

**TEKS UCAPAN ALUAN
PENDAFTAR
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**SAMBUTAN HARI KUALITI DAN INOVASI
PERKHIDMATAN UPM
TAHUN 2014**

6 NOVEMBER 2014

**DEWAN BESAR, PUSAT KEBUDAYAAN DAN KESENIAN
SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH**

YBhg. Prof. Dr. Mohd. Azmi Mohd Lila
Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)

YBhg. Prof. Dato' Dr. Mohammad Shatar Sabran
Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)

Encik Zulkiflee Othman
Bursar UPM

Tuan Hj. Amir Hussain Md Ishak
Ketua Pustakawan

Pegawai-pegawai Kanan Universiti;

Ketua-ketua Jabatan;

Ahli Panel Forum;

Dan seterusnya tuan-tuan dan puan-puan yang dihormati sekalian.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

Alhamdulillah, setinggi-tinggi kesyukuran dan pujian bagi Allah, kerana dengan limpah kurnia dan keizinanNya jua, maka dapat kita bersama-sama melapangkan masa ke Majlis Sambutan Hari Kualiti dan Inovasi 2014 pada pagi ini.

Pertama sekali, saya ingin mengucapkan terima kasih dan mengalu-alukan kehadiran YBhg. Prof. Dr. Mohd Azmi Mohd. Lila mewakili Naib Canselor kerana dapat meluangkan masa menyempurnakan majlis perasmian pada pagi ini. Kehadiran YBhg. Prof merupakan suatu sokongan dan penghargaan terhadap Sambutan Hari Kualiti dan Inovasi di peringkat UPM.

Saya juga merakamkan ucapan penghargaan kepada semua tetamu yang hadir ke majlis yang penuh bermakna ini. Kehadiran tuan/puan semua dapat menyuntik semangat dan menyemarakkan usaha kami dalam meningkatkan amalan budaya kualiti, kreativiti dan inovasi demi memajukan universiti yang kita cintai ini.

Para hadirin sekalian,

KEPENTINGAN INOVASI DAN PEMBUDAYAAN DI UPM

Organisasi yang berjaya dan maju dipimpin oleh mereka yang menjadikan inovasi sebagai kompetensi utama. Mereka menggunakan idea dan maklum balas sebagai asas utama untuk menggerakkan inovasi.

Yang Amat Berhormat Perdana Menteri pernah menegaskan betapa pentingnya budaya inovasi untuk kemajuan sesebuah organisasi dan perlunya diperkukuhkan untuk dijadikan satu amalan dan budaya kerja oleh semua perkhidmatan. Budaya inovasi bermula dengan pemerhatian (observation) ke atas proses kerja dan ilham untuk menambah baik melalui inovasi dan kreativiti.

Memandangkan inovasi adalah antara faktor kejayaan sesebuah organisasi, UPM telah mempergiatkan aktiviti kreativiti dan inovasi bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan Universiti.

UPM telah melaksanakan pengurusan organisasi kejut pada tahun lepas. Organisasi kejut menyediakan sumber manusia pada saiz yang sebenar untuk melaksanakan operasi organisasi tanpa menjejaskan kualiti dan kecekapan perkhidmatan. Organisasi kejut bertujuan memperbaiki

proses kerja agar selari dengan sumber sedia ada di organisasi dan memberi tumpuan ke atas impak kerja kepada pelanggan.

Satu Jawatankuasa peringkat Universiti telah ditubuhkan pada tahun lepas yang dianggotai oleh pegawai-pegawai kanan Universiti. Lapan (8) Pasukan Kejat telah ditubuhkan iaitu:

- Pasukan Governans
- Pasukan Outsourcing
- Pasukan Kawalan Saiz
- Pasukan Penstrukturan, Pertindihan dan Penjajaran Fungsi
- Pasukan Proses dan Sistem Kerja
- Pasukan Multi-Task / Skill
- Pasukan Skim Perkhidmatan Baharu
- Pasukan Infrastruktur dan ICT

Sehingga kini, sebanyak 6 PTJ terlibat dalam projek organisasi kejat Universiti yang melibatkan 9 projek.

UPM telah melantik Perbadanan Produktiviti Malaysia dan pakar dalaman Universiti untuk membimbing dan memudahkan cara pelaksanaan projek organisasi kejat yang telah dikenalpasti ini. Warga UPM perlu bertindak secara kreatif dan inovatif untuk memastikan pelaksanaan pengurusan organisasi kejat yang dirancang ini mencapai matlamat.

Adalah penting bagi warga UPM untuk membudayakan inovasi dalam tugas seharian. Warga UPM hendaklah mempamerkan tahap daya fikir, kreativiti dan inovasi yang tinggi. Kita perlu berfikir di luar kotak kelaziman untuk menyampaikan perkhidmatan yang lebih berkualiti yang dapat memenuhi kehendak dan aspirasi pelanggan. Pada masa yang sama, kita juga perlu terus mengamalkan budaya bekerja dengan cepat, tepat dan berintegriti dalam usaha untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik.

Oleh itu, dalam memperkukuh dan membudayakan kualiti penyampaian perkhidmatan Universiti, saya telah menjadikan pelaksanaan Inovasi Dalam Perkhidmatan sebagai KPI Pejabat Pendaftar. KPI ini akan diukur melalui bilangan pelaksanaan inovasi dalam perkhidmatan yang berjaya dihasilkan oleh warga UPM.

Para hadirin sekalian,

MAJLIS SAMBUTAN HARI KUALITI DAN INOVASI 2014

Pelaksanaan HKIP ini merupakan sebahagian daripada aktiviti peningkatan inovasi yang menyumbang kepada pencapaian Matlamat ke-5 dalam Pelan Strategik UPM 2014-2020 iaitu Mempertingkatkan

Kualiti Tadbir Urus. Tahun ini merupakan tahun kedua UPM menganjurkan Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan ini. Sebanyak 5 Anugerah yang akan disampaikan dalam majlis pagi ini iaitu:

- Anugerah Amalan 5S;
- Anugerah Inovasi Perkhidmatan;
- Anugerah Pengurusan Aset;
- Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran; dan
- Anugerah Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK).

Anugerah-anugerah ini diadili oleh panel-panel juri yang terdiri daripada pelbagai pihak bagi memastikan ketelusan pengadilannya.

Terdapat tiga anugerah yang wajib disertai oleh semua PTJ iaitu Anugerah Amalan 5S, Anugerah Pengurusan Aset, dan Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran. Ketiga-tiga anugerah ini amat penting dalam menyumbang kepada pengurusan tadbir urus yang berkualiti.

ANUGERAH DAN PENERAJU

Setiap anugerah mempunyai peneraju-penerajunya. Anugerah Amalan 5S, Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran, dan Anugerah Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) diterajui oleh Pejabat Pendaftar.

Anugerah Inovasi Perkhidmatan diterajui oleh Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi), manakala Anugerah Pengurusan Aset diterajui oleh Bahagian Audit Dalam, Pejabat Naib Canselor.

Anugerah Amalan 5S adalah untuk mewujudkan dan mengekalkan suasana tempat bertugas yang bermaklumat, bersih, kemas, teratur dan mesra pelanggan. Saya sangat berharap melalui pengamalan budaya 5S akan meningkatkan cara kerja terutama bagi menyokong pelaksanaan ISO dan organisasi keajaiban.

Anugerah Inovasi Perkhidmatan bertujuan:

- memupuk dan menyemarakkan budaya kreatif dan inovatif dalam cara bekerja;
- mengenalpasti dan memperkenalkan hasil-hasil inovasi;
- menggalakkan perkongsian pintar amalan-amalan terbaik yang menghasilkan inovasi; dan
- memberikan pengiktirafan kepada PTJ yang telah menghasilkan inovasi terbaik.

Melalui HKIP 2013, UPM telah berjaya menghasilkan 12 inovasi perkhidmatan. Pada tahun ini pula, sebanyak 7 penyertaan telah diterima oleh pihak penganjur daripada pelbagai PTJ. Diharapkan

penyertaan pada tahun-tahun akan datang akan terus meningkat untuk kebaikan kita bersama.

Daftar aset universiti yang tepat amat penting untuk sesebuah Universiti. Justeru itu, Anugerah Pengurusan Aset adalah untuk mengiktiraf PTJ yang komited dalam mengurus daftar aset agar selari dengan prosedur yang ditetapkan, dan sekaligus mendapat skor penarafan verifikasi aset yang paling tinggi mengikut kategori kumpulan.

ANUGERAH BAHARU

Terdapat dua (2) anugerah baharu yang diperkenalkan pada tahun ini iaitu Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran, dan Anugerah Kumpulan Inovatif dan Kreatif.

Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran adalah untuk memastikan penyampaian perkhidmatan setiap PTJ pada tahap yang cemerlang. Anugerah ini diwujudkan bagi memberi pengiktirafan kepada PTJ yang telah menunjukkan tahap tadbir urus yang terbaik. Kriteria penilaian merangkumi tiga komponen utama iaitu Komponen Pengurusan, Komponen Perkhidmatan Teras, dan Komponen Kepuasan Pelanggan.

Anugerah Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) pula memberi penghargaan kepada ahli kumpulan KIK yang telah memberi sumbangan idea yang kreatif bagi menyelesaikan masalah berkaitan kerja dan seterusnya membuat penambahbaikan secara berterusan. Anugerah ini menjadi platform dalam menyediakan kumpulan-kumpulan KIK yang berpotensi untuk diketengahkan ke pertandingan-pertandingan peringkat lebih tinggi pada masa hadapan. Anugerah ini juga diharapkan akan menggalakkan setiap PTJ mempunyai sekurang-kurangnya 1 projek KIK seperti mana yang telah diputuskan dalam Minit Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti yang ke-353 pada 30 Disember 2009.

Para hadirin yang saya hormati sekalian,

PENUTUP

Saya percaya, HKIP yang diadakan pada setiap tahun ini merupakan suatu usaha berterusan pihak universiti untuk membentuk dan membudayakan warga UPM dalam mempelbagaikan dimensi kreativiti dan inovasi agar ia bukan sahaja mencakupi prosedur kerja, tetapi juga dalam cara berfikir, bertindak dan sanggup berubah supaya terus relevan dan selari dengan keperluan perkhidmatan dan amalan kerja semasa.

Di kesempatan ini, saya selaku Pengerusi Jawatankuasa Penganjur ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada PTJ-PTJ yang terlibat dalam menjayakan HKIP pada tahun ini.

Pihak penganjur juga berterima kasih kepada pihak pengurusan universiti kerana telah meluluskan peruntukan kewangan dan hadiah-hadiah anugerah bagi program ini.

Akhir kata, saya sekali lagi ingin mengucapkan terima kasih kepada YBhg. Prof Dr. Mohd Azmi Mohd Laila, dif-dif kehormat dan tuan/puan sekalian yang sudi hadir pada pagi ini. Sesungguhnya sumbangan dan penyertaan tuan/puan dalam program ini akan memberi manfaat kepada semua.

Sekian sahaja ucapan saya pada pagi ini.

Wabillahhi Taufik Walhidayah,

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Selamat Sejahtera.