



JABATAN HAL  
EHWAL PELAJAR  
UiTM SHAH ALAM

DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015  
(PENGURUSAN)

**Tajuk** : Penambahbaikan Berterusan

**No. Dokumen** : PK.UiTM.HEP(P).04



UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

## PROSEDUR PENGURUSAN PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

JABATAN HAL EHWAL PELAJAR

PK.UiTM.HEP(P).04

	<b>Disediakan oleh</b>	<b>Disemak Oleh</b>	<b>Diluluskan oleh</b>
<b>Nama</b>	Nor Hafizah Moktar	Haji Amizar Hj Mohd Amin	Prof. Dr. Haji Mohd Sazili Shahibi
<b>Jawatan</b>	Penolong Pendaftar Kanan	Wakil Pengurusan	Timbalan Naib Canselor Hal Ehwal Pelajar
<b>Tandatangan</b>			
<b>Tarikh</b>	2 Januari 2024	2 Januari 2024	2 Januari 2024






JABATAN HAL  
EHWAL PELAJAR  
UiTM SHAH ALAM

DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015  
(PENGURUSAN)

**Tajuk** : Penambahbaikan Berterusan

**No. Dokumen** : PK.UiTM.HEP(P).04

<b>BIL.</b>	<b>ISI KANDUNGAN</b>	<b>MUKA SURAT</b>
1.	Objektif	3
2.	Skop	3
3.	Rujukan	3
4.	Definisi	4
5.	Singkatan	5
6.	Tanggungjawab dan Tindakan	6
7.	Rekod Kualiti	7
8.	Lampiran	8

 <p><b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b></p>	<p><b>DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015 (PENGURUSAN)</b></p>
<p><b>Tajuk : Penambahbaikan Berterusan</b></p>	
<p><b>No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).04</b></p>	

## 1.0 OBJEKTIF


Prosedur ini bertujuan untuk memberi garis panduan bagi memastikan tindakan pembetulan terhadap sebarang penemuan di dalam sistem pengurusan kualiti HEP dapat dilaksanakan dengan berkesan bagi tujuan penambahbaikan berterusan.

## 2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh Pengurusan Jabatan Hal Ehwal Pelajar, UiTM Shah Alam untuk memastikan urusan penambahbaikan berterusan bagi sebarang penemuan dapat dilaksanakan. Penambahbaikan berterusan melibatkan tindakan pembetulan jangka pendek dan jangka panjang bagi penyelesaian dokumen mengikut kesesuaian kes.

## 3.0 RUJUKAN

Manual Kualiti	:	MK.HEP.UiTM.01
Maklumat yang didokumenkan	:	Seksyen 7.5
Kawalan maklumat yang didokumenkan	:	Seksyen 7.5.3
Kajian Pengurusan	:	Seksyen 9.3
Analisis dan penilaian	:	Seksyen 9.1.3

 <p><b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b></p>	<p><b>DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015 (PENGURUSAN)</b></p>
<p><b>Tajuk : Penambahbaikan Berterusan</b></p>	
<p><b>No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).04</b></p>	

## **4.0 DEFINISI**

### **4.1. Aduan/Maklumbalas Pelanggan (AMP)**

Makluman atau maklumbalas yang diterima secara bertulis, panggilan telefon, faksimili, e-mail atau pelanggan yang membuat aduan yang berkaitan dengan proses pengurusan dan pembangunan Jabatan Hal Ehwal Pelajar.

### **4.2. Laporan Pemeriksaan Audit Dalam (LAD)**

Dokumen yang mengandungi laporan mengenai penemuan yang diterima oleh Ketua Sistem Audit terhadap pihak yang diaudit (Auditee). Ianya menerangkan penemuan LAD dalam Sistem Kualiti dan mencadangkan penambahbaikan kepada sistem tersebut.

### **4.3 Pegawai Penyiasat**

Seseorang seperti Ketua Pusat, Ketua Unit atau sesiapa yang dilantik dan diarahkan oleh Timbalan Naib Canselor HEP untuk menjalankan siasatan ke atas sesuatu perkara yang berbangkit berdasarkan LKP atau sebarang AMP Jabatan HEP.

### **4.4 Punca Isu 'Manusia'**


Sebarang pembedahan yang melibatkan pelanggan & staf.

### **4.5 Punca Isu 'Sistem'**

Pembedahan yang melibatkan sistem, proses kerja dan dokumen yang berkaitan dengannya.


### **4.6 Punca Isu 'Peralatan'**

Sebarang tindakan pembedahan yang berkaitan dengan peralatan, komputer dan alat pandang dengar.

 <p><b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b></p>	<p><b>DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015 (PENGURUSAN)</b></p>
<p><b>Tajuk : Penambahbaikan Berterusan</b></p>	
<p><b>No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).04</b></p>	


## 5.0 SINGKATAN

AD	:	Audit Dalaman
AP	:	Aduan Pelanggan
LAD	:	Laporan Pemeriksaan /Audit Dalam
PAD	:	Pasukan Audit Dalam
MKSP	:	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
TNC (HEP)	:	Timbalan Naib Canselor HEP
PPP	:	Pengarah Pembangunan Pelajar
PP	:	Pegawai Penyiasat
PE	:	Pegawai Eksekutif
WP	:	Wakil Pengurusan
P(HEP)	:	Pengurusan Hal Ehwal Pelajar
AMP	:	Aduan / Maklumbalas Pelanggan
PD	:	Pegawai Dokumen
LKP	:	Laporan Ketidapatuhan
PYB	:	Pegawai Yang Bertanggungjawab
KP	:	Ketua Pusat
KU	:	Ketua Unit
KSA	:	Ketua Sistem Audit
WP	:	Wakil Pengurusan
PTJ	:	Pusat Tanggungjawab

 <p><b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b></p>	<p><b>DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015 (PENGURUSAN)</b></p>
<p><b>Tajuk : Penambahbaikan Berterusan</b></p>	
<p><b>No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).04</b></p>	

## 6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
<b>KP/KU/PD/KSA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Isi borang tindakan Pembetulan seperti contoh di Lampiran 2 Bahagian 1.</li> <li>2. Menyerahkan borang tindakan pembetulan kepada WP/KSA</li> </ol>
<b>WP/KSA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ulas dan serahkan salinan borang yang telah diisi kepada PTJ</li> </ol>
<b>PTJ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi borang tindakan pembetulan</li> <li>2. Serahkan salinan borang yang telah diisi kepada PP</li> </ol>
<b>PP</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima &amp; menyemak borang tindakan pembetulan yang diterima</li> <li>2. Menerima borang pembetulan &amp; Tindakan Pencegahan yang telah siap diisi dari PTJ</li> <li>3. Mendapatkan maklumat mengenai status tindakan pembetulan &amp; tindakan pencegahan dari PTJ/KP/KU/KSA</li> <li>4. Menyediakan laporan analisa untuk dibentangkan di MKSP</li> <li>5. Serahkan hasil tindakan pembetulan kepada WP</li> <li>6. Menyimpan borang tindakan pembetulan dan semua rekod berkaitan dalam fail rekod Tindakan Pembetulan.</li> </ol>
<b>WP</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membentangkan di mesyuarat MKSP</li> <li>2. Memaklumkan keputusan MKSP kepada PTJ yang berkenaan</li> </ol>

 <p><b>JABATAN HAL EHWAL PELAJAR UiTM SHAH ALAM</b></p>	<p><b>DOKUMEN PROSEDUR KUALITI ISO 9001:2015 (PENGURUSAN)</b></p>
<p><b>Tajuk : Penambahbaikan Berterusan</b></p>	
<p><b>No. Dokumen : PK.UiTM.HEP(P).04</b></p>	

## 7.0 REKOD KUALITI

<b>Bil.</b>	<b>Jenis/Rekod</b>	<b>Rujukan</b>	<b>Lokasi</b>	<b>Tempoh Simpanan</b>
1.	Fail Rekod Tindakan Pembedulan	600-HEP (12/10/1/1/5)	Bilik ISO	3-5 tahun

## 8.0 LAMPIRAN

<b>Bil.</b>	<b>Perkara</b>	<b>Lampiran</b>
1.	Carta Alir Tindakan Pembedulan	Lampiran 1
2.	Borang Tindakan Pembedulan	Lampiran 2





**Tajuk :** Penambahbaikan Berterusan

**No. Dokumen :** PK.UiTM.HEP(P).04

Lampiran 1

**CARTA ALIR PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN**

PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB	ALIRAN KERJA	PROSES KERJA	REKOD KUALITI
		Mula	
PAD		Kenalpasti, siasat, dan rekod butiran penemuan/ ketidakpatuhan	
PTJ		Laksanakan penambahbaikan/ pembedulan/pencegahan	
PAD		Sahkan pelaksanaan penambahbaikan/ pembedulan/pencegahan	
PP		Semak status tindakan penambahbaikan/ pembedulan/pencegahan yang dilaksanakan oleh PTJ	
PD		Rekod & fail	
		Tamat	

Borang Permohonan Tindakan Pembedulan/Pencegahan  
Pegawai yang bertanggungjawab terhadap Dokumen:  
Wakil Pengurusan SPK, Ketua Unit/PTJ. Diluluskan oleh:

PK.UITM.HEP(P).05

Tarikh:

No. Siri:

AD 1/25

Page 1 of 2

## Borang Tindakan Pembedulan/Pencegahan/Audit Dalam

<b>BAHAGIAN 1: LAPORAN PENEMUAN/MASALAH</b>		
<input type="checkbox"/> Audit Dalam (AD)	<input type="checkbox"/> Tindakan Pembedulan (TB)	<input type="checkbox"/> MKSP <input type="checkbox"/> Risiko
<input type="checkbox"/> NC	<input type="checkbox"/> Aduan Pelanggan (AP)	<input type="checkbox"/> SFI
Nama pegawai yang melaporkan masalah:	Nombor telefon:	
	E-mail:	
	Tarikh Laporan:	
Apakah masalah/ ketidakakuran/penemuan/potensi masalah?:		
Dimana berlaku?	Bila berlaku?	
Ketidakpatuhan adalah berpunca daripada:		
<input type="checkbox"/> Manusia	<input type="checkbox"/> Sistem	<input type="checkbox"/> Peralatan
Nyatakan rujukan SPK atau klausa ISO :		
Apakah tindakan yang telah diambil (jika ada)?		
<b>BAHAGIAN 2: TINDAKAN PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB (PTJ)</b>		
Apakah punca sebenar masalah?		
Tindakan pembedulan jangka pendek yang diperlukan:		
"Nama Pegawai yang mengambil tindakan" Tindakan jangka pendek diserahkan kepada:	Tarikh perlu diselesai:	Tarikh selesai:
Nama:		
Tindakan jangka panjang yang perlu diambil:		
"Nama Pegawai di pertanggungjawab" tindakan pembedulan jangka panjang ditugaskan kepada:	Tarikh perlu diselesai:	Tarikh selesai:
Nama:		

**Borang Permohonan Tindakan Pembetulan/Pencegahan**  
**Pegawai yang bertanggungjawab terhadap Dokumen:**  
**Wakil Pengurusan SPK, Ketua Unit/PTJ. Diluluskan oleh:**  
 Tarikh:

PK.UITM.HEP(P).05

Page 2 of 2

<b>BAHAGIAN 3: TINDAKAN SUSULAN</b>	
STATUS TINDAKAN PEMBETULAN:	
<input type="checkbox"/> Selesai/ Tutup <input type="checkbox"/> Belum Selesai/ Terbuka <input type="checkbox"/> Belum diambil tindakan	
<b><u>Ketidakpatuhan ditutup (jika berkaitan dengan audit)</u></b>	
Tandatangan (PTJ/Pegawai yang memantau atau mengawal proses)	Tarikh
□ Arahan: <b>Apabila ketidakpatuhan ditutup; cetak, tandatangan, rekodkan tarikh dan hantar satu salinan kepada Wakil Pengurusan dan Ketua Sistem Audit</b>	
□ Arahan: <b>Sila lengkapkan Bahagian 1 dan hantar borang ini kepada Wakil Pengurusan/KSA, atau email kepada: <a href="mailto:rokia900@uitm.edu.my">rokia900@uitm.edu.my</a> / <a href="mailto:amiza376@uitm.edu.my">amiza376@uitm.edu.my</a> / <a href="mailto:farahzawanah@uitm.edu.my">farahzawanah@uitm.edu.my</a></b>	
<b>BAHAGIAN 4: TINDAKAN WAKIL PENGURUSAN /KETUA SISTEM AUDIT HEP</b>	
Tarikh diterima:	No Rujukan Log:
Adakah ini ketidakpatuhan SPK? (ya atau tidak berserta ulasan. Nyatakan rujukan SPK atau klausa ISO	
Nonconformity assigned to: (Nama pegawai bertanggungjawab (PTJ) )	
Nama: .....	Tarikh: .....
<b><u>KEBERKESANAN TINDAKAN:</u></b>	
Adakah tindakan pembetulan menyelesaikan masalah secara berkesan (masalah tidak lagi berulang) dalam mengatasi punca sebenar masalah berlaku? (Jelaskan bagaimana kesimpulan dibuat). <b><u>(Diisi oleh WP/KSA)</u></b>	
Tutup/Sokong:.....	Tarikh:.....
Terbuka/Tidak Disokong:.....	Tandatangan:.....
Apakah terdapat cadangan untuk meminda Dokumen Kualiti (jika ada)? <b><u>(Diisi oleh WP/KSA)</u></b>	