



## MANUAL KUALITI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

<b>ISI KANDUNGAN</b>	<b>Muka Surat</b>
Isi Kandungan	1-3
Senarai Edaran	4
Rekod Pindaan	5-7
<b>1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI</b>	
1.1    Pendahuluan	8
1.2    Tujuan	8
1.3    Kandungan Manual	9
1.4    Penyediaan, Kuatkuasa Dan Pengedaran	9-10
1.5    Penyelarasan Pindaan	10
<b>2.0 MAKLUMAT ORGANISASI</b>	
2.1    Maklumat Korporat UNIMAS	11
2.2    Visi	11
2.3    Misi	11
2.4    Struktur UNIMAS	12
2.5    Pelanggan UNIMAS	12
<b>3.0 SKOP PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI</b>	
3.1    Dasar Kualiti	13
<b>4.0 KONTEKS ORGANISASI</b>	
4.1    Pemahaman Organisasi Dan Konteks Organisasi	14
4.2    Pemahaman Kehendak Dan Jangkaan Pihak Berkepentingan	15
4.3    Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti	16-17
4.4    Sistem Pengurusan Kualiti Dan Proses-Prosesnya	17-19

	<b>MANUAL KUALITI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK</b>
---	---

## **5.0 KEPIMPINAN**

5.1	Kepimpinan Dan Komitmen	20-21
5.2	Polisi Kualiti	21-22
5.3	Peranan Organisasi, Tanggungjawab Dan Kuasa	23

## **6.0 PERANCANGAN UNTUK SISTEM PENGURUSAN KUALITI**

6.1	Tindakan Untuk Menangani Risiko Dan Peluang	24
6.2	Objektif Kualiti Dan Perancangan Untuk Mencapai Objektif Kualiti	25
6.3	Merancang Perubahan	26

## **7.0 SOKONGAN**

7.1	Sumber	27-29
7.2	Kompetensi	29
7.3	Kesedaran	29
7.4	Komunikasi	30
7.5	Informasi Yang Didokumenkan	30-31

## **8.0 OPERASI**

8.1	Perancangan Operasi Dan Kawalan	32
8.2	Mengenalpasti Keperluan Proses Dan Perkhidmatan	33-34
8.3	Rekabentuk Dan Pembangunan Proses Dan Perkhidmatan	34
8.4	Kawalan Ke Atas Proses Dan Perkhidmatan Sumber Luaran	34-35
8.5	Penyediaan Proses Dan Perkhidmatan	36-38
8.6	Pelepasan Proses Dan Perkhidmatan	38
8.7	Kawalan Terhadap Ketidapatuhan Ke Atas Output Proses Dan Perkhidmatan	39



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK**

**9.0 PENILAIAN PRESTASI**

9.1	Pemantauan, Pengukuran, Analisa Dan Penilaian	40-41
9.2	Audit Dalaman	42
9.3	Kajian Semula Pengurusan	43-45

**10.0 PENAMBAHBAIKAN**

10.1	Pemantauan, Pengukuran, Analisa Dan Penilaian	46
10.2	Ketidakpatuhan Dan Tindakan Pembetulan	46-47
10.3	Penambahbaikan Yang Berterusan	47-48

**11.0 SENARAI LAMPIRAN**

49

	<b>MANUAL KUALITI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK</b>
---	---

**SENARAI EDARAN DOKUMEN  
MANUAL DAN PROSEDUR KUALITI**

PEMEGANG	NO KAWALAN
Pegawai Dokumen	01
SIRIM	02
Semua staf UNIMAS	03

SALINAN TERKAWAL



MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

REKOD PINDAAN

Borang Cadangan Pindaan	Keluaran	Pindaan/Mukasurat	Tarikh Kuatkuasa
Pindaan berdasarkan kepada keperluan standard MS ISO 9001 : 2000			02.05.2003
Pindaan seperti dalam Borang Cadangan Pindaan bertarikh 12 Jun 2006 yang telah diluluskan pindaan			02.07.2006
Pindaan seperti dalam Borang Cadangan Pindaan bertarikh 26 Jun 2007 yang telah diluluskan pindaan			01.07.2007
Pindaan seperti dalam Borang Cadangan Pindaan bertarikh 10 Julai 2008 yang telah diluluskan pindaan			10.07.2008
Pindaan berdasarkan kepada keperluan standard MS ISO 9001 : 2008			10.12.2009
Pindaan seperti dalam Borang Pindaan bertarikh 21 Julai 2010 yang telah diluluskan pindaan.			21.07.2010
Pindaan seperti dalam Borang Cadangan Pindaan bertarikh 4 November 2010 selaras dengan keperluan pengembangan MS ISO 9001:2008 ke F/I/P/B			23.12.2010
Pindaan seperti dalam Borang Pindaan bertarikh 1 Julai 2011 yang telah diluluskan pindaan.			11.07.2011



MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

REKOD PINDAAN

Borang Cadangan Pindaan (No Prosedur)	Keluaran	Pindaan/Mukasurat	Tarikh Kuatkuasa
Pindaan seperti dalam Borang Pindaan bertarikh 27 Januari 2012 yang telah diluluskan pindaan			27.01.2012
Pindaan seperti dalam Borang Pindaan bertarikh 31 Mei 2012 yang telah diluluskan pindaan.			31.05.2012
Pindaan seperti dalam Borang Pindaan bertarikh 19 Julai 2012 yang telah diluluskan pindaan.			19.07.2012
Pindaan seperti di dalam Borang Pindaan bertarikh 03 Mac 2013 yang telah diluluskan pindaan.			03.03.2013
Pindaan seperti di dalam Borang Pindaan bertarikh 26 Mac 2013 yang telah diluluskan pindaan.			26.03.2013
Pindaan seperti di dalam Borang Pindaan bertarikh 24 April 2013 yang telah diluluskan pindaan.			24.04.2013
Pindaan seperti di dalam Borang Pindaan bertarikh 02 Mei 2013 yang telah diluluskan pindaan.			02.05.2013
Pindaan seperti di dalam Borang Pindaan bertarikh 17 Jun 2014 yang telah diluluskan pindaan.			17.06.2014



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK**

**REKOD PINDAAN**

<b>Borang Cadangan Pindaan (No Prosedur)</b>	<b>Keluaran</b>	<b>Pindaan/Mukasurat</b>	<b>Tarikh Kuatkuasa</b>
Pindaan seperti di dalam Borang Pindaan bertarikh 27 Mei 2015 yang telah diluluskan pindaan.			27.05.2015
Pindaan berdasarkan kepada keperluan standard MS ISO 9001 : 2015			04.08.2016
UNIMAS-QMS-MK-01	<b>05</b>	01 Muka Surat 9,11,13,14,18,22,31,32 33,34,37,39,41,42	23.05.2018
UNIMAS-QMS-MK-02	<b>05</b>	02 Muka Surat 6	25.01.2019
UNIMAS-QMS-MK-03	<b>05</b>	03 Muka Surat 16	17.02.2020
Pindaan seperti di dalam Borang Pindaan bertarikh 27 November 2020 yang telah diluluskan pindaan.	<b>05.01</b>	2.2/10, 2.3/10, 4.3/17, 7.1.5/26, 7.1.6/27	27.11.2020
Pindaan seperti di dalam Borang Pindaan bertarikh 28 Julai 2021 yang telah diluluskan pindaan.	<b>05.02</b>	2.4/12 & Lampiran A	28.07.2021
Pindaan seperti di dalam Borang Pindaan bertarikh 23 Jun 2022 yang telah diluluskan pindaan	<b>06</b>	2.4/12 & Lampiran A	23.06.2022
Pindaan seperti di dalam Borang Pindaan bertarikh 07 Julai 2023 yang telah diluluskan pindaan	<b>07</b>	2.4/ms.12 Lampiran A 9.3, 9.3.1/ms.43 11/ms.49 Lampiran C (BPPs, Pej Audit Dalam, RIEC, Pej Bendahari, PPS, PeTARY & ULC)	2023

	<b>MANUAL KUALITI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK</b>
---	---

<b>Borang Cadangan Pindaan (No Prosedur)</b>	<b>Keluaran</b>	<b>Pindaan/Mukasurat</b>	<b>Tarikh Kuatkuasa</b>
Pindaan seperti di dalam Borang Pindaan bertarikh 01 Julai 2025 yang telah diluluskan pindaan	<b>08</b>	4.3/ms.17	01.07.2025

SALINAN TERKAWAL



## MANUAL KUALITI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

### BAHAGIAN SATU PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

#### 1.1 PENDAHULUAN

- a) Manual Kualiti ini disediakan berdasarkan keperluan MS ISO 9001:2015. Dokumen ini disediakan bagi tujuan memastikan penyediaan dan penghasilan perkhidmatan kepada pelanggan UNIMAS menepati Sistem Pengurusan Kualiti selaras dengan keperluan MS ISO 9001:2015.
- b) Manual ini mengandungi maklumat organisasi, dasar kualiti, objektif kualiti dan prinsip-prinsip asas Sistem Pengurusan Kualiti UNIMAS. Selain dari Manual Kualiti, Sistem Pengurusan Kualiti UNIMAS juga disokong dengan dokumen-dokumen seperti prosedur kualiti, manual pengguna, dokumen sokongan serta rekod kualiti. Sistem Pengurusan Kualiti UNIMAS juga mematuhi arahan dari agensi-agensi pusat yang berkuatkuasa.

#### 1.2 TUJUAN

Tujuan Manual Kualiti ini adalah untuk:

- a) Menerangkan maklumat am mengenai organisasi UNIMAS;
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 yang dilaksanakan di UNIMAS;
- c) Menggariskan dasar dan prinsip-prinsip asas bagi aktiviti UNIMAS; dan
- d) Menjelaskan mengenai Pengecualian Aplikasi (*exclusion*) dalam memenuhi keperluan MS 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**
- Bahagian 3 - Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti**
- Bahagian 4 - Konteks Organisasi**
- Bahagian 5 - Kepimpinan**
- Bahagian 6 - Perancangan Untuk Sistem Pengurusan Kualiti**
- Bahagian 7 - Sokongan**
- Bahagian 8 - Operasi**
- Bahagian 9 - Penilaian Prestasi**
- Bahagian 10 - Penambahbaikan**

### 1.4 PENYEDIAAN, KUATKUASA DAN PENGEDARAN

- a) Manual Kualiti ini adalah dokumen terkawal. Hanya Manual Kualiti yang diluluskan oleh Naib Canselor UNIMAS (selepas dari ini dikenali sebagai Naib Canselor) sahaja yang sah digunakan dan berkuatkuasa. Pindaan hanya boleh dibuat oleh Pegawai Dokumen setelah mendapat kelulusan Wakil Pengurusan.
- b) Mana-mana pindaan ke atas dokumen Sistem Pengurusan Kualiti akibat semakan kepada standard tidak diklasifikasikan sebagai pindaan yang dinyatakan pada para di atas.



## MANUAL KUALITI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

Manual Kualiti ini juga disediakan dalam bentuk *hard-copy* dan *soft copy* secara atas talian yang hanya diedarkan dan dipegang oleh Pegawai Dokumen dan pegawai yang dipertanggungjawabkan. Edaran adalah kepada staf UNIMAS seperti di dalam Senarai Edaran Dokumen Terkawal Manual Kualiti. Pemegang dokumen ini bertanggungjawab menyimpannya dengan selamat.

### 1.5 PENYELARASAN PINDAAN

Pegawai Dokumen akan menyelaraskan pindaan terhadap manual ini seperti keperluan Klausu 7.5.2. Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang meluluskan dokumen ini.

**BAHAGIAN DUA  
MAKLUMAT ORGANISASI**

**2.1 MAKLUMAT KORPORAT UNIMAS**

- a) Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS) ditubuhkan secara rasmi pada 24 Disember 1992. Kampus UNIMAS terletak di alamat Jalan Dato' Mohd Musa, 94300 Kota Samarahan, Sarawak.
- b) Pentadbiran UNIMAS diketuai oleh Naib Canselor (NC) dan dibantu oleh tiga (3) orang Timbalan Naib Canselor (TNC) iaitu di bawah portfolio Penyelidikan & Inovasi (P&I), Akademik & Antarabangsa (A&A) serta Hal Ehwal Pelajar & Alumni (HEP&A). **Lampiran A** untuk Carta Organisasi UNIMAS.

**2.2 VISI**

**Universiti global peneraju kelestarian masa hadapan.**

**2.3 MISI**

**Untuk meningkatkan impak sosial dan ekonomi komuniti global melalui kecemerlangan dalam pengajaran, penyelidikan, dan penglibatan strategik.**

## 2.4 STRUKTUR UNIMAS

UNIMAS terbahagi kepada sepuluh (10) Fakulti termasuk Pra Universiti, dua puluh satu (21) Pusat dan Pejabat, sebelas (11) Bahagian dan Unit dan tujuh (7) Institut seperti di dalam Carta Organisasi UNIMAS di **Lampiran A**.

## 2.5 PELANGGAN UNIMAS

Pelanggan UNIMAS adalah terdiri daripada:

a) Pelanggan luaran:

Individu atau kumpulan di luar organisasi UNIMAS yang terdiri daripada:

- i. Kementerian/Agensi Persekutuan/Negeri;
- ii. Pihak Industri dan agensi swasta;
- iii. Pembekal/Kontraktor;
- iv. Badan Profesional;
- v. Pelajar UNIMAS
- vi. Ibulapa pelajar;
- vii. Orang awam; dan
- viii. Alumni.

b) Pelanggan dalaman:

- i. Pengurusan Tertinggi UNIMAS;
- ii. Staf UNIMAS.



## MANUAL KUALITI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

### BAHAGIAN TIGA SKOP PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

#### 3.1 Dasar Kualiti

UNIMAS komited untuk menyediakan khidmat pengurusan akademik, penyelidikan dan keserjanaan yang berkualiti melalui usaha-usaha penambahbaikan yang berterusan serta pewujudan budaya kualiti dan memenuhi kepuasan pelanggan dan kehendak pemegangtaruh.

Dasar ini dapat dicapai melalui sokongan dan komitmen Pengurusan Atasan UNIMAS memastikan Dasar Kualiti sentiasa:

- i. Seiring dengan halatuju UNIMAS;
- ii. Dihayati dan difahami oleh semua warga UNIMAS;
- iii. Dikaji semula dalam Kajian Semula Pengurusan untuk memastikan kesesuaian dan keberkesanannya;
- iv. Dikawal selaras dengan dasar-dasar serta matlamat Kerajaan; dan
- v. Menjadi asas dalam mewujudkan dan mengkaji semula Objektif Kualiti.



**BAHAGIAN EMPAT**  
**KONTEKS ORGANISASI**

**4.1 PEMAHAMAN ORGANISASI DAN KONTEKS ORGANISASI**

UNIMAS melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti bagi skop urusan proses utama di pusat tanggungjawab yang telah dikenal pasti oleh pihak Jawatankuasa Pengurusan UNIMAS.

Pusat Perancangan Strategik, Pengurusan Kualiti dan Risiko bertanggungjawab memantau keberkesanan SPK dan mengkaji secara berkala informasi atau isu luaran dan dalaman yang berkaitan. Pemantauan ini adalah bagi memastikan matlamat dan hala tuju strategik yang akan mempengaruhi kemampuan mencapai keputusan yang dikehendaki oleh SPK sentiasa relevan dengan keperluan pihak berkepentingan selaras dengan keperluan standard.

Isu-isu ini dipantau dan dikemaskini (jika perlu), dan dibincangkan sebagai salah satu kajian semula pengurusan.

UNIMAS telah mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan matlamat dan hala tuju strategik yang akan mempengaruhi kemampuan untuk mencapai keputusan yang dikehendaki oleh SPK.

UNIMAS akan memantau dan mengkaji informasi tentang isu luaran dan dalaman yang berkenaan secara berkala untuk memastikan SPK yang dilaksanakan masih relevan dengan keperluan pihak tersebut.

4.1.1 Isu dalaman yang dikenalpasti adalah merujuk kepada;

- i. Strategi pengurusan
- ii. Kelangsungan bisnes
- iii. Persekitaran kerja
- iii. Kepuasan pekerja



## MANUAL KUALITI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

4.1.2 Isu luaran yang dikenalpasti adalah merujuk kepada;

- i. Politik
- ii. Ekonomi
- iii. Sosial
- iv. Teknologi
- v. Perundangan
- vi. Persekitaran

### 4.2 PEMAHAMAN KEHENDAK DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN

Disebabkan kesan atau impak yang berpotensi ke atas kemampuan organisasi untuk menyampaikan perkhidmatan secara konsisten yang memenuhi kehendak pelanggan dan keperluan perundangan, UNIMAS mengenalpasti:

- a) Pihak yang berkepentingan yang berkaitan dengan SPK; dan
- b) Keperluan pihak berkepentingan yang berkaitan dengan SPK.

UNIMAS memantau dan mengkaji informasi tentang pihak yang berkepentingan serta keperluannya melalui semakan semula dan kemaskini secara berkala pengurusan rekod bagi menangani perubahan dan ketetapan semasa.

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

Dalam mengenalpasti skop organisasi, UNIMAS perlu mengambilkira:

- a) Isu luaran dan dalaman merujuk kepada fungsi PTj yang dipersijilkan;
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan selari dengan merujuk kepada perkara 4.2;
- c) Proses dan perkhidmatan UNIMAS; dan
- d) Skop pelaksanaan SPK merangkumi pelajar tempatan sahaja.

Skop hendaklah boleh digunakan dan diselenggara sebagai dokumen-dokumen informasi yang menyatakan:

- a) Keterangan mengenai hubungkait antara proses dalam SPK; dan
- b) Skop untuk SPK termasuk perincian dan justifikasi jika sesuatu keperluan tidak diperlukan.

UNIMAS melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti bagi skop urusan proses utama di pusat tanggungjawab yang telah dikenalpasti oleh Jawatankuasa Pengurusan UNIMAS berdasarkan analisa isu-isu luaran dan dalaman yang dikenalpasti, pihak-pihak berkepentingan, dengan mengambilkira produk dan perkhidmatan.

Pengurusan UNIMAS mengenalpasti sempadan dan kesesuaian SPK yang diwujudkan untuk skop yang dilaksanakan melalui analisa Perancangan Strategik yang telah dilaksanakan. SPK merangkumi semua proses, aktiviti dan sumber manusia berdasarkan PTj yang dipersijilkan di dalam organisasi.

	<b>MANUAL KUALITI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK</b>
---	---

Pusat tanggungjawab yang terlibat dengan skop pelaksanaan dan aktiviti SPK adalah:

<b>Skop Pelaksanaan SPK</b>	<b>Pusat Tanggungjawab</b>
Urusan Pengambilan, Pendaftaran, Penilaian dan Pensijilan Pelajar Prasiswazah	Bahagian Pengajian Prasiswazah (BPPs)
Urusan Pembangunan, Pengurusan Sumber Ilmu dan Perkhidmatan Maklumat	Perpustakaan Tun Abdul Rahman Ya'kub (PeTARY)
Urusan Perumahan Mahasiswa	Pusat Khidmat Pelajar (PKP)
Urusan Pengambilan, Pendaftaran dan Penilaian Pelajar Siswazah	Pusat Pengajian Siswazah (PPS)
Urusan Permohonan Geran Penyelidikan dan Pemantauan Penyelidikan	Pusat Penyelidikan, Inovasi dan Enterprise (RIEC)
Urusan Audit Dalaman	Pejabat Audit Dalam (PAD)
Urusan Terimaan Hasil	Pejabat Bendahari
Pengurusan Pengajian Akademik Prasiswazah dan Pascasiswazah	Bahagian Jaminan Kualiti Akademik (BJKA)
Pembangunan Program Akademik Baharu	Pusat Pembangunan dan Pengurusan Akademik (PPPA)
Pengurusan Projek keterlibatan Strategik Kelestarian	Pusat Kelestarian Universiti (USC)

UNIMAS melaksanakan keperluan-keperluan MS ISO 9001:2015 kecuali keperluan-keperluan dinyatakan di bawah:

<b>Klausa</b>	<b>8.3</b>	<b>Rekabentuk Dan Pembangunan Proses Perkhidmatan</b>
---------------	------------	---

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

##### 4.4.1 IDENTIFIKASI PROSES

UNIMAS telah mewujudkan, melaksana, menyelenggara dan penambahbaikan secara berterusan satu SPK termasuk proses-proses yang diperlukan dan interaksi untuk memastikan keberkesanan perkhidmatan yang disediakan mengikut keperluan MS ISO 9001:2015

UNIMAS mengenalpasti proses-proses yang diperlukan untuk SPK dalam pelaksanaan pengurusan organisasi dan menetapkan:

- a) input yang diperlukan dan hasil dijangkakan dari proses-proses;
- b) turutan dan interaksi proses-proses rujuk **Lampiran C**;
- c) kriteria, kaedah termasuk pengukuran dan petunjuk prestasi yang berkaitan untuk memastikan operasi yang berkesan dan kawalan ke atas proses-proses;
- d) sumber mencukupi dan maklumat yang perlu untuk menyokong operasi dan pemantauan proses ini;
- e) proses-proses yang dipertanggungjawabkan;
- f) risiko dan peluang berdasarkan keperluan 6.1, dan menerangkan mengenai aktiviti-aktiviti dalam sistem kualiti dilaksanakan dan digunapakai dalam prosedur kerja;
- g) kaedah pemantauan, pengukuran yang sewajarnya dan proses penilaian dan jika perlu, perubahan kepada proses-proses untuk memastikan pencapaian keputusan yang dikehendaki;
- h) peluang penambahbaikan bagi proses dan SPK.

UNIMAS juga telah menyelenggara maklumat yang telah didokumenkan dalam proses kerja yang akan dilaksanakan mengikut perancangan.

Carta antara muka/fungsi adalah di **Lampiran B**.



#### 4.4.2 KAWALAN PROSES DAN OBJEKTIF

Setiap proses mempunyai objektif yang diwujudkan dan disokong dengan metrik atau petunjuk prestasi utama yang dapat mengukur dan menentukan kemampuan sesuatu proses untuk mencapai objektif kualitinya.

Kaedah kawalan, antaranya termasuk:

- a) pematuhan tatacara dan ketetapan yang didokumenkan;
- b) pematuhan kriteria, peraturan/undang-undang yang berkaitan;
- c) memastikan kelulusan dan pengesahan oleh pihak yang diberi kuasa;
- d) pematuhan kepada tempoh yang ditetapkan;
- e) analisa pencapaian objektif dan penyesuaian semula untuk keperluan jangka panjang penambahbaikan berterusan;
- f) mengenalpasti proses yang tidak mencapai objektif, atau masalah di luar jangka di peringkat-peringkat input, proses dan output;
- g) melaksanakan proses pembetulan dan pencegahan untuk menyelidik dan menguraikan permasalahan/isu; dan
- h) melaksanakan dan menetengahkan peluang-peluang untuk penambahbaikan bagi satu-satu proses yang telah dikenalpasti.

#### 4.4.3 PROSES PENYUMBERAN LUAR

Proses-proses penyumberan luar (*outsourced processes*) yang dikenalpasti seperti perkhidmatan penyelenggaraan ditentukan pengawasannya dan dinyatakan di dalam tatacara perolehan dan penyelenggaraan UNIMAS yang berkuatkuasa dalam Pekeliling Bendahari.

Jenis dan tahap kawalan yang dilaksanakan dalam penyumberan luar mengambilkira:

- a) impak yang berpotensi lanjutan daripada kemampuan proses penyumberan luar dalam kepatuhan spesifikasi produk;
- b) tahap kawalan proses ini dikongsikan; dan
- c) kemampuan untuk mencapai kawalan yang munasabah di sepanjang keperluan kontrak perolehan.

**BAHAGIAN LIMA  
KEPIMPINAN**

**5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN**

**5.1.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN DALAM SISTEM PENGURUSAN KUALITI**

Pengurusan Atasan UNIMAS telah menunjukkan kepimpinan dan komitmen dalam pembangunan dan pelaksanaan SPK serta menambahbaik keberkesanan berterusan dengan;

- a) kebertanggungjawaban ke atas keberkesanan SPK;
- b) memastikan polisi kualiti dan objektif kualiti diwujudkan untuk sistem pengurusan kualiti dan selaras dengan hala tuju strategik dan konteks organisasi;
- c) memastikan polisi kualiti disampaikan, difahami dan dilaksanakan dalam organisasi;
- d) memastikan integrasi keperluan SPK ke dalam proses organisasi;
- e) memberi kesedaran tentang pendekatan proses;
- f) memastikan terdapat sumber dan personel mencukupi untuk pelaksanaan SPK;
- g) menyampaikan kepentingan Pengurusan Kualiti yang berkesan dan mematuhi keperluan SPK.;
- h) memastikan SPK mencapai keputusan yang disasarkan;
- i) penglibatan, arahan dan sokongan kepada warga organisasi untuk menyumbang kepada keberkesanan SPK;
- j) menggalakkan kesedaran secara berterusan; dan
- k) menyokong peranan pengurusan yang berkaitan bagi kepimpinan semasa melaksanakan tanggungjawab.

### 5.1.2 TUMPUAN KEPADA PELANGGAN

Pengurusan Atasan UNIMAS sentiasa memastikan kehendak dan jangkaan pelanggan dikenal pasti, diterjemahkan kepada keperluan dan dipenuhi bagi mensasarkan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Ini dicapai dengan memastikan:

- a) keperluan pelanggan dan undang-undang serta peraturan yang berkenaan dikenalpasti, difahami dan secara konsisten dipenuhi;
- b) risiko dan peluang yang mempengaruhi pematuhan kepada perkhidmatan serta kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dikenalpasti dan diatasi; dan
- c) tumpuan kepada meningkatkan kepuasan pelanggan dikekalkan.

## 5.2 POLISI KUALITI

5.2.1 Pihak Pengurusan Atasan UNIMAS telah mewujudkan, mengkaji semula dan mengekalkan polisi kualiti yang:

- a) selaras dengan tujuan dan konteks organisasi;
- b) menyediakan rangka kerja untuk menetapkan dan menyemak objektif kualiti;
- c) melibatkan komitmen untuk memenuhi keperluan yang berkaitan; dan
- d) melibatkan komitmen terhadap penambahbaikan yang berterusan kepada SPK.

5.2.2 Polisi Kualiti hendaklah:

- a) wujud sebagai maklumat yang didokumenkan;
- b) disampaikan, difahami dan dilaksanakan dalam organisasi; dan
- c) diwujudkan untuk pihak berkepentingan yang bersesuaian;



## MANUAL KUALITI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

5.2.3 Berasaskan kepada Dasar Kualiti yang digubal, Pengurusan Atasan UNIMAS telah menetapkan beberapa bidang keberhasilan utama. Bidang-bidang ini telah diterima pakai sebagai Objektif Kualiti yang menyeluruh bagi UNIMAS. Setiap proses-proses yang terdapat di PTj-PTj perlu mendokong ke arah pencapaian Objektif Kualiti ini. Dengan penggubalan Objektif Kualiti yang lebih menyeluruh, maka usaha pengembangan MS ISO yang lebih komprehensif di Universiti boleh dicapai. Setiap Objektif Kualiti yang digubal diukur berdasarkan pencapaian sasaran-sasaran yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan utama. Objektif-objektif kualiti UNIMAS adalah seperti berikut:

- a) Mengoptimumkan perbelanjaan berkaitan dengan pelajar;
- b) Menjana dana penyelidikan;
- c) Mencapai kebolehpasaran graduan;
- d) Mendapat pengiktirafan yang tinggi;
- e) Kaedah pengajaran dan pembelajaran berdasarkan hasil;
- f) Jalinan kerjasama dengan industri;
- g) Kecemerlangan penyelidikan dalam bidang khusus;
- h) Membangun kompetensi staf; dan
- i) Aplikasi *ICT* secara menyeluruh.

5.2.4 Pengukuran Objektif Kualiti ini adalah dibuat secara *real-time* dengan menggunakan sistem aplikasi *SPeeD*. Laporan pencapaian *SPeeD* akan dibentang di dalam mesyuarat utama Universiti.

5.2.5 Bagi PTj-PTj yang memiliki proses utama yang disijilkan, objektif-objektif yang mereka perlu capai adalah berdasarkan kefungsi PTj tersebut yang digarap dalam pelan strategik Universiti dan menyokong kepada pencapaian Objektif Kualiti UNIMAS secara amnya.

### 5.3 PERANAN ORGANISASI, TANGGUNGJAWAB DAN KUASA

5.3.1 Pengurusan Atasan UNIMAS perlu memastikan tanggungjawab dan kuasa untuk peranan berkaitan adalah ditugaskan, disampaikan dan difahami dalam organisasi.

Tugas	Tanggungjawab
Memastikan SPK mematuhi keperluan MS ISO 9001:2015.	Pegawai Pusat Perancangan Strategik, Pengurusan Kualiti dan Risiko
Memastikan hasil yang disasarkan disampaikan melalui proses-proses yang dirancang.	Ketua Jabatan Bahagian/Pusat pemunya proses yang dipersijilkan
Melaporkan pencapaian SPK, peluang penambahbaikan serta keperluan untuk perubahan atau inovasi dan terutamanya laporan untuk pengurusan atasan.	Timbalan Pegawai Pusat Perancangan Strategik, Pengurusan Kualiti dan Risiko
Memastikan promosi tumpuan pelanggan melalui organisasi.	Kumpulan Pengurusan dan Professional Bahagian/Pusat yang dipersijilkan
Memastikan integriti SPK diselenggara sekiranya perubahan kepada SPK yang telah dirancang dan dilaksana.	Kumpulan Pengurusan dan Professional Bahagian/Pusat yang dipersijilkan

**BAHAGIAN ENAM  
PERANCANGAN UNTUK SISTEM PENGURUSAN KUALITI**

**6.1 TINDAKAN UNTUK MENANGANI RISIKO DAN PELUANG**

6.1.1 Dalam merancang SPK, UNIMAS perlu mengambilkira isu-isu yang dibangkitkan pada 4.1 dan merujuk kepada keperluan 4.2 dan mengenalpasti risiko dan peluang yang perlu ditangani untuk:

- a) memberi jaminan kepada SPK dapat mencapai keputusan yang disasarkan;
- b) mengelakkan atau mengurangkan kesan yang tidak diingini; dan
- c) mencapai penambahbaikan secara berterusan.

6.1.2 Organisasi perlu merancang:

- a) tindakan untuk menangani risiko dan peluang;
- b) bagaimana untuk:
  - i) menyepadu dan melaksana tindakan kepada proses-proses SPK; dan
  - ii) menilai keberkesanan tindakan tersebut.

Tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang, termasuk yang menjurus fungsi PTj yang dipersijilkan, perlu selari dengan impak berpotensi ke atas pematuhan proses dan perkhidmatan.

## **6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAI OBJEKTIF KUALITI**

6.2.1 Berasaskan kepada Dasar Kualiti yang digubal, Pengurusan Atasan UNIMAS telah mewujudkan Objektif Kualiti pada fungsi, peringkat dan proses berkaitan.

Objektif Kualiti adalah:

- a) konsisten dengan polisi kualiti;
- b) dapat diukur;
- c) mengambilkira keperluan yang digunakan;
- d) berkaitan dengan pematuhan proses dan perkhidmatan serta peningkatan kepada kepuasan pelanggan;
- e) dipantau;
- f) disampaikan; dan
- g) dikemaskini sewajarnya.

UNIMAS perlu mengekalkan informasi yang didokumenkan dalam Objektif Kualiti.

6.2.2 Dalam merancang bagaimana untuk mencapai Objektif Kualiti, UNIMAS perlu mengenalpasti:

- a) apa yang akan dilakukan;
- b) sumber yang diperlukan;
- c) siapa yang bertanggungjawab;
- d) bila ia akan siap; dan
- e) bagaimana keputusan dinilai.



### 6.3 MERANCANG PERUBAHAN

Semasa UNIMAS mengenalpasti keperluan untuk membuat perubahan kepada SPK (lihat 4.4), perubahan tersebut perlu dilaksanakan secara terancang dan sistematik dengan mengambilkira:

- a) tujuan perubahan dan kesan yang berpotensi;
- b) integriti SPK;
- c) sumber yang boleh didapati; dan
- d) peruntukan dan pengagihan semula tanggungjawab dan kuasa.



## BAHAGIAN TUJUH SOKONGAN

### 7.1 SUMBER

#### 7.1.1 Am

UNIMAS telah menentukan peruntukan dan penyediaan sumber yang diperlukan yang meliputi kewangan, kemudahan dan peralatan. Keperluan dikenalpasti melalui penyediaan Anggaran Belanjawan Tahunan. Penyediaan sumber yang mencukupi diperlukan untuk mewujudkan, pelaksanaan, penyelenggaraan dan penambahbaikan yang berterusan terhadap SPK.

UNIMAS telah mengambilkira:

- a) kemampuan, kekangan dan kewujudkan sumber dalaman; dan
- b) keperluan yang diperlukan daripada pembekal luar.

Sumber dan peruntukan dinilai ketika kajian semula pengurusan.

#### 7.1.2 Menyediakan kakitangan yang sesuai untuk SPK dan proses UNIMAS

UNIMAS memastikan semua staf melaksanakan tugas yang memberi kesan kepada SPK dan proses UNIMAS dengan:

- a) Menempatkan kakitangan untuk memastikan SPK yang berkesan;
- b) Menyediakan kakitangan yang diperlukan untuk memastikan UNIMAS memenuhi keperluan pelanggan dengan konsisten; dan
- c) Menyediakan kakitangan yang diperlukan untuk memastikan UNIMAS mematuhi semua keperluan perundangan dan peraturan.

7.1.3 Proses hendaklah disediakan dengan infrastruktur yang diperlukan seperti:

UNIMAS komited bagi menentu, menyedia, mengurus, menyelenggara kemudahan infrastruktur yang diperlukan bagi memastikan keperluan perkhidmatan memenuhi standard kualiti yang ditetapkan. Kemudahan ini diselenggara mengikut jadual yang dirancang.

Infrastruktur ini meliputi:

- a) Bangunan, ruang kerja dan kemudahan berkaitan;
- b) Peralatan proses, *hardware* dan *software*;
- c) Perkhidmatan sokongan seperti pengangkutan; dan
- d) Teknologi maklumat dan komunikasi.

7.1.4 Persekitaran Untuk Proses-Proses Operasi

UNIMAS telah mengenalpasti, menyediakan dan menyelenggara persekitaran yang diperlukan untuk proses-proses operasi dan untuk mencapai pematuhan proses dan perkhidmatan.

7.1.5 Pengetahuan Organisasi

UNIMAS telah mengenalpasti pengetahuan yang diperlukan untuk proses operasi dan untuk mencapai pematuhan proses dan perkhidmatan.

Ini merangkumi pengetahuan yang diperolehi daripada:

- a) sumber dalaman, seperti pengalaman, maklumbalas daripada pakar, dan/atau harta intelek; dan
- b) sumber luaran, seperti standard, akademik, konferens, dan/atau maklumat dikumpul daripada pelanggan atau pembekal.



## MANUAL KUALITI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

Pengetahuan itu hendaklah dikekalkan/diselenggara dan sentiasa dapat disediakan seperti yang diperlukan. Dalam menangani keperluan dan trend perubahan, UNIMAS perlu mengambilkira pengetahuan semasa dan menentukan bagaimana untuk memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan yang diperlukan.

### 7.2 KOMPETENSI

UNIMAS perlu:

- a) Mengenalpasti kompetensi yang perlu bagi anggota kerja untuk melaksana tanggungjawab dalam kawalan yang akan mempengaruhi kualiti prestasi seseorang;
- b) Memastikan anggota kerja itu berkebolehan berdasarkan pendidikan, latihan dan pengalaman yang sesuai;
- c) Mengambil tindakan untuk memperoleh kompeten yang diperlukan dan menilai keberkesanan tindakan yang telah diambil; dan
- d) Mengekalkan informasi yang didokumenkan dengan sewajarnya sebagai bukti kompeten.

### 7.3 KESEDARAN

Latihan dan komunikasi lanjutan memastikan warga UNIMAS sedar akan:

- a) Polisi Kualiti;
- b) Objektif Kualiti yang berkaitan;
- c) Sumbangan kepada keberkesanan SPK termasuk manfaat prestasi kualiti yang ditambahbaik; dan
- d) Implikasi jika tidak mematuhi keperluan SPK.

#### **7.4 KOMUNIKASI**

UNIMAS telah mengenalpasti komunikasi dalaman dan luaran yang relevan untuk keberkesanan SPK termasuk:

- a) Pekeliling UNIMAS;
- b) Notis;
- c) Papan Kenyataan;
- d) Memorandum;
- e) Sistem Maklumat Berkomputer;
- f) Buku Panduan;
- g) Makalah;
- h) Prospektus; dan
- i) Lain-lain Media Cetak dan Elektronik.

#### **7.5 INFORMASI YANG DIDOKUMENKAN**

##### **7.5.1 Am**

Dokumentasi SPK merangkumi dokumen dan rekod. Tahap SPK didokumenkan dan diwujudkan adalah berdasarkan:

- a) Saiz UNIMAS;
- b) Kerumitan dan interaksi proses-proses berkaitan;
- c) Risiko dan peluang; dan
- d) Kompetensi staf.

#### 7.5.2 Mewujudkan Dan Mengemaskini

Dalam mewujudkan dan mengemaskini dokumen, UNIMAS perlu mengenalpasti kesesuaian:

- a) Pengenalan dan penerangan dokumen;
- b) Format dokumen; dan
- c) Semakan dan kelulusan untuk kesesuaian dan pematuhan dokumen.

#### 7.5.3 Kawalan Ke Atas Maklumat Dokumen

- a) Maklumat yang telah didokumenkan mengikut keperluan SPK dan MS ISO 9001:2015 perlu dikawal untuk memastikan:
  - i) Ianya mudah diperolehi dan sesuai untuk digunapakai, dimana dan bila ia diperlukan; dan
  - ii) Dikawal atau dilindungi sewajarnya.
- b) Untuk mengawal maklumat yang telah didokumenkan, UNIMAS hendaklah mengawalselia aktiviti di bawah jika perlu:
  - i) Pengedaran, pengaksesan, mendapatkan dan kegunaan;
  - ii) Penyimpanan dan pemeliharaan;
  - iii) Kawalan ke atas perubahan; dan
  - iv) Pengekalan dan pelupusan.

Maklumat dokumen luaran yang dikenalpasti oleh UNIMAS sebagai keperluan untuk perancangan dan operasi SPK hendaklah dikenalpasti sewajarnya dan dikawal.



**BAHAGIAN LAPAN  
OPERASI**

**8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN**

UNIMAS perlu merancang, melaksana dan mengawal proses-proses seperti di 4.4, yang perlu untuk memenuhi keperluan untuk menyediakan proses dan perkhidmatan untuk melaksana tindakan dalam 6.1 dengan:

- a) Mengenalpasti keperluan untuk proses dan perkhidmatan;
- b) Mewujudkan kriteria untuk proses-proses dan untuk penerimaan proses dan perkhidmatan;
- c) Mengenalpasti sumber yang diperlukan untuk mencapai pematuhan kepada proses dan keperluan perkhidmatan;
- d) Melaksanakan kawalan ke atas proses berdasarkan kriteria yang ditetapkan; dan
- e) Mengekalkan maklumat yang didokumenkan setakat yang diperlukan agar proses dilaksanakan seperti yang dirancang dan menunjukkan pematuhan kepada keperluan proses dan perkhidmatan.

Output perancangan ini perlu sesuai untuk operasi UNIMAS khusus yang dipersijilkan. UNIMAS perlu mengawal perubahan yang dirancang dan menyamak kesan daripada perubahan yang tidak diingini dan mengambil tindakan untuk mengelakkan sebarang kesan negatif jika perlu.

Organisasi perlu memastikan proses penyumberan luar adalah terkawal seperti pada 8.4.

## 8.2 MENGENALPASTI KEPERLUAN PROSES DAN PERKHIDMATAN

### 8.2.1 Komunikasi Pelanggan

UNIMAS perlu mewujudkan proses untuk berkomunikasi bersama pelanggan yang berkaitan dengan:

- a) Maklumat berkaitan proses dan perkhidmatan;
- b) Pertanyaan, kontrak dan pengendalian arahan termasuk perubahan;
- c) Mendapatkan pendapat dan persepsi pelanggan termasuk aduan;
- d) Pengendalian atau pemeliharaan harta pelanggan jika berkaitan; dan
- e) Keperluan khas untuk tindakan kontigensi, jika berkaitan.

### 8.2.2 Mengenalpasti Keperluan Berkaitan Proses dan Perkhidmatan

UNIMAS perlu mewujudkan, melaksana dan mengekalkan proses untuk mengenalpasti untuk proses dan perkhidmatan untuk ditawarkan kepada pelanggan yang berpotensi.

UNIMAS perlu memastikan:

- a) Keperluan proses dan perkhidmatan (termasuk yang dikira perlu oleh organisasi) dan perundangan yang terpakai dan keperluan berpatutan; dan
- b) Ia berkemampuan untuk memenuhi keperluan dan menyokong tuntutan proses dan perkhidmatan yang ditawarkan.

### 8.2.3 Menyemak Keperluan Berkaitan Dengan Proses Dan Perkhidmatan

UNIMAS perlu jika berkaitan memastikan:

- a) Keperluan dinyatakan oleh pelanggan, termasuk keperluan semasa dan selepas penyampaian perkhidmatan;
- b) Keperluan tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi perlu dinyatakan oleh pelanggan atau digunakan jika diketahui;
- c) Tambahan keperluan kepada peraturan dan perundangan yang digunapakai ke atas proses dan perkhidmatan; dan

- d) Kontrak atau keperluan arahan yang berbeza daripada yang dinyatakan sebelumnya.

### **8.3 REKABENTUK DAN PEMBANGUNAN PROSES PERKHIDMATAN**

Elemen ini tidak berkaitan dalam skop pelaksanaan UNIMAS kerana rekabentuk pelaksanaan aktiviti yang melibatkan penggubalan dasar dilaksanakan di peringkat Kementerian Pengajian Tinggi.

### **8.4 KAWALAN KE ATAS PROSES DAN PERKHIDMATAN SUMBER LUARAN**

#### **8.4.1 Am**

UNIMAS hendaklah memastikan proses-proses dan perkhidmatan dari sumber luaran mematuhi keperluan yang ditetapkan.

UNIMAS perlu menggunakan keperluan yang ditetapkan untuk mengawal proses dan perkhidmatan dari sumber luaran jika:

- a) Proses dan perkhidmatan luaran adalah disediakan oleh pembekal luar daripada mana-mana perbadanan untuk proses dan perkhidmatan organisasi, antara khidmat luar yang digunakan seperti mana-mana perkhidmatan yang diswastakan (*outsourc*e), akan dikawal oleh PTj masing-masing mengikut spesifikasi-spesifikasi yang telah ditetapkan dalam kontrak;
- b) Proses dan perkhidmatan yang disediakan terus kepada pelanggan melalui pembekal luar bagi pihak organisasi; dan
- c) Proses atau sebahagian proses disediakan oleh sumber luar sebagai hasil daripada keputusan organisasi untuk menggunakan perkhidmatan atau proses dari luar.

UNIMAS telah mewujudkan dan menggunakan kriteria untuk menilai, memilih, memantau prestasi dan menilai semula pembekal luar berdasarkan kepada kebolehan untuk menyediakan proses atau perkhidmatan menurut keperluan yang telah ditetapkan.

#### 8.4.2 Kaedah Dan Had Kawalan Ke Atas Penyediaan Proses Luaran

Dalam mengenalpasti kaedah dan had kawalan digunakan ke atas proses dan perkhidmatan luaran, UNIMAS perlu mengambilkira:

- a) Impak yang berpotensi daripada proses dan perkhidmatan luar kepada kemampuan organisasi untuk memenuhi kehendak pelanggan, perundangan yang digunapakai dan keperluan peraturan secara konsisten; dan
- b) Keberkesanan terhadap kawalan yang dikenakan oleh pembekal luar. UNIMAS perlu mewujudkan dan melaksana verifikasi atau aktiviti lain yang diperlukan untuk memastikan pembekal luar menyediakan proses atau perkhidmatan tidak memberi kesan buruk kepada kemampuan organisasi dalam menyampaikan proses dan perkhidmatan kepada pelanggan secara berterusan melalui analisa risiko.

Proses atau fungsi organisasi yang diperoleh daripada sumber luar untuk pembekal luar yang telah ditetapkan dalam skop SPK UNIMAS.

#### 8.4.3 Maklumat Untuk Pembekal Luar

UNIMAS hendaklah menyampaikan keperluan kepada pembekal luar tentang keperluan yang berkaitan seperti di bawah:

- a) Proses dan perkhidmatan disediakan atau dilaksana bagi pihak organisasi;
- b) Kelulusan atau pelepasan proses dan perkhidmatan, kaedah atau peralatan;
- c) Kompetensi kakitangan;
- d) Interaksi kakitangan dengan SPK organisasi;
- e) Kawalan dan pemantauan terhadap prestasi pembekal luar yang digunakan oleh organisasi; dan
- f) Aktiviti verifikasi yang dikehendaki oleh organisasi atau pelanggan organisasi yang perlu dilaksana di premis pembekal dari luar.

## 8.5 PENYEDIAAN PROSES DAN PERKHIDMATAN

### 8.5.1 Kawalan Ke Atas Proses Dan Perkhidmatan

UNIMAS hendaklah melaksanakan syarat-syarat yang terkawal untuk menyediakan perkhidmatan termasuk semasa dan selepas perkhidmatan disampaikan.

Syarat-syarat kawalan hendaklah termasuk, jika berkaitan:

- a) Maklumat dokumen yang menyatakan ciri-ciri proses dan perkhidmatan;
- b) Maklumat dokumen menyatakan aktiviti yang akan dilaksanakan dan keputusan yang dicapai;
- c) Aktiviti pemantauan dan pengukuran di peringkat yang sesuai untuk diverifikasi untuk kriteria ke atas kawalan proses dan hasil proses serta kriteria penerimaan untuk proses dan perkhidmatan dipenuhi;
- d) Kegunaan dan kawalan terhadap infrastruktur dan persekitaran proses yang sesuai;
- e) Sumber untuk pemantauan dan pengukuran yang sesuai dan sedia ada;
- f) Kompetensi dan kelayakan personel;
- g) Pengesahan dan pengesahan semula secara berkala terhadap kemampuan untuk mencapai keputusan yang dirancang dari mana-mana proses dan perkhidmatan yang disediakan di mana hasil keputusan tidak dapat disahkan dengan pemantauan dan pengukuran seterusnya; dan
- h) Pelaksanaan proses dan perkhidmatan yang dikeluarkan, sebelum dan selepas aktiviti disampaikan.

### 8.5.2 Identifikasi Dan Kemudahkesanan

Jika perlu untuk memastikan pematuhan terhadap proses dan perkhidmatan, UNIMAS hendaklah menggunakan kaedah yang sesuai untuk mengenalpasti keperluan dalam menyediakan proses dan

perkhidmatan. UNIMAS perlu mengenalpasti status output proses yang terhasil daripada keperluan pemantauan dan pengukuran dalam menyediakan proses dan perkhidmatan.

#### 8.5.3 Harta Hakmilik Pelanggan Atau Pembekal Luar

UNIMAS akan menjaga harta intelek/hakmilik yang berada di bawah kawalan atau digunakan oleh UNIMAS dalam proses penyediaan dan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. UNIMAS hanya mengendalikan maklumat harta intelek daripada pelanggan yang digunakan dalam pemprosesan perkhidmatan yang diperlukan oleh pelanggan. Adalah menjadi tanggungjawab personel UNIMAS untuk menjaga kerahsiaan maklumat ini dan salah satu cara penjagaan adalah dengan mengecopkan harta intelek/hak milik (contoh: kad pengenalan diri pelanggan).

Jika harta hakmilik pelanggan atau pembekal luar disalahgunakan, hilang atau rosak, atau diketahui digunakan secara tidak sesuai, organisasi perlu melaporkan perkara tersebut kepada pelanggan atau pembekal luar.

#### 8.5.4 Pemeliharaan

UNIMAS hendaklah memastikan pemeliharaan output proses semasa penyediaan proses dan perkhidmatan setakat yang diperlukan untuk mengekalkan pematuhan kepada keperluan.

#### 8.5.5 Aktiviti Selepas Penyampaian Proses dan Perkhidmatan

UNIMAS hendaklah memenuhi keperluan aktiviti selepas penyampaian proses dan perkhidmatan.

Dalam mengenalpasti tahap aktiviti selepas penyampaian proses dan perkhidmatan yang diperlukan, organisasi perlu mengambilkira:

risiko yang berkaitan dengan proses dan perkhidmatan;

- a) sifat, penggunaan dan jangka hayat proses dan perkhidmatan;
- b) maklumbalas pelanggan; dan
- c) keperluan perundangan dan peraturan.

#### 8.5.6 Kawalan Terhadap Perubahan

UNIMAS hendaklah menyemak dan mengawal perubahan penting yang tidak dirancang dalam penyediaan proses dan perkhidmatan hingga ke tahap yang perlu untuk memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan yang dinyatakan.

UNIMAS hendaklah mengekalkan dokumen maklumat yang menyatakan keputusan terhadap semakan semula kepada perubahan, personel yang diberikan kuasa mengubah, dan apa-apa tindakan yang diperlukan.

### 8.6 PELEPASAN PROSES DAN PERKHIDMATAN

UNIMAS hendaklah melaksanakan pengaturan terancang pada tahap yang sesuai untuk mengesahkan keperluan proses dan perkhidmatan dipenuhi. Bukti pematuhan kepada kriteria penerimaan hendaklah dikekalkan.

Pelepasan proses dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak seharusnya diteruskan sehinggalah pengaturan yang dirancang untuk verifikasikan terhadap pematuhan telah dipenuhi, melainkan diluluskan oleh pihak yang diberi kuasa dan jika berkenaan, oleh pelanggan. Dokumen maklumat perlu memudahkan pegawai yang berkuasa dalam menyampaikan proses dan perkhidmatan kepada pelanggan.



## 8.7 KAWALAN TERHADAP KETIDAKPATUHAN KE ATAS OUTPUT PROSES DAN PERKHIDMATAN

UNIMAS hendaklah memastikan output proses dan perkhidmatan yang tidak mematuhi keperluan dikenalpasti dan dikawal untuk mengelak penyalahgunaan.

UNIMAS hendaklah menangani ketidakpatuhan output proses dan perkhidmatan dengan satu atau lebih seperti tindakan di bawah:

- a) pembedahan;
- b) pengagihan, pengawalan, digugurkan daripada penyediaan proses dan perkhidmatan;
- c) memaklumkan pelanggan; dan
- d) mendapatkan kuasa untuk:
  - i) menggunakan “sebagai-adalah”
  - ii) penyampaian berterusan atau penyediaan semula proses dan perkhidmatan; dan
  - iii) penerimaan berdasarkan persetujuan semua.

Setelah ketidakpatuhan output proses dan perkhidmatan telah dibetulkan, pematuhan kepada keperluan perlu disahkan.

UNIMAS hendaklah mengekalkan dokumen maklumat yang mengandungi tindakan yang diambil ke atas ketidakpatuhan output proses dan perkhidmatan termasuk mana-mana persetujuan dan pegawai yang diberi kuasa yang membuat keputusan berkaitan dengan ketidakpatuhan.



**BAHAGIAN SEMBILAN  
PENILAIAN PRESTASI**

**9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISA DAN PENILAIAN**

9.1.1 UNIMAS hendaklah mengenalpasti:

- a) apa yang perlu dipantau dan diukur;
- b) kaedah pemantauan, pengukuran, analisa dan penilaian, jika berkaitan untuk memastikan keputusan yang sah;
- c) bila pemantauan dan pengukuran dijalankan; dan
- d) bila keputusan pemantauan dan pengukuran perlu dianalisa dan dinilai.

UNIMAS hendaklah memantau dan mengukur perkhidmatan yang dilaksanakan di PTj yang dipersijilkan sama ada:

- a) mencapai Objektif Kualiti;
- b) memenuhi garis panduan dan peraturan yang ditetapkan oleh Kementerian Pengajian Tinggi, Pengurusan UNIMAS, Pekeliling JPA, Pekeliling Perbendaharaan, Peraturan dan Undang-Undang yang berkuatkuasa (Peraturan yang berkaitan dengan PTj masing-masing); dan
- c) memastikan aktiviti pemantauan dan pengukuran dilaksanakan berdasarkan keperluan yang telah dikenalpasti dan hendaklah mengekalkan maklumat dokumen yang sesuai sebagai bukti keputusan.

UNIMAS perlu menilai kualiti prestasi dan keberkesanan SPK.

### 9.1.2 Kepuasan Pelanggan

UNIMAS perlu memantau persepsi pelanggan terhadap kehendak yang telah dipenuhi secara tahunan.

UNIMAS perlu mendapatkan dan menggunakan maklumat tersebut seperti berikut:

- i. Dasar Kementerian Pengajian Tinggi
- ii. Dasar dan Polisi Universiti;
- iii. Tinjauan Kepuasan Hati Pelanggan;
- iv. Maklumbalas Pelanggan;
- v. Laporan Media; dan
- vi. Maklumbalas daripada Mesyuarat-mesyuarat Utama.

### 9.1.3 Analisa dan Penilaian

UNIMAS hendaklah menganalisis dan menilai data dan informasi yang sesuai berbangkit daripada pemantauan dan pengukuran dan sumber-sumber lain.

Output daripada analisis dan penilaian hendaklah digunakan untuk:

- a) Menunjukkan pematuhan terhadap keperluan proses dan perkhidmatan;
- b) Menilai dan meningkatkan kepuasan pelanggan;
- c) Memastikan pematuhan dan keberkesanan SPK;
- d) Menunjukkan perancangan berjaya dilaksanakan;
- e) Menilai prestasi proses;
- f) Menilai prestasi pembekal luar; dan
- g) Mengenalpasti keperluan atau peluang untuk penambahbaikan dalam sistem pengurusan.

Keputusan analisis dan penilaian hendaklah digunakan untuk memberi input kepada kajian semula pengurusan.

## 9.2 AUDIT DALAMAN

9.2.1 UNIMAS akan menjalankan audit dalaman sekurang-kurangnya sekali (1) setahun mengikut jadual yang telah ditetapkan bagi memastikan keberkesanan SPK. Program audit dirancang dengan mengambil kira status dan kepentingan sesuatu proses dan bidang yang akan diaudit selain daripada mengambil kira hasil audit lepas. Kriteria-kriteria audit, skop, kekerapan dan kaedah pengauditan akan ditentukan. Juruaudit yang dipilih tidak dibenarkan untuk mengaudit kerja mereka sendiri. Tanggungjawab dan keperluan-keperluan untuk perancangan dan pengendalian audit, melaporkan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod telah pun ditentukan dan pembetulan dan tindakan susulan perlu dilaksanakan dengan segera untuk mengelakkan ketidakpatuhan.

- a) Mematuhi:
  - i) Keperluan SPK organisasi; dan
  - ii) Keperluan SPK MS ISO 9001:2015.
- b) Adalah dilaksanakan dan diselenggarakan dengan berkesan.

9.2.2 UNIMAS hendaklah:

- a) Merancang, mewujudkan, melaksanakan dan mengekalkan program keperluan dan pelaporan, di mana ia perlu mengambil kira Objektif Kualiti, kepentingan proses, maklumbalas pelanggan, perubahan yang memberi impak terhadap organisasi dan keputusan audit lepas;
- b) Menentukan kriteria dan skop setiap audit;
- c) Memilih auditor dan melaksanakan audit untuk memastikan matlamat dan kesaksamaan proses audit;
- d) Memastikan keputusan audit dilaporkan kepada pengurusan;
- e) Mengambil tindakan pembetulan yang perlu tanpa menangguh; dan
- f) Mengekalkan dokumen maklumat sebagai bukti pelaksanaan program audit dan keputusan audit.



### 9.3 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

#### 9.3.1 Am

Sistem Pengurusan Kualiti UNIMAS dikaji semula melalui mesyuarat-mesyuarat pengurusan yang terdiri daripada Jawatankuasa Pemandu Kualiti sebagai satu agenda mesyuarat untuk menilai keberkesanan sistem. Di antara mesyuarat pengurusan yang berkaitan seperti berikut:

- a) Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif yang diadakan dua bulan sekali dipengerusikan oleh Naib Canselor, Timbalan Pendaftar sebagai Setiausaha dan ahli-ahlinya adalah terdiri dari semua Timbalan Naib Canselor, Pendaftar, Bendahari, Pengarah Pembangunan dan Ketua Pustakawan;
- b) Mesyuarat Majlis Dekan yang diadakan setiap empat bulan sekali dipengerusikan oleh Naib Canselor, Pendaftar sebagai Setiausaha dan ahli-ahlinya adalah terdiri dari Timbalan Naib Canselor, Dekan Fakulti & Pusat, Pengarah-pengarah Institut, Bendahari, Pengarah Pembangunan, Ketua Pustakawan dan Ketua Pegawai Teknologi Maklumat;
- c) Jawatankuasa Perancangan dan Pembangunan Akademik yang ditubuhkan di bawah Senat bagi membincangkan mengenai perkara-perkara berikut:
  - i. Dasar dan Peraturan Akademik;
  - ii. Pembangunan Kurikulum dan Jaminan Kualiti;
  - iii. Pendaftaran dan Penawaran Kursus; dan
  - iv. Peperiksaan dan Penganugerahan.
- d) Jawatankuasa Khidmat Maklumat Akademik yang dipengerusikan oleh Timbalan Naib Canselor dan ahli-ahlinya terdiri daripada Dekan-dekan, Pengarah dan Bendahari serta Ketua Pustakawan sebagai urus setia. Jawatankuasa ini membincangkan perkara-perkara berikut:



## MANUAL KUALITI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

- i. Pengurusan/Pentadbiran dan Jaminan Kualiti Pusat;
  - ii. Pengurusan dan Perolehan Bahan Akademik PKMA;
  - iii. Strategi Memperkasakan PKMA; dan
  - iv. Laporan Kewangan.
- e) Jawatankuasa Tetap Senat Penyelidikan dan Inovasi yang dipengerusikan oleh Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi) dan ahli-ahlinya terdiri daripada semua Dekan Fakulti, semua Pengarah Institut, Pengarah Pusat Pengajian Pra-Universiti, Pengarah Kanan Penyelidikan Inovasi dan Enterprise, Pengarah Pusat Pembangunan dan Khidmat Teknologi Maklumat, Pengarah Perpustakaan Tun Abdul Rahman Ya'kub, Pengarah Kelestarian Universiti dan Pusat Penyelidikan, Inovasi dan Enterprise sebagai urus setia.
- f) Jawatankuasa Mesyuarat Jawatankuasa Strategi dan Kualiti UNIMAS (JSKU) yang dipengerusikan oleh Naib Canselor dan ahli-ahlinya terdiri daripada Timbalan-timbalan Naib Canselor, Pegawai-pegawai Utama Universiti dan Ketua-ketua Pusat Tanggungjawab (PTj) serta Pengarah Pusat Perancangan Strategik, Pengurusan Kualiti dan Risiko (PSKR) sebagai urus setia.

### 9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan

Agenda mesyuarat hendaklah meliputi:

- a) Status tindakan daripada kajian semula pengurusan yang lepas;
- b) Perubahan ke atas isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan SPK termasuk hala tuju strategik organisasi;
- c) Maklumat prestasi kualiti, termasuk trend dan petunjuk untuk:
  - i) Ketidakpatuhan dan tindakan pembetulan;
  - ii) Keputusan pemantauan dan pengukuran;



## MANUAL KUALITI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

- iii) Keputusan audit;
- iv) Kepuasan pelanggan;
- v) Isu berkaitan pembekal luar dan pihak berkepentingan;
- vi) Sumber yang mencukupi untuk mengekalkan SPK yang berkesan; dan
- vii) Prestasi proses dan pematuhan kepada proses dan perkhidmatan.

### 9.3.3 Output Kajian Semula Pengurusan

Hasil kajian semula ini akan meliputi keputusan dan tindakan yang merangkumi perkara-perkara berikut:

- a) Penambahbaikan ke atas tahap keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti UNIMAS dan proses-proses yang terlibat;
- b) Penambahbaikan perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan;
- c) Peningkatan kompetensi staf UNIMAS;
- d) Penentuan sumber-sumber yang mencukupi dan sesuai bagi pelaksanaan Pengurusan Atasan hendaklah mengkaji semula SPK Organisasi mengikut jadual yang telah dirancang untuk memastikan kesuaian yang berterusan, mencukupi dan berkesan;
- e) Penambahbaikan yang berterusan; dan
- f) Sebarang keperluan untuk perubahan ke atas sistem pengurusan kualiti termasuk keperluan sumber.

Kajian semula pengurusan hendaklah dirancang dan dilaksanakan dengan mengambilkira:

- a) Keberkesanan tindakan yang diambil dalam menangani risiko dan peluang (lihat Klausa 6.1); dan
- b) Peluang baru yang berpotensi untuk penambahbaikan berterusan.

### 9.3.4 Output Kajian Semula Pengurusan hendaklah mengambil keputusan dan tindakan berkaitan dengan:



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK**

UNIMAS perlu mengekalkan maklumat dokumen sebagai bukti keputusan kajian semula pengurusan.

Wakil Pengurusan adalah bertanggungjawab untuk memastikan keputusan dilaksanakan dan mengambil tindakan “follow-up” dan “follow-through”.

SALINAN TERKAWAL



**BAHAGIAN SEPULUH  
PENAMBAHBAIKAN**

**10.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISA DAN PENILAIAN**

UNIMAS hendaklah mengenalpasti dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan pelaksanaan tindakan yang perlu untuk memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Ianya termasuklah, sewajarnya:

- a) Menambahbaik proses untuk mengelakkan ketidakpatuhan;
- b) Menambahbaik proses dan perkhidmatan untuk memenuhi keperluan yang diketahui dan diramalkan; dan
- c) Menambahbaik keputusan sistem pengurusan kualiti.

**10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN**

UNIMAS akan mengambil tindakan untuk menghapuskan punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang. Tindakan pembetulan adalah bersesuaian dengan kesan ketidakpatuhan yang berlaku. Prosedur tindakan pembetulan telahpun diwujudkan.

10.2.1 Jika ketidakpatuhan berlaku, termasuk yang berbangkit daripada aduan. UNIMAS perlu;

- a) Mengambil tindakan terhadap ketidakpatuhan, jika berkaitan:
  - i) Mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkan;
  - ii) Menangani kesannya;



## MANUAL KUALITI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

- b) Menilai keperluan tindakan untuk menyingkirkan punca ketidakpatuhan, agar ia tidak berulang dan tidak akan berlaku di tempat lain dengan:
  - i) Mengkaji semula ketidakpatuhan;
  - ii) Mengenalpasti punca ketidakpatuhan; dan
  - iii) Mengenalpasti jika ketidakpatuhan yang sama wujud atau berpotensi untuk wujud;
- c) Melaksanakan sebarang tindakan yang perlu;
- d) Mengkaji semula keberkesanan terhadap sebarang tindakan pembedahan yang diambil; dan
- e) Membuat perubahan ke atas SPK jika perlu.

10.2.2 UNIMAS hendaklah mengekalkan dokumen maklumat sebagai bukti kepada:

- a) Sifat ketidakpatuhan dan sebarang tindakan yang diambil selepas itu: dan
- b) Keputusan tindakan pembedahan.

### 10.3 PENAMBAHBAIKAN YANG BERTERUSAN

UNIMAS hendaklah menambahbaik kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan SPK secara berterusan.

UNIMAS hendaklah mengambilkira output daripada analisa dan penilaian, serta output daripada kajian semula pengurusan untuk mengesahkan jika terdapat prestasi yang tidak memuaskan atau peluang yang perlu ditangani sebagai sebahagian daripada penambahbaikan yang berterusan.

Jika bersesuaian, UNIMAS hendaklah memilih dan menggunakan kaedah yang sesuai untuk siasatan terhadap punca prestasi yang tidak memuaskan dan untuk menyokong penambahbaikan yang berterusan.



**MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK**

UNIMAS akan secara berkesan membuat penambahbaikan yang menyeluruh ke atas SPK, melalui penggunaan Objektif Kualiti, Hasil Audit, Analisis Data, Tindakan Pembetulan dan Pencegahan dan Kajian Semula Pengurusan.

SALINAN TERKAWAL



MANUAL KUALITI  
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

SENARAI LAMPIRAN

**Lampiran A** - Carta Organisasi UNIMAS

**Lampiran B** - Carta Antaramuka (*Interface*)

SALINAN TERKAWAL