



Simposium KECEMERLANGAN OPERASI

Mengimbangi Operasi dan Inovasi

9 November 2022
Anjung Sri Budiman, UiTM Shah Alam





Isi Kandungan

Latar Belakang	5
Kata Aluan	
Penaung.....	6
Penasihat.....	8
Pengerusi.....	10
Biodata Penceramah Jemputan	
Tuan Haji Arifin Hassan.....	12
Ts. Haji Azizi Haji Jantan.....	14
Atur Cara Program	16
Pelaksanaan Kecemerlangan Operasi UiTM 202118	
Senarai Proses Kerja yang didaftarkan dalam Sistem OPIR23	
Menjadikan Amalan Penambahbaikan	
Proses Kerja Sebagai Budaya.....	31
Membina Kecemerlangan Operasi Dalam Pusat Pengajian Tinggi.....	33
Keseimbangan Operasi dan Inovasi.....	36
Ahli Jawatankuasa Simposium	38



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 165,594 orang (tidak termasuk pengambilan Oktober 2022) dan 513 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 (OE) UiTM merupakan inisiatif yang digerakkan oleh pihak InQKA untuk memastikan semua jabatan melaksanakan penambahbaikan proses kerja sedia ada agar lebih cekap dan berkesan. OE juga merupakan aktiviti yang memenuhi standard Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 yang menjadi amalan di UiTM. Pihak InQKA melalui Unit Sistem Kualiti dan Kecemerlangan Operasi (SKKO) telah mempergiatkan inisiatif untuk meningkatkan kefahaman warga UiTM terhadap kepentingan penambahbaikan proses kerja.

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.

Pihak InQKA terus aktif memberi galakan dalam pendaftaran dan penambahbaikan proses kerja. Sejak tahun 2016 sehingga tahun 2021, sebanyak 3,019 proses kerja telah direkodkan di dalam sistem Online Process Improvement Register (OPIR).

KATA ALUAN PENAUNG KECEMERLANGAN OPERASI UiTM

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

Naib Canselor

Universiti Teknologi MARA

Assalamualaikum dan salam sejahtera.

Bersyukur kita ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurniaNya, Simposium Kecemerlangan Operasi (OE) 2022 dapat dilaksanakan secara fizikal di Anjung Sri Budiman, UiTM Shah Alam.

Saya ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada pihak Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA) di atas inisiatif yang berterusan dan komitmen yang tidak pernah putus untuk menjadikan amalan penambahbaikan sebagai budaya di seluruh UiTM.

Simposium Kecemerlangan Operasi telah mula dianjurkan pada tahun 2017 dan menjadi acara tahunan bagi memperkuuhkan pengetahuan dan memantapkan aktiviti penambahbaikan proses kerja. Pada tahun lepas, simposium ini dijalankan secara dalam talian dan pada hari ini kita kembali berkumpul secara bersemuka untuk berkongsi idea, pendapat dan membina jaringan perhubungan antara satu sama lain.

Aktiviti Kecemerlangan Operasi di seluruh UiTM telah mula dilaksanakan pada tahun 2016. Warga UiTM di peringkat pengurusan mahupun operasi diberi latihan dan perkongsian mengenai kepentingan penambahbaikan proses kerja, manfaatnya kepada institusi serta peranan setiap individu untuk melaksanakan tindakan penambahbaikan yang telah dirancang. Dengan meletakkan kecemerlangan operasi sebagai salah satu petunjuk prestasi universiti, diharapkan semua PTJ lebih memahami keperluan universiti untuk menzhirikan tadbir urus tangkas dan mengadaptasi pengurusan kejat.

Sehingga tahun ini, sebanyak 3,019 proses kerja telah didaftarkan dan 605 proses kerja telah dibuat penambahbaikan. Oleh itu, suka cita saya menyeru kepada semua warga agar dapat melaksanakan penambahbaikan proses kerja secara konsisten dan mengikut keperluan semasa. Ini kerana, Kecemerlangan Operasi akan memberi impak yang besar terhadap prestasi institusi daripada aspek kepuasan hati pelanggan, penjimatan kos dan sumber serta penjimatan tempoh penyampaian perkhidmatan.

Kecemerlangan Operasi telah bertapak secara rasminya di UiTM selama 5 tahun dan saya ingin merakamkan ucapan syabas dan tahniah kepada seluruh warga UiTM yang atas komitmen dan usaha yang telah

diambil untuk membudayakan penambahbaikan berterusan.

Sekalung tahniah diucapkan kepada pihak InQKA kerana telah merancang dan melaksanakan inisiatif kecemerlangan operasi ke seluruh UiTM. Semoga pembudayaan Kecemerlangan Operasi 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 ALUAN PENASIHAT SIMPOSIUM KECEMERLANGAN OPERASI 2022

YBhg. Prof. Dr. Azizah Abdullah

Penolong Naib Canselor

Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA)

Assalamualaikum dan salam sejahtera,

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah S.W.T kerana dengan limpah kurniaNya, Simposium Kecemerlangan Operasi 2022 dapat dilaksanakan dengan jayanya berkat kerjasama dan sokongan padu daripada semua warga UiTM. Simposium tahun ini amat bermakna buat semua kerana kita kembali bertemu secara fizikal setelah dua tahun terikat dengan SOP kawalan jangkitan COVID-10. Perubahan demi perubahan berlaku dan pastinya kita sentiasa bersedia untuk bertindak mengikut keperluan dan keadaan semasa.

Tidak dinafikan, pelbagai kekangan dan cabaran dihadapi untuk merealisasikan Kecemerlangan Operasi di institusi pengajian tinggi yang terbesar ini. Komitmen Pengurusan Tertinggi dan Pengurusan Atasan di setiap fakulti, kolej pengajian, UiTM cawangan mahupun jabatan merupakan aspek penting untuk menyokong kaedah dan menilai keberkesanan penambahbaikan proses kerja yang telah dilaksanakan.

Mengimbangi Operasi dan Inovasi merupakan tema yang dihasilkan daripada peningkatan penghasilan inovasi dan pelbagai aplikasi di tempat kerja bagi memudahkan dan mempercepatkan tindakan. Tanpa mengetepikan pelaksanaan aktiviti dan operasi yang tertakluk kepada prosedur dan arahan semasa, memastikan keseimbangan merupakan kaedah yang dapat membantu memperkuuh proses kerja sedia ada.

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 ditunjukan 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. Sesi perkongsian telah dilaksanakan sepanjang tahun 2021 untuk menyuntik semangat kepada semua warga universiti untuk terus mendokong Kecemerlangan Operasi. Saya yakin dan percaya kecemerlangan dan sinergi dalam kalangan warga Universiti dapat merancakkan lagi perlaksanaan kecemerlangan operasi secara

berterusan dengan lebih mudah, berkesan dan sistematik.

Syabas diucapkan kepada semua warga universiti yang sentiasa peka dengan keperluan semasa dan berusaha untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik. Melalui aktiviti Kecemerlangan Operasi, diharapkan pelbagai inisiatif baharu dapat diketengahkan dan seterusnya meningkatkan keupayaan setiap PTJ untuk mencapai matlamat yang telah ditetapkan. Akhir kata, semoga pelaksanaan penambahbaikan proses kerja dapat dijalankan secara berterusan dan hasilnya dapat diukur dan direalisasikan. Bersama-sama lah kita mendokong aspirasi universiti untuk menjadi sebuah universiti terkemuka dunia menjelang tahun 2025.

Sekian, Wabillahi Taufik Walhidayah Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sekian, terima kasih.

KATA ALUAN PENGERUSI SIMPOSIUM KECEMERLANGAN OPERASI 2022

Prof. Madya Ts. Dr.-Ing. Shahrul Azam Abdullah

Pengarah Sistem Kualiti Dan Kecemerlangan Operasi

Assalamualaikum dan salam sejahtera,

Alhamdulillah, setinggi-tinggi kesyukuran ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah rahmat dan keizinanNya, dapat kita sama-sama berkumpul dalam majlis Simposium Kecemerlangan Operasi 2022. Terima kasih dan syabas diucapkan kepada seluruh warga UiTM atas kerjasama dan sokongan padu dalam memastikan simposium kali ini berjalan lancar dengan jayanya. Simposium ini diadakan sebagai platform untuk seluruh warga untuk mendengar ceramah berkenaan penambahbaikan proses kerja. Selain dari itu, simposium ini juga adalah wadah perkongsian amalan terbaik pusat tanggungjawab (PTJ) dalam aktiviti penambahbaikan proses kerja serta sebagai peluang jaringan kepada semua warga UiTM yang terlibat di dalam pelaksanaan dan pembudayaan kecemerlangan operasi di PTJ masing-masing. Diharap simposium kali ini dapat menjadi pencetus semangat kepada semua PTJ untuk sama-sama menggembungkan tenaga dalam menjadikan aktiviti penambahbaikan proses kerja satu amalan.

Penambahbaikan proses kerja dilihat telah banyak membantu PTJ dalam amalan budaya kerja kelas pertama yang akhirnya memberi faedah terhadap peningkatan kepuasan hari pelanggan, penjimatan masa, sumber serta meningkatkan indeks kegembiraan. Namun demikian, sebagai sebuah aktiviti yang bersifat dinamik, ruang-ruang penambahbaikan sentiasa terbuka untuk ditingkatkan dari semasa ke semasa. Oleh itu, diharapkan simposium ini akan bertindak sebagai pemangkin dalam membantu warga mengenalpasti dan memperhalusi peluang-peluang penambahbaikan tersebut. Sesi perkongsian strategi pelaksanaan kecemerlangan operasi di PTJ serta klinik pelaporan kecemerlangan operasi juga diharap dapat membantu merealisasikan agenda perubahan yang dirancang. Penglibatan dan sokongan padu daripada semua PTJ di dalam usaha membudayakan penambahbaikan proses kerja sejak ia di perkenalkan sangat-sangat dihargai dan semoga diteruskan lagi.

Akhir kata, kami warga InQKA sangat bersyukur berbesar hati atas kepercayaan yang telah diamanahkan oleh pengurusan kanan universiti dalam menjayakan Simposium Kecemerlangan Operasi 2022 ini. Sekalung tahniah dan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua PTJ yang telah berjaya menjadikan penambahbaikan proses kerja satu budaya di PTJ masing-masing. Semoga budaya ini terus menjadi tunjang dan dilaksanakan di setiap peringkat dalam membantu

pencapaian hala tuju universiti iaitu Universiti Terkemuka Dunia 2025.

Sekian, Wabillahi Taufik Walhidayah Wassalamualaikum Warahmatullahi
Wabarakatuh.

**Biodata Penceramah Jemputan
Tuan Haji Arifin bin Hassan
Pengerusi Eksekutif, ABH Inspire Global Sdn. Bhd.**

Arifin Hassan merupakan Pengasas dan Pengerusi Eksekutif, ABH Inspire Global Sdn. Bhd, sebuah firma Perundingan Pembangunan Sumber Manusia dalam Pengkhususan Latihan, Konsultansi dan Pengurusan Acara (*Event Management*).

Beliau mendapat pendidikan awal di Kolej Melayu Kuala Kangsar, sebuah sekolah di utara Malaysia. Seterusnya, beliau menyumbang pelajaran di Poole Technical College, England dan Liverpool John Moore's University, United Kingdom dalam jurusan Building Cost dan Engineering.

Beliau pernah bertugas di Universiti Institut Teknologi MARA (UiTM) sebagai pensyarah di Fakulti Senibina, Perancangan dan Ukur selama 8 tahun dan aktif dalam Bahagian Pengajaran dan Pembelajaran (*Teaching and Learning Division*). Seterusnya, beliau bertugas di sebuah firma perunding Pembangunan Sumber Manusia sebagai Perunding Latihan Kanan. Beliau mendapat pendidikan Sarjana (MBA) dari Hull University, UK, di dalam bidang *Human Resource Development (Training)*.

Dalam bidang latihan, pengkhususan beliau adalah di dalam *Management of Change, Strategic Planning, High Impact Leadership Skills*, dan *Negotiation Techniques*. Beliau berpengalaman mengendalikan kursus dan latihan untuk jabatan-jabatan kerajaan, badan berkanun dan juga badan-badan korporat. Klien-klien utama beliau adalah daripada Malaysia, Brunei, Indonesia dan Singapura termasuklah PETRONAS, PROTON, Kerajaan Negara Brunei, PT Wastika Karya Jakarta, dan Majlis Ugama Islam Singapura.

Beliau merupakan pakar perunding dalam bidang Perancang Strategik dan Perancangan Senario dan beliau juga telah menjalankan lebih daripada 2,000 kursus untuk pelbagai organisasi termasuk Agensi Kerajaan, Dalam Negeri dan Luar Negara di antaranya 10 Negara Asian dan termasuklah London, Birmingham, Brussels dan Rotterdam.

Beliau juga telah beberapa kali muncul dalam TV1, TV2, TV3 dan Radia TV Brunei yang membincangkan isu-isu pengurusan dan keusahawanan. Arifin Hassan telah muncul di kaca TV lebih daripada 70 kali dan Radia sebanyak 55 kali yang mana beliau telah menegaskan isu pengurusan dan Trend Masa Depan dalam bidang Sumber Manusia. Beliau kini menetap di Bangi bersama keluarganya dan mempunyai 7 orang anak dan 18 orang cucu.

Beliau juga merupakan mantan Pengerusi PIBG (Persatuan Ibu Bapa dan Guru) Sekolah Kebangsaan Wangsa Maju, Kuala Lumpur, Naib Pengerusi kepada Institute of Organization Development (IOD) dan Setiausaha Kehormat untuk Malaysian Association of Management and Administration (MASMA) dan ahli Yayasan Perkembangan Kanak-Kanak Malaysia dan Pengerusi Persatuan Tadika Islam Malaysia (PERTIM).

Pada Disember 2018, Arifin Hassan telah dilantik sebagai Ahli Lembaga Penasihat bagi program MBA di Universiti Putra Malaysia.

Pengalaman dalam Pengurusan Strategik Pakar Perunding.

1. Ini melibatkan perancangan senario, analisis SWOT, mengenalpasti visi dan misi, teras strategik korporat. Meletakkan **The Key Performans** (KPI) dan pengukuran prestasi.
2. Telah dilakukan sebanyak 30 kali. Antara organisasi korporat yang terlibat adalah Dipsol Chemical Sdn. Bhd, PKNS Infra Berhad, Majlis Perbandaran Bachok, PASDEC Holdings Berhad, Malaysian Timber Industrial Board (MTIB), MTIB and SUK Terengganu.

Pengalaman dalam Latihan Keperluan Analisis.

1. Sumber manusia dan latihan pelan perjalanan untuk RISDA dan anak syarikatnya.
2. Latihan 2 hari terhadap latihan keperluan analisis untuk Universiti Kebangsaan Malaysia.

Biodata Penceramah Jemputan

Ts. Haji Azizi Haji Jantan

Ketua Timbalan Pustakawan, PTAR UiTM

Ts. Haji Azizi Haji Jantan kini bertugas sebagai Ketua Jabatan Pengurusan Perpustakaan dengan mengetuai halatuju Roadmap Perpustakaan UiTM memenuhi GRU 2025 UiTM. Beliau mendapat pendidikan di Universiti Teknologi MARA dalam bidang Sarjana Teknologi Maklumat, UiTM; Ijazah Sarjana Muda Kepujian dan Diploma Sains Komputer, UiTM.

Sepanjang perkhidmatan beliau telah menerima beberapa anugerah antara adalah:

1. Anugerah Perkhidmatan Cemerlang UiTM 2021
2. Anugerah Pentadbir UiTM Kategori Kreativiti dan Inovasi 2018
3. Anugerah Perkhidmatan Cemerlang UiTM 2016
4. Anugerah Khas Timbalan Naib Canselor Penyelidikan dan Inovasi UiTM 2010
5. Anugerah Perkhidmatan Cemerlang UiTM 2009
6. Anugerah Khas Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) (Pelaksanaan Projek Berimpak) bagi tempoh 2008-2012

Pencapaian dan pengiktirafan diterima dalam menghasilkan inovasi di Perpustakaan:

1. National Invention, Innovation, Design & Research (NIIDR 2022) - Emas
2. International Quality Productivity Convention, Batam, Indonesia 2018 - Emas
3. International Convention Quality Control Circle, Manila, Filipina 2017 - Emas
4. International Convention Quality Control Circle, KLCC, Kuala Lumpur 2012 - Emas
5. International Convention Quality Control Circle, Hyderabad India 2010 - Perak
6. British Invention Fair 2009 - Emas
7. Seoul International Invention Fair 2008 - Emas
8. Malaysia Technology Expo 2009 - Emas
9. Anugerah Inovasi YB Menteri Pengajian Tinggi 2009 - Pemenang Juara Keseluruhan: Projek Selfcheck Machine
10. Jejak Inovasi Negeri Selangor 2014 - Johan Kategori Agensi Kerajaan
11. Konvensyen KIK Peringkat IPTA 2009 - Naib Johan (Projek Selfcheck Machine)
12. Konvensyen KIK anjuran MPC Malaysia 2009 - Naib Johan Sektor

- Awam Peringkat Kebangsaan (Projek Shelfcheck Machine)
- 13. Projek MobileApp@PTAR telah diiktiraf sebagai Naib Johan Sektor Awam Peringkat Kebangsaan Konvensyen KIK anjuran MPC Malaysia Tahun 2020
 - 14. Juara Keseluruhan Operational Excellence Peringkat UiTM melalui Projek Pengurusan Repotori Institusi Universiti pada tahun 2021
 - 15. Bertanggungjawab memastikan peningkatan UiTM Ranking of Repositories Edisi 14 di kedudukan 83 dunia dan pertama di Malaysia tahun 2022

ATUR CARA SIMPOSIUM KECEMERLANGAN OPERASI 2022

MASA	ATUR CARA
8:00 Pagi	Pendaftaran dan Minum Pagi
9:00 Pagi	Nyanyian Lagu Negaraku dan Lagu Wawasan Setia Warga UiTM Bacaan Doa Ucapan Aluan dan Perasmian YBhg. Prof. Datuk Ts. Dr. Hajah Roziah Mohd Janor, Naib Canselor UiTM Tayangan Montaj
10:00 Pagi	Sesi Syarah Tuan Haji Arifin Hassan Pengerusi Eksekutif, ABH Inspire Global Sdn. Bhd.
11:30 Pagi	Sesi Perkongsian Strategi Pelaksanaan Kecemerlangan Operasi di PTJ Ts. Haji Azizi Jantan Ketua Timbalan Pustakawan, Perpustakaan Tun Abdul Razak
12:30 Tengah Hari	Ucapan Penutup YBhg. Prof. Dr. Azizah Abdullah, Penolong Naib Canselor, Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA)
12:45 Tengah Hari	Sesi Fotografi Rehat/ Makan Tengah Hari
2:30 Petang	Klinik Pelaporan Kecemerlangan Operasi Fasilitator Jemputan: ASP/PB Mohd Tarmizi Abdul Raman
5:00 Petang	Minum Petang dan Bersurai

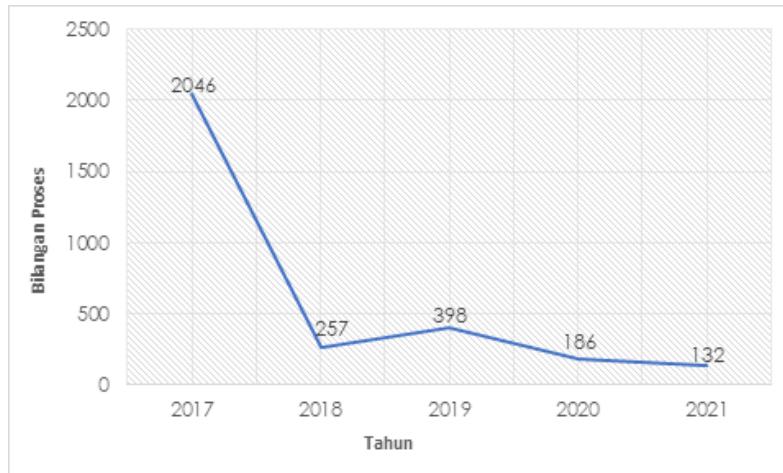
Peserta dan Penceramah Jemputan

Simposium ini disertai oleh Pengurusan Kanan Universiti, Ketua PTJ, Ketua Unit Kualiti (KUK), Operational Excellence Trainer dan Operational Excellence Team dari seluruh UiTM. Penceramah jemputan Simposium Kecemerlangan Operasi 2021 adalah Tuan Haji Ariffin bin Hassan, Executive Chairman, ABH Inspire Global Sdn. Bhd. manakala sesi perkongsian kaedah penambahbaikan proses kerja akan disampaikan oleh Ts. Haji Azizi Jantan, Ketua Timbalan Pustakawan, Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR).

Bersempena dengan simposium ini juga, pihak InQKA akan mengadakan Klinik Pelaporan Kecemerlangan Operasi untuk membantu OE Trainer dan OE Excellence Team membuat pelaporan hasil penambahbaikan proses kerja terus ke dalam sistem OPIR.

Pelaksanaan Kecemerlangan Operasi di UiTM 2021

Pada tahun 2021 , sebanyak 132 proses kerja baharu telah didaftarkan dan sebanyak 72 proses telah berjaya ditambahbaik. Pelbagai penjimatan telah dicapai melalui pengukuran kos, masa, tenaga kerja dan peningkatan kepuasan pelanggan.



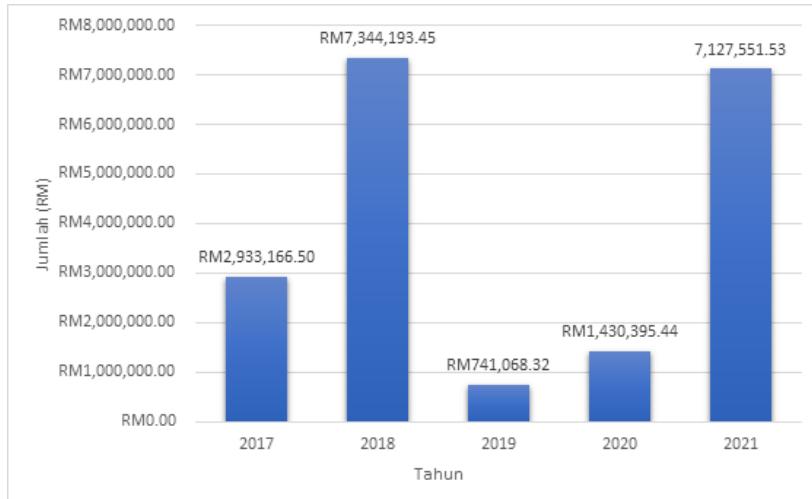
Rajah I: Bilangan Pendaftaran Proses Kerja

UiTM sebagai organisasi pendidikan tinggi yang terbesar di negara pastinya mempunyai pelanggan yang sentiasa memerlukan perkhidmatan yang berkualiti dan terbaik. Setiap proses kerja yang digunakan dipantau dan diperkemaskan agar lebih cekap, cepat dan berkesan. Peningkatan purata peratusan tahap kepuasan hati pelanggan meningkat pada tahun 2021 adalah hasil daripada adaptasi teknologi dalam talian yang semakin meluas.

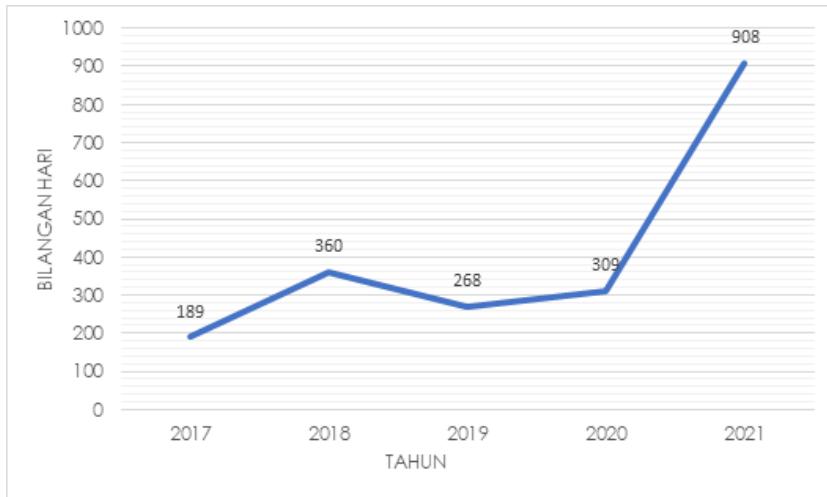


Rajah II: Purata Peningkatan Peratusan Kepuasan Hati Pelanggan

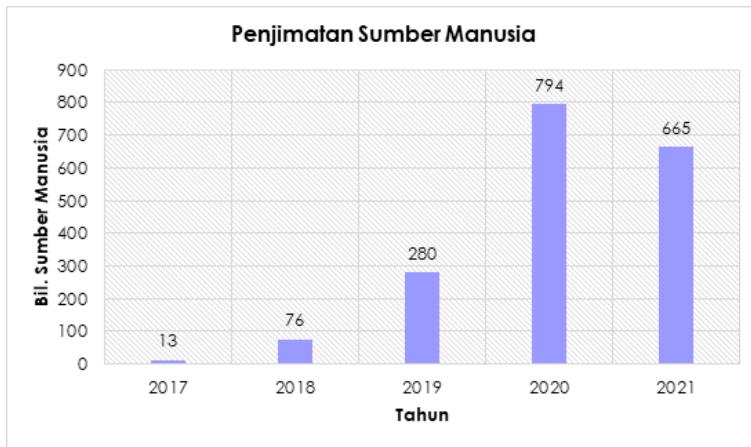
Kecemerlangan Operasi dan penggunaan inovasi terkini telah banyak menyumbang terhadap penjimatan masa, kewangan dan sumber manusia. Kesungguhan dan komitmen yang tinggi amat penting untuk memastikan hasil penambahbaikan proses kerja memberi impak yang baik terhadap universiti secara keseluruhan.



Rajah III: Kadar Penjimatan Kewangan



Rajah IV: Penjimatan Masa



Rajah V: Penjimatan Sumber Manusia

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, Gambarajah 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.

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. Sebanyak 25 proses kerja telah dibuat penilaian pada 20 – 21 Julai 2022. Walau bagaimanapun, panel penilai mendapati kesemua proses kerja ini boleh dilaporkan dengan lebih baik pada tahun berikutnya.

Objektif Simposium Kecemerlangan Operasi 2022

Simposium Kecemerlangan Operasi 2022 dilaksanakan untuk mencapai objektif berikut:

1. Berkongsi teknik penambahbaikan proses kerja yang tepat dan memenuhi keperluan.
2. Menghargai penglibatan PTJ dalam pelaksanaan Kecemerlangan Operasi.
3. Membudayakan Kecemerlangan Operasi di seluruh universiti
4. Mengenalpasti proses-proses universiti yang telah ditambahbaik dan kebolehan proses tersebut digunakan secara seragam di seluruh sistem UiTM.

Bertemakan 'Mengimbangi Operasi dan Inovasi', Simposium Kecemerlangan Operasi 2022 menjurus terhadap kepentingan penambahbaikan proses kerja agar seimbang dengan inovasi yang dihasilkan. Kebolehan mengadaptasi teknologi terhadap dalam aktiviti seharian dapat memberi impak terhadap keupayaan universiti memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelajar, ibu bapa mahupun pemegang taruh. Di samping itu, penetapan Kecemerlangan Operasi sebagai salah satu petunjuk prestasi universiti ke arah Universiti Terkemuka Dunia menjelang tahun 2025 merupakan inisiatif yang bertepatan dengan cabaran dan situasi semasa.

Senarai Proses Kerja yang Didaktarkan di dalam Sistem OPIR

PROSES KERJA AKADEMIK

No	Nama Proses Kerja	Pusat Tanggung Jawab
1	Pengurusan Rekod Pelajar iCEPS	Institut Pendidikan Berterusan & Pengajian Profesional
2	Prosedur Pengendalian Jadual Waktu	Kolej Pengajian Seni Kreatif
3	Penyediaan dan Penilaian Soalan Penilaian Akhir (Final Assessment)	Kolej Pengajian Kejuruteraan
4	Penilaian Peperiksaan Akhir	Institut Pendidikan Berterusan & Pengajian Profesional
5	Prosedur Pembentukan Program Baharu PK.UITM.FSG.(O).10	Fakulti Sains Gunaan
6	Pengurusan Pengisian Jawatan Staf Akademik	Pejabat Pendaftar
7	Proses Pengendalian Penulisan Akademik Sarjana Muda / Siswazah	Kolej Pengajian Seni Kreatif
8	FSK (O) 06 - Prosedur Pengendalian Kuliah	Fakulti Sains Kesihatan
9	Penilaian Projek Rekabentuk Tahun Akhir – Design Project	Kolej Pengajian Kejuruteraan
10	Pengurusan Pensyarah Sambilan iCEPS	Institut Pendidikan Berterusan & Pengajian Profesional
11	E-Konteks Syarahan, Pengajaran dan Pembelajaran Pensyarah	UiTM Cawangan Perak
12	E-Laboratory Booking (E-Lab) Online System	Fakulti Sains Gunaan
13	Prosedur Pengendalian Jadual Waktu	Kolej Pengajian Seni Kreatif
14	Misi Akademik Atas Talian	UiTM Cawangan Sarawak
15	Proses Pengendalian Latihan Industri Pelajar FSSR	Kolej Pengajian Seni Kreatif
16	Penilaian Viva Voce	Kolej Pengajian Kejuruteraan

No	Nama Proses Kerja	Pusat Tanggung Jawab
17	Penyediaan Jadual Waktu Seminar	Institut Pendidikan Berterusan & Pengajian Profesional
18	Prosedur Semakan Kurikulum Program (PK. UITM.FSG.(O).07)	Fakulti Sains Gunaan
19	Prosedur Pengurusan Latihan Praktikal	Kolej Pengajian Seni Kreatif
20	E-FYP (Automasi Prosedur Penyelidikan Tahun Akhir)	Fakulti Sains Gunaan
21	Examination Question Vetting Process	Fakulti Undang-Undang
22	Question Bank System (QBS)	Bahagian Pentaksiran dan Penilaian Akademik
23	Proses Persediaan Laporan Peperiksaan Akhir Pasca Siswazah (Kerja Kursus)	Kolej Pengajian Seni Kreatif
24	Kebenaran Tidak Menduduki Peperiksaan Akhir	Fakulti Undang-Undang
25	2U1I	Kolej Pengajian Seni Kreatif
26	Pengurusan Bilik Kuliah Iiceps	Institut Pendidikan Berterusan & Pengajian Profesional
27	System Li	UiTM Cawangan Kedah
28	MYPA	Fakulti Sains Pentadbiran & Pengajian Polisi
29	FBM - Student Industrial Training Information System (STIS) 3.0: Faculty Advisor Appointment Letter	Fakulti Pengurusan dan Perniagaan
30	Proses Pengendalian Latihan Industri Pelajar FSSR	Kolej Pengajian Seni Kreatif
31	Online Application For Academic Documentation	Fakulti Farmasi
32	Pemantauan dan Penilaian Latihan Industri	Kolej Pengajian Kejuruteraan
33	Pengurusan Peperiksaan iCEPS	Institut Pendidikan Berterusan & Pengajian Profesional
34	E-PNP	Fakulti Perakaunan

No	Nama Proses Kerja	Pusat Tanggung Jawab
35	A Teaching Innovation: The Usage Of Flipchart In Business Mathematics' Course.	UiTM Cawangan Sabah
36	FBM-Course File Information System (CFIS) 1.0 : Proses Pengemaskinian Fail Kursus Dan Fail Pengajaran	Fakulti Pengurusan dan Perniagaan
37	Proses Pengendalian Penulisan Akademik Sarjana Muda / Siswazah	Kolej Pengajian Seni Kreatif
38	Penilaian Projek Penyelidikan Tahun Akhir – Research Project	Kolej Pengajian Kejuruteraan

PROSES KERJA AKADEMIK

No	Nama Proses Kerja	Jabatan
1	Sistem Inspare	UiTM Cawangan Selangor Kampus Puncak Alam
2	Pengurusan Koleksi Akses Terbuka (Open Access Discovery)	Perpustakaan Tun Abdul Razak
3	Proses Penasihat Akademik	UiTM Cawangan Kedah
4	Prosedur Kualiti	Fakulti Perakaunan
5	Virtual Desk	Pejabat Pendaftar
6	Open Grouping Timetable For Optimal Efficiency	UiTM Cawangan Sabah
7	FBM-Human Resources Information System (HRIS):E-Sijil	Fakulti Pengurusan dan Perniagaan
8	Proses Permohonan Surat Pengesahan Pelajar	UiTM Cawangan Sarawak
9	Online System For Consumables And Chemicals Inventory In Laboratory (ESIM : E-Stor Inventory Management)	Fakulti Farmasi
10	Pemberian Markah Kokurikulum Pelajar	Pusat Asasi UiTM
11	Pengurusan Portal Myknowledge Management	Perpustakaan Tun Abdul Razak
12	Proses Penyelenggaraan Berkala Komputer Sewaan UiTM	UiTM Cawangan Perak
13	Inteligent Inventory System (I-INVENBB)	UiTM Cawangan Terengganu
14	Prosedur Pelupusan Dan Kitar Semula Sisa Kimia, Pepejal Dan Bahan Hasil Kerja Pelajar	Kolej Pengajian Seni Kreatif
15	E- LEGEN 2.0 (Letter Generator)	Institut Pengajian Siswazah (IPSis)
16	E-Attendance Staf	UiTM Cawangan Pulau Pinang
17	Pengurusan Bahan Arkib Universiti	Perpustakaan Tun Abdul Razak
18	E-Reporting Version 3:0	UiTM Cawangan Sarawak
19	FSK (P) 08 - Pengurusan Latihan Staf	Fakulti Sains Kesihatan

No	Nama Proses Kerja	Jabatan
20	Fees Deferment	Institut Pengajian Siswazah (IPSiS)
21	Prosedur Permohonan Zakat Oleh Pelajar	UiTM Cawangan Pulau Pinang
22	Pengurusan Audit Dalam Perpustakaan	Perpustakaan Tun Abdul Razak
23	E Borang	UiTM Cawangan Perak
24	Proses Kerja Penghantaran Laporan Penyelanggaraan Makmal Komputer Berkala	UiTM Cawangan Sarawak
25	Prosedur Penyelenggaraan Peralatan dan Ruang	Kolej Pengajian Seni Kreatif
26	Proses Permohonan Zakat	UiTM Cawangan Sarawak
27	Virtual Interview for LW224	Fakulti Undang-Undang
28	Sistem E-Aora (Permohonan Aktiviti Persatuan)	UiTM Cawangan Selangor Kampus Puncak Alam
29	Sistem Inspare	UiTM Cawangan Selangor Kampus Puncak Alam
30	IGS Online Statistic Information System (IGS-OSIS)	Institut Pengajian Siswazah (IPSiS)
31	Student Application Letter (STALIC)	UiTM Cawangan Pahang
32	Pengurusan Bahan Kandungan Tempatan (Local Content Hub)	Perpustakaan Tun Abdul Razak
33	Prosedur Pengambilan dan Pendaftaran Pelajar Baharu Iceps	Institut Pendidikan Berterusan & Pengajian Profesional
34	Sistem E-Moderasi Pemarkahan Akhir (PDP)	UiTM Cawangan Perak
35	Smart Kolej Reregistration Registration System Pendaftaran Kolej Registration System (SKORE)	UiTM Cawangan Sarawak
36	Proses Perakam Waktu	Kolej Pengajian Seni Kreatif
37	Pengurusan & Pendendalian Aduan Kerosakan Fasiliti Secara In-House / Kontrak Perkhidmatan	UiTM Cawangan Sarawak

No	Nama Proses Kerja	Jabatan
38	Prosedur Pinjaman Peralatan	Kolej Pengajian Seni Kreatif
39	Proses Pelarasan Markah LNPT	UiTM Cawangan Selangor Kampus Puncak Alam
40	Mengurangkan Tempoh Kontak Pendaftaran Kolej	UiTM Cawangan Pahang
41	Proses Saringan Covid-19 Menggunakan Sistem Sarungc19	Bahagian Hal Ehwal Pelajar
42	Prosedur Penyediaan Bahan Pengajaran dan Pembelajaran Asli dan Tempahan Kerja	Institut Pendidikan Berterusan & Pengajian Profesional
43	Proses Penyelenggaraan Makmal Komputer di Kampus Tapah	UiTM Cawangan Perak
44	Pelupusan Sisa Haiwan (Tikus Makmal)	Fakulti Sains Gunaan
45	Proses Kerja Penghantaran Laporan Penyelenggaraan Makmal Komputer Berkala	UiTM Cawangan Sarawak
46	Proses Penganjuran Program dan Bengkel (UCS Research Webinar)	UiTM Cawangan Selangor Kampus Puncak Alam
47	Prosedur Pengurusan Mesyuarat	Pejabat Bendahari
48	Aduan dan Maklumbalas Pelanggan	Fakulti Perakaunan
49	Prosedur Permohonan Program Usahasama UiTM	Institut Pendidikan Berterusan & Pengajian Profesional
50	Sistem Training4u	UiTM Cawangan Sarawak
51	Proses Pengeluaran Surat Kelulusan Pembelian oleh Penyelidik	UiTM Cawangan Selangor Kampus Puncak Alam
52	Proses Pinjaman Buku di Perpustakaan Tun Abdul Razak	Perpustakaan Tun Abdul Razak
53	System Repository Aktiviti (EXTVT)	UiTM Cawangan Kedah
54	Prosedur Inventori, Penyelenggaraan dan Storan ICT	Institut Pendidikan Berterusan & Pengajian Profesional
55	Proses Peminjaman Pokok Bunga Pasuan Untuk Majlis	UiTM Cawangan Sarawak

PROSES KERJA KEWANGAN

No	Nama Proses Kerja	Jabatan
1	Prosedur Perolehan Melalui Rundingan Terus	Pejabat Bendahari
2	Prosedur Tuntutan Perjalanan	Pejabat Bendahari
3	Prosedur Pelaburan	Pejabat Bendahari
4	Prosedur Pelupusan Aset Alih	Pejabat Bendahari
5	Prosedur Kerja-Kerja dalam Pelaksanaan Wip	Pejabat Bendahari
6	Kaunter Bayaran Maya Pejabat Bendahari	UiTM Cawangan Sarawak
7	Prosedur Bayaran Kepada Staf (Saraan)	Pejabat Bendahari
8	Prosedur Imbuhan	Pejabat Bendahari
9	Prosedur Tindakan Pelupusan Aset Alih	Pejabat Bendahari
10	Prosedur Penyelenggaraan Akaun	Pejabat Bendahari
11	Prosedur Pengurusan Belanjawan Mengurus	Pejabat Bendahari
12	Prosedur Kerja Undi Giliran	Pejabat Bendahari
13	Prosedur Pembiayaan Kenderaan Staf	Pejabat Bendahari
14	Prosedur Pinjaman Antara Kumpulan Wang	Pejabat Bendahari
15	Prosedur Penyimpanan Dokumen Kewangan	Pejabat Bendahari
16	Prosedur Penyediaan Anggaran Belanjawan Pengurusan	Pejabat Bendahari
17	Prosedur Pembelian Terus EP	Pejabat Bendahari
18	Prosedur Pembiayaan Komputer dan Telefon Pintar	Pejabat Bendahari
19	Prosedur Penerimaan	Pejabat Bendahari
20	Prosedur Penyediaan Akaun Interim	Pejabat Bendahari
21	Prosedur Penyediaan Bajet Supplimentari	Pejabat Bendahari
22	Prosedur Bayaran Kepada Pembekal	Pejabat Bendahari
23	Prosedur Tempahan Tiket Kapal Terbang	Pejabat Bendahari
24	Prosedur Perekodan Harta	Pejabat Bendahari
25	Prosedur Penutupan Akaun Tahunan	Pejabat Bendahari
26	Prosedur Perolehan Pembelian Terus	Pejabat Bendahari

No	Nama Proses Kerja	Jabatan
27	Prosedur Bayaran Melalui IBG	Pejabat Bendahari
28	Prosedur Bil Pelajar	Pejabat Bendahari
29	Prosedur Kehilangan Aset Alih	Pejabat Bendahari
30	Prosedur Sebutharga Rasmi Dan Tender	Pejabat Bendahari
31	Prosedur Batal Cek	Pejabat Bendahari
32	Prosedur Kewangan Tajaan Pelajar	Pejabat Bendahari
33	Prosedur Verifikasi Harta	Pejabat Bendahari
34	Prosedur Perolehan Melalui Kontrak Pusat	Pejabat Bendahari
35	Prosedur Pendahuluan Perjalanan, Pelbagai dan Pelarasian	Pejabat Bendahari
36	Online Laboratory Equipment Booking Form	Fakulti Farmasi
37	Prosedur Pengeluaran & Pemantauan Bil Pelbagai	Pejabat Bendahari
38	Prosedur Perpindahan Aset Alih	Pejabat Bendahari

Menjadikan Amalan Penambahbaikan Proses Kerja Sebagai Budaya

Prof. Madya Ts. Dr.-Ing. Shahrul Azam Abdullah

Sebagai sebuah organisasi yang besar seperti UiTM, sudah pastilah jumlah proses kerja yang banyak diperlukan dalam memastikan penyampaian perkhidmatan adalah pada keadaan yang terbaik. Dalam masa yang sama, prestasi universiti berkait rapat dengan penilaian pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan. Secara amnya, pelanggan mengimpikan perkhidmatan yang efisien, cepat dan tepat. Penambahbaikan proses kerja dapat membantu pihak universiti dalam memperbaiki kualiti penyampaian perkhidmatan dari masa ke semasa bagi memenuhi keperluan pelanggan yang dikenal pasti ini.

Pembudayaan amalan penambahbaikan proses kerja juga selari dengan salah satu tema strategik dalam pelan Strategik UiTM 2025 iaitu tadbir urus tangkas. Proses kerja yang telah ditambahbaik dapat membantu dalam tadbir urus tangkas melalui peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan universiti. Ini seterusnya akan membantu universiti dalam lonjakan prestasi serta meningkatkan kepuasan hati pelanggan.

Amalan penambahbaikan proses kerja perlulah menjadi budaya warga dan diperlakukan dari masa ke semasa bagi memastikan misi universiti dapat dicapai dengan jayanya. Melalui aktiviti ini, proses kerja yang kritikal terhadap kualiti dapat dikenal pasti dan ditambahbaik. Kejayaan aktiviti ini juga membolehkan universiti sebagai pembekal perkhidmatan serta pelanggan dapat berfungsi dengan berkesan. Antara faedah menjadikan amalan penambahbaikan proses kerja sebagai budaya adalah:

1. Perkhidmatan menjadi lebih efisien
2. Penjimatan masa
3. Penjimatan sumber
4. Penjimatan kos
5. Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan
6. Meningkatkan indeks kegembiraan
7. Meningkatkan prestasi PTJ

Faedah yang dinyatakan ini boleh dijadikan sebagai pendorong untuk semua warga mengambil serius amalan penambahbaikan proses kerja dan seterusnya menjadikannya sebagai satu budaya di tempat kerja.

Dalam usaha menjadikan amalan penambahbaikan proses kerja sebagai satu budaya, warga hendaklah bersama-sama bertindak sebagai satu pasukan dalam menjadikan aktiviti ini satu kebiasaan

dan amalan berterusan termasuklah dalam aspek mengenal pasti punca, perancangan penambahbaikan, tindakan serta pemantauan dalam memastikan keperluan pelanggan dipenuhi. Terdapat pelbagai faedah yang terhasil dari kejayaan pelaksanaan aktiviti ini dan penglibatan warga secara menyeluruh dapat memastikan amalan penambahbaikan proses kerja menjadi satu budaya.

Membina Kecemerlangan Operasi Dalam Pusat Pengajian Tinggi

Ts. Dr. Razulaimi Razali

Kecemerlangan operasi ialah minda yang merangkumi prinsip dan alat tertentu untuk mewujudkan budaya kecemerlangan dalam sesebuah organisasi. Kecemerlangan operasi bermakna setiap pekerja boleh melihat, menyampaikan dan menambahbaik aliran nilai pelanggan (Wikipedia, 2022).

Sebuah universiti yang besar seperti UiTM perlu serius dalam memastikan penambahbaikan terhadap proses kerja sentiasa berlaku agar peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan universiti sentiasa ditahap yang optimum. Bagi merealisasikan perkara ini setiap pusat tanggungjawab (PTJ) di UiTM perlu benar-benar mengetahui kaedah yang betul bagi mengenalpasti proses kerja bagi kecemerlangan operasi. Kaedah ini perlu difahami dan dihayati disetiap peringkat PTJ dan yang paling utama sokongan dari pihak pengurusan PTJ.

Kaedah pemilihan proses kerja bagi kecemerlangan operasi ini melibatkan 8 langkah utama iaitu;

- i. Lantikan pasukan kecemerlangan operasi
- ii. Mengumpul proses kerja
- iii. Kenalpasti KPI PTJ
- iv. Petakan proses kerja dengan KPI
- v. Membuat kajian awal
- vi. Kenalpasti kaedah penyelesaian
- vii. Hasil
- viii. Impak

Setiap langkah yang disenaraikan perlu dilaksanakan dengan berkesan bagi memastikan keberkesanan kecemerlangan operasi.

i. Lantikan pasukan kecemerlangan operasi

Lantikan perlu melibatkan pemilihan individu yang benar-benar komited dan bersemangat dengan tanggungjawab yang diberikan. Komunikasi antara rakan sepasukan perlulah berlaku dengan baik dan setiap ahli yang terlibat mempunyai objektif dan tujuan yang sama serta memahami antara satu dengan lain. Pasukan perlu sentiasa kreatif dalam mengatur strategi yang dapat memberi kelebihan serta membawa hasil serta impak yang terbaik. Setiap ahli pasukan perlu diberikan bidang tugas, mengikuti latihan yang bersesuaian, melaksanakan pemantauan dan penilaian terhadap tugas yang dilaksanakan serta diberikan penghargaan.

ii. Mengumpul proses kerja

Proses-proses kerja yang wujud di PTJ perlu dikumpulkan dan hasil bagi setiap proses itu dikenalpasti.

iii. Kenalpasti KPI PTJ

Kenalpasti proses kerja berdasarkan input parameter yang ditetapkan antaranya melalui aduan pelanggan, prestasi PTJ, objektif kualiti, penemuan audit, amanat naib canselor/dekan/pengarah, perancangan strategik dan risiko semasa. Ianya dikenalpasti berdasarkan kepada perbincangan yang diadakan melibatkan pengurusan dan warga.

iv. Petakan proses kerja dengan KPI

Berdasarkan kepada proses-proses kerja yang telah dikenalpasti, pilih proses kerja yang utama mengikut KPI. Fokus output yang akan dihasilkan akan lebih relevan bagi penambahbaikan terhadap proses utama yang dikenalpasti. Kebiasaanya proses pemetaan tersebut akan berdasarkan kepada 5 ciri utama iaitu proses kerja utama, yang selalu digunakan, mempunyai pelanggan yang ramai, mempunyai impak yang besar dan cepat dan yang akhir selari dengan fungsi PTJ.

v. Membuat kajian awal

Seterusnya, proses kerja tersebut perlu diukur prestasi dengan melakukan analisa terhadap data proses kerja semasa. Berdasarkan maklumat tersebut dapat ditentukan nilai dan keperluan tambahbaik proses kerja bagi mencapai penyelesaian dan hasil yang terbaik.

vi. Kenalpasti kaedah penyelesaian

Bagi memastikan kaedah penyelesaian yang bersesuaian dilaksanakan pelbagai kaedah yang sesuai boleh digunakan, antaranya Fishbone diagram (Ishikawa), DMAIC Process, SWOT analysis, Failure mode and effects analysis (FMEA), Fault tree analysis (FTA) dan lain-lain.

vii. Hasil

Pelaksanaan penambahbaikan proses kerja secara umumnya akan menghasilkan staf yang terlatih dan berpengetahuan. Keberhasilan yang ditumpukan biasanya menumpukan kepada hasil yang melibatkan kepuasan pelanggan, prestasi PTJ, penjimatan masa, kos dan sumber.

viii. Impak

Berdasarkan kepada penambahbaikan yang telah dicapai terhadap proses kritisikal kepada kualiti yang lebih baik ianya dapat merubah kepuasan pelanggan dan dapat mewujudkan proses yang lebih efisien dan efektif dari pelbagai sudut.

Mewujudkan budaya penambahbaikan proses kerja seterusnya mencapai kecemerlangan operasi dalam UiTM, warga perlu jelas langkah-langkah yang perlu diimplementasikan bagi mencapai objektif yang diingini serta meningkatkan mutu dan kualiti perkhidmatan UiTM secara umumnya. Maklumat ringkas yang dikongsikan ini semoga memberi sedikit panduan dan maklumat yang dapat dimanfaatkan ke arah meningkatkan kecemerlangan operasi UiTM.

KESEIMBANGAN OPERASI DAN INOVASI

Noor Azmah Zuber

Tahun 2020 dan 2021 menampakkan peningkatan antarhadap penggunaan sistem teknologi maklumat bagi memudahkan perhubungan dan mempercepatkan tindakan. Impak daripada pandemik COVID-19 memaksa manusia bergandingan dengan teknologi bagi memastikan setiap perancangan dan keperluan dapat dipenuhi. Inisiatif untuk menerima dan mengaplikasi teknologi terkini memberi impak terhadap kewangan institusi untuk menjamin tahap keselamatan maklumat, risiko data dan platform storan maklumat penting. Bilangan dokumen yang didigitalkan semakin meningkat akibat sekatan terhadap perhubungan secara fizikal. Proses kerja ditambahbaik dalam tempoh yang singkat agar dapat terus digunakan.

Inovasi merupakan penciptaan sistem, kaedah dan alat yang baharu untuk membantu dan memenuhi keperluan pelaksanaan proses kerja dan aktiviti harian. Permulaan untuk berinovasi adalah petanda yang baik bahawa institusi sentiasa bersedia untuk menerima perubahan terutamanya melibatkan proses kerja yang telah dibentuk dan diterima pakai sejauh lama. Rombakan dan penambahbaikan proses kerja perlu dilakukan apabila institusi ingin mengadaptasi inovasi yang telah dihasilkan.

Mengimbangi operasi dan inovasi amat penting kerana keduanya saling berkait rapat dalam melaksanakan penambahbaikan proses kerja. Penghasilan kaedah baharu dalam penyampaian perkhidmatan perlu dilaksanakan dengan melihat semula operasi sedia ada, peraturan yang berkuatkuasa dan sumber yang memberi kesan terhadap hasil penambahbaikan yang dibuat. Dalam memastikan keseimbangan operasi yang perlu digerakkan oleh inovasi yang dihasilkan, faedah yang diperolehi daripada aspek kepuasan hati pelanggan, penjimatan kewangan dan sumber manusia, proses yang lebih ringkas, mudah dan berkesan serta peningkatan prestasi organisasi perlu direkodkan.

Penggunaan teknologi dan aplikasi merupakan inisiatif yang semakin giat diadaptasi dalam penyampaian proses kerja. Mengelakkan ketidakstabilan aktiviti harian dengan penerimaan pakai kaedah terkini perlu diberi perhatian agar prestasi institusi dapat dipertingkatkan. Pengalaman pelanggan yang berurusan memberi impak yang tinggi terhadap keperluan penambahbaikan proses kerja dan tatacara yang lebih mudah dicapai menjadi tumpuan pelanggan. Penggunaan kertas, perhubungan secara fizikal dan pergerakan dari satu lokasi ke lokasi yang lain perlu diselaraskan dengan kaedah baharu yang telah dikenalpasti. Proses kerja yang berulang harus diperkemas dan fungsi

asas yang perlu dilaksana perlu dikekalkan dan dipantau.

Risiko terhadap operasi dan inovasi yang dihasilkan perlu diambilkira apabila melaksanakan penambahbaikan proses kerja. Penyalahgunaan data dan penyebaran maklumat sulit akan memberi impak terhadap prestasi perkhidmatan. Kawalan terhadap inovasi perlu dititikberatkan untuk memelihara operasi yang perlu digerakkan dan dokumentasi yang akan direkodkan.

Pengurusan aktiviti Kecemerlangan Operasi memerlukan komitmen yang tinggi daripada pihak pengurusan atasan. Pembuatan keputusan yang jelas dan tepat serta mengenalpasti pihak yang bertanggungjawab terhadap sesuatu proses kerja merupakan aspek terpenting dan perlu selari dengan kepentingan perkhidmatan yang diberikan, sumber yang dibekalkan dan tempoh yang telah ditetapkan.

Dalam memastikan keseimbangan di antara operasi dan inovasi, galakan dan dorongan di setiap peringkat amat diperlukan kerana setiap individu di dalam institusi mempunyai peranan yang besar di setiap tindakan yang dibuat. Penggunaan teknologi terkini dan inovatif dalam aktiviti operasi mampu memberi manfaat kepada setiap warga dalam menyelesaikan cabaran yang mungkin dihadapi dalam penyampaian perkhidmatan pada masa akan datang.

**AHLI JAWATANKUASA
SIMPOSIUM KECEMERLANGAN OPERASI 2022**

Penasihat	Prof. Dr. Azizah Abdullah Penolong Naib Canselor InQKA
Pengerusi	Prof. Madya Ts. Dr.-Ing. Shahrul Azam Abdullah
Timbalan Pengerusi	Ts. Dr. Razulaimi Razali
Pengurus Acara	Puan Habibah Hamzah
JK Protokol	1. Puan Siti Norul'Ain Mohd Azizi 2. Puan Hairina Ahmad Bakri 3. Puan Norlelawati Mohamad Adi
JK Jemputan	Puan Noor Azmah Zuber
JK Buku Program	1. Prof. Madya Ts. Dr.-Ing. Shahrul Azam Abdullah 2. Puan Noor Azmah Zuber 3. Puan Noor Sazila Md Sarip
JK Makanan	Cik Norazah Mohamed Aznan Puan Nur Alisa Che Yahya
JK Montaj	1. Puan Noor Azmah Zuber 2. Encik Mior Mohd Aizat Zakariah
JK Teknikal	Puan Fauzilah Idris
JK Logistik	1. Encik Mohd Izwan Said 2. Encik Mohamad Shafiq Mustapha 3. Encik Mohd Taufik Basrawi
Penyediaan Banner/ Rekabentuk Lanyard dan Jurugambar	1. Encik Muhamad Zanjabil Mat Janum 2. Cik Nur Syamimi Eryzahany Abu Mansor
Pendaftaran	1. Puan Norhasnida Mohamad 2. Cik Siti Nur Umairah Mohd Mazli

Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA)

Aras 5, Kompleks Al-Farabi, 40450, Shah Alam, Selangor

Tel: +603 5543 5702 Fax: +603 5543 5721

