

# Sistem Pencarian Pakar Oleh Unit Pengurusan Kualiti UiTM Cawangan Kelantan

Nik Zam Nik-Wan  
Fakulti Perakaunan  
Universiti Teknologi MARA  
Cawangan Kelantan  
Machang, Kelantan, Malaysia  
nikzam@uitm.edu.my

Azilawati Abdullah@Abd Aziz  
Fakulti Perakaunan  
Universiti Teknologi MARA  
Cawangan Kelantan  
Machang, Kelantan, Malaysia  
azila430@uitm.edu.my

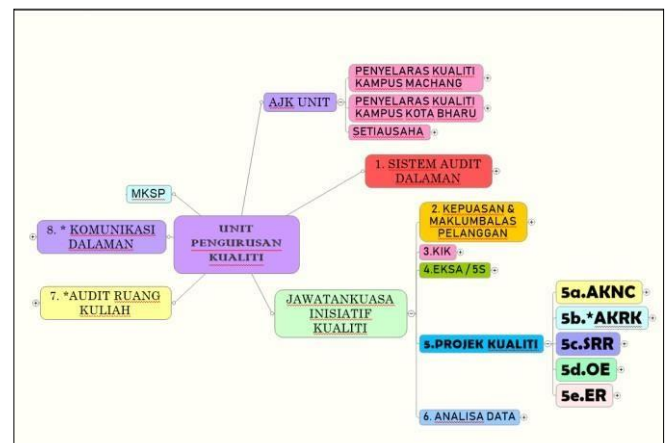
Wan Muzlaina Wan Mustafa  
Fakulti Perakaunan  
Universiti Teknologi MARA  
Cawangan Kelantan  
Machang, Kelantan, Malaysia.  
muzlaina@uitm.edu.my

Zaiton Mustapha  
Akademi Pengajian Bahasa  
Universiti Teknologi MARA  
Cawangan Kelantan  
Kota Bharu, Kelantan, Malaysia.  
zaiton630@uitm.edu.my

Muhammad Firdaus Mustapha  
Fakulti Sains Komputer dan Matematik  
Universiti Teknologi MARA  
Cawangan Kelantan  
Machang, Kelantan, Malaysia.  
mdfirdaus@uitm.edu.my

**Abstrak**—Unit Pengurusan Kualiti (UPK) sesebuah organisasi adalah merupakan satu unit yang penting berperanan untuk memastikan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan adalah pada tahap yang terbaik sentiasa. Bagi membolehkan kualiti perkhidmatan sentiasa ditambahbaik, kecekapan pengurusan unit tersebut adalah sangat penting. Oleh yang demikian, tadbir urus Unit Pengurusan Kualiti perlu dilakukan oleh staf yang cekap, berpengalaman serta berpengetahuan luas. Pemilihan ahli jawatankuasa untuk mengurus unit ini perlu dilakukan dengan teliti bagi memastikan ahli yang terpilih menepati kriteria yang dinyatakan. Bagi memenuhi tujuan ini, Unit Pengurusan Kualiti UiTM cawangan Kelantan telah mengambil inisiatif mewujudkan satu database menggunakan Microsoft Excel bagi membolehkan ahli yang pakar di dalam unit dikenalpasti untuk diketengahkan sebagai ahli jawatankuasa untuk tadbir urus UPK. Mana-mana staf yang telah dilantik sebagai ahli jawatankuasa di dalam UPK akan disenaraikan di dalam database ini dari semasa ke semasa dan ahli yang cekap dan pakar dalam bidang tertentu boleh dikenalpasti dengan segera dari database ini.

jawatankuasa untuk mengurus unit ini perlu dilakukan dengan teliti bagi memastikan ahli yang terpilih menepati kriteria yang dinyatakan.



Rajah 1. Jawatankuasa di Unit Pengurusan Kualiti UiTMCK

**Katakunci**—cekap, database, Microsoft Excel, pakar, pengurusan kualiti

## I. PENGENALAN

Unit Pengurusan Kualiti (UPK) sesebuah organisasi adalah merupakan satu unit yang penting berperanan untuk memastikan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan adalah pada tahap yang terbaik sentiasa[1]. Kualiti perkhidmatan diselia melalui rangkaian jawatankuasa yang mempunyai peranan masing-masing (Rajah 1). Bagi membolehkan kualiti perkhidmatan sentiasa ditambahbaik, kecekapan pengurusan unit tersebut adalah sangat penting[2]. Oleh yang demikian, tadbir urus UPK perlu dilakukan oleh staf yang cekap, berpengalaman serta berpengetahuan luas [3]. Pemilihan ahli

## II. PENYATAAN MASALAH

Walaubagaimanapun, Ketua Unit Pengurusan Kualiti (KUK) adalah merupakan satu jawatan yang dilantik dari kalangan pensyarah ataupun pentadbir untuk tempoh lantikan selama 2 tahun. Memandangkan jawatan KUK bukan jawatan yang disandang secara tetap maka perlu ada kesinambungan pengurusan dan tadbir urus unit tersebut. Tanpa kesinambungan ini maka KUK yang baru dilantik berkemungkinan akan mengalami kesukaran untuk mengekalkan dan menambahbaik tadbir urus yang telah dilakukan oleh pengurusan kualiti terdahulu. Antara kesukaran yang akan dihadapi adalah mengenalpasti individu-individu yang boleh dilantik sebagai ahli jawatankuasa-jawatankuasa di bawah seliaan UPK UiTMCK.

Sebagai contohnya, ahli pasukan audit kualiti dalaman perlu dilantik dari kalangan individu yang telah menjalani kursus audit dalam dan diberikan sijil untuk melaksanakan aktiviti audit dalaman. Manakala lantikan penyelarar sesuatu jawatankuasa sepatutnya dilantik dari kalangan individu yang pernah menganggotai jawatankuasa tersebut bagi memastikan mereka mempunyai pengalaman untuk meneruskan kesinambungan perancangan serta berpengetahuan menguruskan dokumentasi yang berkaitan.

### III. OBJEKTIF

Inisiatif Pencarian Pakar UPK UiTMCK ini diwujudkan bertujuan untuk:

1. Mengenalpasti staf yang pernah dilantik sebagai ahli jawatankuasa di dalam UPK UiTMCK
2. Mengetahui sejarah penglibatan seseorang individu di dalam UPK bagi membolehkan mereka diketengahkan sebagai ahli jawatankuasa untuk tadbir urus UPK.

### IV. BAHAN DAN KAEDAH PERLAKSANAAN

Satu database menggunakan Microsoft Excel diwujudkan bagi membolehkan ahli yang pakar di dalam UPK dikenalpasti untuk diketengahkan sebagai ahli jawatankuasa untuk tadbir urus UPK. Mana-mana staf yang telah dilantik sebagai ahli jawatankuasa di dalam UPK akan menerima surat lantikan yang disediakan menggunakan mail merge. Bagi membolehkan kemudahan mail merge ini digunakan sebaiknya senarai nama staf beserta maklumat yang diperlukan perlu direkodkan terlebih dahulu di dalam Microsoft Excel.

Untuk membolehkan Inisiatif pencarian pakar ini dimanfaatkan sepenuhnya, semua senarai nama staf beserta maklumat yang diperlukan seperti jawatan yang disandang dan tempoh lantikan perlu digabungkan di dalam satu Microsoft Excel Worksheet bagi membolehkan fungsi `_Find` digunakan. Dengan menggunakan fungsi `_Find` nama staf yang ingin dikenalpasti perlu ditaipkan sebagai perkataan yang ingin dicari.

Setiap senarai nama yang telah diwujudkan untuk mengeluarkan surat lantikan akan digabungkan di dalam database ini bagi memastikan ianya sentiasa terkini.

### V. KESIMPULAN

Database ini perlu sentiasa dikemaskini oleh kerani yang ditugaskan di UPK. Walaupun KUK akan silih berganti namun maklumat di dalam database ini akan kekal dan sentiasa dikemaskini dari semasa ke semasa sepertimana keperluan. Database ini akan dapat mewujudkan kesinambungan maklumat ahli / individu yang pernah terlibat dengan UPK. Ianya boleh dijadikan rujukan kepada mana-mana KUK untuk memastikan penambahbaikan yang berterusan dalam melantik AJK di dalam mana-mana jawatankuasa di bawah UPK.

### REFERENCES

- [1] M. Hasan Al-Banna, A. G. Ab Mumin dan B. Siti Arni, -Sistem Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam MS 1900 di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia: Suatu Cabaran Mas Kini, Global Journal Al Thaqafah (GJAT), vol 4 (2), pp.99-113, December 2014.
- [2] Thomas C. Mawhinney, -Total Quality Management and Organizational Behavior Management: An Integration for Continual Improvement, Journal of Applied Behavior Analysis, vol. 25 (3), Fall 1992.
- [3] M K Othman, -Model Pengurusan Kualiti Bagi Perkhidmatan Teknologi Maklumat: Fokus kepada bahagian Perkhidmatan Pengguna Sektor Awam, International Journal of Management Studies, vol. 14 (1) pp. 145-162, 2006.