



UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

BUKU PANDUAN MS ISO 9001:2015

JABATAN PENDAFTAR

Edisi ke **7**
2024/2025

1 November 2024



BAHAGIAN 1

MS ISO 9001:2015



1. Apa Itu ISO?

International Organization for Standardization, atau lebih dikenali sebagai ISO, adalah salah satu standard antarabangsa dalam sebuah sistem pengurusan untuk mengukur kualiti organisasi. ISO berperanan dalam mengukur kredibiliti organisasi yang ingin bersaing secara global dan merupakan cara untuk meningkatkan sistem pengurusan kualitinya.

Organisasi yang mempunyai pensijilan ISO berkemungkinan lebih untuk menerajui persaingan pasaran. Ini kerana adanya jaminan kualiti dari produk atau perkhidmatan yang ditawarkan, serta kepercayaan pelanggan kepada jenama/perkhidmatan berkaitan.

2. Apakah itu MS ISO 9000?

ISO 9000 adalah satu standard bertulis yang menetapkan dan menerangkan keperluan asas yang perlu ada dalam sistem pengurusan kualiti bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi dapat memenuhi kehendak pelanggan.

ISO 9000 merupakan kumpulan standard untuk Sistem Pengurusan Kualiti (SPK). ISO 9000 dirumuskan oleh TC 176 ISO, iaitu organisasi antarabangsa di bidang standardisasi. ISO 9000 pertama kali dikeluarkan pada tahun 1987 oleh *International Organization for Standardization Technical Committee* (ISO / TC) 176. ISO / TC inilah yang bertanggungjawab untuk standard-standard sistem pengurusan kualiti. ISO / TC 176 menetapkan kitaran penilaian semula setiap lima tahun untuk menjamin standard-standard ISO 9000 akan menjadi terkini dan relevan untuk organisasi. Semakin terhadap standard ISO 9000 telah berlaku seperti berikut :

Sejarah ISO 9000

- ISO 9000:1987 : Terbitan Pertama
- ISO 9000:1994 : Pindaan Pertama
- ISO 9001:2000 : Pindaan Kedua
- ISO 9001:2008 : Pindaan Ketiga
- **ISO 9001:2015 : Pindaan Keempat**

3. Apakah maksud MS ISO 9001:2015?

- Satu standard bertulis yang menjelaskan garis panduan dan keperluan asas dalam satu sistem pengurusan kualiti.
- Sistem kerja yang terancang berasaskan keperluan piawaian antarabangsa. Sistem kerja yang terancang akan mempunyai proses-proses yang dikenalpasti, proses-proses tersebut di dokumenkan, dilaksanakan dan dikawal.
- Sistem tersebut akan menghasilkan produk dan perkhidmatan yang konsisten kualitinya.

4. Apakah itu Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)?

Sistem Pengurusan Kualiti adalah satu sistem kerja yang terancang dimana proses - proses dikawal mengikut piawai/standard yang ditetapkan bagi menghasilkan perkhidmatan yang konsisten kualitinya.

Model Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Pendaftar diperjelaskan seperti di Rajah 1 (muka surat 6)

5. Apakah maksud kualiti?

Definisi kualiti di bawah MS ISO 9000 ialah keseluruhan ciri-ciri sesuatu entiti (produk dan perkhidmatan) yang dapat memenuhi kehendak pelanggan yang dinyatakan dan yang tersirat.

6. Apakah maksud Quality Assurance (kepastian kualiti)?

Quality Assurance (Kepastian Kualiti) adalah tindakan-tindakan yang terancang dan tersusun yang perlu dilaksanakan bagi memberikan keyakinan yang mencukupi bahawa produk atau perkhidmatan akan memenuhi keperluan kualiti yang dinyatakan.

7. Apakah maksud Quality Control (kawalan kualiti)?

Quality Control (Kawalan Kualiti) adalah teknik-teknik dan aktiviti operasi yang digunakan untuk memenuhi kehendak-kehendak dan keperluan kualiti.

8. Apakah maksud pengesahan berdasarkan standard?

Organisasi telah mewujudkan pendekatan yang sistematik untuk menerapkan kualiti dengan memastikan produknya memenuhi keperluan pelanggan. Pendekatan ini tidak bermakna produk itu telah mematuhi standard produk, tetapi organisasi tersebut mempunyai satu sistem yang konsisten untuk menghasilkan produk yang memenuhi keperluan pelanggan.

9. Kenapa pensijilan MS ISO 9001:2015?

- Penekanan terhadap penilaian risiko dan tindakan pencegahan dan bukan mengatasi masalah setelah ia berlaku;
- Kajian semula yang berterusan ke atas proses-proses yang kritikal dan membuat tindakan pembetulan;
- Mewujudkan cara bekerja yang konsisten dan menepati prinsip betul pertama kali dan setiap kali; dan
- Mementingkan penyimpanan rekod kualiti untuk membuktikan tindakan yang telah dilaksanakan.

10. Apakah pindaan utama ISO 9001:2015 berbanding dengan versi yang terdahulu (ISO 9001:2008)?

- Penekanan kepada '*High Level Structure*' seperti yang ditetapkan di Annex SL (ISO/IEC Directives P1).
- Memperkenalkan dan menjelaskan keperluan '*risk-based thinking*' untuk menyokong dan menambahbaik kefahaman dan aplikasi pendekatan berproses.
- Penekanan kepada pencapaian produk/perkhidmatan
- Pengurangan kepada kepentingan dokumen
- Menambahbaik keupayaan dalam pemberian perkhidmatan
- Penjelasan dalam menentukan skop SPK
- Penekanan dalam kepentingan konteks organisasi
- Peningkatan dan penekanan dalam kepimpinan
- Asas pembentukan Standard berdasarkan kepada 7 Prinsip Pengurusan Kualiti.

11. Apakah pekeliling yang berkaitan dengan pelaksanaan MS ISO 9000 dalam perkhidmatan awam?

- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil.2/1996: Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam.
- Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Bil.2/2002: Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 Dalam Perkhidmatan Awam.
- Garis Panduan Pelaksanaan MS ISO 9000:2008 Dalam Sektor Awam
- Pekeliling Tranformasi Pentadbiran Awam Bil.1 Tahun 2018 : Garis Panduan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti berasaskan MS ISO 9001:2015 bagi Agensi Sektor Awam

12. Apakah perbezaan antara MS ISO 9001:2008 dengan MS ISO 9001:2015?

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015
Seksyen	Klausa	Klausa
	Pengenalan	Pendahuluan
1.0	Skop	Skop
2.0	Rujukan Formatif	Rujukan Formatif
3.0	Terma dan definisi	Terma dan Definisi
4.0	Sistem Pengurusan Kualiti	Konteks Organisasi
5.0	Tanggungjawab Pengurusan	Kepimpinan
6.0	Pengurusan Sumber	Perancangan Untuk SPK
7.0	Penyampaian Perkhidmatan	Sokongan
8.0	Pengukuran, Analisis dan Penambahbaikan SPK	Operasi
9.0		Penilaian Prestasi
10.0		Penambahbaikan

13. Apakah 7 Prinsip Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015?

- Fokus kepada pelanggan
- Kepimpinan
- Penglibatan Anggota Organisasi
- Pendekatan proses
- Peningkatan
- Keputusan Berasaskan Bukti
- Pengurusan Hubungan

14. Apakah klausa yang diperlukan bagi membentuk Sistem Pengurusan Kualiti mengikut versi tahun 2015?

9001:2008	9001:2015
1. Organisasi berfokuskan pelanggan	1. Fokus kepada pelanggan
2. Kepimpinan	2. Kepimpinan
3. Penglibatan warga kerja	3. Penglibatan warga kerja
4. Pendekatan berproses	4. Pendekatan proses
5. Pendekatan sistem pengurusan	5. Peningkatan
6. Peningkatan berterusan	6. Keputusan berasaskan bukti
7. Keputusan berfakta	7. Pengurusan hubungan
8. Hubungan pembekal	

15. Apakah klausa yang diperlukan bagi membentuk Sistem Pengurusan Kualiti mengikut versi tahun 2015?

SEKSYEN	KLAUSA	PERKARA
	Pendahuluan	Klausa ini tidak mengandungi syarat-syarat, tetapi penjelasan tentang matlamat, prinsip-prinsip yang mendasari ISO-9001:2015 dan hubungan ISO-9001: 2015 dengan standard lain.
1	Skop	Menerangkan tentang organisasi dan apa saja yang dapat melaksanakan ISO-9001: 2015;
2	Rujukan Formatif	Mengandungi rujukan kepada ISO-9000: 2015: Sistem Pengurusan Kualiti - Dasar-dasar dan Istilah
3	Terma dan definisi	Menerangkan istilah dan definisi dalam ISO-9001:2015 yang juga merujuk pada ISO9000:2015.
4	Konteks Organisasi	Mengandungi syarat-syarat umum mengenai dasar - dasar yang harus dilakukan organisasi untuk membangunkan sistem pengurusan kualiti (SPK)
5	Kepimpinan	Mengandungi syarat-syarat yang harus dilakukan oleh pihak pengurusan. ISO-9001: 2015 menganggap penting peranan pihak pengurusan dalam pelaksanaan sistem pengurusan. Ini kerana pelaksanaan sistem pengurusan kualiti adalah keputusan strategik dan memerlukan banyak sumber. Tanpa komitmen dan kepimpinan dari pihak pengurusan, sukar bagi sistem pengurusan kualiti untuk berjalan dengan berkesan.

SEKSYEN	KLAUSA	PERKARA
6	Perancangan	Memberi penekanan yang lebih besar pada perancangan organisasi yang penting kepada perkhidmatan. Semua yang terlibat perlu biasa dengan risiko, akibat sesuatu peristiwa dan kemungkinan berkaitan kejadian serta bagaimana untuk mengelak, menghapus atau mengurangkan. Organisasi juga perlu memberi tumpuan kepada aspek positif iaitu peluang penyampaian perkhidmatan dan bagaimana untuk mengoptimumkan sumber. Risiko dan peluang akan membawa kepada pencapaian dasar dan objektif kualiti.
7	Sokongan	Membincangkan secara umum tentang sumber iaitu organisasi perlu menyediakan sumber yang diperlukan berkaitan sistem pengurusan kualiti. Organisasi perlu melihat sokongan yang diperlukan untuk memenuhi matlamat dan objektif kualiti. Ini termasuk sumber, komunikasi dalaman dan luaran yang disasarkan, serta maklumat didokumenkan yang menggantikan istilah yang digunakan sebelum ini seperti dokumen, dokumentasi dan rekod. Organisasi perlu membekalkan sumber yang cekap untuk menyampaikan perkhidmatannya.
8	Operasi	Merangkumi kriteria yang mencukupi untuk mengawal operasi/proses jabatan, serta cara-cara untuk menguruskan perubahan yang dirancang dan tidak dirancang. Pengurusan operasi/proses keseluruhan termasuk mempunyai kriteria proses, mengawal proses dalam kriteria, mengawal perubahan dirancang dan menangani perubahan yang tidak diingini seperti yang diperlukan. Organisasi hendaklah merancang, melaksana dan mengawal proses yang diperlukan untuk memenuhi keperluan mereka. Ini juga berkaitan dengan melaksanakan tindakan tindakan untuk menangani risiko dan peluang dan merancang untuk mencapainya

SEKSYEN	KLAUSA	PERKARA
9	Penilaian Prestasi	ISO-9001: 2015 mensyaratkan agar organisasi: • Menentukan Apakah yang perlu dipantau dan diukur • Menentukan kaedah-kaedah Pemantauan dan Pengukuran, bila diperlukan, kaedah analisa dan penilaian hasil pengukuran/pencapaian. • Menentukan tahap pemantauan, Pengukuran, analisa dan penilaian harus dilakukan • Melakukan Pemantauan Dan Pengukuran tersebut Pemantauan Dan Pengukuran Perlu dilakukan bagi memenuhi keperluan-keperluan dan keputusan Sistem Pengurusan Kualiti.
10	Penambahbaikan	ISO-9001: 2015 tidak mensyaratkan agar organisasi mencapai suatu tahap kecekapan atau keberkesanan tertentu. Namun begitu, ISO-9001: 2015 mensyaratkan agar organisasi melakukan peningkatan secara berterusan. Klausu 10 ini menggariskan keperluan-keperluan tentang peningkatan tersebut.

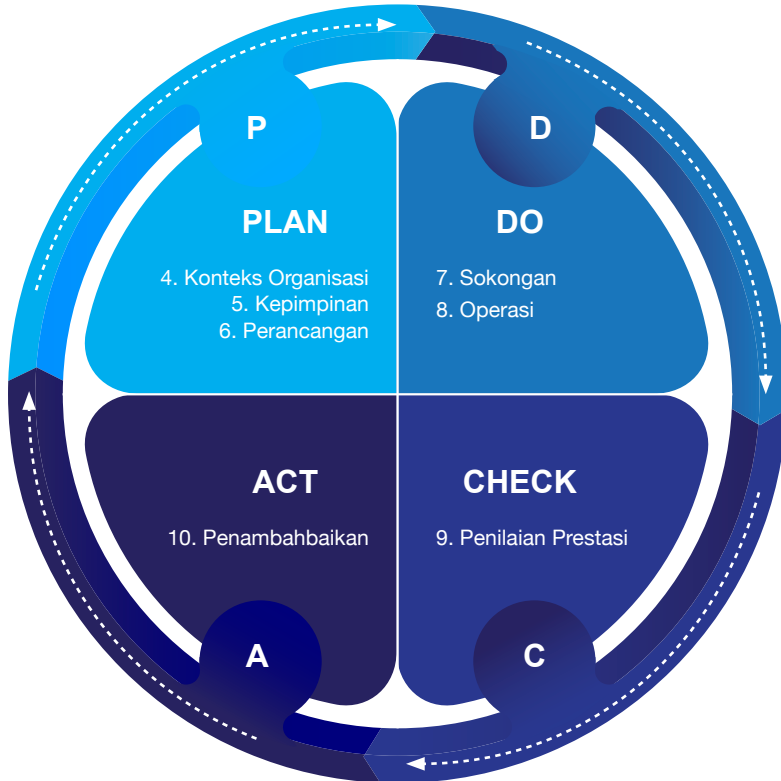
16. Apakah kandungan Standard MS ISO 9001:2015?

Standard MS ISO 9001:2015 dibahagikan kepada sepuluh seksyen seperti berikut:

SEKSYEN	KANDUNGAN
PENDAHULUAN	Pengenalan kepada Organisasi (Jabatan Pendaftar)
1.0 SKOP	
2.0 RUJUKAN FORMATIF	
3.0 TERMA DAN DEFINISI	
4.0 KONTEKS ORGANISASI	4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya 4.2 Memahami Kehendak dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan 4.3 Penentuan Skop SPK 4.4 SPK dan Proses-prosesnya
5.0 KEPIMPINAN	5.1 Kepimpinan dan Komitmen terhadap SPK 5.2 Fokus kepada Pelanggan 5.3 Mewujudkan Polisi Kualiti 5.4 Fungsi, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa Organisasi
6.0 PERANCANGAN UNTUK SPK	6.1 Tindakan Bagi Menentukan Risiko dan Peluang 6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan untuk Mencapainya 6.3 Perancangan Untuk Perubahan
7.0 SOKONGAN	7.1 Sumber 7.1.1 Am 7.1.2 Tenaga Kerja 7.1.3 Infrastruktur 7.1.4 Persekitaran Operasi 7.1.5 Sumber Pemantauan dan Pengukuran 7.1.6 Pengetahuan Organisasi 7.2 Kompeten 7.3 Kesedaran 7.4 Komunikasi 7.5 Maklumat Berdokumen 7.5.1 Am 7.5.2 Pembangunan dan Pindaan 7.5.3 Kawalan Maklumat Berdokumen

SEKSYEN	KANDUNGAN
8.0 OPERASI	8.1 Perancangan Operasi dan Kawalan 8.2 Penentuan Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan 8.2.1 Komunikasi Pelanggan 8.2.2 Penentuan Keperluan Penyampaian Perkhidmatan 8.2.3 Semakan Keperluan Penyampaian Perkhidmatan 8.2.4 Perubahan kepada Keperluan Penyampaian Perkhidmatan 8.3 Rekabentuk dan Pembangunan Perkhidmatan 8.4 Kawalan Terhadap Perkhidmatan yang dibekalkan oleh pihak luar 8.4.1 Am 8.4.2 Jenis dan Takat Kawalan Perbekalan Luar 8.4.3 Maklumat kepada Pembekal Perkhidmatan Luar 8.5 Penyediaan Perkhidmatan 8.5.1 Kawalan Proses Penyediaan Perkhidmatan 8.5.2 Indentifikasi dan kemudahan 8.5.3 Harta Milikan Pelanggan atau Pembekal Luar 8.5.4 Pemeliharaan 8.5.5 Aktiviti selepas penghantaran 8.5.6 Kawalan Perubahan 8.6 Pelepasan Penyampaian Perkhidmatan 8.7 Kawalan Terhadap Perkhidmatan Takakur
9.0 PENILAIAN PRESTASI	9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisa dan Penilaian 9.1.1 Am 9.1.2 Kepuasan Pelanggan 9.1.3 Analisa dan Penilaian 9.2 Audit Dalam 9.3 Semakan Pengurusan
10.0 PENAMBAHBAIKAN	10.1 Am 10.2 Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan 10.3 Penambahbaikan Berterusan

17. Apakah hubungkait antara Keperluan Standard MS ISO 9001:2015 dan Kitaran PDCA (*Plan-Do-Check-Action*)?



Rajah 2 : Kitaran PDCA (Plan-Do-Check-Action)

18. Apakah enam (6) prosedur yang wajib didokumentasikan mengikut Standard MS ISO 9001:2015?

- Prosedur Kawalan Dokumen (Seksyen 7.5 dan 8.5.6)
- Prosedur Kawalan Rekod Kualiti (Seksyen 7.5, 7.5.3 dan 8.5.6)
- Prosedur Audit Dalam (Seksyen 9.2)
- Prosedur Kawalan Produk Tidak Menepati Spesifikasi (Seksyen 6.1)
- Prosedur Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan (Seksyen 10.2)

19. Apakah beza antara prosedur dengan arahan kerja?

Prosedur menerangkan bagaimana proses dijalankan. Arahan kerja menjelaskan bagaimana sesuatu tugas dilaksanakan. Oleh itu arahan kerja lebih spesifik berbanding prosedur.

20. Apakah beza antara dokumen dengan rekod?

Dokumen merupakan rujukan yang digunakan untuk mengetahui bagaimana proses dijalankan manakala rekod adalah bukti-bukti pematuhan kepada dokumen, piawaian, peraturan dan undang-undang yang berkaitan.

21. Apakah peranan anggota organisasi dalam pelaksanaan MS ISO 9001:2015?

Standard MS ISO 9001:2015 berkehendakkan Jabatan Pendaftar memainkan peranan berikut :

- Fahami keperluan asas pembentukan Sistem Pengurusan Kualiti seperti dinyatakan dalam Standard MS ISO 9001:2015
- Fahami Manual Kualiti, Prosedur Kualiti (PQ,P dan PQ,O) serta dokumen sokongan lain yang telah disediakan
- Pastikan fail serta dokumen pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti disenggara supaya mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca
- Pastikan rekod-rekod kualiti seperti dinyatakan dalam Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti disenggara supaya mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca
- Memberi kerjasama kepada Pasukan Audit Dalaman

22. Apakah maksud Audit?

Satu pemeriksaan yang sistematik dan bebas serta didokumenkan bagi tujuan menentukan sama ada aktiviti kualiti dan hasil yang berkaitan mematuhi perancangan serta sama ada pengurusan ini telah dilaksanakan dengan berkesan dan sesuai bagi mencapai objektif.

23. Ada berapa jenis Audit?

Terdapat tiga (3) jenis audit iaitu :

Audit Pihak Pertama - Audit Dalaman

Audit Pihak Kedua - Audit oleh Jabatan/Agensi luar

Audit Pihak Ketiga - Audit oleh Badan Persijilan
(SIRIM QAS International Sdn. Bhd.)

24. Apakah peranan Pasukan Audit Dalam?

Bertindak bagi pihak pengurusan untuk memantau dan menilai tahap pelaksanaan sistem pelaksanaan kualiti.

Mencadangkan kepada pihak pengurusan perkara-perkara yang memerlukan penambahbaikan.

25. Apakah yang dilakukan oleh pasukan audit semasa pengauditan?

Pasukan menilai dan memeriksa setiap Bahagian/Unit untuk mengesahkan pematuhan kepada Standard MS ISO 9001:2015 dan menentukan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti yang telah didokumenkan.

26. Apakah audit yang dijalankan oleh pihak ketiga?

Terdapat tiga jenis pengauditan yang dijalankan iaitu :

Tahap Pertama :

Audit kesediaan iaitu audit bagi memastikan dokumen yang telah disediakan itu menepati keperluan standard yang ditetapkan.

Tahap Kedua :

Audit Pematuhan iaitu audit untuk tujuan pensijilan.

Tahap Ketiga :

Audit Susulan iaitu audit untuk mengesahkan pematuhan berterusan kepada apa yang telah didokumenkan dan penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti ada dilaksanakan.

BAHAGIAN 2

PELAKSANAAN MS ISO 9001:2015

Jabatan Pendaftar



1. Apakah Skop Pensijilan MMS ISO 9001:2015 Jabatan Pendaftar?

Skop Sistem Pengurusan Kualiti :

PENGURUSAN SUMBER MANUSIA UNTUK STAF UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA MERANGKUMI PEMBANGUNAN ORGANISASI, PENGAMBILAN & PENEMPATAN, PENGURUSAN PERKHIDMATAN, SARAAN & KEMUDAHAN DAN PEMBANGUNAN KERJAYA.

2. Apakah Dasar Kualiti Jabatan Pendaftar?

DASAR KUALITI
JABATAN PENDAFTAR
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Jabatan Pendaftar
komited untuk memberikan
perkhidmatan cemerlang
dalam pengurusan sumber manusia
mengikut peraturan yang ditetapkan
bagi memenuhi **kepuasan**
hati pelanggan dengan
penambahbaikan
secara berterusan melalui
penerapan nilai ESI dan iDART

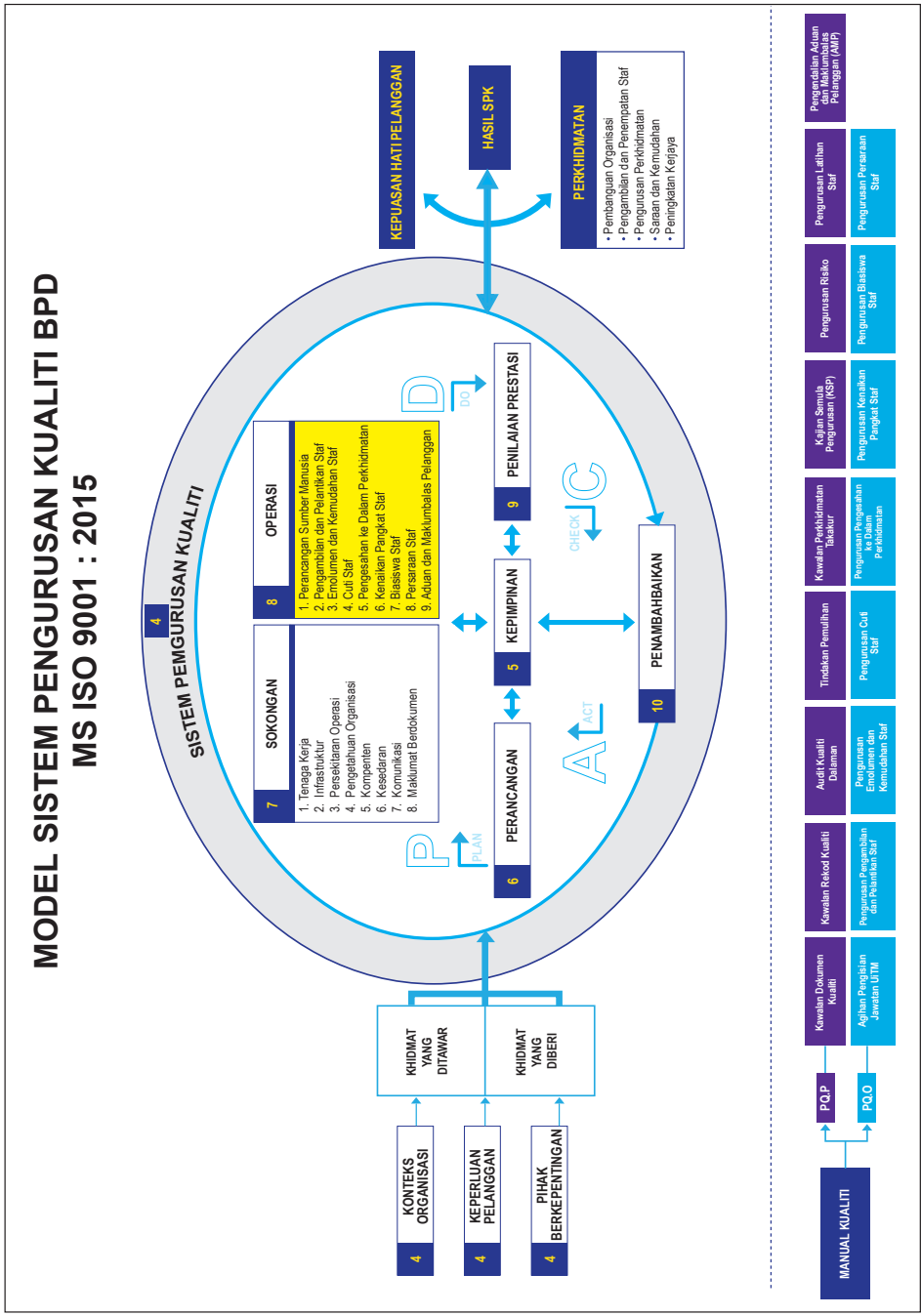
Haji Muhammad Nizam Noordin, MAMBA
Haji Muhammad Nizam Noordin, MAMBA
Pendaftar
Universiti Teknologi MARA
14 Januari 2025

Jabatan Pendaftar, Area 3, Kompleks Tunku Syed Syarifuddin, Universiti Teknologi MARA, 68000 Shah Alam, Selangor

* Diluluskan oleh MKSP Bil. 29/2024 bertarikh 14 Januari 2025

* Tarikh berkuatkuasa : 14 Januari 2025

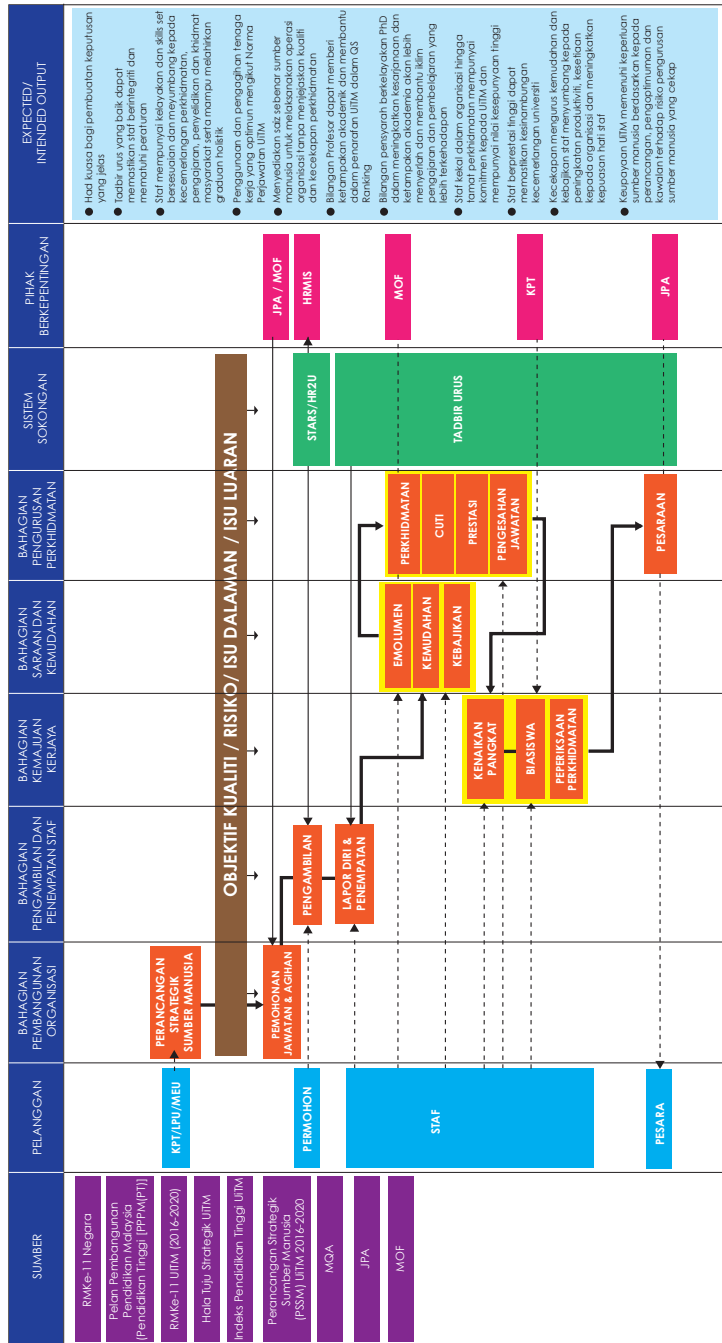
3. Apakah Model Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang digunakan oleh Jabatan Pendaftar dalam pelaksanaan MS ISO 9001:2015?



Rajah 1 : Model Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 Jabatan Pendaftar

4. Apakah proses perkhidmatan utama Jabatan Pendaftar yang terlibat dengan MS ISO 9001:2015?

PEMETAAN PROSES PERKHIDMATAN UTAMA ISO 9001:2015 PEJABAT PENDAFTAR



SEMAKAN PENCAPAIAN/AUDIT DALAMAN/TINDAKAN PENCEGAHAN/ADUAN PELANGGAN/PENGURUSAN PENGETAHUAN

Rajah 2 : Pemetaan Perkhidmatan Utama Jabatan Pendaftar

5. Apakah objektif Kualiti Bahagian yang telah ditetapkan?

NO. PROSEDUR	TAJUK PQ.O	AKTIVITI PROSES	OBJEKTIF KUALITI	TARIKH KUATKUASA
Bahagian Pembangunan Organisasi (BPO)				
PQ.O 01	Pengurusan Agihan Pengisian Perjawatan UiTM	Pengurusan permohonan perjawatan ke Agensi Pusat meliputi kelulusan dan agihan perjawatan.	Objektif Kualiti 1 : 85% peruntukan jawatan baharu yang diluluskan oleh Agensi Pusat berjaya diisi oleh PTJ seluruh sistem UiTM dalam tempoh setahun dari tarikh agihan	1 Jun 2016
			Objektif Kualiti 1 : 100% peruntukan jawatan yang diluluskan oleh Agensi Pusat berjaya diagihkan kepada PTJ dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh kelulusan	1 Januari 2018
			Objektif Kualiti 1 : 90% peruntukan jawatan yang diluluskan oleh Agensi Pusat berjaya diagihkan kepada PTJ dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh kelulusan.	1 Januari 2019
			Objektif Kualiti 1 : 90% peruntukan jawatan yang diluluskan oleh Agensi Pusat berjaya diagihkan kepada PTJ dalam tempoh dua (2) bulan dari tarikh kelulusan.	15 Oktober 2019
			Objektif Kualiti 1 : 100% peruntukan jawatan yang diluluskan oleh Agensi Pusat berjaya diagihkan kepada PTJ dalam tahun semasa	1 Januari 2022

NO. PROSEDUR	TAJUK PQ.O	AKTIVITI PROSES	OBJEKTIF KUALITI	TARIKH KUATKUASA
Bahagian Pengambilan dan Penempatan Staf (BPPS)				
PQ.O 02	Pengurusan Pengambilan dan Pelantikan Staf UiTM	Pengisian jawatan akademik dan pentadbiran	Objektif Kualiti 2a : 80% pengisian jawatan (Pentadbiran dan Akademik) berjaya diisi dalam tempoh 6 bulan dari tarikh kelulusan pengisian peruntukan perjawatan	1 Jun 2016
			Objektif Kualiti 2a : 85% jawatan (Pentadbiran dan Akademik) berjaya ditawarkan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh kelulusan pengisian	1 Januari 2019
			Objektif Kualiti 2a : 85% jawatan (Pentadbiran dan Akademik) berjaya ditawarkan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh kelulusan pengisian diterima	1 Januari 2020
			Objektif Kualiti 2a : 85% jawatan Pentadbiran dan Akademik berjaya ditawarkan dalam tempoh 30 hari bekerja (bagi jawatan yang mempunyai calon simpanan) daripada tarikh kelulusan pengisian diterima.	1 Januari 2025
			Objektif Kualiti 2a : 85% jawatan Pentadbiran dan Akademik berjaya ditawarkan dalam tempoh 6 bulan (bagi jawatan yang memerlukan proses pengiklanan) daripada tarikh kelulusan pengisian diterima.	1 Januari 2025
		Proses pelantikan jawatan baharu	Objektif Kualiti 2b : 90% calon yang ditawarkan jawatan menerima tawaran dan melapor diri	1 Jun 2016
			Objektif Kualiti 2b : 90% calon yang ditawarkan jawatan melapor diri	1 Januari 2020

NO. PROSEDUR	TAJUK PQ.O	AKTIVITI PROSES	OBJEKTIF KUALITI	TARIKH KUATKUASA
Bahagian Saraan dan Kemudahan (BSK)				
PQ.O 03	Pengurusan Emolumen dan kemudahan Staf UiTM	Pengurusan LPG Lantikan Pertama Staf UiTM	Objektif Kualiti 3a : 90% Laporan Perubahan Gaji (LPG) bagi lantikan pertama diuruskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan maklumat lengkap dari BPPS	1 Jun 2016
			Objektif Kualiti 3a : 90% Laporan Perubahan Gaji (LPG) bagi lantikan pertama diuruskan dalam tempoh 10 hari dari tarikh penerimaan maklumat lengkap dari BPPS	1 Januari 2018
			Objektif Kualiti 3a : 90% Laporan Perubahan Gaji (LPG) bagi lantikan pertama diuruskan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan maklumat lengkap dari BPPS.	1 Januari 2019
			Objektif Kualiti 3a : 90% Laporan Perubahan Gaji (LPG) bagi lantikan pertama diuruskan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan maklumat lengkap dari BPPS/ BPP.	1 Januari 2021
		Pengurusan LPG bagi Imbuhan Tahunan/ Bayaran Khas Prestasi / Bantuan Khas Kewangan/ Pemberian Khas Tahunan	Objektif Kualiti 3b : 90% Laporan Perubahan Gaji (LPG) bagi Imbuhan Tahunan/ Bayaran Khas Prestasi / Bantuan Khas Kewangan/ Pemberian Khas Tahunan diuruskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh pekeliling diterima	1 Jun 2016

NO. PROSEDUR	TAJUK PQ.O	AKTIVITI PROSES	OBJEKTIF KUALITI	TARIKH KUATKUASA
Bahagian Saraan dan Kemudahan (BSK)				
		Pengurusan LPG bagi lantikan kenaikan pangkat (BAHARU)	Objektif Kualiti 3b : 75% Laporan Perubahan Gaji (LPG) bagi lantikan kenaikan pangkat diuruskan dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan maklumat lengkap dari BKK	1 Januari 2018
			Objektif Kualiti 3b : 90% Laporan Perubahan Gaji (LPG) bagi lantikan kenaikan pangkat diuruskan dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh penerimaan maklumat lengkap dari BKK.	1 Januari 2019
		Pengurusan LPG bagi Pergerakan Gaji Tahunan (DIGUGURKAN)	Objektif Kualiti 3c : 75% LPG bagi Pergerakan Gaji Tahunan diuruskan dalam tempoh 30hari secara berperingkat mengikut tarikh pegerakan gaji tahunan setelah LNPT diperakui oleh MSM	1 Jun 2016
			Objektif Kualiti 3c : 90% LPG bagi Pergerakan Gaji Tahunan diuruskan dalam tempoh 21 hari secara berperingkat mengikut tarikh pegerakan gaji tahunan setelah LNPT diperakui oleh MSM	1 Januari 2018
		Pengurusan Saraubat staf UiTM (BAHARU)	Objektif Kualiti 3c : 90% surat kelulusan kemudahan perbelanjaan perubatan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima.	1 Januari 2019

NO. PROSEDUR	TAJUK PQ.O	AKTIVITI PROSES	OBJEKTIF KUALITI	TARIKH KUATKUASA
Bahagian Saraan dan Kemudahan (BSK)				
			Objektif Kualiti 3c : 90% surat kelulusan kemudahan perbelanjaan perubatan dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima (Tidak termasuk kes KKM)	15 Oktober 2019
			Objektif Kualiti 3c : 90% surat kelulusan kemudahan perbelanjaan perubatan dikeluarkan dalam tempoh 20 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima (Tidak termasuk permohonan melibatkan KKM)	1 Januari 2022

NO. PROSEDUR	TAJUK PQ.O	AKTIVITI PROSES	OBJEKTIF KUALITI	TARIKH KUATKUASA
Bahagian Pengurusan Perkhidmatan (BPP)				
PQ.O 04	Pengurusan Cuti Staf UiTM	Proses Pengurusan Cuti Staf	Objektif Kualiti 4 : 85% surat keputusan permohonan cuti dikeluarkan dalam tempoh 30 hari dari tarikh permohonan lengkap/ kelulusan JKIPSM diterima	1 November 2017
			Objektif Kualiti 4 : 85% surat keputusan permohonan cuti dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap/kelulusan JKIPSM diterima	1 Januari 2018
			Objektif Kualiti 4 : 95% surat keputusan permohonan cuti dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap/ kelulusan JKIPSM diterima.	1 Januari 2019
			Objektif Kualiti 4 : 95% surat keputusan permohonan cuti (selain cuti rehat) dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap/ kelulusan JKIPSM diterima.	15 Oktober 2019
			Objektif Kualiti 4 : 95% surat keputusan permohonan cuti (selain cuti rehat) dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap/ kelulusan JKIPSM diterima.	1 Januari 2023

NO. PROSEDUR	TAJUK PQ.O	AKTIVITI PROSES	OBJEKTIF KUALITI	TARIKH KUATKUASA
Bahagian Pengurusan Perkhidmatan (BPP)				
PQ.O 05	Pengurusan Pengesahan Ke Dalam Perkhidmatan Staf UiTM	Proses Pengesahan Ke Dalam Perkhidmatan Staf	Objektif Kualiti 5 : 85% staf yang layak dan memenuhi syarat disahkan ke dalam perkhidmatan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh permohonan diterima.	1 Jun 2016
			Objektif Kualiti 5 : 90% staf yang layak dan memenuhi syarat disahkan ke dalam perkhidmatan dalam tempoh 2 bulan dari tarikh permohonan diterima.	1 Januari 2018
			Objektif Kualiti 5 : 85% surat keputusan permohonan pengesahan staf dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh kelulusan JKIPSM diterima	1 Januari 2021
			Objektif Kualiti 5 : 85% surat keputusan permohonan pengesahan staf dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh kelulusan JKIPSM diterima	1 Januari 2023

NO. PROSEDUR	TAJUK PQ.O	AKTIVITI PROSES	OBJEKTIF KUALITI	TARIKH KUATKUASA
Bahagian Kemajuan Kerjaya (BKK)				
PQ.O 06	Pengurusan Kenaikan Pangkat Staf UiTM	Pengurusan kenaikan pangkat staf akademik	Objektif Kualiti 6a : 80% staf akademik yang layak dan memenuhi syarat dinaikkan pangkat dalam tempoh 6 bulan dari tarikh permohonan diterima	1 Jun 2016
			Objektif Kualiti 6a : 80% permohonan kenaikan pangkat staf akademik berkeputusan dalam tempoh 5 bulan daripada permohonan lengkap diterima.	1 Januari 2019
		Pengurusan kenaikan pangkat staf pentadbiran	Objektif Kualiti 6b : 70% kekosongan jawatan kenaikan pangkat staf pentadbiran diisi selewat-lewatnya 3 bulan dari tarikh kekosongan	1 Jun 2016
Bahagian Kemajuan Kerjaya (BKK)				
PQ.O 07	Pengurusan Biasiswa Staf UiTM	Pengurusan Penawaran biasiswa staf akademik	Objektif Kualiti 7a : 70% calon yang diperakukan penajaan oleh UiTM diluluskan biasiswa oleh Kementerian Pengajian Tinggi	1 Jun 2016
			Objektif Kualiti 7a : 80% kuota biasiswa SLAB/ SLAI Kementerian Pendidikan Malaysia dipenuhi.	1 Januari 2019

NO. PROSEDUR	TAJUK PQ.O	AKTIVITI PROSES	OBJEKTIF KUALITI	TARIKH KUATKUASA
Bahagian Kemajuan Kerjaya (BKK)				
			Objektif Kualiti 7a : 100% kuota biasiswa SLAB/SLAI Kementerian Pendidikan Malaysia dipenuhi.	1 Januari 2022
			Objektif Kualiti 7a : 100% kuota biasiswa SLAB/SLAI Kementerian Pengajian Tinggi dipenuhi.	1 Januari 2023
		Pengurusan pemantauan kemajuan pengajian pemegang biasiswa staf akademik	Objektif Kualiti 7b : 60% pemegang biasiswa menghantar laporan kemajuan berkala (PR) dan laporan prestasi (PA) dalam tempoh yang ditetapkan.	1 Jun 2016
			Objektif Kualiti 7b : 90% pemegang biasiswa menghantar laporan kemajuan berkala (PR) dan laporan prestasi (PA) dalam tempoh yang ditetapkan.	1 Januari 2020
			Objektif Kualiti 7b : 90% pemegang biasiswa menghantar laporan kemajuan berkala (PR) dan laporan prestasi (PA) dalam tempoh cuti belajar yang ditetapkan.	1 Januari 2021
			Objektif Kualiti 7b : 90% staf cuti belajar (akademik) menghantar laporan prestasi (PA) dalam tempoh cuti belajar yang ditetapkan.	1 Januari 2023
		Pengurusan pemantauan pemegang biasiswa tamat pengajian dengan jayanya	Objektif Kualiti 7c : 60 % pemegang biasiswa tamat pengajian dalam tempoh yang dibenarkan	1 Jun 2016
			Objektif Kualiti 7c : 60 % staf cuti belajar (akademik) tamat pengajian dalam tempoh yang dibenarkan.	1 Januari 2023

NO. PROSEDUR	TAJUK PQ.O	AKTIVITI PROSES	OBJEKTIF KUALITI	TARIKH KUATKUASA
Bahagian Pengurusan Perkhidmatan (BPP)				
PQ.O 08	Pengurusan Persaraan Staf UiTM	Proses Penyediaan Dokumen Persaraan Paksa (wajib)/ Pilihan Staf yang memilih Skim Pencen	Objektif Kualiti 8 : 60% Dokumen Persaraan dihantar ke JPA sekurang-kurangnya tiga (3) bulan sebelum tarikh bersara wajib/ pilihan.	1 Jun 2016
			Objektif Kualiti 8 : 90% Dokumen Persaraan dihantar ke JPA sekurang-kurangnya tiga (3) bulan sebelum tarikh bersara wajib/ pilihan.	1 Januari 2018
			Objektif Kualiti 8 : 95% Dokumen Persaraan dihantar ke JPA sekurang-kurangnya empat (4) bulan sebelum tarikh bersara wajib/ pilihan.	1 Januari 2019
			Objektif Kualiti 8 : 95% Dokumen Persaraan dihantar ke KWAP/JPA sekurang-kurangnya empat (4) bulan sebelum tarikh bersara wajib/ pilihan.	1 Januari 2019
			Objektif Kualiti 8 : 95% Dokumen Persaraan diterima oleh KWAP/JPA sekurang-kurangnya tiga (3) bulan sebelum tarikh bersara Paksa (wajib)/Pilihan	1 Januari 2022

Prosedur Kualiti Pengurusan (PQ.P)

NO. PROSEDUR	TAJUK PQ.P	AKTIVITI PROSES	OBJEKTIF KUALITI	TARIKH KUATKUASA
Bahagian Governan dan Sekretariat Universiti (BGSU)				
PQ.P 09	Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan	Proses Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan (AMP) serta Proses Pengurusan Kepuasan Hati Pelanggan (KHP)	Objektif Kualiti 9 : 80% kepuasan hati pelanggan (KHP) berada pada tahap cemerlang	1 Januari 2018
			Objektif Kualiti 9 : 90% kepuasan hati pelanggan (KHP) berada pada tahap cemerlang.	1 Januari 2019
			Objektif Kualiti 9 : 97% kepuasan hati pelanggan (KHP) berada pada tahap cemerlang.	1 Januari 2022

6. Apakah Senarai Penuh Dokumen Kualiti MS ISO 9001:2015 yang dipakai di Jabatan Pendaftar?

a. Manual Kualiti (MQ)

NO PROSEDUR	TAJUK PROSEDUR KUALITI	RUJUKAN	PEMEGANG PROSEDUR
MQ	Manual Kualiti	MQ/UiTM/BPD	Nor Amiruddin Mokhtaruddin

b. Prosedur Kualiti Pengurusan (PQ.P)

NO PROSEDUR	TAJUK PROSEDUR KUALITI	RUJUKAN	PEMEGANG PROSEDUR
PQ.P 01	Kawalan Dokumen Kualiti	PQ.P/UiTM/BPD.01	Nurul Adzha Rasidi
PQ.P 02	Kawalan Rekod Kualiti	PQ.P/UiTM/BPD.02	Muhammad Huzaifah Redzuan
PQ.P 03	Audit Kualiti Dalaman	PQ.P/UiTM/BPD.03	Khairul Ezuwan Samsuddin
PQ.P 04	Tindakan Pemulihan	PQ.P/UiTM/BPD.04	Azanizam Ismail
PQ.P 05	Kawalan Perkhidmatan Yang Takakur	PQ.P/UiTM/BPD.05	Mohd Zahurin Ramli
PQ.P 06	Pengurusan Risiko	PQ.P/UiTM/BPD.06	Suraiya Abdul Majid
PQ.P 07	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	PQ.P/UiTM/BPD.07	Azlinda Hj Mohamad Nor
PQ.P 08	Pengurusan Latihan	PQ.P/UiTM/BPD.08	Anuar Ridzuan Abbas
PQ.P 09	Pengendalian Aduan dan Maklum Balas Pelanggan	PQ.P/UiTM/BPD.09	Nor Hana Nasrudin

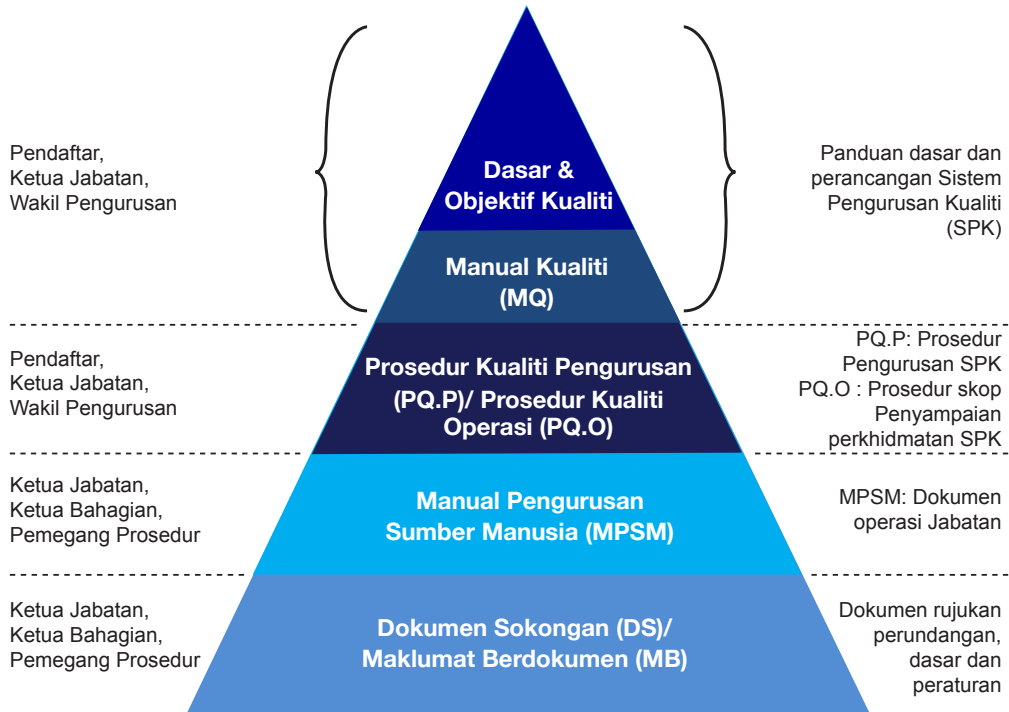
c. Prosedur Kualiti Operasi (PQ.O)

NO PROSEDUR	TAJUK PROSEDUR KUALITI	RUJUKAN	PEMEGANG PROSEDUR
PQ.O 01	Pengurusan Perancangan Sumber Manusia	PQ.O/UiTM/ BPD.01	Nur Hanani Muhammad Zakri
PQ.P 02	Pengurusan Pengambilan dan Pelantikan Staf	PQ.O/UiTM/ BPD.02	Mohd Arsyam Jafar
PQ.O 03	Pengurusan Emolumen Staf	PQ.O/UiTM/ BPD.03	Asmiza Supar
PQ.O 04	Pengurusan Cuti Staf	PQ.O/UiTM/ BPD.04	Mohd Nor Hisham Yusof@Ibrahim
PQ.O 05	Pengurusan Pengesahan Ke Dalam Perkhidmatan	PQ.O/UiTM/ BPD.05	Suraiya Abdul Majid
PQ.O 06	Pengurusan Kenaikan Pangkat Staf	PQ.O/UiTM/ BPD.06	Muhammad Nazmi Nazarudin
PQ.O 07	Pengurusan Cuti Belajar Bergaji Penuh Staf Akademik	PQ.O/UiTM/ BPD.07	Asyrellinda Mohamed Noor
PQ.O 08	Pengurusan Persaraan Staf UiTM	PQ.O/UiTM/ BPD.08	Noorasmawati Amsari

7. Apakah Struktur Dokumentasi yang digunakan di Jabatan Pendaftar?

TANGGUNGJAWAB

PENERANGAN



Rajah 3 : Struktur Dokumentasi Jabatan Pendaftar

8. Berapa tempoh yang ditetapkan oleh Jabatan Pendaftar untuk menyemak untuk pelaksanaan dan keberkesanaan SPK/MS ISO9001:2015?

- Terdapat dua tahap/tempoh semakan yang dijalankan iaitu :

Tahap Pertama :

Dalam tempoh 6 bulan melibatkan perkara berikut :

- Objektif Kualiti (Pencapaian Prestasi Jabatan)
- Kawalan Risiko dan Peluang
- Pengurusan Pelanggan (AMP dan KHP)
- Keperluan Latihan Staf

Tahap Kedua :

Dalam tempoh 12 bulan melibatkan perkara berikut :

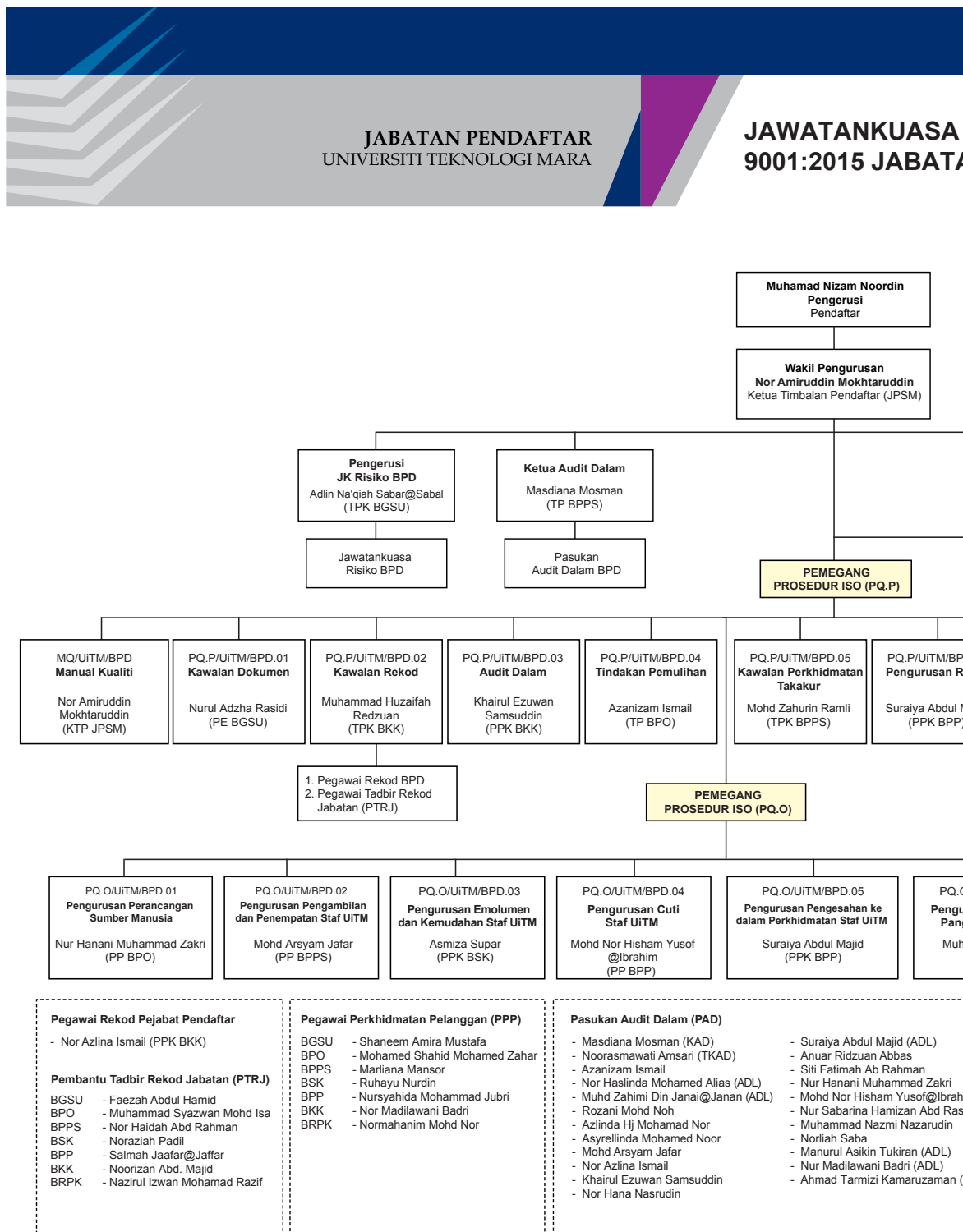
- Tindakan Pemulihan (penemuan audit dalam dan audit luar/SIRIM)
- Perkhidmatan Takakur (pencapaian prestasi jabatan/objektif kualiti)
- Kawalan Rekod Kualiti
- Prestasi Pembekal Luar
- Isu dalaman dan isu luaran
- Keperluan dan jangkaan pihak berkepentingan
- Perkhidmatan yang diserahkan kepada pihak luar
- Keperluan/Kerja/Infrastruktur/Infostruktur dan Pesekitaran)
- Dasar Kualiti
- Penambahbaikan Objektif Kualiti
- Semakan Struktur Jawatankuasa Pelaksana
- Keberkesanan Pelaksanaan SPK/ISO9001:2015
- Audit Kualiti Dalaman
- Semakan Pengurusan

Nota : Kesemua hasil semakan di atas akan dibentang dan dilaporkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)

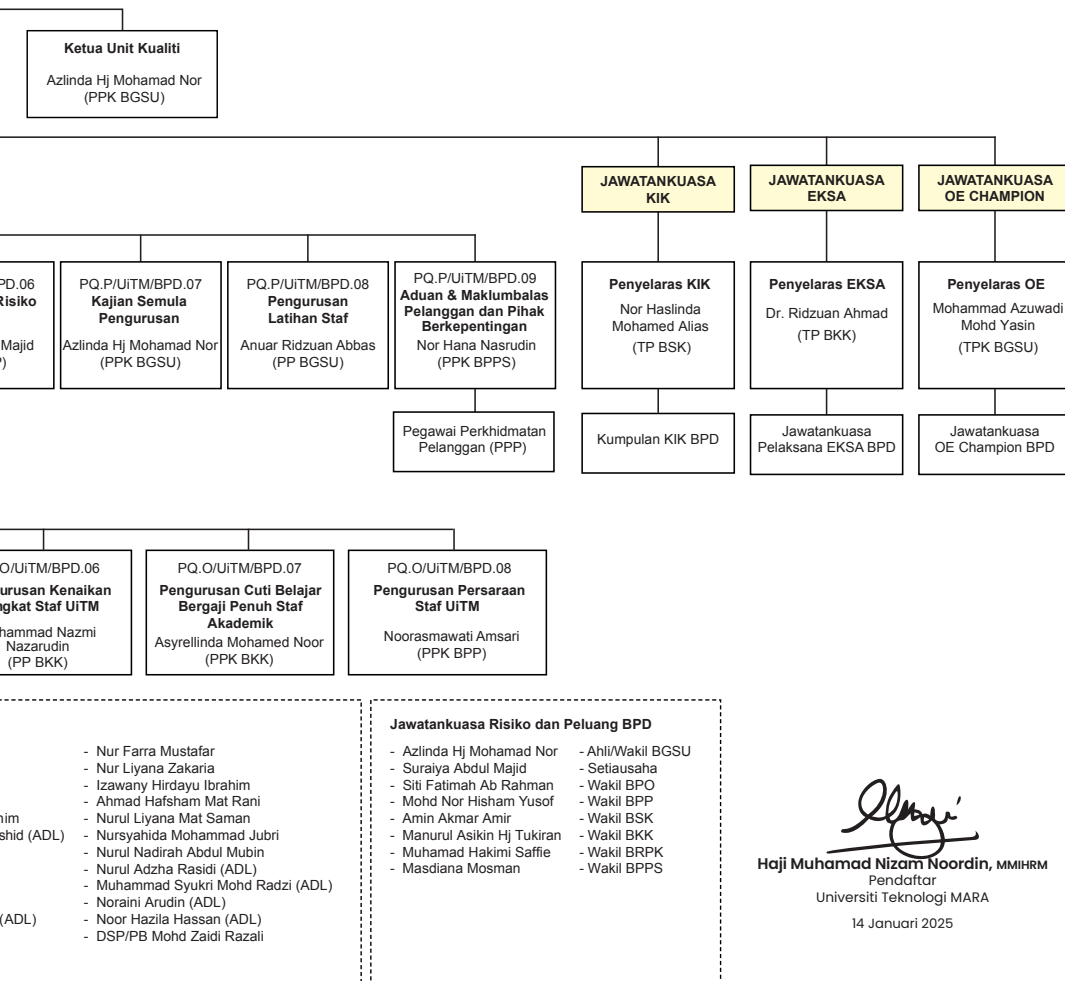
9. Apakah faktor yang menentukan kejayaan pelaksanaan MS ISO 9001:2015 di Jabatan Pendaftar?

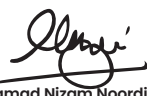
- Sokongan Pengurusan dan Kepimpinan BPD
- Komitmen dan Penglibatan Pengurusan, Kepimpinan dan semua staf Jabatan Pendaftar
- Latihan dan kesedaran
- Dokumen yang mudah difahami
- Pelaksanaan dan penambahbaikan yang berterusan

10. Apakah struktur jawatankuasa pelaksanaan kualiti dan ISO 9001:2015 di Jabatan Pendaftaran?



PELAKSANAAN KUALITI DAN ISO AN PENDAFTAR




Haji Muhammad Nizam Noordin, MMiHRM
Pendaftar
Universiti Teknologi MARA
14 Januari 2025

RUJUKAN LANJUTAN

1. Laman Web Rasmi Jabatan Pendaftar
<https://pendaftar.uitm.edu.my>
2. International Standard ISO 9001:2015
Quality Management System – Requirements
3. Garis Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001:2008
Dalam Sektor Awam



Jabatan Pendaftar
Aras 3, Canseleri Tuanku Syed Sirajuddin
Universiti Teknologi MARA
40450 Shah Alam, Selangor