

Bismillahir rahmanir rahim.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

Yang Berusaha Pegawai-Pegawai Utama Universiti  
Yang dihormati Tuan Haji Khairan Untoh, Pengarah SIRIM Kota Kinabalu  
Dekan-Dekan, Pengarah-pengarah Institut, Ketua-ketua jabatan

Seterusnya hadirin sekalian

Alhamdulillah, bersyukur kita ke hadrat Allah kerana dengan izin Nya dapat kita berkumpul pada petang ini dalam majlis yang sangat bermakna kepada warga UMS iaitu Majlis Penyampaian Sijil MS ISO 9001: 2008 untuk **Sistem Pengurusan Kualiti UMS, skop Pelaksanaan Program Pengajian Prasiswazah Sepenuh Masa di Kampus Teluk Sepanggar Universiti Malaysia Sabah.**

Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi tahniah kepada seluruh warga UMS kerana kita telah berjaya mempertahankan sijil MS ISO yang kini telah berubah daripada versi MS ISO 9001: 2000 kepada versi baru iaitu MS ISO 9001:2008.

Kejayaan dan usaha ini menunjukkan warga kampus mengambil berat kepada elemen kualiti dan menjadikannya satu budaya dan amalan di UMS. Saya amat berharap usaha sedemikian akan diteruskan.

**Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,**

Pelaksanaan ISO di UMS berkaitan rapat dengan Empat perkara utama berikut itu;

- **Pertama: Pelanggan**

~Pelajar merupakan pelanggan secara langsung UMS manakala masyarakat luar dan pihak-pihak yang berkepentingan kepada universiti merupakan pelanggan secara tidak langsung.

~Dengan demikian adalah penting bagi semua lapisan pengurusan universiti untuk mengenalpasti keperluan pelanggan, memahaminya dan memastikan setiap perkhidmatan memenuhi kehendak pelanggan dan mematuhi peraturan.

~Komunikasi dengan pelanggan juga, perlu sentiasa ditingkatkan bagi membolehkan universiti mendapat maklumbalas mengenai perkhidmatan

yang diberi dan seterusnya menggunakan maklumbalas itu untuk penambahbaikan berterusan ke atas perkhidmatan.

~Contohnya, E Respond telah diwujudkan melalui pelaksanaan ISO dan perlu dijadikan platform untuk mengetahui aduan pelanggan seterusnya mengambil tindakan segera ke atas setiap isu yang diketengahkan.

### **Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,**

~Warga UMS merupakan aset utama universiti. Dengan demikian, mereka merupakan pelanggan yang tidak boleh diketepikan dan kebajikan mereka perlu dijaga. Sehubungan itu, saya menyeru kepada semua Jabatan untuk terus memberi perkhidmatan terbaik kepada semua peringkat kakitangan demi kecemerlangan kakitangan dan universiti yang tercinta ini.

- **Kedua: Persaingan**

~Persaingan yang sihat dengan Institusi Pengajian Tinggi Awam dan swasta akan memastikan UMS tidak ketinggalan untuk mendapat pengiktirafan diperingkat nasional dan antarabangsa agar terus relevan dan berdaya saing.

~ Sehubungan itu, semua warga UMS perlu bekerja keras untuk terus kekal bersaing dan peka terhadap perubahan.

~Budaya menyalahkan orang sekeliling dan keadaan sekeliling untuk melaksanakan AMANAH yang dipertanggungjawabkan kepada kita di universiti ini perlu dikikis sama sekali. Sebaliknya semua warga UMS perlu pro aktif untuk mencipta peluang demi mengangkat nama baik universiti agar berdaya saing di persada negara dan antarabangsa.

### **Tuan-tuan dan puan-puan sekalian,**

~Baru-baru ini Menteri Pengajian Tinggi Malaysia telah mengumumkan kedudukan IPTA dan IPTS dalam Sistem Penarafan Institusi Pengajian Tinggi Malaysia (SETARA 2009). Kita harus bersyukur, UMS telah berjaya memperbaiki kedudukan daripada baik (tiga Bintang) pada tahun 2007 kepada sangat baik (empat Bintang) pada tahun 2009.

~Saya yakin dan percaya bahawa pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti UMS yang telah berjaya mematuhi standard MS ISO sejak tahun 2002, telah menyumbang kepada pencapaian UMS dalam SETARA.

~Walau bagaimanapun, kita tidak boleh alpa, semua Jabatan perlu terus berusaha untuk memastikan UMS memperbaiki kedudukan dalam SETARA 2011.

## **Tuan-tuan dan puan-puan sekalian:**

Pelaksanaan Program Pengajian Pra Siswazah (Learning and Teaching) merupakan 'Core Bussiness' universiti tanpa mengabaikan aktiviti lain seperti R & D , Khidmat Masyarakat dan sebagainya. Pelaksanaan ini sangat bergantung kepada **Tiga Sumber Utama**:

### **Sumber yang Pertama ialah Sumber Manusia:**

~ semua sekolah perlu berusaha memastikan nisbah pelajar dengan kakitangan akademik mematuhi keperluan program masing-masing. Sehubungan itu, adalah amat diharapkan Bahagian Sumber Manusia Jabatan Pendaftar dan sekolah, bekerjasama menjadikan keperluan ini sebagai agenda utama. saya juga mengharapkan kakitangan akademik dengan PhD, ditingkatkan disetiap sekolah.

~selain daripada itu, semua kakitangan akademik dan bukan akademik juga perlu ditempatkan berdasarkan kesesuaian kepakaran dan kompetensi masing-masing dan diberi latihan mengikut keperluan agar dapat menyumbang kepada perkhidmatan yang berkualiti.

### **Sumber yang Kedua ialah Infrastruktur dan Kemudahan:**

~Jabatan Pembangunan dan Penyelenggaraan, Unit Media dan Teknologi Pendidikan perlu bekerjasama dengan semua Jabatan memastikan UMS menyediakan persekitaran pembelajaran yang kondusif melalui penyediaan dewan kuliah, bilik kuliah, makmal-makmal dan sebagainya yang selesa. Begitu juga alat bantu mengajar perlu berada dalam keadaan baik serta mencukupi agar tidak mengganggu proses pembelajaran dan pengajaran.

~Perpustakaan pula, perlu memperbanyakkan bahan rujukan agar memenuhi keperluan kursus-kursus yang ditawarkan.

~Hasil penilaian kursus oleh pelajar, bagi semester 2 Sesi 2009/2010 menunjukkan peratus kepuasan pelajar ke atas keselesaan ruang belajar, kemudahan bahan rujukan dan kelengkapan pengajaran dan pembelajaran tidak mencapai 80%. Sehubungan itu, saya ingin menyeru kepada semua pihak yang terbabit mengambil serius akan perkara ini, sesuai dengan slogan UMS satu UMS ....Pelajar didahulukan prestasi diutamakan..

~Selain daripada itu, Jabatan Hal Ehwal Pelajar pula perlu memastikan kemudahan seperti asrama, kompleks sukan dan lain-lain kemudahan

berada dalam keadaan terbaik bagi memastikan kebajikan pelajar terjaga dan pelajar dapat belajar dalam keadaan selesa.

### **Sumber yang Ketiga ialah Sumber Kewangan:**

~Semua jabatan perlu mempunyai perancangan yang jelas bagi memastikan peruntukan yang diberi dipergunakan sepenuhnya dan perlu mengelak daripada berlakunya pembelian secara adhoc yang mencerminkan perancangan yang tidak teratur jabatan.

~Sehubungan itu, semua Jabatan perlu bekerjasama dengan Jabatan Bendahari memastikan perolehan dapat dilaksanakan secara cekap terutama yang melibatkan kemudahan untuk pembelajaran dan pengajaran.

### **Tuan-tuan dan puan-puan sekalian,**

**Imej Kualiti universiti** merupakan **sebab ketiga** pelaksanaan ISO ini relevan di UMS:

~Ini kerana ISO merupakan asas penting dalam pelaksanaan perkhidmatan yang berkualiti. Dengan demikian semua warga UMS perlu sentiasa bertekad memastikan perkhidmatan yang berkualiti bagi membentuk imej cemerlang universiti.

~Perkhidmatan yang berkualiti perlu mempunyai ciri-ciri seperti berikut:

- KETEPATAN FAKTA
- RESPONSIF KEPADA KEHENDAK PELANGGAN
- LAYANAN MESRA
- BERTIMBANG RASA
- INFORMATIF
- MUDAH DIPEROLEHI
- CEKAP
- KESEDIAAN MEMBANTU
- KEBERSIHAN, KEMAS DAN SELESA
- KOS BERPATUTAN
- INOVATIF
- FLEKSIBLE
- UNIK
- JELAS, MUDAH DAN TERANG.

~Sehubungan itu, ketua-ketua jabatan diseru untuk tidak mengambil remeh akan perkara tersebut dan memastikan perkhidmatan diberi di peringkat masing-masing mematuhi ciri-ciri ini. Maklumbalas pelanggan pula perlu

dijadikan sebahagian daripada kaedah untuk memastikan kualiti perkhidmatan yang diberi.

~Untuk sentiasa berada di hadapan, kita perlu mendapat kepercayaan yang sepenuhnya daripada pihak yang sentiasa berurusan dengan kita . Salah satu cara yang jelas dan diterima umum pada hari ini untuk menunjukkan sesebuah organisasi sentiasa mementingkan mutu perkhidmatan bagi meningkatkan kepercayaan pelanggan adalah melalui pengiktirafan. Sehubungan itu, Pensijilan MS ISO 9001: 2008 merupakan salah satu tanda aras yang menunjukkan kualiti perkhidmatan sesebuah organisasi itu diiktiraf pada tahap yang terbaik.

#### **Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,**

- **Perkara Keempat ialah Penambahbaikan atau Peningkatan Kualiti Berterusan.**

~melalui ISO, adalah menjadi keperluan untuk setiap jabatan mengenalpasti penambahbaikan berterusan dalam Sistem Pengurusan Kualiti universiti khususnya di bahagian masing-masing. Semua Jabatan perlu sentiasa peka terhadap ketidak patuhan dan teguran-teguran audit seterusnya mengenalpasti punca ketidak patuhan dan memastikan langkah-langkah penambahbaikan dibuat ke atas punca tersebut agar ianya tidak berulang.

~walau bagaimanapun ada baiknya ketidak patuhan atau teguran audit ini dikurangkan sebaliknya ketua-ketua Jabatan juga perlu mengenalpasti LANGKAH-LANGKAH PENCEGAHAN bagi memastikan ketidak patuhan yang dijangka boleh berlaku atau berisiko untuk berlaku dapat dielakkan.

#### **Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,**

Melalui ISO juga, semua Jabatan sepatutnya sering memikirkan langkah-langkah penambahbaikan atau peningkatan dalam Sistem Pengurusan Kualiti. Cadangan mengadakan Pertandingan Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) oleh Jabatan Pendaftar merupakan hasrat murni universiti untuk mengenalpasti langkah-langkah peningkatan berterusan di jabatan masing-masing dan UMS. Sehubungan itu, semua Jabatan perlu membentuk pasukan masing-masing untuk menyertai pertandingan ini sekaligus mematuhi keperluan ISO.

~Saya juga ingin menyeru kepada pemegang-pemegang dokumen ISO agar memastikan prosedur-prosedur dalam sistem pengurusan kualiti tidak menyusahkan pelanggan dengan memastikan ianya bebas daripada kerana birokrasi, telus, mudah difahami dan terkini.

### **Tuan-tuan dan puan-puan sekalian,**

Berdasarkan empat sebab utama yang saya nyatakan tadi saya berharap, pegawai-pegawai utama dan pegawai-pegawai kanan universiti di semua jabatan perlu menjadikan ISO sebagai sebahagian daripada agenda utama di jabatan masing-masing untuk memastikan perkhidmatan berkualiti ini menjadi budaya di semua peringkat di UMS.

Saya berharap, anggapan salah terhadap pelaksanaan ISO yang kononnya menyusahkan dibuang sama sekali. Ini kerana ISO menggunakan konsep yang mudah iaitu '**we write what we do, we do what we write**' bermakna, prosedur-prosedur yang diwujudkan bagi membentuk Sistem Pengurusan Kualiti UMS ini merupakan prosedur yang berlaku di UMS tetapi kita telah memilih untuk mendokumentkannya dan melaksanakannya mengikut standard MS ISO.

### **Tuan-tuan dan puan-puan sekalian,**

Pelaksanaan ISO adalah menggunakan Lapan Prinsip 'Total Quality Management' berikut:

**Pertama: Organisasi berfokus kepada Pelanggan** iaitu mentafsirkan Kualiti sebagai kepuasan pelanggan.

**Kedua: Kepemimpinan** iaitu memerlukan komitmen Pengurusan yang berterusan, pihak pengurusan dan pentadbiran universiti di setiap peringkat perlu komited bagi memastikan semua lapisan kakitangan memberi kerjasama dalam pelaksanaan ISO ini.

**Ketiga: Penglibatan seluruh kakitangan semua peringkat** iaitu memerlukan semua kakitangan setiap peringkat dikehendaki menghayati, memahami keperluan mematuhi ISO dan memastikan ianya berterusan.

**Keempat: Pendekatan Proses** iaitu proses-proses atau prosedur-prosedur kerja di UMS yang melibatkan skop yang dipilih dan apa jua fungsi yang menyokong pelaksanaan skop tersebut didokumentasikan membentuk satu sistem yang bersepadu dan mematuhi peraturan.

**Kelima: Pendekatan Sistem Pengurusan** iaitu semua prosedur yang diwujudkan bergabung membentuk satu sistem yang bersepadu agar mudah dirujuk, difahami, dan dapat dilaksanakan sebaik mungkin serta sentiasa disemak mengikut keperluan.

**Keenam: Penambahbaikan atau Peningkatan Berterusan** iaitu UMS melaksanakan penambahbaikan berterusan melalui maklumbalas audit dalam

dan luar UMS, maklum balas pelanggan dan Tindakan pencegahan yang dikenalpasti. Semua peringkat jabatan juga perlu sentiasa mengenalpasti penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti.

**Ketujuh: Keputusan Berdasarkan Fakta** iaitu UMS menjadikan penemuan audit dalam atau luar digunakan sebagai fakta untuk memastikan sumber mencukupi dan digunakan untuk penambahbaikan ke atas proses atau prosedur untuk meningkatkan mutu perkhidmatan.

**Kelapan: Perhubungan dengan pembekal** iaitu UMS perlu membuat penilaian ke atas pembekal bagi memastikan mereka membekal produk/perkhidmatan yang mematuhi speksifikasi yang dikehendaki.

**Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,**

ISO juga telah memudahkan universiti menyediakan maklumat yang diperlukan oleh Malaysia Qualification Framework (MQF 03 dan MQF 02). Contohnya, maklumat mengenai reka bentuk dan pembangunan program, Pelaksanaan dan Penilaian Kursus, Semakan Pengurusan melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, Penambahbaikan berterusan, keperluan sumber, kawalan rekod dan sebagainya.

Sistem Pengurusan Kualiti bagi skop Pelaksanaan Program Pengajian Prasiswazah Sepenuh Masa di Kampus Teluk Sepanggar Universiti Malaysia Sabah ini adalah diharapkan di kembangkan ke Kampus Cawangan seperti ke UMSKAL dan Kampus Sandakan.

UMS juga dalam persediaan untuk mendapat satu lagi pengiktirafan MS ISO 9001: 2008 ke atas Pengurusan Harta Benda di UMS, saya mengharapkan ianya akan menjadi kenyataan dalam tempoh terdekat.

Saya juga ingin menyeru kepada semua pihak untuk memberi kerjasama sepenuhnya kepada Pusat Perkembangan Akademik yang menjadi urus setia kepada pelaksanaan ISO di UMS. Di kesempatan ini juga saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua Jawatankuasa-jawatankuasa yang terlibat dalam pelaksanaan ISO iaitu Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan, Jawatankuasa Teknikal, Pasukan Audit Dalaman, Jawatankuasa Pemantau Penilaian Kursus, Jawatankuasa Pemantau Aduan dan Jawatankuasa Pelaksana ISO yang sentiasa memberi komitmen dalam memastikan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti UMS mematuhi standard ISO 9001:2008.

Sekian wasalam