

Kerjasama semua kakitangan jayakan MS ISO UMS-KAL

Oleh Azri Onn Othman



Pengurusan Universiti Malaysia Sabah (UMS) telah membangunkan beberapa instrumen dua hala yang memberi peluang kepada pelanggan untuk memberi aduan dan komen terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh universiti seperti E-Respon dan E-Aduan.

Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa) UMS, Prof Dr Amran Ahmed berkata hasrat pengurusan universiti tidak akan berjaya jika setiap ketua jabatan tidak memberikan kerjasama untuk memantau dan memberi respon kepada aduan yang diterima daripada pelanggan universiti dalam tempoh 7 hari dari tarikh aduan berkenaan diterima.

Katanya, biarpun pengurusan kualiti yang akan dilaksanakan ini lebih menghusus kepada skop

pengajaran dan pembelajaran namun usaha-usaha untuk merealisasikannya banyak bergantung kepada kerjasama dan sumbangan daripada semua peringkat anggota kerja di kampus ini.

"Pensijilan MS ISO UMS ini bukan hanya tertakluk kepada peranan yang dimainkan oleh pensyarah namun semua pegawai dan kakitangan sokongan bukan akademik akan turut terlibat dalam aktiviti ini khususnya yang bersifat perkhidmatan kepada pelanggan," katanya berucap mewakili Naib Canselor UMS, Prof Datuk Seri Panglima Dr Kamaruzaman Ampon melancarkan MS ISO 9001:2008 UMS, Kampus Antarabangsa Labuan di Dewan Teater pada 5 April 2010. Turut hadir Dekan Sekolah Sains Informatik Labuan (SSIL), Dr Ag Asri Ag

Ibrahim dan Timbalan Pendaftar UMS-KAL, Kamisah Husin.

Ceramah kualiti yang bertajuk 'Penjelasan Berkenaan MS ISO 9001: UMS, Peranan dan Tanggungjawab Kakitangan Bukan Akademik' telah disampaikan oleh Timbalan Pendaftar, Pusat Perkembangan Akademik UMS, Nortir Sirin.

Dr Amran berkata pelanggan terhadap pengurusan universiti bukan sahaja kepada pelajar semata-mata namun tertumpu kepada pensyarah, pembekal, ibu bapa dan organisasi atau kumpulan yang berkepentingan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh universiti.

Beliau berharap melalui usaha-usaha dan aktiviti yang dijalankan melalui pelaksanaan MS ISO 9001:2008 UMS ini dapat berkomunikasi dengan pelanggan bagi tujuan penambahbaikan berterusan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh setiap jabatan di UMS.

Katanya, kerjasama semua pihak dalam menjayakan pelaksanaan MS ISO UMS ini merupakan sebahagian daripada skop pelaksanaan bagi peringkat universiti dan satu tanggungjawab sebagai kakitangan agar persijilan ini dapat dikekalkan.

