

Jaminan kualiti perkhidmatan perkukuh prestasi organisasi

UB 30.05.2024 P.12

KOTA KINABALU: Mendepani cabaran dalam memperkasa kualiti sistem penyampaian perkhidmatan dan kualiti pendidikan tinggi, salah satu elemen penting dalam memperkukuhkan prestasi organisasi.

Naib Canselor Universiti Malaysia Sabah (UMS) Prof. Datuk Dr. Kasim Mansor berkata, salah satu aspek penting yang perlu dititikberatkan adalah jaminan kualiti perkhidmatan dalam organisasi.

Katanya, ia melibatkan semua aspek interaksi pelanggan, dari komunikasi awal hingga kepada sokongan selepas perkhidmatan.

“Memberikan perkhidmatan yang konsisten dan berkualiti tinggi adalah refleksi komitmen kita terhadap kecemerlangan dan kepuasan pelanggan.

“Dalam dunia yang semakin kompetitif ini, keupayaan untuk menyediakan perkhidmatan berkualiti tinggi bukan sahaja menjadi pembeza utama, tetapi juga elemen yang membina kepercayaan dan kepuasan pelanggan kita.



PERSIDANGAN: Kasim (duduk, tiga kiri) bersama peserta Persidangan Seminar Jaminan Kualiti 2024.

“Pembentukan kualiti dalam sesebuah organisasi ini haruslah bermula dengan kesedaran dan kebolehan organisasi sendiri untuk berubah dalam memastikan organisasi berada pada landasan yang mem-

beri impak yang berkesan kepada proses perkhidmatan yang ditawarkan kepada komuniti dalam dan luar organisasi,” jelasnya.

Beliau berkata demikian ketika merasmikan Per-

sidangan Jaminan Kualiti 2024 anjuran UMS di sini, pada Selasa lepas.

Kasim berkata, organisasi perlu memahami dengan mendalam berkenaan kepentingan dalam memastikan kualiti perkhid-

matan berada pada tahap yang tinggi kerana ini akan memastikan pelanggan berpuas hati dengan pengalamannya mereka, yang seterusnya membina kesetiaan.

“Perkhidmatan berkualiti dapat membantu dalam

mengurangkan kesilapan, meningkatkan kecekapan, dan mengoptimumkan penggunaan sumber. Jika kita lihat, staf adalah merupakan tulang belakang kepada perkhidmatan kita.

“Latihan dan pembangunan berterusan perlu diberikan kepada mereka bagi memastikan mereka mempunyai kemahiran dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan perkhidmatan yang cemerlang.

“Komunikasi yang jelas dan proaktif dengan pelanggan dalam memberi maklumat yang tepat pada masanya dan menangani isu-isu dengan segera akan dapat meningkatkan pengalaman keseluruhan pelanggan,” katanya.

Persidangan yang julung kali diadakan dengan tema ‘Kecemerlangan Kualiti Memacu Prestasi Organisasi’ itu bertujuan berkongsi amalan terbaik dalam pelaksanaan jaminan kualiti akademik dan perkhidmatan, memperkasa pelaksanaan tadbir urus serta menggalakkan jaringan kerjasama pelbagai pihak.

Kira-kira 55 wakil daripada universiti awam dan swasta, agensi-agensi kerajaan dan jabatan-jabatan dalaman UMS menghadiri persidangan itu. *