



MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Mukasurat : 1/54

MK.JPI.01



MANUAL KUALITI  
MK.JPI.01  
ISO 9001:2015

PENGURUSAN PENYELIDIKAN DAN INOVASI

JABATAN PENYELIDIKAN DAN INOVASI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (UiTM)  
40450 SHAH ALAM  
WEBSITE: <https://www.tncpi.uitm.edu.my>

DISEDIAKAN OLEH

Penolong Pendaftar  
Bahagian Pentadbiran Strategik & Sumber Manusia  
Jabatan Penyelidikan dan Inovasi

DISEMAK OLEH

Ketua Timbalan Pendaftar  
Wakil Pengurusan  
Bahagian Pentadbiran Strategik & Sumber Manusia  
Jabatan Penyelidikan dan Inovasi

DILULUSKAN OLEH

Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)  
Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)  
Jabatan Penyelidikan dan Inovasi



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 2/54

**MK.JPI.01**

<b>TARIKH KUATKUASA</b>	<b>No Keluaran : 01</b>
<b>01 September 2024</b>	<b>No. Pindaan : 01</b>



MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Mukasurat : 3/54

MK.JPI.01

## KAWALAN DOKUMEN

Dokumen kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan pengurusan penyelidikan & inovasi di Jabatan Penyelidikan dan Inovasi (JPI), memenuhi keperluan piawaian ISO 9001:2015.

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

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



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 4/54

**MK.JPI.01**

**REKOD PINDAAN**

<b>BIL</b>	<b>MUKASURAT/ PERENGGAN</b>	<b>RINGKASAN</b>	<b>KELULUSAN</b>	
			<b>TARIKH</b>	<b>TANDATANGAN</b>



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 5/54

**MK.JPI.01**

**ISI KANDUNGAN**

<b>1.0</b>	<b>Pengenalan kepada Manual Kualiti</b>	<b>9</b>
1.1	Pendahuluan	9
1.2	Tujuan	9
1.3	Kandungan Manual	9
1.4	Penyediaan, Penguatkuasaan dan Pengedaran	10
1.5	Penyelarasan Pindaan	10
<b>2.0</b>	<b>MAKLUMAT ORGANISASI</b>	<b>10</b>
2.1	Sejarah dan latar belakang JPI	10
2.2	Visi JPI	10
2.3	Misi JPI	11
2.4	Matlamat Pendidikan JPI	11
2.5	Objektif JPI	11
2.6	Struktur Organisasi JPI	11
2.7	Fungsi JPI	12
<b>3.0</b>	<b>DEFINISI DAN SINGKATAN</b>	<b>12</b>
<b>4.0</b>	<b>KONTEKS ORGANISASI</b>	<b>16</b>
4.1	Memahami Organisasi dan Konteksnya	16
4.2	Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan	17
4.3	Skop Sistem Pengurusan Kualiti	17
4.4	Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses-prosesnya	18
<b>5.0</b>	<b>KEPIMPINAN</b>	<b>23</b>
5.1	Kepimpinan dan Komitmen	23
5.1.1	Umum	23
5.1.2	Tumpuan Kepada Pelanggan	23



MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Mukasurat : 6/54

MK.JPI.01

5.2	Dasar Kualiti	24
	5.2.2 Penyampaian Dasar Kualiti	24
5.3	Peranan Organisasi, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa	24
<b>6.0</b>	<b>PERANCANGAN</b>	<b>25</b>
6.1	Tindakan yang Diambil Untuk Menangani Risiko dan Peluang	25
6.2	Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapainya	26
6.3	Perancangan Perubahan	27
<b>7.0</b>	<b>SOKONGAN</b>	<b>28</b>
7.1	Penyediaan Sumber-Sumber	28
	7.1.1 Umum	28
	7.1.2 Sumber Manusia	28
	7.1.3 Infrastruktur	28
	7.1.4 Persekitaran Kerja	29
	7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber	29
	7.1.6 Pengetahuan Organisasi	30
7.2	Kompetensi/Kecekapan	30
7.3	Kesedaran	31
7.4	Komunikasi Dalaman	31
7.5	Maklumat yang Didokumenkan	32
<b>8.0</b>	<b>OPERASI</b>	<b>34</b>
8.1	Perancangan Operasi dan Kawalan Bagi Penzahiran Produk	34
8.2	Keperluan Untuk Produk dan Perkhidmatan	36
	8.2.1 Komunikasi dengan Pelanggan	36
	8.2.2 Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan	36
	8.2.3 Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk	



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 7/54

**MK.JPI.01**

	dan Perkhidmatan	37
8.3	Reka Bentuk dan Pembangunan Produk	37
8.3.1	Umum	37
8.3.2	Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	38
8.3.3	Input Bagi Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	39
8.3.4	Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	39
8.3.5	Output Bagi Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	40
8.3.6	Perubahan ke Atas Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	41
8.4	Kawalan Terhadap Proses Luaran yang Dibekalkan, Produk dan Perkhidmatan	42
8.4.1	Umum	42
8.4.2	Jenis dan Tahap Kawalan	42
8.4.3	Maklumat untuk Pembekal Luar	42
8.5	Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	43
8.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	43
8.5.2	Identifikasi dan Kemudahkesanan	44
8.5.3	Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar	45
8.5.4	Pemeliharaan – Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen	45
8.5.5	Kawalan Perubahan	45
8.6	Pemantauan dan Pengukuran Produk	46
8.7	Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi	46



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 8/54

**MK.JPI.01**

**9.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM**

**PENGURUSAN 47**

9.1	Pemantauan dan Pengukuran	47
9.1.1	Umum	47
9.1.2	Kepuasan Hati Pelanggan	48
9.1.3	Analisis Data dan Penilaian	48
9.2	Audit Dalam	49
9.3	Kaji Semula Pengurusan	50
9.3.1	Umum	50
9.3.2	Input Kaji Semula Pengurusan	51
9.3.3	Output Kaji Semula Pengurusan	51

**10.0 PENAMBAHBAIKAN**

10.1	Umum	52
10.2	Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan	52
10.3	Penambahbaikan Berterusan	54





**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 9/54

**MK.JPI.01**

## **1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI**

### **1.1 PENDAHULUAN**

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

Manual Kualiti ini disokong oleh empat (4) Prosedur Kualiti dan satu (1) Rekod Pengurusan Risiko. Selain itu, sebanyak sembilan (9) proses utama dikenalpasti untuk pengoperasian sistem pengurusan kualiti di JPI.

### **1.2 TUJUAN**

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:

- a) Menerangkan maklumat am mengenai Jabatan Penyelidikan dan Inovasi (yang selepas ini dirujuk sebagai JPI);
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 yang dilaksanakan dalam pengurusan penyelidikan dan inovasi;
- c) Menggariskan dasar dan prinsip kepastian kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan ISO 9001:2015; dan
- d) Menjelaskan mengenai batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan ISO 9001:2015.

### **1.3 KANDUNGAN MANUAL**

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

- Bahagian 1 - Pengenalan Kepada Manual Kualiti  
Bahagian 2 - Maklumat Organisasi



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 10/54

**MK.JPI.01**

- Bahagian 3 - Definisi dan Singkatan
- Bahagian 4 - Konteks Organisasi & Sistem Pengurusan Kualiti
- Bahagian 5 - Kepimpinan
- Bahagian 6 - Perancangan
- Bahagian 7 - Sokongan
- Bahagian 8 - Operasi
- Bahagian 9 - Penilaian Prestasi
- Bahagian 10 - Penambahbaikan

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

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi). Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal dan akan dipaparkan di laman web rasmi JPI.

#### **1.5 PENYELARASAN PINDAAN**

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

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

### **2.0 MAKLUMAT ORGANISASI**

#### **2.1 SEJARAH DAN LATAR BELAKANG JPI**

Pautan kepada web JPI <https://tncpi.uitm.edu.my/index.php/about/about-us1> melalui laman web rasmi UiTM di <https://tncpi.uitm.edu.my>

#### **2.2 VISI JPI**

Untuk menjadi pusat pengurusan yang cemerlang dalam aspek penyelidikan, perundingan dan penerbitan penyelidikan bertaraf dunia. Pautan kepada web JPI <https://tncpi.uitm.edu.my/index.php/about/about-us1>



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 11/54

**MK.JPI.01**

### **2.3 MISI JPI**

Untuk meningkatkan keupayaan universiti dalam aspek kesarjanaan, budaya kerja kreatif dan inovatif melalui perkhidmatan yang berkualiti. Pautan kepada web JPI <https://tncpi.uitm.edu.my/index.php/about/about-us1>

### **2.4 MATLAMAT PENDIDIKAN JPI**

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

### **2.5 OBJEKTIF JPI**

- Mengurus, menyelaras dan menyediakan perkhidmatan yang diperlukan demi kejayaan dalam aspek penyelidikan, perundingan dan penerbitan;
- Membantu meneroka bidang tujahan baharu dalam aspek penyelidikan dan inovasi;
- Menyebarkan maklumat dan menyediakan latihan khususnya bagi aspek penyelidikan, perundingan dan penerbitan.
- Memastikan inovasi yang berterusan, penyelidikan, perundingan dan penerbitan yang berkualiti;
- Menyediakan perkhidmatan yang berkualiti melalui kemudahan terkini; dan
- Memudahkan dapatan penerbitan penyelidikan melalui jurnal berimpak tinggi.

Pautan kepada web JPI <https://tncpi.uitm.edu.my/index.php/about/about-us1>

### **2.6 STRUKTUR ORGANISASI**

UiTM telah melalui proses transformasi model tadbir urus 1 UiTM Multisistem. Struktur UiTM dan JPI telah melalui penstrukturan dan diluluskan oleh Mesyuarat Lembaga Pengarah Universiti (LPU) ke-199 (bilangan 06/2024) pada 18 Julai 2024. Pautan kepada web JPI <https://tncpi.uitm.edu.my/index.php/about/organization-chart>



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 12/54

**MK.JPI.01**

## **2.7 FUNGSI JPI**

Fungsi utama JPI adalah menyokong fungsi sedia ada UiTM dalam menyediakan dan mengendalikan perkhidmatan pendidikan tinggi secara khususnya dalam aspek seperti berikut:

- a) Menjalankan penyelidikan dan perundingan; dan
- b) Menjalankan penulisan dan penerbitan ilmiah

## **3.0 DEFINISI DAN SINGKATAN**

### **a) Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi UiTM**

Kaedah atau proses bagaimana JPI diurus dan dikawal dalam memastikan fokus perkhidmatan penyelidikan & inovasi universiti menepati misi dan visinya.

### **b) Pelanggan**

Pelanggan boleh dibahagikan kepada empat (4) kategori iaitu:

- i) Pelanggan misi  
Kementerian Pengajian Tinggi, Lembaga Pengarah Universiti, UiTM dan Industri.

- ii) Pelanggan proses  
Penyelidikan, perundingan & pengkomersilan: Pensyarah penyelidik, pegawai penyelidik dan pembantu penyelidik, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;

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

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



MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Mukasurat : 13/54

MK.JPI.01

- 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**

Penyelidikan, pengkomersilan dan perundingan

Produk akhir dari proses penyelidikan ialah hasil penyelidikan dan pensyarah yang berkepakaran di dalam bidang tujahan (*niche*) masing-masing. Produk sampingan penyelidikan ialah bakat (graduan pascasiswazah, 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 daripada 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.

Produk JPI adalah perkhidmatan penyelidikan dan inovasi, penerbitan dan perundingan.

**d) Pengurusan Atasan JPI**

Pengurusan Atasan JPI terdiri daripada 22 Pusat Tanggungjawab (PTJ), terdiri daripada Pengarah Bahagian / HICoE / CoE dan Ketua Unit sokongan yang melapor terus kepada Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi).



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 14/54

**MK.JPI.01**

**e) Staf JPI**

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

**f) Wakil Pengurusan JPI**

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

**g) Pengawal Dokumen**

Staf yang dilantik oleh Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi) bagi membantu Wakil Pengurusan JPI untuk mengurus dan menyelenggara Dokumen Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 di JPI.

**h) Ketua Sistem Audit**

Staf yang dilantik oleh Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi) bagi membantu Wakil Pengurusan untuk memantau dan memastikan Sistem Pengurusan Kualiti dilaksanakan selaras dengan keperluan ISO 9001:2015.

**i) Jabatan**

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

**j) Singkatan**

AMP	-	Aduan dan Maklum Balas Pelanggan
BPR	-	Bahagian Pengurusan Risiko
CoE	-	Pusat Kecemerlangan ( <i>Centre of Excellence</i> )
HICoE	-	Pusat Kecemerlangan Pendidikan Tinggi ( <i>Higher Education Center of Excellence</i> )
ICAN	-	Jabatan Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 15/54

**MK.JPI.01**

ILD	-	Institut Kepimpinan & Pembangunan <i>(Institute of Leadership &amp; Development)</i>
InQKA	-	Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu
ISO	-	<i>International Organization for Standardization</i>
JKIPU	-	Jawatankuasa Induk Penyelidikan Universiti
JKSP	-	Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan
JTK	-	Jawatankuasa Tetap Kewangan
KSA	-	Ketua Sistem Audit
KPTM	-	Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia
KTP	-	Ketua Timbalan Pendaftar
LPU	-	Lembaga Pengarah Universiti
MARA	-	Majlis Amanah Rakyat
MEU	-	Majlis Eksekutif Universiti
MK	-	Manual Kualiti
MKSP	-	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
MPK	-	Manual Prosedur Kerja
MPRSU	-	Majlis Pengurusan Risiko Strategik Universiti
NC	-	Naib Canselor
PhD	-	Ijazah Doktor Falsafah
PK	-	Prosedur Kualiti
PM	-	Perdana Menteri
PNC	-	Penolong Naib Canselor
PTAR	-	Perpustakaan Tun Abdul Razak
RMC	-	Pusat Pengurusan Penyelidikan
SePADU	-	Sistem e-Pelaporan Audit Dalam
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
SU	-	Senat Universiti
TNCPI	-	Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)
UA	-	Universiti Awam
UiTM	-	Universiti Teknologi MARA
WP	-	Wakil Pengurusan UiTM



MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Mukasurat : 16/54

MK.JPI.01

#### 4. KONTEKS ORGANISASI

##### 4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA


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

<b>Teras Strategik UiTM</b>	<b>Strategik Sokongan</b>
Kecemerlangan Global	<ul style="list-style-type: none"><li>● Pembangunan Penyelidikan Translational, Inovasi dan Pengkomersilan</li><li>● Perkongsian Pintar Industri, Komuniti dan Alumni</li></ul>
Pendidikan Berkualiti	<ul style="list-style-type: none"><li>● Pendidikan 5.0@UiTM</li><li>● Graduan Seimbang dan Berciri Keusahawanan</li><li>● Perluasan Akses</li></ul>
Prestasi Berorientasikan Nilai	<ul style="list-style-type: none"><li>● Kecemerlangan Bakat</li><li>● Tadbir Urus Tangkas</li><li>● Kampus Pintar</li><li>● Kemampanan Kewangan</li></ul>

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

JPI mengenalpasti pihak yang berkepentingan seperti yang disebutkan di Seksyen 3.0 (b), keperluan pihak yang berkepentingan yang relevan terhadap sistem pengurusan kualiti dikenalpasti melalui berbagai cara termasuk kaji selidik, aduan, maklumbalas, pekeliling dan



 <p style="text-align: center;"><b>MANUAL KUALITI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA</b></p>	Mukasurat : 17/54
	<b>MK.JPI.01</b>

garis panduan. Maklumat berkaitan keperluan pihak yang berkepentingan ini dipantau dan dikaji semula dari masa ke semasa.

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

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti JPI adalah Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi di Jabatan Penyelidikan dan Inovasi, Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor.

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

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

8.5.1(f) : Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan; validasi dan validasi semula secara berkala, keupayaan untuk mencapai keputusan yang dirancang daripada proses untuk pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan, di mana output yang dihasilkan tidak boleh disahkan oleh pemantauan atau pengukuran berikutnya.

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

#### **Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Penyelidikan dan inovasi**

JPI telah mengambil kira dasar dan perkara-perkara berkaitan yang telah digariskan oleh UiTM dalam menggariskan teras dasar, matlamat dan strategi penyediaan perkhidmatan penyelidikan dan inovasi, selain perkara-perkara yang terdapat dalam falsafah, visi, misi dan objektif JPI. Terdapat enam (6) aktiviti teras penyediaan perkhidmatan penyelidikan dan inovasi dalam JPI atau keutamaan operasi Universiti yang melibatkan penyelidikan dan inovasi adalah seperti berikut:

- a) Pembangunan Akademik
- b) Pemantapan Pengurusan
- c) Pembangunan Sumber Manusia
- d) Pengurusan Kewangan



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 18/54

**MK.JPI.01**

- e) Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan
- f) Pemindahan Pengetahuan

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

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

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



MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Mukasurat : 19/54

MK.JPI.01

(Sila rujuk gambarajah Pelan Kualiti di Seksyen 8.1.)

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

Jika sumber dan perkhidmatan luar diperlukan, JPI 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.

- Proses-Proses Utama Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi JPI

Jadual 1: Proses-Proses Utama Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi JPI

Bil	Perkhidmatan	Pihak Bertanggungjawab	Minit/Rekod
1.	Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan	RMC, UiTM Press, BITCOM, ReNeU, Pusat Kecemerlangan (HiCoE / CoE)	<u>Strategik:</u> 1. Senat  <u>Eksekutif:</u> 1. Jawatankuasa Induk Penyelidikan Universiti (JKIPU)  <u>Operasi:</u> 1. Jawatankuasa Harta Intelek dan Pengkomersialan (JKHIP) 2. Jawatankuasa Etika Penyelidikan (JEP)



MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Mukasurat : 20/54

MK.JPI.01

Bil	Perkhidmatan	Pihak Bertanggungjawab	Minit/Rekod
			<ol style="list-style-type: none"><li>3. Jawatankuasa Etika dan Penjagaan Haiwan Penyelidikan (JEPHP)</li><li>4. Jawatankuasa Neksus Penyelidikan (JNP)</li><li>5. Jawatankuasa Entiti Kecemerlangan (JEK)</li><li>6. Jawatankuasa Peralatan Sainifik (JPS)</li><li>7. Jawatankuasa Pengukuhan Jurnal dan Buku Penyelidikan (JPJBP)</li><li>8. Jawatankuasa Keinstitusian Biokeselamatan (JKB)</li><li>9. Jawatankuasa Penyelaras Data Prestasi (JPDP)</li><li>10. Jawatankuasa Penyelidikan Fakulti (JPF)</li><li>11. Jawatankuasa Penyelidikan Negeri (JPN)</li></ol>
2.	Pemantapan Pengurusan (Perancangan strategik, pengurusan risiko, dan pengurusan aduan maklum balas pelanggan)	Bahagian Pentadbiran Strategik & Sumber Manusia (BPSSM)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE)</li><li>2. Mesyuarat Pengurusan Risiko (MPR)</li><li>3. Sistem eRMS</li><li>4. Laporan AMP</li></ol>



MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Mukasurat : 21/54

MK.JPI.01

Bil	Perkhidmatan	Pihak Bertanggungjawab	Minit/Rekod
5.	Pembangunan Sumber Manusia	Bahagian Pentadbiran Strategik & Sumber Manusia (BPSSM)	1. Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM)
6.	Pengurusan Kewangan	Bahagian Pentadbiran & Sumber Manusia (BPSM), Bahagian Kewangan Penyelidikan dan Perundingan (UKZ17)	1. Mesyuarat Pengurusan Kewangan Penyelidikan dan Inovasi (MPKPI) (SA & RD) 2. Mesyuarat Akaun Amanah (AA) 3. Mesyuarat Tabung Penyelidikan Tabung Amanah Penyelidikan dan Inovasi UiTM (TAPIU) 4. Mesyuarat Jawatankuasa Perundingan (JKPr)
7.	Visibiliti Penyelidikan	Unit Komunikasi dan Ketampakan Penyelidikan (UKKP)	1. Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE)
8.	Maklumat Strategik Penyelidikan & Inovasi	Unit Maklumat Strategik (UMS)	1. Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE)
9.	Pembangunan Sistem Penyelidikan & Inovasi	Unit ICT (UICT)	1. Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE)

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



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 22/54

**MK.JPI.01**

Manual ini disokong oleh dokumen-dokumen kualiti berikut:

- **Prosedur Kualiti**

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala proses pengurusan dan operasi JPI. JPI hendaklah bertanggungjawab menyediakan dan melaksanakan prosedur ini secara konsisten dan mengikut piawaian ISO 9001:2015. Sehubungan itu, JPI mewujudkan empat (4) Prosedur Kualiti dan satu (1) Rekod Pengurusan Risiko seperti berikut:

Empat (4) Prosedur Kualiti iaitu:

1.	Kawalan Dokumen (PK.JPI.(P).01)
2.	Kawalan Rekod (PK.JPI.(P).02)
3.	Tindakan Pembetulan (PK.JPI.(P).03)
4	Kaji Semula Pengurusan melalui Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE) (PK.JPI.(P).04) Dokumen boleh diakses melalui pautan: <a href="https://emesyuarat.uitm.edu.my/warga">https://emesyuarat.uitm.edu.my/warga</a>

- **Rekod Pengurusan Risiko**

Prosedur Kualiti disokong oleh satu (1) Rekod Pengurusan Risiko boleh diakses melalui pautan: <https://emesyuarat.uitm.edu.my/warga>

- **SPK/MPK/MyPortfolio JPI**

SPK/MPK/MyPortfolio JPI adalah sistem pengurusan kualiti yang diwujudkan untuk menyokong pengurusan penyelidikan dan inovasi JPI.

- **Dokumen Sokongan**

Dokumen Sokongan adalah dokumen yang dijadikan bahan rujukan bagi pelaksanaan sesuatu proses. Ia mestilah disimpan dan diselenggarakan oleh



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 23/54

**MK.JPI.01**

Pengurusan Atasan JPI sebagai rujukan dan sokongan kepada Sistem Pengurusan Kualiti.

## **5. KEPIMPINAN**

### **5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN**

#### **5.1.1 Umum**

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

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

#### **5.1.2 Tumpuan kepada Pelanggan**

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



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 24/54

**MK.JPI.01**

## **5.2 DASAR KUALITI JPI**

### **DASAR KUALITI JPI**

JPI komited untuk memberikan perkhidmatan terbaik secara profesional bagi penghasilan penyelidikan dan inovasi yang berdaya saing, beretika dan memenuhi keperluan pelanggan

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

#### **5.2.1 Pengurusan Atasan JPI akan memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:**

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

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

Dasar Kualiti ini disebar, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan warga JPI dan dikaji semula untuk memastikan kesesuaiannya yang berterusan. Ianya juga dipamerkan di tempat strategik di Jabatan / Bahagian / Unit. Selain itu, ianya juga dimuatnaik di laman web JPI supaya dapat dicapai oleh semua pihak berkepentingan yang berkaitan.

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

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





**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 25/54

**MK.JPI.01**

Pengurusan Atasan JPI akan melantik Wakil Pengurusan yang bertanggungjawab mengenai perkara berikut:

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

Wakil Pengurusan JPI dibantu secara operasinya oleh Bahagian Pentadbiran Strategik & Sumber Manusia (BPSSM) yang diketuai oleh seorang Pengarah Bahagian.

## **6. PERANCANGAN**

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

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

6.1.2 Keperluan dan jangkaan pelanggan dan pihak berkepentingan juga telah dikenalpasti semasa perancangan strategik dilakukan. Dua (2) buah dokumen yang berkaitan ialah Perancangan/Pelan Strategik dan Daftar Risiko. Daftar



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 26/54

**MK.JPI.01**

Risiko menangani risiko yang dikenalpasti, dinilai dan dikawal untuk memastikan tindakan yang diambil untuk mengawal risiko itu berkesan dan setimpal dengan risiko tersebut.

**DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) Panduan Pengurusan Risiko (<https://upr.uitm.edu.my/index.php/muat-turun/senarai-muat-turun>)

**6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA**

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

**OBJEKTIF KUALITI JPI**

1. Memastikan bilangan penerbitan berindeks mencapai 50,000 menjelang 2025
2. Peningkatan sebanyak 2,300 penerbitan berindeks Q1 menjelang 2025.
3. Memastikan nilai geran penyelidikan mencapai RM1 bilion menjelang 2025.
4. Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu dengan mengkomersilkan 50 produk hasil penyelidikan menjelang 2025.
5. Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu melalui pengkomersilan produk hasil penyelidikan dan perundingan kepakaran dengan jumlah nilai RM70 juta menjelang 2025.

6.2.2 Objektif Kualiti JPI diperinci dan disebarkan kepada semua Pusat Tanggungjawab serta disemak dan laporan pencapaiannya dikemaskini setiap tahun. Perancangan untuk mencapai objektif kualiti dilakukan dengan



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 27/54

**MK.JPI.01**

menentukan apa yang perlu dilakukan, keperluan sumber, siapa yang bertanggungjawab, bila ianya mesti disiapkan dan bagaimana keputusan akan dinilai.

Setiap tahun, kesemua objektif kualiti disemak pencapaiannya dan sekiranya tidak dicapai justifikasi diberikan. Objektif-objektif ini akan dibandingkan dan diukur berpandukan sasaran-sasaran strategi yang ditetapkan dalam Perancangan & Pelaksanaan, Rancangan Malaysia Ke-12 (2021 – 2025), Universiti Teknologi MARA serta menyokong Visi dan Misi UiTM.

**DOKUMEN SOKONGAN**

- 1) Buku Perancangan & Pelaksanaan, Rancangan Malaysia Ke 12 (2021 – 2025), Universiti Teknologi MARA

### **6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN**

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

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

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



## 7.0 SOKONGAN

### 7.1 PENYEDIAAN SUMBER-SUMBER

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

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

#### 7.1.2 Sumber Manusia

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

#### 7.1.3 Infrastruktur

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

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



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 29/54

**MK.JPI.01**

#### **7.1.4 Persekitaran Kerja**

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

Kemudahan persekitaran kerja termasuk:

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

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- |    |   |
|----|---|
| 1. | SPK Pengurusan Fasiliti   |
| 2. | MPK Jabatan Infostruktur  |
| 3. | SPK Pejabat Pendaftar ( <a href="https://pendaftar.uitm.edu.my/dpocket">https://pendaftar.uitm.edu.my/dpocket</a> ) |

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

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

JPI 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:



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 30/54

**MK.JPI.01**

- a) Dibuat kalibrasi atau verifikasi atau kedua-duanya dengan standard penilaian kebangsaan/antarabangsa secara berjadual atau sebelum digunakan; di mana tidak terdapat standard sedia ada, asas kalibrasi atau verifikasi yang dijalankan hendaklah direkodkan;
- b) Boleh diubahsuai atau diubahsuai semula apabila perlu;
- c) Telah dikenalpasti boleh dalam menentukan status kalibrasi 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

## **7.2 Kompetensi/Kecekapan**

Bagi tujuan peningkatan kompetensi dan kecekapan staf, JPI akan:

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



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 31/54

**MK.JPI.01**

**DOKUMEN RUJUKAN**

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

**7.3 KESEDARAN**

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

**7.4 KOMUNIKASI DALAMAN**

JPI memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- Mesyuarat Jawatankuasa Induk Penyelidikan Universiti (JKIPU)
- Mesyuarat Pengurusan Eksekutif JPI (MPE)
- Sesi Taklimat
- Notis Papan Kenyataan
- Pekeliling Naib Canselor / TNCPI / Pendaftar / Bendahari
- Perbincangan Kumpulan
- Sistem Aduan dan Cadangan
- Laman Web rasmi JPI
- Memo/ Surat menyurat

Saluran komunikasi dalaman dan luaran akan disokong, disebar dan dikawal oleh Unit Komunikasi dan Ketampakan Penyelidikan (UKKP) JPI.



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 32/54

**MK.JPI.01**

**DOKUMEN RUJUKAN:**

<b>No</b>	<b>Perkara</b>	<b>Pemegang</b>
1)	Fail Mesyuarat JKIPU	Sekretariat JKIPU
2)	Fail Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE)	Sekretariat MPE
3)	Fail Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia (PPSM)	Sekretariat PPSM
4)	Fail Mesyuarat Pengurusan Kewangan Penyelidikan & Inovasi (MPKPI)	Sekretariat MPKPI
5)	Fail Mesyuarat Jawatankuasa Akaun Amanah Am (JKAA)	Sekretariat AA
6)	Fail Mesyuarat Jawatankuasa Amanah Perundingan (JKPr)	Sekretariat JKPr

## **7.5 MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN**

### **7.5.1 Umum – Kawalan Dokumen**

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

Prosedur bagi kawalan dokumen disediakan meliputi perkara-perkara berikut:

- a) Kelulusan dokumen sebelum diedarkan.
- b) Mengkaji semula dan mengemaskini di mana perlu serta meluluskannya
- c) Memastikan perubahan dan status dokumen terkini dikenal pasti.
- d) Memastikan versi dokumen terkini yang berkaitan boleh dirujuk bila diperlukan.
- e) Memastikan dokumen dapat dirujuk dan dikenal pasti pada bila-bila masa.





**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 33/54

**MK.JPI.01**

- f) Memastikan dokumen luaran yang ditentukan keperluannya oleh Pengurusan JPI bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti harus dikenal pasti dan pengedarannya dikawal.
- g) Menghalang daripada dokumen usang digunakan dan dokumen ini ditandakan "BATAL" sekiranya disimpan untuk sebarang tujuan.

### **7.5.2 Membuat dan Mengemaskini**

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

### **7.5.3 Kawalan Rekod**

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

Semua Rekod disimpan dengan selamat supaya mudah dikenal pasti dan dirujuk. Jika disimpan secara elektronik, satu sistem sokongan (*back-up*) bagi storan rekod berkenaan akan diadakan.

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

### **DOKUMEN RUJUKAN**

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

JPI akan mendokumenkan Sistem Pengurusan Kualiti untuk Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi JPI bagi memastikan semua kehendak pelanggan dikenal pasti, difahami

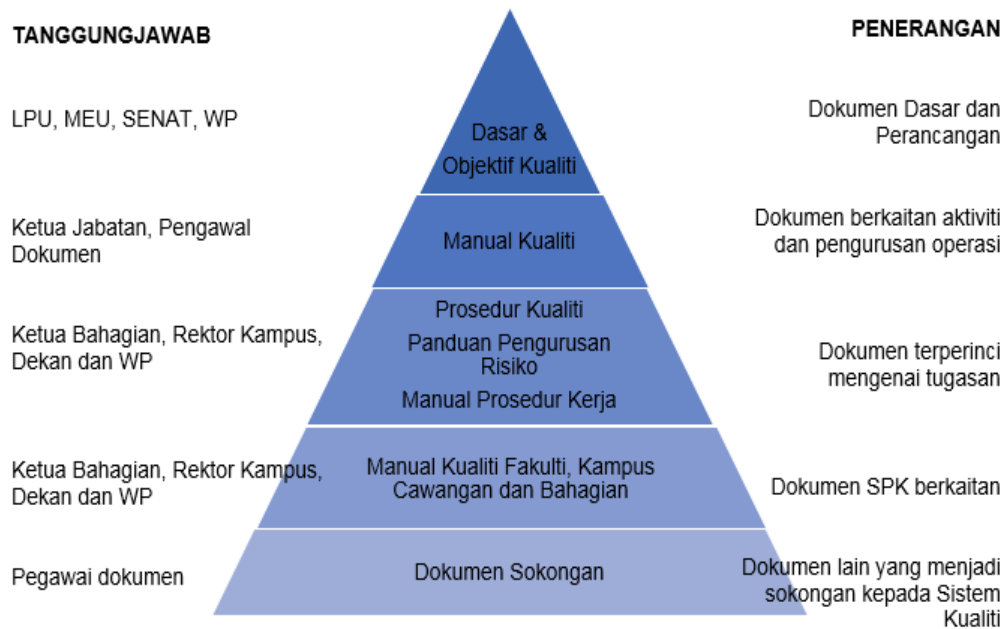


**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 34/54

**MK.JPI.01**

dan dipenuhi. Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti tersebut adalah berasaskan kepada Rajah 7.5



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

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

## **8.0 OPERASI**

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

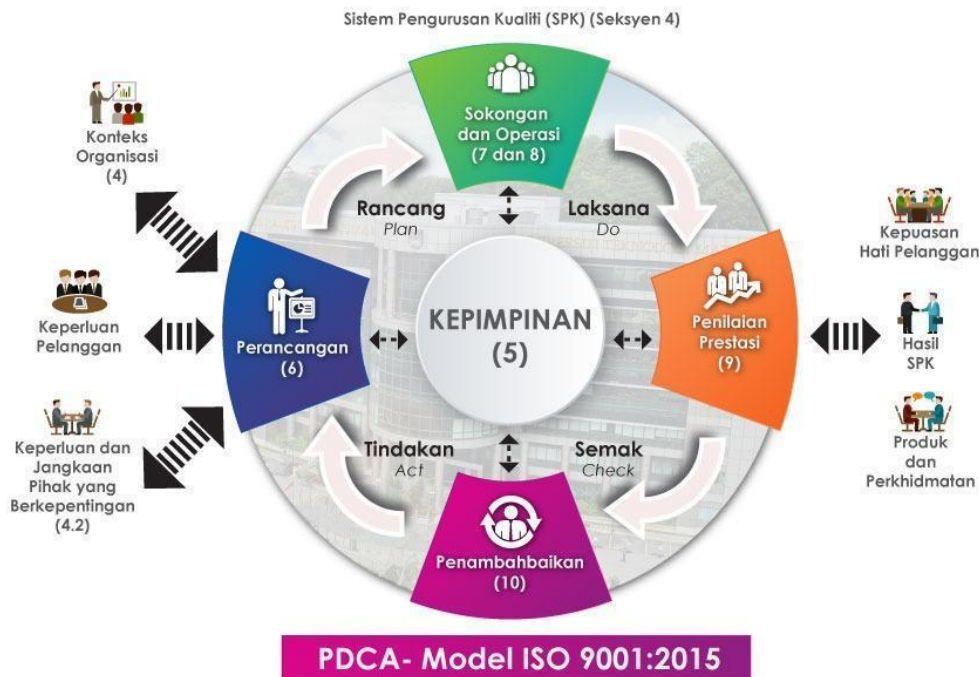
JPI merancang dan mewujudkan proses-proses yang didokumenkan bagi memastikan keperluan-keperluan pelanggan sentiasa dipenuhi secara konsisten.



Bagi menzahirkan produk yang diperlukan oleh pelanggan, Pengurusan JPI akan menentukan pendekatan proses bagi pengurusan penyelidikan dan inovasi JPI seperti berikut:

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

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





## 8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN

### 8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan

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

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

Antara kaedah yang digunakan ialah:

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

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

JPI akan menentukan:

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



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 37/54

**MK.JPI.01**

Keperluan-keperluan pelanggan yang berkaitan dengan penyelidikan dan inovasi JPI merangkumi perkara berikut:

1. Pembangunan Akademik
2. Pemantapan Pengurusan
3. Pembangunan Sumber Manusia
4. Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan
5. Pengurusan Kewangan
6. Pemindahan Pengetahuan

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

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

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

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

### **8.3.1 Umum**

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



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

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

- a)
  - i. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan aktiviti berdasarkan garis panduan ICAN dan JPI.
  - ii. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan penyelidikan berdasarkan garis panduan JPI .
- b)
  - i. Senat akan menyemak dan membuat pengesahan yang diperlukan dalam aktiviti mereka bentuk dan membangunkan program
  - ii. Senat akan mengambil maklum terhadap cadangan penyelidikan
- c)
  - i. LPU bertanggungjawab dan berkuasa meluluskan program yang dibangunkan di peringkat JPI.

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

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



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

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

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

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

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) Cadangan Penyelidikan/ Aktiviti JPI
- 2) Akta Universiti Teknologi MARA 1976 (Akta 173)

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

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

- a) Menilai keupayaan output reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti memenuhi keperluan yang telah ditetapkan.



MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Mukasurat : 40/54

MK.JPI.01

- b) Mengenal pasti masalah dan mencadangkan tindakan yang sesuai bagi mengatasi masalah berkenaan.

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

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

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

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

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

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





MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Mukasurat : 41/54

MK.JPI.01

Output tersebut hendaklah:

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

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

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

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

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



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

### 8.4.1 Umum

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

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

### 8.4.2 Jenis dan Tahap Kawalan

JPI akan menentukan dan melaksanakan pemeriksaan ke atas bekalan yang diperoleh untuk memastikan ia memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Sekiranya JPI atau pelanggannya bercadang hendak menjalankan verifikasi di premis pembekal, cara verifikasi yang hendak dijalankan dan kaedah pengesahan penerimaan bekalan akan dinyatakan dalam dokumen perolehan.

### DOKUMEN RUJUKAN

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

### 8.4.3 Maklumat untuk Pembekal Luar

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



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 43/54

**MK.JPI.01**

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

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

## **8.5 PENGELUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN**

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

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

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



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 44/54

**MK.JPI.01**

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

**DOKUMEN RUJUKAN**

	<b>Pemegang</b>
1) Pekeliling Naib Canselor	Canseleri
2) Pekeliling Bendahari	Bendahari
3) Pekeliling Pendaftar	Pendaftar
4) SPK/MPK Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan	Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan
5) Pekeliling Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	JPI

**8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan**

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

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

**DOKUMEN RUJUKAN**

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



MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

Mukasurat : 45/54

MK.JPI.01

2)	HR2U	Sistem Pengurusan Maklumat Sumber Manusia
----	------	---

### 8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar

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

### 8.5.4 Pemeliharaan - Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen

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

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

#### DOKUMEN RUJUKAN

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

### 8.5.6 Kawalan Perubahan

JPI menyemak dan mengawal perubahan untuk penzahiran produk setakat yang perlu untuk memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan. JPI menyimpan maklumat yang didokumenkan bagi menggambarkan keputusan terhadap perubahan



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 46/54

**MK.JPI.01**

pegawai yang meluluskan perubahan dan sebarang tindakan yang perlu hasil daripada kajian.

## **8.6 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN PRODUK**

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

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

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

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

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

Bila sesuatu produk yang tidak memenuhi keperluan ditemui selepas diedarkan atau semasa ianya digunakan, UiTM akan mengambil tindakan yang bersesuaian ke atas



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 47/54

**MK.JPI.01**

kesan yang berlaku daripada penggunaannya atau jangkaan terhadap kesan yang akan berlaku.

**DOKUMEN RUJUKAN**

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

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

**9.1 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN**

**9.1.1 Umum**

JPI 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.

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

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



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 48/54

**MK.JPI.01**

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

### **9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan**

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

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

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

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

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

Hasil analisis data hendaklah memberi maklumat mengenai:

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







**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 50/54

**MK.JPI.01**

### **9.3 KAJI SEMULA PENGURUSAN**

#### **9.3.1 Umum**

Pengurusan Atasan atau Pengurusan Eksekutif JPI mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti (Manual Kualiti) JPI secara berkala dan dikemaskini setiap tiga (3) tahun sekali atau apabila dirasakan perlu menerusi Mesyuarat Pengurusan Eksekutif (MPE), atau lain-lain mesyuarat yang setara dan melibatkan pengurusan atasan JPI untuk memastikan ianya sesuai, berkesan dan sejajar dengan hala tuju strategik organisasi.

Mesyuarat Eksekutif Universiti (MEU) telah mengarahkan supaya satu Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan (JKSP) ditubuhkan untuk membantu Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) dengan meneliti semua laporan berkaitan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dan membuat rumusan kepada Wakil Pengurusan (WP) yang akan membentangkannya dalam MKSP yang diadakan sekurang-kurangnya setahun sekali.

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

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



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 51/54

**MK.JPI.01**

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

Kajian semula pengurusan ini akan meliputi:

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

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

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

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



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 52/54

**MK.JPI.01**

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

**DOKUMEN RUJUKAN**

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

**10.0 PENAMBAHBAIKAN**

**10.1 UMUM**

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

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

**10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN**

10.2.1 Apabila ketidakpatuhan berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, JPI 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



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 53/54

**MK.JPI.01**

dijangkakan. Rekod 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 dibuat pemantauan.
- c) Menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan.
- d) Mengkaji semula keberkesanan tindakan yang diambil.
- e) Mengemaskini risiko dan peluang yang dikenalpasti semasa perancangan.
- f) Membuat perubahan kepada sistem pengurusan kualiti sekiranya perlu.

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

- a) Sifat ketidak akuran dan tindakan yang diambil.
- b) Hasil dari tindakan pembedulan yang dilaksanakan.

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

**DOKUMEN RUJUKAN**

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



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA**

Mukasurat : 54/54

**MK.JPI.01**

### **10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN**

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

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

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

- Dokumen Tamat -