



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 1/55

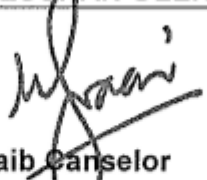
**MK.UiTM.01**



**MANUAL KUALITI  
MK.UiTM.01  
ISO 9001:2015**

**PENGURUSAN KORPORAT  
UNIVERSITI AWAM**

**UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA  
40450 SHAH ALAM  
WEBSITE: <https://www.uitm.edu.my>**

<b>DISEDIAKAN OLEH</b>	
 <b>Penolong Naib Canselor Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA)</b>	
<b>DISEMAK OLEH</b>	
 <b>Wakil Pengurusan Universiti Teknologi MARA</b>	
<b>DILULUSKAN OLEH</b>	
 <b>Naib Canselor Universiti Teknologi MARA</b>	
<b>TARIKH KUATKUASA</b>	<b>No Keluaran : 03</b>
<b>7 Februari 2020</b>	<b>No. Pindaan : 03</b>

**SALINAN DOKUMEN TERKAWAL**



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 2/55

**MK.UiTM.01**

## KAWALAN DOKUMEN

Dokumen kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan pengurusan korporat universiti awam di Universiti Teknologi MARA (UiTM), memenuhi keperluan piawaian ISO 9001:2015.

Dokumen ini adalah TERKAWAL dan tertakluk kepada peraturan-peraturan berikut:-

- a) Diberi nombor kawalan tertentu dan dikemas kini apabila terdapat pindaan.
- b) Dipinda mana-mana bahagian atau keseluruhannya oleh Wakil Pengurusan UiTM dengan kelulusan Naib Canselor UiTM atau seperti yang diputuskan melalui Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP), di dalam Mesyuarat Eksekutif Universiti (MEU) UiTM atau mana-mana mesyuarat pengurusan kanan yang berkaitan.
- c) Naskhah asal Manual Kualiti akan ditandakan dengan perkataan **DOKUMEN INDUK**.
- d) **SALINAN DOKUMEN TERKAWAL** Manual Kualiti akan dipaparkan di laman web rasmi UiTM di <https://inqka.uitm.edu.my/main/index.php>
- e) Salinan-salinan Manual Kualiti selain daripada dokumen induk, dokumen terkawal yang dipaparkan di laman web rasmi UiTM, dokumen yang dimuat turun dari web atau apa jua bentuk salinan pendua dianggap **SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL**.
- f) Pengurusan UiTM bertanggungjawab untuk merujuk kepada dokumen terkawal di laman web rasmi UiTM di <http://inqka.uitm.edu.my/main/index.php>

**SALINAN DOKUMEN TERKAWAL**



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 3/55

**MK.UiTM.01**

**REKOD PINDAAN**

BIL	MUKASURAT/ PERENGGAN	RINGKASAN	KELULUSAN	
			TARIKH	TANDATANGAN
1.	26/40	Pindaan Pelan Kualiti	7.1.2019	
2.		Pindaan berdasarkan perubahan struktur dan Penghasilan Pelan Strategik UiTM 2025	7.2.2020	



## ISI KANDUNGAN

<b>1.0</b>	<b>PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI</b>	<b>8</b>
1.1	Pendahuluan	8
1.2	Tujuan	8
1.3	Kandungan Manual	8
1.4	Penyediaan, Penguatkuasaan dan Pengedaran	9
1.5	Penyelarasan Pindaan	9
<b>2.0</b>	<b>MAKLUMAT ORGANISASI</b>	<b>9</b>
2.1	Sejarah dan latar belakang UiTM	9
2.2	Visi UiTM	9
2.3	Misi UiTM	10
2.4	Matlamat Pendidikan UiTM	10
2.5	Objektif UiTM	10
2.6	Struktur Organisasi UiTM	10
2.7	Fungsi UiTM	11
<b>3.0</b>	<b>DEFINISI DAN SINGKATAN</b>	<b>11</b>
<b>4.0</b>	<b>KONTEKS ORGANISASI</b>	<b>16</b>
4.1	Memahami Organisasi dan Konteksnya	16
4.2	Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan	17
4.3	Skop Sistem Pengurusan Kualiti	17
4.4	Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses-prosesnya	18
<b>5.0</b>	<b>KEPIMPINAN</b>	<b>22</b>
5.1	Kepimpinan dan Komitmen	22
5.1.1	Umum	22
5.1.2	Tumpuan Kepada Pelanggan	23
5.2	Dasar Kualiti	23



5.2.2	Penyampaian Dasar Kualiti	24
5.3	Peranan Organisasi, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa	24
<b>6.0</b>	<b>PERANCANGAN</b>	<b>25</b>
6.1	Tindakan yang Diambil Untuk Menangani Risiko dan Peluang	25
6.2	Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapainya	25
6.3	Perancangan Perubahan	28
<b>7.0</b>	<b>SOKONGAN</b>	<b>28</b>
7.1	Penyediaan Sumber-Sumber	28
7.1.1	Umum	28
7.1.2	Sumber Manusia	29
7.1.3	Infrastruktur	29
7.1.4	Persekitaran Kerja	29
7.1.5	Pemantauan dan Pengukuran Sumber	30
7.1.6	Pengetahuan Organisasi	31
7.2	Kompetensi/Kecekapan	31
7.3	Kesedaran	32
7.4	Komunikasi Dalaman	32
7.5	Maklumat yang Didokumenkan	33
<b>8.0</b>	<b>OPERASI</b>	<b>35</b>
8.1	Perancangan Operasi dan Kawalan Bagi Penzahiran Produk	35
8.2	Keperluan Untuk Produk dan Perkhidmatan	37
8.2.1	Komunikasi dengan Pelanggan	37
8.2.2	Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan	37
8.2.3	Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan	38



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 6/55

**MK.UiTM.01**

8.3	Reka Bentuk dan Pembangunan Produk	39
8.3.1	Umum	39
8.3.2	Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	39
8.3.3	Input Bagi Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	40
8.3.4	Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	41
8.3.5	Output Bagi Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	42
8.3.6	Perubahan ke Atas Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	43
8.4	Kawalan Terhadap Proses Luaran yang Dibekalkan, Produk dan Perkhidmatan	43
8.4.1	Umum	43
8.4.2	Jenis dan Tahap Kawalan	43
8.4.3	Maklumat untuk Pembekal Luar	44
8.5	Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	44
8.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	44
8.5.2	Identifikasi dan Kemudahkesanan	46
8.5.3	Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar	46
8.5.4	Pemeliharaan – Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen	46
8.6	Pemantauan dan Pengukuran Produk	47
8.7	Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi	48
<b>9.0</b>	<b>PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN</b>	<b>48</b>
9.1	Pemantauan dan Pengukuran	48



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 7/55

**MK.UiTM.01**

9.1.1	Umum	48
9.1.2	Kepuasan Hati Pelanggan	49
9.1.3	Analisis Data dan Penilaian	50
9.2	Audit Dalam	50
9.3	Kaji Semula Pengurusan	51
9.3.1	Umum	51
9.3.2	Input Kaji Semula Pengurusan	52
9.3.3	Output Kaji Semula Pengurusan	52
<b>10.0</b>	<b>PENAMBAHBAIKAN</b>	
10.1	Umum	53
10.2	Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan	54
10.3	Penambahbaikan Berterusan	55



## **1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI**

### **1.1 PENDAHULUAN**

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan dokumentasi Seksyen 4.3, 4.4 dan 7.5.1 ISO 9001:2015. Manual ini mengandungi maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan maklumat berkaitan dengan pemberian perkhidmatan kepada pelanggan untuk memandu UiTM ke arah memenuhi keperluan Standard ISO 9001:2015.

Manual Kualiti ini disokong oleh enam (6) Prosedur Kualiti dan satu (1) Panduan Pengurusan Risiko. Selain itu sebanyak sepuluh (10) proses utama dikenal pasti untuk pengoperasian sistem pengurusan kualiti di UiTM.

### **1.2 TUJUAN**

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:

- a) Menerangkan maklumat am mengenai Universiti Teknologi MARA (yang selepas ini dirujuk sebagai UiTM);
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 yang dilaksanakan dalam pengurusan korporat universiti awam (yang selepas ini dirujuk sebagai Pengurusan Korporat UiTM);
- c) Menggariskan dasar dan prinsip kepastian kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan Pengurusan Korporat UiTM yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan ISO 9001:2015; dan
- d) Menjelaskan mengenai batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan ISO 9001:2015.

### **1.3 KANDUNGAN MANUAL**

Manual ini mengandungi sepuluh (10) bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut :

- |            |   |                                  |
|------------|---|----------------------------------|
| Bahagian 1 | - | Pengenalan Kepada Manual Kualiti |
| Bahagian 2 | - | Maklumat Organisasi              |
| Bahagian 3 | - | Definisi dan Singkatan           |





**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 9/55

**MK.UiTM.01**

- Bahagian 4 - Konteks Organisasi & Sistem Pengurusan Kualiti
- Bahagian 5 - Kepimpinan
- Bahagian 6 - Perancangan
- Bahagian 7 - Sokongan
- Bahagian 8 - Operasi
- Bahagian 9 - Penilaian Prestasi
- Bahagian 10 - Penambahbaikan

#### **1.4 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN**

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Naib Canselor UiTM. Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal dan akan dipaparkan di laman web rasmi UiTM.

#### **1.5 PENYELARASAN PINDAAN**

Wakil Pengurusan UiTM bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan Seksyen 7.5.2.

Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang menyediakan dokumen ini.

### **2.0 MAKLUMAT ORGANISASI**

#### **2.1 SEJARAH DAN LATAR BELAKANG UiTM**

Pautan kepada web UiTM <http://www.uitm.edu.my/index.php/en/about-uitm/others/historical-development> melalui laman web rasmi UiTM di <http://www.uitm.edu.my/index.php/en/>

#### **2.2 VISI UNIVERSITI**

Menjadikan UiTM sebuah universiti terkemuka dunia dalam bidang Sains, Teknologi, Kemanusiaan dan Keusahawanan.



### **2.3 MISI UNIVERSITI**

Menjuarai pembangunan bumiputera profesional menerusi kurikulum terkehadapan dan penyelidikan berimpak.

### **2.4 MATLAMAT PENDIDIKAN UiTM**

Matlamat pendidikan UiTM adalah bertujuan untuk melahirkan graduan bumiputera profesional yang berpengetahuan luas, berkemahiran dan beretika serta mempunyai sikap untuk terus meningkatkan pengetahuan dan kemahiran seumur hidup melalui penyelidikan dan penerokaan ilmu demi untuk pembangunan bangsa, masyarakat dan negara.

### **2.5 OBJEKTIF UiTM**

- 1) Mempercepatkan akses kepada pendidikan tinggi.
- 2) Menyediakan pendidikan bertaraf dunia
- 3) Menawarkan program akademik yang memenuhi keperluan pasaran, memacu pembangunan negara dan kemakmuran global
- 4) Menghasilkan graduan seimbang berciri keusahawanan yang mampu bersaing di peringkat global
- 5) Mempertingkatkan penghayatan nilai melalui program pengukuhan.
- 6) Melestarikan kecemerlangan organisasi melalui tadbir urus yang efektif dan efisien.
- 7) Menjuarai penyelidikan berimpak melalui ekosistem penyelidikan yang padu.
- 8) Memperkasa jaringan strategik dengan alumni dan industri.
- 9) Menyediakan ekosistem terkehadapan yang kondusif untuk kemajuan akademik.
- 10) Mengawal selia kewangan secara efektif ke arah kelestarian organisasi.

### **2.6 STRUKTUR ORGANISASI**

Struktur UiTM telah melalui proses transformasi model tadbir urus 1 UiTM Multisistem. Struktur ini telah diluluskan oleh Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU) pada 29 Ogos 2018 dan penstrukturan semula dibuat melalui MEU Bil. 15/2019 pada 3 Julai 2019. Struktur Organisasi UiTM boleh dirujuk di laman web <http://www.uitm.edu.my/index.php/en/about-uitm/governance/organisational-chart>



## 2.7 FUNGSI UNIVERSITI

Fungsi utama UiTM adalah menyediakan dan mengendalikan perkhidmatan pendidikan tinggi seperti berikut:

- a) Pengajaran dan Pembelajaran;
- b) Menjalankan penyelidikan dan perundingan;
- c) Menjalankan penulisan dan penerbitan ilmiah; dan
- d) Menganjurkan program khidmat masyarakat.

## 3.0 DEFINISI DAN SINGKATAN

### a) **Pengurusan Korporat UiTM**

Kaedah atau proses bagaimana UiTM diurus dan dikawal dalam memastikan fokus perkhidmatan universiti menepati misi dan visinya.

### b) **Pelanggan**

Pelanggan boleh dibahagikan kepada empat (4) kategori iaitu:

#### i) Pelanggan misi

Ibubapa/Penjaga, Penaja Pelajar, Kementerian Pengajian Tinggi, Lembaga Pengarah Universiti, UiTM dan Industri.

#### ii) Pelanggan proses

a. Pengajaran & pembelajaran: Pelajar yang mengikuti program di fakulti/cawangan/pusat, pensyarah, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;

b. Penyelidikan, perundingan & pengkomersilan: Pensyarah penyelidik, pegawai penyelidik dan pembantu penyelidik, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 12/55

**MK.UiTM.01**

- c. Jaringan industri dan masyarakat: staf (akademik dan bukan akademik) dan pelajar yang terlibat dalam aktiviti jaringan industri, masyarakat dan alumni, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan.

Pensyarah ialah staf yang memberi perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran, penyelidik, pentadbir akademik, dan pensyarah profesional.

Pentadbir akademik ialah staf akademik yang memegang jawatan pentadbiran di universiti di samping melaksanakan tugas hakiki sebagai pensyarah.

- iii) Pelanggan dalaman

Staf yang berkhidmat di fakulti/cawangan/pusat.

- iv) Pelanggan luar

Universiti, Industri, Agensi Kerajaan, masyarakat (komuniti termasuk alumni) dan lain-lain.

**c) Produk**

- i) Pengajaran dan Pembelajaran

Produk akhir daripada proses perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran ini adalah graduan, iaitu pelajar yang tamat program. Produk sampingan yang lain termasuklah pelan pengajian, fail kursus dan bahan pengajaran, kertas soalan peperiksaan yang disediakan, tesis penyelidikan, serta hasil dari setiap proses pengajaran dan pembelajaran (termasuk laporan CDL/CQI, SuFO, PROPENS, laporan audit, penilaian sendiri, laporan pemeriksa luar dan keputusan peperiksaan).

- ii) Penyelidikan, pengkomersilan dan perundingan

Produk akhir dari proses penyelidikan ialah hasil penyelidikan dan pensyarah yang berkepakaran di dalam bidang tujahan (*niche*) masing-masing. Produk sampingan penyelidikan ialah bakat (graduan pasca siswazah, pembantu penyelidik pasca siswazah dan bukan siswazah), penulisan dan penerbitan serta



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 13/55

**MK.UiTM.01**

pengkomersilan produk/teknologi, hasil royalti, perlesenan harta intelek seperti hakcipta, paten, rekabentuk industri serta syarikat '*spin-off*' juga turut terhasil.

Produk akhir daripada proses perundingan ialah perkhidmatan yang diberi, masalah yang diselesaikan serta penjanaaan pendapatan dari industri. Produk sampingan perundingan ialah peningkatan kepakaran pensyarah, pengiktirafan kepakaran pensyarah oleh industri dan peningkatan reputasi dan kredibiliti universiti.

iii) Jaringan industri dan masyarakat (komuniti)

Produk akhir daripada proses jaringan industri, masyarakat (komuniti) dan alumni ialah pelajar/pensyarah yang tamat menjalani latihan industri, sukarelawan, aktiviti kesukarelawan, laporan latihan praktik/industri, laporan aktiviti bersama industri, laporan aktiviti kemasyarakatan, MoU/MoA, tajaan, '*endowment*', dan masalah yang diselesaikan. Produk sampingan ialah jalinan dan hubungan baik dan kerjasama antara UiTM dengan pihak industri, masyarakat dan alumni.

Produk UiTM adalah perkhidmatan pengajian tinggi, program pengajian pendidikan tinggi dan graduan UiTM.

**d) Pengurusan Atasan UiTM**

Pengurusan Atasan UiTM terdiri daripada Lembaga Pengarah Universiti (LPU), Majlis Eksekutif Universiti (MEU) dan Senat Universiti (SU).

**e) Staf UiTM**

Staf UiTM terdiri daripada Staf Akademik dan Staf Pentadbiran yang dilantik secara tetap atau kontrak.

**f) Wakil Pengurusan UiTM**

Wakil Pengurusan UiTM (WP) adalah staf yang dilantik oleh Naib Canselor UiTM untuk membangun, melaksana, menyenggara dan memastikan penambahbaikan berterusan Sistem Pengurusan Kualiti UiTM selaras dengan skop persijilan serta keperluan ISO 9001:2015.



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 14/55

**MK.UiTM.01**

**g) Pengawal Dokumen**

Staf yang dilantik oleh Naib Canselor UiTM bagi membantu Wakil Pengurusan UiTM untuk mengurus dan menyelenggara Dokumen Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 di UiTM.

**h) Ketua Sistem Audit**

Staf yang dilantik oleh Naib Canselor UiTM bagi membantu Wakil Pengurusan untuk memantau dan memastikan Sistem Pengurusan Kualiti dilaksanakan selaras dengan keperluan ISO 9001:2015.

**i) Jabatan**

Semua bahagian, fakulti, akademi, pusat, institut, unit dan kampus cawangan UiTM.

**j) Singkatan**

AMP	-	Aduan dan Maklum Balas Pelanggan
ATA	-	Amanah Tugas Akademik Pensyarah
BHEA	-	Bahagian Hal Ehwal Akademik
BHEP	-	Bahagian Hal Ehwal Pelajar
BTU	-	Bahagian Transformasi Universiti
FLP	-	Program Pembelajaran Fleksibel
HPNG	-	Purata Mata Nilai Gred Terkumpul
ICAN	-	Pejabat Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni
ILD	-	Institut Kempimpinan & Pembangunan <i>(Institute of Leadership &amp; Development)</i>
InQKA	-	Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu
IPSiS	-	Institut Pengajian Siswazah
ISO	-	<i>International Organization for Standardization</i>
ITM	-	Institut Teknologi MARA
JAF	-	Jawatankuasa Akademik Fakulti
JAI	-	Jawatankuasa Akademik iCEPS
JAN	-	Jawatankuasa Akademik Negeri
JaPPN	-	Jawatankuasa Pengurusan Pelajar Negeri



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 15/55

**MK.UiTM.01**

JIPKP	-	Jawatankuasa Induk Pembangunan dan Kesejahteraan Pelajar
JK	-	Jabatan Komunikasi
JKIQU	-	Jawatankuasa Induk Kualiti Universiti
JKIKU	-	Jawatankuasa Induk Kurikulum Universiti
JKKON	-	Jawatankuasa Ko-Kurikulum
JKI-PbSM	-	Jawatankuasa Induk Pembangunan Sumber Manusia
JKPPP	-	Jawatankuasa Perakuan Pendaftaran Program
JKSP	-	Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan
JPPK	-	Jawatankuasa Penilaian dan Pembangunan Komputer
JPPIT	-	Jawatankuasa Pembangunan Projek IT
JPICT	-	Jawatankuasa Peralatan ICT
JTK	-	Jawatankuasa Tetap Kewangan
KSA	-	Ketua Sistem Audit
KPTM	-	Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia
LPU	-	Lembaga Pengarah Universiti
MAPP	-	Majlis Pengurusan Pelajar
MARA	-	Majlis Amanah Rakyat
MEU	-	Majlis Eksekutif Universiti
MK	-	Manual Kualiti
MKSP	-	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
MPK	-	Manual Prosedur Kerja
MSM	-	Majlis Sumber Manusia
NC	-	Naib Canselor
PANC	-	Pejabat Am Naib Canselor
PD	-	Pegawai Dokumen
PhD	-	Ijazah Doktor Falsafah
PJJ	-	Pengajian Jarak Jauh
PK	-	Prosedur Kualiti
PLK	-	Pengajian Luar Kampus
PM	-	Perdana Menteri
PNC	-	Penolong Naib Canselor
PTAR	-	Perpustakaan Tun Abdul Razak



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 16/55

**MK.UiTM.01**

RIDA	-	<i>Rural Industrial Development Authority</i>
RMC	-	Pusat Pengurusan Penyelidikan
SePADU	-	Sistem e-Pelaporan Audit Dalam
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
SU	-	Senat Universiti
TNCAA	-	Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)
TP	-	Timbalan Pendaftar
UA	-	Universiti Awam
UePMO	-	<i>University Electronic Programme Management Office</i>
UPR	-	Unit Pengurusan Risiko
UiTM	-	Universiti Teknologi MARA
WP	-	Wakil Pengurusan UiTM

#### 4. KONTEKS ORGANISASI

##### 4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

UiTM mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan matlamat dan halatuju strategik serta yang memberi kesan kepada pencapaian matlamat sistem pengurusan kualiti universiti melalui perancangan strategik yang dipantau dan dikaji semula dari masa ke semasa. Pelan Strategik UiTM 2025 dihasilkan dengan meletakkan matlamat strategik ke arah universiti terkemuka dunia. Nilai ESI iaitu Kecemerlangan (*Excellence*), Sinergi (*Synergy*) dan Integriti (*Integrity*) diterapkan dalam melaksanakan pelan strategik sokongan yang akan mendokong teras strategik UiTM.

<b>Teras Strategik UiTM</b>	<b>Strategik Sokongan</b>
Kecemerlangan Global	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pembangunan Penyelidikan Translational, Inovasi dan Pengkomersilan</li><li>• Perkongsian Pintar Industri, Komuniti dan Alumni</li></ul>





**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 17/55

**MK.UiTM.01**

<b>Teras Strategik UiTM</b>	<b>Strategik Sokongan</b>
Pendidikan Berkualiti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pendidikan 5.0@UiTM</li><li>• Graduan Seimbang dan Berciri Keusahawanan</li><li>• Perluasan Akses</li></ul>
Prestasi Berorientasikan Nilai	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kecemerlangan Bakat</li><li>• Tadbir Urus Tangkas</li><li>• Kampus Pintar</li><li>• Kemampanan Kewangan</li></ul>

#### **4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN**

UiTM mengenalpasti pihak yang berkepentingan seperti yang disebutkan di Seksyen 3.0 (b), keperluan pihak yang berkepentingan yang relevan terhadap sistem pengurusan kualiti dikenalpasti melalui berbagai cara termasuklah kajiselidik, aduan, maklumbalas, pekeliling, dan garis panduan. Maklumat berkaitan keperluan pihak yang berkepentingan ini dipantau dan dikaji semula dari masa ke semasa.

#### **4.3 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI**

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti UiTM adalah Pengurusan Korporat Universiti Awam di Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor.

#### **Batasan Aplikasi Pelaksanaan ISO 9001 : 2015**

UiTM akan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 bagi mencapai dasar dan objektif kualiti UiTM. Walau bagaimanapun, UiTM tidak menuntut pematuhan kepada keperluan-keperluan ISO 9001:2015 yang berikut:

8.5.1(f) : Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan; validasi dan validasi semula secara berkala, keupayaan untuk mencapai keputusan yang dirancang daripada proses untuk



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 18/55

**MK.UiTM.01**

pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan, di mana output yang dihasilkan tidak boleh disahkan oleh pemantauan atau pengukuran berikutnya.

8.5.1(h) : Pelaksanaan pelepasan, penghantaran dan aktiviti selepas penghantaran.

### **Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan Tinggi**

UiTM telah mengambil kira dasar dan perkara-perkara berkaitan yang telah digariskan oleh kerajaan dalam menggariskan teras dasar, matlamat dan strategi penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi, selain perkara-perkara yang terdapat dalam falsafah, visi, misi dan objektif UiTM. Terdapat sepuluh aktiviti teras penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi dalam UiTM atau keutamaan operasi Universiti adalah seperti berikut :

- a) Pembangunan Akademik
- b) Pembangunan Pelajar
- c) Pemantapan Pengurusan
- d) Pembangunan Sumber Manusia
- e) Pengurusan Kewangan
- f) Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan
- g) Pemindahan Pengetahuan
- h) Pembangunan ICT
- i) Pembangunan Fizikal
- j) Pengurusan Fasiliti

## **4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA**

4.4.1 UiTM mewujudkan, mendokumen, melaksana, menyenggara dan menambahbaik sistem pengurusan kualiti dan proses yang diperlukan beserta interaksi di antara proses sepertimana keperluan piawaian ISO 9001:2015. UiTM akan:

- a) Menentukan proses-proses yang perlu ada dalam Sistem Pengurusan Kualiti serta pelaksanaannya secara menyeluruh di UiTM.



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 19/55

**MK.UiTM.01**

- b) Menentukan turutan (*sequence*) proses yang betul dan hubung kait dengan proses-proses yang terlibat.
- c) Menentukan dan menggunakan kriteria, kaedah operasi dan kawalan proses yang berkesan.
- d) Mengenalpasti sumber yang diperlukan dan memastikan sumber yang diperlukan ada untuk digunakan.
- e) Membahagikan tanggungjawab dan kuasa untuk tujuan tersebut di atas.
- f) Menangani risiko dan peluang mengikut keperluan sub-klausu 6.1.
- g) Menilai proses dan melaksanakan sebarang perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses mencapai matlamat.
- h) Menambahbaik proses dan sistem pengurusan kualiti.

(Sila rujuk gambarajah Pelan Kualiti di Seksyen 8.1.)

Semua proses ini akan diuruskan oleh UiTM dengan mematuhi keperluan ISO 9001:2015.

Jika sumber dan perkhidmatan luar diperlukan, UiTM akan memastikan semua kehendak dan keperluan piawaian yang ditetapkan oleh ISO 9001:2015 dipatuhi dan terkawal. Jenis dan tahap kawalan yang diaplikasikan ke atas proses sumber dan perkhidmatan luar akan dinyatakan dalam sistem pengurusan kualiti.

UiTM telah mengenalpasti bahagian yang terlibat bagi proses yang berkaitan dengan sumber dan perkhidmatan luar adalah:



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 20/55

**MK.UiTM.01**

Bahagian Pembangunan, Bahagian Pengurusan Fasiliti, Bahagian Hal Ehwal Akademik, Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Pejabat Pendaftar dan ILD.

- Proses-Proses Utama

Di samping itu sebanyak sepuluh (10) proses utama dikenal pasti untuk pengoperasian sistem pengurusan kualiti di UiTM. Jadual berikut menyenaraikan proses-proses utama pengurusan korporat UiTM dan pihak yang bertanggungjawab.

Jadual 1: Proses-Proses Utama Pengurusan Korporat UiTM

<b>Bil</b>	<b>Perkhidmatan</b>	<b>Pihak Bertanggungjawab</b>	<b>Minit/Rekod</b>
1.	Pembangunan Akademik	BHEA, PTAR, Fakulti, Kampus Cawangan, IPSis, IQA	LPU, Senat, JKPPP, JKIKU, JKIPA, JAF, JKKON, JAN, JK Kecil Kurikulum Fakulti
2.	Pembangunan Pelajar	HEP, ICAN	MEU, MAPP, JIPKP, JaPPN
3.	Pemantapan Pengurusan (Perancangan strategik, pengurusan risiko, dan pengurusan aduan maklum balas pelanggan)	Canseleri, BTU, InQKA, Jabatan Komunikasi, UPR	Mesyuarat MEU, MKSP, JKIQU Sistem UePMO Daftar Risiko Laporan AMP
4.	Pembangunan Sumber Manusia	Pendaftar, ILD	MSM, JKI-PbSM
5.	Pengurusan Kewangan	Bendahari	JTK, JK Pelaburan Universiti, JKI Pemeriksaan Bajet Universiti, JKI PEngurusan Kewangan dan Akaun, Lembaga Perolehan UiTM, JKI Pengurusan Aset Kerajaan



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 21/55

**MK.UiTM.01**

Bil	Perkhidmatan	Pihak Bertanggungjawab	Minit/Rekod
			UiTM, JK Sebut Harga UiTM, JK Sebut Harga UiTM Negeri
6.	Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan	RMC, UiTM Press, Pusat Kecemerlangan	Majlis Penyelidikan Universiti
7.	Pemindahan Pengetahuan, Pengurusan Kebolehpasaran Graduan, Industri, Komuniti dan Alumni	ICAN	Sekretariat Program Pemindahan Pengetahuan ( <i>Knowledge Transfer Program</i> )
8.	Pembangunan ICT	Jabatan Infostruktur	JPPIT/JPICT/JITE
9.	Pembangunan Fizikal	Pejabat Pembangunan	JPPIT
10.	Pengurusan Fasiliti	Pejabat Pembangunan Infrastruktur	JITE

4.4.2 Manual Kualiti adalah dokumen utama yang menjelaskan dasar dan perancangan bagi Pengurusan Korporat UiTM. Manual ini merupakan sumber rujukan utama bagi Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 UiTM.

Manual ini disokong oleh dokumen-dokumen kualiti berikut:

- **Prosedur Kualiti**

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala proses pengurusan dan operasi UiTM. UiTM hendaklah bertanggungjawab menyediakan dan

**SALINAN DOKUMEN TERKAWAL**



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 22/55

**MK.UiTM.01**

melaksanakan prosedur ini secara konsisten dan mengikut piawaian ISO 9001:2015. Sehubungan itu, UiTM mewujudkan enam (6) Prosedur Kualiti dan satu (1) Panduan Pengurusan Risiko seperti berikut:

Enam (6) Prosedur Kualiti iaitu:

1. Kawalan Dokumen (PK.UiTM.(P).01)
2. Kawalan Rekod (PK.UiTM.(P).02)
3. Audit Dalam (PK.UiTM.(P).03)
4. Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi (PK.UiTM.(P).04)
5. Tindakan Pembetulan (PK.UiTM.(P).05)
6. Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) (PK.UiTM.(P).06)

- **Panduan Pengurusan Risiko**

Prosedur Kualiti disokong oleh satu (1) Panduan Pengurusan Risiko

- **SPK/MPK Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan**

SPK/MPK Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan adalah sistem pengurusan kualiti yang diwujudkan untuk menyokong pengurusan korporat UiTM.

- **Dokumen Sokongan**

Dokumen Sokongan adalah dokumen yang dijadikan bahan rujukan bagi pelaksanaan sesuatu proses. Ia mestilah disimpan dan disenggarakan oleh Pengurusan Atasan UiTM sebagai rujukan dan sokongan kepada Sistem Pengurusan Kualiti.

## **5. KEPIMPINAN**

### **5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN**

#### **5.1.1 Umum**



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 23/55

**MK.UiTM.01**

Pengurusan UiTM akan sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 UiTM dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambah baik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan:

- a) Memastikan semua staf UiTM memahami kepentingan memenuhi keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan.
- b) Mewujud dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti (rujuk Seksyen 5.2 dan 6.2).
- c) Mengadakan dan mengkaji semula perancangan strategik
- d) Membangun dan mewujudkan Daftar Risiko UiTM
- e) Mengadakan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan.
- f) Memastikan sumber dan maklumat yang perlu adalah mencukupi.
- g) Mewujudkan kecemerlangan operasi melalui penambahbaikan proses.

### **5.1.2 Tumpuan kepada Pelanggan**

Pengurusan Atasan UiTM menunjukkan kepimpinan dan komitmen terhadap pelanggan dengan mengenalpasti dan memahami dan menepati keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan; memastikan dan menangani risiko dan peluang yang memberi kesan terhadap keakuran produk dan perkhidmatan serta kebolehan untuk meningkatkan kepuasan hati pelanggan; dan fokus terhadap mempertingkatkan lagi kepuasan pelanggan dikekalkan.

## **5.2 DASAR KUALITI**

UiTM komited untuk menguruskan universiti secara profesional demi melahirkan graduan bumiputera yang berdaya saing, global dan beretika serta sentiasa memenuhi keperluan pelanggan.

UiTM sentiasa meningkatkan keberkesanan dan kecekapan sistem pengurusan kualiti melalui penambahbaikan secara berterusan untuk menjadi sebuah universiti terkemuka dunia.



5.2.1 Pengurusan Atasan UiTM akan memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:

- a) Bersesuaian dengan tujuan penubuhan UiTM
- b) Menjadi asas dalam mewujudkan dan menyemak semula objektif kualiti
- c) Mengandungi komitmen untuk memenuhi keperluan yang berkaitan
- d) Mengandungi komitmen Pengurusan UiTM untuk penambahbaikan sistem pengurusan kualiti secara berterusan

### **5.2.2 Penyampaian Dasar Kualiti**

Dasar Kualiti ini disebar, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan warga UiTM dan dikaji semula untuk memastikan kesesuaiannya yang berterusan. Ianya juga dipamerkan di tempat strategik di fakulti, pejabat dan kampus cawangan. Selain itu, ianya juga dimuatnaik di laman web InQKA supaya dapat dicapai oleh semua pihak berkepentingan yang berkaitan.

### **5.3 PERANAN ORGANISASI, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA**

Pengurusan Atasan UiTM mengenal pasti dan memaklumkan tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing kepada semua staf UiTM melalui carta organisasi serta senarai tugas yang terkini.

Pengurusan Atasan UiTM akan melantik Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa) sebagai Wakil Pengurusan UiTM yang bertanggungjawab mengenai perkara berikut:

- a) Memastikan Sistem Pengurusan Kualiti memenuhi keperluan piawaian antarabangsa





**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 25/55

**MK.UiTM.01**

- b) Memastikan proses dapat mengeluarkan hasil seperti yang dirancang
- c) Melapor kepada Pengurusan Atasan UiTM mengenai prestasi Sistem Pengurusan Kualiti UiTM dan juga peluang untuk penambahbaikan
- d) Memastikan staf UiTM fokus kepada pelanggan dengan diberi kesedaran mengenai keperluan pelanggan bagi penambahbaikan berterusan Sistem Kualiti UiTM
- e) Memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.

Wakil Pengurusan UiTM dibantu secara operasinya oleh Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu (InQKA) yang diketuai oleh seorang Penolong Naib Canselor.

## **6. PERANCANGAN**

### **6.1 TINDAKAN YANG DIAMBIL UNTUK MENANGANI RISIKO DAN PELUANG**

6.1.1 Bagi memastikan dan menjamin sistem pengurusan kualiti akan mencapai matlamat yang telah ditetapkan dan menghalang atau mengurangkan hasil yang tidak diinginkan serta mencapai penambahbaikan, kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap universiti telah dikenalpasti melalui analisa ke atas semua perkara tersebut semasa perancangan dan semakan ke atas pelan strategik universiti dilakukan.

6.1.2 Keperluan dan jangkaan pelanggan dan pihak berkepentingan juga telah dikenalpasti semasa perancangan strategik dilakukan. Dua (2) buah dokumen yang berkaitan ialah Perancangan/Pelan Strategik dan Daftar Risiko. Daftar Risiko menangani bagaimana risiko dikenalpasti, dinilai dan dikawal untuk memastikan tindakan yang diambil untuk mengawal risiko itu berkesan dan setimpal dengan risiko tersebut.



### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) Panduan Pengurusan Risiko

## **6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA**

6.2.1 UiTM mewujudkan Objektif Kualiti UiTM untuk fungsi, tahap dan proses yang berkaitan yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti berdasarkan perancangan strategik, dasar kualiti, misi, visi dan objektif universiti.

### **OBJEKTIF KUALITI UiTM**

1. Mencapai enrolmen 200,000 pelajar menjelang 2025
  - a. 60% pelajar yang memperolehi 5A di peringkat SPM yang mendaftar bersama UiTM
2. Memastikan 100% kurikulum melalui proses semakan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 3 – 5 tahun
  - a. Peningkatan bilangan program yang mendapat pengiktirafan daripada badan-badan professional tempatan dan antarabangsa:
    - Tempatan: 40 program
    - Antarabangsa: 27
3. Memastikan peningkatan peratusan pelajar bergraduat dalam tempoh yang ditetapkan (GOT) menjelang 2025 mengikut peringkat pengajian:
  - 90% pelajar sepenuh masa Diploma dan Sarjana Muda



- 90% pelajar Sarjana (Kerja Kursus)
  - 15% pelajar Sarjana (Penyelidikan) dan
  - 20% pelajar PhD
- a. Peratusan graduan yang bergraduat dengan CGPA 3.5 dan ke atas:
- 25 % Graduan Diploma dan Sarjana Muda
  - 90% Graduan Sarjana (Kerja Kursus)
4. Memastikan sekurang-kurangnya 3,000 graduan PhD menjelang 2025
- a. Memastikan sekurang-kurangnya 15% pelajar PhD dari luar negara bergraduat bersama UiTM menjelang 2025
5. Memastikan kadar kebolehpasaran siswazah melebihi
- 80% (Sarjana Muda)
  - 95% (Diploma)
  - 5% bekerja sendiri
6. Memastikan bilangan penerbitan berindeks mencapai 50,000 menjelang 2025
- a. Peningkatan sebanyak 2,300 penerbitan berindeks Q1 menjelang 2025
7. Memastikan nilai geran penyelidikan mencapai RM 1 bilion menjelang 2025
8. Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu dengan mengkomersilkan 50 produk hasil penyelidikan menjelang 2025
- a. Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu melalui pengkomersilan produk hasil penyelidikan dan perundingan kepakaran dengan jumlah nilai RM10 juta menjelang 2025
9. Memastikan 50% pensyarah adalah berkelayakan PhD menjelang 2025



6.2.2 Objektif Kualiti UiTM diperinci dan disebarikan kepada semua pusat tanggungjawab serta disemak dan dikemaskini setiap tahun. Perancangan untuk mencapai objektif kualiti dilakukan dengan menentukan apa yang perlu dilakukan, keperluan sumber, siapa yang bertanggungjawab, bila ianya mesti disiapkan dan bagaimana keputusan akan dinilai.

Setiap tahun, kesemua objektif kualiti disemak pencapaiannya dan sekiranya tidak dicapai justifikasi diberikan. Objektif-objektif ini akan dibandingkan dan diukur berpandukan sasaran-sasaran strategi yang ditetapkan dalam Perancangan & Pelaksanaan, Rancangan Malaysia Ke-11 (2016 – 2020), Universiti Teknologi MARA serta menyokong Visi dan Misi UiTM.

#### **DOKUMEN SOKONGAN**

- 1) Buku Perancangan & Pelaksanaan, Rancangan Malaysia Ke 11 (2016 – 2020), Universiti Teknologi MARA

### **6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN**

#### **Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti**

UiTM memastikan perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dilakukan dengan terancang dengan mengambilkira:

- a) Tujuan perubahan tersebut dan kemungkinan yang timbul
- b) Integriti sistem pengurusan kualiti kekal kukuh walaupun berlaku perubahan ke atas sistem pengurusan kualiti
- c) Kewujudan sumber untuk menangani perubahan
- d) Pembahagian dan penstrukturan semula tanggungjawab dan bidang kuasa



## **7.0 SOKONGAN**

### **7.1 PENYEDIAAN SUMBER-SUMBER**

UiTM memastikan peruntukan dan penyediaan sumber yang perlu, ditentu dan disediakan secukupnya bagi melaksana, menyenggara dan menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti UiTM secara berterusan dengan mengambilkira:

- a) Kebolehan dan kekangan sumber dalaman sedia ada.
- b) Sumber yang perlu diperolehi dari pembekal luar.

#### **7.1.2 Sumber Manusia**

UiTM mengenalpasti dan menyediakan staf yang diperlukan untuk keberkesanan sistem pengurusan kualiti, operasi dan kawalan ke atas proses-proses universiti. Semua staf adalah terlatih supaya cekap, mahir, dan berpengalaman bagi menjamin mutu kerja. Semua keperluan sumber manusia dirancang mengikut kaedah yang ditetapkan oleh universiti.

#### **7.1.3 Infrastruktur**

UiTM komited untuk menyediakan kemudahan infrastruktur yang diperlukan untuk melaksanakan proses bagi menghasilkan produk yang memenuhi spesifikasi. Kemudahan infrastruktur termasuk:

- a) Bangunan, ruang kerja dan kemudahan-kemudahan yang berkaitan
- b) Peralatan yang meliputi perkakasan dan perisian yang diperlukan untuk menjalankan kerja;
- c) Kemudahan sokongan seperti pengangkutan, komunikasi atau sistem maklumat; dan
- d) Penyenggaraan berkala ke atas perkara (a), (b) dan (c) di atas bagi memastikan ia sentiasa sedia untuk diguna pakai bagi tujuan pengurusan korporat UiTM untuk kepuasan hati pelanggan.



- 1) SPK Pengurusan Fasiliti
- 2) MPK Pejabat Infostruktur
- 3) SPK Pejabat Pendaftar

#### **7.1.4 Persekitaran Kerja**

UiTM memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa yang mengutamakan budaya kualiti dan etika kerja yang baik. Pengurusan UiTM memastikan pengurusan dan penyenggaraan ruang dilaksanakan seperti mana keperluan yang ditetapkan mengikut peraturan am keselamatan dan kesihatan di tempat kerja.

Kemudahan persekitaran kerja termasuk:

- a) Sistem pencahayaan.
- b) Sistem ventilasi dan penghawa dingin.
- c) Tempat kerja yang ergonomik.
- d) Sistem keselamatan dan pencegahan kebakaran.
- e) Kebersihan ruang.
- f) Interaksi sosial.
- g) Kemudahan pekerja.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) SPK Pengurusan Fasiliti

#### **7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber**

##### **7.1.5.1 & 7.1.5.2 Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran**

UiTM mengawal pemantauan dan penilaian ke atas perkakasan bagi memastikan semua aplikasi yang telah dibangunkan memenuhi keperluan pelanggan, mudah digunakan dan



berfungsi sepenuhnya di sepanjang masa. Bagi memastikan penilaian ke atas perkakasan yang dibuat adalah tepat, kaedah penilaian hendaklah:

- a) Dikaliberasi atau diverifikasi atau kedua-duanya dengan standard penilaian kebangsaan/antarabangsa secara berjadual atau sebelum digunakan; di mana tidak terdapat standard sedia ada, asas kaliberasi atau verifikasi yang dijalankan hendaklah direkodkan;
- b) Boleh diubahsuai atau diubahsuai semula apabila perlu;
- c) Telah dikenalpasti boleh dalam menentukan status kaliberasi atau verifikasi;
- d) Dijamin selamat daripada perubahan yang boleh mengakibatkan penilaian tidak sah untuk diterima; dan
- e) Terkawal daripada kerosakan dan kemerosotan semasa pengendalian, penyelenggaraan dan penyimpanan

#### **7.1.6 Pengetahuan Organisasi**

UiTM menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi proses-prosesnya bagi mencapai keakuran produk dan perkhidmatan. Setelah mengenalpasti pengetahuan yang diperlukan melalui perancangan strategik, beberapa sistem dan mekanisma telah diadakan untuk membolehkan pengetahuan ini disimpan, dikongsi dan digunakan bila perlu. Bagi tujuan ini di antara sistem yang digunakan termasuklah:

- a) *Academic Information Management Systems (AIMS)*
- b) *University Electronic Programme Management Office (UePMO)/Sistem Pengurusan dan Pemantauan Projek*
- c) *Sistem Maklumat Sumber Manusia*
- d) *Online Process Improvement Register (OPIR)*

## **7.2 Kompetensi/Kecekapan**

Bagi tujuan peningkatan kompetensi dan kecekapan staf, UiTM akan:



- a) Mengenalpasti kompetensi yang diperlukan oleh staf untuk melakukan kerja yang memberi kesan kepada prestasi dan sistem pengurusan kualiti melalui laporan penilaian tahunan, perancangan strategik dan permohonan dari staf sendiri.
- b) Memastikan semua staf memperolehi kelayakan dan kompetensi yang diperlukan untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti melalui pendidikan, latihan, atau pengalaman. Semua staf diberi latihan dalam bidang pengkhususan yang diperlukan. Staf yang terlibat dalam pengkhususan akan diberi latihan dan pendedahan yang sesuai dalam usaha meningkatkan kompetensi mereka dengan menghadiri sekurang-kurangnya 42 jam latihan setahun.
- c) Menilai keberkesanan latihan yang diberikan untuk memenuhi keperluan kompetensi.
- d) Mengemas kini dan menyimpan rekod latihan, kompetensi dan pengalaman staf yang terlibat.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6 tahun 2005
- 2) Pekeliling Naib Canselor Bil. 1/2010
- 3) Pekeliling Jabatan Perkhidmatan Awam Ruj. JPA(I)S.175/4/1-1 Klt .22 (38) bertarikh 29 Februari 2016
- 4) Pekeliling Naib Canselor Bil. 4/2017

### **7.3 KESEDARAN**

UiTM memastikan staf mempunyai kesedaran yang tinggi dan menghayati Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti UiTM dengan mengadakan kursus dan bengkel berkaitan kualiti, kecemerlangan operasi dan sistem pengurusan kualiti yang juga menyumbang kepada peningkatan prestasi.

### **7.4 KOMUNIKASI DALAMAN**

UiTM memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- Mesyuarat Senat





**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 33/55

**MK.UiTM.01**

- Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU)
- Mesyuarat Mesyuarat Pengurusan Kanan (MPK)
- Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Universiti
- Sesi Taklimat
- Notis Papan Kenyataan
- Pekeliling Naib Canselor
- Perbincangan Kumpulan
- Sistem Aduan dan Cadangan
- Buletin UiTM
- Lensa Korporat
- Laman Web rasmi UiTM
- Memo/ Surat menyurat

Saluran komunikasi dalaman dan luaran akan disokong, disebar dan dikawal oleh Pejabat Canseleri melalui Jabatan Komunikasi serta Bahagian Web Media UiTM.

**DOKUMEN RUJUKAN:**

		<b>Pemegang</b>
1)	Fail Mesyuarat LPU	Sekretariat LPU
2)	Fail Mesyuarat Senat	Sekretariat Senat
3)	Fail Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti	Sekretariat MEU
4)	Fail Mesyuarat Majlis Sumber Manusia	Sekretariat MSM
5)	Fail Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Kewangan	Sekretariat JTK
6)	Fail Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian dan Pembangunan Komputer	Sekretariat JPPK
7)	Fail Mesyuarat Jawatankuasa Induk - Pembangunan Sumber Manusia	Sekretariat JKI-PbSM



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 34/55

**MK.UiTM.01**

8)	Fail Pekeliling Universiti Teknologi MARA	Semua Bahagian yang mengeluarkan Pekeliling
9)	Dasar Laman Web UiTM	Jabatan Komunikasi
10)	Dasar Media Sosial UiTM	Jabatan Komunikasi
11)	Dasar Jaminan dan Pengukuhan Kualiti	InQKA

## **7.5 MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN**

### **7.5.1 Umum – Kawalan Dokumen**

Dokumen yang diwujudkan dalam sistem pengurusan kualiti akan dikawal. Rekod juga merupakan jenis dokumen yang perlu dikawal selaras dengan keperluan 7.5.3.

Prosedur bagi kawalan dokumen disediakan meliputi perkara-perkara berikut:

- a) Kelulusan dokumen sebelum diedarkan.
- b) Mengkaji semula dan mengemaskini di mana perlu serta meluluskannya
- c) Memastikan perubahan dan status dokumen terkini dikenal pasti.
- d) Memastikan versi dokumen terkini yang berkaitan boleh dirujuk bila diperlukan.
- e) Memastikan dokumen dapat dirujuk dan dikenal pasti pada bila-bila masa.
- f) Memastikan dokumen luaran yang ditentukan keperluannya oleh Pengurusan UiTM bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti harus dikenal pasti dan pengedarannya dikawal.
- g) Menghalang daripada dokumen usang digunakan dan dokumen ini ditandakan "BATAL" sekiranya disimpan untuk sebarang tujuan.

### **7.5.2 Membuat dan Mengemaskini**

Semua dokumen terkawal mempunyai pengenalan seperti tajuk, tarikh dan nombor rujukan serta disemak dan diluluskan sebelum dikeluarkan/digunapakai.



### **7.5.3 Kawalan Rekod**

UiTM akan menyediakan dan menyenggara Prosedur Kawalan Rekod. Satu senarai induk Rekod disediakan untuk mempermudah pengesanan, dan penyenggaraan rekod kualiti. Satu sistem kod rujukan akan ditentukan menurut kategori Rekod.

Semua Rekod disimpan dengan selamat supaya mudah dikenal pasti dan dirujuk. Jika disimpan secara elektronik, satu sistem sokongan (*back-up*) bagi storan rekod berkenaan akan diadakan. Pengurusan Atasan UiTM akan mengambil tindakan mencegah kehilangan data dengan merencanakan Pelan Pengurusan Risiko yang bersesuaian.

Rekod hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan semula sekurang-kurangnya 5 tahun sebelum dilupuskan menurut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurusan UiTM.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) PK.UiTM.(P).01 Prosedur Kawalan Dokumen
- 2) PK.UiTM.(P).02 Prosedur Kawalan Rekod

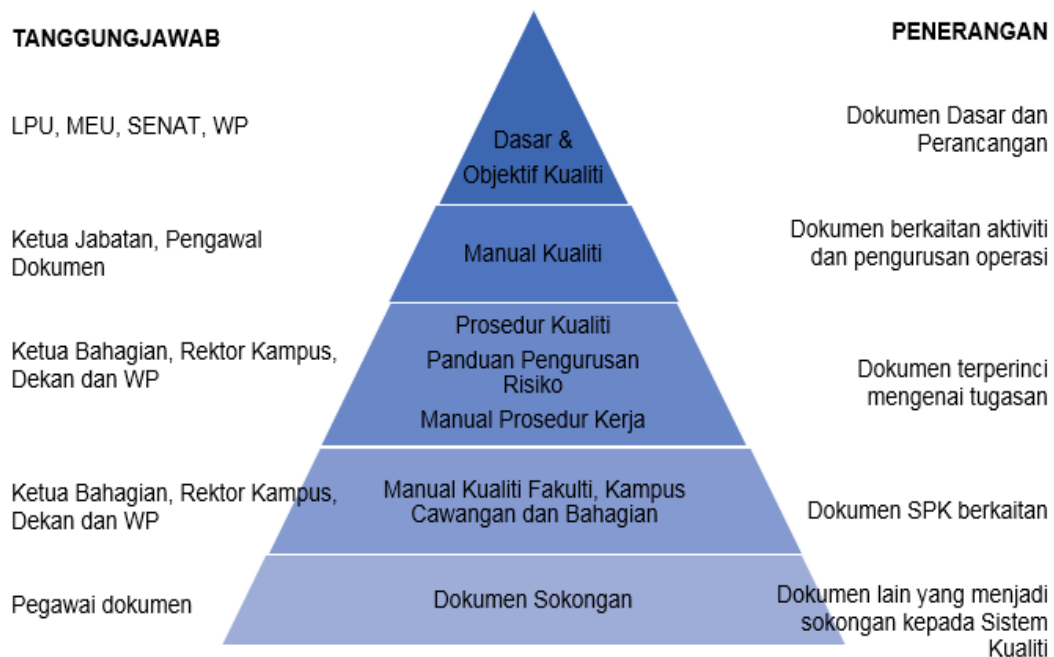


**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 36/55

**MK.UiTM.01**

UiTM akan mendokumenkan Sistem Pengurusan Kualiti untuk Pengurusan Korporat UiTM bagi memastikan semua kehendak pelanggan dikenal pasti, difahami dan dipenuhi. Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti tersebut adalah berasaskan kepada Rajah 7.5



**Rajah 7.5: Struktur Dokumentasi ISO 9001:2015 Universiti Teknologi MARA**

Sistem Pengurusan Kualiti UiTM diwujudkan bagi memastikan satu Sistem Pengurusan Kualiti dapat dibentuk dan dilaksanakan dengan cekap, tepat dan berkesan berpandukan kepada Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti yang ditetapkan dalam Seksyen 5.2 dan 6.2 Manual Kualiti ini.

## **8.0 OPERASI**

### **8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN BAGI PENZAHIRAN PRODUK**

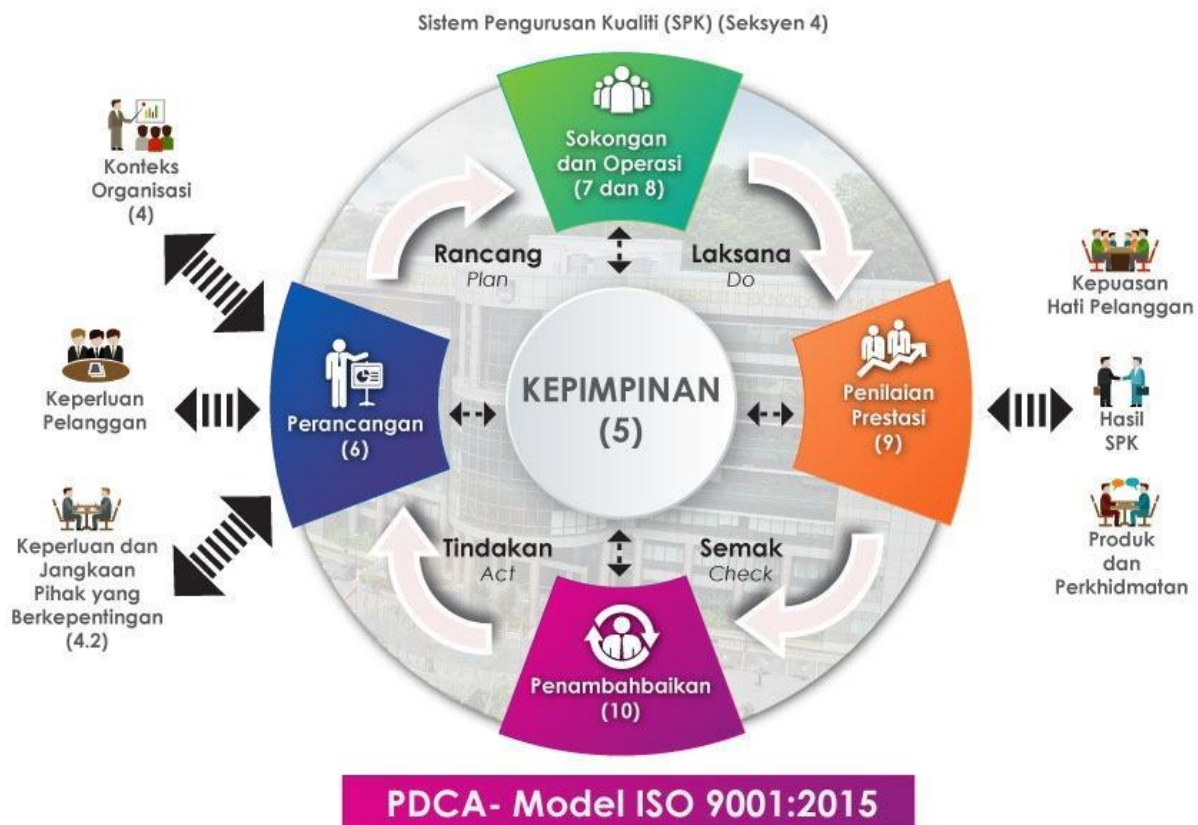
UiTM merancang dan mewujudkan proses-proses yang didokumenkan bagi memastikan keperluan-keperluan pelanggan sentiasa dipenuhi secara konsisten.



Bagi menzahirkan produk yang diperlukan oleh pelanggan, Pengurusan UiTM akan menentukan pendekatan proses bagi pengurusan korporat UiTM seperti berikut:

- Objektif dan keperluan kualiti bagi membangunkan produk yang mencerminkan kualiti produk UiTM.
- Keperluan untuk menentukan proses yang terlibat, dokumen kualiti serta penyediaan maklumat dan sumber-sumber pengurusan korporat UiTM.
- Keperluan aktiviti verifikasi, pemantauan, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian serta kriteria bagi menentukan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan.
- Rekod yang diperlukan sebagai bukti pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 UiTM dalam memenuhi keperluan pelanggan.

Proses yang terlibat di dalam penzahiran produk ditunjukkan secara ringkas melalui Pelan Kualiti UiTM seperti berikut:





## **8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN**

### **8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan**

UiTM akan menentu dan melaksanakan cara komunikasi yang terancang dan berkesan dengan pelanggan mengenai:

- a) Maklumat berkaitan dengan produk;
- b) Pertanyaan pengendalian kontrak dan tempahan termasuk pindaan kepada kehendak asal
- c) Maklum balas dan aduan pelanggan
- d) Pengendalian atau pengawalan harta pelanggan
- e) Mewujudkan keperluan tertentu untuk tindakan luar jangka bila perlu

Antara kaedah yang digunakan ialah:

- Buku Panduan, helaian program, risalah dan poster
- Taklimat
- Hari Bertemu Pelanggan
- Surat menyurat, e-mel atau memo jabatan
- Borang maklum balas, borang aduan atau cadangan pelanggan
- Laman web
- Kaunter perkhidmatan
- Papan Kenyataan

### **8.2.2 Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan**

UiTM akan menentukan:

- a) Keperluan yang dikehendaki oleh pelanggan termasuk keperluan aktiviti semasa dan selepas penzahiran produk bagi memenuhi kehendak mereka.
- b) Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi diketahui perlu.
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang bersesuaian dengan produk.
- d) Keperluan-keperluan tambahan yang ditentukan dan dianggap penting oleh UiTM.



Keperluan-keperluan pelanggan yang berkaitan dengan pengurusan korporat UiTM merangkumi perkara berikut:

1. Pembangunan Akademik
2. Pembangunan Pelajar
3. Pemantapan Pengurusan
4. Pembangunan Sumber Manusia
5. Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan
6. Pembangunan ICT
7. Pembangunan Fizikal
8. Pengurusan Fasiliti
9. Pengurusan Kewangan
10. Pemindahan Pengetahuan

### **8.2.3 Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan**

UiTM akan menyemak semula keperluan yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan untuk memastikan ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan. Semakan ini akan dilakukan sebelum UiTM membuat komitmen untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan, dan akan memastikan bahawa:

- a) Keperluan produk dikenal pasti.
- b) Sebarang perubahan kepada keperluan yang telah dinyatakan, diambil tindakan pembedahan dan diatasi.
- c) Pengurusan UiTM berupaya untuk memenuhi keperluan-keperluan yang dinyatakan.

Keputusan semakan semula dan tindakan-tindakan seterusnya akan direkodkan (lihat 7.5.3).

Keperluan produk yang dinyatakan oleh pelanggan secara lisan hendaklah disahkan sebelum UiTM bersetuju untuk memenuhi keperluan tersebut. Jika berlaku sebarang perubahan kepada keperluan pelanggan, UiTM akan memastikan semua dokumen yang



berkaitan dipinda sewajarnya dan semua staf yang terlibat dimaklumkan tentang perubahan-perubahan yang telah dibuat.

### **8.3 REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK**

#### **8.3.1 Umum**

Klausa ini hanya diguna pakai untuk mereka bentuk dan membangunkan program akademik pengajian tinggi.

#### **8.3.2 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti**

UiTM akan merancang dan mengawal aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program yang ditawarkan. UiTM hendaklah menentukan semasa merancang reka bentuk dan pembangunan program perkara berikut:

- a)
  - i. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program berdasarkan garis panduan COPPA/Badan Profesional, *program standard*, BHEA dan Kementerian Pengajian Tinggi.
  - ii. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan aktiviti berdasarkan garis panduan ICAN dan RMC.
  - iii. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan penyelidikan berdasarkan garis panduan RMC.
- b)
  - i. Program akademik yang dibentuk dan dibangun menggunakan COPPA/Badan Professional disemak oleh panel penilai yang dilantik dan dibentang di JKPPP sebelum dibawa untuk kelulusan Senat.





- ii. Senat akan menyemak dan membuat pengesahan yang diperlukan dalam aktiviti mereka bentuk dan membangunkan program.
- c) LPU akan memperakukan program sebelum dibawa ke JPT untuk kelulusan penawaran program dan pemakluman kepada pihak MQA untuk penyenaiaan program.

BHEA/ICAN/RMC akan mengurus fasa-fasa reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti bagi memastikan keberkesanan komunikasi dan pengagihan tanggungjawab yang jelas seperti yang dinyatakan dalam garis panduan berkaitan.

Hasil perancangan setiap peringkat aktiviti ini hendaklah sentiasa dikemas kini bagi mengenal pasti kemajuan perancangan reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang dijalankan.

### **8.3.3 Input Bagi Aktiviti Mereka Bentuk Dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti**

Input bagi keperluan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti akan ditentukan dan rekod-rekod mengenainya disenggarakan. Input ditentukan berdasarkan garis panduan yang meliputi:

- a) Tujuan
- b) Maklumat mengenai reka bentuk seumpamanya yang telah ada sebelumnya, jika berkaitan
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang berkuat kuasa
- d) Keperluan-keperluan penting yang lain untuk aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti

Input akan disemak untuk memastikan ianya mencukupi. Keperluan-keperluan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti hendaklah lengkap, jelas dan tidak bercanggah antara satu dengan yang lain.



#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) Garis Panduan Akademik (naskah terkini)
- 2) Panduan Standard Program Peringkat Sarjana Muda (Bil. 1 Vol. 1)
- 3) Kod Amalan Akreditasi Program (COPPA) <http://www.mqa.gov.my>
- 4) Kod Amalan Audit Institusi (COPIA) <http://www.mqa.gov.my>
- 5) Pembangunan Program (ICAN) <http://icn.uitm.edu.my/>
- 6) Cadangan Penyelidikan/ Aktiviti (RMC) <http://rmc.uitm.edu.my/>
- 7) Akta Universiti Teknologi MARA 1976 (Akta 173)
- 8) Malaysian Qualification Framework (MQF 2.0)

#### **8.3.4 Kawalan Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti**

Pada peringkat yang telah ditetapkan dalam perancangan, semakan secara teratur akan dijalankan oleh fakulti ke atas aktiviti mereka bentuk dan pembangunan selaras dengan perancangan yang telah ditentukan (lihat 8.3.2) bertujuan untuk:

- a) Menilai keupayaan output reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti memenuhi keperluan yang telah ditetapkan.
- b) Mengenal pasti masalah dan mencadangkan tindakan yang sesuai bagi mengatasi masalah berkenaan.

BHEA/RMC/ICAN akan menyemak reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti seperti yang dinyatakan dalam garis panduan berdasarkan RMC. Rekod hasil semakan dan tindakan pembedahan yang diambil akan disimpan dan disenggarakan (lihat 7.5).

Verifikasi akan dilaksanakan mengikut perancangan yang ditentukan (lihat 8.3.4) untuk memastikan output reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti memenuhi keperluan dan syarat-syarat yang ditentukan. Rekod hasil verifikasi dan tindakan pembedahan hendaklah disimpan dan disenggarakan.



Validasi akan dijalankan mengikut peringkat yang ditentukan dalam perancangan (lihat 8.3.4) untuk memastikan output yang dihasilkan oleh aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti memenuhi tujuan dan kegunaan proses berkaitan.

Mengikut kesesuaian, validasi akan dibuat sebelum program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti disampaikan kepada pelanggan. Rekod hasil validasi dan tindakan pembetulan yang berkaitan hendaklah disenggarakan (lihat 7.5). Validasi tidak dilakukan terhadap cadangan penyelidikan dan cadangan aktiviti.

### **8.3.5 Output Bagi Aktiviti Mereka Bentuk Dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti**

Output yang dihasilkan akan disahkan bagi memastikan ia menepati kehendak input reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti serta akan diluluskan sebelum diguna pakai/dijalankan.

Output tersebut hendaklah:

- a) Memenuhi kehendak input reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti.
- b) Menyediakan maklumat untuk aktiviti perolehan, penghasilan dan penyampaian program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti.
- c) Mengandungi atau merujuk kepada kriteria yang membolehkan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang disampai memenuhi keperluan yang ditetapkan.
- d) Menyatakan dengan jelas ciri-ciri keselamatan dengan cara penggunaan dengan betul bagi program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti yang disampaikan.

Dokumen output reka bentuk dan/atau kemajuan haruslah disimpan dalam bentuk yang sesuai untuk pengesahan terhadap input rekabentuk dan pembangunan dan harus dipersetujui oleh Pengurusan UiTM sebelum diluluskan.



### **8.3.6 Perubahan Ke Atas Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti**

Pindaan yang berlaku ke atas reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti akan dikenal pasti dan rekod mengenainya disenggarakan. Pindaan ke atas reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti akan disemak dan disahkan mengikut garis panduan yang ditetapkan. Semakan yang dibuat akan meliputi penilaian kesan pindaan pada bahagian-bahagian dan keseluruhan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang disampaikan kepada pelanggan.

Rekod keputusan semak semula dan tindakan yang diperlukan akan disenggara (lihat 7.5).

## **8.4 KAWALAN TERHADAP PROSES LUARAN YANG DIBEKALKAN, PRODUK DAN PERKHIDMATAN**

### **8.4.1 Umum**

UiTM akan memastikan bahan yang diperoleh memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Jenis dan tahap kawalan ke atas pembekal dan bahan yang diperoleh akan bergantung kepada kesan perolehan bahan tersebut ke atas produk atau produk akhir yang disampaikan kepada pelanggan.

UiTM akan menilai dan memilih pembekal berdasarkan keupayaan mereka membekalkan bahan yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan oleh UiTM. Kriteria untuk pemilihan serta penilaian prestasi pembekal akan ditentukan. Rekod hasil penilaian dan tindakan pembedaan yang berkaitan akan disenggarakan (lihat 7.5).

### **8.4.2 Jenis dan Tahap Kawalan**

UiTM akan menentukan dan melaksanakan pemeriksaan ke atas bekalan yang diperoleh untuk memastikan ia memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Sekiranya UiTM atau pelanggannya bercadang hendak menjalankan verifikasi di premis pembekal, cara



verifikasi yang hendak dijalankan dan kaedah pengesahan penerimaan bekalan akan dinyatakan dalam dokumen perolehan.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) PK.PBUiTM (O).08                      Prosedur Pengurusan Perolehan

#### **8.4.3 Maklumat untuk Pembekal Luar**

Maklumat mengenai perolehan akan menjelaskan bahan yang hendak diperoleh dari pembekal luar termasuk perkara berikut di mana sesuai:

- a) Keperluan untuk proses-proses, produk dan perkhidmatan yang akan disediakan.
- b) Keperluan untuk meluluskan produk dan perkhidmatan; kaedah, proses dan peralatan; serta pelepasan produk dan perkhidmatan.
- c) Keperluan kelayakan staf yang terlibat.
- d) Interaksi pembekal luar dengan UiTM.
- e) Kawalan dan pemantauan prestasi pembekal luar yang akan digunakan oleh UiTM.
- f) Pengesahan atau aktiviti validasi UiTM atau pelanggan, bercadang untuk melaksanakannya di premis pembekal luar.

UiTM akan memastikan maklumat yang lengkap mengenai keperluan perolehan disediakan terlebih dahulu sebelum perolehan dibuat.

### **8.5 PENGELUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN**

#### **8.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan**

UiTM akan merancang dan melaksanakan proses penyediaan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan secara terkawal dengan memastikan, di mana berkaitan, perkara-perkara berikut:



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 46/55

**MK.UiTM.01**

- a) Terdapatnya maklumat yang menerangkan dengan jelas ciri-ciri produk yang akan dihasilkan, perkhidmatan yang akan disediakan, atau aktiviti yang hendak dilaksanakan serta keputusan/hasil yang perlu dicapai.
- b) Ketersediaan dan penggunaan sumber pemantauan dan pengukuran yang bersesuaian.
- c) Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada peringkat yang sesuai bagi mengesahkan kriteria untuk mengawal proses atau output dan kriteria penerimaan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi.
- d) Penggunaan infrastruktur yang sesuai dan persekitaran bagi operasi proses-proses.
- e) Pelantikan orang yang cekap termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan.
- f) Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia.

**DOKUMEN RUJUKAN**

	<b>Pemegang</b>
1) Garis Panduan Akademik (naskah terkini)	BHEA, Fakulti dan Kampus Cawangan
2) Buku Peraturan Akademik (naskah terkini)	BHEA, Fakulti dan Kampus Cawangan
3) Pekeliling Naib Canselor	Canseleri
4) Pekeliling Bendahari	Bendahari
5) Pekeliling Pendaftar	Pendaftar
6) SPK/MPK Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan	Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan
7) Pekeliling Pejabat Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni	ICAN
8) Pekeliling Institut Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi	RMC



### **8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan**

UiTM mengenal pasti dengan memberi identifikasi kepada produk yang akan disampaikan kepada pelanggan seperti status pelajar, status penyelidikan dan aktiviti/fail dan rekod.

UiTM akan mengenal pasti status produk yang berkaitan dan keperluan-keperluan pemantauan dan penilaian. UiTM akan mengawal dan merekodkan identifikasi produk (lihat 7.5) untuk kemudahkesanan produk.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) PK.UiTM.(P).02      Prosedur Kawalan Rekod
- 2) SIMS                      Sistem Pengurusan Maklumat Pelajar
- 3) HR2U                    Sistem Pengurusan Maklumat Sumber Manusia

### **8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar**

UiTM bertanggungjawab untuk menjaga harta hak milik pelanggan atau pembekal luar semasa ianya berada di bawah kawalan UiTM. UiTM hendaklah berupaya untuk mengenal pasti, memperaku, melindungi dan menjaga dengan baik bagi menjamin keselamatan harta hak milik pelanggan atau pembekal luar. Hak milik kepunyaan pelanggan atau pembekal luar yang hilang, rosak atau didapati tidak sesuai untuk kegunaan yang dimaksudkan hendaklah diberi maklum kepada pelanggan atau pembekal luar dan rekod berkaitan disenggarakan.

### **8.5.4 Pemeliharaan - Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen**

UiTM bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dan penyimpanan dokumen bagi menjamin kualiti produk terkawal. Dokumen seperti peraturan akademik, garis panduan berkaitan, pekeliling dan dokumen-dokumen sokongan. Dokumen ini akan disimpan di tempat yang selamat.



UiTM juga bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dokumen untuk mengelakkan berlakunya kerosakan, kecurian atau penyalahgunaan.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) PK.UiTM.(P).01 Prosedur Kawalan Dokumen
- 2) PK.UiTM.(P).02 Prosedur Kawalan Rekod

#### **8.5.6 Kawalan Perubahan**

UiTM menyemak dan mengawal perubahan untuk penzahiran produk setakat yang perlu untuk memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan. UiTM menyimpan maklumat yang didokumenkan bagi menggambarkan keputusan terhadap perubahan pegawai yang meluluskan perubahan dan sebarang tindakan yang perlu hasil daripada kajian.

#### **8.6 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN PRODUK**

UiTM akan menyediakan prosedur untuk memantau dan mengukur ciri-ciri produk untuk memastikan keperluan produk telah dipenuhi. Kriteria bagi produk yang dimaksudkan merujuk kepada parameter berikut:

- a) Mencapai objektif kualiti berdasarkan kriteria yang ditetapkan.
- b) Memenuhi spesifikasi yang dapat memberikan kepuasan pelanggan.
- c) Memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Badan Profesional bagi produk yang berkaitan.
- d) Memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) (COPPA dan COPIA).





## **8.7 KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI**

UiTM akan menyediakan prosedur untuk mengawal semua produk yang tidak memenuhi spesifikasi di setiap peringkat proses melalui pengasingan dan pembetulan. Apabila tindakan pembetulan telah dilaksanakan ke atas produk tidak memenuhi keperluan, pengesahan kepatuhan akan dilakukan di setiap peringkat proses.

Kawalan dan tanggungjawab pihak berkuasa yang berkaitan terhadap produk yang tidak memenuhi keperluan ini hendaklah ditetapkan di dalam prosedur yang didokumenkan. Rekod-rekod mengenai keadaan ketidakpatuhan dan sebarang tindakan yang diambil selanjutnya termasuk juga kebenaran yang diperolehi bagi penggunaannya hendaklah disenggarakan (lihat 7.5.3).

Bila sesuatu produk yang tidak memenuhi keperluan ditemui selepas diedarkan atau semasa ianya digunakan, UiTM akan mengambil tindakan yang bersesuaian ke atas kesan yang berlaku daripada penggunaannya atau jangkaan terhadap kesan yang akan berlaku.

### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) PK.UiTM.(P).04                      Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi.

## **9.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN**

### **9.1 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN**

#### **9.1.1 Umum**

UiTM menggunakan kaedah-kaedah yang sesuai untuk memantau dan di mana bersesuaian mengukur proses-proses sistem pengurusan kualiti. Kaedah yang digunakan itu hendaklah menunjukkan proses-proses berupaya untuk mencapai hasil yang



dirancang. Apabila hasil yang dirancang tidak tercapai tindakan pembetulan dan pencegahan yang bersesuaian akan diambil bagi memastikan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan. Pemantauan semula akan dijalankan setelah tindakan pembetulan dan penambahbaikan telah dilaksanakan.

UiTM merancang, mewujudkan dan melaksanakan proses pemantauan bagi pengukuran, analisis dan penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti yang perlu untuk:

- a) Menunjukkan proses menepati keperluan yang ditetapkan.
- b) Memastikan kepatuhan sistem pengurusan kualiti.
- c) Membuat penambahbaikan berterusan secara berkesan ke atas sistem pengurusan kualiti.

Ini termasuk mengenal pasti kaedah-kaedah dan penggunaan teknik-teknik statistik yang sesuai bagi mengesan kekurangan yang terdapat dalam sistem kualiti dengan tujuan untuk membantu pengurusan UiTM melaksanakan penambahbaikan yang berterusan serta peningkatan dalam sistem pengurusan kualiti.

### **9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan**

UiTM akan menyediakan kaedah bagi mengukur dan memantau persepsi pelanggan terhadap prestasi pengurusan korporat UiTM. Pemantauan dan pengukuran kepuasan hati pelanggan akan dibuat berasaskan kajiselidik, aduan, maklum balas pelanggan, audit dalam dan kaji semula pengurusan.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- |    |                                 |   |
|----|---------------------------------|---|
| 1) | PK.UiTM.(P).06                  | Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan |
| 2) | Aduan dan Maklumbalas Pelanggan | Jabatan Komunikasi                        |



### **9.1.3 Analisis Data dan Penilaian**

UiTM mengenalpasti, mengumpul dan menganalisis data yang bersesuaian untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan untuk menilai di mana penambahbaikan yang berterusan ke atas sistem pengurusan kualiti boleh dibuat.

Hasil analisis data hendaklah memberi maklumat mengenai:

- a) Pematuhan produk dan perkhidmatan (lihat 8.6).
- b) Tahap kepuasan hati pelanggan (lihat 9.1.2).
- c) Pelaksanaan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.
- d) Samada perancangan telah dilakukan dengan berkesan.
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang.
- f) Prestasi pembekal luar (lihat 8.4).
- g) Keperluan bagi penambahbaikan kepada sistem pengurusan kualiti.

## **9.2 AUDIT DALAM**

9.2.1 UiTM melatih dan melantik Auditor Dalaman untuk menjalankan audit dalam sekurang-kurangnya setahun sekali bagi memastikan sistem pengurusan kualiti memenuhi perkara-perkara berikut:

- a) Mematuhi apa yang telah dirancang (lihat 8.1) sepertimana dalam keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti UiTM dan keperluan-keperluan piawaian ISO 9001:2015.
- b) Sedang dilaksana dan disenggarakan secara berkesan.

9.2.2 Program audit dirancang dengan mengambil kira status dan kepentingan proses dan bidang yang akan diaudit selain daripada mengambil kira hasil audit yang lepas. Kriteria-kriteria audit, skop, kekerapan dan kaedah auditan akan ditentukan.

Pemilihan Auditor Dalaman dan auditan yang dijalankan tidak dipengaruhi dan objektif. Auditor Dalaman tidak akan mengaudit kerja sendiri.





JKSP dipengerusikan oleh PNC InQKA dan ahlinya terdiri dari PTJ yang mempunyai proses-proses utama Pengurusan Korporat.

Pengerusi dan ahli-ahli JKSP akan dilantik oleh NC UiTM. Jika ahli yang dilantik tidak dapat menghadiri mesyuarat, wakil yang berkecualan mestilah hadir bagi ahli yang tidak hadir. JKSP akan mengadakan mesyuarat sekurang-kurangnya 1 kali setahun sebelum MKSP dijalankan.

### **9.3.2 Input Kaji Semula Pengurusan**

Kajian semula pengurusan ini akan meliputi:

- a) Status tindakan dari kajian pengurusan yang terdahulu.
- b) Perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti.
- c) Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.
- d) Kepuasan Pelanggan dan maklumbalas dari pihak yang berminat dan berkaitan.
- e) Pencapaian Objektif Kualiti.
- f) Prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan.
- g) Ketidapatuhan dan Tindakan Pembetulan.
- h) Keputusan pemantauan dan pengukuran.
- i) Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam.
- j) Prestasi Pembekal Luar.
- k) Kecukupan sumber.
- l) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang (lihat 6.1).
- m) Peluang untuk penambahbaikan.

### **9.3.3 Output Kaji Semula Pengurusan**

Hasil Kaji Semula ini akan meliputi keputusan dan tindakan yang merangkumi perkara berikut :



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 54/55

**MK.UiTM.01**

- a) Peluang penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti UiTM dan keberkesanan proses yang terlibat.
- b) Penambahbaikan produk atau perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan.
- c) Keperluan sumber meliputi aspek perancangan sumber manusia dan pembangunan fizikal.

Semua dokumen Kaji Semula Pengurusan akan direkodkan, disimpan dan disenggarakan oleh pejabat operasi kualiti, InQKA bagi pihak WP untuk memudahkan rujukan.

**DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) PK.UiTM.(P).06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 2) PK.UiTM.(P).04 Prosedur Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
- 3) PK.UiTM.(P).05 Prosedur Tindakan Pembetulan
- 4) Panduan Pengurusan Risiko

**10.0 PENAMBAHBAIKAN**

**10.1 UMUM**

UiTM menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan apa-apa tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan hati pelanggan yang meliputi:

- a. Memperbaiki produk dan perkhidmatan supaya memenuhi keperluan dan juga bagi menentukan keperluan dan jangkaan masa depan.
- b. Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini.
- c. Meningkatkan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.



## 10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

10.2.1 Apabila ketidakpatuhan berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, UiTM akan menentukan tindakan bagi menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang dijangkakan bagi menghalang ianya daripada berlaku. Tindakan pencegahan akan bersesuaian dan meliputi kesan masalah-masalah yang akan dijangkakan. Panduan Pengurusan Risiko diwujudkan dan meliputi perkara-perkara berikut:

- a) Mengambil tindakan terhadap ketidakpatuhan dengan mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya, juga berurusan dengan akibatnya.
- b) Menilai keperluan untuk mengambil tindakan terhadap punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang serta di buat pemantauan.
- c) Menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan.
- d) Mengkaji semula keberkesanan tindakan yang diambil.
- e) Mengemaskini risiko dan peluang yang dikenalpasti semasa perancangan.
- f) Membuat perubahan kepada sistem pengurusan kualiti sekiranya perlu.

10.2.2 Maklumat yang didokumenkan sebagai bukti untuk menunjukkan (lihat 7.5)

- a) Sifat ketidakakuran dan tindakan yang diambil.
- b) Hasil dari tindakan pembetulan yang dilaksanakan.

Prosedur tindakan pembetulan akan mengambil tindakan untuk menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang lagi. Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketidakpatuhan yang berlaku.

### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) PK.UiTM.(P).03 Prosedur Audit Dalam
- 2) PK.UiTM.(P).05 Prosedur Tindakan Pembetulan
- 3) PK.UiTM.(P).06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 4) Panduan Pengurusan Risiko



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 56/55

**MK.UiTM.01**

### 10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

UiTM akan terus secara berkesan membuat penambahbaikan yang menyeluruh ke atas sistem pengurusan kualiti melalui penggunaan dasar kualiti, objektif kualiti, hasil audit, analisis data, tindakan pembetulan dan pencegahan dan kajian semula pengurusan dan atau mana-mana inisiatif yang berkaitan. Pelaksanaan aktiviti Kecemerlangan Operasi di setiap PTJ dipantau dan hasil penambahbaikan proses kerja dinilai untuk melihat sama ada memberi impak kepada universiti dan boleh digunapakai di seluruh sistem.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) PK.UiTM.(P).03 Prosedur Audit Dalam
- 2) PK.UiTM.(P).06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 3) Panduan Pengurusan Risiko

- Dokumen Tamat -