




اَوْنُوْزِ سِيْتِيْ بِاَتِيْكَوْ لُوْ كِيْ مَارَا  
UNIVERSITI  
TEKNOLOGI  
MARA

**UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA  
CAWANGAN KEDAH  
08400 MERBOK  
KEDAH**

Tel : 04-4562000  
Fax : 04-4562223  
<http://www.kedah.uitm.edu.my>  
E-mel : rektor@kedah.uitm.edu.my.

## **MANUAL KUALITI MK.UiTMKDH.01**

Disemak oleh :	Diluluskan oleh :
(Tandatangan)	(Tandatangan)
Nama : Hadzli Bin Ishak Jawatan : Ketua Unit Kualiti Tarikh : 01/10/2020	Nama : Prof. Dr Mohamad Abdullah Hemdi Jawatan : Rektor Tarikh : 19/10/2020

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM.KDH.01
		NO. KELUARAN : 01
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA : 19/10/2020
		MUKA SURAT : i


## KAWALAN DOKUMEN

Dokumen kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan pengurusan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) di Universiti Teknologi MARA (UiTM) Cawangan Kedah, memenuhi keperluan penilaian luar InQKA UiTM yang berteraskan kepada keperluan ISO9001:2015 (menyokong persijilan ISO9001) dan COPIA yang telah ditetapkan oleh Agensi Kelayakan Malaysia (MQA).

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

- a) Diberi nombor kawalan tertentu dan dikemaskini apabila terdapat pindaan.
- b) Dipinda mana-mana bahagian atau keseluruhannya oleh Wakil Pengurusan dengan kelulusan Rektor atau seperti yang diputuskan di dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan PeKampus.
- c) Ditanda dengan perkataan **DOKUMEN INDUK**.
- d) Diselia dan diselenggara oleh Pengawal Dokumen.
- e) SALINAN DOKUMEN TERKAWAL Manual Kualiti akan dipaparkan di laman sesawang rasmi UiTM Cawangan Kedah (<https://kedah.uitm.edu.my>)

Salinan-salinan Manual Kualiti selain daripada dokumen induk, dokumen terkawal yang dipaparkan di laman web rasmi UiTM, dokumen yang dimuat turun dari laman sesawang atau apa jua bentuk salinan pendua adalah SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL.


	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM.KDH.01
		NO. KELUARAN : 01
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA : 19/10/2020
		MUKA SURAT : ii

### **TANGGUNGJAWAB PEMEGANG SALINAN DOKUMEN TERKAWAL**

Adalah menjadi tanggungjawab Pemegang Dokumen Terkawal untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan yang dinyatakan di dalam **Rekod Pindaan**.

Dokumen ini diedarkan kepada staf yang terlibat dalam pengurusan proses pengajaran dan pembelajaran (Program Asasi, Diploma, Ijazah Sarjana Muda dan Ijazah Pascasiswazah), serta *Community Engagement* di Kampus Cawangan Kedah, Universiti Teknologi MARA (UiTM), atau staf yang diberi kebenaran oleh Rektor Kedah. Tanggungjawab Pemegang Dokumen Terkawal adalah seperti berikut:-


- a) Mengaku terima dokumen ini dan menyimpannya dengan selamat dan baik.
- b) Memasukkan halaman atau pindaan baharu supaya ia sentiasa berada dalam keadaan kemaskini.
- c) Memaklumkan sebarang pindaan kepada Pengurusan PTJ yang disenaraikan.
- d) Mengembalikan dokumen ini kepada Ketua PTJ ataupun Wakil Pengurusan atau menyerahkannya kepada pengganti masing-masing sekiranya berlaku pertukaran jawatan atau perpindahan.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM.KDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10/2020	
	MUKA SURAT : iii	


### SENARAI PEMEGANG DOKUMEN TERKAWAL

BIL	JAWATAN	TANDATANGAN
1.	Rektor	
2.	Timbalan Rektor HEA (Wakil Pengurusan)	
3.	Timbalan Rektor HEP	
4.	Timbalan Rektor PJI	
5.	Ketua Bahagian Pentadbiran	
6.	Ketua Pejabat Bendahari	
7.	Ketua Perpustakaan	
8.	Ketua Bahagian Pengurusan Fasiliti	
9.	Ketua Pejabat Polis Bantuan	




	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM.KDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10/2020	
	MUKA SURAT : v	

<b>BAHAGIAN</b>	<b>ISI KANDUNGAN</b>	<b>MUKASURAT</b>
1.0	Pengenalan kepada Manual Kualiti .....	8
	1.1 Pendahuluan.....	9
	1.2 Tujuan.....	9
	1.3 Kandungan Manual.....	9
	1.4 Penyediaan, Penguatkuasaan dan Capaian .....	10
	1.5 Penyelarasan Pindaan .....	10
2.0	MAKLUMAT ORGANISASI .....	11
	2.1 Sejarah Dan Latarbelakang PTJ .....	11
	2.2 Falsafah PTJ.....	12
	2.3 Visi PTJ.....	12
	2.4 Misi PTJ .....	12
	2.5 Objektif Kualiti PTJ .....	135
	2.6 Carta Organisasi PTJ .....	15
	2.7 Fungsi Universiti .....	196
3.0	DEFINISI DAN SINGKATAN.....	16
	3.1 Definisi .....	16
4.0	KONTEKS ORGANISASI.....	20
	4.1 Memahami Organisasi Dan Konteksnya .....	20
	4.2 Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak Berkepentingan .....	20
	4.3 Skop Pengurusan Kualiti .....	21
	4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses-Prosesnya .....	23
5.0	KEPIMPINAN .....	27
	5.1 Kepimpinan dan Komitmen .....	27
	5.1.1 Umum .....	287
	5.1.2 Tumpuan Kepada Pelanggan.....	298
	5.2 Dasar Kualiti .....	29
	5.2.1 Membangunkan Dasar Kualiti .....	30
	5.2.2 Penyampaian Dasar Kualiti .....	30
	5.3 Peranan Organisasi, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa.....	30
6.0	PERANCANGAN.....	31
	6.1 Tindakan Yang Diambil Untuk Menangani Risiko dan Peluang.....	31
	6.1.2 UiTM Kedah Telah Merancang.....	31
	6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapainya .....	31
	6.3 Perancangan Perubahan.....	32
	6.4 Tanggungjawab, Bidang Kuasa dan Komunikasi.....	35
	6.4.1 Tanggungjawab dan Bidang Kuasa.....	35
	6.4.2 Wakil Pengurusan.....	35

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM.KDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10/2020	
	MUKA SURAT : vi	

	6.4.3 Komunikasi Dalaman.....	<a href="#">38</a>
	6.5 Kaji Semula Pengurusan .....	<a href="#">39</a>
	6.5.1 Am.....	<a href="#">39</a>
	6.5.2 Input Kajian Semula Pengurusan .....	<a href="#">40</a>
	6.5.3 Hasil Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan .....	<a href="#">40</a>
7.0	SOKONGAN.....	<a href="#">41</a>
	7.1 Sumber .....	<a href="#">41</a>
	7.1.1 Umum .....	<a href="#">41</a>
	7.1.2 Sumber Manusia .....	<a href="#">41</a>
	7.1.3 Infrastruktur.....	<a href="#">42</a>
	7.1.4 Persekitaran Kerja .....	<a href="#">42</a>
	7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber .....	<a href="#">43</a>
	7.1.6 Pengetahuan Organisasi .....	<a href="#">43</a>
	7.2 Kompetensi / Kecekapan.....	<a href="#">44</a>
	7.3 Kesedaran .....	<a href="#">45</a>
	7.4 Komunikasi Dalaman.....	<a href="#">45</a>
	7.5 Maklumat yang Didokumenkan .....	<a href="#">45</a>
	7.5.1 Umum – Kawalan Dokumen.....	<a href="#">45</a>
	7.5.2 Membuat dan Mengemaskini .....	<a href="#">46</a>
	7.5.3 Kawalan Terhadap Maklumat Didokumenkan.....	<a href="#">46</a>
8.0	OPERASI.....	<a href="#">49</a>
	8.1 Perancangan Penyediaan Pengajaran Serta <i>Community Engagement</i> .....	<a href="#">49</a>
	8.2 Proses Berkaitan Pelanggan .....	<a href="#">52</a>
	8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan .....	<a href="#">52</a>
	8.2.2 Menentukan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Program .....	<a href="#">53</a>
	8.2.3 Semakan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Program.....	<a href="#">54</a>
	8.3 Rekabentuk dan Pembangunan Program .....	<a href="#">55</a>
	8.3.1 Perancangan Rekabentuk dan Pembangunan Program.....	<a href="#">55</a>
	8.3.2 Input Rekabentuk dan Pembangunan Program .....	<a href="#">56</a>
	8.3.3 Hasil Rekabentuk dan Pembangunan Kurikulum Program .....	<a href="#">57</a>
	8.3.4 Semakan Ke Atas Rekabentuk dan Pembangunan Kurikulum Program .....	<a href="#">58</a>
	8.3.5 Verifikasi Ke Atas Rekabentuk dan Pembangunan Program.....	<a href="#">59</a>
	8.3.6 Validasi Ke Atas Rekabentuk dan Pembangunan Kurikulum Program .....	<a href="#">59</a>
	8.3.7 Kawalan Ke Atas Pindaan Rekabentuk dan Pembangunan Kurikulum Program .....	<a href="#">59</a>
	8.4 Perolehan .....	<a href="#">60</a>
	8.4.1 Pelaksanaan Perolehan .....	<a href="#">60</a>
	8.4.2 Maklumat bagi Perolehan.....	<a href="#">61</a>

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTM.KDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10/2020	
	MUKA SURAT : vii	

	8.4.3	Verifikasi Ke Atas Bekalan dan Perkhidmatan .....	<a href="#">61</a>
	8.5	Penyediaan Perkhidmatan Pengajaran dan Pembelajaran .....	<a href="#">62</a>
	8.5.1	Kawalan Perkhidmatan Pengajaran dan Pembelajaran.....	<a href="#">62</a>
	8.5.2	Validasi Proses Perkhidmatan Pengajaran dan Pembelajaran.....	<a href="#">63</a>
	8.5.3	Identifikasi dan Kebolehkesanan.....	<a href="#">64</a>
	8.5.4	Hak Milik Pelanggan.....	<a href="#">65</a>
	8.5.5	Pemeliharaan Produk .....	<a href="#">65</a>
	8.6	Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan dan Pengukuran .....	<a href="#">65</a>
9.0		<b>PENILAIAN PRESTASI</b> .....	<a href="#">67</a>
	9.1	Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian .....	<a href="#">67</a>
	9.1.1	Umum .....	<a href="#">67</a>
	9.1.2	Kepuasan Pelanggan .....	<a href="#">68</a>
	9.1.3	Audit Dalam .....	<a href="#">68</a>
	9.1.4	Pemantauan dan Pengukuran Proses .....	<a href="#">69</a>
	9.1.5	Pemantauan dan Pengukuran Produk .....	<a href="#">69</a>
	9.2	Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi .....	<a href="#">70</a>
	9.3	Analisa Data .....	<a href="#">71</a>
	9.4	Penambahbaikan.....	<a href="#">72</a>
	9.4.1	Penambahbaikan Berterusan .....	<a href="#">72</a>
	9.4.2	Tindakan Pembetulan.....	<a href="#">72</a>
	9.4.3	Tindakan Pencegahan .....	<a href="#">73</a>
10.0		<b>PENAMBAHBAIKAN</b> .....	<a href="#">74</a>
	10.1	Umum .....	<a href="#">74</a>
	10.2	Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan .....	<a href="#">74</a>
	10.3	Penambahbaikan Berterusan .....	<a href="#">75</a>



	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 8/75	

## 1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

### 1.1 Pendahuluan

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan dokumentasi Sekyen 4.3, 4.4 dan 7.5.1 ISO 9..1:2015. Manual ini mengandungi Maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan Prinsip Asas Jaminan Kualiti bagi memberi perkhidmatan kepada pelanggan untuk membantu Universiti Teknologi MARA (UiTM) Cawangan Kedah ke arah memenuhi keperluan Standard/Piawaian ISO 9001: 2015.

Manual Kualiti ini disokong oleh tiga puluh enam (36) Prosedur Kualiti, yang terdiri daripada sepuluh (10) Prosedur Pengurusan dan dua puluh enam (26) Prosedur Operasi beserta Arahan Kerja, Carta Aliran Proses dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya. Dokumen Sokongan antara lain meliputi:

- Akta Institut Teknologi MARA 173 dan pindaannya
- Akta Institusi Pengajian Tinggi (Tatatertib) 1976, Akta 174
- Peraturan Akademik (Pindaan 2013)
- Arahan dan Surat Pekeliling Perbendaharaan
- Arahan dan Surat Pekeliling Perkhidmatan
- Pelan Perancangan Strategik Fakulti
- Buku Panduan Staf
- *Code of Practice for Programme Accreditation (2009)*
- *Code of Practice for Institutional Audit (2008)*
- *Quality Assurance & Enhancement Policy (2014)*
- Polisi Penilaian Akademik Pelajar UiTM (2015)
- Dasar Plagiarisma UiTM (2012)
- Kod Etika Pensyarah
- Garis Panduan Pengurusan Penyelidikan Institut Pengurusan Penyelidikan Dan Inovasi (2015)
- Daftar Pengurusan Risiko

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 9/75	

## 1.2 Tujuan

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:

- a) Menerangkan maklumat am mengenai UiTM Cawangan Kedah; yang mana selepas ini dirujuk sebagai UiTMKDH.
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UiTMKDH yang berlandaskan piawaian ISO 9001:2015 dan COPIA dalam pengajaran dan pembelajaran semua peringkat dan mod pengajian yang ditawarkan oleh UiTMKDH yang mana selepas ini dirujuk sebagai **Program (Rujuk lampiran)**, serta *Community Engagement*.
- c) Menggariskan dasar dan prinsip jaminan kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran Program yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan ISO 9001: 2015 dan COPIA, penyelidikan, inovasi dan pengkomersialan, serta penglibatan dengan komuniti (*community engagement*).
- d) Menjelaskan proses yang dijalankan serta batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan ISO 9001: 2015.

## 1.3 Kandungan Manual

Manual ini mengandungi lapan (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

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020
		MUKA SURAT : 10/75

#### 1.4 Penyediaan, Penguatkuasaan dan Capaian

- a) Pegawai Rekod telah menyediakan kandungan Manual Kualiti ini melalui perbincangan dengan Wakil Pengurusan, Ketua Audit Dalaman dan Pemegang Proses.
- b) Pegawai Rekod bersama Wakil Pengurusan, Ketua Sistem Audit dan Pemegang Proses membuat penambahbaikan kandungan Manual Kualiti ini dan disahkan oleh Bendahari UiTM sebelum dilaksanakan.
- c) Wakil Pengurusan bersama Ketua Sistem Audit dan Pegawai Rekod adalah bertanggungjawab untuk memastikan Manual Kualiti ini dikemaskini bagi memberi gambaran pelaksanaan operasi yang terkini.
- d) Manual Kualiti hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Bendahari UiTM dan merupakan Dokumen Terkawal.
- e) Salinan-salinan Manual Kualiti selain daripada dokumen induk seperti dokumen yang dipaparkan di portal rasmi Pejabat Bendahari UiTM, dokumen yang dimuat turun dari web atau apa jua bentuk salinan pendua dianggap SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL.

#### 1.5 Penyelarasan Pindaan

Wakil Pengurusan bersama Ketua Sistem Audit dan Pegawai Rekod adalah bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan Seksyen 7.5.2 serta memberi gambaran pelaksanaan operasi yang terkini.

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

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 11/75	

## 2.0 MAKLUMAT ORGANISASI


### 2.1 SEJARAH DAN LATARBELAKANG PTJ

Selaras dengan hasrat kerajaan untuk mempertingkatkan lagi kemahiran kaum bumiputera di dalam pelbagai bidang samada profesional atau separa profesional, Universiti Teknologi MARA telah membuka kampus cawangannya yang ke-11 di Negeri Kedah Darul Aman. Selain dapat memenuhi keperluan pendidikan tinggi, UiTM Kedah juga bertindak sebagai pemangkin pembangunan ekonomi dan pembangunan pendidikan di kawasan utara khususnya di Negeri Kedah.

Kampus ini terletak di atas tanah seluas 350 ekar di Mukim Bujang (di antara pekan Semeling dan pekan Merbok) iaitu kira-kira 14 kilometer dari Bandar Sungai Petani. Kampus ini dibangunkan hasil daripada kelulusan peruntukan Rancangan Malaysia Ke-6 sebanyak RM38.4 juta pada 3 Jun 1994. Pembangunan kampus ini adalah berdasarkan pelan induk yang mengambil kira kapasiti maksimum pelajar seramai 7000 orang. UiTM Kedah telah memulakan operasinya pada 1 Oktober 1997 (sesi November 1997 – April 1998). Seramai 162 orang pelajar telah diambil sebagai kumpulan pertama mengikuti kursus Diploma Perakaunan (54 orang pelajar), Diploma Pentadbiran Awam (41 orang pelajar), Diploma Pengajian Perniagaan (33 orang pelajar), dan Diploma Pengajian Bank (34 orang pelajar).

Kakitangan perintis adalah seramai 25 orang dengan diketuai oleh Provos iaitu Prof Madya Ahmad Fakri Shaari. Kelengkapan yang terdapat di kampus ini termasuklah bilik-bilik kuliah, makmal komputer, blok pentadbiran, blok asrama, perpustakaan, dewan mini, surau, kantin, dan dewan makan.

Bagi memberi peluang kepada mereka yang tidak berpeluang mengikuti program sepenuh masa, UiTM Cawangan Kedah menyediakan Program Pendidikan Jarak Jauh Elektronik (e-PJJ) atau *Flexible Learning Programme*, *Executive Master Of Business Administration (EMBA)* dan Pengajian Luar Kampus (PLK). Program ini merupakan pendekatan terkini yang memberi pelajar menentukan masa, tempat, dan kaedah pembelajaran yang bersesuaian dengan pelajar.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 12/75	

## 2.2 FALSAFAH

Setiap individu mampu mencapai kecemerlangan melalui pemindahan ilmu serta penerapan nilai-nilai murni agar menjadi graduan professional yang berupaya mengembangkan ilmu dan membangunkan diri, masyarakat dan negara.

## 2.3 VISI UiTM

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

## 2.4 Misi UiTM

Menjuarai pembangunan Bumiputera profesional menerusi kurikulum terkehadapan dan penyelidikan berimpak.

## 2.5 OBJEKTIF KUALITI UiTM CAWANGAN KEDAH

Objektif Kualiti 1 :

Memastikan jumlah enrolmen 10,000 pelajar menjelang 2025.

- a. Pelajar Diploma 70% seramai 7,000 orang.
- b. Pelajar Sarjana Muda 28% seramai 2,800 orang.
- c. Pelajar Pasca 2% seramai 200 orang.

Objektif Kualiti 2 :

Memastikan 100% kurikulum melalui proses semakan sekurang-kurangnya sekali setahun dalam tempoh 3 hingga 5 tahun bagi SEMUA Program Pengurus Utama (PU).

- a. Peningkatan bilangan program yang ditawarkan;
  - I. 3 Program Baharu.
  - II. 6 Program sedia ada dibawa dari fakulti/PU.
- b. Mencapai 30% kursus PU secara MOOC.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 13/75	

Objektif Kualiti 3:

Mencapai peratusan pelajar pengraduan dalam tempoh yang ditetapkan (*GOT*) mengikut peringkat pengajian:

- a. 90% pelajar sepenuh masa Diploma
- b. 90% pelajar Sarjana Muda
- c. 80% pelajar Pasca

Objektif Kualiti 4 :

Memastikan kadar kebolehpasaran siswazah mencapai:

- a. 95% (Diploma).
- b. 80% (Sarjana Muda).
- c. 5% (Bekerja sendiri)

Objektif Kualiti 5 :

Mencapai bilangan penerbitan berindeks sebanyak 530 menjelang 2025.

- a. Berindeks = 500
- b. Scopus = 30


Tahun	Q1	Q2	Q3-Q4
2021	1	2	3
2022	1	2	3
2023	1	2	3
2024	1	2	3
2025	1	2	3

Objektif Kualiti 6 :

Mencapai nilai geran penyelidikan RM3.5 juta menjelang 2025.

Objektif Kualiti 7 :

Mencapai kecemerlangan dalam pemindahan ilmu dengan mengkomersilkan 2 produk hasil penyelidikan menjelang 2025;

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 14/75	

- a. Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu melalui pengkomersilan product hasil penyelidikan dan kepakaran dengan jumlah nilai RM250,000.00 menjelang 2025.
- b. Mencapai 10 MOU/MOA setahun.

Objektif Kualiti 8 :

Memastikan 50% pensyarah berkeelayakan PhD menjelang 2025.

Objektif Kualiti 9 :

Menjana pendapatan RM5 juta menjelang 2025.

Objektif Kualiti 10 :

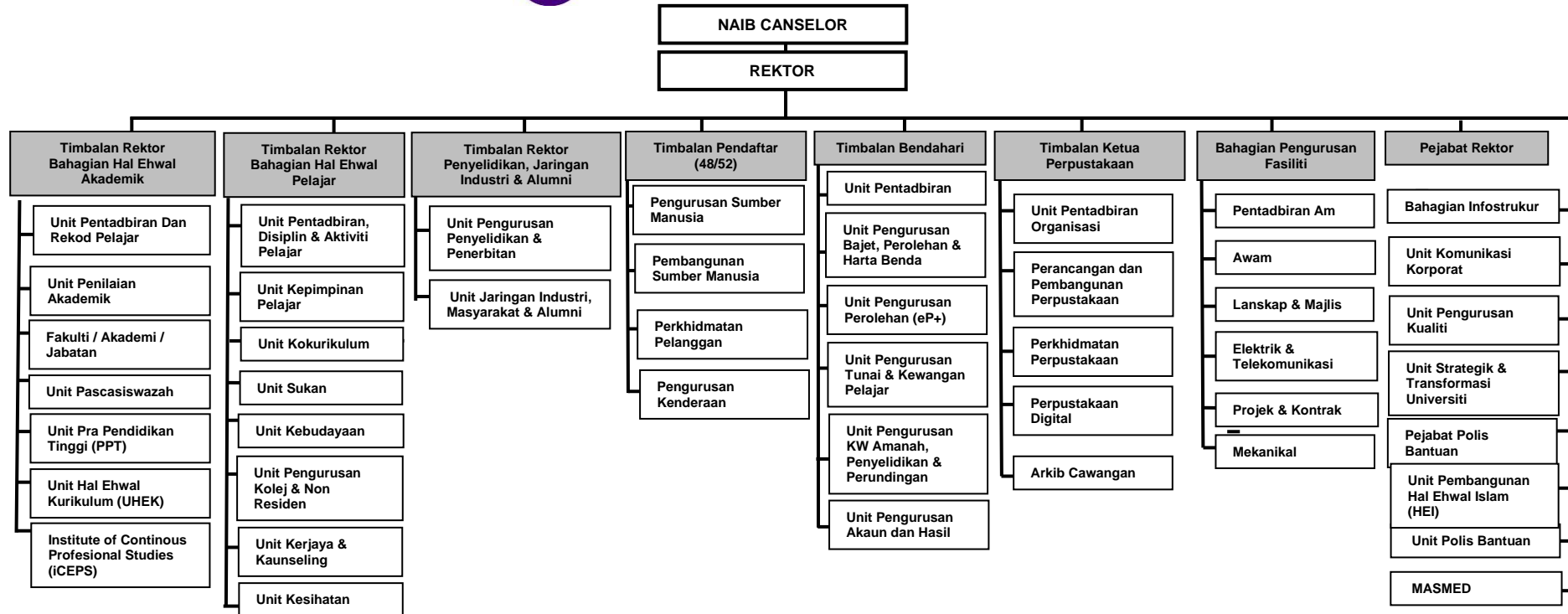
Memastikan pencapaian *Happinss Index* 80% setahun..

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 15/75	

## 2.6- CARTA ORGANISASI PTJ




### CARTA ORGANISASI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA CAWANGAN KEDAH (TIDAK BERFAKULTI TANPA KAMPUS SATELIT)



UITM CAWANGAN KEDAH



	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 16/75	

## 2.7 FUNGSI UNIVERSITI

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

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

## 3.0 DEFINISI DAN SINGKATAN

### 3.1 Definisi

#### a) Pengurusan UiTM Cawangan Kedah

Kaedah atau proses bagaimana UiTM Cawangan Kedah diurus dan dikawal dalam memastikan fokus perkhidmatan universiti menepati visi dan misinya.

#### b) Pelanggan

Pelanggan boleh dibahagikan kepada empat (4) kategori iaitu:-

##### i) Pelanggan misi

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

##### ii) Pelanggan proses

- a. Pengajaran & pembelajaran: Pelajar yang mengikuti Program di fakulti/cawangan/pusat, pensyarah, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;
- b. Penyelidikan, perundingan & pengkomersilan: Pensyarah penyelidik, pegawai penyelidik dan pembantu penyelidik, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;
- c. Jaringan industri & masyarakat: staf (akademik dan bukan akademik) dan pelajar yang terlibat dalam aktiviti jaringan industri, masyarakat dan alumni, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 17/75	

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

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

iii) **Pelanggan dalaman**

Staf yang berkhidmat di fakulti/cawangan/pusat.

iv) **Pelanggan luar**

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

c) **Produk**


i. Pengajaran dan Pembelajaran

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

ii. Penyelidikan, pengkomersilan dan perundingan

**Produk akhir** dari proses penyelidikan ialah hasil penyelidikan dan pensyarah yang mempunyai kepakaran di dalam bidang tujahan (*niche*) masing-masing. **Produk sampingan** penyelidikan ialah bakat (graduan pasca siswazah, pembantu penyelidik pasca siswazah dan bukan siswazah), penulisan dan penerbitan serta pengkomersilan produk/teknologi, hasil royalti, perlesenan harta intelek seperti hakcipta, paten, rekabentuk industri serta syarikat '*spin-off*' juga turut terhasil.

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

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 18/75	

iii. Jaringan industri dan masyarakat (komuniti)

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

**d) Program**

Program Asasi, Diploma, Sarjana Muda, Sarjana dan Kedoktoran yang dijalankan di UiTM Cawangan Kedah secara sepenuh/separuh masa serta *Community Engagement*.

**e) Staf UiTM Cawangan Kedah**

Staf UiTM Cawangan Kedah terdiri daripada staf akademik dan pentadbiran.

**f) Pengurusan Atasan**


Pengurusan atasan terdiri daripada Rektor, Timbalan-Timbalan Rektor, Timbalan Pendaftar Kanan dan Timbalan Bendahari.

**g) Wakil Pengurusan**

Wakil Pengurusan adalah salah seorang dari staf Pengurusan Atasan Kampus yang dilantik oleh Rektor untuk memastikan proses pembangunan, pelaksanaan, dan penyelenggaraan Sistem Pengurusan Kualiti UiTM Cawangan Kedah selaras dengan keperluan ISO 9001: 2008 dan COPIA. Wakil Pengurusan Kampus adalah Timbalan Rektor (Akademik).

**h) Ketua Unit Kualiti**

Staf yang dilantik oleh Rektor UiTM Cawangan Kedah bagi merancang dan memantau pelaksanaan aktiviti dan inisiatif penambahbaikan kualiti yang menyokong dan memantapkan Sistem Pengurusan Kualiti di UiTM

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 19/75	


Cawangan Kedah sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti.

#### **h) Pengawal Dokumen**

Pengawal Dokumen adalah terdiri dari Penolong Pendaftar Akademik sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti yang bertanggungjawab untuk menyelia dan menyelenggara dokumen kualiti SPK UiTM Cawangan Kedah.

#### **I) SINGKATAN**

UiTM	-	Universiti Teknologi MARA
PTJ	-	Pusat Tanggungjawab
MQA	-	Malaysian Qualifications Agency
COPIA	-	<i>Code of Practice for Institutional Audit</i>
COPPA	-	<i>Code of Practice for Programme Accreditation</i>
CSPI	-	<i>Centre for Strategic Planning</i>
ICRESS	-	<i>Integrated Course Registration &amp; Scheduling System</i>
OBE	-	<i>Outcome-based Education</i>
KPM	-	Kementerian Pengajian Tinggi
MQF	-	<i>Malaysian Qualifications Framework</i>
WP	-	Wakil Pengurusan
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
JAF	-	Jawatankuasa Akademik Fakulti
JAN	-	Jawatankuasa Akademik Negeri
MKSP	-	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
LPU	-	Lembaga Pengarah Universiti
KUK	-	Ketua Unit Kualiti
HEA	-	Hal Ehwal Akademik
HEP	-	Hal Ehwal Pelajar
UKKPA	-	Unit Komunikasi Korporat & Perhubungan Antarabangsa
OSHA	-	<i>Occupational, Safety and Health Act</i>

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 20/75	

ATS	-	Amanah tugas Syarah Pensyarah
InQKA	-	Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu
KPP	-	Ketua Pusat Pengajian
MK	-	Manual Kualiti
KSA	-	Ketua Sistem Audit
WP	-	Wakil Pengurusan
QAEP	-	<i>Quality Assurance Enhancement Policy 2017</i>

#### **4.0 KONTEKS ORGANISASI**

##### **4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA**


UiTM Cawangan Kedah mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan matlamat dan halatuju strategik serta yang memberi kesan terhadap keupayaan untuk mencapai hasil yang dikehendaki dari sistem pengurusan kualiti. Isu boleh merangkumi isu positif atau negatif yang timbul dari aspek seperti pengurusan, pentadbiran, kewangan, ekonomi, perundangan, teknologi dan sosial.

UiTM Cawangan Kedah memantau dan mengkaji semula maklumat yang berkaitan dengan isu luaran dan dalaman ini semasa mesyuarat yang melibatkan pengurusan atasan dan ketua-ketua unit dan juga melalui pelan strategic (Rujuk Buku Perancangan Strategik, UiTM Cawangan Kedah) .

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

Disebabkan oleh kesannya dan kesan berpotensi kepada keupayaan UiTM Cawangan Kedah untuk menyediakan perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan dan kehendak berkanun dan peraturan yang digunapakai secara konsisten, UiTM Cawangan Kedah hendaklah menentukan:

- a) Pihak-pihak berkepentingan yang berkaitan dengan SPK.
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan yang relevan terhadap sistem pengurusan kualiti.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 21/75	

Pihak berkepentingan dan keperluan/ jangkaan mereka dikenalpasti melalui pelbagai cara termasuklah kajiselidik, aduan, maklumbalas, pekeliling, dan garis panduan.

#### 4.3 SKOP PENGURUSAN KUALITI

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti PTJ adalah meliputi penyediaan perkhidmatan Pengajaran dan Pembelajaran bagi program Asasi, Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Kedoktoran di PTJ serta *Community Engagement* Universiti Teknologi MARA (UiTM) Cawangan Kedah dengan pelaksanaan IQMS (*Integrated Quality management System*).

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

Bagi tujuan pengamalan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UiTM Cawangan Kedah yang tidak mengamalkan pensijilan ISO 9001:2015, tiada pematuhan kepada keperluan ISO 9001:2015 dinyatakan.

##### **Aktiviti Teras Proses Pengajaran dan Pembelajaran**


Terdapat 8 aktiviti teras bagi proses pengajaran dan pembelajaran di UiTM Cawangan Kedah. Proses pengajaran dan pembelajaran di PTJ adalah berdasarkan sistem "*Outcome-based Education*" atau OBE seperti yang ditetapkan oleh MQA.

##### a. **Rekabentuk dan Semakan Program**

Rekabentuk program baru dan sediaada adalah proses pembangunan berasaskan panduan dan ketetapan KPT, MQA, Badan Profesional dan UiTM. UiTM Cawangan Kedah hendaklah mengenalpasti aktiviti-aktiviti yang berkaitan dengan rekabentuk dan pembangunan kurikulum program baru serta semakan semula bagi program sediaada, verifikasi dan validasi setiap rekabentuk dan peringkat pembangunan program yang bersesuaian.

##### b. **Pendaftaran Program**

Pendaftaran program adalah proses pendaftaran kemasukan pelajar ke program akademik fakulti. Selepas mendaftar, pelajar dikehendaki mengikuti taklimat

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 22/75	

UiTM Cawangan Kedah untuk diberi penerangan mengenai peraturan serta keperluan program akademik dan lain-lain perkara yang berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran.

**c. Pendaftaran Kursus**


Pendaftaran kursus ialah proses pendaftaran kursus oleh pelajar mengikut Pelan Pengajian program yang ditetapkan oleh Senat pada semester berkenaan secara atas talian (*on-line*). Penentuan kursus yang akan ditawarkan disediakan sebelum semester bermula. Ini adalah untuk merancang penjadualan aktiviti akademik dan keperluan fasiliti pembelajaran dan pengajaran berdasarkan kepada bilangan pelajar berdaftar.

**d. Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran**

Pengajaran topik-topik dibuat berpandukan kepada Maklumat Kursus (*Course Information*) dan Skema Kerja (*Scheme of Work*). Kelas dijadualkan menggunakan sistem ICRESS sebelum semester bermula dan kawalan dari segi penyelarasan dilakukan melalui sistem pelantikan Pakar Rujuk (*Resource Person*) bagi setiap kod kursus.

**e. Penilaian**

Bagi program Diploma dan Ijazah Sarjana Muda, penilaian dilakukan berdasarkan kerja kursus, latihan praktik, projek sarjana muda dan peperiksaan akhir semester. Manakala untuk program Ijazah Sarjana dan program Ijazah Kedoktoran, penilaian adalah mengikut garispanduan yang ditetapkan oleh Institut Pengajian Siswazah atau mana-mana gabungan daripada penilaian ini. Bagi program Pra-Pengajian Tinggi (PPT), penilaian adalah berdasarkan kerja kursus dan peperiksaan akhir semester dan juga penilaian yang dilakukan secara berkala tetapi berterusan menurut kaedah yang ditentukan oleh fakulti tertakluk kepada kelulusan Senat.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 23/75	

#### **F. Pengendalian Penilaian**

Hasil pembelajaran pelajar (*Student's Learning Outcomes*) dinilai mengikut kriteria yang ditetapkan dan direkod serta disahkan. Pemantauan dilaksanakan untuk mendokumen dan melaporkan status kemajuan pelajar untuk tujuan penganugerahan ijazah.

#### **g. Pengurusan Keputusan**

Proses ini melibatkan pemarkahan, penggredan, pengumpulan dan pembetulan keputusan. Hebahan markah kepada pelajar dibuat setelah kelulusan Senat diperolehi.

#### **h. Pengijazahan**


Semua pelajar yang telah memenuhi syarat penganugerahan akan dianugerahkan Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Kedoktoran setelah diperakukan oleh Senat.

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

4.4.1 UiTM Cawangan Kedah 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 Cawangan Kedah akan:

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



	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 24/75	

diperlukan ada untuk digunakan.


- e) Membahagikan tanggungjawab dan kuasa untuk tujuan tersebut di atas.
- f) Menangani risiko dan peluang mengikut keperluan sub-klausu 6.1.
- g) Menilai proses dan melaksanakan sebarang perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses mencapai matlamat.
- h) Menambahbaik proses dan sistem pengurusan kualiti. (Sila rujuk gambarajah Pelan Kualiti di Seksyen 8.1.) Semua proses ini akan diuruskan oleh UiTM Cawangan Kedah dengan mematuhi keperluan ISO 9001:2015.

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

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

Bahagian Pengurusan Fasiliti, Bahagian Hal Ehwal Akademik, Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Pejabat Jaringan Industri, Pejabat Bendahari, Pejabat Pentadbiran, Perpustakaan dan Pejabat Polis Bantuan.

- Proses-proses utama:


	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 25/75	

Bil	Perkhidmatan	Pihak Bertanggungjawab	Minit/Rekod
1.	Rekabentuk dan Semakan Program	BHEA, Fakulti, Kampus Cawangan,	JK Kecil Kurikulum Fakulti, JAN, JAF, JKKON, JKKN
2.	Pendaftaran Program	BHEA,	Fail Pelajar

3.	Pendaftaran Kursus	BHEA	Fail Pelajar, i-Student Portal (online), Resit Pembayaran
4.	Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran	BHEA, KPP, Jawatankuasa Jadual Waktu	Maklumat Kursus (Course Information), AIMS dan Skima Kerja ( <i>Scheme of Work</i> ), sistem ICRESS, sistem pelantikan Pakar Rujuk ( <i>Resource Person</i> )
5.	Penilaian	BHEA, KPP	kerja kursus, latihan praktik, projek sarjana muda dan peperiksaan akhir semester, garispanduan,
6.	Pengendalian Penilaian	BHEA, KPP, Pensyarah	mendokumen dan melaporkan status kemajuan pelajar .
7.	Pengurusan Keputusan	BHEA, KPP , Unit Pengurusan Peperiksaan	JAN, Senat, JKIPA
8.	Pengijazahan	BHEA, KPP , Unit Pengurusan Peperiksaan	Transkrip Keputusan Pelajar, Diploma, Ijazah
9.	Community Engagement	BHEA, BHEP, PJI, ICAEN	Buku <i>Industry : Community Engagement A University Framework</i> ,

4.4.2 Pada tahap tertentu, UiTM Cawangan Kedah mestilah:

- a) Menyimpan maklumat yang didokumenkan (dokumen rujukan) untuk menyokong operasi proses-prosesnya;

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 26/75	

- b) Mengekalkan maklumat yang didokumenkan bagi menunjukkan keyakinan bahawa proses dijalankan sebagaimana yang telah dirancang.

### **Dokumen Rujukan SPK ISO 9001:2015 UiTM Cawangan Kedah**

#### **Manual Kualiti**


Manual Kualiti adalah dokumen utama yang menjelaskan dasar dan perancangan bagi UiTM Cawangan Kedah. Manual ini merupakan sumber rujukan utama bagi SPK ISO 9001:2015 UiTM Cawangan Kedah.

Manual ini disokong oleh dokumen-dokumen kualiti berikut:

- **Prosedur Kualiti**  
 Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala proses pengurusan dan operasi UiTM Cawangan Kedah. Pengurusan UiTM Cawangan Kedah hendaklah bertanggungjawab menyediakan dan melaksanakan prosedur ini secara konsisten dan mengikut piawaian ISO 9001:2015. Sehubungan itu, UiTM Cawangan Kedah mewujudkan enam (6) Prosedur Kualiti dan satu (1) Panduan Pengurusan Risiko seperti berikut:  
 Enam (6) Prosedur Kualiti iaitu:
  1. Prosedur Kawalan Dokumen (PK.UiTMKDH.(P).01)
  2. Prosedur Kawalan Rekod (PK.UiTMKDH.(P).02)
  3. Prosedur Audit Dalam (PK.UiTMKDH.(P).03)
  4. Prosedur Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi (PK.UiTMKDH.(P).04)
  5. Prosedur Tindakan Pembetulan (PK.UiTMKDH.(P).05)
  6. Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) (PK.UiTMKDH.(P).06)

Sokongan:

1. Penilaian Risiko
- **Prosedur Operasi**  
 Sebanyak dua puluh enam (26) Prosedur Operasi disediakan untuk memantapkan lagi pelaksanaan SPK UiTM Cawangan

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 27/75	

Kedah.

- SPK/MPK Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan  
SPK/MPK Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan adalah sistem pengurusan kualiti yang diwujudkan untuk menyokong pengurusan korporat UiTM.
- Arahan Kerja  
Arahan Kerja adalah dokumen yang menjelaskan proses kualiti khusus secara terperinci dan diwujudkan mengikut keperluan aktiviti yang menyokong sesuatu Prosedur Kualiti, jika perlu.
- Daftar Pengurusan Risiko  
Prosedur Kualiti disokong oleh satu (1) Daftar Pengurusan Risiko.
- Dokumen Sokongan Dan Luaran  
Dokumen sokongan adalah dokumen yang dijadikan bahan rujukan bagi pelaksanaan sesuatu proses. Ia mestilah disimpan dan diselenggarakan oleh Pengurusan UiTM Cawangan Kedah sebagai rujukan dan sokongan kepada SPK.


## **5.0 KEPIMPINAN**

### **5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN**

#### **5.1.1 UMUM**

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah perlu membuktikan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001: 2015 UiTM Cawangan Kedah, dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan:

- a) Mengambil akauntabiliti terhadap keberkesanan pelaksanaan SPK.
- b) Memastikan bahawa dasar kualiti dan objektif kualiti dibangunkan bagi SPK dan sesuai dengan konteks dan hala tuju strategik UiTM Cawangan Kedah.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020
		MUKA SURAT : 28/75

- c) Memastikan integrasi antara proses dan elemen dalam SPK dengan pelan perancangan strategik.
- d) Menggalakkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko.
- e) Memastikan sumber dan maklumat yang perlu adalah mencukupi dan boleh didapati.
- f) Menyampaikan kepentingan pengurusan SPK yang berkesan dan pematuhan kepada keperluan SPK.
- g) Melaksana SPK bagi memastikan Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan dipenuhi.
- h) Melibat, mengarah dan menyokong pelaksanaan SPK bagi memastikan keberkesanan SPK.
- i) Mewujudkan kecemerlangan operasi melalui penambahbaikan proses.
- j) Menyokong peranan pengurusan lain yang berkaitan untuk menunjukkan kepimpinan dan tanggungjawab terhadap bidang tanggungjawab mereka.
- k) Melantik Wakil Pengurusan dan diberi tanggungjawab dan kuasa berikut:
  - Memastikan SPK memenuhi keperluan Standard ISO yang ditetapkan.
  - Memastikan hasil daripada proses mencapai objektif kualiti dan piagam pelanggan.
  - Menggalakkan fokus kepada pelanggan dengan staf diberi kesedaran mengenai keperluan pelanggan bagi penambahbaikan berterusan SPK UiTM Cawangan Kedah; dan
  - Memastikan integriti SPK dikekalkan apabila perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.

### 5.1.2 TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah memastikan kehendak pelanggan dikenalpasti, dan dipenuhi dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan:

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 29/75	


- a) mewujudkan kaedah bagi menerima aduan atau maklumbalas serta cadangan daripada pelanggan berhubung dengan program yang dikendalikan.
- b) mengkaji semula kehendak pelanggan bagi memastikan sebarang perbezaan di antara program yang ditawarkan dan pindaan semasa pelaksanaannya dapat dijelaskan.
- c) memastikan pengendalian program adalah sesuai dengan keperluan dan perkembangan semasa, serta masa depan.
- d) memastikan sebarang pindaan dan keperluan tambahan yang ditetapkan oleh PTJ direkodkan (Rujuk kepada 7.2.1 dan 8.2.1).

## **5.2 DASAR KUALITI**

### **5.2.1 Membangunkan Dasar Kualiti**

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah akan memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:-

- a) bersesuaian dengan matlamat penubuhan UiTM Cawangan Kedah dengan mengambilkira kehendak pelanggan dan keperluan semasa;
- b) disebar kepada semua staf supaya dihayati dan difahami oleh semua;
- c) merangkumi komitmen pengurusan untuk memenuhi keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti dan meningkatkan Sistem Pengurusan Kualiti secara berterusan;
- d) dikaji semula bagi menjamin kualiti yang berterusan mengikut kesesuaian;
- e) menjadi asas dalam mewujudkan dan mengkaji semula Objektif Kualiti.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 30/75	

### **DASAR KUALITI UiTM**

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

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

#### **5.2.2 Penyampaian Dasar Kualiti**


Dasar Kualiti ini hendaklah:

- a) Disebarkan, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan warga UiTM Cawangan Kedah dan dikaji semula untuk memastikan kesesuaiannya yang berterusan.
- b) Boleh didapati oleh pihak berkepentingan/ pelanggan dengan mempamerkan di tempat strategik di dalam kampus, fakulti, pejabat dan portal rasmi / laman web.

#### **5.3 Peranan Organisasi, Tanggungjawab dan Bidang kuasa**

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah mengenal pasti dan memaklumkan tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing kepada semua staf UiTM Cawangan Kedah melalui carta organisasi serta senarai tugas yang terkini. Staf yang diberi kuasa tertentu telah diberi lantikan dan surat kuasa bagi melaksanakan tugas yang berkenaan.

Pengurusan UiTM Cawangan Kedah juga hendaklah menetapkan tanggungjawab dan kuasa kepada Wakil Pengurusan seperti di perenggan 5.1.1.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 31/75	

## 6.0 PERANCANGAN

### 6.1 Tindakan yang Diambil Untuk Menangani Risiko dan Peluang

6.1.1 Apabila merancang untuk sistem pengurusan kualiti, UiTM Cawangan Kedah mestilah mempertimbangkan isu luaran dan dalaman dan skop SPK serta menentukan risiko dan peluang yang perlu ditangani untuk:

- a) Memberi jaminan bahawa SPK boleh mencapai hasil yang dikehendaki;
- b) Meningkatkan kualiti perkhidmatan;
- c) Mencegah, atau mengurangkan, kesan risiko yang tidak diingini;
- d) Mencapai penambahbaikan.

Keperluan dan jangkaan pelanggan dan pihak berkepentingan telah dikenalpasti semasa perancangan strategik dilakukan.

#### 6.1.2 UiTM Cawangan Kedah telah merancang:

- a) Tindakan untuk menangani risiko dan peluang.
- b) Kaedah untuk melaksanakan tindakan ke dalam proses SPK serta menilai keberkesanan tindakan ini.

Tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang mestilah berpadanan dengan impak yang berpotensi ke atas perkhidmatan.

#### Dokumen Rujukan:

1. Pelan Perancangan Strategik
2. Daftar Pengurusan Risiko

## 6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapainya

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

Objektif kualiti hendaklah:



	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 32/75	

- a) selaras dengan dasar kualiti;
- b) boleh diukur;
- c) mengambilkira keperluan yang berkaitan;
- d) yang berkaitan dengan pematuhan perkhidmatan dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan;
- e) boleh dipantau;
- f) boleh disampaikan; dan
- g) boleh dikemaskini di mana sesuai.

UiTM Cawangan Kedah hendaklah menyimpan objektif kualiti sebagai maklumat yang didokumenkan.

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

Objektif Kualiti ini dipantau, disemak dan dianalisis secara berterusan untuk memastikan kesesuaian dan mengenalpasti peluang penambahbaikan ke atas SPK, khususnya semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan .

### **6.3 Perancangan Perubahan**

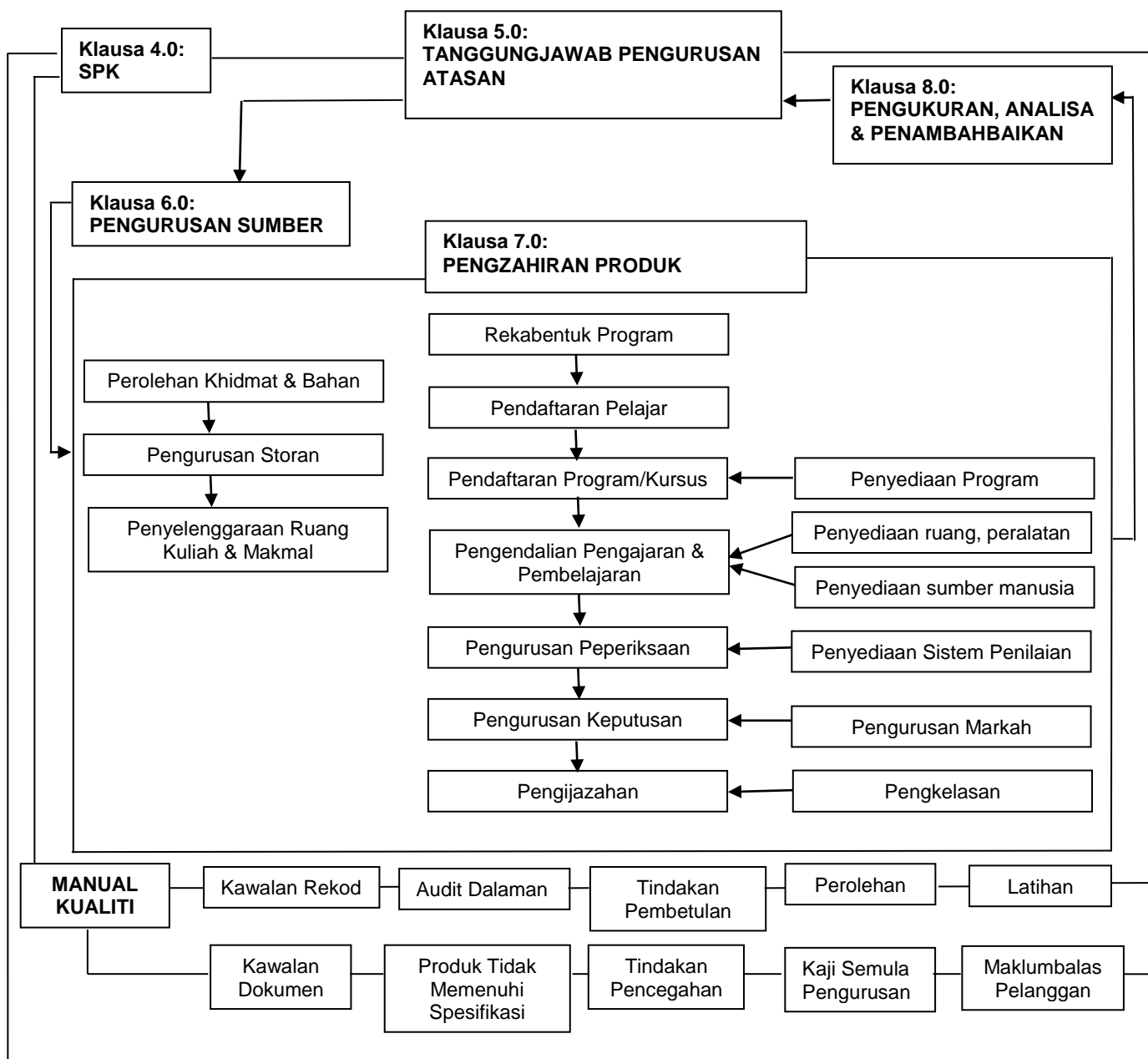
UiTM Cawangan Kedah memastikan perubahan kepada SPK dilakukan dengan terancang dengan mengambilkira:

- a) Tujuan perubahan tersebut dan kesan yang berpotensi;
- b) Integriti SPK kekal kukuh walaupun berlaku perubahan;
- c) Kewujudan sumber untuk menangani perubahan; dan
- d) Agihan dan agihan semula tanggungjawab dan bidang kuasa.
- e) Rujuk Pelan Kualiti UiTM Cawangan Kedah

Pelan Kualiti UiTM Cawangan Kedah ditunjukkan oleh Rajah Y1.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 33/75	

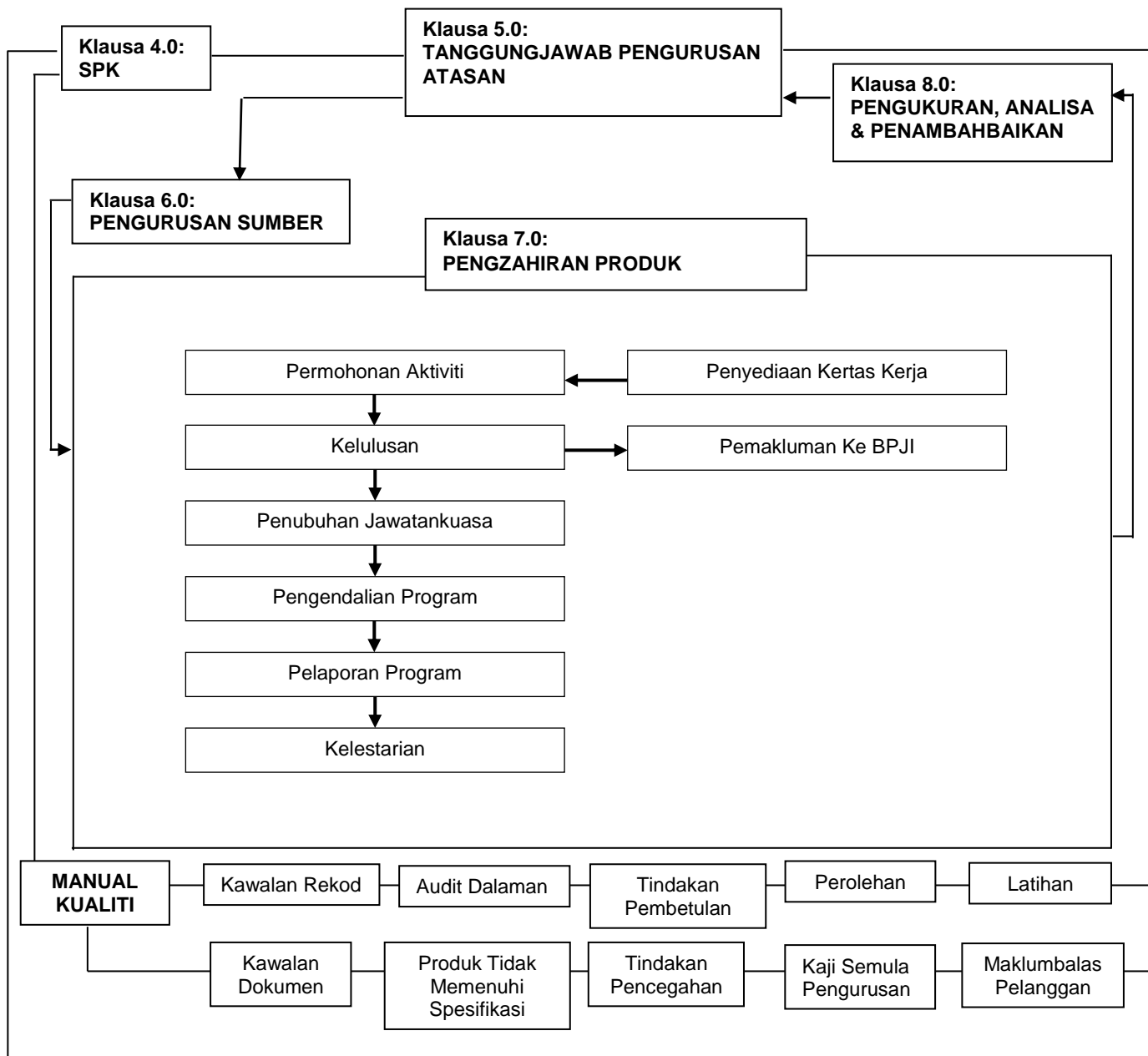
**PELAN KUALITI PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN UiTM CAWANGAN KEDAH**




**Rajah Y1: Pelan Kualiti UiTM Cawangan Kedah**

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 34/75	

**PELAN KUALITI *COMMUNITY ENGAGEMENT* UiTM CAWANGAN KEDAH**



**Rajah Y2: Pelan Kualiti UiTM Cawangan Kedah**

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 35/75	

## **6.4 Tanggungjawab, Bidang Kuasa dan Komunikasi**


### **6.4.1 Tanggungjawab dan Bidang Kuasa**

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah mengenalpasti dan memaklumkan tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing kepada semua staf UiTM Cawangan Kedah melalui Carta Organisasi serta Senarai Tugas.

### **6.4.2 Wakil Pengurusan**

Rektor UiTM Cawangan Kedah akan melantik Wakil Pengurusan iaitu Timbalan Rektor Akademik dengan tanggungjawab seperti berikut:

- a) Memastikan keperluan proses Sistem Pengurusan Kualiti diwujudkan, dilaksanakan dan diselenggarakan;
- b) Melapor kepada Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah mengenai prestasi Sistem Pengurusan Kualiti UiTM Cawangan Kedah dan sebarang keperluan penambahbaikan;
- c) Memastikan Staf UiTM Cawangan Kedah diberi kesedaran mengenai keperluan pelanggan bagi penambahbaikan berterusan Sistem Kualiti UiTM Cawangan Kedah;
- d) Bertanggungjawab sebagai pegawai perhubungan dengan pihak luar dalam hal yang berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti UiTM Cawangan Kedah;
- e) Melapor kepada Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah sekiranya keperluan sumber tidak mencukupi;
- f) Menyelaras penilaian dan pengurusan risiko.


	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 36/75	

### **Ketua Unit Kualiti**

Wakil Pengurusan (WP) akan melantik seorang Ketua Unit Kualiti (KUK) dari kalangan staff UiTM Cawangan Kedah yang terdiri dari gred DM52 dan ke atas. Ketua Unit Kualiti ini 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 UiTM Cawangan Kedah 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 Kaji Semula Pengurusan.
- e) Menubuhkan pasukan Juruaudit Dalaman dengan persetujuan Wakil Pengurusan/Ketua UiTM Cawangan Kedah.
- f) Membantu Wakil Pengurusan dalam merancang penambahbaikan berterusan dan pengurusan risiko UiTM Cawangan Kedah.
- g) Membuat perancangan tahunan keperluan latihan staf dan program kualiti UiTM Cawangan Kedah.


**(Sila rujuk Lampiran 2: Tanggungjawab Ketua Unit Kualiti untuk tugas dan tanggungjawab yang lebih terperinci)**

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020
		MUKA SURAT : 37/75

### **Pengawal Dokumen**

Pengawal Dokumen adalah Penolong Pendaftar Akademik yang bertanggungjawab seperti berikut:-

- a) Mengedar semua prosedur/dokumen yang telah diluluskan dan didaftarkan dalam SPK ISO 9001:2015.
- b) Menyediakan Senarai Induk Dokumen ISO, Senarai Induk Dokumen Luaran, Senarai Edaran dan Penerimaan.
- 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 digunapakai di dalam dokumen SPK ISO 9001:2015.
- f) 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.
- g) Menyimpan rekod-rekod kawalan dokumen yang berkaitan apabila diarahkan oleh Wakil Pengurusan.
- h) Memastikan semua rekod yang dinyatakan di dalam prosedur ditempatkan di kawasan selamat.


	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 38/75	

- i) 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.
- j) Memaklumkan melalui e-mel atau memo sekiranya terdapat dokumen/prosedur baru atau pindaan yang telah diluluskan untuk pelaksanaan organisasi.
- k) Memaklumkan melalui memo atau e-mel kepada seluruh organisasi sekiranya berlakunya pertukaran carta organisasi (Rektor, Ketua Jabatan, Wakil Pengurusan, Juruaudit Dalaman dan yang berkaitan).
- l) Menyelaras sebarang perubahan dokumen yang digunapakai.

### 6.4.3 Komunikasi Dalaman

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- a) Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN)
- b) Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Negeri (JAN)
- c) Mesyuarat Pengurusan Kanan (MPK)
- d) Mesyuarat Staf Akademik
- e) Emel
- f) Sesi Taklimat
- g) Notis Papan Kenyataan
- h) Pekeliling
- i) Perbincangan Kumpulan
- j) Sistem Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
- k) Surat menyurat
- l) Perjumpaan Staf Bersama Rektor

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 39/75	

**Dokumen Rujukan:**

1. Fail Mesyuarat Lembaga Akademik Negeri
2. Fail Mesyuarat Pengurusan Kanan
3. Fail Mesyuarat Akademik
4. Fail Pekeliling
5. Dasar Jaminan dan Pengukuhan Kualiti


## **6.5 Kaji Semula Pengurusan**

### **6.5.1 Am**

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti UiTM Cawangan Kedah sekurang-kurangnya dua kali setahun untuk memastikan keberkesanan dan kesesuaiannya. Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) bertujuan untuk menilai peluang-peluang penambahbaikan serta keperluan perubahan atau pindaan kepada Dasar Kualiti serta Objektif Kualiti dan Sistem Pengurusan Kualiti UiTM Cawangan Kedah secara keseluruhannya. Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif atau Mesyuarat Pengurusan Kanan Kampus akan menjalankan Kaji Semula Pengurusan sepertimana yang disyaratkan dalam dokumen ini. Minit mesyuarat MKSP hendaklah disimpan sebagai rekod kualiti.

Keanggotaan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan UiTM Cawangan Kedah adalah seperti berikut:-



	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 40/75	

Pengerusi	Rektor
Wakil Pengurusan	Timbalan Rektor Akademik
Setiausaha	Penolong Pendaftar
Ahli	Timbalan-Timbalan Rektor, Ketua Unit Kualiti, Ketua Sistem Audit, Semua Ketua Bahagian Pentadbiran, semua Ketua Pusat Pengajian dan Ketua Unit, Ketua Pejabat Bendahari, Pengawal Dokumen
Jemputan (Turut Hadir)	Ketua Pejabat Polis Bantuan, Ketua Bahagian Pembangunan Pengurusan Fasiliti, Ketua Unit Teknologi Maklumat, Ketua Unit Perancangan Strategik, Penyelaras Jawatankuasa Risiko, Koordinator Komunikasi Korporat dan Perhubungan Antarabangsa, Felo SPK, Felo AMP, Ketua Fakulti (mengikut keperluan semasa)

### 6.5.2 Input Kaji Semula Pengurusan

Input kepada kaji semula pengurusan ini hendaklah meliputi maklumat mengenai:-

- a) Pencapaian Objektif Kualiti PTJ
- b) Penemuan Hasil Audit Kualiti Dalam
- c) Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
- d) Prestasi Proses dan Keakuran Produk (Prestasi pelajar)
- e) Status Tindakan Pembedulan & Pencegahan
- f) Tindakan susulan daripada Kajian semula Pengurusan yang lepas
- g) Perubahan-perubahan yang boleh memberi kesan kepada sistem pengurusan kualiti seperti hal-hal yang memberi kesan kepada pengendalian program-program seperti latihan, kewangan, sosial, alam sekitar dan pindaan peraturan serta statut.
- h) Cadangan-cadangan untuk penambahbaikan

### 6.5.3 Hasil Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan

Hasil Kaji Semula Pengurusan ini hendaklah meliputi keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:-

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020
		MUKA SURAT : 41/75

- a) Penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti UiTM Cawangan Kedah dan proses yang terlibat.
- b) Penambahbaikan perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan.
- c) Keperluan sumber meliputi aspek perancangan gunatenaga dan gunaruang serta kemudahan peralatan pengajaran dan pembelajaran.

Semua dokumen Kaji Semula Pengurusan akan direkod, disimpan dan diselenggara oleh Pengawal Dokumen untuk memudahkan rujukan.

**Dokumen Rujukan:**

PK.UiTMKDH.(P).06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan

## 7.0 SOKONGAN

### 7.1 Sumber

#### 7.1.1 Umum

UiTM Cawangan Kedah memastikan peruntukan dan penyediaan sumber yang perlu, ditentu dan disediakan secukupnya bagi melaksana, menyenggara dan menambahbaik SPK UiTM Cawangan Kedah secara berterusan dengan mengambilkira:

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

**Dokumen Rujukan:**

1. Area 6.1, COPIA,
2. Piawaian Program khusus yang dikeluarkan oleh MQA

#### 7.1.2 Sumber Manusia

PBUiTM 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.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020
		MUKA SURAT : 42/75

### 7.1.3 Infrastruktur

UiTM Cawangan Kedah menyediakan kemudahan infrastruktur yang diperlukan untuk melaksanakan proses bagi menghasilkan perkhidmatan yang memenuhi spesifikasi.

Kemudahan infrastruktur termasuk:

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

#### **Dokumen Rujukan:**


1. Area 2, COPIA
2. Area 6.1, COPIA
3. Piawaian Program (Programme Standards). MQA

### 7.1.4 Persekitaran Kerja

UiTM Cawangan Kedah memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa yang mengutamakan budaya kualiti dan etika kerja yang baik. Pengurusan UiTM Cawangan Kedah 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 pendingin hawa.
- c) Sistem keselamatan dan pencegahan kebakaran.
- d) Ruang kerja
- e) Kebersihan ruang
- f) Kemudahan dan program untuk interaksi sosial

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 43/75	

- g) Tandas
- h) Sistem pelupusan sisa makmal dan bahan kimia

**Dokumen Rujukan:**

- 1) Area 2.3, COPIA


### 7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.5.1 UiTM Cawangan Kedah mengawal pemantauan dan penilaian ke atas perkakasan bagi memastikan semua aplikasi yang telah dibangunkan memenuhi keperluan pelanggan, mudah digunakan dan berfungsi sepenuhnya di sepanjang masa. Bagi memastikan penilaian ke atas perkakasan yang dibuat adalah tepat, kaedah penilaian hendaklah:

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

### 7.1.6 Pengetahuan Organisasi

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

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 44/75	

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


## 7.2 Kompetensi/Kecekapan

Bagi tujuan peningkatan kompetensi dan kecekapan staf, UiTM Cawangan Kedah akan:

- a) Mengenalpasti kompetensi yang diperlukan oleh staf untuk melakukan kerja yang memberi kesan kepada prestasi dan sistem pengurusan kualiti melalui laporan penilaian tahunan, perancangan strategik dan permohonan dari staf sendiri;
- b) Memastikan semua staf memperolehi kelayakan dan kompetensi yang diperlukan untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti melalui pendidikan, latihan, atau pengalaman. Semua staf diberi latihan dalam bidang pengkhususan yang diperlukan. Staf yang terlibat dalam pengkhususan akan diberi latihan dan pendedahan yang sesuai dalam usaha meningkatkan kompetensi mereka dengan menghadiri sekurang-kurangnya 42 jam latihan setahun;
- c) Menilai keberkesanan latihan yang diberikan untuk memenuhi keperluan kompetensi; dan
- 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. 6 1/2010
3. Pekeliling Jabatan Perkhidmatan Awam Ruj. JPA(1)S.175/4/1-1 Klt.22(38) bertarikh 29 Februari 2016
4. Pekeliling Naib Canselor Bil. 4/2017

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 45/75	

### 7.3 Kesedaran

UiTM Cawangan Kedah memastikan staf mempunyai kesedaran yang tinggi dan menghayati:

- a) Dasar Kualiti;
- b) Objektif Kualiti;
- c) Sumbangan mereka terhadap SPK dan faedah daripadanya; dan
- d) Implikasi apabila tidak mematuhi keperluan SPK.

### 7.4 Komunikasi Dalaman

UiTM memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Negeri (JKEN)
- Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)
- Mesyuarat Pengurusan Kanan (MPK)
- Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Negeri (JAN)
- Sesi Taklimat
- Notis Papan Kenyataan
- Pekeliling Naib Canselor
- Perbincangan Kumpulan
- Sistem Aduan dan Cadangan
- Laman Web Rasmi UiTM
- Memo/ Surat menyurat
- Saluran komunikasi dalaman dan luaran akan disokong, disebar dan dikawal oleh Pejabat Canseleri melalui Bahagian Canseleri Dan Komunikasi Korporat serta Web Media UiTM.

### 7.5 Maklumat yang Didokumenkan

#### 7.5.1 Umum – Kawalan Dokumen

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

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 46/75	

Prosedur bagi kawalan dokumen disediakan meliputi perkara-perkara berikut:

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

### 7.5.2 Membuat dan Mengemaskini

Apabila mewujudkan dan mengemaskini maklumat didokumenkan, UiTM Cawangan Kedah mestilah memastikan kesesuaian:


- a) Pengenalan dan keterangan (contohnya tajuk, tarikh, penyedia dan pelulus);
- b) Format (contohnya bahasa, versi perisian, grafik) dan media (contohnya kertas, elektronik);
- c) Mengkaji semula dan kelulusan untuk kesesuaian dan kecukupan. Semua dokumen terkawal mempunyai pengenalan seperti tajuk, tarikh dan nombor rujukan serta disemak dan diluluskan sebelum dikeluarkan/digunapakai.

### 7.5.3 Kawalan Terhadap Maklumat Yang Didokumenkan

**7.5.3.1** Maklumat yang didokumenkan diperlukan oleh SPK dan *Standard* Antarabangsa ini hendaklah dikawal untuk memastikan:

- a) sentiasa ada dan sesuai untuk digunakan, di mana dan bila ianya diperlukan;
- b) dilindungi secukupnya (contohnya daripada kehilangan kerahsiaan, digunakan secara tidak sesuai, atau kehilangan integriti);

**7.5.3.2** Dalam mengawal maklumat yang didokumenkan, UiTM Cawangan Kedah hendaklah memastikan:

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 47/75	

- a) pengedaran, akses, mendapatkan semula dan penggunaan;
- b) penyimpanan dan pemeliharaan, termasuk pemeliharaan untuk sentiasa boleh dibaca mengikut Sistem Fail UiTM Cawangan Kedah;
- c) kawalan ke atas perubahan (contoh: kawalan versi); dan
- d) penyimpanan dan pelupusan.

Maklumat didokumenkan yang berasal daripada luaran (contohnya Akta, Pekeliling, Arahan Perbendaharaan, Surat Hebahan dan Garis Panduan) mestilah dikenalpasti dengan sewajarnya, dan dikawal.

Maklumat didokumenkan yang dikekalkan sebagai bukti keakuran seperti rekod, surat dan fail mestilah dilindungi daripada pengubahsuaian yang tidak diingini.

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

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

Rekod kewangan hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan semula sebelum dilupuskan menurut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurusan UiTM Cawangan Kedah.

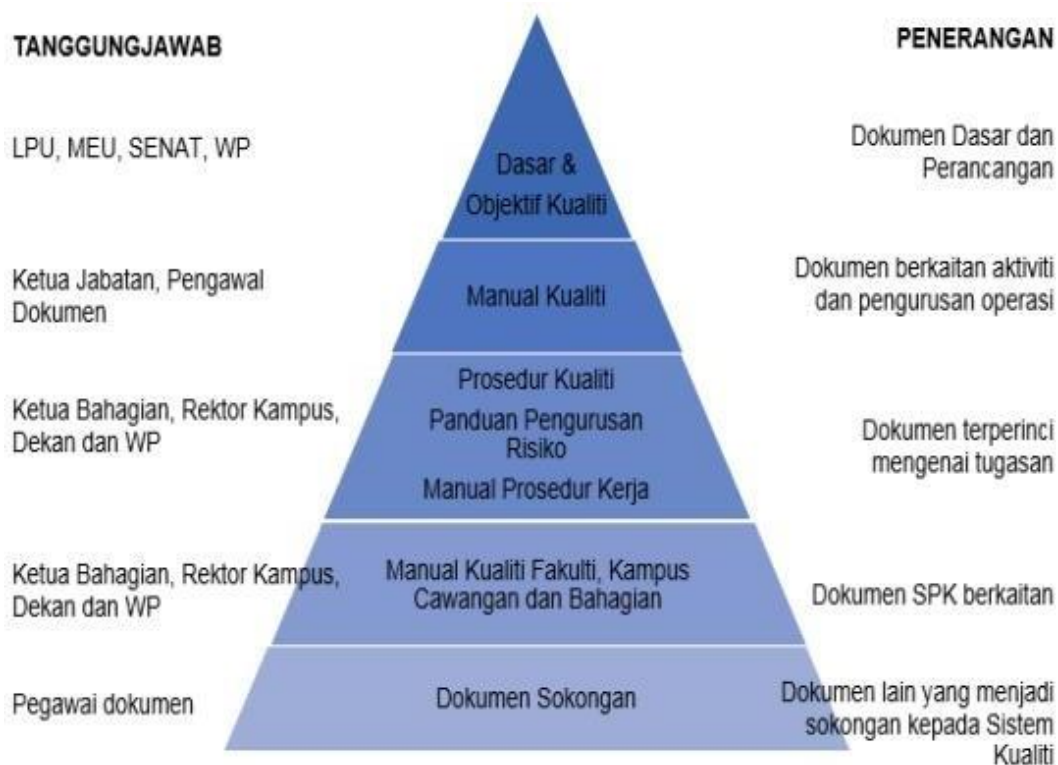
**Dokumen Rujukan:**

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




	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020
		MUKA SURAT : 48/75

UiTM Cawangan Kedah mendokumenkan SPK Pengurusan Kewangan UiTM bagi memastikan semua kehendak pelanggan dikenal pasti, difahami dan dipenuhi, berpandukan kepada Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti yang ditetapkan dalam Seksyen 5.2 dan 6.2 Manual Kualiti ini. Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti PBUiTM seperti di Rajah 7.5.



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

Sistem Pengurusan Kualiti UiTM Cawangan Kedah diwujudkan bagi memastikan satu Sistem Pengurusan Kualiti dapat dibentuk dan dilaksanakan dengan cekap, tepat dan berkesan berpandukan kepada Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti yang ditetapkan dalam Seksyen 5.2 dan 2.5 Manual Kualiti ini.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 49/75	

## 8.0 OPERASI

### 8.1 Perancangan Penyediaan Pengajaran dan Pembelajaran serta *Community Engagement*

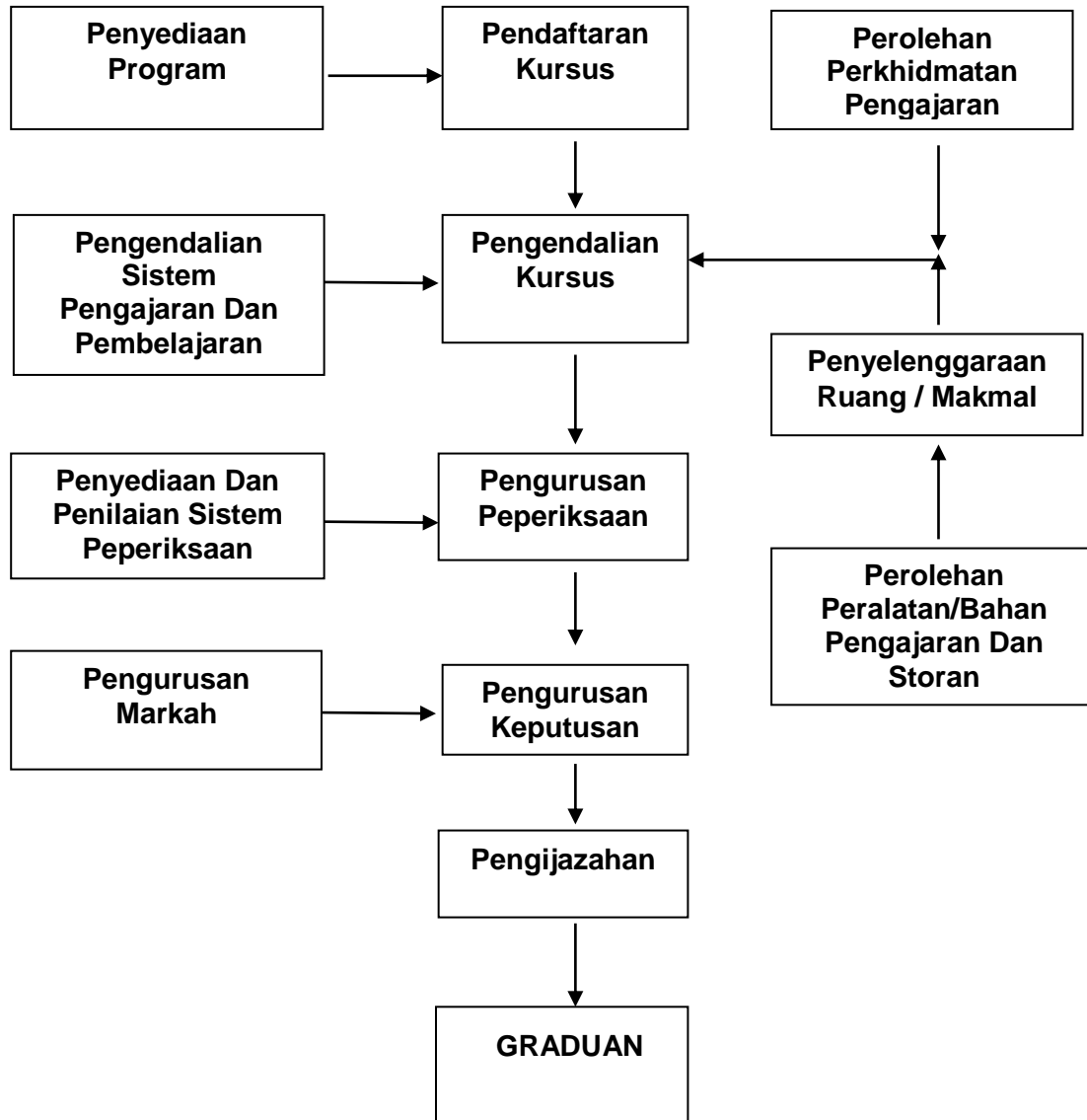
Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah merancang dan mewujudkan proses-proses yang diperlukan bagi pengzahiran produk. Perancangan mengzahirkan produk adalah selaras dengan keperluan proses-proses lain dalam sistem pengurusan kualiti.

Dalam membuat perancangan pengzahiran produk, UiTM Cawangan Kedah akan menentukan perkara berikut:-

- a) Objektif Kualiti dan keperluan produk.
- b) Keperluan untuk mewujudkan proses yang terlibat, dan dokumen, dan penyediaan sumber serta kemudahan infrastruktur pengajaran dan pembelajaran.
- c) Keperluan verifikasi, validasi, kaliberasi, pemantauan, pengukuran serta penilaian pembelajaran dan kriteria yang diperlukan bagi menghasilkan produk dan graduan yang memenuhi spesifikasi pelanggan/pasaran.
- d) Rekod yang diperlukan untuk membuktikan dan mengesahkan proses pengzahiran dan penghasilan produk memenuhi keperluan pelanggan.

Hasil dari perancangan adalah sesuai dengan cara UiTM Cawangan Kedah diurus. Input dan proses yang terlibat di dalam pengzahiran produk ditunjukkan secara ringkas oleh Rajah Z.

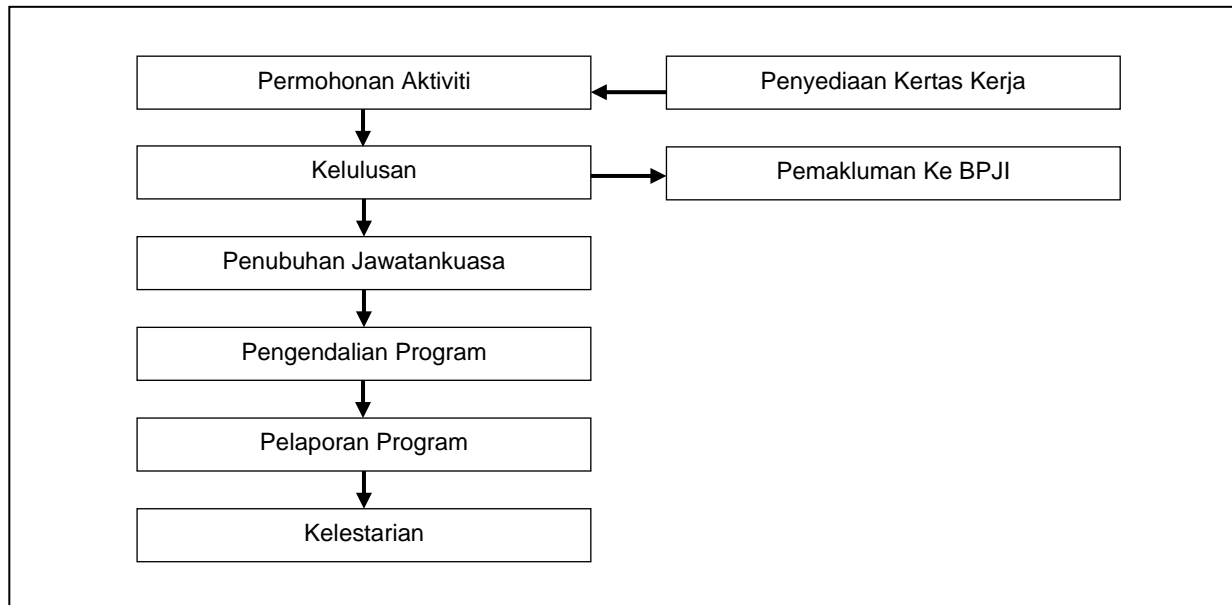
	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 50/75	



Rajah Z1: Pengzahiran Produk Pengajaran Dan Pembelajaran UiTM Cawangan Kedah

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 51/75	


Input dan proses yang terlibat di dalam pengzahiran produk *Community Engagement* ditunjukkan secara ringkas oleh Rajah Z2.



**Rajah Z2: Pengzahiran Produk *Community Engagement* UiTM Cawangan Kedah**

**Dokumen Rujukan:**

1. Semua prosedur berkaitan
2. Arahan Kerja
3. Area 1.3 & 1.4, COPIA
4. Area 2, COPIA
5. Area 3, COPIA
6. Area 4, COPIA
7. Area 5, COPIA
8. Buku *Industry – Community Engagement: A University Framework*.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020
		MUKA SURAT : 52/75

## 8.2 Proses Berkaitan Pelanggan

### 8.2.1 Komunikasi dengan Pelanggan

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah menentukan dan melaksanakan cara berkomunikasi yang berkesan dengan pelanggan mengenai:-


- a) Maklumat Program
- b) Pertanyaan, pengendalian kontrak atau tempahan serta pindaan
- c) Maklumbalas Pelanggan

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah menyediakan perantara bagi kemudahan komunikasi yang terancang dan berkesan dengan pelanggan melalui:-

- a) Helaiian/Brosur Maklumat Program dan Kursus
- b) Buku peraturan akademik, pamflet dan poster
- b) Kuliah, perbincangan, taklimat dan sesi pembentangan dengan pelajar.
- c) Mesyuarat dan pembentangan
- d) Surat menyurat dan memo
- e) Borang aduan atau cadangan dan maklumbalas pelanggan.

#### **Dokumen Rujukan:**

1. Area 2.3, COPIA
2. Area 3.2, COPIA
3. Area 4.2 & 4.5, COPIA
4. Buku *Industry – Community Engagement: A University Framework*.
5. PK.UiTMKDH.(P).08 Prosedur Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 53/75	


### 8.2.2 Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Program

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah mengenalpasti keperluan pelanggan yang nyata dan tidak nyata berkaitan dengan penyediaan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran merangkumi perkara-perkara berikut:-

- a) Perancangan program
- b) Perancangan dan penyemakan keperluan program dan kursus
- c) Promosi Program
- d) Pengambilan dan pendaftaran pelajar
- e) Pelaksanaan proses pembelajaran dan pengajaran
- f) Penilaian semula pengajaran dan pembelajaran melalui maklumbalas pelanggan
- g) Pemantauan dan pengukuran pelanggan
- h) Memenuhi keperluan perundangan dan peraturan dari Kementerian Pelajaran Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Awam, MQA dan pihak yang berkepentingan yang berkaitan dengan produk.
- i) ketetapan dan syarat-syarat lain, jika ianya berkepentingan kepada Fakulti dan UiTM.

#### **Dokumen Rujukan:**

1. Area 2, COPIA
2. Bab 18 – Pelaksanaan Kurikulum OBE-SCL, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.
3. Buku '*Industry – Community Engagement: A University Framework*'.
4. Pelan Perancangan Strategik
5. COPPA

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 54/75	

### 8.2.3 Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Program

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah mengkaji semula keperluan yang berkaitan dengan produk. Kaji semula ini hendaklah dilakukan sebelum Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah membuat komitmen untuk membekalkan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran serta *Community Engagement* kepada pelanggan dengan memastikan bahawa:-

- a) keperluan program dikenalpasti.
- b) sebarang perubahan kepada keperluan yang telah dinyatakan, diambil tindakan pembetulan dan diatasi
- c) Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah berupaya untuk memenuhi keperluan yang dinyatakan.


Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah memastikan semua hasil semakan dan tindakan dari kaji semula akan direkod dan diselenggarakan.

Di mana terdapat keperluan yang dinyatakan tidak didokumenkan oleh pelanggan, pihak Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah akan mengesahkan keperluan tersebut sebelum penerimaan.

Jika berlaku sebarang perubahan kepada keperluan program, pihak Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah memastikan semua dokumen yang berkaitan dipinda sewajarnya dan semua staf yang terlibat dimaklumkan tentang perubahan yang telah dibuat.

#### **Dokumen Rujukan:**

1. Area 2, COPIA
2. Area 3, COPIA
3. Bab 19 – Pengurusan Semakan Kurikulum, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.
4. Buku '*Industry – Community Engagement: A University Framework*'.
5. Pelan Perancangan Strategik

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 55/75	

### **8.3 Rekabentuk dan pembangunan Program**

#### **8.3.1 Perancangan Rekabentuk dan Pembangunan Program**


UiTM Cawangan Kedah bertanggungjawab merancang dan mengawal rekabentuk dan pembangunan kurikulum program berdasarkan syarat-syarat dan ketetapan Kementerian Pendidikan Malaysia, MQA, badan profesional dan garis panduan pihak Hal Ehwal Akademik dan UCTC UiTM. UiTM Cawangan Kedah hendaklah mengenalpasti aktiviti yang berkaitan dengan rekabentuk dan pembangunan kurikulum program serta semakan semula, verifikasi dan validasi setiap rekabentuk dan peringkat pembangunan yang bersesuaian.

Perancangan dan penyediaan kurikulum program akan disemak dan dikaji dalam beberapa peringkat pembangunan dan disahkan oleh Jawatankuasa Kecil Kurikulum UiTM Negeri.

Pihak UiTM Cawangan Kedah hendaklah mengenalpasti tanggungjawab dan bidang kuasa untuk rekabentuk dan pembangunan program. Semakan cadangan kurikulum dibuat bagi memantapkan program dan juga mengurus komunikasi di antara pihak yang terlibat di samping memastikan komunikasi yang jelas dan berkesan dalam pembahagian tanggungjawab.

Hasil dari perancangan rekabentuk dan pembangunan program hendaklah dikemaskini dan direkodkan selaras dengan kemajuan rekabentuk dan pembangunan program.



	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 56/75	

**Dokumen Rujukan:**

1. Area 1.3, COPIA
2. Area 2, COPIA
3. Bab 13 – Penawaran Baru Program Sedia Ada, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.
4. Bab 18 – Pelaksanaan Kurikulum OBE-SCL, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.
5. Bab 19 – Pengurusan Semakan Kurikulum, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.
6. Buku *Industry – Community Engagement: A University Framework*.

### 8.3.2 Input Rekabentuk dan Pembangunan Program


Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah mengenalpasti input yang bersesuaian bagi penyediaan kurikulum program dan rekod mengenainya disimpan.

Input akan meliputi:-

- a) Keperluan pelaksanaan dan fungsinya (didapati melalui kajiselidik industri, pasaran kerja, maklumbalas atau cadangan dari pelanggan.
- b) Keperluan undang-undang dan peraturan yang berkaitan dari Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM), MQA, badan-badan profesional dan Bahagian Hal Ehwal Akademik dan UCTC.
- c) Maklumat mengenai rekabentuk seumpamanya yang telah sedia ada atau yang terdahulu yang seakan sama
- d) Keperluan lain untuk rekabentuk dan pembangunan kurikulum program

**Dokumen Rujukan:**

1. Area 2.3 & 2.4, COPIA
2. Bab 15 – Proses dan Kelulusan Cadangan Program Baharu, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.
3. Buku *Industry – Community Engagement: A University Framework*.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 57/75	

### 8.3.3 Hasil Rekabentuk dan Pembangunan Kurikulum Program

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah memastikan penawaran sesuatu program akademik telah memperolehi kelulusan dari pihak-pihak tertentu, serta menepati syarat dan kriteria bagi penawaran dan pengendalian program. Hasil atau output dalam pembentukan program akademik hendaklah didokumenkan mengikut format yang ditetapkan bagi tujuan penyemakan dan pengesahan oleh pihak pengurusan atasan, MQA dan KPT sebelum ditawarkan kepada pelanggan.

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah juga hendaklah memastikan sesuatu program yang ditawarkan perlu mempunyai:-

- a) Syarat-syarat kelayakan untuk menyertai program
- b) Pelan Pengajian program
- c) Tempoh pengajian program
- d) Tempat program ditawarkan
- e) Akreditasi
- f) Memenuhi semua kriteria input yang ditetapkan terdahulu, contohnya:
  - keperluan sumber tenaga pengajar
  - keperluan sumber pengajaran dan pembelajaran dan peralatan
  - keperluan ruang dan infrastruktur
  - keperluan industri dan pasaran dan sebagainya.


<p><b>Dokumen Rujukan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pekeliling HEA</li> <li>2. Area 2, COPIA</li> <li>3. Area 4, COPIA</li> <li>4. Area 5, COPIA</li> <li>5. Area 6, COPIA</li> <li>6. Bab 8 – Pengiktirafan Program, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013.</li> <li>7. Buku <i>Industry – Community Engagement: A University Framework</i>.</li> </ol>
---

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020
		MUKA SURAT : 58/75

#### 8.3.4 Semakan ke atas Rekabentuk dan Pembangunan Kurikulum Program

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah mengadakan penyemakan kurikulum program setiap 3 – 5 tahun sekali untuk:-

- a) Menilai program yang ditawarkan memenuhi keperluan pengajaran dan pembelajaran serta *Community Engagement* yang telah ditetapkan.
- b) Mengenalpasti masalah dan mencadangkan tindakan yang sesuai bagi mengatasi masalah berkenaan.
- c) Mengenalpasti dan mencadangkan tindakan penambahbaikan yang sesuai.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 59/75	

Ahli Jawatankuasa Kecil Kurikulum UiTM Negeri (JKKN) akan diwakili oleh staf yang bertanggungjawab ke atas setiap peringkat dan fungsi yang berkaitan dengan rekabentuk dan pembangunan yang disemak. Hasil penyemakan dan tindakan yang diambil hendaklah direkodkan dan disimpan.

**Dokumen Rujukan:**

1. Area 2.3 & 2.4, COPIA

**8.3.5 Verifikasi ke atas Rekabentuk dan Pembangunan Program**

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah memastikan verifikasi penyemakan kurikulum program dilaksanakan mengikut perancangan yang ditetapkan (lihat para 7.3.1) melalui:-

- a) Khidmat pakar rujuk (*Resource Person*)
- b) Pembentangan di peringkat program
- c) Pembentangan di peringkat fakulti

Rekod hasil proses verifikasi dan tindakan pembedulan akan disimpan dan diselenggara.

**8.3.6 Validasi ke atas Rekabentuk dan Pembangunan Kurikulum Program**

Laporan dan semakan kurikulum program akademik hendaklah dibentangkan kepada Majlis Kurikulum Universiti (MKU) dan diperakukan oleh Senat Universiti (SU) dan LPU UiTM. Setelah diluluskan, Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah akan menyerahkan kepada Kementerian Pendidikan Malaysia untuk kelulusan penawaran. Hasil keputusan validasi dan tindakan penambahbaikan hendaklah direkod dan disimpan.

**8.3.7 Kawalan ke atas Pindaan Rekabentuk dan Pembangunan Kurikulum Program**

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah mengenalpasti pindaan ke atas rekabentuk dan pembangunan kurikulum program dan rekod mengenainya

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 60/75	

diselenggara. Pindaan ke atas rekabentuk dan pembangunan kurikulum program akan disemak, disah, diperakukan dan diluluskan sebelum ianya dilaksanakan. Semakan ini akan meliputi penilaian ke atas kesan pindaan sebahagian atau keseluruhan perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan. Rekod dan hasil dari pindaan yang dilakukan dan tindakan pembetulan akan disimpan dan diselenggara.

**Dokumen Rujukan:**


1. Area 2, COPIA
2. Bab 18 – Pelaksanaan Kurikulum OBE-SCL, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
3. Bab 19 - Pengurusan Semakan Kurikulum - Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
4. Pekeliling berkaitan

## **8.4 Perolehan**

### **8.4.1 Pelaksanaan Perolehan**

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah bertanggungjawab memastikan perolehan bekalan bahan dan perkhidmatan memenuhi kehendak kualiti UiTM Cawangan Kedah. Kaedah ini mestilah mematuhi Peraturan Kewangan UiTM yang ditetapkan.

PTJ hendaklah menilai dan memilih pembekal/perkhidmatan berdasarkan keupayaan mereka membekalkan bahan yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan. Kriteria untuk pemilihan, penilaian dan penilaian semula (jika berkaitan) prestasi pembekal akan ditentukan oleh Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah. Hasil penilaian, penilaian semula, dan tindakan pembetulan akan direkod dan disimpan. Perkhidmatan yang diberikan oleh semua pembekal hendaklah dipantau oleh Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah bagi memastikan mereka memberi

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 61/75	

perkhidmatan dan bekalan yang memenuhi kehendak Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah secara berkesan.

**Dokumen Rujukan:**

1. PK.UiTMKDH.(O).17 Prosedur Penyelenggaraan Ruang dan Peralatan Pembelajaran.
2. Pekeliling Pelantikan Pensyarah Sambilan UiTM
3. Area 6, COPIA
4. PK.UiTMKDH.(O).19 Prosedur Perolehan Perkhidmatan Pensyarah dan Jurulatih Sambilan
5. PK.UiTMKDH.(O).20 Prosedur Perlantikan Jurulatih Kokurikulum

**8.4.2 Maklumat Bagi Perolehan**


Dokumen perolehan yang digunakan hendaklah mengandungi semua maklumat yang menjelaskan bahan yang hendak diperolehi termasuk:-

- a) keperluan/tatacara kelulusan produk, perkhidmatan, prosedur, proses dan peralatan mengikut garis panduan UiTM Cawangan Kedah dan UiTM.
- b) keperluan kelayakan staf
- c) keperluan sistem pengurusan kualiti
- d) harga dan bayaran perkhidmatan yang ditawarkan

Semua butiran dalam dokumen perolehan hendaklah dikaji dan dipastikan memenuhi keperluan perolehan dan diluluskan oleh Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah sebelum disampaikan kepada pembekal.

**8.4.3 Verifikasi ke atas Bekalan dan Perkhidmatan**

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah melaksanakan pemeriksaan ke atas bekalan dan perkhidmatan yang diperolehi dan diterima untuk memastikan ianya memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 62/75	

Sekiranya Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah bercadang menjalankan verifikasi di premis pembekal, cara verifikasi yang akan dilakukan dan kaedah pengesahan penerimaan hendaklah dinyatakan dalam dokumen perolehan.

**Dokumen Rujukan:**


1. PK.UiTMKDH.(P).04 Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi.
2. Pekeliling Pelantikan Pensyarah Sambilan UiTM
3. Area 6, COPIA
4. Buku *Industry – Community Engagement: A University Framework*

## 8.5 Penyediaan Perkhidmatan Pengajaran Dan Pembelajaran

### 8.5.1 Kawalan Perkhidmatan Pengajaran & Pembelajaran

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah bertanggungjawab merancang dan melaksanakan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran bagi semua program fakulti secara terkawal. Keadaan terkawal merangkumi:-

- a) Penyediaan maklumat yang menerangkan ciri-ciri program
- b) Penyediaan dan pelaksanaan penawaran program baharu, kursus, maklumat penjadualan dan pengagihan tenaga pengajar
- c) Panduan mengenai proses pengendalian pengajaran dan pembelajaran
- d) Panduan penggunaan peralatan dan bilik pengajaran seperti makmal komputer, bilik kuliah dan sebagainya (Sila nyatakan)
- e) Pematuhan kurikulum dan Peraturan Akademik
- f) Penyediaan kaedah, pengukuran serta pemantauan pengajaran dan pembelajaran
- g) Pelaksanaan pemantauan, pengukuran dan penilaian pencapaian proses pengajaran dan pembelajaran; dan
- h) Penentuan status akademik dan pengijazahan.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 63/75	

**Dokumen Rujukan:**


1. Bab 9 – Status ZZ kepada Pelajar, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
2. Bab 10 – Status FD kepada Pelajar, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
3. Bab 11 – Pengijazahan, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
4. Bab 18 - Pelaksanaan Kurikulum OBE-SCL, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013

### 8.5.2 Validasi Proses Perkhidmatan Pengajaran dan Pembelajaran

Tujuan validasi proses membuktikan keupayaan kawalan ke atas proses menepati kriteria, syarat dan hasil sasaran yang ditetapkan oleh UiTM Cawangan Kedah. Validasi proses pengajaran dilaksanakan melalui proses kawalan silibus dan skema kerja, proses pemantauan keberadaan kuliah, proses semakan dan kelulusan jadual waktu dan ATP pensyarah. UiTM Cawangan Kedah juga hendaklah melaksanakan proses validasi ke atas penyediaan kertas soalan peperiksaan akhir supaya memenuhi keperluan kursus dan program.

Validasi proses pembelajaran pula dilaksanakan dengan proses penilaian berterusan pelajar dan pemantauan kedatangan pelajar (Sila nyatakan bagaimana ianya dilakukan di peringkat asasi, diploma, ijazah sarjana muda dan juga di peringkat pasca siswazah). Validasi pembelajaran dan pencapaian pelajar ditentukan dengan pencapaian keputusan peperiksaan akhir dengan sistem pengurusan markah Himpunan Purata Nilai Gred (HPNG) pelajar dan pengijazahan. Jika terdapat produk / program / pelajar yang tidak menepati atau memenuhi syarat dan ketetapan selepas validasi, UiTM Cawangan Kedah hendaklah laksanakan langkah dan tindakan kawalan produk yang tidak memenuhi spesifikasi.



	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 64/75	

**Dokumen Rujukan:**


1. PK.UiTM.KDH.(O).04 Prosedur Penyediaan Jadual Waktu Program/Pensyarah.
2. PK.UiTMKDH.(O).05 Prosedur Penyediaan Portfolio Pengajaran
3. PK.UiTMKDH.(O).06 Prosedur Pengendalian Kuliah
4. PK.UiTMKDH.(O).10 Prosedur Penyediaan Kertas Soalan Peperiksaan Akhir
5. PK.UiTMKDH.(O). 17 Prosedur Pengurusan Markah
6. PK.UiTMKDH.(P).04 Prosedur Kawalan Produk Tidak Memenuhi Spesifikasi
7. Polisi Penilaian Akademik Pelajar UiTM, 2014
8. Manual Pengurusan Peperiksaan
9. Pekeliling HEA yang berkaitan (Portfolio, ATP, PROSPEK, SUFO, OBE etc)
10. Dasar Plagiarisma UiTM
11. Area 3, COPIA
12. Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013

### 8.5.3 Identifikasi dan Kebolehkesanan

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah bertanggungjawab mewujudkan kaedah identifikasi dan kebolehkesanan produk, fail dan rekod bagi menjejaki operasi dan aktiviti pengajaran dan pembelajaran dengan berkesan semasa pengzahiran produk. Sebagai contoh, setiap pelajar diberi satu nombor pendaftaran pelajar. Setiap kursus dan program serta bahan pengajaran berkaitan dikenalpasti dengan kod dan namanya, dan di rekodkan.

**Dokumen Rujukan:**

1. PK.UiTMKDH.(P).01 Prosedur Kawalan Dokumen
2. PK.UiTMKDH.(P).02 Prosedur Kawalan Rekod
2. Bab 5 – Pengurusan Rekod Pelajar, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
3. Bab 27 – Pendaftaran Pelajar Baharu, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 65/75	

#### **8.5.4 Hak Milik Pelanggan**

UiTM Cawangan Kedah hendaklah memastikan maklumat serta harta pelanggan dikendalikan dan dijaga dengan selamat sepanjang dalam kawalan fakulti dan universiti. Hasil kerja pelajar dari proses pengajaran dan pembelajaran berbentuk tesis, laporan projek, hasil penyelidikan pelajar, dan skrip jawapan ujian/peperiksaan yang diserahkan kepada fakulti untuk memenuhi syarat program dan untuk bergraduat adalah diklasifikasikan sebagai harta intelek universiti dan hak cipta pelanggan. UiTM Cawangan Kedah hendaklah memastikan harta intelek ini dikawal dan dijaga mengikut perundangan sedia ada; termasuk juga penggunaan perisian komputer dan teknologi maklumat.

#### **8.5.5 Pemeliharaan Produk**


UiTM Cawangan Kedah bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dan pemeliharaan produk perantaraan dan produk akhir bagi menjamin kualiti pengajaran dan pembelajaran adalah terkawal. Produk perantaraan meliputi rekod-rekod berkaitan pelajar seperti slip pendaftaran dan keputusan peperiksaan, skrip jawapan, hasil kerja kursus dan buku log serta bahan pengajaran yang disediakan. Produk perantaraan ini akan disimpan dan dipelihara di tempat yang sesuai dan selamat.

UiTM Cawangan Kedah juga bertanggungjawab mewujudkan kaedah untuk pengendalian produk perantaraan dengan cara yang boleh mencegah kerosakan, kemerosotan atau penyalahgunaan.

#### **8.6 Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran**

Pihak Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah mengenalpasti pemantauan dan pengukuran yang perlu dilaksanakan beserta dengan peralatan (termasuk penilaian dan soal selidik) dalam kawalan Fakulti sebagai bukti kepatuhan produk kepada keperluan atau syarat yang telah ditetapkan.

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah mengenalpasti proses yang berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran yang memerlukan pemantauan dan

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 66/75	

pengukuran supaya ianya dilaksanakan selaras dengan keperluan pemantauan dan pengukuran. Pemantauan dan pengukuran akan dilaksanakan kepada:-

- a) sistem pembelajaran dan pengajaran;
- b) sistem permarkahan kertas skrip jawapan peperiksaan akhir;
- c) sistem pengredan pencapaian permarkahan pelajar;
- d) sistem pengijazahan untuk bergraduasi;
- e) sistem kawalan penggunaan perisian komputer.

Untuk memastikan hasil keputusan yang sahih, peralatan pengukuran perlu:-

- a) disemak dan disahkan secara berkala, atau sebelum digunakan dengan piawaian yang ditetapkan oleh Fakulti dan UiTM, atau piawaian yang ditetapkan oleh pihak yang berkaitan seperti Kementerian Pendidikan Malaysia dan MQA. Jika tiada piawaian yang sedia ada, maka asas kawalan peralatan pengukuran perlu dinyatakan dan direkod sebagai bukti dan rujukan.
- b) diubahsuai mengikut keperluan semasa; apabila perlu.
- c) mempunyai pengenalan/tanda bagi menentukan status kesahihan peralatan.
- d) dikawalselia dari pindaan yang menjejaskan dan merosakkan kesahihan hasil pengukuran.
- e) dilindungi dari kerosakan dan kemusnahan semasa penggunaan, penyelenggaraan dan simpanan.

Jika terdapat situasi di mana peralatan pemantauan dan pengukuran didapati tidak sahih dan berlaku kesilapan dalam hasil pengukuran; pihak Fakulti hendaklah menyemak semula dan menilai semua hasil pengukuran yang terdahulu; dan tindakan pembetulan dan pencegahan hendaklah diambil bagi memperbetulkan peralatan dan produk yang terlibat.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 67/75	

Pihak PTJ hendaklah menyimpan semua rekod pengesahan dan validasi hasil pemantauan dan pengukuran sebagai rekod.

**Dokumen Rujukan:**

1. Area 2, COPIA
2. PK.UiTMKDH.(P).02 Prosedur Kawalan Rekod
3. Bab 18 - Pelaksanaan Kurikulum OBE-SCL, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013

## **9.0 PENILAIAN PRESTASI**

### **9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian**


#### **9.1.1 Umum**

UiTM Cawangan Kedah menggunakan kaedah-kaedah yang sesuai untuk memantau dan di mana bersesuaian mengukur proses-proses sistem pengurusan kualiti. Kaedah yang digunakan itu hendaklah menunjukkan proses-proses berupaya untuk mencapai hasil yang dirancang. Apabila hasil yang dirancang tidak tercapai tindakan pembetulan dan pencegahan yang bersesuaian akan diambil bagi memastikan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan. Pemantauan semula akan dijalankan setelah tindakan pembetulan dan penambahbaikan telah dilaksanakan.

UiTM Cawangan Kedah merancang, mewujudkan dan melaksanakan proses pemantauan bagi pengukuran, analisis dan penambahbaikan SPK yang perlu untuk:

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

Ini termasuk mengenal pasti kaedah-kaedah dan penggunaan teknik-teknik statistik yang sesuai bagi mengesan kekurangan yang terdapat dalam sistem kualiti dengan tujuan untuk membantu Pengurusan UiTM Cawangan Kedah melaksanakan

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 68/75	

penambahbaikan yang berterusan serta peningkatan dalam sistem pengurusan kualiti.

### 9.1.2 Kepuasan Pelanggan

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah menyediakan kaedah bagi mendapat dan mengukur persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran serta program yang ditawarkan dan graduan yang dihasilkan oleh fakulti. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan hendaklah dibuat berasaskan Borang Penilaian Pelajar, Aduan atau Maklumbalas Pelanggan, dialog bersama industri dan majikan semasa latihan praktik, Audit Dalam dan Kaji Semula Pengurusan.

#### Dokumen Rujukan:

1. PK.UiTMKDH.(P).08 Prosedur Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan.
2. Pekeliling SuFO, ReSuFo, Kajian Pengesanan Graduan/*Tracer Studies* dll.
3. Bab 17 – Pemantauan Profesionalisma Pensyarah (PRO-PENS)
4. Laporan Latihan Praktik
5. Laporan Audit Dalam
6. Minit Mesyuarat MKSP
7. Area 7, COPIA

### 9.1.3 Audit Dalam

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah melatih dan melantik pasukan Juru Audit Dalam untuk menjalankan audit secara berjadual ke atas proses utama sekurang-kurangnya dua kali setahun untuk memastikan Sistem Pengurusan Kualiti ini mengikut dan mematuhi perancangan pengzahiran produk (7.1) telah dilaksana dan diselenggara dengan berkesan mengikut kehendak ISO 9001: 2015 dan juga keperluan Sistem Pengurusan Kualiti yang telah ditetapkan oleh UiTM Cawangan Kedah.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 69/75	

UiTM Cawangan Kedah hendaklah merancang program audit dengan mengambilkira status dan kepentingan sesuatu proses yang hendak disiasat dan mengambilkira hasil audit lepas.

Laporan Audit Dalam hendaklah dibentangkan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan UiTM Cawangan Kedah. Sebarang ketidakpatuhan hendaklah diambil tindakan pembedahan dengan kadar segera demi menjamin keberkesanan sistem pengurusan kualiti UiTM Cawangan Kedah. Audit susulan hendaklah dijalankan untuk menentukan keberkesanan tindakan pembedahan dan pencegahan yang dibuat dan dimaklumkan semula pencapaiannya kepada Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah.

**Dokumen Rujukan:**

PK.UiTMKDH.(P).03                      Prosedur Audit Dalam

**9.1.4 Pemantauan dan Pengukuran Proses**

Pengurusan UiTM Cawangan Kedah hendaklah menggunakan kaedah yang sesuai untuk menjalankan pemantauan dan pengukuran ke atas proses Sistem Pengurusan Kualiti. Kaedah yang diguna hendaklah menunjukkan keupayaan proses untuk mencapai hasil yang dirancang. Sekiranya hasil yang dirancang tidak tercapai, pembedahan dan tindakan pembedahan hendaklah diambil bagi memastikan pematuhan kepada perancangan yang ditetapkan.

**Dokumen Rujukan:**

1. Peraturan Akademik Universiti
2. Area 7, COPIA

**9.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Produk**

Pengurusan UiTM Cawangan Kedah hendaklah memantau dan mengukur ciri-ciri produk bagi mengesahkan produk telah memenuhi keperluan yang ditetapkan. Ini akan dilakukan di peringkat pengzahiran produk yang bersesuaian selaras dengan

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 70/75	

perancangan (Rujuk 7.1). Kriteria bagi produk yang dimaksudkan merujuk kepada parameter berikut:-

- a) memenuhi keperluan Peraturan Akademik Universiti.
- b) memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh pihak yang berkaitan seperti KPM, MQA, dan Badan Profesional


**Dokumen Rujukan:**

1. Peraturan Akademik Universiti
2. Area 7, COPIA

## 9.2 Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah mewujudkan prosedur bagi memastikan produk yang tidak memenuhi spesifikasi sebagaimana yang ditetapkan di setiap peringkat proses dikenalpasti untuk tindakan pembetulan. Produk tersebut hendaklah disemak atau diuji semula dan disahkan bagi memastikan ianya memenuhi keperluan sebelum diterima mengikut kaedah yang ditetapkan.

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah menentukan tindakan pembetulan yang diambil adalah bersesuaian dan berkesan. Semua rekod-rekod mengenai jenis ketidakakuran dan sebarang tindakan pembetulan yang diambil serta keberkesanannya akan direkodkan dan disimpan.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 71/75	

**Dokumen Rujukan:**

1. PK.UTMKDH.(P).04 Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi.
2. Bab 4 – Pendaftaran Kursus Pelajar Bermasalah, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
3. Bab 9 – Status ZZ kepada Pelajar, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
4. Bab 10 – Status FD kepada Pelajar, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013
5. Bab 22 - Gugur Taraf, Manual Pengurusan Akademik Untuk Pentadbir, 2013

### 9.3 Analisa Data

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah menentukan, mengumpul dan menganalisis data yang sepatutnya untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti. Ini merangkumi data yang terhasil, contohnya: maklumbalas pelanggan, data prestasi pencapaian pelajar, dan data penilaian pelajar. Data hendaklah dianalisis bagi memastikan tindakan pembetulan dan penambahbaikan berterusan adalah berkesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti PTJ.

Analisa data melibatkan maklumat berikut:-

- a) Tahap kepuasan pelanggan (SuFO, Propens) (rujuk 8.2.1)
- b) Pematuhan kepada keperluan produk (rujuk 8.2.4)
- c) Ciri-ciri dan tren proses dan produk termasuk peluang untuk langkah pencegahan (rujuk 8.2.3 & 8.2.4) (contohnya CDL, EE survey)
- d) Prestasi perkhidmatan akademik (pensyarah sambilan) (rujuk 7.4)

**Dokumen Rujukan:**

1. Area 7, COPIA
2. Area 9, COPIA



	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 72/75	

#### 9.4 Penambahbaikan

##### 9.4.1 Penambahbaikan Berterusan

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah sentiasa menambahbaik keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti melalui penggunaan Dasar Kualiti, Objektif Kualiti, Hasil Audit Dalam, Analisa Data, Tindakan Pembedulan, Tindakan Pencegahan dan Kaji Semula Pengurusan.

**Dokumen Rujukan:**

Area 9, COPIA

##### 9.4.2 Tindakan Pembedulan


Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah mengambil tindakan pembedulan untuk menghapuskan punca ketidakakuran proses dan produk bagi memastikan ianya tidak berulang.

Pengurusan Atasan PTJ hendaklah mewujudkan prosedur bagi memastikan tindakan pembedulan dilaksanakan berdasarkan kepada perkara berikut:-

- a) Ketidapatuhan yang dikesan melalui Penemuan Hasil Audit dan Maklumbalas Pelanggan;
- b) Punca-punca ketidapatuhan;
- c) Menilai keperluan tindakan bagi memastikan ketidapatuhan tidak berulang;
- d) Mengenalpasti dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- e) Merekod semua keputusan yang berkaitan dengan tindakan yang telah diambil;
- f) Kaji semula keberkesanan tindakan pembedulan yang telah dilaksanakan.

**Dokumen Rujukan:**

1. PK.UiTMKDH.(P).05 Prosedur Tindakan Pencegahan dan Pembedulan
2. Area 9, COPIA

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 73/75	

### 9.4.3 Tindakan Pencegahan


Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah menentukan tindakan yang sesuai untuk menghapuskan punca kemungkinan berlakunya sesuatu ketidakpatuhan atau permasalahan. Tindakan pencegahan hendaklah dilaksanakan berpandukan antara lain kepada Laporan Penemuan Hasil Audit, Analisa Aduan dan Maklumbalas Pelanggan serta pandangan Pemeriksa Luar dan industri.

Pengurusan Eksekutif UiTM Cawangan Kedah hendaklah mendokumentasikan prosedur tindakan pencegahan untuk mengenalpasti keperluan bagi perkara-perkara berikut:-

- a) Kemungkinan berlakunya sesuatu permasalahan/ketidakpatuhan serta punca-puncanya.
- b) Menilai keperluan untuk menghalang kemungkinan berlakunya sesuatu permasalahan.
- c) Mengenalpasti, merancang dan melaksanakan tindakan pencegahan yang diperlukan.
- d) Merekod semua keputusan berkaitan dengan tindakan pencegahan yang telah diambil.
- e) Mengkaji semula keberkesanan tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan.

#### **Dokumen Rujukan:**

1. PK.UiTMKDH.(P).05 Prosedur Tindakan Pencegahan dan Pembedaan
2. Peraturan Akademik Universiti
3. Area 9, COPIA

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
	NO. PINDAAN : 04	
	TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020	
	MUKA SURAT : 74/75	

## **10.0 PENAMBAHBAIKAN**

### **10.1 UMUM**


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

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

### **10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN**

**10.2.1** Apabila ketidakpatuhan berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, UiTM Cawangan Kedah 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.

	<b>MANUAL KUALITI</b>	NO. RUJUKAN : MK. UiTMKDH.01
		NO. KELUARAN : 01
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA : 19/10//2020
		MUKA SURAT : 75/75

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

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

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

#### **Dokumen Rujukan:**

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

### 10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

UiTM Cawangan Kedah 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.

#### **Dokumen Rujukan:**

1. PK.UiTMKDH.(P).03 Prosedur Audit Dalam
2. PK.UiTMKDH.(P). 06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
3. Daftar Pengurusan Risiko

**DOKUMEN TAMAT**