



UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

Institut
Kualiti dan
Pengembangan
Ilmu



Simposium

KECEMERLANGAN OPERASI 2020

“Operasi Cemerlang, Prestasi Gemilang, Universiti Terbilang”

4 Februari 2020 | 9:00 Pagi hingga 1:00 Tengah Hari
Dewan Berlian, UiTM Cawangan Selangor
Kampus Puncak Alam

Penganjur bersama

UiTM CAWANGAN SELANGOR

Isi Kandungan

Latar Belakang.....	5
Objektif Program.....	6
Kata Aluan.....	7
Biodata Penceramah Jemputan.....	11
Aturcara Program.....	13
Pelaksanaan Kecemerlangan Operasi.....	14
Strategi Penilaian Kecemerlangan Operasi.....	23
Penilaian Peringkat Pertama.....	23
Pembentangan Finalis.....	24
Penilaian Peringkat Akhir.....	26
Senarai Jawatankuasa Induk.....	28
Senarai Jawatankuasa Pelaksana.....	28

Latar Belakang

Universiti Teknologi MARA (UiTM) merupakan universiti awam yang bertaraf mega dengan jumlah pelajar seramai 180,558 orang dan jumlah kakitangan seramai 17,488 orang. UiTM menempatkan 35 kampus cawangan di pelusuk tanah air dan menawarkan sebanyak 515 program akademik. Justeru, sudah pasti UiTM mempunyai bilangan proses kerja yang banyak dalam memastikan penyampaian perkhidmatan adalah berkualiti, pantas dan memenuhi keperluan pelanggan.

Amalan Kecemerlangan Operasi sudah menjadi teras kepada pengurusan universiti semenjak tahun 2016 dan telah dilaksanakan di seluruh sistem UiTM pada tahun 2017. Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA) telah diberi kepercayaan untuk menerajui Kecemerlangan Operasi UiTM bagi memastikan aktiviti penambahbaikan berterusan dilaksanakan untuk memenuhi keperluan serta mendepani perubahan semasa dan seterusnya menjadi budaya di kalangan warga UiTM.

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 2019, penjimatan sumber kewangan sebanyak RM741,068.32 telah dihasilkan melalui semakan semula proses kerja sedia ada dan penerimaan pakai proses kerja baharu. Di samping itu, secara keseluruhannya sebanyak 2,147 jam masa kerja dapat dikurangkan dan 280 sumber tenaga kerja dapat diijamatkan. Tahap kepuasan hati pelanggan juga meningkat kepada 65.60%.

Pada tahun ini, InQKA dengan kerjasama UiTM Cawangan Selangor menganjurkan Simposium Kecemerlangan Operasi 2020 pada 4 Februari 2020 bertempat di Dewan Berlian, UiTM Cawangan Selangor Kampus Puncak Alam. Simposium ini diadakan bagi memberi pengiktirafan dan penghargaan kepada semua warga UiTM yang telah melaksanakan penambahbaikan proses kerja di PTJ yang secara langsung telah menyumbang kepada penjimatan dan tahap keberkesanan penyampaian perkhidmatan yang tinggi kepada pelanggan. Bertemakan "**Operasi Cemerlang, Prestasi Gemilang, Universiti Terbilang**", diharapkan simposium ini berupaya menyuntik semangat kepada warga untuk terus melaksanakan penambahbaikan proses kerja bagi memastikan prestasi universiti sentiasa meningkat dan seterusnya menjadi sebuah universiti yang terbilang.

OBJEKTIF PROGRAM

Simposium Kecemerlangan Operasi 2020 dianjurkan bagi mencapai objektif berikut:

1. Memberi peluang kepada PTJ untuk berkongsi kekuatan penambahbaikan proses kerja masing-masing sebagai sumber rujukan PTJ lain.
2. Menyebarkan maklumat terkini berkaitan amalan pengurusan kualiti melalui penceramah jemputan luar yang berpengalaman.
3. Menyebarkan aktiviti penambahbaikan proses melalui pameran poster oleh PTJ yang berjaya ke peringkat akhir Kecemerlangan Operasi 2019.

PESERTA DAN PENCERAMAH JEMPUTAN

Simposium ini disertai oleh Pengurusan Kanan Universiti, Ketua PTJ, Ketua Unit Kualiti (KUK) dan *Operational Excellence Trainer* dari seluruh UiTM. Penceramah jemputan Simposium Kecemerlangan Operasi 2020 adalah YBhg. Professor Emeritus Dato' Dr Sheikh Omar Abdul Rahman, Ketua Pegawai Eksekutif SOAR Consultations Sdn Bhd. Pengalaman beliau yang luas dalam pengurusan kualiti dan kepimpinan 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 ALUAN PENAUANG

YBhg. Prof Emeritus Datuk Ir. Dr. Mohd Azraai Kassim
(Naib Canselor, UiTM)

Assalamualaikum dan salam sejahtera.

Bersyukur kita ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurniaNya, Simposium Kecemerlangan Operasi (OE) 2020 dapat dilaksanakan secara bersama oleh Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA) dengan UiTM Cawangan Selangor. Pembudayaan Kecemerlangan Operasi di seluruh kampus UiTM telah mula dilaksanakan pada tahun 2016 dan terus berkembang sehingga ke hari ini. Ianya dapat dibuktikan melalui peningkatan jumlah bilangan proses yang telah ditambahbaik dan jumlah penjimatan kumulatif yang telah dihasilkan melalui penambahbaikan proses kerja.

Simposium Kecemerlangan Operasi merupakan program tahunan yang diadakan bagi memberi peluang kepada PTJ untuk berkongsi kekuatan penambahbaikan proses kerja masing-masing kepada semua warga UiTM. Perkongsian tersebut menjadikan sumber rujukan utama kepada PTJ yang lain untuk melaksanakan penambahbaikan proses kerja masing-masing. Saya yakin dan percaya, dengan sokongan padu daripada semua warga, pembudayaan Kecemerlangan Operasi mampu menjadikan UiTM sebuah universiti berprestasi tinggi dan dapat meningkatkan profil global UiTM.

Pada tahun ini, sebanyak 113 proses kerja telah berjaya ditambahbaik yang menyumbang kepada bilangan kumulatif penambahbaikan proses kerja sebanyak 451 proses. Manakala, jumlah penjimatan kos yang telah dihasilkan melalui penambahbaikan proses kerja adalah sebanyak RM741,068.32 yang menyumbang kepada nilai penjimatan kumulatif sebanyak RM 11,018,428.27.

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 dan UiTM Cawangan Selangor kerana telah berjaya merancang dan melaksanakan inisiatif kecemerlangan operasi dan seterusnya bertindak sebagai penganjur bersama Simposium Kecemerlangan Operasi 2020.

Semoga pembudayaan Kecemerlangan Operasi di kalangan warga UiTM dapat memberi impak berterusan dan seterusnya menyumbang kepada peningkatan profil global UiTM.

Sekian, terima kasih.

KATA ALUAN PENASIHAT

YBhg. Prof Dr. Hajah Roziah Mohd Janor
(Penolong Naib Canselor, InQKA)

Assalamualaikum dan salam sejahtera.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah S.W.T kerana dengan limpah kurniaNya, Simposium Kecemerlangan Operasi 2020 dapat dilaksanakan di Dewan Berlian, UiTM Cawangan Selangor, Kampus Puncak Alam pada 4 Februari 2020 dengan jayanya. Saya secara peribadi ingin merakamkan ucapan sefinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada seluruh warga Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA) dan UiTM Cawangan Selangor atas kejayaan penganjuran simposium pada tahun ini.

InQKA sentiasa komited dan konsisten dalam usaha untuk membudayakan kecemerlangan operasi melalui penambahbaikan proses kerja bagi menyokong visi, misi dan objektif kualiti universiti. UiTM mempunyai 2,300 proses kerja yang diamalkan di seluruh sistem. Secara tidak langsung, kecekapan pengurusan universiti berkait rapat dengan kualiti proses kerja yang dilaksanakan. Justeru itu, penambahbaikan proses kerja merupakan perkara asas yang perlu diperkukuhkan bagi memberi jaminan kepada kualiti pengurusan dan lonjakan prestasi universiti. Kami yakin dan percaya melalui perancangan dan pemantauan yang berterusan, proses kerja dapat ditambahbaik secara berkala dan sistematik. InQKA telah membangunkan sistem *Online Process Improvement Registration (OPIR)* versi 2.0 untuk membantu semua PTJ melaksanakan penambahbaikan proses kerja dengan lebih mudah, berkesan dan sistematik.

Akhir kata, syabas kepada semua warga universiti yang telah berusaha untuk melaksanakan penambahbaikan proses kerja masing-masing. Sekalung tahniah kepada semua PTJ yang terpilih sebagai penerima anugerah pada simposium tahun ini. Besar harapan kami agar Simposium Kecemerlangan Operasi 2020 dapat memberikan peluang kepada PTJ yang terpilih untuk berkongsi pengalaman dan kekuatan proses kerja masing-masing bagi menyuntik semangat kepada semua warga dalam usaha membudayakan penambahbaikan proses kerja di PTJ masing-masing. Ribuan terima kasih juga kepada Pengurusan Kanan Universiti yang telah memberi kepercayaan kepada InQKA untuk menerajui kecemerlangan operasi UiTM bagi memastikan proses kerja sentiasa disemak dan ditambahbaik bagi memenuhi keperluan dan ekspektasi pelanggan.

Sekian, terima kasih.

KATA ALUAN PENGANJUR BERSAMA

YBhg. Prof. Dato' Dr. Abu Bakar Abdul Majeed
(Rektor, UiTM Cawangan Selangor)

Assalamualaikum wbt dan Salam Sejahtera

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T atas izin-Nya dapat kita berkumpul sempena Simposium Kecemerlangan Operasi 2020. Terlebih dahulu saya ingin menzahirkan rasa syukur dan berbangga kerana UiTM Cawangan Selangor (UCS) telah diberi penghormatan menjadi tuan rumah Simposium ini yang julung-julung kalinya dianjurkan oleh pihak Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu, InQKA bersama Pusat Tanggungjawab (PTJ) di UiTM

Warga UCS amat menghargai kepercayaan daripada pihak InQKA kerana memilih UCS selaku penganjur bersama berdasarkan kesungguhan yang ditunjukkan oleh pasukan Kecemerlangan Operasi UCS dalam menonjolkan pembaharuan dan penambahbaikan sehingga dinobatkan sebagai Juara Keseluruhan Kecemerlangan Operasi 2018.

Kecemerlangan Operasi OE merupakan inisiatif yang diperkenalkan dengan tujuan memastikan mutu penyampaian perkhidmatan di UiTM berada pada tahap cemerlang dan berupaya memenuhi keperluan pelanggan. Setiap pemilik proses kerja bertanggungjawab membuat penambahbaikan dari masa ke semasa. Hasilnya, pembaziran dan birokrasi dapat dikurangkan. Selain itu, keseragaman proses-proses utama melibatkan PTJ berbeza juga dapat dilihat dan dimurnikan.

UCS berazam untuk terus menyokong pelaksanaan inisiatif OE ini dan berharap lebih banyak inovasi terhasil. Menjadi hasrat UCS untuk turut memperbanyakkan proses penambahbaikan melalui pendekatan penyelidikan bertepatan dengan peranan UCS sebagai sebuah Kampus Penyelidikan.

Akhir kata, ucapan setinggi-tinggi tahniah ditujukan kepada para pemenang Simposium Kecemerlangan Operasi 2020. Sekalung penghargaan juga diucapkan kepada Ahli Jawatankuasa Simposium atas komitmen yang diberi untuk merealisasikan penganjuran program tahunan yang penuh bermakna ini.

Sekian, terima kasih.

KATA ALUAN PENGARAH SKKO

Prof Madya Dr. Ts. Nik Rosli Abdullah

(Pengarah Sistem Kualiti & Kecemerlangan Operasi, InQKA)

Assalamualaikum dan salam sejahtera,

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Ilahi kerana dengan RahmatNya, Simposium Kecemerlangan Operasi 2020 dapat dianjurkan dengan kerjasama padu InQKA bersama UiTM Cawangan Selangor. Pertama sekali, saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada semua warga InQKA dan UiTM Cawangan Selangor yang telah bertungkus lumus untuk menjayakan Simposium Kecemerlangan Operasi 2020. Objektif utama simposium adalah untuk memberi pengiktirafan kepada semua warga UiTM yang terlibat di dalam membudayakan kecemerlangan operasi di Pusat Tanggungjawab (PTJ) masing-masing. Selain itu, Simposium juga memberi peluang kepada PTJ yang terpilih untuk berkongsi kekuatan proses kerja masing-masing kepada warga yang hadir.

Penambahbaikan proses kerja telah memberi impak positif kepada universiti terutamanya dari segi penjimatan kos, masa dan sumber tenaga manusia. Penambahbaikan proses kerja juga memberi tumpuan terhadap keperluan dan ekspektasi pelanggan utama universiti. Justeru itu, simposium ini amat sesuai untuk perkongsian idea dan pandangan antara PTJ dalam usaha untuk membudayakan penambahbaikan proses kerja di setiap peringkat. Perkongsian daripada penceramah jemputan juga penting untuk dihayati dan seterusnya diperincikan untuk dijadikan panduan kepada warga universiti.

Saya percaya, semangat kerja berpasukan menjadi teras kejayaan penganjuran Simposium Kecemerlangan Operasi 2020. Penglibatan dan sokongan padu daripada semua PTJ di dalam usaha membudayakan penambahbaikan proses kerja mampu menjadikan UiTM sebuah universiti berprestasi tinggi.

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 dapat meningkatkan profil global UiTM.

Sekian, Terima Kasih.

BIODATA PENCERAMAH JEMPUTAN

Profesor Emeritus Dato' Dr Sheikh Omar Abdul Rahman
(*Principal Consultant, SOAR Consulting Sdn. Bhd*)

Assalamualaikum wbt dan Salam Sejahtera

Profesor Emeritus Dato' Dr Sheikh Omar Abdul Rahman menghabiskan masa 43 tahun (1974-2017) dalam pengajaran dan penyelidikan di Universiti Putra Malaysia (UPM). Beliau menerima latihan rasmi di University of New England, Australia, University of Queensland, Australia dan University of Saskatchewan, Canada. Beliau telah dimasukkan ke dalam keahlian Royal College of Veterinary Surgeons, London pada tahun 1977.

Dato' Dr . Sheikh Omar telah berkhidmat sebagai Pengerusi Jawatankuasa, Nobel Laureate, Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia (MOHE) dan Kementerian Sains dan Teknologi dan Inovasi Malaysia (MOSTI) (1997-2001). Beliau juga berkhidmat sebagai ahli Jawatankuasa Pemandu, Universiti Penyelidikan (RU), MOHE (2003-2017) dan juruaudit RU (2005-2017).

Sebagai seorang saintis, Dato' Dr Sheikh Omar telah menerima pengiktirafan tertinggi negara apabila beliau menjadi Fellow Akademi Sains Malaysia (FASc), Fellow Malaysian Scientific Association (FMSA), Fellow Persatuan Veterinar Malaysia (FVAM), Presiden Malaysian College of Veterinary Specialists (MCVS) dan ahli Majlis Profesor Negara (MPN).

Dato' Dr Sheikh Omar berkhidmat dengan UPM sebagai pensyarah, profesor madya dan profesor dari tahun 1974 hingga 2011 dan Dekan (1997-2001). Beliau diiktiraf sebagai Dekan pertama dalam institusi pengajian tinggi Malaysia mencapai pensijilan ISO untuk Fakulti dari SIRIM (yang diberikan oleh Dato 'Seri Dr Mahathir Mohamed, Perdana Menteri Malaysia (Disember 2000). Sebagai Pengarah Perancangan Korporat (2009-2011), beliau bertanggungjawab merumuskan rancangan strategik untuk seluruh universiti, akreditasi kualiti semua fakulti, institut, makmal dan entiti lain di UPM.

Sebagai pengiktirafan atas sumbangannya kepada negara, Dato' Dr Sheikh Omar menerima anugerah Dato' Paduka Setia Mahkota Kelantan (DPSK), Setia Mahkota Selangor (SMS) dan Johan Setia Mahkota (JSM). Beliau dianugerahkan Profesor Emeritus oleh UPM pada bulan Mac 2012. Dato' Dr Sheikh Omar kini menjadi Ketua Pegawai Eksekutif SOAR

Consultations Sdn Bhd. Beliau telah diberikan keistimewaan berkhidmat sebagai Presiden, Malaysian Association of Profesional Speakers (MAPS) (2006-2008). Beliau sering berucap tentang kepimpinan, profesionalisme, sistem pengurusan kualiti, integriti dan etika, set minds juara untuk transformasi, pembuatan keputusan dan penyelesaian masalah. Beliau adalah seorang yang dinamik, berwawasan, provokatif dan menghiburkan. Beliau memberikan pengetahuan praktikal, berguna dan memberi motivasi yang berterusan dan mencetuskan keceriaan dan humor kepada peserta. Beliau percaya bahawa dengan galakan dan berkomunikasi dalam cara yang menghiburkan dan positif, mereka akan mula bangun dan mengambil tanggungjawab untuk kejayaan dan kesejahteraan mereka, mengubah tingkah laku dan merealisasikan impian mereka. Dato' Dr Sheikh Omar adalah NLP Practitioner. Pengabdian beliau dalam bidang pengucapan dan latihan telah menjadikan beliau seorang pengucap kerap kepada sektor awam serta entiti swasta di Malaysia dan di peringkat antarabangsa (UK, Perancis, Turki, USA, Doha, Oman, Yaman, Sri Lanka, Korea, Indonesia dan Singapura).

Beliau telah memaparkan program RTM2 ("Be Excellence"), IKIM FM (live) dan BFM 89.9: stesen radio perniagaan (live), bercakap dalam topik kepimpinan. Beliau juga menganjurkan program mingguan 'The Power of Leadership' di IKIM.fm yang berlangsung selama 18 bulan pada 2014 dan 2015.

ATURCARA SIMPOSIUM KECEMERLANGAN OPERASI 2018

MASA	ATURCARA
8:00 Pagi	Pendaftaran dan Minum Pagi
9:00 Pagi	<p>Nyanyian Lagu Negaraku</p> <p>Nyanyian Lagu Wawasan Setia Warga UiTM</p> <p>Bacaan Doa</p> <p>Ucapan Aluan Penasihat Penganjur Bersama YBhg. Prof. Dato' Dr. Abu Bakar Abdul Majeed, Rektor, UiTM Cawangan Selangor</p> <p>Ucapan Perasmian YBhg. Prof. Emeritus Datuk Ir. Dr. Mohd Azraai Kassim, Naib Canselor UiTM</p> <p>Tayangan Montaj</p>
10:00 Pagi	<p>Sesi Perkongsian YBhg. Prof. Emeritus Dato' Dr. Sheikh Omar Abdul Rahman</p>
11:00 Pagi	Kuiz Kahoot! dan Tayangan Video Kecemerlangan Operasi
11:15 Pagi	<p>Sesi Perkongsian Ilmu Finalis Kecemerlangan Operasi 2020</p>
12:00 Tengah Hari	<p>Majlis Penyampaian Anugerah Kecemerlangan Operasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poster Terbaik 2. Proses Pengurusan Akademik 3. Proses Pengurusan Pentadbiran 4. Juara Keseluruhan
12:30 Tengah Hari	<p>Ucapan Penutup YBhg. Prof. Dr. Hajah Roziah Mohd Janor, Penolong Naib Canselor InQKA</p> <p>Lawatan ke Pameran Poster OE</p> <p>Sesi Fotografi</p> <p>Makan Tengah Hari Majlis Bersurai</p>

PELAKSANAAN KECEMERLANGAN OPERASI

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 empat (4) kriteria yang akan dinilai dalam memastikan proses-proses kerja telah ditambahbaik.

1. Perancangan dan Inisiatif (30%)

- a. Maklumat/Laporan maklumbalas pelanggan – Laporan Analisa, Statistik Maklumbalas
- b. Penglibatan Pasukan Kerja dan Aktiviti Penandaarasan – Gambar, Laporan, Surat Permohonan, Surat lantikan dan Carta Organisasi
- c. Keadah mengenali punca dan penyelesaian masalah – Laporan, Minit Mesyuarat, SWOT Analysis, Surat jemputan bengkel.

2. Outcomes OE (50%)

- a. Kepuasan Hati Pelanggan – Analisa Kepuasan Pelanggan dan Borang Tinjauan
- b. Penjimatan Sumber Kewangan dan Nilai Penjimatan – Analisa Kewangan
- c. Penjimatan Sumber Manusia – Analisa Sumber Manusia
- d. Penjimatan Masa – Analisa Masa

3. Impak (20%)

- a. Peningkatan pencapaian prestasi PTJ – Rekod Pencapaian sebelum dan semasa, Analisa peningkatan yang berkaitan.
- b. Kebolehan proses untuk dilaksanakan di seluruh UiTM – Rekod Perlaksanaan, surat kerjasama, sokongan daripada pihak lain.

4. Kecemerlangan & Keseragaman Proses (Bonus 10%)

- a. Pengiktirafan dari dalam dan luar – Sijil, Surat Penghargaan, Piala, Surat Jemputan.
- b. Kerjasama dengan pihak luar (Fakulti, Universiti dan Industri) – Minit Mesyuarat, Surat Lantikan
- c. Pendaftaran IP – Permohonan IP, Sijil IP
- d. Penjanaaan Pendapatan- Pendaftaran IRMI, Nilai penjanaaan, Surat perlantikan

Pada tahun ini , sebanyak 398 proses telah didaftarkan dan sebanyak 113 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 28 hingga 29 November 2019 untuk mengenalpasti proses-proses kerja yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan berserta dengan bukti yang dilampirkan. Hasilnya sebanyak 69 proses telah dipilih untuk penilaian peringkat pertama.

Proses Penambahbaikan Pentadbiran (67 Proses)

No	Nama Proses	Jabatan
1	PENGURUSAN LAPORAN NILAIAN PRESTASI TAHUNAN STAF BAGI SELURUH SISTEM UITM	PEJABAT PENDAFTAR
2	PROSES PENDAFTARAN VENDOR	PEJABAT BENDAHARI
3	PROSES TUNTUTAN PERJALANAN	PEJABAT BENDAHARI
4	PROSES PENGESAHAN PERMOHONAN PENGELUARAN PENDIDIKAN KWSP ATAS TALIAN(ONLINE)	PEJABAT BENDAHARI
5	PROSES PEREKODAN HARTA MELALUI FIN E ASSET	PEJABAT BENDAHARI
6	SISTEM PENGURUSAN KELAS KEMAHIRAN MAKLUMAT (E-KKM)	PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK
7	PROSES PENGURUSAN TUNGGAKAN LEWAT PEMULANGAN BUKU	PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK
8	PROSEDUR PENGURUSAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	FAKULTI SAINS GUNAAN

9	LAWATAN LATIHAN PRAKTIKAL	FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR
10	LANTIKAN PENSYARAH SAMBILAN (SISWAZAH)	FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR
11	HI - PENYEBARAN MAKLUMAT	FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR
12	PROSES HEBAHAN MAKLUMAT KEPADA MEDIA	FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR
13	ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	FAKULTI SAINS SUKAN DAN REKREASI
14	PROSES KAEDAH PELAPORAN PETUNJUK PRESTASI FAKULTI PERUBATAN	FAKULTI PERUBATAN
15	PROSES KAWALAN PENGGUNAAN TEMBAKAU DI FAKULTI PERUBATAN	FAKULTI PERUBATAN
16	PROSES PENGURUSAN KEWANGAN GERAN PENYELIDIKAN	FAKULTI PERUBATAN
17	PROSES KAEDAH PENGAMBILAN DARAH PESAKIT DI PPUITM	FAKULTI PERUBATAN
18	PROSES PENGUMPULAN MAKLUM BALAS PELANGGAN FARMASI	FAKULTI PERUBATAN
19	PROSES PERKHIDMATAN CUCIAN LUKA PESAKIT DI KLINIK PAKAR	FAKULTI PERUBATAN
20	PROSEDUR PENGURUSAN LATIHAN STAF (HEALTHSCOPE)	FAKULTI SAINS KESIHATAN
21	PROSEDUR PENYEDIAAN ANGGARAN BELANJAWAN DAN PENGURUSAN PEROLEHAN	FAKULTI SAINS KESIHATAN
22	PROSEDUR ANALISIS DATA	FAKULTI SAINS KESIHATAN
23	PROSEDUR PENGURUSAN DAN KEBERKESANAN LATIHAN	FAKULTI KEJURUTERAAN AWAM
24	PROSES PENGELUARAN SURAT PENGESAHAN PELAJAR(ESV-LETTER)	FAKULTI UNDANG-UNDANG

25	E-PANTAU	FAKULTI UNDANG-UNDANG
26	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUMAT ALUMNI FSSR	FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA
27	PROSES PERAKAM WAKTU	FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA
28	PROSEDUR PELUPUSAN DAN KITAR SEMULA SISA KIMIA, PEPEJAL DAN BAHAN HASIL KERJA PELAJAR	FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA
29	PROSEDUR PENYELENGGARAAN PERALATAN DAN RUANG	FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA
30	PROSEDUR PENGENDALIAN MAKLUMAT ALUMNI FSSR	FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA
31	PROSES PERAKAM WAKTU	FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA
32	PROSEDUR PELUPUSAN DAN KITAR SEMULA SISA KIMIA, PEPEJAL DAN BAHAN HASIL KERJA PELAJAR	FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA
33	PROSEDUR PENYELENGGARAAN PERALATAN DAN RUANG	FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA
34	PROSEDUR PENGURUSAN AKTIVITI MUZIK	FAKULTI MUZIK
35	PROSEDUR ADUAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	FAKULTI MUZIK
36	ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	FAKULTI PERAKAUNAN
37	PROSES PENGURUSAN DATA KEPAKARAN	FAKULTI PERAKAUNAN
38	FBM - STUDENT ACTIVITY INFORMATION SYSTEM (SAIS)	FAKULTI PENGURUSAN PERNIAGAAN
39	FBM - STUDENT INTERNSHIP TRAINING INFORMATION SYSTEM (STIS)	FAKULTI PENGURUSAN PERNIAGAAN
40	FBM - RESEARCH, INNOVATION, INDUSTRY AND COMMUNITY INFORMATION SYSTEM (RIIS)	FAKULTI PENGURUSAN PERNIAGAAN
41	FBM - HUMAN RESOURCE INFORMATION SYSTEM (HRIS)	FAKULTI PENGURUSAN PERNIAGAAN

42	PROSES PENYEDIAAN SURAT PENYELIDIKAN PELAJAR KE ORGANISASI LUAR	FAKULTI PENGURUSAN MAKLUMAT
43	PROSES PENYEDIAAN SURAT PELANTIKAN JAWATANKUASA DAN JAWATAN PENTADBIRAN	FAKULTI PENGURUSAN MAKLUMAT
44	PROSES ADUAN FASILITI & ICT	FAKULTI PENGURUSAN MAKLUMAT
45	PROSES PENGURUSAN REKOD DAN FAIL	FAKULTI PENGURUSAN MAKLUMAT
46	PROSES PENGURUSAN AKTIVITI & PERKHIDMATAN PELAJAR	FAKULTI PENGURUSAN MAKLUMAT
47	PROSES PENGURUSAN RISIKO	FAKULTI PENGURUSAN HOTEL & PELANCONGAN
48	PROSES ADUAN PELANGGAN	FAKULTI PENGURUSAN HOTEL & PELANCONGAN
49	PEMBERIAN MARKAH KOKURIKULUM PELAJAR	PUSAT ASASI UITM
50	SCOUT (SMART CAMPUS ONE ULTIMATE TOUCH)	UITM KAMPUS PUNCAK ALAM
51	E-ZIBEE KPP	UITM KAMPUS PUNCAK ALAM
52	CARTA ALIR PROSES PEMERIKSAAN KELUAR MASUK PEKERJA KONTRAK	UITM CAWANGAN SABAH
53	LRRS (LIBRARY ROOM RESERVATION SYSTEM)	UITM CAWANGAN SARAWAK
54	PERMOHONAN AKTIVITI PELAJAR (HEP)	UITM CAWANGAN SARAWAK
55	PROSES PEMGAMBILAN PENSYARAH PTFT	UITM CAWANGAN KELANTAN
56	PELAPORAN SRK BERASASKAN AWAN (C-RSRK)	UITM CAWANGAN PAHANG
57	SIJIL DIGITAL SECARA ATAS AWAN (C-DC)	UITM CAWANGAN PAHANG
58	SMID BOARD	UITM CAWANGAN KEDAH

59	E-GL	UITM CAWANGAN KEDAH
60	PHARMACY QR CODE APPLICATION	UITM CAWANGAN KEDAH
61	REPORT DUTY SYSTEM	UITM CAWANGAN KEDAH
62	BIMBINGAN NASIHAT AGAMA INDIVIDU	UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN
63	PEPERIKSAAN AKHIR	FAKULTI KEJURUTERAAN KIMIA
64	PROCEDURE PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	FAKULTI KEJURUTERAAN KIMIA
65	PROSEDUR PERLAKSANAAN JURIM ONLINE MANAGEMENT SYSTEM (JOMS)	INSTITUT KUALITI & PENGEMBANGAN ILMU
66	PENILAIAN LUAR	INSTITUT KUALITI & PENGEMBANGAN ILMU
67	PENGURUSAN DOKUMEN MASUK/KELUAR DI INQKA	INSTITUT KUALITI & PENGEMBANGAN ILMU

Proses Penambahbaikan Akademik (35 Proses)

No	Nama Proses	Jabatan
1	PK(0)46 LANTIKAN PENSYARAH SAMBILAN (SISWAZAH)	FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR
2	PROSEDUR KELULUSAN PENGECCUALIAN KULIAH	FAKULTI SAINS SUKAN DAN REKREASI
3	PROSEDUR PENGURUSAN MARKAH DAN KEPUTUSAN PEPERIKSAAN AKHIR	FAKULTI KEJURUTERAAN AWAM
4	PROSEDUR PENGENDALIAN DAN PENILAIAN PROJEK TAHUN AKHIR PROGRAM SARJANA MUDA	FAKULTI KEJURUTERAAN AWAM
5	PROSEDUR PROMOSI	FAKULTI KEJURUTERAAN AWAM

6	CARTA ALIR "JOM SKOR MYRA"	FAK.SAINS PENTADBIRAN & PENGAJIAN POLISI
7	PROSEDUR PENGENDALIAN STUDIO	FAKULTI KOMUNIKASI & PENGAJIAN MEDIA
8	PROSEDUR PENYEDIAAN KERTAS SOALAN PEPERIKSAAN AKHIR	FAKULTI KOMUNIKASI & PENGAJIAN MEDIA
9	PENGENDALIAN MAKMAL KOMPUTER	FAKULTI KOMUNIKASI & PENGAJIAN MEDIA
10	PROSEDUR PENGENDALIAN JADUAL WAKTU	FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA
11	PROSEDUR PENGENDALIAN JADUAL WAKTU	FAKULTI SENI LUKIS & SENI REKA
12	PROSEDUR PERMOHONAN PELEPASAN KULIAH PELAJAR	FAKULTI MUZIK
13	PROSES PENYEDIAAN PORTFOLIO PENGAJARAN	FAKULTI PERAKAUNAN
14	PROSES TEMUDUGA PELAJAR PROGRAM PROFESIONAL	FAKULTI PERAKAUNAN
15	PROSES PENGURUSAN AKTIVITI PELAJAR	FAKULTI PERAKAUNAN
16	PROSES PENGURUSAN LAPORAN LATIHAN INDUSTRI PELAJAR	FAKULTI PERAKAUNAN
17	FBM - INTEGRATED SCHEDULING MATRIX SYSTEM (ISMS)	FAKULTI PENGURUSAN PERNIAGAAN
18	PROSES PENYEDIAAN JADUAL WAKTU AKADEMIK	FAKULTI PENGURUSAN MAKLUMAT
19	PROSES PENILAIAN PRESTASI PELAJAR (AKADEMIK)	FAKULTI PENGURUSAN HOTEL & PELANCONGAN
20	PROSES PENGENDALIAN BAHAN LEBIHAN KELAS AMALI AKADEMIK	FAKULTI PENGURUSAN HOTEL & PELANCONGAN
21	PROSES PENGGUNAAN BAHAN LEBIHAN KELAS MAKMAL AKADEMIK BAGI TUJUAN PENJANAAN	FAKULTI PENGURUSAN HOTEL & PELANCONGAN
22	PROSES PESANAN BAHAN MENTAH OPERASI HOTEL UITM PUNCAK ALAM	FAKULTI PENGURUSAN HOTEL & PELANCONGAN

23	PENGENDALIAN SOALAN DAN SKEMA JAWAPAN PEPERIKSAAN	INSTITUT PENDIDIKAN NEO (iNED)
24	PENGOPERASIAN APEL A	INSTITUT PENDIDIKAN NEO (iNED)
25	PENGAWASAN PEPERIKSAAN	INSTITUT PENDIDIKAN NEO (iNED)
26	AGIHAN JADUAL BERTUGAS PENGAWAS UJIAN & PEPERIKSAAN AKHIR	PUSAT ASASI UITM
27	CARTA ALIR PROSES KAWALAN GOT PASCA SISWAZAH	UITM CAWANGAN SABAH
28	PERMOHONAN MINI TRANSKRIP (HEA)	UITM CAWANGAN SARAWAK
29	SISTEM BERSEPADU PERMOHONAN & PENILAIAN LATIHAN INDUSTRI PPS (ITAIS 4.0)	UITM CAWANGAN PAHANG
30	PELAKSANAAN UJIAN BERSEPADU FSKM	UITM CAWANGAN PERAK
31	SEMAKAN LOKASI PEPERIKSAAN DAN NOMBOR MEJA	UITM CAWANGAN PERAK
32	PROSES FAIL KURSUS	UITM CAWANGAN NEGERI SEMBILAN
33	PROSES PENGHANTARAN MARKAH LE15 DI UNIT PEPERIKSAAN UITMJ	UITM CAWANGAN JOHOR
34	PEMANTAUAN LATIHAN INDUSTRI	FAKULTI KEJURUTERAAN KIMIA
35	PENGENDALIAN PROGRAM PASCASISWAZAH	FAKULTI KEJURUTERAAN KIMIA

Proses Penambahbaikan Kewangan (9 Proses)

No	Nama Proses	Jabatan
1	PROSES PEMBAYARAN GAJI	PEJABAT BENDAHARI
2	PENGURUSAN PEROLEHAN SECARA E-BIDDING	PEJABAT BENDAHARI
3	PROSES PENERIMAAN MELALUI VIRTUAL ACCOUNT	PEJABAT BENDAHARI
4	PROSES KUTIPAN HASIL DENDA PERPUSTAKAAN (CASHLESS)	PERPUSTAKAAN TUN ABDUL RAZAK
5	HI - INTENSIF JOURNAL	FAKULTI SENIBINA PERANCANGAN DAN UKUR
6	FBM STAFF TRAINING (FBM ST)	FAKULTI PENGURUSAN PERNIAGAAN
7	PROSES KELULUSAN PERMOHONAN MENGHADIRI KURSUS/ LATIHAN/ PERSIDANGAN	FAKULTI PENGURUSAN MAKLUMAT
8	KOD QR & FAQ PEJABAT BENDAHARI	UITM CAWANGAN PERAK
9	PENGEMASKINIAN RUANG P&P, HARTA DAN PERALATAN SERTA PEMILIKAN HARTA UITM	UITM CAWANGAN PERAK

Strategi Penilaian Kecemerlangan Operasi.

Unit Sistem Kualiti dan Kecemerlangan Operasi (SKKO), InQKA sentiasa mengenalpasti ruang penambahbaikan dalam pelaksanaan penilaian hasil penambahbaikan proses kerja di semua PTJ. Strategi baharu dirangka untuk memastikan hasil penilaian lebih telus dan menepati kriteria kecemerlangan operasi. Justeru, mulai tahun 2019, InQKA telah mengatur sesi pembentangan oleh finalis OE untuk melihat sejauh mana penambahbaikan dilaksanakan memberi impak kepada Universiti.

System Online Process Improvement Register (OPIR) 2.0

Sistem Online Process Improvement Register (OPIR) 2.0 merupakan penambahbaikan kepada sistem pendaftaran proses kerja yang telah dibangunkan pada tahun 2016. OPIR 2.0 menyediakan platform kepada OE *Trainer* dan ahli pasukan kecemerlangan operasi PTJ memuat naik bukti hasil penambahbaikan proses kerja yang dilaksanakan. Di samping itu, skrin baharu untuk panel penilai yang dilantik juga disediakan bagi pelaksanaan proses penilaian penambahbaikan proses kerja secara atas talian. Secara tidak langsung, penjurian dan pemarkahan berdasarkan rubrik yang disediakan akan lebih telus dan mengikut kriteria kecemerlangan operasi yang telah ditetapkan.

Penilaian Peringkat Pertama

Penilaian peringkat pertama telah diadakan di Hotel UiTM pada 4 hingga 5 Disember 2019 yang diwakili oleh 6 orang panel penilai yang berpengalaman dari pelbagai bidang Akademik, Pentadbiran dan Kewangan. Penilaian dilakukan mengikut kategori dan setiap proses akan dinilai oleh 3 orang panel penilaian. Panel penilai akan memberi tumpuan terhadap kriteria penilaian dan bukti –bukti sokongan yang selari dengan pencapaian.

Markah purata akan diambil kira dan seterusnya proses kerja yang layak akan dipilih untuk ke peringkat Pembentangan Finalis OE. Hasil penilaian dan pembentangan finalis dimajukan kepada Naib Canselor untuk penetapan penerima Anugerah Kecemerlangan Operasi 2020.

Pembentangan Finalis

Sebanyak 16 proses telah dipilih ke peringkat pembentangan akhir yang diadili oleh 3 orang ahli panel yang berpengalaman. Penilaian semasa pembentangan finalis menggunakan rubrik yang disediakan oleh Unit Kecemerlangan Operasi ,InQKA. Kriteria asas terdiri daripada :-

1. Pengenalan dan pemilihan proses
2. Kelemahan dan perubahan proses lama (carta alir proses lama dan baharu)
3. Kekuatan proses baharu
4. Hasil penambahbaikan (maklum balas pelanggan, penjimatan kos, pengurangan sumber manusia dan penjimatan masa)
5. Pengukuran, pemantauan dan kawalan terhadap proses baharu

SENARAI FINALIS (KATEGORI AKADEMIK)

Bil	Nama Proses	PTJ
1	Prosedur Promosi	Fakulti Kejuruteraan Awam
2	Semakan Lokasi Peperiksaan Dan Nombor Meja	Universiti Teknologi Mara (Perak)
3	Prosedur Pengurusan Markah Dan Keputusan Peperiksaan Akhir	Fakulti Kejuruteraan Awam
4	FBM - Integrated Scheduling Matrix System (ISMS)	Fakulti Pengurusan dan Perniagaan
5	Prosedur Pengendalian Dan Penilaian Projek Tahun Akhir Program Sarjana Muda	Fakulti Kejuruteraan Awam
6	Pelaksanaan Ujian Bersepadu FSKM	Universiti Teknologi MARA (Perak)
7	Proses Pengurusan Aktiviti Pelajar	Fakulti Perakaunan

SENARAI FINALIS (KATEGORI PENTADBIRAN)

Bil	Nama Proses	PTJ
1	Sistem Pengurusan Kelas Kemahiran Maklumat (E-KKM)	Perpustakaan Tun Abdul Razak
2	FBM - Student Activity Information System (SAIS)	Fakulti Pengurusan dan Perniagaan
3	SCOUT (Smart Campus One Ultimate Touch)	UiTM Kampus Puncak Alam
4	Proses Pengesahan Permohonan Pengeluaran Pendidikan KWSP Atas Talian(ONLINE)	Pejabat Bendahari
5	E-ZIBEE KPP	UiTM Kampus Puncak Alam
6	FBM - Student Internship Training Information System (STIS)	Fakulti Pengurusan dan Perniagaan
7	FBM - Human Resource Information System (HRIS)	Fakulti Pengurusan dan Perniagaan

SENARAI FINALIS (KATEGORI KEWANGAN)

Bil	Nama Proses	PTJ
1	Proses Kutipan Hasil Denda Perpustakaan (CASHLESS)	Perpustakaan Tun Abdul Razak
2	FBM Staff Training (FBM ST)	Fakulti Pengurusan dan Perniagaan

Penilaian Peringkat Akhir

Sebanyak 6 proses telah dipilih untuk dipertimbangkan di peringkat akhir oleh YBhg. Prof. Emeritus Datuk Ir. Dr. Mohd Azraai Kassim, Naib Canselor UiTM. Penilaian proses penambahbaikan yang dilaksanakan mengikut kriteria seperti di bawah :-

1. Peratusan penambahbaikan proses
2. Penjimatan sumber kewangan
3. Penjimatan masa
4. Perbezaan peratusan aduan pelanggan
5. Signifikan proses

Pengiktirafan Penambahbaikan Proses

Pengiktirafan dan anugerah diberikan adalah seperti berikut :-

1. Akademik
2. Pentadbiran
3. Kewangan
4. Pemenang Keseluruhan (*Super Saver*)

Senarai Panel Penilai

Bil	Nama	Jawatan	PTJ
1	Prof. Dr. Anitawati Mohd Lokman	Pensyarah Kanan	Fakulti Sains Komputer & Matematik
2	Prof. Madya Dr. Rohana Mahbub	Pensyarah Kanan	Fakulti Seni Bina, Perancangan & Ukur
3	Prof. Madya Dr. Shahrul Azam Abdullah	Pensyarah Kanan	Fakulti Kejuruteraan Mekanikal
4	Dr. Nor Hanisah Mohd Hashim	Ketua Inovasi dan Kreativiti	Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu
5	Dr. Kamaruzzaman Muhammad	Pensyarah Kanan	Fakulti Perakaunan
6	Dr. Mohamad Fariz Bin Mohamad Taib	Pensyarah Kanan	Fakulti Sains Gunaan
7	Encik Darus Kasim	Pereka Grafik Kanan	Jabatan Komunikasi

Senarai Jawatankuasa Induk

Penaung	YBhg. Prof Emeritus Datuk Ir. Dr. Mohd Azraai Kassim
Penasihat 1	YBhg. Prof. Dr.Hajah Roziah Mohd Janor
Penasihat 2	YBhg. Profesor Dato' Dr. Abu Bakar Abdul Majeed
Pengerusi 1	Prof. Madya Dr. Ts. Nik rosli Abdullah
Pengerusi 2	Puan Alfina Bakar K.M.N
Setiausaha	Puan Noor Azmah Zuber
Penolong Setiausaha	Puan Immazura Othman

Senarai Jawatankuasa Pelaksana

Penaung	YBhg. Prof. Emeritus Datuk Ir. Dr. Mohd Azraai Kassim
Pengerusi	Puan Alfina Bakar K.M.N
Timbalan Pengerusi	Dr. Norazlina Ahmad
Setiausaha	Puan Noor Azmah Zuber
Penolong Setiausaha	Puan Immazura Othman
Jawatankuasa Pengurusan Majlis (Event Manager)	Puan Ku Intan Safinas Ku Muhamad
Floor Manager	Encik Ahmad Tarmizi Kamaruzaman
Pengurus Pentas (Stage Manager)	Puan Shahidatul Akhman Rambeli
Jawatankuasa Jemputan	Puan Noor Rashidah A Rahman Puan Nurul Nadia Mohd Hasli
Jawatankuasa Sambutan	Puan Hanim Azura Mahyudin
Jawatankuasa Protokol & Publisiti	Puan Ismayaza Noh
Jawatankuasa Cenderahati dan Penyampaian Anugerah	Puan Fauzilah Idris Puan Azila Bakri

Jawatankuasa Pendaftaran	Puan Nura Mohd Thalha Puan Norhidayat Kamarudin
Jawatankuasa Penerbitan (Buku Program)	Puan Fauzilah Idris Puan Noor Sazila Md Sarip Encik Muhamad Zanjabil Mat Janum Encik M.Tuah Samsudin
Jawatankuasa Jamuan	Puan Marlina Ismail
Jawatankuasa Multimedia (Rakaman dan Fotografi)	Encik Mohd Rozi Talib
Jawatankuasa Logistik & Teknikal	Encik Irwan Arshad
Jawatankuasa Pembentangan Projek	Puan Subha Ismail
Jawatankuasa Pameran	Encik Anuar Ma'asom
Jawatankuasa Teks Ucapan	Prof. Madya Ts. Dr. Nik Rosli Abdullah Cik Adlin Na'qiah Sabar@Sabal
Jawatankuasa Keselamatan dan Lalulintas	Tn. Mohd Iqbal Abdullah
Jawatankuasa Perubatan	Dr. Wan Rafidah Wan Ali Puan Rahmaton Hidayah Hashim Encik Wan Mohamad Wan Hussin Encik Mohd Hairi Yusof
Pengacara Majlis	Encik Mohd Syafiq Al-Azan Sammaludin
Pembaca Doa	Ustaz Saiful Anuar Mohamed Sani

Senarai Jawatankuasa Pelaksana InQKA

Bil	Nama
1	YBhg. Prof. Dr. Hajah Roziah Mohd Janor (Penasihat)
2	Prof. Madya Ts. Dr. Nik Rosli Abdullah
3	Prof. Madya Dr. Azizah Abdullah
4	Ir. Dr. Amirul Abd Rashid
5	Dr. Zalilah Abd Aziz
6	Dr. Rasidah Hamid
7	Dr. Nor Hanisah Mohd Hashim
8	Sr. Dr Noraziah Mohamad Yusuwan
9	Dr. Norhafezah Kasmuri
10	Prof. Madya Dr. Geetha Subramaniam
11	En. Mohd Elfee Ab. Rashid
12	En. Mohd Norafizal Abd Aziz
13	Pn. Siti Norul'Ain Mohd Azizi
14	Pn. Noor Azmah Zuber
15	Pn. Norlelawati Mohamad Adi
16	Pn. Siti Nor Juhiriza Mior Mohd Tahir
17	Pn. Fauzilah Idris
18	Pn. Hairina Ahmad Bakri
19	Pn. Nur Ayuni Salim
20	Pn. Nor Aini Kusaini
21	Pn. Noor Sazila Md Sariip
22	Pn. Norhasnida Mohamad
23	En. Mohd Izwan Said
24	Cik. Norazah Mohamed Aznan
25	En. Mohd Shafiq Mustapa

26	Pn. Nor Nazifah Abd Jamil
27	En. M.Tuah Samsudin
28	En. Muhamad Zanjabil Mat Janum
29	En. Nik Kamran Nik Kob

Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA)
Aras 5, Blok A, Bangunan Akademik 2, 40450,
Shah Alam, Selangor

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

🌐 <https://inqka.uitm.edu.my/main>

📘 <https://www.facebook.com/inqka>

📧 @inqkautm

📧 @inqkautm