

- TAKLIMAT ISO 9001:2015 -

Kesedaran & Kepentingan Pematuhan Terhadap Prosedur Kerja di Pusat Tanggungjawab (PTJ)

09 Mei 2024 (11.00 am)

Platform Online (MS Teams)

Disampaikan oleh;
Dr. Mohd Norihan bin Ibrahim @ Tamrin
Bahagian Penarafan Kualiti
Pejabat Pengurusan Kualiti
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

Dianjurkan oleh;
Jawatankuasa Kualiti
Fakulti Kejuruteraan Elektrik
dan Elektronik (FKEE)
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

Objektif Taklimat

1

Penerapan Kefahaman Terhadap SPK (QMS) MS ISO 9001: 2015

2

Peranan/Tanggungjawab PTJ/Staf

3

Pematuhan & Pelaksanaan Prosedur Kerja



Kandungan Taklimat

1

SPK ISO 9001: 2015 & Keperluannya

2

Peranan & Tanggungjawab PTJ/Staf

3

Pematuhan & Pelaksanaan Prosedur Kerja

4

Kesimpulan





Memahami ISO 9001: 2015 & Keperluan dalam Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)

Gambaran Keseluruhan Keperluan ISO 9001:2015



Pengurusan Kualiti

Menetapkan keperluan untuk sistem pengurusan kualiti yang komprehensif.

1

Penambahbaikan Berterusan

Memerlukan organisasi untuk secara berterusan mengkaji dan meningkatkan proses.

2

3

Fokus Pelanggan

Menekankan kepentingan memahami dan memenuhi keperluan pelanggan.

1



PENSIJILAN ISO 9001 UTHM



CERTIFICATE



SIRIM QAS International hereby certifies that
UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA
 PARIT RAJA
 86400 BATU PAHAT
 JOHOR DARUL TAKZIM
 MALAYSIA



has implemented a Quality Management System complying with



ISO 9001 : 2015
 QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS – Requirements



Scope of Certification

PROVISION OF EDUCATION SERVICES FOR DIPLOMA, BACHELOR DEGREE LEVEL, RECRUITMENT OF POSTGRADUATE STUDENTS AND SUPPORT SERVICES.



Certification structure = Multi-site
 Total number of sites including main site = 2.

Issue date : 20 February 2024
 Original certification date : 28 December 2001
 Expiry date : 27 December 2025
 Certificate no. : QMS 00953



Nur Fadhilah binti Muhammad
 Chief Executive Officer
 SIRIM QAS International Sdn. Bhd.

This certificate is granted subject to the terms and conditions as stated in the Certification Agreement.

SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.
 (Co. No. 418334 - S)
 1, Persiaran Datar Malacca
 Section 2, P.O. Box 7095
 40708 Seremban
 Selangor Darul Ehsan
 MALAYSIA
 Tel : 06-3-8048824
 Fax : 06-3-5044817
 Web : www.sirim.com.my
 Email : info@sirim.com.my

Pensijilan ISO 9001 sejak 28 Dis 2001



AUDIT PENSIJILAN SEMULA 2023 SIRIM: PROVISION OF EDUCATION SERVICES FOR DIPLOMA, BACHELOR DEGREE LEVEL, RECRUITMENT OF POSTGRADUATE STUDENTS AND SUPPORT SERVICES



CERTIFICATE



SIRIM QAS International hereby certifies that
UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA
PARIT RAJA
86400 BATU PAHAT
JOHOR DARUL TAKZIM
MALAYSIA



has implemented a Quality Management System complying with



ISO 9001 : 2015
QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS – Requirements

MS 9001



Scope of Certification

PROVISION OF EDUCATION SERVICES FOR DIPLOMA, BACHELOR DEGREE LEVEL, RECRUITMENT OF POSTGRADUATE STUDENTS AND SUPPORT SERVICES.



Certification structure = Multi-site
Total number of sites including main site = 2.



Issue date : 20 February 2024
Original certification date : 28 December 2001
Expiry date : 27 December 2025
Certificate no. : QMS 00953



Nur Fadhilah binti Muhammad
Chief Executive Officer
SIRIM QAS International Sdn. Bhd.

SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.
[Co. No. 419334 - S]
1, Persiaran Datar Mentari
Section 2, P.O. Box 7095
40708 Shah Alam
Selangor Darul Ehsan
MALAYSIA
Tel : 08-3-8648434
Fax : 08-3-8648787
<http://www.sirim-qas.com.my>
<http://www.malaysiancertified.com.my>

This certificate is granted subject to the terms and conditions as stated in the Certification Agreement.



CERTIFICATE



SIRIM QAS International hereby certifies that
UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA
KAMPUS CAWANGAN PAGOH
KM 1 JALAN PANCHOR
HAB PENDIDIKAN TINGGI PAGOH
84000 MUAR
JOHOR DARUL TAKZIM
MALAYSIA



has implemented a Quality Management System complying with



ISO 9001 : 2015
QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS – Requirements

MS 9001



Scope of Certification

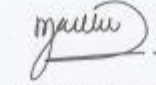
PROVISION OF EDUCATION SERVICES FOR DIPLOMA, BACHELOR DEGREE LEVEL, RECRUITMENT OF POSTGRADUATE STUDENTS AND SUPPORT SERVICES.



Certification structure = Multi-site
The validity of this certificate depends on the validity of the main site certificate.



Issue date : 20 February 2024
Original certification date : 28 December 2001
Expiry date : 27 December 2025
Certificate no. : QMS 00953-S1

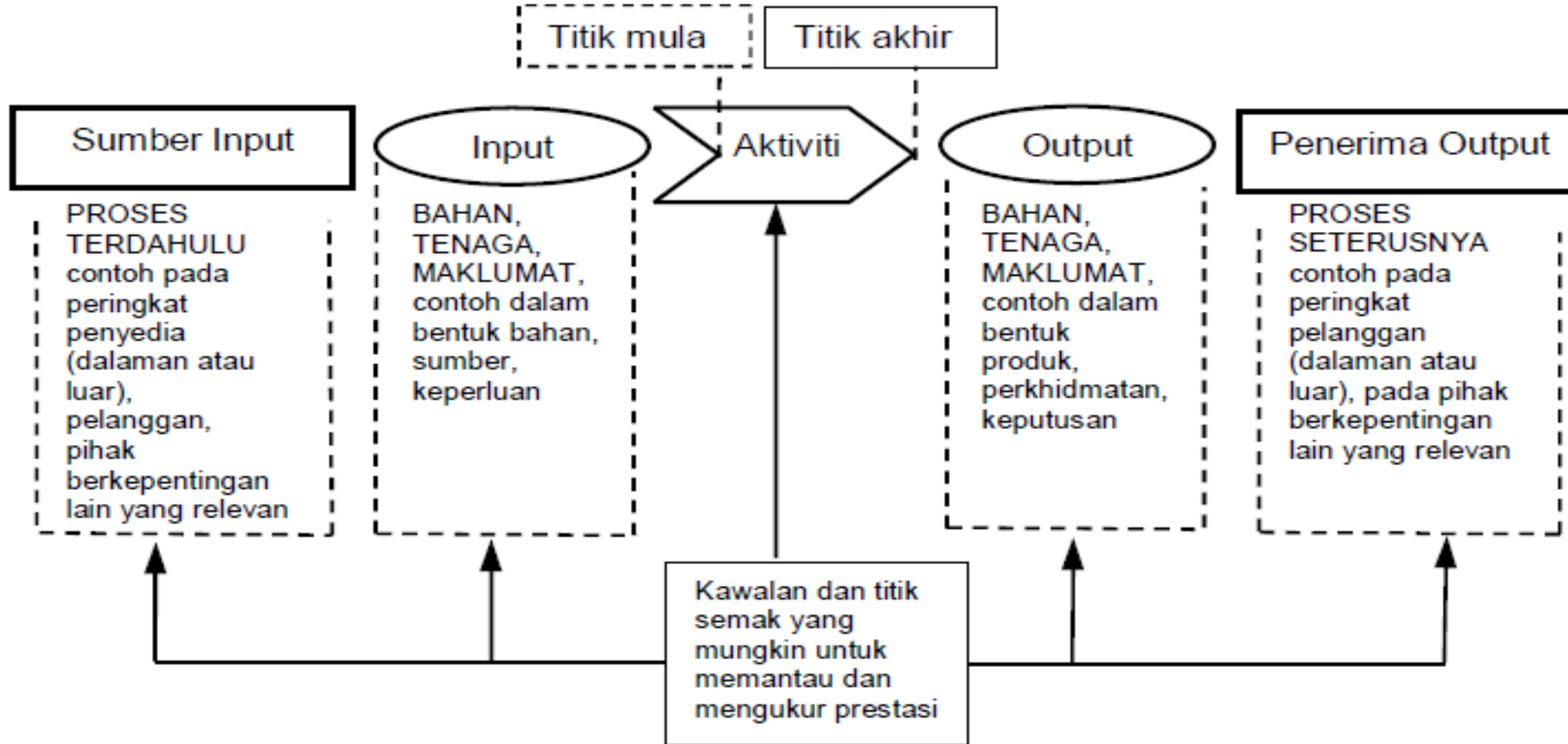


Nur Fadhilah binti Muhammad
Chief Executive Officer
SIRIM QAS International Sdn. Bhd.

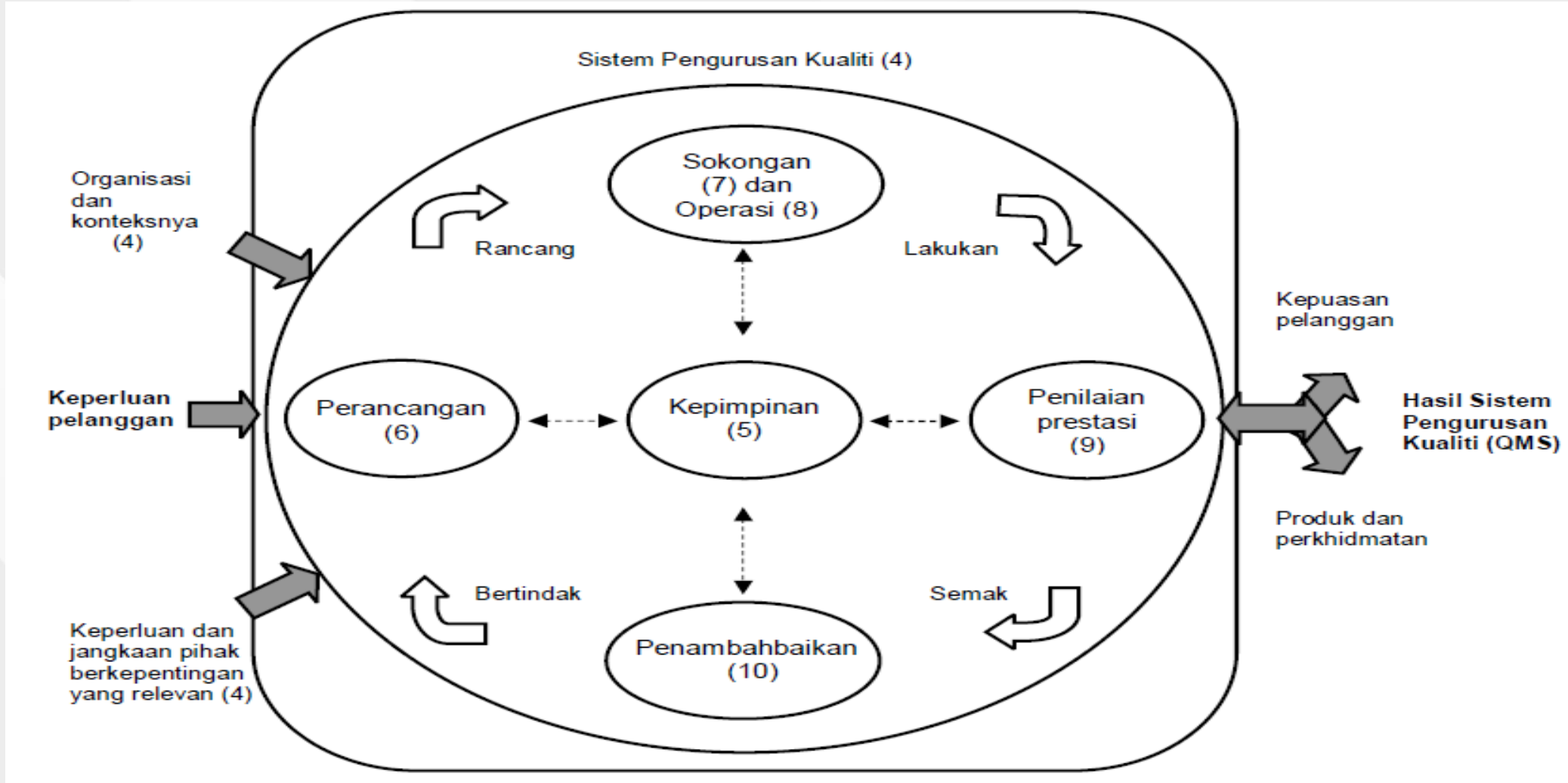
SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.
[Co. No. 419334 - S]
1, Persiaran Datar Mentari
Section 2, P.O. Box 7095
40708 Shah Alam
Selangor Darul Ehsan
MALAYSIA
Tel : 08-3-8648434
Fax : 08-3-8648787
<http://www.sirim-qas.com.my>
<http://www.malaysiancertified.com.my>

This certificate is granted subject to the terms and conditions as stated in the Certification Agreement.

Pendekatan Proses



Kitaran PDCA ISO 9001:2015



Interaksi ISO 9001:2015



Struktur ISO 9001: 2015 (1/3)

1 Skop

2 Rujukan normatif

3 Takrifan dan istilah

4 Konteks organisasi

4.1 Memahami organisasi dan konteksnya

4.2 Memahami keperluan dan hasrat pihak berkepentingan

4.3 Menentukan skop SPK

4.4 Sistem pengurusan kualiti dan prosesnya

5 Kepimpinan

5.1 Kepimpinan dan komitmen

5.2 Polisi kualiti

5.3 Peranan, tanggungjawab dan kuasa organisasi

6 Perancangan untuk SPK

6.1 Tindakan untuk menangani risiko dan peluang

6.2 Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya

6.3 Perancangan perubahan



Struktur ISO 9001: 2015 (2/3)

7 Sokongan

- 7.1 Sumber
- 7.2 Kekompetenan
- 7.3 Kesedaran
- 7.4 Komunikasi
- 7.5 Maklumat yang didokumentasikan

8 Operasi

- 8.1 Perancangan dan kawalan operasi
- 8.2 Penentuan keperluan bagi produk dan perkhidmatan
- 8.3 Rekabentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan
- 8.4 Kawalan produk dan perkhidmatan yang disediakan secara luaran
- 8.5 Peruntukan pengeluaran dan perkhidmatan
- 8.6 Pelepasan produk dan perkhidmatan
- 8.7 Kawalan proses output, produk dan perkhidmatan yang tidak patuh



Struktur ISO 9001: 2015 (3/3)

9 Penilaian Prestasi

9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian

9.2 Audit dalaman

9.3 Semakan semula pengurusan

10 Penambahbaikan

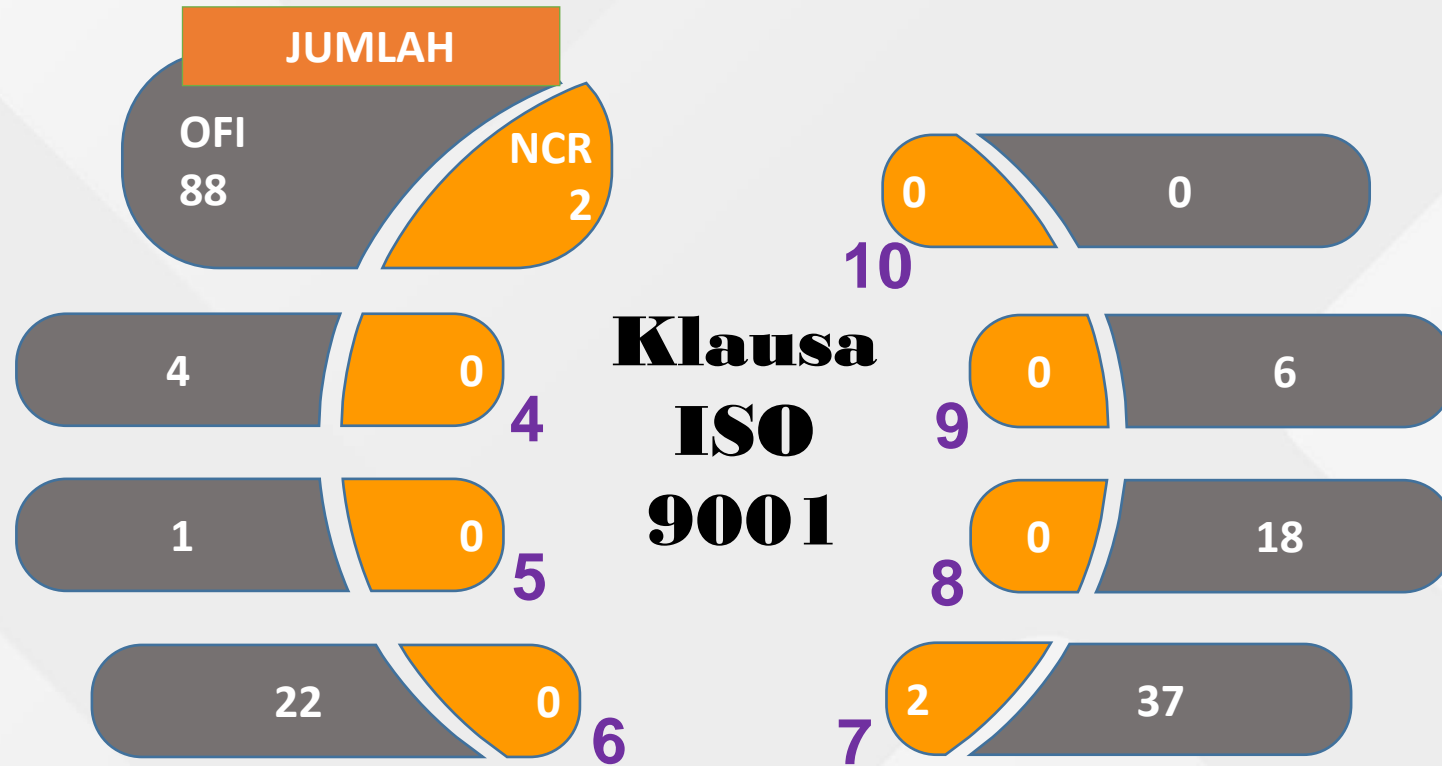
10.1 Am

10.2 Ketidakpatuhan dan tindakan pembetulan

10.3 Penambahbaikan berterusan



Laporan NCR & OFI Audit Dalaman Kualiti Tahun 2023



Rumusan Dapatan Audit Dalaman

Kualiti & Isu-isu Penting



MyPortfolio

- Status MyPortfolio bagi setiap PTj masih kurang lengkap secara keseluruhannya walaupun sesi jerayawara dan pemakluman telah dijalankan. Isu telah dibangkitkan dalam MKSP tahun 2022 (PPK/Pendaftar)
- Tidak lengkap & tidak dikemaskini (Pendaftar, PSPR, OSHE, CVL, PPUK, FKEE).

Pengajaran & Pembelajaran

- Fail pengajaran tidak lengkap bertandatangan oleh pensyarah, tiada laporan CQI (FKAAB)
- Terdapat program tidak penuhi standard (FPTP)
- Surat lantikan pensyarah lewat dikeluarkan (FKMP)
- Fail PnP tiada dokumen tersedia (FPTV)

Kajian kepuasan pelanggan(KKP)

- Tiada analisis hasil KKP, tiada tindakan tambahbaik KKP, respondent rendah (PPS, PPP/Pentad. Kampus Pagoh, PRP)
- Laporan maklumbalas kajian kepuasan pelanggan belum dilaksanakan (PTM, PKL)

01

02

03

04

05

06

Risiko

- Tiada pelan laluan kecemasan (PPS), Tiada peti pertolongan cemas (SCO).
- Tiada tindakan tangani risiko, kurang atau tiada hebahan berkaitan penilaian risiko, penilaian risiko tidak komprehensif (Pentadbiran Kampus Pagoh, FSKTM, FPTP, FPTV, FKAAB)

Prasarana

- Proses pelupusan tidak diadakan untuk tempoh sehingga 2 tahun (OSHE)
- Ruang pejabat berkongsi ruang simpanan (OSHE).
- Pelabelan ubat secara manual, aplikasi sistem IT perlu untuk tingkat kecekapan (PKU).
- Kit kecemasan dan keselamatan punyai kandungan ubat tamat tempoh (PSU))

Objektif Kualiti

- Ketidakteragaman, kurang menjelaskan fungsi objektif kualiti pada bahagian/unit (Pendaftar, PSPR)
- Objektif kualiti kurang sesuai dan tidak dapat diukur (Pentadbiran Kampus Pagoh, FKAAB, PPD, FTK, PKL(SCO))



Peranan & Tanggungjawab Staf Dalam Operasi PTJ

Peranan Pusat Tanggungjawab (PTJ)

Definisi PTJ

PTJ merujuk kepada unit-unit atau bahagian-bahagian yang terdapat di dalam sesebuah institusi pengajian tinggi, seperti fakulti, pusat, institut, dan pejabat pentadbiran. Setiap PTJ mempunyai fungsi dan tanggungjawab yang spesifik dalam menyokong operasi keseluruhan universiti.

Peranan PTJ dalam Pensijilan ISO

Setiap PTJ memainkan peranan penting dalam memastikan pematuhan terhadap keperluan ISO9001:2015. Ini termasuk mengenal pasti prosedur kerja, menggunakan dokumen kualiti, menyediakan latihan, dan melaksanakan tindakan pembaikan secara berterusan.

Kepentingan Kesedaran dan Pematuhan

Kesedaran dan pematuhan kakitangan/staf PTJ terhadap prosedur kerja yang telah ditetapkan adalah sangat kritikal. Ia memastikan penyampaian perkhidmatan yang konsisten dan memenuhi jangkaan pelanggan. Sebarang ketidakpatuhan boleh memberi impak negatif kepada kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan.



Peranan dan Tanggungjawab Staf PTJ

Staf Pengurusan

- Memastikan penyelarasan antara objektif fakulti dan matlamat universiti.
- Membangunkan dan menilai dasar-dasar serta prosedur operasi yang berkaitan dengan pentadbiran dan pengurusan fakulti.
- Memberi arahan dan sokongan kepada staf akademik, pentadbiran, dan sokongan untuk melaksanakan prosedur kerja dengan berkesan.
- Memastikan pemantauan dan penilaian berterusan terhadap pelaksanaan proses kerja untuk penambahbaikan berterusan.

Staf Akademik

- Menghasilkan dan menyampaikan program pengajaran berkualiti serta penyelidikan dan aktiviti akademik yang berkaitan.
- Memastikan pematuhan terhadap piawaian akademik dan amalan terbaik dalam penyampaian kursus.
- Menilai dan menyemak semula kurikulum serta kaedah pengajaran bagi meningkatkan keberkesanan pembelajaran.
- Melaksanakan tugas penyeliaan terhadap pelajar dalam pembangunan projek atau tesis mereka.

2



Peranan dan Tanggungjawab kakitangan PTJ

Staf Pentadbiran

- Menyelenggara pentadbiran harian fakulti termasuk pengurusan jadual, pengurusan ruang, dan koordinasi perkhidmatan pentadbiran lain.
- Menyokong proses pengambilan pelajar baru dan pentadbiran program akademik.
- Menyediakan sokongan logistik untuk aktiviti akademik dan penyelidikan seperti persediaan peralatan dan kemudahan.
- Menguruskan komunikasi dalaman dan luaran termasuk penyediaan maklumat kepada pelajar, kakitangan, dan orang ramai.

Staf Sokongan

- Menyediakan sokongan teknikal dan logistik untuk kegiatan penyelidikan dan pengajaran seperti penyelenggaraan peralatan makmal dan perkhidmatan teknikal.
- Menyediakan sokongan pentadbiran termasuk pengurusan fail, pemprosesan dokumen, dan layanan sokongan keselamatan.
- Menyokong operasi harian fakulti dengan menyediakan perkhidmatan sokongan seperti penyelenggaraan bangunan dan kebersihan.
- Mengambil bahagian dalam penyelenggaraan dan penambahbaikan infrastruktur fizikal dan teknologi fakulti

2





Prosedur dan Arahan Kerja Dalam Operasi PTJ

SENARAI DOKUMEN KUALITI MS ISO 9001:2015 DI UTHM

- 01 - Manual Kualiti ISO - 3
- 02 - Prosedur Kualiti (KLT) – 7
- 03 - Prosedur Rekabentuk Pembangunan Kurikulum (RPK) – 2 + 3 (baru)
- 04 - Pemasaran, Penawaran & Pengambilan Pelajar (PAP) - 5
- 05 - Perancangan & Pelaksanaan Program Akademik (RPP) - 21
- 06 - Konvokesyen (KVN) – 2
- 07 - Pengurusan Sumber (PSR) – 18
- 08 - Perolehan (BEN) – 4
- 09 - Program Sokongan Pelajar (PSP) - 10



SENARAI DOKUMEN KUALITI MS ISO 9001:2015 DI UTHM

- **05 - Perancangan & Pelaksanaan Program Akademik (RPP)**
 - RPP-01 Penyediaan Jadual Waktu Akademik.
 - RPP-02 Pendaftaran Kursus.
 - RPP-03 Khidmat Nasihat Sistem Penasihatatan Akademik.
 - RPP-04 Pelaksanaan Kuliah.
 - RPP-05 Pelaksanaan & Penilaian Amali Makmal/ Bengkel/Studio.
 - RPP-06 Pelaksanaan Kerja Lapangan.
 - RPP-07 Pelaksanaan Projek Sarjana Muda.
 - RPP-08 Penempatan Pelajar Menjalani Latihan Mengajar.
 - RPP-09 Pelaksanaan Latihan Mengajar.
 - RPP-10 Penempatan Latihan Industri.



SENARAI DOKUMEN KUALITI MS ISO 9001:2015 DI UTHM

- **05 - Perancangan & Pelaksanaan Program Akademik (RPP)**
 - RPP-11 Penyeliaan & Penilaian Latihan Industri.
 - RPP-12 Penyediaan Kertas Soalan Peperiksaan Akhir.
 - RPP-13 Pentaksiran Kertas Jawapan Peperiksaan Akhir.
 - RPP-14 Perkhidmatan Peperiksaan Akhir.
 - RPP-15 Mengumpul, Memasuk & Menyemak Markah Peperiksaan Di Peringkat Fakulti/ Pusat.
 - RPP-16 Penilaian Kerja Kursus.
 - RPP-17 Pelaksanaan Aktiviti Kursus Kokurikulum.
 - RPP-18 Pelantikan Profesor Pelawat/Pemeriksaan Luar/ Profesor Adjung.
 - RPP-19 Pengendalian Penilaian Pengajaran Staf Akademik & Penilaian Kursus.
 - RPP-20 Pelaksanaan Projek Diploma
 - RPP-21 Prosedur Penggunaan dan Kawalan Keselamatan Bilik Kebal / Peti Besi



SENARAI DOKUMEN KUALITI MS ISO 9001:2015 DI UTHM

• 07 - Pengurusan Sumber (PSR)

- PSR-01 Pelantikan Staf Pentadbiran.
- PSR-02 Latihan Staf.
- PSR-03 Pelantikan Staf Akademik Warganegara.
- PSR-04 Pelantikan Staf Akademik Sambilan.
- PSR-05 Pelantikan Staf Akademik Bukan Warganegara.
- PSR-06 Pengurusan Perkhidmatan Pinjaman Antara Perpustakaan.
- PSR-07 Perolehan Bahan Rujukan.
- PSR-08 Perkhidmatan Sirkulasi.
- PSR-09 Pendaftaran Pelajar Baharu di Kolej Kediaman.



SENARAI DOKUMEN KUALITI MS ISO 9001:2015 DI UTHM

• 07 - Pengurusan Sumber (PSR)

- PSR-10 Penempatan Pelajar Kanan Di Kolej Kediaman.
- PSR-11 Persiapan Bilik Pelajar Kolej Kediaman.
- PSR-12 Pengecualian Menginap di Kolej Kediaman oleh Pelajar Wajib.
- PSR-13 Baikpulih Alatan IT Berdasarkan Aduan Pengguna.
- PSR-14 Peng. Pembersihan Dewan & Bilik Kuliah Serta Persekitarannya. (BPF, Pendaftar)
- PSR-15 Peng. Penyenggaraan Berkala Peralatan Dewan & Bilik Kuliah.(PPP)
- PSR-16 Peng. Penyenggaraan Dewan & Bilik Kuliah (Aduan Pengguna).(PPP)
- PSR-17 Pengurusan Aset Alih Makmal.
- **PSR-18 Pengurusan Tenaga (PROSEDUR BARU)**



Kesedaran dan Pematuhan di Peringkat PTJ

1 Pemahaman Prosedur Kerja

Setiap kakitangan PTJ perlu memahami dan mematuhi prosedur kerja yang telah ditetapkan dalam sistem pengurusan kualiti. Ini memastikan perkhidmatan yang konsisten dan menepati keperluan pelanggan.

2 Latihan dan Komunikasi

PTJ perlu memastikan kakitangan menerima latihan yang sesuai dan komunikasi berkesan mengenai keperluan kualiti. Ini mempertingkatkan kefahaman dan komitmen mereka dalam melaksanakan tugas harian.

3 Keterlibatan dan Tanggungjawab

Kakitangan PTJ perlu terlibat secara aktif dan mengambil tanggungjawab dalam memastikan pematuhan terhadap sistem pengurusan kualiti. Ini termasuk mengenal pasti peluang penambahbaikan dan melaksanakan tindakan pembetulan.



Keputusan Pematuhan Prosedur Kerja



Konsistensi

Pematuhan prosedur kerja memastikan tindakan dan hasil yang konsisten

Kualiti

Prosedur yang dipatuhi menghasilkan kualiti produk dan perkhidmatan yang lebih baik.

Keberkesanan

Pematuhan mengurangkan pembaziran dan meningkatkan kecekapan operasi.

Akauntabiliti

Prosedur yang jelas mempromosi tanggungjawab dan ketelusan.



Cabaran dalam Pematuhan Prosedur Kerja

Pemahaman yang kurang
Kurang kefahaman tentang tujuan dan kepentingan prosedur kerja.

Penglibatan yang terhad
Kekurangan penglibatan dan komitmen dari staf

Proses yang kompleks
Prosedur kerja yang terlalu kompleks dan sukar untuk diikuti

Komunikasi yang kurang berkesan
Maklumat mengenai prosedur tidak disampaikan dengan jelas

3



Contoh Pelaksanaan di PTJ

Fakulti Kejuruteraan Elektrik dan Elektronik

Sebagai contoh, Fakulti Kejuruteraan Elektrik dan Elektronik (FKEE) merupakan salah satu PTJ yang terlibat dalam skop pensijilan ISO9001:2015. FKEE bertanggungjawab dalam menyediakan perkhidmatan pendidikan peringkat diploma dan ijazah sarjana muda.



Prosedur Kerja FKEE

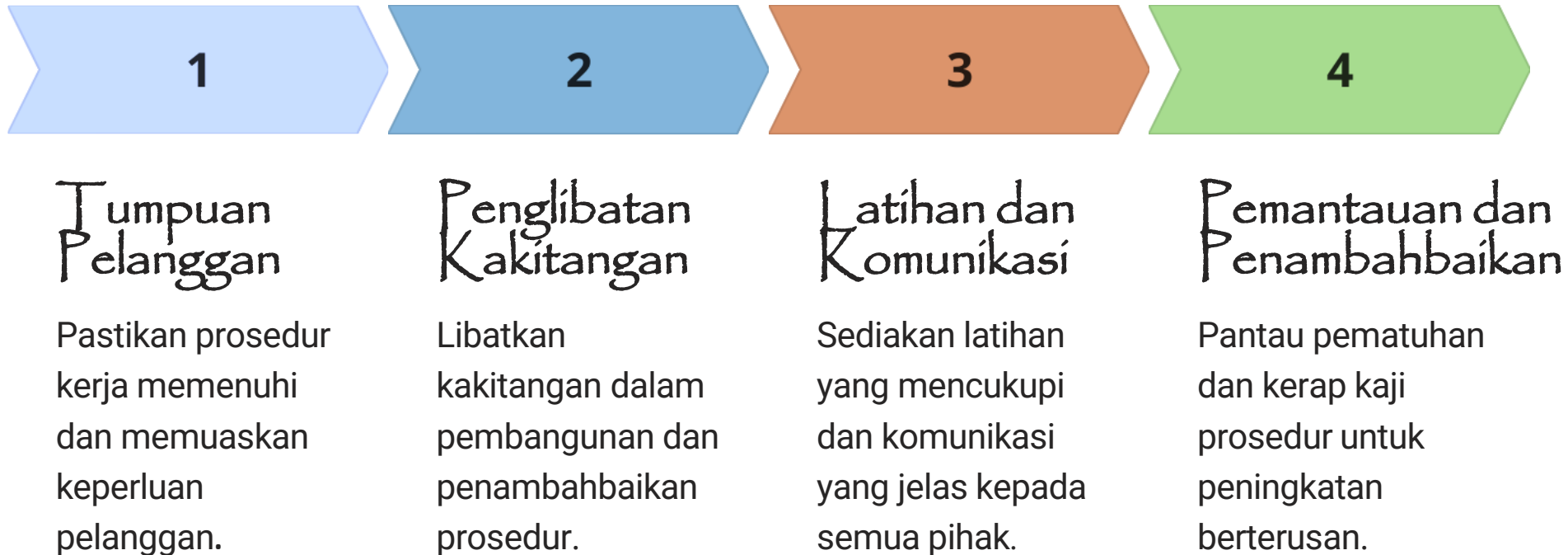
FKEE telah mengenal pasti dan mendokumenkan prosedur kerja utama mereka, seperti perancangan program akademik, penilaian pelajar, pengurusan makmal, dan pengurusan infrastruktur. Prosedur ini diselaraskan dengan keperluan ISO9001 untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang konsisten dan berkualiti.

Tanggungjawab Kakitangan/Staf

Kakitangan FKEE bertanggungjawab untuk memahami dan mematuhi prosedur kerja tersebut. Mereka terlibat dalam aktiviti penambahbaikan, latihan, dan komunikasi bagi meningkatkan kesedaran dan komitmen terhadap piawaian kualiti yang ditetapkan.



Amalan Terbaik untuk Pelaksanaan SPK yang Efektif



Manfaat Utama ISO 9001 untuk Fakulti Kejuruteraan

Penambahbaikan Berterusan

Fakulti dapat memantau dan mengukur prestasi sistem pengurusan kualiti secara sistematik, seterusnya mengenal pasti peluang penambahbaikan yang berterusan dalam proses pengajaran, pembelajaran, penyelidikan, dan khidmat komuniti.

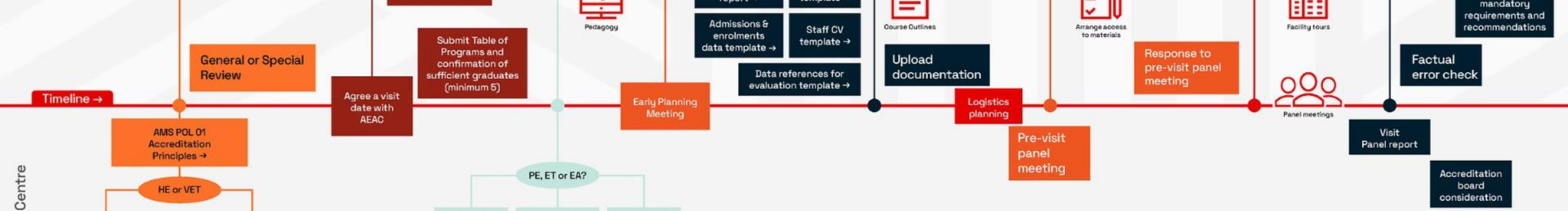
Kepuasan Pihak Berkepentingan

Sistem yang jelas dan terkawal membolehkan fakulti memenuhi jangkaan pelajar, staf, industri, badan profesional, dan pihak berkepentingan lain dengan lebih baik. Ini membolehkan fakulti membina reputasi cemerlang.

Operasi yang Cepak

Penggunaan sumber secara optimum, pengurangan pembaziran, serta pemantauan dan kawalan yang lebih baik membolehkan fakulti beroperasi dengan lebih cekap dan produktif.





Peranan ISO 9001 dalam Akreditasi Program Kejuruteraan



Penetapan Keperluan

ISO 9001 membantu fakulti menetapkan keperluan dan spesifikasi program kejuruteraan yang selaras dengan standard Accreditation Council seperti EAC.

1

Penyampaian Program

Kawalan dan pemantauan yang ketat ke atas proses pengajaran dan pembelajaran menjamin penyampaian program yang berkualiti tinggi.

2

3

Rekabentuk Kurikulum

Proses rekabentuk dan penambahbaikan kurikulum yang tersusun selaras dengan ISO 9001 memudahkan fakulti memenuhi kriteria akreditasi.

Kesimpulan



Pematuhan Prosedur

- Pematuhan prosedur kerja adalah penting untuk menjamin kualiti dan kecekapan.



Kerjasama Berpasukan

- Kerjasama dan komitmen semua pihak diperlukan untuk pelaksanaan yang berjaya.



Penambahbaikan Berterusan

- Penilaian dan pengukuran prestasi secara berkala membolehkan universiti mengenal pasti peluang penambahbaikan



Terima Kasih *Thank You*



Global Technopreneur
University 2030



subscribe
UTHM TV
UTHM Johor www.uthm.edu.my



WE ARE RANKED #1001-1200
QS World University Rankings | 2023



WE ARE RANKED 1201-1500
For World University Rankings 2023



STARS™ RATING SYSTEM
Excellent



132 9
WORLD MALAYSIA



unesco
UNEVCOC Network Member

UNEVCOC network member