



الجامعة
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

Institut
Kualiti dan
Pengembangan
Ilmu

SIMPOSIUM KECEMERLANGAN OPERASI

Proses Digital Manifestasi Global

11 11 21

Penaung	: YBhg. Prof. Ts. Dr. Hajah Roziah Mohd Janor
Penasihat	: YBhg. Prof. Datin. Dr. Suzana Sulaiman
Penulis	: 1) Prof. Madya Ir. Ts. Dr. Nik Rosli Abdullah 2) Puan Noor Azmah Zuber 3) Puan Habibah Hamzah
Editor	: Ts. Dr. Hayati Abd Rahman
Konsep Susun Atur Buku	: Puan Noor Sazila Md Sariip
Rekabentuk Kulit Buku	: Encik Muhamad Zanjabil Mat Janum
Muka surat	: 23 muka surat
Terbitan	: Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA)

Kandungan Buku Simposium

Latar Belakang

Universiti Teknologi MARA (UiTM) merupakan universiti awam yang terbesar dan menempatkan sebanyak 35 kampus cawangan di setiap pelusuk negara. Dengan jumlah pelajar seramai 172,659 orang dan 504 program akademik pastinya UiTM mempunyai bilangan proses kerja yang tinggi dalam memastikan penyampaian perkhidmatan mencapai tahap yang terbaik dan memenuhi kehendak serta keperluan semasa.

Kecemerlangan Operasi bukanlah satu perkara yang baharu terutamanya dalam industri pembuatan dan perkhidmatan; termasuklah pelaksanaannya di institusi pengajian tinggi swasta di dalam dan di luar negara. Namun kecemerlangan operasi masih belum dilaksanakan di peringkat universiti awam Malaysia termasuk UiTM. Justeru bersesuaian dengan kedudukan UiTM sebagai universiti awam terbesar, inisiatif kecemerlangan operasi adalah wajar diterajui dari aspek operasi pengajian tinggi. – YBhg. Prof. Emeritus Dato' Dr. Hassan Said, Simposium Kecemerlangan Operasi 2017

Kecemerlangan Operasi (OE) UiTM merupakan cetusan idea Naib Canselor yang bertujuan untuk menambahbaik proses kerja agar lebih cekap dan berkesan. OE juga merupakan perkara utama dalam Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 yang menjadi amalan di UiTM. Pada tahun 2016, pihak InQKA melalui Unit Sistem Kualiti dan Kecemerlangan Operasi (SKKO) telah mengambil inisiatif dalam memastikan kefahaman warga UiTM terhadap kepentingan penambahbaikan proses kerja. Pelbagai siri latihan dijalankan dan petunjuk prestasi dalam pelaksanaan OE telah dikenalpasti bagi memantau keberkesanan aktiviti OE. Bermula dengan konsep Muda (buangan), Mura (tidak sama rata) dan Muri (pembaziran), PTJ di UiTM kini lebih proaktif dalam mengenal pasti proses kerja untuk ditambahbaik.

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 2020, penjimatan sumber kewangan sebanyak RM1,430,395.44 telah dihasilkan melalui semakan semula proses kerja sedia ada dan penerimaan pakai proses kerja baharu. Di samping itu, secara keseluruhannya sebanyak 309 hari masa kerja dapat dikurangkan dan 794 sumber tenaga kerja dapat diijamatkan. Tahap kepuasan hati pelanggan juga meningkat kepada 39.7. Penjimatan kewangan secara keseluruhan sejak penambahbaikan proses kerja diamalkan adalah berjumlah RM12,448,823.71.

UiTM sebagai organisasi pendidikan tinggi yang terbesar di negara pastinya mempunyai keupayaan dan mampu membangun dalam persekitaran

yang sentiasa berubah. Seiring dengan perkembangan semasa di samping berdepan dengan Pandemik COVID-19, hampir serata dunia melaksanakan penambahbaikan dalam melaksanakan operasi dan aktiviti harian. Akses terhadap pelaksanaan proses kerja perlu lebih cepat, mudah dan berkesan. Bertemakan '**Proses Digital Manifestasi Global**', Simposium Kecemerlangan Operasi 2021 menjurus terhadap kepentingan proses kerja digital untuk kekal relevan di peringkat global yang berdepan dengan cabaran dalam mengurus ketidakpastian. Diharapkan simposium ini berupaya menyuntik semangat kepada warga untuk terus melaksanakan penambahbaikan proses kerja bagi memastikan prestasi universiti sentiasa meningkat dan seterusnya kekal relevan di persada dunia.

Objektif Simposium Kecemerlangan Operasi 2021

Simposium Kecemerlangan Operasi 2021 dilaksanakan untuk mencapai objektif berikut:

1. Berkongsi penambahbaikan proses kerja yang telah dilaksanakan di setiap PTJ yang terlibat.
2. Menghargai penglibatan PTJ dalam pelaksanaan Kecemerlangan Operasi.
3. Membudayakan Kecemerlangan Operasi di seluruh universiti.
4. Mengenal pasti proses-proses universiti yang telah ditambahbaik dan kebolehan proses tersebut digunapakai secara seragam di seluruh sistem UiTM.

Peserta dan Penceramah Jemputan

Simposium ini disertai oleh Pengurusan Kanan Universiti, Ketua PTJ, Ketua Unit Kualiti (KUK) dan *Operational Excellence Trainer* dan *Operational Excellence Team* dari seluruh UiTM. Penceramah jemputan Simposium Kecemerlangan Operasi 2021 adalah Puan Saliza Saari dari *Malaysia Productivity Centre* (MPC).

Pengalaman beliau yang luas dalam pengurusan kualiti dan penambahbaikan dapat dikongsikan bersama warga UiTM supaya lebih berdaya saing dan mampu memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan pantas kepada pelanggan. Usaha ini sedikit sebanyak akan menyumbang kepada peningkatan profil global UiTM dan mampu memberi perkhidmatan yang berkualiti dan pantas kepada pelanggan.



KATA ALU-ALUAN PENAUNG KECEMERLANGAN OPERASI UiTM

YBhg. Prof. Ts. Dr. Hajah Roziah Mohd Janor

Naib Canselor
Universiti Teknologi MARA

Assalamualaikum dan salam sejahtera.

Bersyukur kita ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnia-Nya, Simposium Kecemerlangan Operasi (OE) 2021 berjaya diadakan secara dalam talian oleh Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA). Ini membuktikan bahawa halangan pandemik tidak mematahkan semangat seluruh warga UiTM untuk terus membudayakan penambahbaikan proses kerja. Pembudayaan Kecemerlangan Operasi di seluruh kampus UiTM telah mula dilaksanakan pada tahun 2016 dan terus berkembang sehingga ke hari ini. Pelaksanaan ini telah memberi impak besar kepada universiti bagi mengekalkan fungsi UiTM dan berterusan memberi kepuasan kepada hati pelanggan melalui penambahbaikan proses kerja yang lebih cekap dan berkesan.

Simposium Kecemerlangan Operasi merupakan program tahunan yang diadakan untuk memberi penghargaan kepada pengamal Kecemerlangan Operasi di samping memberi peluang kepada PTJ bertaraf juara untuk berkongsi kekuatan penambahbaikan proses kerja masing-masing untuk dijadikan sumber

panduan mahupun rujukan kepada semua warga UiTM. Saya yakin dan percaya, dengan pembudayaan Kecemerlangan Operasi UiTM mampu mencapai hala tuju sebagai sebuah Universiti Terkemuka Dunia menjelang 2025.

Pembudayaan Kecemerlangan Operasi di kalangan warga UiTM akan menjurus kepada tadbir urus yang cekap dan berkesan. Ianya menyediakan peluang yang luas kepada ketua jabatan untuk menguasai pengoperasian masing-masing. Pada tahun ini, sebanyak 117 proses telah berjaya ditambahbaik yang menyumbang kepada bilangan kumulatif penambahbaikan proses kerja sebanyak 768 proses. Sebanyak 20 proses telah dipilih untuk ke peringkat akhir penilaian OE 2020. Jumlah penjimatan kos yang telah dihasilkan oleh penambahbaikan proses kerja pada tahun ini adalah sebanyak RM1,430,395.44 yang menyumbangkan kepada nilai penjimatan kumulatif adalah sebanyak RM12,448,823.71.

Saya mengucapkan syabas dan tahniah kepada seluruh warga UiTM di atas komitmen dan usaha yang telah diambil untuk membudayakan penambahbaikan proses kerja. Sekalung tahniah kepada InQKA kerana telah berjaya merancang dan melaksanakan inisiatif kecemerlangan operasi ke seluruh sistem UiTM.

Semoga pembudayaan Kecemerlangan Operasi boleh ubah dalam kalangan warga UiTM dapat memberi impak berterusan dan seterusnya menyumbang kepada pencapaian hala tuju universiti sebagai Universiti Terkemuka Dunia 2025.

Sekian, terima kasih.



KATA ALU-ALUAN PENASIHAT KECEMERLANGAN OPERASI UiTM

YBhg. Prof. Datin Dr. Suzana Sulaiman

Penolong Naib Canselor
Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA)

Assalamualaikum dan salam sejahtera,

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnia-Nya, Simposium Kecemerlangan Operasi 2021 dapat dilaksanakan dengan jayanya berkat kerjasama dan sokongan padu daripada semua warga UiTM. Simposium tahun ini amat bermakna buat semua walaupun ianya diadakan secara maya. Ini memberi petunjuk bahawa, kita senantiasa bersedia untuk berubah mengikut keperluan dan keadaan semasa. Pengisian dan kandungan simposium mampu memberi manfaat yang berpanjangan buat semua yang hadir. Pendigitalan proses kerja mampu mempercepatkan UiTM mencapai hala tuju iaitu Universiti Terkemuka Dunia menjelang 2025. Saya secara peribadi ingin merakamkan ucapan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Naib Canselor, Pengurusan Kanan UiTM, Rektor-Rektor, Dekan-Dekan, Ketua Unit Kualiti, *OE Trainer* dan seluruh warga UiTM atas sokongan padu dan semangat yang ditunjukkan untuk mengamalkan penambahbaikan proses kerja di PTJ masing-masing.

InQKA telah menyediakan pelbagai saluran kepada seluruh warga Universiti untuk memahami Kecemerlangan Operasi dengan lebih jelas dan tepat. Pelbagai aktiviti telah dilaksanakan sepanjang tahun 2021 untuk menyuntik semangat kepada semua warga universiti untuk terus mendukung Kecemerlangan Operasi. Saya yakin dan percaya kecemerlangan dan sinergi dalam kalangan warga Universiti dapat merancakkan lagi pelaksanaan kecemerlangan operasi

secara berterusan dengan lebih mudah, berkesan dan sistematik.

Akhir kata, syabas kepada semua warga universiti yang telah berusaha untuk melaksanakan penambahbaikan proses kerja masing-masing bagi membantu UiTM menjadi sebuah universiti terkemuka dunia menjelang 2025. Sekalung tahniah kepada semua PTJ yang terpilih sebagai penerima anugerah pada simposium tahun ini. Besar harapan kami agar Simposium Kecemerlangan Operasi 2021 dapat memberi manfaat kepada semua warga dalam usaha untuk melestarikan penambahbaikan proses kerja di PTJ masing-masing. Secara tuntasnya, kecemerlangan operasi berupaya untuk memacu kecekapan dan kepantasan pengurusan universiti sebagai sebuah universiti yang terbesar di negara ini.

Sekian, Wabillahi Taufik Walhidayah Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sekian, terima kasih.



KATA ALU-ALUAN PENGURUS SIMPOSIUM KECEMERLANGAN OPERASI 2021

Prof. Madya Ir. Ts. Dr. Nik Rosli Abdullah

Pengarah Sistem Kualiti Dan Kecemerlangan Operasi

Assalamualaikum dan salam sejahtera,

Alhamdulillah, marilah sama-sama kita panjatkan setinggi-tinggi kesyukuran ke hadirat Illahi kerana dengan kemurahan dan kasih sayang-Nya, Simposium Kecemerlangan Operasi 2021 dapat dilaksanakan melalui saluran maya. Syabas dan tahniah kepada seluruh warga InQKA yang telah memberi kerjasama dan sokongan padu untuk menjayakan simposium yang berprestij ini. Objektif utama simposium adalah untuk memberi pengiktirafan kepada semua warga UiTM yang terlibat di dalam pelaksanaan dan pembudayaan kecemerlangan operasi di pusat tanggungjawab (PTJ) masing-masing. Selain itu, simposium juga memberi peluang kepada PTJ yang terpilih untuk berkongsi amalan terbaik mereka di dalam aktiviti penambahbaikan proses kerja masing-masing kepada seluruh warga universiti. Perkongsian ini mampu memberi suntikan semangat kepada PTJ yang lain untuk terus bergiat aktif di dalam aktiviti penambahbaikan proses kerja.

Semenjak diperkenalkan pada pertengahan tahun 2016, penambahbaikan proses kerja telah menyumbang kepada corak budaya kerja positif warga universiti yang memberi kesan terhadap peningkatan kepuasan hati pelanggan,

penjimatan kos operasi, masa dan sumber tenaga. Dalam usaha universiti untuk mencapai hala tuju yang murni, sudah pasti perkara asas yang perlu diperhalusi dan ditambahbaik adalah proses kerja semasa. Justeru itu, simposium ini dijadikan sebagai landasan perkongsian idea dan pandangan dalam usaha untuk memperkasakan budaya penambahbaikan proses kerja di setiap peringkat. Isi kandungan daripada penceramah jemputan perlu difahami dan dikaji oleh semua pihak untuk dilaksanakan di setiap peringkat agar UiTM terus unggul di serata dunia.

Syabas diucapkan kepada semua warga universiti atas sokongan dan kerjasama yang padu untuk sama-sama kita merealisasikan agenda ini. Dengan tiga (3) nilai teras universiti iaitu Kecemerlangan, Sinergi dan Integriti akan menyumbang kepada kejayaan pelaksanaan Kecemerlangan Operasi UiTM. Penglibatan dan sokongan padu daripada semua PTJ di dalam usaha membudayakan penambahbaikan proses kerja mampu menjadikan UiTM sebuah universiti berprestasi tinggi.

Akhir kata dari saya, kami warga InQKA berasa amat bertuah kerana diberi kepercayaan oleh pengurusan kanan universiti untuk mengendalikan Simposium Kecemerlangan Operasi 2021. Sekalung tahniah diucapkan kepada PTJ yang terpilih sebagai penerima anugerah dan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua PTJ yang telah berjaya membudayakan penambahbaikan proses kerja masing-masing. Semoga budaya ini terus berkekalan memberi impak positif kepada universiti dan seterusnya membantu mempercepatkan pencapaian hala tuju universiti iaitu Universiti Terkemuka Dunia 2025.

Sekian, Wabillahi Taufik Walhidayah Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Biodata Penceramah Jemputan Puan Saliza Saari

**Pengarah Pembangunan Kecemerlangan
Organisasi (OED)
Malaysia Productivity Corporation**

Education & Qualifications

- Master of Knowledge Management, MARA University of Technology, 2011
- BBA, Business Administration (Management), National University Of Malaysia, 1998
- Diploma Public Administration, Law, MARA University of Technology, 1995
- SME Business Counselor – Japan-SMIDEC, Malaysia
- SS Auditor Training – Expert Trainer to Cambodia Consultant (2009)
- Lean Training @ Toyota Production System (TPS) – Japan with Hirayama Consulting 2012, 2013, 2016, 2017, 2018, 2019, Digitalisation Awareness Program

Areas of Specialization Quality Management System:

- Training and Consultancy on Introduction, Planning, Documentation and Implementation Lean Auditor
- Training, Consultancy and Judges on Quality Control Circle activities and movement
- Project organise on SS Implementation, Lean

Management Advisory Project, Digitalisation Project Management

- Auditors on Awards (Prime Minister Quality Award, Quality Management Excellence Award, Industry Excellence Award (AKI)
- Judging on Innovation Projects

Productivity and Quality: Introduction and Awareness for P&Q Improvement Human Resource Management: Leadership and Human Relations, Motivation, Communication Knowledge Management: Managing knowledge and repository of the document.

Areas of Expertise/Consulting/Training Implementation/Auditing

- Specializes in Productivity and Quality Improvement initiatives such as Quality Environment Training, Lean Thinking and Kaizen with clients spanning from Public Services Sector, Automotive, Electronics, Government and Academia
- With 20 years of working experience in MPC, has given training and consulted several organizations to implement continuous improvement initiatives and techniques into their business culture and environment. Accumulated years of experience in Lean Management in various types of industries; customized the approach to suit different process disciplines such as procurement processing, licencing process in government, services etc.
- Delivered quite a sum of training related to quality topics such as Innovative and Creative Circle, Lean Thinking, Lean implementation in Services, Lean Management, Problem Solving Technique, Interpersonal Skill, SS Training and SS Auditor Training, and Design of Experiment etc.
- Has 3 years' experience in managing and become an auditor quality management excellence award and Prime Minister Award and 10 years of project management in quality environment implementation in various industries. Became a Lead Assessor and Assessor for Business Excellence Program under Ministry International Trade Industries (MITI) for Industry Excellence Award Malaysia. Has experience becoming Chief Quality Judges for Innovative and Creative presentation for 5 years locally and internationally especially in ICQCC & IQPC Conventions.
- Certified Lean Specialist for Training & Consultation Project assistance for private and public sector
- Become Main Secretariat for I4wrD (I4.0) activities under Ministry International Trade Industry for Malaysia and managing 950 companies undertake the Readiness Assessment
- Managing Quality Control Circle Programs internally and national level for 2000 participants and 500 groups of innovation projects
- Certified SME Business Counsellor from Japan-SMIDEC, Auditor and holds Master in Knowledge Management from MARA University of Technology, Malaysia and Bachelor Business Management from National University Malaysia.

Tajuk : Penambahbaikan Proses Kerja : Bila dan Kenapa?

Puan Saliza Saari

Blueprint Produktiviti Malaysia (MPB) telah menggariskan *Enterprise Productivity Program* (EPP) sebagai kerangka peningkatan produktiviti pada peringkat enterprais. Program Peningkatan Produktiviti dan Inovasi Enterprais telah menyokong pelaksanaan EPP melalui inisiatif yang dilaksanakan dalam program amalan penambahbaikan proses kerja seperti pembangunan kapasiti, pembangunan sistem, *Team Excellence*, misi pembelajaran, seminar amalan terbaik dan program kecemerlangan organisasi. Aktiviti ini telah meningkatkan kecemerlangan operasi dan pengurusan syarikat dan memberi impak kepada peningkatan produktiviti industri dan negara dalam pelbagai sektor.

Penambahbaikan proses kerja dan meningkatkan kecekapan operasi atau penyampaian perkhidmatan yang dilaksanakan oleh MPC merangkumi aspek-aspek kesihatan & keselamatan dan kawalan sendiri terhadap barangan guna-sama seperti Amalan Persekitaran Berkualiti (5S), Pengurusan *Lean*, *Visual Management*, *Autonomous Maintenance* dan *Kaizen*.

Pendekatan program ini merupakan asas yang penting yang mendorong kepada peningkatan produktiviti terutama dalam cabaran persekitaran pada hari ini. Kebanyakan program ini dilaksanakan secara "hands-on" dan membuat intervensi kepada amalan sedia ada untuk penyelesaian masalah. Penyelesaian masalah yang disarankan adalah unik dan sesuai dengan keperluan semasa termasuk dalam era digitalisasi yang berlaku bagi membolehkan industri lebih bersedia menghadapi arus transformasi yang cepat dan pantas. Ianya juga dapat memberi impak yang tinggi dalam memastikan perkhidmatan yang lebih cekap dan efisien.



11 November 2021 (Khamis)
9:00 pagi hingga 1:00 tengah hari
YouTube InQKA UiTM Channel

Masa	Aturcara
9:00 pagi	Pembukaan oleh Pengacara Majlis Bacaan Doa Ucapan Aluan Pengerusi Penganjur YBhg. Prof. Datin Dr. Suzana Sulaiman, Penolong Naib Canselor InQKA Ucapan Perasmian YBhg. Prof. Ts. Dr. Hajah Roziah Mohd Janor, Naib Canselor UiTM Tayangan Montaj
9:30 pagi	Sesi Perkongsian Puan Saliza bt. Saari, Pengarah Pembangunan Kecemerlangan Organisasi (OED), Malaysia Productivity Corporation
10:30 pagi	Rehat dan Tayangan Video Kecemerlangan Operasi
10:40 pagi	Sesi Perkongsian Finalis Kecemerlangan Operasi 2020 Sistem Elektronik Pengurusan Fail Kursus Pensyarah (E-COF) 2020 UiTM Cawangan Negeri Sembilan
11:00 pagi	FBM - Student Internship Training Information System (FBM-STIS) Fakulti Pengurusan Dan Perniagaan
11:20 pagi	Pengurusan Bahan Repositori Institusi Universiti Perpustakaan Tun Abdul Razak
11:40 pagi	Proses Penyediaan Senarai Daftar Bahan Kimia Berbahaya (Chemical Register) UiTM Cawangan Negeri Sembilan
12:00 tengah hari	Ucapan Penutup Prof. Madya Ir. Ts. Dr. Nik Rosli Abdullah, Pengarah Sistem Kualiti dan Kecemerlangan Operasi, InQKA
12:10 tengah hari	Bersurai

Pelaksanaan Kecemerlangan Operasi UiTM 2020

Pendaftaran Proses Kerja

Pendaftaran proses kerja dan input hasil penambahbaikan dilaksanakan melalui Sistem *Online Process Improvement Register* (OPIR) versi 2.0. Pemantauan, pengukuran dan maklumat penjimatan direkod berdasarkan tiga (3) kriteria yang akan dinilai dalam memastikan proses-proses kerja telah ditambahbaik.

1. Perancangan dan Inisiatif (30%)
 - a. Maklumat/ laporan/ maklumbalas pelanggan/ prestasi PTJ/ Amanat Naib Canselor – laporan analisa, statistik maklumbalas.
 - b. Penglibatan pasukan kerja dan aktiviti penanda aras – gambar, laporan, surat permohonan, surat lantikan dan carta organisasi.
 - c. Keadah mengenali punca dan penyelesaian masalah – laporan, minit mesyuarat, SWOT Analysis, gambar rajah Ishikawa, surat jemputan bengkel.
2. Hasil Utama Kecemerlangan Operasi (60%)
 - a. Kepuasan hati pelanggan – analisa kepuasan pelanggan sebelum dan selepas beserta borang tinjauan
 - b. Penjimatan masa/sumber manusia/kewangan
 - c. Pencapaian Petunjuk Prestasi UiTM 2025
3. Markah Keseluruhan (10%)
 - a. Penerangan yang jelas dan mudah difahami.
 - b. Memiliki unsur-unsur yang istimewa untuk dilaksanakan di seluruh sistem UiTM.

Pada tahun 2020 , sebanyak 186 proses kerja baharu telah didaftarkan dan sebanyak 117 proses telah berjaya ditambahbaik. Pelbagai penjimatan telah dicapai melalui pengukuran kos, masa, tenaga kerja dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Proses menyenarai pendek proses kerja telah dilaksanakan oleh Unit Sistem Kualiti dan Kecemerlangan Operasi , InQKA pada 8 hingga 12 Februari 2021 untuk mengenalpasti proses-proses kerja yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan berserta dengan bukti yang dilampirkan. Hasilnya sebanyak 60 proses telah dipilih untuk penilaian peringkat pertama.

PROSES KERJA AKADEMIK

BIL	NAMA PROSES KERJA	PTJ
1.	A Teaching Innovation: The Usage Of Flipchart In Business Mathematics Course.	UiTM Cawangan Sabah
2.	E Penilaian Akhir-Akreditasi Profesional (EPA-AP)	Fakulti Perakaunan
3.	E-PNP	Fakulti Perakaunan
4.	FBM - Student Internship Training Information System (FBM-STIS)	Fakulti Pengurusan dan Perniagaan
5.	FPP - Proses Penilaian APEL C	Fakulti Pengurusan dan Perniagaan
6.	Pemantauan Dan Penilaian Latihan Industri	Fakulti Kejuruteraan Kimia
7.	Pengendalian Pengajaran Secara Maya (ODL)	Fakulti Komunikasi dan Pengajian Media
8.	Pengendalian Tempahan Makmal Dan Bengkel	Fakulti Sains Gunaan
9.	Penyediaan Dan Penilaian Soalan Penilaian Akhir (Final Assessment)	Fakulti Kejuruteraan Kimia
10.	Permohonan Pelan Bangunan Bagi Tujuan PNP	UiTM Cawangan Perak
11.	Prosedur Mencetak Slip Peperiksaan Akhir	UiTM Cawangan Pulau Pinang
12.	Prosedur Pengambilan Pelajar (Temuduga Dan Pemilihan Pelajar)	Fakulti Muzik
13.	Prosedur Pengendalian Dan Penilaian Latihan Industri (PK.UiTM.FSG.(O).02)	Fakulti Sains Gunaan
14.	Prosedur Pengurusan Latihan Praktikal	Fakulti Muzik
15.	Prosedur Pengurusan Markah Performing Group	Fakulti Muzik
16.	Prosedur Pengurusan Markah Principal Study/ Principal Instrument/Major Instrument	Fakulti Muzik
17.	Proses Fail Kursus	UiTM Cawangan Negeri Sembilan
18.	Proses Menambah Bilangan Koloni Kelulut Melalui Kaedah Mengumpukan Lebih Kelulut Bagi Memudahkan Proses P&P Kod FPA 150 Dan FPA 200 Latihan Industri Dalam Kampus UiTM Cawangan Sabah	UiTM Cawangan Sabah
19.	Proses Pemberian Pengecualian Kredit Bagi Kursus Foundation Fakulti Seni Lukis & Seni Reka	Fakulti Seni Lukis dan Seni Reka
20.	Proses Pemberian Pengecualian Kredit Bagi Kursus Foundation Fakulti Seni Lukis & Seni Reka	Fakulti Seni Lukis dan Seni Reka, UiTM Kampus Puncak Alam

21.	Proses Pengendalian Fail Pengajaran Dan Fail Kursus	Fakulti Perakaunan
22.	Proses Pengendalian Pembentangan Cadangan Penyelidikan Fakulti Seni Lukis & Seni Reka	Fakulti Seni Lukis dan Seni Reka
23.	Proses Penyediaan Fail Kursus Akademik	UiTM Cawangan Johor
24.	Sistem Elektronik Pengurusan Fail Kursus Pensyarah (E-COF) 2020	UiTM Cawangan Negeri Sembilan
25.	Sistem Pra-Pendaftaran Kursus - Coupiers	UiTM Cawangan Terengganu
26.	Studio Based Rubric Assessment System	UiTM Cawangan Perak

PROSES KERJA PENTADBIRAN

BIL	NAMA PROSES KERJA	PTJ
1.	Aduan Dan Maklumbalas Pelanggan	Fakulti Perakaunan
2.	Room And Space Application (ROSA)	UiTM Cawangan Sarawak
3.	Proses Penganjuran Majlis Anugerah Inovasi Dan Jasamu Dikenang	UiTM Cawangan Sabah
4.	Proses Pemeriksaan Keluar Masuk Pekerja Kontrak	UiTM Cawangan Sabah
5.	Trinity Fact Gap	Fakulti Perakaunan
6.	Fact I-Admission	Fakulti Perakaunan
7.	E-Attendance Staf	UiTM Cawangan Pulau Pinang
8.	Rekod Kemasukan Pelawat (RKP-14)	UiTM Cawangan Selangor
9.	QR Code@ PTAR Barrier Gate	UiTM Cawangan Selangor
10.	Sistem Pengurusan Kelas Kemahiran Maklumat Secara Atas Talian (E-KKM)	Perpustakaan Tun Abdul Razak
11.	Repositori Khazanah Melayu	Perpustakaan Tun Abdul Razak
12.	Proses Penyelenggaraan Berkala Komputer Sewaan UiTM	UiTM Cawangan Perak
13.	Keputusan PPSM Secara Online	UiTM Cawangan Perak
14.	Proses Pengendalian Aduan Dan Maklumbalas Pelanggan	UiTM Cawangan Johor
15.	Proses Penyediaan Senarai Daftar Bahan Kimia Berbahaya (Chemical Register)	UiTM Cawangan Negeri Sembilan
16.	Online Religious Advise Guidance	UiTM Cawangan Selangor

17.	Penjanaan Surat Lantikan Secara Atas Talian	UiTM Cawangan Perak
18.	Permohonan Aduan Dan Tempahan Atas Talian	UiTM Cawangan Perak
19.	Massive Open Online Courses (MOOCs) UiTM Library	Perpustakaan Tun Abdul Razak
20.	Pengurusan Bahan Repositori Institusi Universiti	Perpustakaan Tun Abdul Razak
21.	Pengurusan Statistik Perpustakaan UiTM	Perpustakaan Tun Abdul Razak
22.	Proses Pelaporan Aduan E-Aduan/ Aduan Maklum Balas Pelanggan (ADBP)	Fakulti Seni Lukis & Seni Reka
23.	FBM - Research, Innovation, Industry And Community Information System (FBM-RIIS)	Fakulti Pengurusan dan Perniagaan
24.	Proses Pelaporan Aduan E-Aduan/ Aduan Maklum Balas Pelanggan (ADBP)	Fakulti Seni Lukis & Seni Reka, UiTM Kampus Puncak Alam
25.	Minit Log Kerja Staf Admin/Teknikal	Fakulti Senibina Perancangan Dan Ukur
26.	Indoor Training For Technical Staff	Fakulti Senibina Perancangan Dan Ukur
27.	Prosedur Pengambilan Pensyarah Sambilan	Fakulti Muzik
28.	Data Pencapaian Objektif Kualiti FSG 2019	Fakulti Sains Gunaan
29.	Pengendalian Tempahan Peralatan Makmal	Fakulti Sains Gunaan
30.	Sistem E-Student Activity Allowance (ESAA)	UiTM Cawangan Terengganu
31.	Proses Pengurusan Aktiviti/Bengkel- Smart E-Runner	UiTM Cawangan Terengganu
32.	System Repository Aktiviti (EXTVT)	UiTM Cawangan Kedah

PROSES KERJA KEWANGAN

BIL	NAMA PROSES KERJA	PTJ
1.	Proses Cadangan Pembelian Buku Di Sistem Wils	Perpustakaan Tun Abdul Razak
2.	Prosedur Pengurusan Perolehan (PK.UiTM.FSG.(O).15)	Fakulti Sains Gunaan

Faktor Utama Kejayaan Amalan Penambahbaikan Proses Kerja

Prof. Madya Ir. Ts. Dr. Nik Rosli Abdullah, Noor Azmah Zuber, Habibah Hamzah

UiTM merupakan sebuah universiti terbesar di Malaysia yang mempunyai bilangan pelanggan yang begitu ramai dengan pelbagai persepsi dan keperluan yang berbeza. Justeru itu, tidak dapat dinafikan bahawa UiTM mempunyai jumlah bilangan proses kerja yang banyak bagi memastikan penyampaian perkhidmatan berada di tahap yang terbaik. Keperluan pelanggan yang pelbagai memberi dorongan kepada pihak universiti untuk terus memperbaiki kualiti penyampaian perkhidmatan dari masa ke semasa melalui penambahbaikan proses kerja. Prestasi universiti berkait rapat dengan kepuasan hati pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan. Bagi memastikan UiTM sentiasa berada di puncak, pihak universiti telah melancarkan Pelan Strategik UiTM 2025 yang memberi keutamaan untuk menjadi Universiti Terkemuka Dunia 2025. Hala tuju yang murni ini tidak dapat dicapai dengan mudah tanpa sokongan padu daripada seluruh warga universiti. 3 teras strategik untuk menjamin pencapaian hala tuju ini iaitu Pendidikan Berkualiti, Kecemerlangan Global dan Prestasi Berorientasikan Nilai. 3 Teras strategik ini disokong oleh 9 Tema Strategik yang salah satunya adalah tadbir urus yang tangkas. Di mana tadbir urus yang tangkas berperanan untuk menghasilkan lonjakan prestasi universiti serta meningkatkan kepuasan hati pelanggan. Elemen utama dalam tadbir urus yang tangkas adalah proses kerja yang cekap dan berkesan. Di mana proses kerja yang cekap dan berkesan berkait langsung dengan produktiviti dan kualiti penyampaian perkhidmatan universiti.

Pembudayaan penambahbaikan proses kerja telah berlaku di UiTM dan ianya perlu dipertingkatkan oleh semua pihak dari masa ke semasa agar amalan ini menjadi identiti seluruh warga universiti. Pelbagai faktor yang menyumbang kepada kejayaan aktiviti ini dan ianya perlu dikaji semula agar penglibatan yang lebih menyeluruh akan berlaku di masa akan datang. Terdapat 4 faktor utama yang mendorong warga universiti untuk terus aktif dalam penambahbaikan proses kerja di PTJ masing iaitu:

1. Sokongan daripada pihak atasan
2. Minat dalam kerja-kerja inovasi
3. Sinergi dalam pasukan
4. Sistem sokongan

Empat (4) faktor utama ini menjadi punca kejayaan utama dalam pelaksanaan penambahbaikan proses kerja di UiTM. Sokongan dan dorongan daripada pihak atas mendahului faktor-faktor lain dalam mencorakkan kejayaan pembudayaan penambahbaikan proses kerja. Elemen yang kedua adalah minat dalam kalangan warga untuk terus menyumbang dalam aktiviti inovasi kepada universiti. Namun begitu, tanpa sinergi yang utuh dalam kalangan ahli pasukan, ianya akan memberi cabaran untuk dilaksanakan dengan jayanya. Sistem sokongan juga memainkan peranan yang penting bagi melestarikan pembudayaan ini. Fungsi utama sistem sokongan adalah untuk memberi khidmat nasihat, panduan dan latihan yang berterusan kepada seluruh warga universiti. Pembudayaan ini perlu diperkasakan oleh seluruh warga universiti dalam usaha kita untuk mendepani era globalisasi yang penuh dengan pelbagai ketidakpastian.

CABARAN KECEMERLANGAN OPERASI DI ERA PANDEMIK

Ts Mohd Norafizal Abd Aziz, Prof. Madya Ts. Dr Norhafizah Abdul Rahman

Kecemerlangan operasi merupakan satu proses penambahbaikan terhadap proses yang dilaksanakan oleh jabatan di sesebuah organisasi dengan tindakan penambahbaikan dan pembetulan dilaksanakan berdasarkan kepada kelemahan proses yang dikenalpasti. Penyelesaian penambahbaikan yang dilaksanakan memberi implikasi yang sangat besar kepada pelaksanaan proses sedia-ada yang berupaya membantu sesebuah jabatan dan organisasi untuk meningkatkan produktiviti proses, skop tugas dan penghasilan kerja yang optimum. Namun, ketika era COVID-19 yang semakin menular di seluruh dunia, khususnya Institusi Pengajian Tinggi turut terkesan dengan pandemik yang melanda. Justeru, pendekatan kecemerlangan operasi dapat dilaksanakan bersesuaian dengan norma kerja baharu yang dapat memastikan impak proses kerja yang dihasilkan adalah memenuhi keperluan pelanggan dan proses serta sedikit sebanyak menyumbang kepada produktiviti sesebuah jabatan. Pelbagai mekanisma penambahbaikan kecemerlangan operasi digunapakai khususnya di Universiti Teknologi MARA, Malaysia. D daripada aspek pentadbiran, kewangan dan akademik, setiap proses yang dilaksanakan pada ketika ini wajar dipermudahkan serta menjadi fleksibel dan sistematik kepada pelanggan utama proses (pelajar, ibu bapa, masyarakat, industri) serta pemegang taruh yang berkaitan. Justeru, cabaran kecemerlangan operasi menjadi antara keperluan utama sesebuah organisasi di dalam menghadapi situasi pandemik yang berlaku yang bukan hanya menyumbang tetapi memperuntukkan komitmen yang lebih tinggi kepada organisasi di dalam menghadapi pelbagai situasi sukar ketika ini. Antara cabaran utama kecemerlangan operasi yang boleh difikirkan bersama antaranya:

Cabaran 1: Memastikan kepelbagaian implikasi

Aspek kepelbagaian ini adalah amat penting di dalam penentuan kecemerlangan operasi memandangkan dengan kepelbagaian penyelesaian terhadap permasalahan yang dikenalpasti, akan memberi implikasi yang begitu besar kepada organisasi. Implikasi yang dimaksudkan harus bersifat makro dan bukannya mikro seperti sebelum pandemik kerana kepelbagaian penyelesaian ini akan memberi implikasi yang amat bersesuaian, fleksibel dan sistematik kepada organisasi di dalam melaksanakan sebarang tindakan penambahbaikan yang sangat berkesan terhadap proses.

Cabaran 2: Kesesuaian penambahbaikan kepada matlamat organisasi

Setiap penyelesaian kecemerlangan operasi memerlukan objektif yang jelas dan tepat untuk dilaksanakan dan berupaya mengurangkan risiko yang mungkin dihadapi sekiranya proses lama dikekalkan semasa pandemik. Namun, kesesuaian penambahbaikan terutamanya di dalam perancangan dan hala tuju sesebuah organisasi perlu dilihat secara meluas khususnya di dalam pencapaian dan cabaran pandemik di dalam konteks pelaksanaan dan pengoperasian serta pemerkasaan norma baharu yang perlu dilaksanakan oleh jabatan. Projek kecemerlangan operasi perlu seiring dengan hala tuju yang dimaksudkan agar sesuatu penambahbaikan proses terutamanya dari segi

penjimatan kos, tenaga, masa dapat memberi implikasi yang besar kepada matlamat organisasi pada hari ini yang semakin dinamik dan mencabar terutamanya di sektor kerajaan yang wajar melibatkan kelestarian proses yang berupaya memacu organisasi untuk menjadi lebih dinamik dan cemerlang.

Pelbagai usaha dan inisiatif kecemerlangan operasi telah ditunjukkan oleh UiTM khususnya melalui kepelbagaian projek dan usaha yang dihasilkan bertujuan untuk mengurangkan dan menjimatkan pelbagai aspek operasi proses di UiTM. Namun, jika kita tidak melihat kepada cabaran terutamanya dari aspek kepelbagaian dan kesesuaian penambahbaikan khususnya kepada matlamat serta implikasi sesebuah organisasi ketika pandemik berlaku, nescaya penambahbaikan yang dihasilkan tidak akan dapat memberikan impak makro yang diperlukan oleh sesebuah organisasi yang cemerlang, berdaya saing serta berinovasi terutamanya di dalam mendepani cabaran pandemik COVID-19 yang semakin meruncing dan memerlukan penglibatan pelbagai pihak di dalam menanganinya dengan sistematik dan berkesan.

PERKONGSIAN PENGALAMAN AMALAN OE DI UTM CAWANGAN SELANGOR

ASP/PB Mohd Tarmizi Abdul Raman

Penambahbaikan proses kerja merupakan asas kecemerlangan operasi bagi organisasi melalui tindakan penambahbaikan dan pembetulan dilaksanakan berdasarkan kepada kelemahan proses kerja yang telah dikenalpasti. Setiap penambahbaikan yang dilaksanakan sudah pastinya memberi implikasi yang sangat besar kepada pelaksanaan proses sedia ada serta mampu merubah persepsi sesebuah organisasi. Bagi menghasilkan produktiviti dengan penghasilan mutu kerja yang sempurna, teratur dan efektif, kehadiran Pendemic COVID-19 yang telah menular di seluruh dunia, khususnya Institusi Pengajian Tinggi turut memberikan tekanan dan kesan terhadap pengurusan operasi universiti. Justeru itu, pendekatan penambahbaikan proses kerja mampu memberi nafas baharu dalam mendepani norma kerja baharu yang terus mencabar bagi memenuhi kepuasan hati pelanggan dan penyampaian perkhidmatan yang cemerlang. Pelbagai mekanisma penambahbaikan kecemerlangan operasi telah digunakan khususnya di Universiti Teknologi MARA, Cawangan Selangor. Dari aspek pentadbiran, kewangan dan akademik, setiap proses yang dilaksanakan pada ketika ini wajar dipermudahkan serta menjadi fleksibel dan sistematik kepada pelanggan utama proses iaitu pelajar, warga universiti, industri dan pemegang taruh yang berkaitan. Oleh hal yang demikian, cabaran kecemerlangan operasi yang bertunjangkan proses kerja yang cekap, pantas dan berintegriti menjadi antara keperluan utama sesebuah organisasi serta menjadi nadi penggerak kecemerlangan institusi. Di dalam menghadapi situasi pandemik yang mencabar ini, kecemerlangan proses kerja bukan hanya menyumbang tetapi memperuntukkan komitmen yang lebih tinggi kepada organisasi di dalam menghadapi pelbagai situasi sukar ketika ini. Antara cabaran utama kecemerlangan operasi yang boleh difikirkan bersama antaranya:

Cabaran 1: Menerokai kemungkinan

Asas dalam mengenalpasti dan membuat pilihan proses kerja yang terbaik amat penting bagi memperkasakan organisasi. Setiap penilaian yang dibuat seharusnya berteraskan kepentingan organisasi antaranya kepuasan hati pelanggan, kecepatan proses dan tindakan penyelesaian masalah serta menghubungkan proses kerja yang lain. Dengan melalui pengalaman ini sudah pastinya ia akan menerokai sebarang kemungkinan yang hadir dalam melaksanakan setiap proses kerja yang berkualiti merangkumi nilai kecemerlangan, sinergi dan integriti. Penerokaan tatacara dan proses kerja baru menghasilkan produktiviti yang bermutu serta penyampaian perkhidmatan yang cemerlang.

Cabaran 2: Pengurusan tangkas

Impak kecemerlangan operasi yang melibatkan proses kerja menghasilkan tindakan yang proaktif dan mampu berdaya saing memerlukan objektif yang jelas dan tepat untuk dilaksanakan. Pengurusan tangkas menjadi taruhan sepanjang pemerkasaan norma baharu yang perlu dilaksanakan oleh organisasi. Proses kerja yang mudah dan pantas, pengurusan sumber manusia yang cekap, penjimatan kos yang efisien berupaya memacu organisasi untuk menjadi lebih dinamik dan cemerlang.

Cabaran 3: Kebijaksanaan mengatasi kepantasan

Bagi memastikan penyediaan proses kerja yang berkesan dan berkualiti seharusnya merangkumi elemen yang jelas seperti keseragaman, kecekapan, keberkesanan dan kawalan. Integrasi proses kerja menjadi elemen penting yang diperlukan oleh sesebuah organisasi yang cemerlang, berdaya saing serta berinovasi dengan nilai tambah yang sistematik, cekap dan efisien. Hal ini sekaligus meletakkan kebijaksanaan dalam menambahbaik proses kerja dengan mengatur dan menghubungkait proses menjadi tunjang kecemerlangan organisasi berbanding faktor kepantasan semata-mata. Kesungguhan staf memperkasakan penyampaian perkhidmatan melalui penambahbaikan proses kerja dengan mengutamakan kepuasan hati pelanggan menghasilkan lanskap baru tadbir urus tangkas yang berkualiti dan berintegriti. Kesimpulanya jika diambil secara positif kehadiran pandemik COVID-19 telah merancakkan penambahbaikan proses kerja. Semua pihak wajib melakukan perubahan dengan menyesuaikan dengan keadaan semasa sekaligus menuntut transformasi tadbir urus tangkas dan relevan.

**AHLI JAWATANKUASA
SIMPOSIUM KECERLANGAN OPERASI 2021**

Penaung	YBhg. Prof. Ts. Dr. Roziah Mohd Janor Naib Canselor
Penasihat	YBhg. Prof. Datin Dr. Suzana Sulaiman Penolong Naib Canselor, InQKA
Pengerusi Program	Prof. Madya Ir. Ts. Dr. Nik Rosli Abdullah Pengarah Sistem Kualiti dan Kecemerlangan Operasi, InQKA
Pengurus Acara	Puan Habibah Hamzah
JK Jemputan, Protokol dan Promosi	Puan Noor Azmah Zuber
JK Teknikal, Montaj dan Multimedia	Ts. Dr. Hayati Abd Rahman Puan Fauzilah Idris Puan Noor Sazila Md Sarip Encik Mior Mohd Aizat Zakariah
JK Penerbitan	Puan Noor Sazila Md Sarip Encik Muhamad Zanjabil Mat Janum
JK Pembentangan	Puan Noor Azmah Zuber
JK Teks Ucapan	Prof. Madya Ir. Ts. Dr. Nik Rosli Abdullah
Pengacara Majlis	Puan Annisaa Ishak
Pembaca Doa	Ustaz Mohd Nazril Saad Bahagian Hal Ehwal Islam

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

