komitmen Kepimpinan

Sesi bengkel dimulakan dengan ucapan pembukaan oleh Profesor Dr. Haslinda binti Yusoff C.A.(M), FCPA (Aust.), Penolong Naib Canselor, Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA), UiTM.

Dalam ucapan pembukaan tersebut, penekanan diberikan terhadap kepentingan Piagam Pelanggan sebagai satu manifestasi komitmen universiti dalam memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti, cekap, responsif dan memenuhi keperluan pelanggan.

Komitmen kepimpinan ini menjadi asas penting dalam memastikan pembentukan Piagam Pelanggan UiTM bukan sekadar memenuhi keperluan dasar dan pekeliling, tetapi turut menjadi instrumen strategik dalam memperkukuh budaya kualiti, akauntabiliti dan kecemerlangan perkhidmatan di seluruh universiti.

Sokongan dan kesungguhan pihak pengurusan turut mencerminkan aspirasi UiTM untuk memastikan setiap warga universiti memahami bahawa kecemerlangan perkhidmatan merupakan tanggungjawab bersama dan perlu diterjemahkan melalui tindakan yang konsisten serta berterusan.

Piagam Pelanggan: Janji Kualiti Kepada Pelanggan

Piagam Pelanggan bukan sekadar pernyataan komitmen organisasi, malah merupakan satu janji perkhidmatan yang mencerminkan kesungguhan sesebuah organisasi dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti, cekap, responsif dan memenuhi keperluan pelanggan.

Dalam konteks UiTM, Piagam Pelanggan menjadi instrumen penting untuk memperkukuh akauntabiliti, ketelusan dan kepercayaan pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan universiti. Ia turut berperanan sebagai panduan kepada warga kerja dalam memastikan setiap perkhidmatan yang disampaikan memenuhi standard yang ditetapkan serta memberikan pengalaman perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan.

Pembentukan Piagam Pelanggan UiTM 2026 ini adalah selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 1 Tahun 2025: Panduan Mengenai Piagam Pelanggan, yang menekankan kepentingan penyediaan standard perkhidmatan yang jelas, telus dan berfokuskan pelanggan.

Menyatukan Perspektif, Memperkukuh Penyampaian

Bengkel ini turut menampilkan sesi Penerangan Ringkas Pembentukan Piagam Pelanggan UiTM yang disampaikan oleh Prof. Madya Ts. Dr.-Ing. Shahrul Azam Abdullah, Pengarah Pengurusan Kualiti, Inovasi dan Kecemerlangan Operasi, InQKA, UiTM.

Perkongsian tersebut memberikan pencerahan berkaitan prinsip, pendekatan serta perkara penting yang perlu diberi perhatian dalam membentuk Piagam Pelanggan yang bukan sahaja memenuhi keperluan dasar, malah mampu menjadi satu instrumen pengurusan yang praktikal dan berkesan.

Turut berlangsung sesi Perkongsian Penyediaan Piagam Pelanggan oleh Dr. Jeniwaty Mohd Jody, Ketua Unit Kualiti, Fakulti Sains Pentadbiran dan Pengajian Polisi, serta Puan Hazariah Yais Razali, Ketua Sistem Audit, Fakulti Sains Pentadbiran dan Pengajian Polisi.

Perkongsian pengalaman dan amalan terbaik ini memberikan nilai tambah kepada peserta dalam memahami proses penyediaan Piagam Pelanggan, khususnya dari aspek penetapan standard perkhidmatan, pengukuran pencapaian serta pemantauan keberkesanan penyampaian.

Melibatkan 11 Pusat Tanggungjawab

Pembentukan Piagam Pelanggan UiTM 2026 melibatkan 11 Pusat Tanggungjawab (PTj) utama, iaitu:

1. Jabatan Canseleri
2. Jabatan Akademik dan Antarabangsa
3. Jabatan Hal Ehwal Pelajar
4. Jabatan Penyelidikan dan Inovasi
5. Jabatan Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni
6. Jabatan Pembangunan
7. Jabatan Pendaftar
8. Jabatan Perpustakaan
9. Jabatan Digital
10. Jabatan Bendahari
11. Jabatan Undang-Undang

Penglibatan pelbagai PTj ini mencerminkan pendekatan *whole-of-university* dalam membangunkan Piagam Pelanggan UiTM. Kesepaduan antara PTj amat penting bagi memastikan standard perkhidmatan yang dibentuk mempunyai keseragaman dari segi prinsip, kejelasan komitmen serta keupayaan untuk dilaksanakan.

Daripada Komitmen Kepada Budaya Kecemerlangan

Lebih daripada sekadar menghasilkan satu dokumen, pembentukan Piagam Pelanggan UiTM 2026 diharapkan dapat menjadi pemangkin kepada pembudayaan perkhidmatan yang lebih responsif dan berorientasikan pelanggan.

Piagam yang baik perlu diterjemahkan melalui tindakan, pemantauan dan penambahbaikan berterusan. Setiap komitmen yang dinyatakan perlu dapat diukur, dipantau pencapaiannya dan ditambah baik berdasarkan maklum balas serta keperluan pelanggan.

Sehubungan itu, bengkel ini menjadi salah satu langkah strategik UiTM dalam memastikan setiap PTj mempunyai komitmen perkhidmatan yang jelas dan mampu diterjemahkan dalam bentuk penyampaian perkhidmatan yang lebih cekap, berkesan dan berimpak.

Menuju Piagam Pelanggan UiTM yang Holistik

Hasil perbincangan dan penyelarasan sepanjang bengkel ini diharapkan dapat menghasilkan draf akhir Piagam Pelanggan UiTM yang komprehensif, jelas dan berorientasikan pelanggan untuk pertimbangan serta pembentangan kepada pihak Naib Canselor sebelum diguna pakai secara rasmi oleh Universiti Teknologi MARA.

Sesungguhnya, Piagam Pelanggan bukan sekadar tentang apa yang universiti janjikan, tetapi juga tentang bagaimana janji tersebut diterjemahkan menjadi pengalaman perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan.

Dengan komitmen yang jelas, standard yang terukur dan budaya penambahbaikan berterusan, UiTM terus melangkah ke hadapan dalam memperkukuh ekosistem penyampaian perkhidmatan yang cemerlang, responsif, berintegriti dan berorientasikan pelanggan.





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