

KUALITI

Edisi Januari – Jun 2025

Kebersamaan dalam Pemerkasaan
Peranan Unit Kualiti

MeQKU 2025

Pengurusan Kualiti

*Taklimat Pelaksanaan Audit
Dalam PTj bersama Ketua
Sistem Audit (KSA)*

Inovasi dan Pengembangan Ilmu

*Kursus Pakar Rujuk Kumpulan
Inovatif dan Kreatif (KIK) Tahun 2025*



WEBINAR
ANUGERAH KUALITI
NAIB CANSOLOR (AKNC)

ENTERPRISE QUALITY MANAGEMENT (EQM) FOR THE 21ST CENTURY

Dr. Huzairah Yusoff, Naimah Yusoff, Naimah Yusoff

7 April 2025 (online)
230 peserta
100% kehadiran

AKNC
Anugerah Kualiti Naib Cansolor (AKNC)
Anugerah Kualiti Naib Cansolor (AKNC)

AKNC
Anugerah Kualiti Naib Cansolor (AKNC)
Anugerah Kualiti Naib Cansolor (AKNC)

AKNC
Anugerah Kualiti Naib Cansolor (AKNC)
Anugerah Kualiti Naib Cansolor (AKNC)

AKNC
Anugerah Kualiti Naib Cansolor (AKNC)
Anugerah Kualiti Naib Cansolor (AKNC)

eISSN 2976-2596



9 772 976 259 003

WEBINAR ANUGERAH NAIB CANSELOR (AKNC) 2025 BAGI KRITERIA 3: TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

Disediakan oleh: Noor Azwani Asyikin Samad

Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA) telah menganjurkan Webinar Anugerah Kualiti Naib Canselor (AKNC) 2025 bagi Kriteria 3: Tumpuan Kepada Pelanggan pada 20 Mac 2025 yang berlangsung secara dalam talian melalui platform Microsoft Teams. Webinar ini mendapat sambutan yang menggalakkan dengan penyertaan lebih daripada 405 orang peserta daripada seluruh UiTM yang komited untuk mendalami dan memahami lebih lanjut berkaitan dengan penulisan laporan AKNC.

Webinar ini dimoderatkan oleh Puan Norina Ahmad Jamil, Koordinator Kecemerlangan Operasi dan Inovasi, InQKA. Webinar ini bertujuan memberikan penerangan terperinci dan berfokus mengikut kriteria utama iaitu Tumpuan Kepada Pelanggan.

Sesi Kriteria 3: Tumpuan Kepada Pelanggan ini telah disampaikan oleh 2 orang Pakar Rujuk AKNC iaitu Encik Hadzli bin Ishak bersama-sama dengan Puan Norhafizah binti Che Mat. Taklimat ini merupakan salah satu inisiatif untuk memberikan panduan yang komprehensif bagi membantu peserta dalam proses penulisan laporan. Panduan ini merangkumi objektif penulisan, elemen pemarkahan, serta kerangka laporan yang harus diikuti bagi memastikan penyampaian pelaporan maklumat yang jelas dan efektif.

Kriteria 3 menekankan 5 elemen utama yang perlu diberi perhatian: Ringkasan Eksekutif, Pendekatan, Perluasan, Pembelajaran, dan Integrasi. Ringkasan Eksekutif memberikan gambaran keseluruhan yang jelas mengenai laporan. Pendekatan menjelaskan metodologi dan strategi yang digunakan dalam pengurusan pelanggan. Perluasan memperincikan keberkesanan dan impak hasil inisiatif yang dijalankan. Pembelajaran menganalisis pengalaman yang diperoleh serta cadangan penambahbaikan. Integrasi menunjukkan bagaimana inisiatif ini diselaraskan dengan keperluan institusi dan pihak berkepentingan.

Penceramah juga menekankan bahawa penulisan laporan harus memberi fokus kepada penglibatan pelanggan serta cara pengumpulan dan pengurusan maklumat secara sistematik. Dengan pendekatan PDCA (*Plan, Do, Check, Act*), institusi dapat menilai dan menambah baik strategi mereka berdasarkan data dan maklum balas yang kukuh.

Pemantauan dan analisis data yang berkesan memastikan kelemahan dikenalpasti dan tindakan penambahbaikan dapat dilaksanakan. Dengan rubrik penilaian yang jelas, laporan dapat dianalisis secara objektif dan telus.

Pemahaman mendalam terhadap elemen Kriteria 3 akan membantu institusi menjalankan fungsi mereka dengan lebih berkualiti dan berkesan, sekaligus memberi impak positif kepada pelanggan dan pelajar. Laporan yang baik bukan sekadar dokumen, tetapi bukti keberkesanan inisiatif yang dilaksanakan.

Keberhasilan penganjuran webinar ini menunjukkan peserta memperoleh pengetahuan mendalam mengenai pengurusan pelanggan dan pelaporan yang efektif. Secara tidak langsung, universiti juga mendapat manfaat melalui peningkatan kualiti dokumentasi, kesedaran terhadap pemantauan berterusan, serta pengukuhan hubungan dengan komuniti. Kejayaan ini membuktikan bahawa laporan bukan sekadar dokumen, tetapi bukti keberkesanan inisiatif yang dilaksanakan.

KUALITI

Edisi Januari – Jun 2025

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, Kompleks Al-Farabi, Universiti Teknologi MARA (UiTM),
40450, Shah Alam, Selangor



لوسيا. تقوى. موليا



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



@inqka



@inqkautm



@InQKAUITM



InQKA UITM



@inqkautm6101



@inqka_uitm

eISSN 2976-2596



9 772 976 259 003