

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

UTM.J.02.01/10.12/2 Jld. 3 (87)

27 November 2024
25 Jamadilawal 1446

PEKELILING PENTADBIRAN BIL. 44/2024

PENAMBAHBAIKAN TADBIR URUS PENGURUSAN KUALITI PERKHIDMATAN DAN STANDARD PEMATUHAN DI UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

Dimaklumkan bahawa Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Universiti Bil. 16/2024 bertarikh 11 September 2024 telah meluluskan cadangan **Penambahbaikan Tadbir Urus Pengurusan Kualiti Perkhidmatan dan Standard Pematuhan di Universiti Teknologi Malaysia**. Penambahbaikan tadbir urus ini melibatkan penubuhan Jawatankuasa Kualiti Perkhidmatan yang memantau dan melaporkan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Pusat Tanggungjawab (PTJ), pengurusan kualiti, pengurusan kepuasan pelanggan dan staf, peningkatan penyampaian perkhidmatan dan inovasi Universiti Teknologi Malaysia yang berkuat kuasa pada **1 November 2024**.

2. Objektif penambahbaikan tadbir urus pengurusan kualiti perkhidmatan dan standard pematuhan di Universiti Teknologi Malaysia adalah bagi

- 2.1 Memantapkan budaya kualiti secara menyeluruh dalam memacu kecemerlangan Universiti;
- 2.2 Memartabatkan budaya inovasi bagi meningkatkan kepercayaan industri dan pemegang taruh untuk memperkasa keterlihatan UTM di peringkat nasional dan global bagi manfaat pelajar, staf dan negara amnya; dan
- 2.3 Mengintegrasikan dan menyepadukan program, inisiatif dan aktiviti audit ke arah sistem penyampaian berkualiti dan data berintegrasi. Pengintegrasian ini akan dapat membantu pengurusan dalam pembuatan keputusan dengan lebih berkesan.

3. Bersama-sama ini, dilampirkan Peranan dan Terma Rujukan Jawatankuasa Pengurusan Kualiti Perkhidmatan sepertimana di Lampiran 1 dan Lampiran 2.

4. Selari dengan penambahbaikan tadbir urus ini, skop pengurusan dokumen polisi yang terdiri daripada prosedur dan garis panduan, akan dinamakan sebagai dokumen operasi dan diluluskan melalui Mesyuarat Pengurusan Kualiti di peringkat Jabatan masing-masing. Ini bagi

memastikan penambahbaikan dan semakan dapat dilaksanakan dengan segera manakala proses pelaksanaan operasi dapat diteruskan.

5. Bagi tujuan hebahan, PTJ perlu mengenalpasti dokumen operasi yang perlu dihebahkan kepada warga Universiti dan hebahan untuk kegunaan dalaman PTJ sahaja (Rujuk Klasifikasi Dokumen Operasi bagi tujuan hebahan di Lampiran 3). Bagi dokumen operasi yang perlu dihebahkan kepada warga Universiti, PTJ mestilah mematuhi proses seperti di Lampiran 4.

6. Sehubungan itu, warga Universiti hendaklah ambil maklum mengenai penambahbaikan tadbir urus pengurusan kualiti perkhidmatan dan standard pemuatan di Universiti Teknologi Malaysia ini.

Sekian, terima kasih.

“MALAYSIA MADANI”

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA KERANA ALLAH”

Saya yang menjalankan amanah,



(NOR AZIZAH BINTI ISMAIL)

Pendaftar

- s.k.
- Naib Canselor
 - Timbalan Naib Canselor (Pembangunan)
 - Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan & Inovasi)
 - Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa)
 - Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)
 - Pro-Naib Canselor (Kampus UTM Kuala Lumpur)
 - Pengarah Kampus UTM Pagoh
 - Pegawai-pegawai Kanan/Dekan/Pengarah

PERANAN JAWATANKUASA KUALITI PERKHIDMATAN UNIVERSITI

SEKRETARIAT	PERANAN
Bahagian Pengurusan Organisasi, Jabatan Pendaftar	Pengurusan dokumen operasi akan dilihat bersama dengan Sistem Pengurusan Kualiti di semua Jabatan. Dokumen ini juga akan digunakan untuk tujuan audit penarafan. Audit dokumen akan dilihat bersekali dengan proses kerja dan usaha-usaha ke arah pendigitalan proses kerja.
Jabatan	1. Pembangunan Dokumen: Menghasilkan dokumen berkaitan sistem pengurusan kualiti seperti dasar kualiti, prosedur, manual kualiti, dan rekod. 2. Pemantauan dan Penilaian: Menyemak dan menilai dokumen untuk memastikan kesesuaian dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti yang dilaksanakan. 3. Kelulusan Dokumen operasi: Meluluskan pemakaian dokumen operasi (Manual, prosedur, Garis Panduan/ Arahan Kerja) 4. Latihan dan Pendidikan: Memberikan latihan kepada staf dan pelajar tentang prosedur kualiti dan kepentingan pematuhan kepada dokumen yang telah ditetapkan. 5. Audit dan Penambahbaikan: Melakukan audit berkala untuk memastikan semua proses berjalan dengan baik dan mengambil tindakan pembetulan jika perlu. 6. Penyelarasan dan Kolaborasi: Bekerjasama dengan jabatan lain untuk memastikan keseragaman dalam pelaksanaan sistem kualiti di seluruh organisasi. 7. Pembangunan Budaya Kualiti: Menggalakkan budaya kualiti dalam organisasi melalui kempen kesedaran dan aktiviti berkaitan.

**Jawatankuasa Pengurusan Kualiti Perkhidmatan
Universiti Teknologi Malaysia**

Ditubuhkan di bawah	Seksyen 23, Perlembagaan UTM 2010
Penjenamaan Semula	Tiada
Kekerapan Mesyuarat	Dua (2) kali setahun
Terma Rujukan	
1.1 Untuk membantu Jawatankuasa Kualiti Perkhidmatan Universiti dalam hal ehwal: 1.1.1 Dokumen pengurusan operasi meliputi elemen Pengurusan Kualiti (Manual, Prosedur, Arahan Kerja, Garis Panduan, kepuasan pelanggan (CSI), kepuasan pekerja (ESI), penyampaian berkualiti, inovasi dan pengiktirafan kepada staf.	
1.2 Meneliti semua laporan berkaitan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK).	
1.3 Merancang, melaksana dan memantau prestasi kualiti perkhidmatan di setiap fakulti/ jabatan agar selaras dengan hala tuju UTM.	
1.4 Memastikan penilaian dalam SPK UTM melalui proses audit dalaman dapat dirancang dan dilaksanakan dengan baik.	
1.5 Membentuk sistem pendokumentasi SPK UTM yang mendukung SPK UTM.	
1.6 Menyelaras hal-hal berkaitan kualiti antara fakulti.	
1.7 Menyelaras pelaksanaan dan pencapaian HPD di Fakulti / PTJ.	
1.8 Menyelaras dan memantau pelaksanaan <i>Business Process Transformation</i> bagi semua proses kerja di Fakulti/PTJ.	
1.9 Menyelaras dan memantau pelaksanaan Transformasi Digital di Universiti.	
Keahlian	
Pengerusi	Pendaftar
Keahlian	i. Pengerusi Jawatankuasa Inovasi ii. Pengerusi Jawatankuasa Penyampaian Perkhidmatan Berprestasi Tinggi (HPD) iii. Pengerusi Jawatankuasa Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) iv. Ketua Auditor SPK v. Timbalan Pendaftar Fakulti vi. Timbalan Pendaftar PTJ Utama vii. Timbalan Pengarah UTM Digital
Keahlian Lain	Keahlian lain yang boleh dijemput dari semasa ke semasa oleh Jawatankuasa mengikut keperluan
Kekerapan	Dua (2) kali setahun
Setiausaha dan Urus setia	Bahagian Pengurusan Organisasi, Jabatan Pendaftar

Klasifikasi Dokumen Operasi bagi tujuan hebahan

Dokumen operasi untuk pelataan warga Universiti	Dokumen operasi untuk hebahan dalam Jabatan
Skop: Dokumen ini melibatkan perkara yang berkaitan dengan PTJ di UTM dan perlu dibaca, dilaksanakan, atau diketahui oleh semua jabatan.	Skop: Dokumen ini hanya perlu diketahui oleh staf dalam jabatan tertentu sahaja dan tidak melibatkan jabatan lain.
Tujuan: Untuk memastikan semua pihak PTJ mendapat maklumat yang sama, dan segala keputusan atau perubahan yang dibuat dapat dilaksanakan secara konsisten di seluruh PTJ dalam UTM.	Tujuan: Untuk mengatur perkara-perkara khusus dalam operasi atau fungsi dalaman jabatan yang berkaitan.
Contoh: - Prosedur operasi standard (SOP) baru yang memberi kesan kepada semua jabatan. - Sampel: Prosedur Rekabentuk & Pembangunan Kurikulum (Pemilik dokumen: JTNC(AA). Turut digunakan semua Fakulti di UTM.) - Pemberitahuan tentang perubahan Garis Panduan - Sampel: Garis Panduan Pengurusan Kewangan Universiti (Pemilik dokumen: Jabatan Bendahari. Turut digunakan di semua PTJ di UTM)	Contoh: - Prosedur khusus yang berkaitan dengan projek atau tugas dalaman jabatan. - Sampel: (i) Prosedur Pengurusan peralatan dan kemudahan Sukan (terpakai di Unit Sukan, Jabatan TNC(HEPA)). (ii) Prosedur Darjah dan Pingat Kebesaran (terpakai di Pejabat NC, Jab. Canseleri). - Garis panduan khusus yang berkaitan rujukan dalaman Jabatan. - Garis Panduan Pengurusan Jenazah (terpakai di Pusat Islam UTM, Jabatan Canseleri).

Ringkasan:

- Dokumen untuk semua jabatan adalah untuk kepentingan bersama semua PTJ di UTM, manakala dokumen dalaman jabatan adalah untuk pelaksanaan dan pemahaman khusus dalam jabatan tersebut sahaja.
- Penting untuk memastikan dokumen disebarkan mengikut skop yang betul, tiada kekeliruan dan operasi UTM berjalan lancar.

