



**MANUAL KUALITI
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 1/55

MK.UiTM.01



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

INSTITUT PENGAJIAN SISWAZAH

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

DISEDIAKAN OLEH

PROF. MADYA DR. KHALILAH ABDUL KHALIL
Institut Pengajian Siswazah
Universiti Teknologi MARA

DISEMAK OLEH

PROF. MADYA. DR. SITI FARHANA ZAKARIA
Timbalan Dekan
Institut Pengajian Siswazah
Universiti Teknologi MARA

DILULUSKAN OLEH

PROF. DR. ZUHAINA ZAKARIA
Dekan
Institut Pengajian Siswazah
Universiti Teknologi MARA

TARIKH KUATKUASA

No Keluaran : 02

Januari 2024

No. Pindaan : 01



MANUAL KUALITI
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Mukasurat : 2

MK.IPSis.02

KAWALAN DOKUMEN

Dokumen kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan pengurusan Insititut Pengajian Siswazah (IPSiS) 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 IPSiS dengan kelulusan ketua PTJ atau seperti yang diputuskan melalui MPD
- 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://ipsis.uitm.edu.my/>
- e) Salinan-salinan Manual Kualiti selain daripada dokumen induk, dokumen terkawal yang dipaparkan di laman web rasmi IPSiS, dokumen yang dimuat turun dari web atau apa jua bentuk salinan pendua dianggap SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL.
- f) Pengurusan IPSiS bertanggungjawab untuk merujuk kepada dokumen terkawal di laman web rasmi IPSiS di <https://ipsis.uitm.edu.my/>

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 3
		MK.IPSis.02

REKOD PINDAAN

BIL	MUKASURAT/ PERENGGAN	RINGKASAN	KELULUSAN	
			TARIKH	TANDATANGAN

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 4
		MK.IPSis.02

ISI KANDUNGAN

1.0	PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI	8
1.1	Pendahuluan	8
1.2	Tujuan	9
1.3	Kandungan Manual	10
1.4	Penyediaan, Penguatkuasaan dan Pengedaran	10
1.5	Penyelarasan Pindaan	10
2.0	MAKLUMAT ORGANISASI	10
2.1	Sejarah dan latar belakang IPSis	10
2.2	Visi IPSis	11
2.3	Misi IPSis	11
2.4	Matlamat Pendidikan IPSis	11
2.5	Objektif IPSis	11
2.6	Struktur Organisasi IPSis	12
2.7	Fungsi IPSis	12
3.0	DEFINISI DAN SINGKATAN	12
4.0	KONTEKS ORGANISASI	16
4.1	Memahami Organisasi dan Konteksnya	16
4.2	Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan	16
4.3	Skop Sistem Pengurusan Kualiti	16
4.3.1	Batasan Aplikasi Pelaksanaan ISO 9001 : 2015	17
4.3.2	Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan Tinggi	18
4.4	Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses-prosesnya	18
4.4.1	Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan Tinggi	18
4.4.2	Keperluan Dokumentasi	20
5.0	KEPIMPINAN	24
5.1	Kepimpinan dan Komitmen	24
5.1.1	Umum	24
5.1.2	Tumpuan Kepada Pelanggan	25
5.2	Dasar Kualiti	25
5.2.1	Dasar Kualiti	26

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 5
		MK.IPSis.02

5.2.2	Penyampaian Dasar Kualiti	26
5.3	Peranan Organisasi, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa	26
6.0	PERANCANGAN	27
6.1	Tindakan yang Diambil Untuk Menangani Risiko dan Peluang	27
6.1.1	Tindakan ke atas risiko	28
6.1.2	Perancangan organisasi	
6.2	Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapainya	28
6.3	Perancangan Perubahan	28
6.3.1	Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti	30
6.3.2	Tanggungjawab, Bidang Kuasa dan Komunikasi	30
6.3.3	Komunikasi Dalam	32
6.3.4	Kaji Semula Pengurusan	33
7.0	SOKONGAN	35
7.1	Penyediaan Sumber-Sumber	35
7.1.1	Umum	35
7.1.2	Sumber Manusia	35
7.1.3	Infrastruktur	35
7.1.4	Persekitaran Kerja	36
7.1.5	Pemantauan dan Pengukuran Sumber	36
7.1.6	Pengetahuan Organisasi	37
7.2	Kompetensi/Kecekapan	38
7.3	Kesedaran	38
7.4	Komunikasi Dalaman	38
7.5	Maklumat yang Didokumenkan	39
7.5.1	Umum Kawalan Dokumen	39
7.5.2	Membuat dan Mengemaskini	40
7.5.3	Kawalan Rekod	40
8.0	OPERASI	42
8.1	Perancangan Operasi dan Kawalan Bagi Penzahiran Produk	42
8.2	Keperluan Untuk Produk dan Perkhidmatan	43
8.2.1	Komunikasi dengan Pelanggan	43



MANUAL KUALITI
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Mukasurat : 6

MK.IPSis.02

8.2.2	Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan	44
8.2.3	Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan	45
8.3	Reka Bentuk dan Pembangunan Produk	45
8.3.1	Umum	45
8.3.2	Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	45
8.3.3	Input Bagi Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	45
8.3.4	Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	46
8.3.5	Output Bagi Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	46
8.3.6	Perubahan ke Atas Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	47
8.4	Kawalan Terhadap Proses Luaran yang Dibekalkan, Produk dan Perkhidmatan	47
8.4.1	Umum	47
8.4.2	Jenis dan Tahap Kawalan	48
8.4.3	Maklumat untuk Pembekal Luar	48
8.5	Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	48
8.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	48
8.5.2	Identifikasi dan Kemudahkesanan	49
8.5.3	Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar	50
8.5.4	Pemeliharaan – Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen	50
8.6	Pemantauan dan Pengukuran Produk	51
8.7	Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi	51



9.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM

PENGURUSAN 52

9.1 Pemantauan dan Pengukuran 52

9.1.1 Umum 52

9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan 53

9.1.3 Analisis Data dan Penilaian 54

9.2 Audit Dalam 54

9.2.1 Pemilihan Auditor Dalaman 54

9.2.2 Perancangan Audit 54

9.3 Kaji Semula Pengurusan 55

9.3.1 Umum 55

9.3.2 Input Kaji Semula Pengurusan 55

9.3.3 Output Kaji Semula Pengurusan 56

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 Umum 56

10.2 Ketidapatuhan dan Tindakan Pembetulan 57

10.2.1 Tindakan Pembetulan 57

10.2.2 Maklumat Berkaitan Ketidapatuhan 58

10.3 Penambahbaikan Berterusan 58



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 IPSis ke arah memenuhi keperluan Standard ISO 9001:2015.

Manual Kualiti ini disokong oleh (tiga puluh) Prosedur Kualiti termasuk (dua puluh sembilan) Prosedur Operasi dan satu (1) Panduan Pengurusan Risiko. Manual Kualiti ini juga disokong oleh Carta Aliran Proses dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya. Dokumen Sokongan antara lain meliputi:

- i. Akta Institut Teknologi MARA 1976 (Akta 173) dan pindaannya
- ii. Akta Institusi Pengajian Tinggi (Tatatertib) 1976, Akta 174
- iii. Peraturan Akademik Sarjana dan Doktor Falsafah Secara Penyelidikan (Pindaan 2022)
- iv. Peraturan Akademik Sarjana dan Doktor Falsafah Secara Kerja Kursus dan Mod Campuran (Pindaan 2022)
- v. Proses dan Perosedur Secara Penyelidikan (Pindaan 2021)
- vi. Proses dan Perosedur Secara Kerja Kursus dan Mod Campuran (Pindaan 2023)
- vii. Arahan dan Surat Pekeliling Perbendaharaan
- viii. Arahan dan Surat Pekeliling Perkhidmatan
- ix. Pelan Perancangan Strategik IPSis
- x. *Standards: Master's and Doctoral Degree, 2nd Edition* (2021)
- xi. *Code of Practice for Programme Accreditation* (2009)(COPPA)
- xii. *Code of Practice for Institutional Audit* (2008) (COPIA)
- xiii. *Quality Assurance & Enhancement Policy* (2014)
- xiv. Polisi Penilaian Akademik Pelajar UiTM (2015)
- xv. Dasar Plagiarisma UiTM (2012)
- xvi. Lain-lain dokumen sokongan yang digunapakai dalam UiTM

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 9
		MK.IPSis.02

- xvii. Quality Assurance & Enhancement Policy (2014)
- xxviii. Dasar Plagiarisma UiTM (2012)
- xix. Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 (Akta 514)
- xx. Model Baru Ekonomi Versi 2010
- xxi. Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara 2007
- xxii. Buku Governans Universiti Berautonomi
- xxiii. Garis Panduan Entiti Kecemerlangan UiTM 2013
- xxiv. Nilai dan Etika Pensyarah Universiti Teknologi MARA 2004
- xxv. The Process and Prosedure for Postgraduate (Coursework and Mixed Mode Programmes)
- xxvi. The Process and Prosedure for Postgraduate (Research Degree Programmes)
- xxvii. Academic Rules and Regulation (Master and PhD by Research)
- xxviii. Academic Rules and Regulation (Master and PhD by Coursework and Mixed Mode)
- xxix. Guidelines of DRP Procedures for Postgraduate Students
- xxx. UPTrackS Manual : Nomination of Supervisor & External Supervisor
- xxxi. *Duties and Responsibilities and Supervisors*
- xxxii. *Guideline on Thesis/Dissertation Format for Post Graduate*

1.2 TUJUAN

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:

- a) Menerangkan maklumat am mengenai Intitut Pengajian Siswazah (IPSiS).
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 yang dilaksanakan dalam pengurusan IPSiS.
- c) Menggariskan dasar dan prinsip kepastian kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan IPSiS yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan ISO 9001:2015; dan
- d) Menjelaskan mengenai batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan ISO 9001:2015 dan COPIA.

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 10
		MK.IPSis.02

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
- 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 Dekan IPSis. Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal dan akan dipaparkan di laman web rasmi IPSis.

1.5 PENYELARASAN PINDAAN

Wakil Pengurusan IPSis 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 IPSis

Pautan kepada web IPSis melalui laman web rasmi IPSis di <https://ipsis.uitm.edu.my/>



2.2 VISI UiTM

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

2.3 MISI UiTM

Menjuarai pembangunan bumiputera profesional menerusi kurikulum terkehadapan dan penyelidikan berimpak.

2.4 DASAR KUALITI IPSis

IPSis komited untuk mengawal selia program pascaijazah dan pengurusan akademik pelajar pascasiswazah yang memenuhi piawaian *Standards: Master's and Doctoral Degree* bagi menghasilkan graduan yang holistik dan berimpak.

IPSis berdidikasi untuk meningkatkan bilangan pelajar pascasiswazah tempatan dan antarabangsa, memantapkan kualiti akademik program pascaijazah dan memastikan ekosistem pembelajaran dan pengajaran yang kondusif dan efektif serta membudayakan amalan kerja cemerlang.

2.5 OBJEKTIF IPSis

1. Menjadi pusat pentadbiran dan pengurusan pengajian pasca siswazah UiTM
2. Untuk meluaskan peluang pembelajaran pasca siswazah secara global
3. Untuk memelihara kualiti skolastik pengajian pasca siswazah
4. Untuk mewujudkan dasar & prosedur berkaitan pengajian pasca siswazah

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 12
		MK.IPSis.02

2.6 STRUKTUR ORGANISASI

Struktur Organisasi IPSis boleh dirujuk di laman web https://ipsis.uitm.edu.my/images/Corporate/Organization_Chart/ipsis_chart_2023.pdf

2.7 FUNGSI UTAMA IPSis

Fungsi utama IPSis adalah menyediakan dan mengendalikan perkhidmatan pendidikan tinggi adalah IPSis dapat memainkan peranan dalam mentadbir dan mengurus hal pengajian siswazah secara berkesan, memastikan kualiti kesarjanaan pengajian siswazah terpelihara serta menjamin sistem perkhidmatan yang cemerlang.

3.0 DEFINISI DAN SINGKATAN

a) Pengurusan IPSis

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

b) Pelanggan

Pelanggan boleh dibahagikan kepada empat (4) kategori iaitu:

- i) Pelanggan misi
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;
 - b. Pengambilan pelajar: pengambilan pelajar pascasiwazah baru tempatan dan antarabangsa berdasarkan kelayakan yang ditetapkan

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 13
		MK.IPSis.02

- 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) Peraturan Akademik Pascasiswazah
Peraturan Akademik Pascasiswazah yang sentiasa dikemaskini bagi memberi garis panduan kepada pelajar dan penyelia sepanjang pengajian.
- ii) Modul akademik
Modul penyeliaan seperti modul penyeliaan, modul GOT, modul Thesis Boot Camp dan sebagainya.
- iii) Jaringan industri dan masyarakat (komuniti)
Produk akhir daripada proses jaringan industri, masyarakat (komuniti) dan alumni seperti 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 IPSis adalah perkhidmatan pengajian tinggi, program pengajian pendidikan tinggi dan graduan pascasiswazah UiTM.

d) Staf IPSis

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

e) Ahli Pengurusan IPSis

Ahli Pengurusan IPSis adalah staf yang dilantik oleh Naib Canselor UiTM untuk membangun, melaksana, menyenggara dan memastikan penambahbaikan berterusan.



f) Pengawal Dokumen

Pengawal Dokumen adalah Ketua Pentadbiran terdiri daripada Timbalan Pendaftar/Penolong Pendaftar Akademik/Pentadbiran sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan dan Pengukuhan Kualiti yang bertanggungjawab untuk menyelia dan menyelenggara dokumen SPK IPSis.

g) Risiko

Ketidakpastian tentang isu atau kejadian atau peristiwa yang memberi impak kepada pencapaian atau objektif sesebuah organisasi.

i) Jabatan

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

j) Singkatan

AMP	Aduan dan Maklum Balas Pelanggan
BHEA	Bahagian Hal Ehwal Akademik
BHEP	Bahagian Hal Ehwal Pelajar
BTU	Bahagian Transformasi Universiti
CGPA	Cumulative Grade Point Average
COPIA	Code of Practice for Institutional Audit
COPPA	Code of Practice for Programme Accreditation
GPA	Grade Point Average
HPNG	Purata Mata Nilai Gred Terkumpul
ILD	Institut Kempimpinan & Pembangunan (<i>Institute of Leadership & 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
JAF	Jawatankuasa Akademik Fakulti
JAN	Jawatankuasa Akademik Negeri
JITE	Jawatankuasa ICT, Teknikal dan Elektronik
JITEZ	Jawatankuasa ICT, Teknikal dan Elektronik Zon
JK	Jabatan Komunikasi



MANUAL KUALITI
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Mukasurat : 15

MK.IPSis.02

JKIKU	Jawatankuasa Induk Kurikulum Universiti
JKIPA	Jawatankuasa Induk Penilaian Akademik
JKIQU	Jawatankuasa Induk Kualiti Universiti
JPICT	Jawatankuasa Peralatan ICT
JPPIT	Jawatankuasa Pembangunan Projek IT
JTK	Jawatankuasa Tetap Kewangan
KPT	Kementerian Pendidikan Tinggi
KPTM	Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia
LPU	Lembaga Pengarah Universiti
LPU	Lembaga Pengarah Universiti
MEU	Majlis Eksekutif Universiti
MK	Manual Kualiti
MKSP	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
MPD	Mesyuarat Pengurusan Dalam IPSis
MOA	Memorandum Of Agreement
MOU	Memorandum of Understanding
MPK	Manual Prosedur Kerja
MPRSU	Majlis Pengurusan Risiko Strategik Universiti
MQA	Malaysian Qualifications Agency
MQF	Malaysian Qualifications Framework
NC	Naib Canselor
PANC	Pejabat Am Naib Canselor
PD	Pegawai Dokumen
PhD	Ijazah Doktor Falsafah
PK	Prosedur Kualiti
PNC	Penolong Naib Canselor
PP(A	Penolong Pendaftar Akademik
PROPENS	Profesionalisma Pensyarah
PTAR	Perpustakaan Tun Abdul Razak
PTJ	Pusat Tanggungjawab
RMC	Pusat Pengurusan Penyelidikan
SePADU	Sistem e-Pelaporan Audit Dalam
SPK	Sistem Pengurusan Kualiti
SPK	Sistem Pengurusan Kualiti
SU	Senat Universiti
SuFO	Students' Feedback Online

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 16
		MK.IPSis.02

TNCAA	Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)
TP	Timbalan Pendaftar
UA	Universiti Awam
UePMO	<i>University Electronic Programme Management Office</i>
UIPS	<i>UiTM Posgraduate Society</i>
UiTM	Universiti Teknologi MARA
WP	Wakil Pengurusan
WPU	Wakil Pengurusan UiTM

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

IPSiS 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 (Rujuk Lampiran 4.1 (a) Isu Luaran Organisasi dan 4.1 (b) Isu Dalaman Organisasi).

4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

IPSiS 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

IPSiS telah mengenalpasti skop dan kesesuaian SPK melalui arah tuju dan perancangan strategik yang disasarkan.



IPSI juga telah mengenalpasti skop sebagaimana Seksyen 3.0 dengan mengambilkira perkara-perkara seperti berikut:

- i. Isu luaran dan dalaman (Rujuk lampiran 4.1)
- ii. Keperluan pihak yang berkepentingan (Rujuk lampiran 4.2)
- iii. Proses dan perkhidmatan IPSI

Skop boleh diguna dan diselenggara sebagai dokumen yang menyatakan:

- i. Keterangan mengenai hubungkait antara proses dalam SPK.
- ii. Perincian dan justifikasi jika sesuatu keperluan tidak diperlukan

4.3.1 Batasan Aplikasi Pelaksanaan ISO 9001 : 2015

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

- Kebolehesanan pengukuran
Organisasi hendaklah menentukan sama ada kesahan hasil pengukuran terdahulu terjejas teruk apabila peralatan mengukur didapati tidak sesuai untuk maksudnya yang ditetapkan dan hendaklah mengambil tindakan sewajarnya seperti yang diperlukan.
- Reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan
Organisasi hendaklah mewujudkan, melaksanakan dan menyelenggarakan proses reka bentuk dan pembangunan yang sesuai bagi memastikan produk dan perkhidmatan seterusnya disediakan.
- Kawalan terhadap proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar
Organisasi hendaklah memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar akur terhadap keperluan.
- Harta kepunyaan pelanggan atau penyedia luar
Organisasi hendaklah mengenal pasti, menentusahkan, menjaga serta melindungi harta pelanggan atau penyedia luar yang disediakan untuk

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 18
		MK.IPSis.02

kegunaan atau untuk dijadikan sebahagian daripada produk dan perkhidmatan.

4.3.2 Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan Tinggi

IPSiS 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 IPSiS. Terdapat lima (5) fungsi aktiviti teras penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi dalam IPSiS atau keutamaan fungsi operasi IPSiS adalah seperti berikut:

- a) Pengambilan Pelajar Pascasiswazah UiTM
- b) Pengurusan Akademik Pelajar Pascasiswazah UiTM
- c) Pemantauan Prestasi Pelajar Pascasiswazah UiTM
- d) Mengawal Selia Pengendalian Program Pascasiswazah UiTM
- e) Perkhidmatan Am Pelajar Pascasiswazah UiTM

4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA

4.4.1 IPSiS 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 IPSiS.
- 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.

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 19
		MK.IPSis.02

- e) Membahagikan tanggungjawab dan kuasa untuk tujuan tersebut di atas.
- f) Menangani risiko dan peluang mengikut keperluan sub-klausa 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 IPSis dengan mematuhi keperluan ISO 9001:2015. Jika sumber dan perkhidmatan luar diperlukan, IPSis 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.

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

- I. Pejabat Naib Cancellor
- II. Pejabat Timbalan Naib Cancellor (Penyelidikan dan Inovasi)
- III. Pejabat Jaringan Industri Komuniti dan Alumni
- IV. Pejabat Bendahari
- V. Pejabat Pendaftar
- VI. Pejabat Penasihat Undang-Undang
- VII. Pejabat Pengurusan Penyelidikan (RMC)
- VIII. Institute of Leadership and Development (ILD)
- IX. UiTM Global
- X. Bahagian Pembangunan
- XI. Bahagian Transformasi Universiti (BTU)
- XII. Bahagian Pengurusan Fasiliti
- XIII. Bahagian Hal Ehwal Akademik
- XIV. Bahagian Hal Ehwal Pelajar
- XV. Bahagian Hal Ehwal Islam
- XVI. Bahagian Zakat, Sedekah dan Wakaf (ZAWAF)
- XVII. Perpustakaan Tun Abdul Razak
- XVIII. Jabatan Komunikasi

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 20
		MK.IPSis.02

- XIX. Unit Pengurusan Risiko
- XX. Unit Integriti
- XXI. Polis Bantuan UiTM

4.4.2 Keperluan Dokumentasi

a. Manual Kualiti

IPSiS mewujudkan dan menyelenggara Manual Kualiti yang menjelaskan dasar, perancangan dan pelaksanaan skop SPK IPSiS secara umum berasaskan keperluan ISO 9001:2015. Manual Kualiti ini disediakan dan diselenggara oleh Wakil Pengurusan dan diluluskan oleh Dekan.

b. Prosedur Kualiti

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala proses pengurusan dan operasi IPSiS. Prosedur Kualiti disediakan dan diselenggara oleh Pemegang Prosedur dan diluluskan oleh Dekan.

c. Prosedur Kualiti Pengurusan

Prosedur ini diwujudkan untuk memastikan sistem pengurusan dilaksanakan mematuhi perancangan dan memenuhi keperluan ISO 9001:2015.

d. Prosedur Kualiti

Prosedur ini adalah untuk menjelaskan operasi sistem pengurusan utama pengajaran dan pembelajaran IPSiS.

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 21
		MK.IPSis.02

Jadual 4.1: Prosedur Kualiti Pengurusan

No. Prosedur	Prosedur Kualiti Pengurusan
PK.UiTM.IPSis.(P).01	Kawalan Dokumen Kualiti
PK.UiTM.IPSis.(P).02	Kawalan Rekod Kualiti
PK.UiTM.IPSis.(P).03	Audit Kualiti Dalaman
PK.UiTM.IPSis.(P).04	Mesyuarat Pengurusan Dalaman
PK.UiTM.IPSis.(P).05	Pengendalian Aduan dan Maklum Balas Pelanggan
PK.UiTM.IPSis.(P).06	Pengurusan Risiko

Jadual 4.2: Prosedur Kualiti Operasi

No. Prosedur	Prosedur Kualiti Operasi
PK.UiTM.IPSis(JA).01	Proses Penyediaan Iklan Pengambilan Pelajar Baharu
PK.UiTM.IPSis(JA).02	Proses Acara Promosi Pengambilan Pelajar Tempatan
PK.UiTM.IPSis(JA).03	Proses Acara Promosi Pengambilan Antarabangsa
PK.UiTM.IPSis(JA).04	Proses Penawaran Program Baharu Untuk Pengambilan
PK.UiTM.IPSis(JA).05	Proses Penawaran Melalui E-Pursuit
PK.UiTM.IPSis(JA).06	Proses Pengambilan Dan Penawaran Pelajar Baharu Tempatan
PK.UiTM.IPSis(JA).07	Proses Pengambilan Dan Penawaran Pelajar Baharu Antarabangsa
PK.UiTM.IPSis(JA).08	Proses Pengambilan Dan Penawaran E-Rayuan
PK.UiTM.IPSis(JA).09	Prosedur Proses Pendaftaran Pelajar Baharu Secara Atas Talian
PK.UiTM.IPSis(JPK).10	Prosedur Proses English Proficiency Course (EPC)
PK.UiTM.IPSis(JPK).11	Proses Pelantikan Penyelia Pascasiswazah UiTM
PK.UiTM.IPSis(JPK).12	Proses Cadangan Penyerahan Tesis Dan Pelantikan Pemeriksa Pascasiswazah UiTM
PK.UiTM.IPSis(JPK).13	Proses Permohonan Naik Taraf Program Sarjana Ke Program Doktor Falsafah Secara Penyelidikan Pascasiswazah UiTM

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 22
		MK.IPSis.02

No. Prosedur	Prosedur Kualiti Operasi
PK.UiTM.IPSis(JPK).14	Prosedur Proses Permohonan Akademik Melebihi Tempoh Pengajian (Tg/Ck/Gt)
PK.UiTM.IPSis(JPK).15	Proses Penyediaan Senarai Graduan Konvokesyen Program Pascasiswazah UiTM
PK.UiTM.IPSis(JPK).16	Proses Permohonan Anugerah APC/AKCTC/ASCTC/ACP (Alumni) dan MTDC
PK.UiTM.IPSis(JPK).17	Proses Pengesahan Tamat Pengajian Program Secara Penyelidikan Pascasiswazah UiTM
PK.UiTM.IPSis(JPK).18	Prosedur Penawaran Kursus Bespoke
PK.UiTM.IPSis(PASP).19	Prosedur Operasi Dana Sokongan Jurnal Dan Dana Sokongan Konferensi
PK.UiTM.IPSis(PASP).20	Prosedur Operasi UiTM Postgraduate Teaching Assistant (UPTA)
PK.UiTM.IPSis(PASP).21	Prosedur Operasi Pendaftaran Program Baharu dan Penambahan Lokasi Penawaran ke Sistem PTPTN
PK.UiTM.IPSis(PASP).22	Prosedur Operasi Pengendalian Seminar
PK.UiTM.IPSis(PASP).23	Prosedur Operasi Pengendalian Bantuan Kewangan Pelajar
PK.UiTM.IPSis(PSKA).24	Prosedur Semakan Tesis Secara Atas Talian Pascasiswazah UiTM
PK.UiTM.IPSis(PSKA).25	Prosedur Penyerahan Digital Tesis ke Perpustakaan Tun Abdul Razak
PK.UiTM.IPSis(PSKA).26	Prosedur Pemantauan Pengendalian Proses dan Prosedur Pascasiswazah UiTM
PK.UiTM.IPSis(PSKA).27	Proses Pengurusan Memorandum Persefahaman (MOU) dan Memorandum Persetujuan (MOA)
PK.UiTM.IPSis(PENTADBIRAN).28	Prosedur Pelaksanaan Pengurusan Acara
PK.UiTM.IPSis(PENTADBIRAN).29	Prosedur Permohonan Peruntukan Tabung Amanah IPSis
PK.UiTM.IPSis(PENTADBIRAN).30	Prosedur Pelaksanaan Pengurusan Acara

e. Panduan Pengurusan Risiko

Prosedur Kualiti disokong oleh satu (1) Panduan Pengurusan Risiko

f. Dokumen / Sistem Sokongan

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

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 23
		MK.IPSis.02

ATAU

Pengurus Dokumen mengikut fungsi masing-masing untuk rujukan staf yang bertanggungjawab. Senarai dokumen sokongan diwujudkan untuk menyenggara status dokumen berkenaan.

- a. Buku Perancangan dan Pelaksanaan, Rancangan Malaysia ke 12 (2021-2025), Universiti Teknologi MARA
- b. Pelaporan Pencapaian Objektif
- c. Fail Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD)
- d. Fail Mesyuarat JKIPA
- e. COPPA
- f. Laporan e-aduan
- g. Sasaran Kerja Tahunan
- h. Laporan Prestasi
- i. PROPENS
- j. SUFO
- k. Fail Perancangan Strategik
- l. Fail Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE)
- m. Taklimat Kepimpinan Kanan
- n. Laman Web Rasmi dan Sosial Media Rasmi IPSis
- o. *The Process and Procedure for Postgraduate: Coursework and Mixedmode Programmes* (Amendment 2023)
- p. *The Process and Procedure for Postgraduate: Research Programmes* (2021)
- q. *Academic Rules and Regulation: Master and PhD by Research* (Amendment 2022)
- r. *Academic Rules and Regulation: Coursework and Mixed Mode* (Amendment 2022)
- s. Panduan Standard Program Peringkat Sarjana dan Doktor Falsafah
- t. Kod Amalan Akreditasi Program (COPPA) <http://www.mqa.gov.my>
- u. Kod Amalan Audit Institusi (COPIA) <http://www.mqa.gov.my>
- v. Dasar Jaminan dan Pengukuhan Kualiti, 2014



ATAU

Pegawai bertanggungjawab menyenggara sistem sokongan seperti di bawah:

- a. Sistem Pengurusan Maklumat Pelajar (SIMS)
- b. Sistem *Institute of Graduate Studies UiTM Online Statistic Information System* (estats)
- c. Sistem *Uptracks*
- d. Sistem e-KPS
- e. IGS Trato
- f. e-LEGEN

5.0 KEPIMPINAN

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

5.1.1 Umum

Pengurusan IPSis 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 keberkesananannya dengan:

- a. Memastikan semua staf IPSis 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 IPSis
- e. Mengadakan Mesyuarat Pengurusan Dalaman
- f. Memastikan sumber dan maklumat yang perlu adalah mencukupi.
- g. Mewujudkan kecemerlangan operasi melalui penambahbaikan proses.



DOKUMEN RUJUKAN

- | | |
|--------------------------|--|
| 1. PK.UiTM. IPSis (P).04 | Mesyuarat Pengurusan Dalam |
| 2. PK.UiTM. IPSis (P).05 | Pengendalian Aduan dan
Maklumbalas Pelanggan. |
| 3. PK.UiTM. IPSis (P).06 | Pengurusan Risiko |

5.1.2 Tumpuan kepada Pelanggan

Pengurusan IPSis menunjukkan kepimpinan dan komitmen berkaitan fokus kepada pelanggan dengan:

- a. mengenalpasti, memahami dan menepati keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan.
- b. menangani risiko dan peluang yang memberi kesan terhadap keakuratan produk dan perkhidmatan serta kebolehan untuk meningkatkan kepuasan hati pelanggan.
- c. mewujudkan kaedah bagi menerima aduan atau maklumbalas serta cadangan daripada pelanggan.
- d. memberi tumpuan untuk peningkatan kepuasan pelanggan secara konsisten dan berterusan.
- e. mengkaji semula kehendak pelanggan bagi memastikan sebarang perbezaan di antara program yang ditawarkan dan pindaan semasa pelaksanaannya dapat dijelaskan.
- f. memastikan pengendalian program akademik adalah sesuai dengan keperluan dan perkembangan semasa, serta masa depan.

5.2 DASAR KUALITI

IPSis komited untuk menguruskan hal hal berkaitan dengan pascasiwazah secara profesional demi melahirkan graduan bumiputera yang berdaya saing, global dan beretika serta sentiasa memenuhi keperluan pelanggan.



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

5.2.1 Pengurusan IPSI akan memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:

- a. Bersesuaian dengan matlamat penubuhan IPSI dengan mengambilkira kehendak pelanggan dan keperluan semasa.
- b. Disebar kepada semua staf terlibat supaya dihayati dan difahami oleh semua.
- c. merangkumi komitmen pengurusan untuk memenuhi keperluan dan meningkatkan SPK secara berterusan.
- d. dikaji semula bagi menjamin kualiti yang berterusan mengikut kesesuaian.
- e. menjadi asas dalam mewujudkan dan mengkaji semula Objektif Kualiti (Rujuk seksyen 6.2).

5.2.2 Penyampaian Dasar Kualiti

Dasar Kualiti ini perlulah:

- a. Disebarkan, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan warga IPSI.
- b. Dikaji semula untuk memastikan kesesuaiannya yang berterusan.
- c. Dipamerkan di tempat strategik di ruang ipsi.
- d. Dimuatnaik di laman ipsi supaya dapat dicapai oleh semua pihak berkepentingan yang berkaitan.

5.3 PERANAN ORGANISASI, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA

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



Pengurusan Atasan IPSis akan melantik Timbalan Dekan sebagai Wakil Pengurusan IPSis yang bertanggungjawab mengenai perkara berikut:

- a. Memastikan Sistem Pengurusan Kualiti memenuhi keperluan piawaian antarabangsa
- b. Memastikan proses dapat mengeluarkan hasil seperti yang dirancang
- c. Melapor kepada Pengurusan Atasan IPSis mengenai prestasi Sistem Pengurusan Kualiti IPSis dan juga peluang untuk penambahbaikan
- d. Memastikan staf IPSis 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 IPSis dibantu secara operasinya oleh Pengurusan Kualiti, Pengurus Dokumen, pemegang prosedur operasi (PK.O) dan pemegang prosedur pengurusan (PK.P) bagi menyelaraskan pelaksanaan dan pemantauan SPK di fakulti, kolej pengajian dan cawangan.

6.0 PERANCANGAN

6.1 TINDAKAN YANG DIAMBIL UNTUK MENANGANI RISIKO DAN PELUANG

6.1.1 Tindakan ke atas risiko

Matlamat utama pengurusan risiko adalah untuk memastikan IPSis berupaya menggunakan sumber sedia ada dengan cekap dan berkesan untuk mengambil tindakan terhadap peluang-peluang yang ada bagi mengurangkan risiko. Bagi memastikan SPK mencapai matlamat yang telah ditetapkan:

- a. menghalang atau mengurangkan hasil yang tidak diinginkan.



- b. mengenalpasti kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap fakulti.
- c. mencegah, atau mengurangkan risiko yang tidak diingini.
- d. melakukan penambahbaikan melalui analisa ke atas semua perkara tersebut.

6.1.2 Perancangan organisasi

IPSiS hendaklah merancang:

- a. Pelan tindakan pengurusan risiko untuk memastikan keberkesanan kawalan risiko dan peluang bagi memenuhi prinsip pengurusan risiko.
- b. Kaedah mengenalpasti dan menangani risiko dan peluang.
- c. Cara untuk menilai keberkesanan pengurusan risiko di IPSiS.

DOKUMEN RUJUKAN:

1. PK.UiTM. IPSiS (P).04 - Mesyuarat Pengurusan Dalaman
2. PK.UiTM.IPSiS.(P).06 - Panduan Pengurusan Risiko

6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA

6.2.1 Mewujudkan objektif kualiti

IPSiS mewujudkan Objektif Kualiti IPSiS bersesuaian dengan Dasar Kualiti FSG dan akan berusaha untuk mencapai sasaran yang ditetapkan.

OBJEKTIF KUALITI IPSIS

1. Enrolmen pelajar pascasiswazah seramai 40,000 pada menjelang tahun 2025
 - 34,000 pelajar tempatan
 - 6,000 pelajar antarabangsa
2. Memastikan sekurang-kurangnya 3000 graduan PhD menjelang 2025 (>=15% pelajar antarabangsa).
3. Memastikan peratusan pelajar bergraduasi dalam tempoh yang ditetapkan (GOT) menjelang pada tahun 2025
 - 90% pelajar Sarjana (Kerja Kursus)



- 15% pelajar Sarjana (Penyelidikan)
 - 20% pelajar PhD
4. Memastikan peratusan kadar keciciran pelajar pada tahun 2025 tidak melebihi:
- 25% pelajar Sarjana
 - 30% pelajar PhD
5. Memastikan 90% daripada aduan ditangani dalam tempoh tujuh hingga empat belas (7-14) hari bekerja hari bekerja.

6.2.2 Perancangan organisasi dalam mencapai objektif kualiti.

Pengurusan Atasan IPSis perlu memastikan

- a. Objektif Kualiti IPSis diperinci dan disebarkan kepada semua pusat tanggungjawab serta disemak dan dikemaskini setiap tahun mengikut perancangan strategik IPSis.
- b. 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.
- c. Setiap tahun, kesemua objektif kualiti disemak pencapaiannya dan sekiranya tidak dicapai justifikasi diberikan
- d. Objektif-objektif ini akan dibandingkan dan diukur berbandukan sasaran-sasaran strategi yang ditetapkan dalam Perancangan & Pelaksanaan, Rancangan Malaysia Ke-12 (2021 – 2025), Universiti Teknologi MARA serta menyokong Visi dan Misi UiTM.

DOKUMEN RUJUKAN:

1. Buku Perancangan & Pelaksanaan, Rancangan Malaysia Ke 12 (2021 – 2025), Universiti Teknologi MARA.
2. Buku Perancangan Strategik IPSis terkini
3. PK.UiTM. IPSis (P).04 - Mesyuarat Pengurusan Dalaman



6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN

6.3.1 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

IPSI 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

6.3.2 Tanggungjawab, Bidang Kuasa dan Komunikasi

Pengurusan Atasan IPSI telah mengenalpasti dan memaklumkan tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing kepada semua staf IPSI melalui Carta Organisasi dan senarai tugas.

6.3.2.1 Wakil Pengurusan

Dekan akan melantik Wakil Pengurusan yang terdiri dari Timbalan Dekan dengan tanggungjawab seperti berikut:

- a. memastikan keperluan proses SPK diwujudkan, dilaksanakan dan disenggarakan.
- b. melapor kepada Pengurusan Atasan IPSI mengenai prestasi SPK IPSI dan sebarang keperluan penambahbaikan.
- c. memastikan staf IPSI diberi kesedaran mengenai keperluan pelanggan bagi penambahbaikan berterusan SPK IPSI.
- d. bertanggungjawab sebagai pegawai perhubungan dengan pihak luar dalam hal yang berkaitan dengan SPK IPSI.
- e. melapor kepada Pengurusan Atasan IPSI sekiranya keperluan sumber tidak mencukupi.
- f. menyelaras penilaian dan pengurusan risiko.



6.3.2.2 Ketua Perancangan Strategik dan Kualiti Akademik

Dekan /Wakil Pengurusan (WP) akan melantik seorang Ketua Perancangan Strategik dan Kualiti Akademik merangkap Ketua Unit Kualiti (KUK) dari kalangan staf IPSis yang terdiri dari gred DM52 dan ke atas. Ketua Unit Kualiti ini akan bertanggungjawab seperti berikut:

- a. merangka, merancang, dan mengurus pembangunan dan pelaksanaan matlamat, dasar, objektif, prosedur dan sistem yang berkaitan dengan pengurusan dan jaminan kualiti.
- b. merancang, menyelaraskan dan memantau aktiviti dan inisiatif kualiti yang menyokong dan memantapkan proses dan Sistem Pengurusan Kualiti IPSis dan UiTM.
- c. membantu Wakil Pengurusan dalam penyediaan laporan berkaitan dengan SPK seperti laporan prestasi sistem kualiti dan pencapaian objektif kualiti.
- d. membantu Wakil Pengurusan dalam perancangan Mesyuarat Pengurusan Dalaman IPSis yang akan membuat kaji semula pengurusan.
- e. menubuhkan pasukan Juruaudit Dalaman dengan persetujuan Wakil Pengurusan / Dekan.
- f. membantu Wakil Pengurusan dalam merancang penambahbaikan berterusan dan pengurusan risiko.
- g. membuat perancangan tahunan keperluan latihan staf dan program kualiti.
- h. memaklumkan kepada semua unit/jabatan/ketua jabatan sekiranya terdapat pekeliling, dokumen luaran, dokumen dalaman, borang atau rujukan baru yang dikeluarkan atau diterima supaya boleh dimaklumkan kepada seluruh kakitangan organisasi melalui memo atau e-mel.
- i. menyimpan rekod kawalan dokumen yang berkaitan apabila diarahkan oleh Wakil Pengurusan.
- j. memastikan semua rekod yang dinyatakan di dalam prosedur ditempatkan di bilik khas.



- k. memaklumkan melalui memo atau e-mel kepada seluruh kakitangan mengenai penggunaan prosedur baru dan memastikan prosedur lama dihapuskan terus atau dikembalikan kepada pengawal dokumen untuk pelupusan.
- l. memaklumkan melalui e-mel atau memo sekiranya terdapat dokumen/prosedur baru atau pindaan yang telah diluluskan untuk pelaksanaan organisasi.
- m. memaklumkan melalui memo atau e-mel kepada seluruh organisasi sekiranya berlakunya pertukaran carta organisasi.
- n. menyelaraskan sebarang perubahan dokumen yang digunakan.

6.3.1.3 Pengawal Dokumen

Pengawal Dokumen adalah terdiri dari Ketua Pentadbiran (Timbalan/Penolong Pendaftar Akademik/Pentadbiran) yang bertanggungjawab seperti berikut:

- a. mengedarkan semua prosedur/dokumen yang telah diluluskan dan didaftarkan dalam SPK ISO 9001:2015.
- b. menyediakan senarai induk dokumen ISO.
- c. merekodkan senarai penerima dokumen dalam senarai edaran.
- d. memaklumkan pemegang prosedur melalui memo atau e-mel, sekiranya terdapat pindaan atau dokumen/prosedur yang ingin diwujudkan.
- e. memastikan borang yang digunakan oleh kakitangan adalah borang yang terkini dan digunakan di dalam dokumen SPK ISO 9001:2015.

6.3.3 Komunikasi Dalaman

Pengurusan Atasan IPSis hendaklah memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- a. Mesyuarat Senat
- b. Mesyuarat Pengurusan Dalaman
- c. Mesyuarat Jawatankuasa Induk Penilaian Akademik Universiti (JKIPA)



- d. Mesyuarat Jawatankuasa Pelantikan Ejen Pengambilan Pelajar Antarabangsa (JPEPA)
- e. Mesyuarat bersama Ketua Pusat Pengajian Siswazah Fakulti, Kolej Pengajian dan Cawangan (MiKEPPs)
- f. Mesyuarat Program/Jabatan
- g. Sesi Taklimat
- h. Perbincangan Kumpulan
- i. Sistem Aduan dan Cadangan serta Maklumbalas Pelanggan
- j. PGS-Post IPSis
- k. Laman Web / e-mail/ media sosial
- l. Surat-menyurat
- m. Pekeliling Pendaftar
- n. Pekeliling Bendahari
- o. Buku Panduan Pengurusan Rekod

DOKUMEN RUJUKAN:

1. Fail Minit Mesyuarat Senat
2. Fail Mesyuarat Pengurusan Dalaman
3. Fail Mesyuarat Induk Penilaian Akademik Universiti (JKIPA)
4. Fail Mesyuarat bersama Ketua Pusat Pengajian Siswazah Fakulti, Kolej Pengajian dan Cawangan (MiKEPPs)
5. Fail Aduan Maklumbalas Pelanggan
6. PGS-Post IPSis
7. Buku Panduan Pengurusan Rekod
8. Dasar Jaminan dan Pengukuhan Kualiti, 2014

6.3.4 Kaji Semula Pengurusan

6.3.4.1 Am

Pengurusan Atasan IPSis akan mengkaji semula SPK IPSis sekurang-kurangnya dua kali setahun untuk memastikan keberkesanan dan kesesuaiannya. Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD) bertujuan untuk menilai peluang penambahbaikan serta keperluan perubahan atau pindaan kepada Dasar Kualiti serta Objektif Kualiti dan SPK IPSis secara keseluruhannya. Mesyuarat Dalaman Pengurusan IPSis akan menjalankan



kaji semula pengurusan seperti yang disyaratkan dalam dokumen ini. Minit Mesyuarat Pengurusan Dalamam hendaklah disimpan sebagai rekod kualiti. Keanggotaan dalam MPD IPSis adalah seperti di Jadual 6.1.

Jadual 6.1 Keanggotaan Mesyuarat Dalamam Pengurusan IPSis

Pengerusi	Dekan IPSis
Wakil Pengurusan	Timbalan Dekan
Setiausaha	Timbalan/Penolong Pendaftar
Ahli	Ketua Pusat Pengajian Siswazah, Timbalan/Penolong Pendaftar, Koordinator

6.3.3.2 Input Kaji Semula Pengurusan

Input kepada kaji semula pengurusan ini hendaklah meliputi maklumat mengenai:

- a. Pencapaian Objektif Kualiti
- b. Hal ehwal kualiti
- b. Penemuan Hasil Audit Kualiti Dalam
- c. Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
- d. Status Tindakan Pembetulan dan Pencegahan
- e. Tindakan susulan daripada Mesyuarat Pengurusan Dalamam yang lepas
- f. Perubahan yang boleh memberi kesan kepada SPK seperti pengendalian program seperti latihan, kewangan dan status pindaan peraturan.
- g. Cadangan penambahbaikan.

6.3.3.3 Hasil Mesyuarat Pengurusan Dalamam (MPD)

Hasil MPD hendaklah meliputi keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

- a. penambahbaikan ke atas SPK IPSis dan proses yang terlibat.
- b. penambahbaikan perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan.

Semua dokumen MPD akan direkod, disimpan dan disenggara oleh Pengawal Dokumen untuk memudahkan rujukan.



DOKUMEN RUJUKAN:

1. PK.UiTM.IPSis.(P).04 Minit Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD)

7.0 SOKONGAN

7.1 PENYEDIAAN SUMBER-SUMBER

IPSI memastikan peruntukan dan penyediaan sumber yang perlu, ditentu dan disediakan secukupnya bagi melaksana, menyenggara dan menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti IPSI 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

IPSI 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

IPSI 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;



- 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.

DOKUMEN RUJUKAN

1. Sistem Penyeliaan (UPtrackS) - <https://uptracks.uitm.edu.my/>
2. Sistem e-Stats - <https://online.uitm.edu.my/ipsis/estats/>
3. Sistem ekps - https://online.uitm.edu.my/ipsis/kps_sep/index.cfm
4. Fail Rekod Aset

7.1.4 Persekitaran Operasi

IPSiS memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa yang mengutamakan budaya kualiti dan etika kerja yang baik. Pengurusan IPSiS 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) Sistem keselamatan dan pencegahan kebakaran.
- d) Kebersihan ruang.
- e) Kemudahan pekerja.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1 Fail Penyelenggaraan (PPII)

7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.5.1 & 7.1.5.2 Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran

Tiada keperluan kalibrasi kerana tiada melibatkan peralatan



7.1.6 Pengetahuan Organisasi

IPSiS menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi proses-prosesnya bagi mencapai keakuratan 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) *IGS UiTM Online Statistic Information System (e-stats)*
- b) *e-KPS system*
- c) *Student Information Management System (SIMS)*
- c) *Academic Information Management Systems (AIMS)*
- d) *University Electronic Programme Management Office (UePMO)/Sistem Pengurusan dan Pemantauan Projek*
- e) *Sistem Maklumat Sumber Manusia*
- f) *Online Process Improvement Register (OPIR)*

7.2 Kompetensi/Kecekapan

Bagi tujuan peningkatan kompetensi dan kecekapan staf, IPSiS akan:

- a. Menenalpasti 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 Naib Canselor Bil. 4/2017
4. Pekeliling Jabatan Perkhidmatan Awam Ruj. JPA(I)S.175/4/1-1 Klt .22 (38) bertarikh 29 Februari 2016
5. Sistem HR2U : Latihan Staff

7.3 KESEDARAN

IPSiS 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

IPSiS memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- a. Pekeliling Naib Canselor
- b. Mesyuarat Pengurusan Dalaman
- c. Bicara Santai
- d. Sesi Taklimat
- e. Buletin PGS POST
- f. Laman Web rasmi IPSiS
- g. Memo/ Surat menyurat
- h. Sistem Aduan dan Cadangan

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



DOKUMEN RUJUKAN:

	Pemegang
1. Fail Mesyuarat LPU	Sekretariat LPU
2. Fail Mesyuarat Senat	Sekretariat Senat
3. Fail Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti	Sekretariat MEU
4. Fail Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE)	Sekretariat MPE
5. Fail Mesyuarat Fail Mesyuarat Induk Penilaian Akademik Universiti (JKIPA)	Sekretariat JKIPA
6. Fail Mesyuarat Pengurusan Dalaman	IPSiS
7. Fail Mesyuarat Jawatankuasa Pelantikan Ejen Pengambilan Pelajar Antarabangsa (JPEPA)	IPSiS
8. Fail Mesyuarat bersama Ketua Pusat Pengajian Siswazah Fakulti, Kolej Pengajian dan Cawangan (MiKEPPs)	Sekretariat MiKEPPS
9. Fail Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Kewangan	Sekretariat JTK
10. Fail Pekeliling Universiti Teknologi MARA	Semua Bahagian yang mengeluarkan Pekeliling.
11. Dasar Laman Web UiTM	Jabatan Komunikasi
12. Dasar Media Sosial UiTM	Jabatan Komunikasi
13. 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 IPSis bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti harus dikenal pasti dan pengedarannya dikawal.

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 40
		MK.IPSis.02

- 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

IPsis akan menyedia 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.

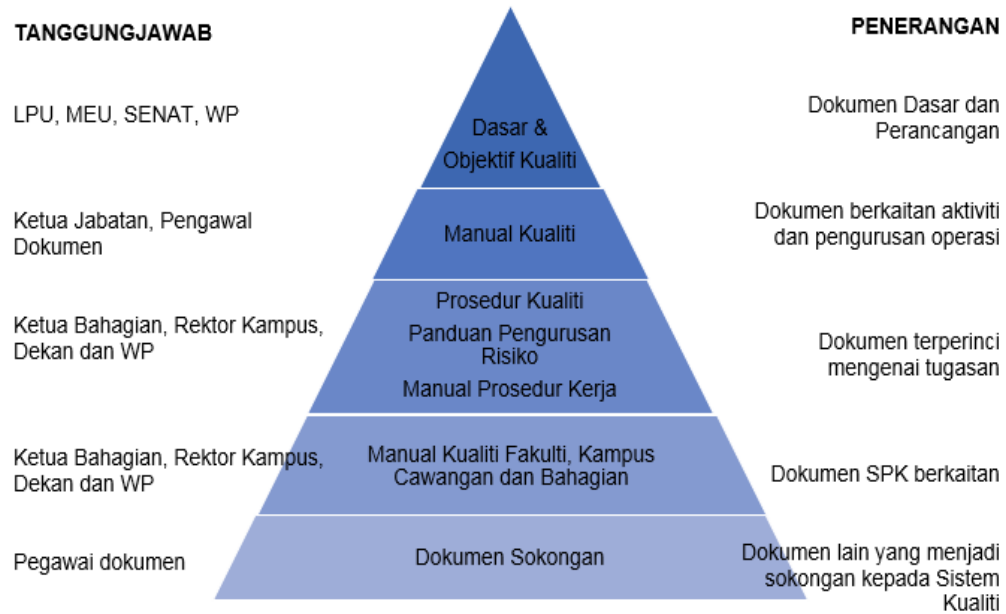
Rekod hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan semula sekurang-kurangnya 5 tahun sebelum dilupuskan menurut kaedah yang ditetapkan oleh Jabatan Arkib Universiti.

DOKUMEN RUJUKAN

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

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 41
		MK.IPSis.02

IPSiS mendokumenkan Sistem Pengurusan Kualiti untuk Pengurusan Korporat IPSiS 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 dilaksana dengan cekap, tepat dan berkesan berpandukan kepada Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti yang ditetapkan dalam Seksyen 5.2 dan 6.2.

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 42
		MK.IPSis.02

8.0 OPERASI

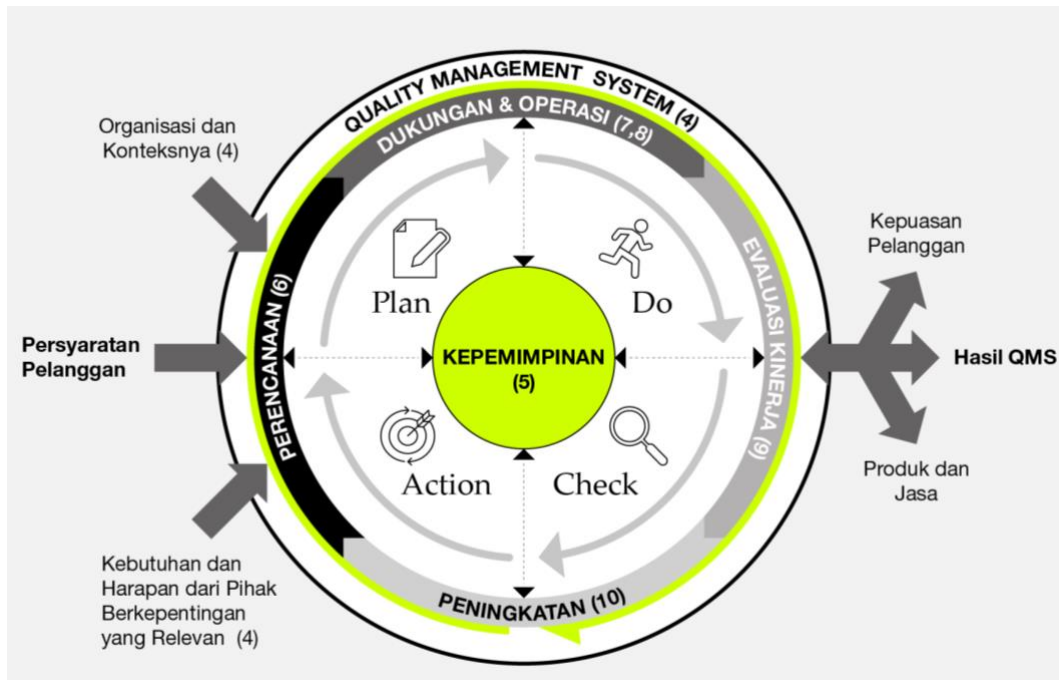
8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN BAGI PENZAHIRAN PERKHIDMATAN

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

Bagi menzahirkan perkhidmatan yang diperlukan oleh pelanggan, Pengurusan IPSiS akan menentukan pendekatan proses bagi pengurusan korporat IPSiS berikut:

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

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



Rajah 8.1 Pelan Kualiti dalam kitaran PDCA : Model ISO 9001:2015

8.2 KEPERLUAN UNTUK PERKHIDMATAN

8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan

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

- Maklumat berkaitan dengan proses dan prosedur pascasiswazah ;
- Maklum balas dan aduan pelanggan

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

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 44
		MK.IPSis.02

8.2.2 Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

IPSiS akan menentukan:

- a. Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi diketahui perlu.
- b. Keperluan undang-undang dan peraturan yang bersesuaian dengan produk.
- c. Keperluan-keperluan tambahan yang ditentukan dan dianggap penting oleh IPSiS.

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

- a. Pembangunan Akademik
- b. Pembangunan Pelajar
- c. Pemantapan Pengurusan
- d. Pembangunan Sumber Manusia
- e. Pembangunan ICT
- f. Pengurusan Kewangan
- g. Pemindahan Pengetahuan

8.2.3 Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

IPSiS 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 IPSiS membuat komitmen untuk memberikan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan, dan akan memastikan bahawa:

- a. Sebarang perubahan kepada keperluan yang telah dinyatakan, diambil tindakan pembetulan dan diatasi.
- b. Pengurusan IPSiS berupaya untuk memenuhi keperluan-keperluan yang dinyatakan.

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

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 45
		MK.IPSis.02

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.

BHEA/ICAN/RMC akan mengurus fasa-fasa 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 perkhidmatan dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang dijalankan.

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.

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 46
		MK.IPSis.02

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 aktiviti akan ditentukan dan rekod-rekod mengenainya disenggarakan. Input ditentukan berdasarkan garis panduan yang meliputi:

- a. Tujuan
- b. Maklumat 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

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 47
		MK.IPSis.02

Input akan disemak untuk memastikan ianya mencukupi. Keperluan-keperluan program/ 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 dan Doktor Falsafah
3. Kod Amalan Akreditasi Program (COPPA) <http://www.mqa.gov.my>
4. Kod Amalan Audit Institusi (COPIA) <http://www.mqa.gov.my>
5. Akta Universiti Teknologi MARA 1976 (Akta 173)
6. Malaysian Qualification Framework (MQF 2.0)

8.3.4 Kawalan Pembangunan Program/ 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 pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti seperti yang dinyatakan.

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.



8.3.5 Output Bagi Aktiviti Pembangunan Program/ /Cadangan Aktiviti

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

Output tersebut hendaklah:

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

8.3.6 Perubahan Ke Atas Pembangunan Program//Cadangan Aktiviti

Pindaan yang berlaku ke atas reka bentuk dan pembangunan program /cadangan aktiviti akan dikenal pasti. Pindaan ke atas reka bentuk dan pembangunan program/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.

8.4 KAWALAN TERHADAP PROSES LUARAN YANG DIBEKALKAN DAN PERKHIDMATAN

8.4.1 Umum

IPSiS akan memastikan bahan yang diperolehi memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Jenis dan tahap kawalan ke atas pembekal dan bahan yang diperolehi



akan bergantung kepada kesan perolehan bahan tersebut ke atas produk atau produk akhir yang disampaikan kepada pelanggan.

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

8.4.2 Jenis dan Tahap Kawalan

IPSiS akan menentukan dan melaksanakan pemeriksaan ke atas bekalan yang diperoleh untuk memastikan ia memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Sekiranya IPSiS 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. Fail Analisa Penilaian Prestasi Syarikat.

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 IPSiS.
- e. Kawalan dan pemantauan prestasi pembekal luar yang akan digunakan oleh IPSiS.
- f. Pengesahan atau aktiviti validasi IPSiS atau pelanggan, bercadang untuk melaksanakannya di premis pembekal luar.

IPSiS 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

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

- 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. Pelantikan orang yang cekap termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan.
- e. Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia.

DOKUMEN RUJUKAN

	Pemegang
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

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 51
		MK.IPSis.02

8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan

IPSI mengenali pasti dengan memberi identifikasi kepada perkhidmatan yang akan disampaikan kepada pelanggan seperti status pelajar, status penyelidikan dan aktiviti/fail dan rekod.

IPSI akan mengenali pasti status perkhidmatan yang berkaitan dan keperluan-keperluan pemantauan dan penilaian.

DOKUMEN RUJUKAN

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

8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar

IPSI bertanggungjawab untuk menjaga harta hak milik pelanggan atau pembekal luar semasa ianya berada di bawah kawalan IPSI. IPSI hendaklah berupaya untuk mengenali 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

IPSI 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.

IPSI 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

IPSiS menyemak dan mengawal perubahan untuk penzahiran perkhidmatan setakat yang perlu untuk memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan. IPSiS 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

IPSiS akan menyediakan prosedur untuk memantau dan mengukur ciri-ciri perkhidmatan untuk memastikan keperluan perkhidmtan 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.
- d. Memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) (COPPA dan COPIA).

9.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN

9.1 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN (lebih kpd audit dalam)

9.1.1 Umum

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

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 53
		MK.IPSis.02

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.

IPSiS 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 IPSiS melaksanakan penambahbaikan yang berterusan serta peningkatan dalam sistem pengurusan kualiti.

9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan

IPSiS akan menyediakan kaedah bagi mengukur dan memantau persepsi pelanggan terhadap prestasi pengurusan korporat IPSiS. 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.IPSis.(P).04 | Mesyuarat Pengurusan Dalaman |
| 2. | PK.UiTM.IPSis.(P).05 | Rekod maklumblas pelanggan |

9.1.3 Analisis Data dan Penilaian

IPSiS 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 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 Pemilihan Auditor Dalaman

IPSiS 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 sepertimana dalam keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti IPSiS dan keperluan-keperluan piawaian ISO 9001:2015.
- b. Sedang dilaksana dan disenggarakan secara berkesan.

9.2.2 Perancangan Audit

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.

Pengurusan yang bertanggungjawab ke atas bidang yang diaudit akan mengambil tindakan dengan segera bagi ketidakpatuhan yang ditemui dan punca ketidakpatuhan.



DOKUMEN RUJUKAN

1. PK.UiTM.(P).03 Prosedur Audit Dalam

9.3 KAJI SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Umum

Pengurusan IPSis mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti IPSis secara berkala menerusi Mesyuarat Pengurusan Dalaman (MPD), atau lain-lain mesyuarat yang

setara dan melibatkan pengurusan atasan IPSis untuk memastikan ianya sesuai, berkesan dan sejajar dengan hala tuju strategik organisasi.

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

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 56
		MK.IPSis.02

m. Peluang untuk penambahbaikan.

9.3.3 Output Kaji Semula Pengurusan

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

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

DOKUMEN RUJUKAN

1. PK.UiTM.(P).04 Mesyuarat Pengurusan Dalaman
2. PK.UiTM.(P).06 Panduan Pengurusan Risiko

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 UMUM

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



10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETU

10.2.1 Tindakan Pembetulan

Apabila ketidakpatuhan berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, IPSis 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 berkaitan Ketidakpatuhan.

Maklumat berkaitan Ketidakpatuhan didokumenkan sebagai bukti untuk menunjukkan

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

DOKUMEN RUJUKAN

- | | | |
|----|----------------|------------------------------|
| 1. | PK.UiTM.(P).03 | Prosedur Audit Dalam |
| 2. | PK.UiTM.(P).05 | Prosedur Tindakan Pembetulan |
| 3. | PK.UiTM.(P).04 | Mesyuarat Pengurusan Dalaman |
| 4. | PK.UiTM.(P).06 | Panduan Pengurusan Risiko |

	MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA	Mukasurat : 58
		MK.IPSis.02

DOKUMEN RUJUKAN

- | | |
|------------------|--------------------------------------|
| 1 PK.UiTM.(P).03 | Prosedur Audit Dalam |
| 2 PK.UiTM.(P).04 | Pocedur mesyuarat pengurusan dalaman |
| 3 PK.UiTM.(P).06 | Panduan pengurusan risiko |

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

IPSiS 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.



LAMPIRAN

Lampiran 4.1 (a) Isu Luaran Organisasi (External Issues)

Menggunakan Kaedah PESTEL (termasuk isu-isu dari *Interested Parties (IP)*)

NO	ISSUES	RISK/OPPORTUNITIES
1	POLITICAL	
	<ul style="list-style-type: none"> • Isu perkauman hak orang Melayu di UiTM 	<p><i>(Risk)</i> Kurang kemasukan pelajar-ibubapa terpengaruh propaganda politik.</p> <p><i>(Opportunities)</i> Media Massa promosi UiTM sebagai Universiti anak Melayu.</p>
	Isu pengambilan pelajar antarabangsa di UiTM	<p><i>(Risk)</i> Kurang kemasukan pelajar antarabangsa ke UiTM dan kesan kepada tahap QS universiti</p> <p><i>(Opportunities)</i> Meningkatkan pengambilan calon tempatan ke Malaysia</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Pengurusan UiTM dituduh mengadakan agenda BN. 	<p><i>(Risk)</i> Siasatan dan tindakan pengaruhi dan impak kesannya kepada warga UiTM.</p> <p><i>(Opportunities)</i> Siasatan dijalankan dan UiTM bebas agenda politik.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Sekatan Presiden Trump dengan kemasukan orang Islam ke Amerika. 	<p><i>(Risk)</i> Agenda ISIS dan DAESH boleh mempengaruhi pelajar Melayu UiTM.</p> <p><i>(Opportunities)</i> Peningkatan terhadap kemasukkan permohonan pelajar timur tengah dan negara Islam (OIC).</p>
2	ECONOMIC	
	<ul style="list-style-type: none"> • Pengurangan Bajet Operasi 	<p><i>(Risk)</i> Perancangan tahunan dirombak dan kesannya pada warga UiTM.</p> <p><i>(Risk)</i> PTJ/Unit yang dipotong bajet memberi kesan kepada operasinya (Inqka – bayaran Speaker, Auditor dll)</p> <p><i>(Opportunities)</i> Bajet operasi digunakan secara berkhemah, terkawal dengan pengawasan ketat.</p>
3	SOCIAL	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tiada Geran Staf Teknikal 	<i>(Risk)</i> Bengkel dengan <i>heavy machinerics</i> beroperasi tanpa staf berkelayakan.
4	TECHNOLOGY	
	<ul style="list-style-type: none"> • Mesin dan peralatan yang <i>outdated/obsolete</i>. 	<p><i>(Risk)</i> Tidak ke arah IR 4.0 sama sekali.</p> <p><i>(Risk)</i> Penurunan kemasukkan pelajar dari Diploma – fasiliti di ISM lebih daif.</p> <p><i>(Risk)</i> Kemalangan kerap berlaku dan membahayakan keselamatan penggunaanya.</p>
5	ENVIRONMENT	
	<ul style="list-style-type: none"> • Hujan lebat 	<i>(Risk)</i> Pokok tumbang mengenai kenderaan dan menghalang lalu lintas, air naik dan banjir, jalan raya kembali rosak dan kemalangan.
6	LEGAL	

	MANUAL KUALITI FAKULTI SAINS GUNAAN	Mukasurat : 60
		MK.UiTM.FSG.01

	<ul style="list-style-type: none"> ● iCGPA 	<i>(Risk)</i> ketetapan yang tidak muktamad memberi kesan kepada tenaga, operasi dan pengurusan.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Syarat ketat e-VAL 	<i>(Risk)</i> Penurunan kemasukan pelajar Antarabangsa.

	MANUAL KUALITI FAKULTI SAINS GUNAAN	Mukasurat : 61
		MK.UiTM.FSG.01

Lampiran 4.1 (b) Isu Dalaman Organisasi (*Internal Issues*)

Menggunakan Kaedah SWOT - FITCOW (*Financial, Infrastructure, Technology, Competency, Operation (Process) and work environment*)

FAKTOR DALAMAN	JENIS	PENERANGAN	FAKTOR IMPAK	ISU	STRATEGI PTJ
KEWANGAN (<i>Financial</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Mesin/ • Peralatan/ • Perabot/ • Perkakasan 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Outdated</i> 	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> • Keselamatan • Kepuasan Pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajet • Selenggara • Audit
INFRASTRUKTUR (<i>Infrastructure</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang P&P 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak mencukupi 	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajet, PFI
TEKNOLOGI (<i>Technology</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Mesin • Capaian Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Outdated</i> • Perlahan 	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> • P&P ABB • BL, MOOC 	<ul style="list-style-type: none"> • Fasiliti, • Infostruktur
KOMPETENSI (<i>Competency</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Staf Akademik • Staf Sokongan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak cekap • Bermasalah 	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil kerja negatif 	<ul style="list-style-type: none"> • Latihan • Kaunseling
PROSES OPERASI (<i>Operation (Process)</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Bekalan elektrik 	<ul style="list-style-type: none"> • Terputus 	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> • Jejas Operasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Fasiliti • Pelan
PERSEKITARAN KERJA (<i>Work Environment</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Persekitaran 	<ul style="list-style-type: none"> • Tanah runtuh 	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> • Keselamatan 	<ul style="list-style-type: none"> • NASEC

*Nota : Faktor Impak : Tinggi – Rendah – Sederhana.

	MANUAL KUALITI FAKULTI SAINS GUNAAN	Mukasurat : 62
		MK.UiTM.FSG.01

Lampiran 4.2 Keperluan dan Jangkaan IP (*Interested Parties*).

PIHAK BERKEPENTINGAN (IP)	KEPERLUAN	JANGKAAN	UNDANG-UNDANG & PERATURAN BERKAITAN
PELAJAR	<ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan • Ilmu Pengetahuan 	<ul style="list-style-type: none"> • Graduasi • Kebolehpasaran 	<ul style="list-style-type: none"> • MQA • <i>Program Standard</i> • <i>Prof. Bodies</i>
AKADEMIK DAN STAF	<ul style="list-style-type: none"> • Silabus dan Program • Berkelayakan dan berpengalaman 	<ul style="list-style-type: none"> • Mendapat Akreditasi • Pengikhtirafan • Pembangunan Kerjaya • Kenaikkan Pangkat 	<ul style="list-style-type: none"> • MQA • <i>Program Standard</i> • <i>Prof. Bodies</i> • JPA
IBU BAPA/ PENJAGA	<ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan • Penyumbang Perkhidmatan Terbaik 	<ul style="list-style-type: none"> • Graduasi • Kebolehpasaran • Berdikari • Pulangan Nilai Modal 	<ul style="list-style-type: none"> • MQA • <i>Program Standard</i> • <i>Prof. Bodies</i>
INDUSTRI	<ul style="list-style-type: none"> • Persetujuan Kolaborasi • Memberi Input dalam Silabus 	<ul style="list-style-type: none"> • Kolaborasi/MoU / MoA • Pemeriksa Luar (Program) 	<ul style="list-style-type: none"> • MQA • ISO 9001:2015
ALUMNI	<ul style="list-style-type: none"> • Hubungan dua hala • Sistem Data efisien yang dikemaskini 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengikhtirafan • Penghargaan • Jalinan Sepanjang Hayat 	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001:2015 • COPPA • COPIA
MASYARAKAT	<ul style="list-style-type: none"> • Projek berdasarkan OKU • Projek Khidmat Masyarakat • Direktori OKU UiTM 	<ul style="list-style-type: none"> • Penajaan • Geran Penyelidikan • Khidmat Sukarela dalam Projek CSR. 	<ul style="list-style-type: none"> • KPM • KPT • Polisi Kerajaan
MAJIKAN	<ul style="list-style-type: none"> • Latihan Industri • Skim Geran-Kolaborasi-Agensi Kerajaan. • Pekerja Berkompetensi 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengeluar Bakal Pekerja • Graduan Profesional • Graduan yang berpengetahuan luas 	<ul style="list-style-type: none"> • MQA • <i>Program Standard</i> • <i>Prof. Bodies</i>



**MANUAL KUALITI
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 63/55

MK.IPSis.02