



LAPORAN TAHUNAN

Institut Kualiti & Pengembangan Ilmu
2016

BAB 4 Kecemerlangan Operasi

Melalui MEU Bil 8/2016 pada 23 Mac 2016, Unit Kecemerlangan Operasi (OE) telah diwujudkan berkuatkuasa mulai 1 Mei 2016 dengan menaik taraf skop tugas Ketua Pengurusan Kualiti kepada Pengarah Sistem Kualiti & Kecemerlangan Operasi di InQKA. Ia bertujuan untuk memastikan kecemerlangan operasi diberi keutamaan di UiTM. Ianya sangat penting untuk meningkatkan prestasi universiti dari segi operasi dan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Keberkesanan proses hasil dari penambahbaikan proses yang dilakukan dapat diukur berdasarkan penjimatan samada dari segi kos, masa, dan juga penggunaan sumber yang lain.

Terdapat beberapa aktiviti utama dalam usaha membangunkan kecemerlangan operasi universiti yang terdiri daripada pembentukan pasukan pelatih, komunikasi dan penubuhan pasukan OE, latihan untuk OE, membangunkan sistem '*on line process improvement register*' (OPIR), mengenalpasti dan merekod proses dan proses untuk penambahbaikan, mengukur prestasi proses semasa, menambahbaik proses, mengukur keberkesanan proses yang ditambahbaik, dan akhir sekali melaksana proses yang ditambahbaik. Perlaksanaan inisiatif kecemerlangan operasi UiTM akan menggunakan pendekatan '*DMAIC*' *Six Sigma*. Keseluruhan proses ini dijangka siap pada November 2017.

Seramai lebih kurang 130 orang staf yang terdiri daripada Ketua Unit Kualiti dan Pelatih OE telah dilatih tentang pelaksanaan kecemerlangan operasi dan '*tools*' yang digunakan untuk penambahbaikan proses seperti *Pareto Diagram*, *Fishbone Chart*, *Check Sheet*, *Value Stream Mapping*, *Flow Chart*, *Process Mapping* dan juga *Service Blue Printing*. Mereka pula melatih '*Excellence Team*' di PTJ masing-masing yang kini berjumlah lebih kurang 900 orang (40% dari warga UiTM).

BIL.	AKTIVITI	TARIKH	BILANGAN PESERTA
1.	Taklimat Pelaksanaan Kecemerlangan Operasi / <i>Operational Excellence</i> (OE) kepada Pengurusan Atasan	24 Ogos 2016	60 orang
2.	Kursus 'Operational Excellence Through Process Improvement' (OPEX) – Sesi 1	19 – 20 September 2016	33 orang
3.	Kursus 'Operational Excellence Through Process Improvement' (OPEX) – Sesi 2	21 – 22 September 2016	26 orang
4.	Kursus 'Operational Excellence Through Process Improvement' (OPEX) – Sesi 3	26 – 27 September 2016	25 orang
5.	Kursus 'Operational Excellence Through Process Improvement' (OPEX) – Sesi 4	28 – 29 September 2016	43 orang
6.	Bengkel Sistem 'Online Process Improvement Register' (OPIR) – Sesi 1	4 Oktober 2016	22 orang
7.	Bengkel Sistem 'Online Process Improvement Register' (OPIR) – Sesi 2	4 Oktober 2016	27 orang
8.	Bengkel Sistem 'Online Process Improvement Register' (OPIR) – Sesi 3	5 Oktober 2016	23 orang
9.	Bengkel Sistem 'Online Process Improvement Register' (OPIR) – Sesi 4	5 Oktober 2016	37 orang
JUMLAH			296 orang

Jadual 4: Senarai aktiviti Projek Kecemerlangan Operasi



LAPORAN TAHUNAN InQKA 2016

KONSEP, REKA BENTUK & TERBITAN

Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA)
Aras 5, Blok A, Bangunan Akademik 2,
Universiti Teknologi MARA,
40450 Shah Alam, Selangor Darul Ehsan
Tel: +603-5543 5702 Faks: +603-5543 5721
Laman Web: <http://inqka.uitm.edu.my/main>