


DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicap Merah)

01 SEPT 2024

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - PENDAFTAR


 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 1/36

PROFIL PINDAAN

Edisi	No. Pindaan	No. BPD	Ringkasan Pindaan Dokumen	Disediakan Oleh	Disahkan Oleh	Tarikh Kuatkuasa
5	0	1/2023	Dokumen Baharu	WP	Pendaftar	01.09.2023
5	A	2/2024	Pindaan di 1.3, 1.4	WP	Pendaftar	01.09.2024

Dokumen lengkap boleh didapati di dalam Borang Pindaan Dokumen mengikut nombor berkaitan dan tersimpan di Pusat Kawalan Dokumen Pengurusan Kualiti, Jabatan Pendaftar.

01 SEPT 2024

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 2/36


SINGKATAN

1. JP : Jabatan Pendaftar
2. SPK : Sistem Pengurusan Kualiti
3. MK : Manual Kualiti
4. BPD : Borang Pindaan Dokumen
5. BSM : Bahagian Sumber Manusia
6. BPO : Bahagian Pengurusan Organisasi
7. BK : Bahagian Keselamatan
8. CTLD : Pusat Pembangunan Bakat & Kepimpinan
9. PP : Pejabat Pendaftar
10. BPA : Bahagian Pengurusan Akademik
11. PPDU : Pusat Pengurusan Data Universiti
12. BPKL : Bahagian Pendaftar Kuala Lumpur
13. WP : Wakil Pengurusan
14. KB : Ketua Bahagian
15. KD : Kawalan Dokumen
16. KR : Kawalan Rekod
17. AD : Audit Dalam
18. KKP : Kawalan Ketidapatuhan Produk
19. TB : Tindakan Pembetulan

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicap Merah)

01 SEPT 2024

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM - PENDAFTAR

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 3/36

**JABATAN PENDAFTAR
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA
KAMPUS JOHOR BAHRU & KUALA LUMPUR**

SKOP PERSIJILAN

**TADBIR URUS, PENGURUSAN SUMBER MANUSIA, PEMBANGUNAN BAKAT
DAN KEPIMPINAN, KESELAMATAN, PENGURUSAN ORGANISASI,
PENGURUSAN AKADEMIK & KONVOKESYEN,
PENGURUSAN DATA UNIVERSITI**


**GOVERNANCE, HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, TALENT AND LEADERSHIP
DEVELOPMENT, SECURITY, ORGANIZATIONAL MANAGEMENT, ACADEMIC &
CONVOCAION MANAGEMENT, UNIVERSITY DATA MANAGEMENT**

Disahkan Oleh:



**NOR AZIZAH BINTI ISMAIL
PENDAFTAR**

01 SEPT 2024

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 4/36


POLISI KUALITI JABATAN PENDAFTAR

Kami komited untuk memberi perkhidmatan yang berprestasi tinggi untuk memenuhi keperluan pelanggan serta meningkatkan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti.

Disahkan Oleh:



**NOR AZIZAH BINTI ISMAIL
PENDAFTAR**

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 5/36

1.1 PENGENALAN

1.2 LATAR BELAKANG ORGANISASI

Jabatan Pendaftar ditubuhkan sejajar dengan wujudnya jawatan Pendaftar di Universiti ini di bawah Seksyen 10 (1) Akta 30, Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971. Jabatan Pendaftar pada awalnya terletak di bawah Aras 2 Bangunan Pentadbiran Universiti di Jalan Gurney yang kini dikenali sebagai Jalan Semarak, Kuala Lumpur. Bermula dari penubuhan Institut Teknologi Kebangsaan pada tahun 1972 sehinggalah siapnya kampus Skudai pada tahun 1985, peranan Jabatan Pendaftar semakin signifikan kepada pengurusan dan pembangunan Universiti sejajar dengan proses transformasi Universiti. Jabatan Pendaftar sentiasa proaktif dan endah serta berperanan sebagai pemudahcara dalam sistem penyampaian yang efektif dan efisien. Pada tahun 1993, Universiti telah memperkenalkan sistem modular di mana pengurusan pentadbiran diagih ke Fakulti/Bahagian sebagai *one stop centre*. Manakala peranan Jabatan Pendaftar (peringkat Pusat) lebih menumpukan kepada hubungan dengan Agensi Pusat dan penggubal, perancang serta pengawal seliaan polisi serta peraturan.


Selaras dengan proses transformasi Universiti yang selari dengan Program Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia, Jabatan Pendaftar memikul tanggungjawab yang besar dalam membantu Universiti untuk mendapatkan status Universiti Penyelidikan pada 2010. Manakala pada tahun 2011 peranan Jabatan Pendaftar semakin ketara apabila berjaya membantu Universiti untuk mendapatkan taraf Universiti Autonomi ketika menghadapi *Audit University Good Governance Index (UGGI)* dalam bidang Governan, Sumber Manusia dan Akademik. Ini selaras dengan visi UTM sebagai salah satu pusat pentadbiran utama Universiti, Jabatan Pendaftar akan terus memainkan peranannya dalam menjadikan UTM sebagai pusat kecemerlangan akademik dan teknologi bertaraf dunia.

1.3 VISI JABATAN PENDAFTAR

Menjadi Rakan Strategik Yang Dipercayai dan Dihormati Dalam Tadbir Urus dan Pentadbiran Universiti

1.4 MISI JABATAN PENDAFTAR

Untuk Menerajui Tadbir Urus dan Pentadbiran Tangkas Melalui Transformasi Digital dan Memanfaatkan Teknologi Untuk Penyampaian Berkualiti Tinggi

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 6/36

1.5 OBJEKTIF JABATAN PENDAFTAR

Menjadi pusat rujukan utama dalam tadbir urus, sumber manusia, keselamatan dan pentadbiran am Universiti

1.6 OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

Pengukuran Prestasi Universiti digunakan dalam pengukuran Objektif Kualiti Jabatan Pendaftar yang menyentuh aspek pelanggan dan memberi impak kepada peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan yang ditawarkan oleh Jabatan Pendaftar. Senarai Objektif Kualiti Jabatan Pendaftar sentiasa dikemaskini setiap tahun bagi memastikan ianya sejajar dengan halatuju Universiti dan dilaporkan secara berkala dalam mesyuarat- mesyuarat utama Jabatan Pendaftar.

2.0 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK)

2.1 Dokumen SPK Jabatan Pendaftar merangkumi Manual Kualiti, Prosedur, Arahan Kerja dan Dokumen Sokongan/Rujukan yang menjadi tulang belakang kepada SPK yang dibangunkan.

2.2 Tadbir Urus, Pengurusan Sumber Manusia, Pembangunan Bakat Dan Kepimpinan, Keselamatan, Pengurusan Organisasi, Pengurusan Akademik & Konvokesyen, Pengurusan Data Universiti.

2.2.1 Rujuk Senarai dokumen induk

2.3 PENGEQUALIAN

Jabatan ini telah mengecualikan keperluan MS ISO 9001:2015 yang berikut tanpa menjejaskan keupayaan dan kebolehan untuk memenuhi keperluan pelanggan, dasar undang-undang dan peraturan:


a. Klausula 7.1.5 - Sumber Pemantauan Dan Pengukuran

b. Klausula 8.3 - Rekabentuk Dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan

Sebab Pengecualian:-

Klausula	Standard	Justifikasi
7.1.5	Sumber pemantauan dan pengukuran	Jabatan Pendaftar tidak menggunakan sebarang peralatan atau sumber yang digunakan untuk menjalankan pengukuran. Penentuan proses-proses perkhidmatan dilaksanakan dengan mengumpul data dan laporan.

01 SEPT 2024


	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024 Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 7/36
	MANUAL KUALITI	

8.3	Reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan	Klausa ini dikecualikan pemakaiannya kerana Jabatan Pendaftar tidak terlibat dalam sebarang kerja-kerja reka bentuk dan pembangunan.
-----	---	--

2.4 PIAGAM PELANGGAN JABATAN PENDAFTAR

Jabatan Pendaftar beriltizam untuk berusaha memastikan:

BIL	PIAGAM PELANGGAN	NILAI (ISES)	PENGUKURAN SLA
1.	Menyediakan perkhidmatan dalam persekitaran mesra, efisien, responsive dan relevan untuk mencapai kegirangan pelanggan.	Excellent Sinergy	1. Indeks CSI dan ESI melepasi 85% 2. Tempoh masa memproses permohonan mengikut bahagian
2.	Memastikan keberkesanan dalam tadbir urus (UGGI), pengurusan sumber manusia, pembangunan organisasi, dan pengurusan akademik.	Integrity Excellent	1. Indeks UGGI 2. Tempoh masa memproses permohonan mengikut bahagian 3. Indeks CSI melepasi 85% 4. Aduan berulang 5. Pencapaian Objektif Kualiti Bahagian
3.	Mewujudkan persekitaran kerja yang selamat, sejahtera dan lestari selaras dengan nilai teras universiti.	Sustainability	1. Mencapai indeks keselamatan kampus 2. Indeks WBI melepasi 85% 3. Indeks CSI melepasi 85%
4.	Membekalkan data universiti dengan tepat dan cepat dalam tempoh yang ditetapkan	Integrity Excellent	1. Peratus keselamatan dan ketepatan/kebolehpercayaan data yang disediakan 2. Indeks CSI melepasi 85%

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 8/36

1. Piagam Pelanggan Jabatan Pendaftar dibangunkan menggunakan pendekatan nilai dan jaminan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan berdasarkan nilai teras universiti.
2. Pengukuran Piagam Pelanggan berdasarkan objektif kualiti bahagian yang dikemaskini dari masa ke semasa.
3. Setiap bahagian juga akan mengukur Tahap Jaminan Perkhidmatan/Service Level Agreement (SLA) masing-masing berdasarkan kepada Piagam Pelanggan Induk.

2.5 STRUKTUR ORGANISASI JABATAN PENDAFTAR

Struktur Organisasi Jabatan Pendaftar adalah seperti di **Lampiran I** manakala Struktur Pengurusan Kualiti MS ISO 9001 Jabatan Pendaftar adalah seperti **Lampiran II**.

2.6 FUNGSI UTAMA BAHAGIAN

Fungsi Jabatan Pendaftar dibahagikan mengikut bahagian/seksyen/unit seperti di **Lampiran III**

3.0 RUJUKAN FORMATIF

Dokumen berikut secara keseluruhannya atau sebahagiannya digunakan sebagai rujukan semasa penyediaan SPK Jabatan Pendaftar.

International Standard ISO 9001:2015, Quality Management Systems Requirements.

4.0 KONTEKS ORGANISASI


4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

Jabatan Pendaftar mengenalpasti dan menentukan isu-isu luaran dan isu-isu dalam yang berkaitan dengan:

- i. Tujuan organisasi
- ii. Matlamat dan hala tuju strategik Jabatan Pendaftar
- iii. Kesan yang mempengaruhi kemampuan untuk mencapai hasil dan keputusan cemerlang serta objektif yang dikehendaki dalam SPK.

Jabatan ini memantau dan menilai semula maklumat berkaitan isu luaran dan dalaman yang berkenaan dari semasa ke semasa bila perlu bagi memastikan SPK yang dilaksanakan masih relevan dengan keperluan pihak-pihak yang

01 SEPT 2024

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024 Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 9/36
	MANUAL KUALITI	

berkepentingan dan pencapaian SPK yang ditetapkan. Isu dalaman dan luaran yang dikenalpasti ialah seperti **Jadual 4.1** di bawah:


ISU	Dalaman	Luaran
Kewangan (Ekonomi)	<ul style="list-style-type: none">• Penjanaan kewangan• Peruntukan kewangan terhadap• Kecekapan pengurusan kewangan	<ul style="list-style-type: none">• Peruntukan bajet mengurus
Reputasi (Sosial)	<ul style="list-style-type: none">• Indeks Kepuasan Pelanggan (ESI & CSI)• Maklumbalas pelanggan dalam	<ul style="list-style-type: none">• Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI).• Maklumbalas pelanggan luar.• Imej organisasi
Fizikal (Persekitaran)	<ul style="list-style-type: none">• Prasarana• Ruang kerja	<ul style="list-style-type: none">• Piawaian keselamatan, kesihatan dan persekitaran.
Operasi	<ul style="list-style-type: none">• Birokrasi• Proses Kerja• <i>Decision Making</i>	<ul style="list-style-type: none">• Kualiti Perkhidmatan• Proses Pembayaran• Hubungan dengan pelanggan
Prestasi Staf	<ul style="list-style-type: none">• Kompetensi Staf	<ul style="list-style-type: none">• Hubungan dengan pelanggan.• Keberkesanan komunikasi.• Aliran maklumat

Jadual 4.1: Isu Dalaman dan Luaran Jabatan Pendaftar

4.2 MEMAHAMI KEHENDAK DAN JANGKAAN PELANGGAN DAN PIHAK BERKEPENTINGAN

Jabatan Pendaftar telah mengenalpasti pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan yang relevan dengan SPK dan berkait rapat dengan penawaran perkhidmatan di Jabatan Pendaftar seperti **Jadual 4.2**.

Jabatan Pendaftar juga memantau dan menyemak maklumat berkaitan dengan pihak berkepentingan serta keperluan mereka bagi memastikan perkhidmatan yang konsisten dengan pelanggan, mematuhi peraturan dan perundangan yang berkaitan.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 10/36


PELANGGAN/PIHAK BERKEPENTINGAN	KEPERLUAN
DALAMAN	
1. Pelajar/Mahasiswa	<ul style="list-style-type: none">● Perkhidmatan sokongan yang memenuhi kehendak pelanggan.
2. Staf	<ul style="list-style-type: none">● Pengurusan Sumber Manusia yang cekap● Pengagihan tugas & tanggungjawab yang seimbang.● Pembangunan Bakat dan Kepimpinan yang terancang.● Pengurusan Kebajikan staf.● Persekitaran yang selesa, kondusif & selamat
3. Pusat Tanggungjawab (PTJ)	<ul style="list-style-type: none">● Perkhidmatan sokongan yang memenuhi kehendak pelanggan.
LUAR	
4. Pembekal (Kontraktor, Perkhidmatan Pos & Kurier, Vendor)	<ul style="list-style-type: none">● Pembayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.
5. Pihak Berkepentingan Lain & Agensi Luar	<ul style="list-style-type: none">● Pengurusan Sumber Manusia sejajar dengan aspirasi negara.● Maklumat/ data yang tepat untuk membuat keputusan.● Perkhidmatan yang memenuhi keperluan yang ditetapkan.
6. Ibu Bapa Pelajar	<ul style="list-style-type: none">● Persekitaran yang selesa, kondusif & selamat

Jadual 4.2: Pelanggan & Pihak Berkepentingan Jabatan Pendaftar

4.3 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Dalam menentukan skop SPK, perkara-perkara berikut diambil kira;

- i. Isu luaran dan dalaman (Rujuk Para 4.1)
- ii. Keperluan pihak-pihak berkepentingan (Rujuk Para 4.2)
- iii. Proses dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh Jabatan Pendaftar.


 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 11/36

4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA

4.4.1 Pengurusan Jabatan Pendaftar mewujudkan, mendokumen, melaksana dan menyenggara SPK serta meningkatkan keberkesanannya secara berterusan selaras dengan keperluan standard MS ISO 9001. Bagi tujuan ini, Jabatan Pendaftar:

- a) Mengenal pasti proses untuk melaksanakan SPK termasuk bahagian yang terlibat dan penggunaannya di seluruh Jabatan Pendaftar yang meliputi proses tanggungjawab pengurusan, peruntukan sumber, penzahiran produk dan pengukuran, analisis dan pembaikan. Proses-proses ini ditunjukkan di **Lampiran IV**
- b) Menentukan turutan dan interaksi proses SPK tersebut di **Lampiran V**
- c) Menentukan kriteria dan kaedah yang perlu untuk melaksana dan mengawal proses SPK secara efektif menggunakan prosedur, panduan dan arahan kerja yang ditetapkan.
- d) Menentukan dan memastikan sumber yang mencukupi dan maklumat yang diperlukan untuk menyokong operasi dan pemantauan proses SPK ini. Sumber terdiri daripada sumber manusia, infrastruktur dan persekitaran kerja.
- e) Memantau, mengukur di mana perlu dan menganalisa SPK dilaksanakan melalui Audit Dalam, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, aduan dan maklumbalas daripada pelanggan serta pemantauan oleh pegawai-pegawai yang dipertanggungjawabkan.
- f) Menyatakan risiko dan peluang sebagaimana yang ditentukan dalam klausa 6.1
- g) Menilai proses ini dan melaksana tindakan yang bersesuaian untuk memenuhi perancangan yang ditetapkan.
- h) Menambahbaik proses SPK secara berterusan.

4.4.2 Pejabat ini menyimpan dan menyelenggara maklumat yang didokumentasikan bagi menyokong operasi prosesnya.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 12/36


5.0 KEPIMPINAN

5.1. KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

5.1.1 Am

Pengurusan Jabatan Pendaftar komited kepada pembangunan dan pelaksanaan SPK MS ISO 9001 dan memastikan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti ditingkatkan secara berterusan. Komitmen ini dibuktikan dengan cara:

- a) Mengambil tanggungjawab di atas keberkesanan SPK melalui semakan berkala terhadap objektif kualiti dan Mesyuarat Semakan Pengurusan.
- b) Mewujudkan Polisi dan Objektif Kualiti yang sejajar dengan konteks dan hala tuju strategik organisasi
- c) Memastikan ada integrasi di antara keperluan SPK dengan aktiviti teras pejabat ini.
- d) Menggalak usaha dan menarik minat serta memberi kesedaran dan kefahaman kepada warga Jabatan Pendaftar berkaitan dengan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko.
- e) Memastikan sumber kewangan dan manusia serta peralatan yang mencukupi untuk melaksana dan menyenggara SPK.
- f) Melaksanakan komunikasi kepada seluruh staf mengenai kepentingan memenuhi keperluan pelanggan, undang-undang dan peraturan semasa melaksanakan tugas yang menepati standard kualiti. Rujuk para 7.4 (Komunikasi).
- g) Memastikan SPK mencapai hasil yang dirancang.
- h) Melantik, mengarah, melibatkan dan menyokong warga kerja supaya menyumbang kepada keberkesanan SPK.
- i) Menggalakkan usaha untuk penambahbaikan secara berterusan.
- j) Menyokong peranan pengurusan lain yang relevan, bagi menunjukkan kepimpinan dan bidang tanggungjawabnya.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 13/36

5.1.2 Fokus Pelanggan

Pengurusan atasan hendaklah menunjukkan kepimpinan dan komitmen bagi memastikan;

- Keperluan-keperluan pelanggan serta keperluan berkanun ditentukan, difahami dan dipenuhi dengan matlamat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- Memastikan risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada pematuhan perkhidmatan, dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dikenalpasti dan dinyatakan.
- Fokus untuk meningkatkan tahap kepuasan pelanggan dikekalkan.

5.2 POLISI KUALITI

5.2.1 Membangunkan Dasar/Polisi Kualiti


Pengurusan Jabatan Pendaftar bertanggungjawab membangun dan menyenggara polisi kualiti Jabatan Pendaftar dan memastikan polisi kualiti yang dibangunkan;

- Bersesuaian dengan konteks organisasi, visi dan misi Jabatan Pendaftar.
- Menyediakan rangka kerja untuk membangun dan menilai objektif kualiti.
- Menetapkan komitmen untuk memenuhi keperluan SPK
- Menambahbaik keberkesanan SPK secara berterusan.

5.2.2 Komunikasi

Polisi kualiti hendaklah;

- Diwujudkan dan disenggara dalam maklumat dokumentasi.
- Disampaikan dan difahami oleh semua staf.
- Diwujudkan untuk pihak berkepentingan mengikut kesesuaian.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 14/36

5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA ORGANISASI

Pengurusan atasan hendaklah memastikan bahawa tanggungjawab dan bidang kuasa bagi peranan yang relevan ditetapkan, dikomunikasikan dan difahami oleh semua ahli dalam Jabatan Pendaftar.


- 5.3.1. Tanggungjawab dan bidang kuasa untuk semua ahli adalah dijelaskan dalam Struktur Organisasi, surat pelantikan, surat penurunan kuasa, senarai tugas/MyJD, dokumen polisi serta prosedur-prosedur kualiti yang didokumenkan.
- 5.3.2 Jabatan Pendaftar telah melantik Wakil Pengurusan dan Jawatankuasa SPK bagi memastikan kelancaran pelaksanaan SPK agar ia dapat dilaksanakan serta dikekalkan dengan cekap dan berkesan.
- 5.3.3 Penetapan peranan, tanggungjawab dan bidang kuasa sepertimana yang ditunjukkan dalam Carta Organisasi Jabatan Pendaftar dan Jawatankuasa SPK adalah bagi ;
 - a) Memastikan SPK memenuhi keperluan Standard MS ISO 9001
 - b) Memastikan proses-proses yang terlibat dapat menghasilkan output yang diharapkan
 - c) Melaporkan kepada pengurusan atasan mengenai prestasi SPK serta peluang penambahbaikan (rujuk Klausa 10.1)
 - d) Memastikan keperluan pelanggan diambilkira dalam penyampaian perkhidmatan
 - e) Memastikan nilai integriti diterapkan dalam pelaksanaan SPK di Jabatan Pendaftar

6.0 PERANCANGAN UNTUK SPK

6.1 TINDAKAN UNTUK MENENTUKAN RISIKO DAN PELUANG

- 6.1.1 Tujuan utama pengurusan risiko adalah untuk memastikan Jabatan Pendaftar berupaya menggunakan sumber sedia ada dengan cekap dan berkesan untuk diambil tindakan terhadap peluang-peluang yang ada bagi mengurangkan risiko.

Dalam merancang SPK, Jabatan Pendaftar hendaklah mengambilkira isu-isu yang disebutkan dalam Para 4.1 dan merujuk kepada keperluan dinyatakan dalam Para 4.2 serta mengenalpasti risiko dan peluang yang perlu ditangani untuk:-

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 15/36

- a) Memastikan SPK mencapai hasil/keputusan yang dirancang
- b) Meningkatkan kesan yang diinginkan
- c) Mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diinginkan
- d) Mencapai penambahbaikan secara berterusan.

6.1.2 Jabatan Pendaftar hendaklah merancang:-

- a) Tindakan bagi menangani risiko dan peluang
- b) Kaedah mengintegrasikan dan melaksanakan tindakan-tindakan ini ke dalam proses kerja (rujuk Para 4.4) dan menilai keberkesannya.

Rujuk **Prosedur Pengurusan Risiko**

6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA

6.2.1 OBJEKTIF KUALITI


Jabatan Pendaftar mewujudkan objektif kualiti selari dengan Petunjuk Prestasi Utama Jabatan Pendaftar. Ia akan dikaji semula mengikut perancangan strategik Jabatan Pendaftar dan sasaran ditetapkan berdasarkan pencapaian yang lepas.

Objektif kualiti yang diwujudkan harus memenuhi ciri-ciri berikut:-

- a) Konsisten dengan Dasar/Polisi Kualiti
- b) Boleh diukur
- c) Relevan atau memberi impak kepada perkhidmatan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.
- d) Dipantau dan dinilai keberkesannya
- e) Dikomunikasikan kepada staf dengan berkesan.
- f) Dikemaskini/dipinda mengikut kesesuaian.

6.2.2 PERANCANGAN ORGANISASI BELUM MENCAPAI OBJEKTIF KUALITI

Pengurusan Jabatan Pendaftar hendaklah memberi komitmen dan melaksanakan SPK secara berterusan dan meningkatkan keberkesannya melalui pengukuran objektif kualiti yang telah ditetapkan.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 16/36

Semasa merancang bagi mencapai objektif kualiti, Jabatan Pendaftar perlu mengambil perkara-perkara berikut:-

- a) Tindakan yang perlu dilakukan untuk mencapai objektif.
- b) Sumber yang diperlukan
- c) Siapa yang bertanggungjawab
- d) Bila ia akan disiapkan
- e) Bagaimana keputusan/pencapaian dinilai

6.3 MERANCANG PERUBAHAN

Semasa merancang untuk melakukan perubahan dalam SPK Jabatan Pendaftar, ia hendaklah dilakukan secara terancang dan sistematik dengan mengambilkira perkara-perkara tersebut:

- i. Tujuan perubahan dan kesan yang berpotensi.
- ii. Integriti SPK.
- iii. Sumber yang boleh didapati.
- iv. Peruntukan dan pengagihan semula tanggungjawab dan kuasa.

7.0 SOKONGAN

7.1 PENGURUSAN SUMBER


7.1.1 Peruntukan Sumber

Pengurusan hendaklah menentukan dan menyediakan sumber manusia, kewangan, peralatan, kemudahan dan persekitaran kerja yang diperlukan untuk melaksana dan menyenggara SPK MS ISO 9001 Jabatan Pendaftar bagi meningkatkan kepuasan dan memenuhi keperluan pelanggan.

Jabatan Pendaftar hendaklah mengambilkira :

- a) Keupayaan dan kekangan sumber dalaman yang ada
- b) Keperluan untuk memperolehi sumber dari pembekal luar.

Kecukupan sumber yang ditetapkan dalam klausa 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5 dan 7.1.6 hendaklah dinilai semula oleh pengurusan tertinggi sepertimana dikehendaki oleh klausa 9.3 Kajian Semula Pengurusan.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 17/36

7.1.2 **Sumber Manusia**

Semua anggota kerja Jabatan Pendaftar yang menjalani operasi dan kawalan proses hendaklah ditentukan kompetensinya melalui pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman yang bersesuaian. Penentuan kompetensi dan kelayakan dinyatakan dalam klausa 7.2.

7.1.3 **Infrastruktur**

Jabatan Pendaftar hendaklah menentukan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan bagi mencapai kepatuhan produk.

Di mana berkenaan, infrastruktur adalah termasuk:

- a) Bangunan, tempat, ruang kerja, utiliti dan kemudahan yang berkaitan serta penyelenggaraannya.
- b) Peralatan, perkakasan dan perisian yang diperlukan untuk menjalankan kerja serta penyelenggaraannya.
- c) Kemudahan sokongan seperti pengangkutan
- d) Teknologi maklumat dan sistem komunikasi serta penyelenggaraannya.

7.1.4 **Persekitaran Kerja**

Jabatan Pendaftar hendaklah memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang sesuai dan kondusif bagi mencapai kepatuhan produk dan perkhidmatan.


Persekitaran yang sesuai dan kondusif termasuk faktor manusia dan fizikal seperti sosial, psikologi, alam sekitar dan faktor-faktor lain yang berkenaan.

7.1.5 **Sumber Pemantauan dan Pengukuran**

Dikecualikan.

7.1.6 **Pengetahuan Organisasi**

Jabatan Pendaftar perlu menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi prosesnya dan bagi mencapai kepatuhan produk dan perkhidmatan.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 18/36

Pengetahuan tersebut hendaklah diselenggara dan tersedia apabila diperlukan.

Dalam menangani perubahan keperluan, Jabatan Pendaftar hendaklah mengambilkira pengetahuan semasa dan menentukan bagaimana memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan/baharu yang diperlukan.

Staf Jabatan Pendaftar adalah terdiri daripada warga kerja yang kompeten dan mempunyai kelayakan, latihan, kemahiran dan pengalaman yang sesuai.

Pengetahuan organisasi adalah pengetahuan khusus kepada Jabatan Pendaftar yang diperolehi daripada pengalaman, perkongsian maklumat, peraturan, aktiviti pementoran, penandaarasan dan kejayaan/kegagalan sesuatu projek/aktiviti. Ia adalah maklumat yang digunakan dan dikongsi oleh seluruh warga Jabatan Pendaftar untuk mencapai objektif organisasi.

7.2 KOMPETENSI


Bagi meningkatkan kemahiran dan pengetahuan staf dalam memberi perkhidmatan yang cemerlang dan berkualiti, pihak pengurusan akan mengenalpasti kompetensi yang diperlukan serta menyediakan latihan atau kaedah lain yang bersesuaian untuk melengkapkan staf dengan kompetensi berkaitan.

Bagi tujuan ini, Bahagian Sumber Manusia (BSM) akan:

- Menentukan kompetensi yang diperlukan oleh staf yang melaksanakan kerja yang memberi kesan kepada prestasi dan kualiti perkhidmatan.
- Memastikan staf adalah kompeten berdasarkan pengalaman yang sesuai, pendidikan dan latihan.

Manakala Pusat Pembangunan Bakat & Kepimpinan (CTLD) akan:

- Menyediakan latihan tahunan atau kaedah lain yang bersesuaian seperti ceramah, kursus, perkongsian ilmu, sangkutan kerja (attachment), pementoran dan lain-lain kaedah yang sesuai untuk melengkapkan pengetahuan dan kemahiran staf dengan kompetensi yang diperlukan.
- Menilai keberkesanan latihan dan kaedah yang digunakan bagi memastikan staf menguasai kompetensi yang ditetapkan.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 19/36

- c) Mengukur tahap kompetensi staf bagi tujuan penentuan keperluan latihan, penempatan dan pembangunan kerjaya.
- d) Menyimpan dan menyenggara rekod latihan dan aktiviti yang disertai staf.
- e) Kompetensi staf adalah penting untuk memastikan kelancaran kawalan penyediaan perkhidmatan seperti yang diperuntukkan dalam klausa 8.5.1

7.3 KESEDARAN

Jabatan Pendaftar hendaklah memastikan bahawa semua staf yang menjalankan kerja di bawah kawalannya mengetahui dan memahami :

- a) Polisi/Dasar Kualiti
- b) Objektif kualiti yang berkaitan
- c) Sumbangan mereka kepada keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti, termasuk faedah daripada penambahbaikan yang dilakukan
- d) Kesan jika tidak mematuhi keperluan Sistem Pengurusan Kualiti

7.4 KOMUNIKASI


Pengurusan Jabatan Pendaftar, Ketua Bahagian dan Wakil Pengurusan hendaklah memastikan proses komunikasi yang sesuai diwujudkan, dan komunikasi berkenaan dilaksanakan dengan kaedah berikut ;

KOMUNIKASI DALAMAN :

- a) Mesyuarat Semakan Pengurusan (MSP)
- b) Mesyuarat Jawatankuasa Eksekutif Jabatan Pendaftar (JEP)
- c) Mesyuarat Kumpulan Pengurusan Jabatan Pendaftar (RMG)
- d) Mesyuarat Bahagian/Seksyen/Unit

KOMUNIKASI DALAMAN & LUARAN :

- a) Emel, Memo, Surat Pekeliling, *Whatsapp*, Perhimpunan Pagi (*Morning Briefing*)
- b) Laman Web/Laman Sosial Rasmi
- c) Pengendalian pertanyaan
- d) Maklumbalas Pelanggan & Aduan Pelanggan

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 20/36

e) dan lain-lain kaedah yang bersesuaian

Adalah penting bagi Jabatan Pendaftar mengambil kira hasil daripada input komunikasi dalaman dan luaran untuk memastikan input yang diberikan termasuk cadangan penambahbaikan diuruskan dengan cara yang betul

Jabatan Pendaftar juga hendaklah mengambil tindakan penyelesaian dan penambahbaikan. Bagi ketidakpatuhan dan aduan yang memerlukan tindakan pembedahan hendaklah merujuk kepada **Prosedur Tindakan Pembedahan** dan Klausula 10.2 (Tindakan Pembedahan).

7.5 MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN

7.5.1 AM

Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Pendaftar adalah merangkumi :


- Maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh Standard MS ISO 9001:2015;
- Maklumat didokumentasikan yang ditentukan oleh Jabatan Pendaftar bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan SPK.

7.5.2 PEMBANGUNAN, PINDAAN DAN PENGEMASKINIAN

Jabatan Pendaftar hendaklah membangun, meminda dan mengemaskini maklumat berdokumen dengan mengambil kira dan memastikan :

- Mengenalpasti dan menerangkan dengan jelas maklumat dokumen berkenaan. Maklumat berdokumen di Jabatan Pendaftar perlu mempunyai tajuk, tarikh, penulis dan nombor rujukan, atau sesuatu yang boleh menunjukkan pengenalan kepada dokumen berkenaan.
- Menetapkan format dokumen (seperti bahasa, versi, grafik), dan media (contoh; kertas, elektronik). Format yang dipilih hendaklah sesuai dengan matlamat dan boleh dibaca/diakses dan mudah difahami.
- Disemak, dibuat kajian semula dan disahkan oleh pegawai yang diberi tanggungjawab sebelum ia boleh digunakan, serta dipastikan kesesuaian dan kecukupannya.

Rujuk **Prosedur Kawalan Dokumen**

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 21/36

7.5.3 KAWALAN TERHADAP MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN


7.5.3.1 Maklumat yang didokumenkan merupakan dokumen dan rekod kualiti dalam SPK dan Standard Antarabangsa MS ISO 9001. Ia hendaklah dikawal supaya;

- a) Dokumen dan rekod berkenaan tersebut tersedia dan boleh digunakan, bila dan ketika diperlukan.
- b) Dilindungi dan diselenggara dengan baik bagi menjaga kerahsiaan, salah guna atau kehilangan integriti.

7.5.3.2 Kawalan terhadap maklumat didokumentasi adalah meliputi perkara-perkara berikut:

- a) Edaran, akses, dapatan semula dan penggunaan. Dokumen hendaklah diluluskan sebelum diumumkan untuk kegunaan, boleh dirujuk dan dikenalpasti apabila diperlukan
- b) Penyimpanan, pemeliharaan dan pelupusan (Rujuk Akta Arkib Negara)
- c) Kawalan perubahan (contoh: Kawalan Versi). Memastikan perubahan dan status dokumen terkini dikenalpasti;
- d) Memastikan dokumen luaran yang dirujuk dalam perancangan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti dikenalpasti dan penganalannya dikawal; dan
- e) Menghalang dokumen yang telah luput daripada digunakan. Hanya Wakil Pengurusan dan Pengawal Dokumen boleh menyimpan Dokumen Induk yang dibatalkan untuk rujukan.

Maklumat Didokumentasi dikawal berasaskan **Prosedur Kawalan Dokumen dan Prosedur Kawalan Rekod**

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 22/36

8.0 OPERASI

8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN

Jabatan Pendaftar hendaklah merancang, melaksanakan dan mengawal proses kerja seperti mana keperluan dalam Klausa 4.4 bagi mematuhi keperluan perkhidmatan dengan melaksanakan tindakan yang telah ditentukan dalam Klausa 6.1. Perancangan dan pelaksanaan proses kerja ini boleh dicapai melalui kaedah berikut :

- Menentukan keperluan produk/perkhidmatan
- Mewujudkan kriteria untuk proses kerja dan penerimaan produk/perkhidmatan
- Menentukan sumber bagi memastikan keupayaan untuk mencapai keperluan produk/perkhidmatan
- Melaksanakan kawalan terhadap proses kerja berdasarkan kriteria yang diwujudkan
- Menyelenggara/mengekalkan maklumat berdokumen (rekod) bagi meyakinkan bahawa proses dilaksanakan mengikut perancangan. Ianya juga sebagai bukti pematuhan terhadap keperluan produk/perkhidmatan.

Kawalan perlu dibuat bagi sebarang perubahan terancang dan Jabatan Pendaftar perlu menilai kesan perubahan yang tidak diingini, dengan melakukan tindakan untuk mengurangkan apa-apa kesan negatif, jika perlu.


8.2 PENENTUAN KEPERLUAN UNTUK PERKHIDMATAN

Perkhidmatan Jabatan Pendaftar adalah perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan atau/dan yang diberi kerana permohonan pelanggan.

Rangka operasi bagi penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan ditunjukkan dalam Interaksi Proses Teras (**Lampiran IV**) yang dijadikan asas pembentukan Prosedur Kualiti (Operasi) & Pengurusan Jabatan Pendaftar.

8.2.1 Komunikasi Pelanggan

Jabatan Pendaftar hendaklah mengenalpasti dan melaksanakan cara berkomunikasi yang berkesan dengan pelanggan melalui media cetak dan elektronik seperti surat rasmi, *email*, faks, telefon, laman sesawang, *facebook*, *whatsapp* dan sebagainya, berkaitan dengan :


 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 23/36

- a) Maklumat perkhidmatan yang ditawarkan/diberikan seperti syarat-syarat permohonan, tempoh masa tindakan dan penyampaian, kriteria, tindakan susulan, kadar bayaran dan lain-lain maklumat yang berkaitan.
- b) Pertanyaan, iklan, promosi, pengumuman, pekeliling/surat pekeliling, keputusan mesyuarat JEP/JPU/LPU, pengemaskinian maklumat dan sebagainya;
- c) Mengendalikan pertanyaan, pandangan, maklumbalas termasuk aduan pelanggan dan tindakan yang diambil;
- d) Pengendalian atau kawalan harta milik pelanggan, sekiranya berkaitan;
- e) Keupayaan mengambil tindakan terhadap keperluan pelanggan yang di luar jangkaan apabila diperlukan.

8.2.2 **Penentuan Keperluan Penyampaian Perkhidmatan**

Apabila menentukan keperluan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan, Jabatan Pendaftar hendaklah memastikan bahawa;

- a) Keperluan perkhidmatan yang ditawarkan ditentukan, termasuk;
 - 1) Apa-apa keperluan berkanun, perundangan dan peraturan yang sedang berkuatkuasa serta pindaan-pindaannya (AUKU, Akta, Pekeliling, Undang-undang Negara, Polisi Universiti, Skim Perkhidmatan, Skim Perubatan UTM dsb)
 - 2) Keperluan perkhidmatan yang tertakluk kepada peruntukan sumber kewangan, manusia dan infrastruktur.
 - 3) Keperluan yang dinyatakan oleh pelanggan yang tidak menjejaskan kualiti perkhidmatan serta perjalanan proses dalam SPK.
 - 4) Penawaran perkhidmatan yang tidak dinyatakan tetapi layak diterima dan diperlukan oleh pelanggan;
 - 5) Apa-apa keperluan lain yang ditentukan oleh Pengurusan Universiti, Lembaga Pengarah, Jawatankuasa serta Panel yang terlibat.
- b) Ia mempunyai keupayaan untuk mematuhi keperluan yang telah ditetapkan

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 24/36

8.2.3 Kajian Semula Keperluan Penyampaian Perkhidmatan

8.2.3.1 Jabatan Pendaftar hendaklah memastikan bahawa ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. Ia hendaklah menyemak dan membuat kajian semula sebelum memberi komitmen untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan (Rujuk 8.2.2 MK).

Rujuk **Prosedur Kawalan Ketidapatuhan Produk** sekiranya berlaku ketidakakuran produk dan perkhidmatan

8.2.3.2 Jika ada perubahan kepada mana-mana keperluan dalam proses dan penyampaian perkhidmatan, perkara ini hendaklah dirujuk kepada Ketua Bahagian untuk menyelesaikannya. Jika tidak dapat diselesaikan oleh Ketua Bahagian, ianya akan dirujuk kepada Jawatankuasa Eksekutif Jabatan Pendaftar, Pengurusan UTM, Lembaga, Jawatankuasa atau Panel yang berkaitan.

8.2.4 Perubahan kepada keperluan Penyampaian Perkhidmatan

Apabila keperluan sesuatu produk dan perkhidmatan berubah, maklumat didokumentasikan (dokumen) hendaklah dipinda dan dimaklumkan kepada staf/pihak yang berkaitan.

Rekod berkaitan dengan hasil kajian semula dan apa-apa keperluan baharu hendaklah disimpan dan diselenggara dengan baik mengikut *standard* yang dinyatakan dalam Klausa 7.5.


8.3 REKABENTUK DAN PEMBANGUNAN PERKHIDMATAN

Dikecualikan

8.4 KAWALAN TERHADAP PERKHIDMATAN YANG DITAWARKAN OLEH PIHAK LUAR

8.4.1 AM

Jabatan Pendaftar hendaklah memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan sediaan pihak luar patuh kepada keperluan (spesifikasi) yang ditetapkan oleh pejabat ini.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 25/36

Jabatan Pendaftar juga hendaklah menentukan kawalan terhadap proses, produk dan perkhidmatan sediaan pihak luar dengan merujuk kepada pekeliling dan peraturan kewangan Perbendaharaan dan Universiti semasa, apabila:

- Perkhidmatan yang dibekalkan oleh pembekal luar diterima sebagai sebahagian daripada produk/perkhidmatan Jabatan Pendaftar (contohnya penghantaran, perolehan dan pembelian)
- Perkhidmatan disediakan secara terus kepada pelanggan bagi pihak Jabatan Pendaftar (contohnya penyediaan latihan/kursus oleh individu/kumpulan/organisasi luar)
- Proses atau sebahagian proses yang dibekalkan oleh pihak luar berdasarkan keputusan dan persetujuan pengurusan pejabat ini (contohnya 'outsourced process')

Jabatan Pendaftar perlu mewujudkan dan menentukan kriteria bagi penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi dan penilaian semula bagi pembekal luar berdasarkan keupayaan mereka membekalkan proses dan/atau perkhidmatan dengan merujuk kepada keperluan yang telah ditetapkan.


Maklumat berdokumen (rekod) hendaklah disimpan dan diselenggara dengan baik terutamanya yang berkaitan dengan keputusan penilaian, pemantauan prestasi dan penilaian semula pembekal luar.

8.4.2 **Jenis dan Tahap Kawalan Perkhidmatan/Pembekal luar**

Jabatan Pendaftar akan memastikan kawalan ke atas proses dan perkhidmatan yang disampaikan oleh pembekal luar sama ada secara individu, berkumpulan atau melalui organisasi, jika Jabatan Pendaftar berhasrat untuk menggunakan perkhidmatan luar ke atas proses-proses yang ditentukan dan mempunyai kesan terhadap kepatuhan keperluan perkhidmatan.

Jenis dan tahap kawalan yang dilaksanakan ke atas perkhidmatan luar adalah bergantung kepada :

- Impak yang berpotensi terhadap proses dan perkhidmatan yang diberikan dari sumber luar terhadap keupayaan Jabatan Pendaftar untuk memberikan perkhidmatan dan memenuhi keperluan pelanggan

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 26/36

b) Tahap kawalan terhadap proses untuk digunakan oleh penyedia luar dengan output yang terhasil.

c) Keberkesanan kawalan yang dibuat terhadap pembekal luar

Jabatan Pendaftar akan memastikan kawalan terhadap perkhidmatan luar tidak membebaskan tanggungjawab pejabat ini untuk memenuhi semua keperluan pelanggan termasuk kepatuhan kepada undang-undang dan peraturan yang berkuatkuasa.


Jabatan Pendaftar perlu mewujudkan senarai semakan dan melaksanakan penilaian bagi memastikan perkhidmatan daripada pembekal luar tidak memberi kesan yang bertentangan terhadap keupayaan organisasi dalam memberikan perkhidmatan kepada pelanggan.

8.4.3 **Maklumat Untuk Pembekal Luar**

Jabatan Pendaftar perlu berkomunikasi dengan pembekal tentang keperluan yang berkaitan dengan :

- Produk dan perkhidmatan yang akan disediakan, atau proses yang akan dilakukan bagi pihak Jabatan Pendaftar;
- Kelulusan produk, perkhidmatan, kaedah, proses, peralatan dan pelepasan produk dan perkhidmatan (yang berkaitan);
- Kompetensi tenaga kerja yang menyampaikan perkhidmatan termasuk kelayakan akademik dan pengalaman yang berkaitan;
- Interaksi pembekal luar dengan bahagian di Jabatan Pendaftar yang berkenaan;
- Kawalan, pemantauan dan penilaian yang dilakukan terhadap pembekal luar yang akan dilaksanakan oleh Jabatan Pendaftar;
- Aktiviti penentusahan dan penilaian oleh Jabatan Pendaftar atau staf/pelanggan yang akan dijalankan di premis pembekal jika pembekal berhasrat menjalankan perkhidmatan tersebut di premis luar atau di pejabat pembekal.

Produk dan perkhidmatan yang dibekalkan oleh pembekal luar hendaklah memenuhi keperluan yang ditetapkan oleh UTM dan dikomunikasikan melalui dokumen sebutharga, surat tawaran dan syarat-syarat pelantikan.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 27/36

Proses mendapatkan produk/perkhidmatan daripada pembekal luar, pembayaran dan kawalan yang dilaksanakan adalah mengikut Pekeliling Perbendaharaan, Pekeliling Perkhidmatan, Undang-undang Malaysia dan/atau pekeliling-pekeliling lain yang digunapakai.

8.5 PENYEDIAAN PROSES DAN PERKHIDMATAN

8.5.1 Kawalan Proses Penyediaan Perkhidmatan


Jabatan Pendaftar menentukan semua proses penyediaan dan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dijalankan secara terkawal berpandukan prosedur operasi yang disediakan.

Kawalan ini adalah meliputi :

- Maklumat berdokumen yang menerangkan ciri-ciri proses dan perkhidmatan
- Maklumat berdokumen yang menerangkan aktiviti yang akan dilaksanakan dan hasil/matlamat yang hendak dicapai. Rujuk Prosedur Operasi, Arahan Kerja dan pekeliling yang berkaitan.
- Aktiviti pemantauan dan pengukuran di peringkat-peringkat tertentu bagi mengesahkan proses dan output proses memenuhi kriteria, dan kriteria penerimaan perkhidmatan dipatuhi
- Penggunaan infrastruktur dan persekitaran yang bersesuaian untuk operasi proses seperti peralatan, sistem ICT (UTMHR, UTMFin, HRMis), alat komunikasi, keselamatan dan sebagainya.
- Kompetensi dan kelayakan staf yang menjalankan operasi proses.
- Pengesahan dan penilaian terhadap keupayaan mencapai hasil yang diharapkan melalui senarai semak, pencapaian piawaian kualiti dan lain-lain pengesahan atau pengukuran yang bersesuaian.
- Usaha/tindakan bagi mencegah kesilapan manusia (contohnya melalui senarai semak dan penggunaan sistem)

8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan

Jabatan Pendaftar akan menentukan kaedah yang sesuai bagi mengenalpasti dan menentukan kemudahkesanan output melalui sistem 5S, sistem pemfailan, nombor kerja staf, kod PTJ, Nombor Siri

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 28/36

Tuntutan dan Arahan Pembayaran, kategori kes serta nombor daftar kes bagi output proses yang dikeluarkan oleh Bahagian Keselamatan.

Jabatan Pendaftar hendaklah menyimpan dan menyelenggara dokumen, fail dan rekod untuk membolehkan kemudahan.

8.5.3 **Harta Hakmilik Pelanggan atau Pembekal Luar**

Jabatan Pendaftar hendaklah menjaga harta milik pelanggan atau pembekal luar ketika ianya berada dalam kawalan atau sedang digunakan oleh Jabatan Pendaftar. Harta adalah termasuk dokumen seperti paspot, kad pengenalan) data peribadi, bahan bukti, gambar, surat pengesahan Hospital Kerajaan/Swasta, resit asal, barang (contohnya barang sampel) dan sebagainya.

Dalam tempoh penggunaannya, Jabatan Pendaftar hendaklah melindungi harta tersebut daripada disalahguna, rosak atau hilang.


Jika terdapat dokumen/maklumat/barang milik pelanggan atau pembekal luar yang tidak mengikut ketetapan dalam Arahan Kerja, prosedur, skim dan pekeliling, ia akan dikembalikan untuk diperbetulkan/dilengkapkan atau dikemaskini sebelum dapat diproses seterusnya.

Sekiranya dokumen/maklumat/barang tersebut hilang, rosak atau didapati tidak sesuai untuk digunakan atau tidak memenuhi keperluan permohonan, ia akan dimaklumkan kepada pelanggan/pembekal luar.

Rekod akan disimpan bagi aktiviti-aktiviti di atas, mana yang bersesuaian.

8.5.4 **Pemeliharaan**

Semua output semasa dalam penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan hendaklah dipelihara bagi menentukan keselamatan, ketepatan dan integritinya. Pemeliharaan termasuk pengenalan, pengendalian, penyimpanan, perlindungan, pembungkusan, penghantaran, pengangkutan dan sebagainya.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 29/36

8.5.5 **Aktiviti Selepas Perkhidmatan**

Jabatan Pendaftar hendaklah memenuhi syarat-syarat dan keperluan kepada aktiviti selepas perkhidmatan disampaikan dan sejauh mana aktiviti tersebut diperlukan, dengan mengambilkira faktor berikut :

- Keperluan mematuhi undang-undang dan peraturan yang berkuatkuasa;
- Risiko yang berkaitan atau kesan tidak baik terhadap perkhidmatan yang disampaikan;
- Sifat, penggunaan dan jangka hayat perkhidmatan;
- Keperluan dan maklumbalas pelanggan

8.5.6 **Kawalan Perubahan**

Jabatan Pendaftar akan menyemak dan mengawal perubahan yang tidak dirancang bagi penyampaian perkhidmatan yang ditawarkan, dan memastikan perkhidmatan bersesuaian dengan keperluan pelanggan dan pihak yang berkepentingan.


Maklumat berdokumen yang menerangkan hasil semakan terhadap perubahan, pegawai yang meluluskan dan tindakan yang diambil hendaklah dipelihara dan diselenggara dengan baik.

8.6 PELEPASAN/PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

Jabatan Pendaftar hendaklah melaksanakan perancangan pada peringkat-peringkat yang sesuai bagi memastikan keperluan perkhidmatan telah dipenuhi.

Penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan tidak boleh diteruskan sehingga perancangan yang ditetapkan telah dilaksana dan memenuhi klausa 8.5.1 (melaksanakan proses pengeluaran dan perkhidmatan dalam keadaan terkawal) kecuali mendapat kelulusan daripada pegawai bertanggungjawab atau mendapat persetujuan daripada pelanggan.

Rekod berkaitan hendaklah dikekalkan, disimpan dan diselenggara supaya mudah dirujuk. Rekod tersebut termasuk bukti kepatuhan terhadap kriteria dan kemudahan pegawai yang membenarkan perkhidmatan diserahkan kepada pelanggan.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 30/36

8.7 KAWALAN TERHADAP PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI

Jabatan Pendaftar hendaklah mengenalpasti dan mengawal output daripada proses dan perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan/spesifikasi bagi mencegah penggunaan atau salah hantar kepada pelanggan/pihak yang berkepentingan. Ia juga meliputi produk/perkhidmatan tak akur yang dikesan selepas penghantaran.

Tindakan untuk menangani perkhidmatan yang tak akur boleh dibuat melalui cara berikut :


- Membuat tindakan pembetulan dengan menghapuskan ketidakakuran perkhidmatan berkenaan
- Membuat pengasingan, pembendungan, pemulangan atau penggantungan penyampaian perkhidmatan mana-mana berkaitan;
- Memaklumkan kepada pelanggan;
- Mengambil tindakan untuk menghalang penyampaian perkhidmatan atau penggunaannya;
- Jika perkhidmatan yang takakur telah disampaikan kepada pelanggan, Jabatan Pendaftar hendaklah mengambil tindakan yang berkesan untuk mengatasinya;
- Membenarkan penyampaian perkhidmatan disambung semula atau menyampaikan semula perkhidmatan yang tertangguh akibat daripada ketidakakuran atau menerima perkhidmatan di bawah konsesi setelah mendapat kebenaran pihak yang diberi kuasa.

Apabila ketidakakuran telah dibetulkan, ianya mestilah dinilai semula bagi memastikan kepatuhan kepada keperluan perkhidmatan.

Semua maklumat berdokumen berkaitan dengan tindakan pembetulan yang dilaksanakan hendaklah disimpan dan diselenggara dengan baik supaya mudah dirujuk bagi mengenalpasti ketidakpatuhan yang berlaku, tindakan yang diambil, maklumat berkaitan dengan persetujuan penyampaian dan penerimaan perkhidmatan serta mengenalpasti pihak yang mengambil tindakan.

Tindakan terhadap perkhidmatan yang tak akur hendaklah dipantau dan dinilai keberkesannya mengikut prosedur yang ditetapkan bersesuaian dengan klausa 10.2

Rujuk **Prosedur Kawalan Ketidakpatuhan Produk**

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 31/36

9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISA DAN PENILAIAN

9.1.1 Am

Jabatan Pendaftar hendaklah merancang dan melaksanakan pemantauan, pengukuran, analisis dan proses penambahbaikan yang diperlukan untuk :

- Menunjukkan proses menepati keperluan penyampaian perkhidmatan dan memenuhi keperluan pelanggan.
- Memastikan kepatuhan kepada SPK dengan pelaksanaan Audit Dalaman; dan
- Membuat penambahbaikan yang berterusan secara berkesan ke atas SPK.

Untuk tujuan itu, Jabatan Pendaftar hendaklah menentukan :


- Apa yang perlu dipantau dan diukur (CSI, Aduan Dalaman dan Luaran, OFI, NCR, keberkesanan latihan dsb);
- Kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian yang diperlukan untuk memastikan keputusan yang sah;
- Bila dan kekerapan pemantauan dan pengukuran dibuat;
- Bila keputusan daripada pemantauan dan pengukuran hendak dilaporkan, dianalisis dan dinilai.
- Teknik statistik yang digunakan untuk pemantauan dan pengukuran.

Jabatan Pendaftar hendaklah menyimpan serta menyelenggara maklumat berdokumen/rekod di atas sebagai bukti daripada hasil pemantauan dan penilaian prestasi yang berkaitan (Laporan pengukuran prestasi, CSI, prestasi pembekal, aduan pelanggan, hasil audit dalaman dan lain-lain petunjuk yang bersesuaian)

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

Pengukuran dan pemantauan mengenai kepuasan pelanggan dibuat berdasarkan :

- Soal selidik tahap kepuasan pelanggan (CSI)
- Borang penilaian program/kursus
- Aduan dan Maklumbalas Pelanggan yang diterima dari semasa ke semasa.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 32/36

9.1.3 **Analisa dan Penilaian**

Jabatan Pendaftar hendaklah mengenalpasti, mengumpul dan menganalisis serta menilai data dan maklumat yang diperolehi daripada pemantauan, pengukuran dan lain-lain sumber yang berkaitan dalam menentukan kesesuaian dan keberkesanan SPKnya termasuk data yang diperolehi daripada aduan dan maklumbalas pelanggan. Data akan dianalisis bagi memastikan tindakan pembetulan dan penambahbaikan berterusan secara berkesan ke atas SPK.

Hasil daripada analisa data dan penilaian maklumat hendaklah digunakan untuk :

- a) Menilai kepatuhan produk dan perkhidmatan.
- b) Menilai tahap dan trend kepuasan pelanggan
- c) Menilai proses dan keberkesanan SPK
- d) Melihat samada perancangan telah dapat dibuat dengan berkesan.
- e) Menilai prestasi dan keberkesanan proses yang dilaksanakan untuk menangani risiko
- f) Menilai prestasi pembekal luar
- g) Menentukan keperluan dan peluang penambahbaikan SPK

Kaedah penilaian dan penganalisan akan menggunakan teknik statistik yang bersesuaian.

Keputusan analisis dan penilaian hendaklah dikaji semula mengikut keperluan klausa 9.3 : Kajian Semula Pengurusan

9.2 AUDIT DALAM


9.2.1 **Tujuan Audit**

Jabatan Pendaftar akan menjalankan audit dalaman sekurang-kurangnya sekali setahun, untuk memastikan sama ada SPK ini :

- a) Mematuhi perancangan dan kualiti perkhidmatan, keperluan pelanggan, peraturan, perundangan dan keperluan MS ISO 9001:2015
- b) Telah dilaksana dengan berkesan dan diselenggara dengan baik.
- c) Pelaksanaan Audit Dalam

Audit Dalam hendaklah dilaksanakan mengikut perancangan seperti di 9.2.1 berpandukan Prosedur Audit Dalam.

01 SEPT 2024

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 33/36

Pelan/aktiviti audit hendaklah dirancang dengan mengambilkira status dan kepentingan sesuatu proses dan bidang yang akan diaudit selain daripada mengambilkira penemuan audit yang lepas.

Pelaksanaan audit dalaman hendaklah merangkumi :


- Merancang, mewujudkan, melaksana dan menyelenggara aktiviti audit termasuk kaedah, tanggungjawab dan pelaporan dengan mengambil kira kepentingan sesuatu proses, bidang pengauditan, perubahan yang mempengaruhi organisasi, dan keputusan audit yang lepas.
- Menentukan kriteria audit dan skop bagi setiap bahagian.
- Melantik juruaudit dan menjalankan pengauditan untuk memastikan objektif tercapai dan ketelusan proses audit. Juruaudit tidak dibenarkan untuk mengaudit kerja mereka sendiri.
- Memastikan keputusan audit dilaporkan kepada pengurusan melalui Mesyuarat Penutup Audit Dalam atau lain-lain kaedah yang sesuai;
- Membuat pembetulan yang sesuai dan tindakan pembetulan dengan kadar segera;
- Menyimpan rekod (iaitu Senarai Semak, Borang OFI dan Borang NCR) dan laporan sebagai bukti pelaksanaan audit dan keputusan audit.
- Laporan Audit hendaklah disemak oleh Wakil Pengurusan. Sebarang ketidakakuran (NCR) yang dikeluarkan oleh Juruaudit hendaklah diambil tindakan pembetulan oleh Auditee **dalam tempoh tiga (3) bulan** dari tarikh penutup audit untuk menghapuskan ketidakpatuhan dan punca penyebabnya.
- Audit susulan akan dijalankan mengikut tarikh dan ketetapan seperti dalam Pelan Audit Dalam untuk mengemaskini tindakan yang telah diambil dan mengesan keberkesanan tindakan pembetulan yang dibuat serta dilaporkan semula kepada pihak pengurusan melalui Mesyuarat Semakan Pengurusan (MSP).

Rujuk **Prosedur Audit Dalam**

9.3 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Am

Pengurusan Atasan hendaklah menyemak dan mengkaji semula sistem pengurusan kualiti dengan kaedah yang sesuai sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh setahun untuk menilai kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan proses dan SPK, serta keberkesanannya secara berterusan selaras dengan hala tuju strategik.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 34/36

9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan


Pengurusan Atasan hendaklah merancang dan melaksanakan semakan semula pengurusan dengan mengambil kira :

- a) Status tindakan daripada semakan pengurusan yang terdahulu;
- b) Perubahan yang berlaku dan perkembangan tentang isu luaran dan dalaman yang boleh memberi kesan kepada SPK pejabat ini termasuk kaedah untuk menanganinya.
- c) Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend pencapaian dan petunjuk prestasi :
 - 1) Kajian Polisi/Dasar Kualiti dan pencapaian Objektif Kualiti;
 - 2) Kepuasan dan maklumbalas pelanggan serta maklum balas daripada pihak berkepentingan yang berkaitan;
 - 3) Prestasi proses, pematuhan kepada perkhidmatan yang ditawarkan, kualiti perkhidmatan;
 - 4) Ketidakkakuran dan tindakan-tindakan pembetulan;
 - 5) Hasil pemantauan dan pengukuran;
 - 6) Hasil penemuan audit;
 - 7) Prestasi pembekal luar;
- d) Kecukupan sumber;
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang;
- f) Peluang untuk penambahbaikan dengan mengambil kira :
 - 1) Cadangan dan maklumat daripada aduan pelanggan
 - 2) Keputusan Audit Dalaman
 - 3) Pencapaian Objektif Kualiti

9.3.3 Output Kajian Semula Pengurusan

Output (keputusan MSP) kajian semula pengurusan hendaklah merangkumi keputusan dan tindakan yang perlu diambil berkaitan dengan :

- a) Peluang untuk penambahbaikan ;
- b) Keperluan untuk perubahan dan penambahbaikan sistem pengurusan kualiti;
- c) Sumber yang diperlukan.

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 35/36

Maklumat berdokumen (rekod) berkaitan dengan output Kajian Semula Pengurusan hendaklah disimpan dan diselenggara dengan baik sebagai bukti hasil kajian semula pengurusan.

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 AM

Jabatan Pendaftar hendaklah menentukan pelan tindakan dan memilih peluang penambahbaikan serta mengambil tindakan yang bersesuaian untuk memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan tahap kepuasan pelanggan.

Keperluan ini termasuk:

- Menambahbaik proses-proses utama bagi mencegah ketidakakuran berlaku;
- Menambahbaik perkhidmatan bagi memenuhi keperluan sedia ada dan menangani keperluan akan datang;
- Melaksanakan pembetulan, mencegah atau mengurangkan kesan-kesan yang tidak diingini;
- Meningkatkan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.


Input daripada aktiviti penambahbaikan hendaklah dikaji semula oleh pengurusan atasan bersesuaian dengan klausa 9.3 Kajian Semula Pengurusan

Nota : Contoh penambahbaikan adalah termasuk pembetulan, tindakan pembetulan, kejayaan, pencapaian baharu, inovasi, penstrukturan semula dan sebagainya.

10.2 KETIDAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

10.2.1 Sekiranya ketidakakuran berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, Ketua Bahagian dan/atau pegawai yang diberi tanggungjawab hendaklah:

- Mengambil tindakan terhadap ketidakakuran yang berlaku dengan:
 - Mengawal dan membetulkannya;
 - Menangani kesan yang timbul/akibat daripada ketidakakuran tersebut.
- Menilai keperluan untuk menghapuskan punca-punca ketidakakuran supaya ianya tidak berulang atau berlaku di tempat lain dengan :

 UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	JABATAN PENDAFTAR	JP/MK/7.5 Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2024
	MANUAL KUALITI	Edisi : 5 Pindaan : A Muka : 36/36

- 1) Menyemak ketidakakuran yang berlaku;
- 2) Mengenalpasti dan menentukan punca-punca ketidakakuran;
- 3) Menentukan sama ada ketidakakuran yang sama wujud di tempat lain dan akan berulang;
- c) Melaksanakan tindakan yang diperlukan termasuk menghapuskan punca ketidakakuran;
- d) Menyemak keberkesanan tindakan pembedahan yang diambil;
- e) Mengemaskini daftar risiko dan menyediakan pelan tindakan pengurusan risiko;
- f) Melakukan perubahan kepada sistem pengurusan kualiti, jika perlu.

Tindakan pembedahan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketidakakuran yang berlaku, dan direkodkan dalam Borang Tindakan Pembedahan mengikut Prosedur Tindakan Pembedahan.

10.2.2 Semua laporan tindakan pembedahan yang diambil hendaklah direkodkan dan disimpan serta dipantau keberkesannya sebagai bukti:

- a) Berlakunya ketidakakuran dan tindakan susulan telah diambil;
- b) Hasil daripada tindakan pembedahan.

Kaedah pelaksanaan dan tindakan pembedahan yang diambil ke atas ketidakakuran, hendaklah dibuat mengikut **Prosedur Tindakan Pembedahan**.

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

Jabatan Pendaftar melaksanakan penambahbaikan berterusan dari semasa ke semasa bagi meningkatkan keberkesanan SPK pejabat ini.

Pembaikan ini dibuat berdasarkan kepada :

- a) Penilaian terhadap Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan kecekapan proses berdasarkan pencapaian pengukuran prestasi, maklumbalas pelanggan dan pihak yang berkepentingan.
- b) Keputusan analisa dan penilaian seperti yang ditakrifkan dalam para 9.1.3 : Analisa dan penilaian
- c) Output kajian semula pengurusan seperti yang ditakrifkan dalam para 9.3.3 : Kajian Semula Pengurusan.



JABATAN PENDAFTAR

STRUKTUR ORGANISASI JABATAN PENDAFTAR

JP/MK/7.5

Tarikh Kkuatkuasa: 01.9.2024

Edisi: 5

Pindaan: A

Lampiran : I



Nor Azizah binti Ismail
PENDAFTAR (VU6)
JABATAN PENDAFTAR



TIMBALAN PENDAFTAR
Norhafziah binti Mohd Hanapiah
(N48)



TIMBALAN PENDAFTAR KANAN
Noerwati binti Dolhaji
(N54)



TIMBALAN PENDAFTAR KANAN
Mohd Zaires bin Md Daris
(N54)



TIMBALAN PENDAFTAR
Hartini binti Darsono
(N52)



PEGAWAI KESELAMATAN KANAN
En. Mohd Faizal bin Abd Latib
(KP48)



TIMBALAN PUSTAKAWAN
Md Razib bin Karno
(S52)



TIMBALAN PENDAFTAR
Khairull Azmi bin Ishak
(NA52)



TIMBALAN PENDAFTAR
Zurik Azaham bin Aris
(N52)

PEJABAT PENDAFTAR

SEKSYEN GOVERNAN & DASAR
Siti Rahimah binti Mohd Yusop (N44)

SEKSYEN KORPORAT & STRATEGIK
Mohd Fathi bin Sarman (N44)

BAHAGIAN SUMBER MANUSIA

SEKSYEN PERKHIDMATAN & SARAAAN
Ganesan A/L Andimuthu (N52)

SEKSYEN PERJAWATAN & KENAIKAN PANGKAT
Norly binti Mazlan (N48)

UNIT PENTADBIRAN & PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
Ili Ruwaida binti Md Yusof (N44)

BAHAGIAN PENGURUSAN AKADEMIK

SEKSYEN REKRUTMEN & KEMASUKAN PELAJAR (SRAdS)
Haliza binti Abdul Hamid (N48)

SEKSYEN PENGURUSAN AKADEMIK & KONVOKESYEN (AMaCS)
Intan Shahnaz binti Zulkifli (N48)

UNIT PENTADBIRAN
Mohammad Hasyiq bin Hamdan (N32)

BAHAGIAN PENGURUSAN ORGANISASI

UNIT PENGURUSAN KUALITI (KUALITI JP & HPD)
Sabrina binti Ibrahim (N44)

UNIT PENGURUSAN KUALITI (SPK & PEMBUDAYAAN KUALITI)
Siti Zarinah binti Abdul Jalal (N44)

UNIT KEMUDAHAN PERUBATAN & KEBAJIKAN STAF
Nurnasuha binti Alwi (N44)

UNIT MEL & FAIL
Mohamad Radzi bin Abdul Razak (N44)

UNIT PENGURUSAN REKOD & ARKIB
Mohd Sufian bin Nooralazam (N41)

UNIT KEWANGAN
Amelia binti Mohd Noor (N29)

BAHAGIAN KESELAMATAN

SEKSYEN PENGURUSAN OPERASI
Suzila binti Mat Yassin (KP41)

SEKSYEN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
Nazwin Shazne binti Norazhar (N41)

SEKSYEN PENGURUSAN KAWALAN AM
Mohamad Zahid bin Azizhan (KP41)

SECURITY MONITORING & OPERATION CENTRE (SMOC)
Kosong (KP41)

PUSAT PENGURUSAN DATA UNIVERSITI

SEKSYEN PENGURUSAN DATA
Mohd Subha bin Salleh (F44)

SEKSYEN PENTADBIRAN
Norlia binti Isnin (N44)

SEKSYEN DATA ANALITIK
Aris bin Arifin (F44)

SEKSYEN INFRA
Wan Lokman bin Wan Beduridin (F41)

PUSAT PEMBANGUNAN BAKAT & KEPIMPINAN UNIVERSITI

SEKSYEN LATIHAN & KOMPETENSI
Nurazlin binti Masir (N44)
Shiraz Yasmin binti Muhidin (N41)

SEKSYEN KEPIMPINAN & PENTADBIRAN
Dina Azleema binti Mohamed Nor (N48)

SEKSYEN PEMBANGUNAN PROFESIONAL
Mohd Nor Faizal bin Jamaluddin (N44)

BAHAGIAN PENDAFTAR UTMKL

SEKSYEN PENGURUSAN ORGANISASI
Nurul Ain binti Mohd Yunos (N44)

SEKSYEN SUMBER MANUSIA
Nurulhaslinda binti Muhd Sidek (N44)

SEKSYEN PEMBANGUNAN BAKAT
Nurul Aizzah binti Ahmad Razali (N41)

SEKSYEN PENGURUSAN AKADEMIK
Hanisah binti Nordin (N41)

SEKSYEN KESELAMATAN
Khairul Zaman bin Mohd Radzi (KP44)



JABATAN PENDAFTAR

JP/MK/7.5

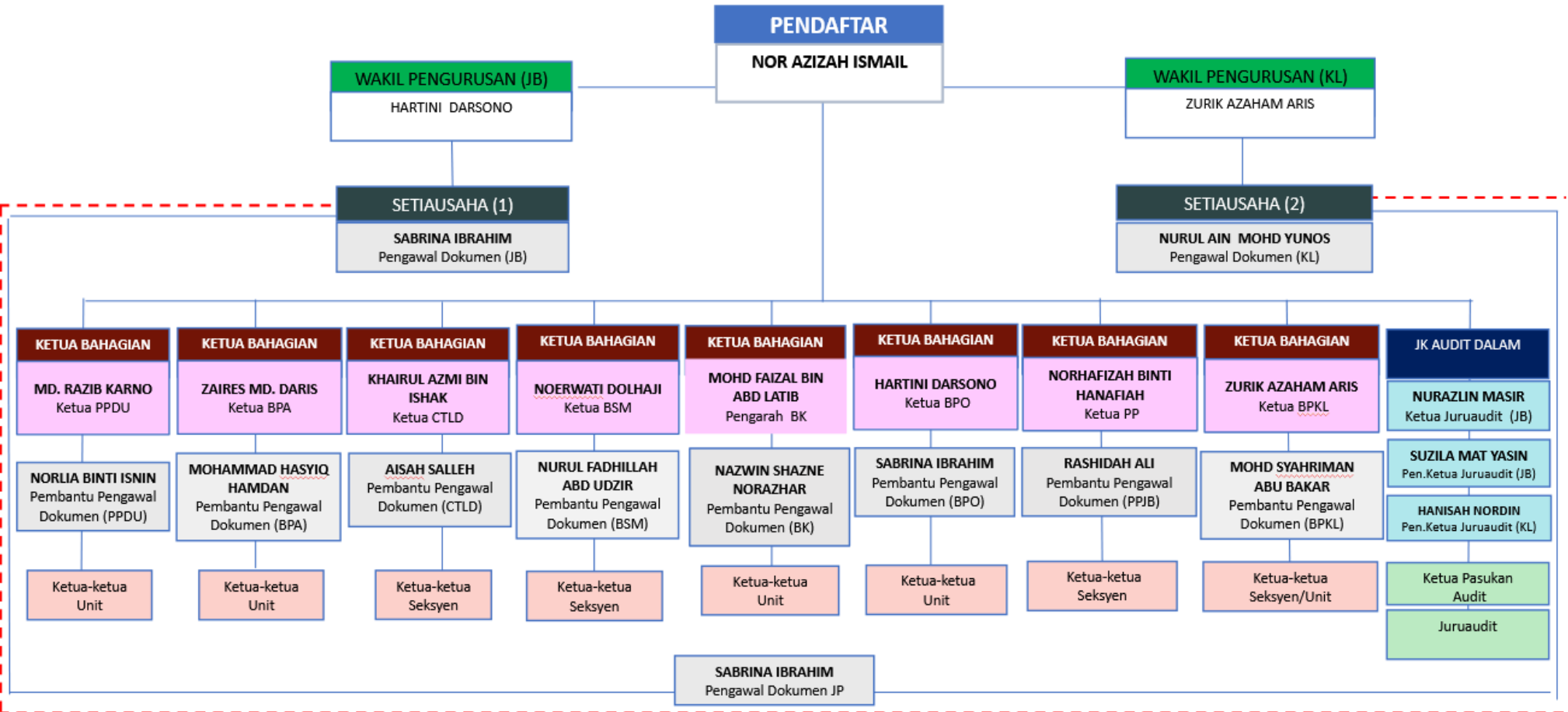
Tarikh Keluaran : 01.9.2024

Edisi : 5

Pindaan : A

Lampiran : II

STRUKTUR JAWATANKUASA SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015





JABATAN PENDAFTAR

JP/MK/7.5

Tarikh Kkuatkuasa: 01.9.2024

Edisi: 5

Pindaan: A

Lampiran: III

FUNGSI BAHAGIAN JABATAN PENDAFTAR

BAHAGIAN	SEKSYEN/ UNIT	FUNGSI	AKTIVITI	PERINGKAT	PELANGGAN	PIHAK BERKEPENTINGAN
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Siasatan dan Risikan	Pengurusan aduan keselamatan	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	PDRM/JPJ/JHB/ UTMDigital
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Siasatan dan Risikan	Pengendalian siasatan	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	PDRM/JPJ/UTMDigital
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Siasatan dan Risikan	Pengurusan keselamatan aktiviti rasmi Universiti (Pegawai Pengiring)	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	PDRM
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Siasatan dan Risikan	Pengendalian risikan bagi kes-kes aktif	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	PDRM
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Siasatan dan Risikan	Pengurusan kawalan dan keselamatan ketenteraman awam	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	PDRM
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Siasatan dan Risikan	Hubungan kerjasama dengan agensi berkaitan	Universiti	Staf	PDRM/JPJ/Imigresen
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Siasatan dan Risikan	Mengenalpasti ancaman di dalam kampus	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	PDRM/Imigresen
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Siasatan dan Risikan	Penguatkuasaan dan peraturan undang-undang	Universiti	Staf	PPUU
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Siasatan dan Risikan	Intipan dan pemantauan	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	PDRM/Imigresen
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Lalulintas	Penguatkuasaan peraturan lalulintas di dalam kampus	Universiti	Staf	PPUU
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Lalulintas	Pengurusan pelekat kenderaan Universiti	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	UTMDigital/Bendahari
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Lalulintas	Pengurusan kaunter lalulintas	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	BPO/ Bendahari
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Lalulintas	Pengurusan keselamatan aktiviti rasmi Universiti (Pengawalan lalulintas dan parkir)	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	PDRM/ JPJ
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Lalulintas	Pengurusan papan tanda	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	JHB
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Lalulintas	Pengendalian siasatan kemalangan dan pelaporan statistik	Universiti	Staf dan MPM	PDRM/JPJ/JHB/ UTMDigital

Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Tugas Khas	Pengendalian kenderaan terbiar	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	MBIP
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Tugas Khas	Pengurusan dan pengendalian haiwan liar	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	Perhilitan/MBIP/MPKU/ PKU/UPKK
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Tugas Khas	Pengendalian sanitasi ruang	Universiti	Staf, Pelajar, PTJ	BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Kehadiran	Pengurusan data kehadiran dan disiplin	Bahagian - BK	Staf	PPSM/PPUU
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Staf	Pengurusan buku rekod perkhidmatan, rekod kesalahan staf & perjawatan staf	Bahagian - BK	Staf	BSM
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Kewangan	Pengurusan belanjawan mengurus	Bahagian - BK	Staf	BENDAHARI/BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Kewangan	Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan	Bahagian - BK	Staf	BENDAHARI/BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Kewangan	Pengurusan Aset & Inventori	Universiti	Staf	BENDAHARI/BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Kewangan	Pengurusan dan perekodan tabung amanah	Bahagian - BK	Staf	BENDAHARI/BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Kewangan	Pengurusan elaun tuntutan lebih masa staf	Bahagian - BK	Staf	Bendahari
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Kewangan	Pengurusan tuntutan bayaran (cermin mata, gigi, etc)	Bahagian - BK	Staf	Bendahari/ BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Logistik	Pengurusan borang pembelian aset/ inventori, pakaian seragam dan penyelenggaraan kenderaan	Bahagian - BK	Staf	Bendahari/ BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Am	Pengurusan kad matrik staf & pelajar dan penyediaan pas pekerja dan pelawat	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	JHB/PTJ/Imigresen
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Am	Pengurusan pelaporan ruang PTJ (aduan, surat peringatan, statistik)	Bahagian - BK	Staf/ PTJ	JTNC (P)
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Am	Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) & Indeks Kepuasan Staf (ESI)	Jabatan Pendaftar	Staf, Pelajar	BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Am	Kawalan Dokumen MS ISO 9001	Jabatan Pendaftar	SIRIM	BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Am	Pelestarian Pejabat	Bahagian - BK	Staf	BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Am	Pengurusan Latihan Kompetensi (Khusus)	Bahagian - BK	Staf	CTLD

Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Kawalan Am	Kawalan Pintu	Pengurusan Kawalan Pintu	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	PDRM/ IMIGRESEN
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Kawalan Am	Kawalan Pintu	Pengurusan aktiviti rasmi Universiti	Universiti	Staf, Pelajar, Pesara, Orang awam	PDRM
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Kawalan Am	Kawalan Pintu	Perkhidmatan kawalan statik	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	PDRM
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Kawalan Am	Kawalan Pintu	Pengurusan alat bantuan kawalan keselamatan am	Universiti	Staf	BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Kawalan Am	Rondaan	Pemeriksaan/ pemantauan rondaan melalui sistem GEP	Universiti	Staf	RESEARCHER
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Kawalan Am	Rondaan	Pengurusan bencana dan ketenteraman awam	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	JBPM/ PDRM
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Kawalan Am	Kaunter	Pengurusan e-kunci	Bahagian - BK	Staf	UTM DIGITAL
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Kawalan Am	Kaunter	Pengurusan aduan keselamatan	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam	PDRM/ IMIGRESEN
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Kawalan Am	Pengurusan Logistik	Penyeliaan dan penyelenggaraan penggunaan dan peralatan kenderaan rondaan	Bahagian - BK	Staf	BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Kawalan Am	Pengurusan Logistik	Pengurusan aksesori dan pakaian seragam	Bahagian - BK	Staf	BENDAHARI
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Kawalan Am	Pengurusan Kualiti	Jawatankuasa Kualiti (Ahli)	Jabatan Pendaftar	Staf	BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Kawalan Am	Tugas Khas	Pengurusan ERT	Universiti	Staf, Pelajar, PTJ	JBPM/PDRM/ PKU
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Operasi	Tugas Khas	Pengurusan OSHE	Universiti	Staf, Pelajar, PTJ	UNIT OSHE
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Teknologi Maklumat	SMOC	Pemantauan dan pelaporan sistem di dalam kampus	Universiti/ Bahagian Keselamatan	Staf	BPO/UTMDigital
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Teknologi Maklumat	SMOC	Pemantauan dan pelaporan sistem Fire Command Centre (FCC)	Universiti/ Bahagian Keselamatan	Staf	BPO/UTMDigital
Bahagian Keselamatan (BK)	Pengurusan Teknologi Maklumat	SMOC	Pengurusan Laman Web Bahagian Keselamatan	Universiti/ Bahagian Keselamatan	Staf	BPO/UTMDigital
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Perubatan Dan Kemudahan Staf	Perubatan	Tuntutan bil Klinik Panel	Universiti	Staf & Tanggungan	BPO/Klinik Panel
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Perubatan Dan Kemudahan Staf	Perubatan	Tuntutan rawatan Pusat Kesihatan Universiti	Universiti	Staf & Tanggungan, Pesara	BPO/PKU
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Perubatan Dan Kemudahan Staf	Perubatan	Tuntutan bil Hospital Kerajaan, IJN	Universiti	Staf & Tanggungan, Pesara, Ibu Bapa	BPO/Hospital/IJN

Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Perubatan Dan Kemudahan Staf	Perubatan	Tuntutan rawatan hemodialisis	Universiti	Staf & Tanggungan, Pesara, Ibu Bapa	BPO/Pusat Dialisis
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Perubatan Dan Kemudahan Staf	Perubatan	Tuntutan pembelian ubat dan alat	Universiti	Staf & Tanggungan, Pesara, Ibu Bapa	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Perubatan Dan Kemudahan Staf	Perubatan	Tuntutan rawatan Pergigian	Universiti	Staf & Tanggungan	BPO/PSSM
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Perubatan Dan Kemudahan Staf	Kemudahan	Pengurusan Insurans	Universiti	Staf	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Perubatan Dan Kemudahan Staf	Kebajikan	Pengurusan Wang Bantuan Jenazah	Universiti	Waris Staf	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Perubatan Dan Kemudahan Staf	Kebajikan	Pembiayaan X-Gratia	Universiti	Staf/Waris Staf	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Perubatan Dan Kemudahan Staf	Kebajikan	Pengurusan mesyuarat Majlis Bersama Jabatan	Universiti	Staf	BPO/JPA
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Perubatan Dan Kemudahan Staf	Pengurusan Acara	Pengurusan Majlis Sanjungan Budi	Universiti	Staf	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Perubatan Dan Kemudahan Staf	Kebajikan	Pengurusan Insurans Staf Luar Negara	Universiti	Staf	BPO/Agen Insurans
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Perubatan Dan Kemudahan Staf	Kebajikan	Pengurusan Tabung Kebajikan	Universiti	Staf	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Mel & Pengurusan Dokumen	Lain-Lain	Buku Program Konvokesyen	Universiti	VIP	JK Konvokesyen, JK Buku Konvo
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Rekod & Arkib	Arkib	Pengurusan Rekod Jabatan	Universiti	Staf, ANM, CGSO	PTJ/Fakulti
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Rekod & Arkib	Arkib	Pengurusan Dokumen Terperingkat	Universiti	Staf, ANM, CGSO	PTJ/Fakulti
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Rekod & Arkib	Arkib	Kod PTJ	Universiti	Staf	BSM, PTJ/Fakulti
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Rekod & Arkib	Lain-Lain	Sistem Telefon/e-Telefon	Universiti	Staf	BSM, UTMDigital
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Rekod & Arkib	Kemudahan	Pakaian Seragam	Universiti	Staf	JPU, Bendahari, PTJ/Fakulti
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Mel & Pentadbiran	Mel	Mel Universiti (Dalaman)	Universiti	Staf	PTJ/Fakulti
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Mel & Pentadbiran	Mel	Mel Universiti (Luaran)	Universiti	Staf	PTJ/Fakulti
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Mel & Pentadbiran	Kualiti	Pelestarian Pejabat	Universiti	Staf	JPU
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Kualiti & HPD	Pengurusan Acara	Majlis Citra Karisma	Universiti	Staf	JPU
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Kualiti & HPD	Kualiti	Program High Performance Delivery	Universiti	Staf/ Pelajar/ Orang Awam	JPU
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Kualiti & HPD	Kualiti	Kawalan Dokumen MS ISO 9001	Jabatan - Pejabat Pendaftar	SIRIM	QRIM
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Kualiti & HPD	Kualiti	Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)	Jabatan - Pejabat Pendaftar	Staf/ Pelajar	JEP/JPU
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Kualiti & HPD	Kualiti	Indeks Kepuasan Staf (ESI)	Jabatan - Pejabat Pendaftar	Staf	JEP/JPU
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Kualiti & HPD	Kualiti	Jawatankuasa Pengurusan Kualiti (Urusetia)	Jabatan Pendaftar	Staf	JEP/ QRIM

Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Kualiti & HPD	Lain-Lain	Mesyuarat Jawatankuasa PEMUDAH (Urusetia)	Universiti	Staf	JPU
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kewangan	Kewangan	Penyediaan dan kawalan Bajet	Jabatan Pendaftar	Staf	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kewangan	Kewangan	Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan	Jabatan Pendaftar	Staf	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kewangan	Kewangan	Pengurusan Bayaran	Jabatan Pendaftar	Staf, Pembekal	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kewangan	Kewangan	Pengurusan Aset & Inventori	Jabatan Pendaftar	Staf	BPO/Korporat
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kewangan	Kewangan	Tempahan Tiket Kapalterbang	Jabatan Pendaftar	Staf	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pentadbiran Am	Pentadbiran Am	Pengurusan Kenderaan	Bahagian - BPO	Staf	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pentadbiran Am	Pentadbiran Am	Pengurusan Ruang & Fasiliti	Bahagian - BPO	Staf	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pentadbiran Am	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Sumber Manusia	Bahagian - BPO	Staf	BPO/PPSM
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kualiti Perkhidmatan	SPK UTM	Sistem SPK	Bahagian - BPO	Staf	BPO/UTM DIGITAL/SPK PTJ
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kualiti Perkhidmatan	Pembudayaan kualiti UTM	Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA)	Bahagian - BPO	Staf	BPO/EKSA PTJ
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kualiti Perkhidmatan	Pembudayaan kualiti UTM	Hari Bersama Pelanggan	Bahagian - BPO	Staf, pelajar, industri, orang awam	BPO/rakan PTJ Strategik
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kualiti Perkhidmatan	Kualiti UTM	Penyelaras Anugerah Kualiti Perkhidmatan, UTM	Bahagian - BPO	Staf	BPO/9 JABATAN INDUK
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pendigitalan Perkhidmatan	Pengurusan Acara	Hari Keluarga UTM	Universiti	Staf	PTJ/Fakulti, Kelab & Persatuan UTM
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pendigitalan Perkhidmatan	Prestasi Organisasi	Perancangan Strategik (BPO)	Bahagian - BPO	Staf	Jabatan Pendaftar, BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pendigitalan Perkhidmatan	Pengurusan Acara	Majlis Anugerah Permata Gemilang	Jabatan Pendaftar	Staf	Jabatan Pendaftar
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pendigitalan Perkhidmatan	Kualiti	Anugerah Kualiti Perkhidmatan	Jabatan Pendaftar	Staf	JEP/ QRIM
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pendigitalan Perkhidmatan	Kad Pengenalan	Kad Pesara	Universiti	Staf	JEP/JPU/UTMD
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perjawatan	Perancangan Sumber Manusia	Permohonan Perjawatan Melalui ABM dan Luar ABM	Universiti/ Kementerian	PTJ	KPT/MOF/JPA
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perjawatan	Perancangan Sumber Manusia	Permohonan Emolumen (Lantikan dan Kenaikan Pangkat)	Universiti/ Kementerian	PTJ	KPT/MOF
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perjawatan	Perancangan Sumber Manusia	Permohonan Pengisian Semula Jawatan	Universiti/ Kementerian	PTJ	JPA
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perjawatan	Perancangan Sumber Manusia	Audit Perjawatan	Universiti	PTJ	JEP/JKSM/JPU

Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perjawatan	Pengiklanan	Pengiklanan secara atas talian	Universiti	Staf/Orang Awam	Bendahari / UTMDigital
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perjawatan	Pengambilan dan Pelantikan	Pengurusan Tertinggi Universiti	Universiti	Staf/Orang Awam	JK KURSI/LPU/KPT/JPA
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perjawatan	Pengambilan dan Pelantikan	Pelantikan Staf Akademik (Tetap/kontrak)	Universiti	Staf/Orang Awam/PTJ	Bendahari/JPG/JK KURSI/JPU/LPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perjawatan	Pengambilan dan Pelantikan	Pelantikan Staf Akademik Antarabangsa (kontrak)	Universiti	Staf/Orang Awam/PTJ	Bendahari/JPG/JK KURSI/JPU/LPU/UTMi/BPO
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perjawatan	Pengambilan dan Pelantikan	Pelantikan staf PPP (Tetap/kontrak)	Universiti	Staf/Orang Awam/PTJ	Bendahari/JPPE/JPKP/JPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perjawatan	Pengambilan dan Pelantikan	UTM Amal Bakti/Karyawan Tamu/ Skim Akademik Fleksibel	Universiti	Pesara UTM/PTJ	JPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perjawatan	Kenaikan Pangkat	Kenaikan Pangkat Staf Akademik	Universiti	Staf/PTJ	JPG/JPU/JP KURSI/LPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perjawatan	Kenaikan Pangkat	Kenaikan Pangkat Staf Pengurusan Profesional dan Pelaksana	Universiti	Staf/PTJ	Bendahari/JPPE/JPKP/JPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perjawatan	Pertukaran staf	Pertukaran antara PTJ	Universiti	Staf/PTJ	JPG (Staf Akademik)
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perjawatan	Pembaharuan Kontrak	Pelantikan semula staf mengikut tempoh	Universiti	Staf/PTJ	Staf PPP (Bendahari/ JPU) Staf Akademik (JPG/JKURSI/JPU/ LPU)
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Saraan dan Elaun	Penyata Perubahan Perkhidmatan (ROC) gaji bulanan, bonus dan Kenaikan gaji tahunan (KGT)	Universiti	Staf	Bendahari/UTMDigital
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Saraan dan Elaun	Pelaporan gaji tahunan	Universiti	Staf	KPT/MOF
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Saraan dan Elaun	Elaun dalam perkhidmatan	Universiti	Staf	Bendahari/JPA/TNCP/TNCHEP
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Saraan dan Elaun	Ganjaran Cuti Rehat (GCR)	Universiti	Staf	Bendahari / BPO/PTJ
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Saraan dan Elaun	Ganjaran Kontrak	Universiti	Staf	Bendahari / BPO/PTJ
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Saraan dan Elaun	Hadiah Pergerakan Gaji (HPG)	Universiti	Staf	Bendahari
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Pengurusan Cuti	Cuti yang diberikan kerana perkhidmatan, cuti atas sebab perubatan, cuti tidak berekod, cuti-cuti lain	Universiti	Staf/PTJ	JPA
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Penamatan perkhidmatan	Peletakan jawatan, Pelepasan jawatan, Persaraan Pilihan, Persaraan Wajib	Universiti	Staf	Staf PPP (JPKP/JPPE/JPU) Staf Akademik (JPG/JPU/JKURSI/ LPU)

Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Penamatan perkhidmatan	Penamatan Demi Kepentingan Awam (PDKA)/ Ditamatkan perkhidmatan	Universiti	Staf/PTJ	PDKA - JKPBP/PPDP/PUU/JPU/LPU /JPA/JPM/ Bendahari Ditamatkan perkhidmatan : Staf PPP - JPKP/JPPE/PUU/JPU Staf Akademik -
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Pemangkuan/ penanggungungan tugas	Kelulusan pemangkuan/penanggungungan	Universiti	Staf	Staf - JPKP/JPPE
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Pemberian Taraf Berpencen	Kelulusan Pemberian Taraf Berpencen	Universiti	Staf/PTJ	JPA/KWAP/KWSP
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Pengesahan Dalam Perkhidmatan	Kelulusan pengesahan dalam perkhidmatan, pelanjutan tempoh percubaan	Universiti	Staf/PTJ	Staf PPP - JPKP/JPPE/JPU Staf Akademik - JPG/JPU/JKURSI/LPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Pertukaran Pelantikan (Arahan Kerajaan)	Penjumudan Jawatan	Universiti	Staf /PTJ	Staf - JPKP/JPPE/JPU JPA/Kesatuan/UTMDigital/JP
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Pertukaran Pelantikan (Permohonan Individu)	Pertukaran Pelantikan Antara Institusi	Universiti	Staf / Agensi luar	JPKP/JPPE/ JPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Perisytiharan Harta	Kelulusan Perisytiharan Harta	Universiti	Staf/PTJ	JKTT / Unit Integriti / UTM Digital
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Tapisan keselamatan	Kelulusan Tapisan Keselamatan	Universiti/ Kementerian	Staf/Orang Awam	KDN
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Tapisan Keutuhan SPRM	Kelulusan Tapisan Keutuhan SPRM	Universiti	Staf/Orang Awam	SPRM
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Penilaian Prestasi	Penilaian Prestasi Staf Akademik, Penilaian Prestasi Staf PPP, Penilaian Prestasi Khas	Universiti	Staf/PTJ	JKBPBP, JPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Pinjaman Staf ke Luar UTM	Kelulusan Peminjaman Staf	Universiti/Kement erian	Staf/PTJ/ Agensi Luar	Staf PPP - JPKP/JPPE/JPU/JKURSI/LP U Staf Akademik -
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Pinjaman Staf Dari Luar UTM	Kelulusan Peminjaman Staf	Universiti	Staf/PTJ/ Agensi Luar	JPU, LPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Buku Rekod Perkhidmatan (BRP)	Kemaskini BRP (Pengurusan Tertinggi dan staf Gred JUSA yang dipinjamkan)	Universiti/ Kementerian	Staf/PTJ	KPT, JPA
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Anugerah	Pengurusan Anugerah Pentadbir	Universiti	Staf/PTJ	Mesyuarat Panel Penilai
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Anugerah	Pengurusan AJS, AJB, AJA, AD	Universiti	Staf/PTJ	Jawatankuasa Majlis Sanjungan Budi
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Anugerah	Pengurusan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang/Pingat Perkhidmatan Cemerlang	Universiti	Staf/PTJ	JKBPBP/KPT
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Anugerah	Pengurusan Anugerah Kecemerlangan Staf Jabatan Pendaftar	Universiti	Staf	

Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Lapor Diri	Pengurusan Lapor Diri Staf Baharu, Kemaskini Maklumat dalam Sistem UTMHR, Sistem HRMIS	Universiti	Staf/PTJ	
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Pengurusan Kaunseling	Pengurusan Aktiviti Kaunseling & Psikologi Staf	Universiti	Staf/PTJ	STAF/ PTJ/ FAKULTI
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Dasar Pemisah	Pengurusan dan Proses Dasar Pemisah	Universiti	Staf/PTJ	PKA/KKA/PIPs/JKPBPP/PPDP /JPU/LPU/JPA
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Peperiksaan Anjuran Dalam Universiti	Peperiksaan Perkhidmatan Staf UTM	Universiti	Staf	JPPS, JPA, INTAN
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Peperiksaan Anjuran Luar Universiti	Peperiksaan Bayaran Insentif Tugas Kewangan (BITK)	Universiti	Staf	JPPS, JANM, UA
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Intervensi	Pengurusan Sistem Profiling Digital Kesihatan Psikologi Pegawai Perkhidmatan Awam (MyPsyD)	Kementerian	Staf/ Universiti	KPT/ JPA
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Intervensi	Pengurusan Kes Kesejahteraan Staf	Universiti	Staf/ Universiti	PKS/JKPBPP
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan	Pembangunan	Program Pementoran	Universiti	Staf/ Universiti	KPT
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Pembangunan Profesional	Latihan Profesional	Latihan Jangka Sederhana	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Pembangunan Profesional	Latihan Profesional	Latihan Jangka Panjang	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Pembangunan Profesional	Latihan Profesional	Latihan Profesional dan Kepakaran	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Pembangunan Profesional	Latihan Profesional	Penajaan Pengajian (SLAM)	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Latihan	Latihan	Latihan Jangka Pendek	Universiti	Staf, Agensi	PTJ/ Fakulti
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Latihan	Latihan	Kursus Wajib Perkhidmatan	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Latihan	Penilaian	Continuing Professional Development (CPD)	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti

Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Latihan	Perancangan Latihan	Perancangan Latihan Staf	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti, Ketua Skim
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Kepimpinan dan Kompetensi	Penilaian	Penilaian Kompetensi dan Profiling Kepimpinan (Gred 48 ke atas)	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti, AKEPT
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Latihan	Perancangan Latihan	Bajet Latihan	Universiti	Staf	Jabatan Bendahari
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Kepimpinan dan Kompetensi	Latihan	Latihan Kepimpinan	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti, AKEPT
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Kepimpinan dan Kompetensi	Kepimpinan	Program Kelompok Bakat	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti, AKEPT
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Kepimpinan dan Kompetensi	Kepimpinan	Coaching dan Pementoran Kepimpinan	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti, AKEPT
Pejabat Pendaftar	Governan	Governan	Struktur Organisasi	Universiti	Staf, Pelajar	Pengurusan Universiti
Pejabat Pendaftar	Governan	Governan	Struktur Governan	Universiti	Staf, Pelajar	Pengurusan Universiti
Pejabat Pendaftar	Governan	Pelantikan Pro Canselor	Pelantikan	Universiti, Kementerian	Pro Canselor	Pengurusan Universiti, KPT
Pejabat Pendaftar	Governan	Pelantikan Pentadbir Akademik	Pelantikan	Universiti	Staf	Naib Canselor, Ketua Bahagian PTJ
Pejabat Pendaftar	Governan	Jawatankuasa Tetap Senat Dasar dan Entiti Akademik	Cadangan berkaitan Dasar dan Entiti Universiti	Universiti, Kementerian	Staf	Pengurusan Universiti
Pejabat Pendaftar	Governan	Pengurusan Dasar dan Polisi	Dokumentasi Polisi, Garis Panduan, dan Peraturan	Universiti	Staf, Pelajar & orang awam	Pengurusan Universiti
Pejabat Pendaftar	Governan	Pengurusan Pemakaian Pekeliling Perkhidmatan	Pemakaian Pekeliling	Universiti, Kementerian	Staf, Pelajar	LPU, KPT, JPA, Perbendaharaan
Pejabat Pendaftar	Korporat	Pengurusan Eksekutif	Pengurusan Mesyuarat LPU & hal berkaitan LPU	LPU	LPU, Staf	LPU, KPT, MOF
Pejabat Pendaftar	Korporat	Pengurusan Eksekutif	Urusetia Mesyuarat JEP	Jabatan Pendaftar	Staf	Eksekutif Pengurusan JP
Pejabat Pendaftar	Korporat	Pengurusan Eksekutif	Penyelarasan Folder dan LPB JPU	Jabatan Pendaftar	Staf	Pengurusan Universiti
Pejabat Pendaftar	Korporat	Pengurusan Eksekutif	Penyediaan KFA 4 dan SRMP	Jabatan Pendaftar	Staf	Pengurusan Universiti
Pejabat Pendaftar	Korporat	Pengurusan Eksekutif	KAI Jabatan Pendaftar	Universiti	Staf	Eksekutif Pengurusan JP, Pengurusan Universiti
Pejabat Pendaftar	Korporat	Pengurusan Eksekutif	Hebahan Rasmi Universiti	Universiti	Staf	Staf

Pejabat Pendaftar	Korporat	Pengurusan Eksekutif	Penyediaan Laporan Pejabat Pendaftar	Jabatan Pendaftar	Staf	Pengurusan Universiti
Pusat Pengurusan Data	Data & IT	Pengurusan Data Sumber Manusia	Data Staf Akademik, Pelaporan & Keperluan Audit	Universiti	Staf	Pengurusan Universiti, BSM, KPT
Pusat Pengurusan Data	Data & IT	Pengurusan Data Sumber Manusia	Data Staf PPP, Pelaporan & Keperluan Audit	Universiti	Staf	Pengurusan Universiti, BSM, KPT
Pusat Pengurusan Data	Data & IT	Pengurusan Data Sumber Manusia	HRMIS	Kementerian	Staf	Pengurusan Universiti, BSM, JPA
Pusat Pengurusan Data	Data & IT	Pengurusan Data Sumber Manusia	Sistem Power BI	Universiti	Staf	Jabatan Pendaftar, UTM Digital
Pusat Pengurusan Data	Data & IT	Pengurusan Data Sumber Manusia	Sistem UTMHR	Universiti	Staf	BSM, Jabatan Pendaftar
Pusat Pengurusan Data	Data & IT	Teknologi Maklumat	Pengurusan Laman Web & Media Sosial Jabatan Pendaftar	Jabatan Pendaftar	Staf	Jabatan Pendaftar
Pusat Pengurusan Data	Data & IT	Teknologi Maklumat	Penyelenggaraan ICT	Jabatan Pendaftar	Staf	Jabatan Pendaftar
Pusat Pengurusan Data	Data & IT	Pengurusan Data Pelajar	Data Pelajar, Pelaporan & Keperluan Audit	Universiti	Staf	Pengurusan Universiti, Fakulti, KPT, Penaja, NGO
Pusat Pengurusan Data	Data & IT	Pengurusan Data Pelajar	Data Graduan, Pelaporan & Keperluan Audit	Universiti	Staf	Pengurusan Universiti, Fakulti, KPT, Penaja, NGO
Bahagian Pengurusan Akademik	Pengurusan Akademik & Konvoquesyen	Pengurusan Akademik	Pendaftaran Program & Kursus	Universiti	Staf & Pelajar	Fakulti, PTJ & Pelajar
Bahagian Pengurusan Akademik	Pengurusan Akademik & Konvoquesyen	Pengurusan Akademik	Urusan Peperiksaan	Universiti	Staf & Pelajar	Fakulti & Pelajar
Bahagian Pengurusan Akademik	Pengurusan Akademik & Konvoquesyen	Pengurusan Akademik	Urusan Pengijazahan	Universiti	Staf & Graduan	Graduan, PTJ, Fakulti, Organisasi Luar
Bahagian Pengurusan Akademik	Prasiswazah	Kemasukan Pelajar	Pengambilan Pelajar Sarjana Muda Tempatan	Universiti	Calon pelajar Tempatan, Fakulti/Sekolah, Bendahari, Pusat Kesihatan UTM, HEP, Bahagian Keselamatan, BPO, UTM Digital	JKPT, MQA
Bahagian Pengurusan Akademik	Prasiswazah	Kemasukan Pelajar	Pengambilan Pelajar Sarjana Muda Antarabangsa	Universiti	Calon pelajar Antarabangsa, Fakulti/Sekolah, UTM International, Bendahari, Akademi Bahasa, Pusat Bahasa ELS, Pusat Kesihatan UTM, HEP, Bahagian Keselamatan, BPO, UTM Digital, Ejen Pengambilan Pelajar	JKPT, MQA, EMGS, Jabatan Imigresen Malaysia, Penaja
Bahagian Pengurusan Akademik	Prasiswazah	Khidmat Pelanggan	Permohonan Pertukaran Universiti	Universiti	Pelajar, Universiti Asal, Fakulti/Sekolah, TNC (A&A)	KPT
Bahagian Pengurusan Akademik	Prasiswazah	Khidmat Pelanggan	Permohonan Pertukaran Program	Universiti	Pelajar, Fakulti/Sekolah, TNC (A&A)	Fakulti
Bahagian Pengurusan Akademik	Prasiswazah	Khidmat Pelanggan	Penangguhan Pengajian (English Program & Bridging)	Universiti	Pelajar antarabangsa, Fakulti/Sekolah, UTM International, Bendahari, Akademi Bahasa, UTMSPACE, Pusat Kesihatan UTM, Bahagian Keselamatan, BPO, UTM Digital, Ejen Pengambilan Pelajar	JKPT, MQA, EMGS, Jabatan Imigresen Malaysia, Penaja

Bahagian Pengurusan Akademik	Prasiswazah	Khidmat Pelanggan	Permohonan Tarik Diri Pengajian (English Program & Bridging)	Universiti	Pelajar antarabangsa, Fakulti/Sekolah, UTM International, Bendahari, Akademi Bahasa, ELS, UTMSPACE, Pusat Kesihatan UTM, Bahagian Keselamatan, BPO, UTM Digital, Ejen Pengambilan Pelajar	JKPT, MQA, EMGS, Jabatan Imigresen Malaysia, Penaja
Bahagian Pengurusan Akademik	Prasiswazah	Khidmat Pelanggan	Pemberhentian Pelajar (English Program & Bridging)	Universiti	Pelajar antarabangsa, Fakulti/Sekolah, UTM International, Bendahari, Akademi Bahasa, ELS, UTMSPACE, Pusat Kesihatan UTM, Bahagian Keselamatan, BPO, UTM Digital, Ejen Pengambilan Pelajar	JKPT, MQA, EMGS, Jabatan Imigresen Malaysia, Penaja
Bahagian Pengurusan Akademik	Pascasiswazah	Kemasukan Pelajar	Pengambilan Pelajar Pascasiswazah Tempatan	Universiti	Calon pelajar Tempatan, Fakulti/Sekolah, Bendahari, Pusat Kesihatan UTM, HEP, Bahagian Keselamatan, SPS, BPO, UTM Digital	JKPT, MQA
Bahagian Pengurusan Akademik	Pascasiswazah	Kemasukan Pelajar	Pengambilan Pelajar Pascasiswazah Antarabangsa	Universiti	Calon Pelajar, Fakulti/Sekolah, UTM International, SPS, Bendahari, Akademi Bahasa, Pusat Kesihatan UTM, HEP, Bahagian Keselamatan, BPO, UTM Digital, Ejen Pengambilan Pelajar	JKPT, MQA, EMGS, Jabatan Imigresen Malaysia, Penaja
Bahagian Pengurusan Akademik	Prasiswazah	Khidmat Pelanggan	Pengesahan status pelajar (English Program & Bridging)	Universiti	Pelajar antarabangsa, Akademi Bahasa, ELS, UTMSPACE, Ejen Pengambilan Pelajar	JKPT, MQA, EMGS, Jabatan Imigresen Malaysia, Penaja
Bahagian Pengurusan Akademik	Pascasiswazah	Kemasukan Pelajar	Pengurusan pengesahan status pelajar Yang mengikuti program Bahasa Inggeris	Universiti	Pelajar Antarabangsa, ELS, Ejen Pengambilan Pelajar	JKPT, MQA, EMGS, Jabatan Imigresen Malaysia, Penaja
Bahagian Pengurusan Akademik	Pascasiswazah	Khidmat Pelanggan	Tarik Diri Pengajian (English Program & Bridging)	Universiti	Pelajar, ELS, Akademi Bahasa, UTM International, Jabatan Bendahari, Perpustakaan, ELS, Ejen Pengambilan Pelajar	JKPT, MQA, EMGS, Jabatan Imigresen Malaysia, Penaja
Bahagian Pengurusan Akademik	Pascasiswazah	Khidmat Pelanggan	Pemberhentian Pelajar (English Program & Bridging)	Universiti	Pelajar, ELS, Akademi Bahasa, UTM International, Jabatan Bendahari, Perpustakaan UTM, ELS	JKPT, MQA, EMGS, Jabatan Imigresen Malaysia, Penaja
Bahagian Pengurusan Akademik	Pemasaran	Kemasukan Pelajar	Pengurusan pelantikan ejen rekrutmen antarabangsa (perlantikan baharu, memperbaharui perlantikan dan penamatan ejen rekrutmen)	Universiti	Ejen, Jabatan Bendahari	JPU, UTMI, JTNCAA
Bahagian Pengurusan Akademik	Pemasaran	Kemasukan Pelajar	Pengurusan pelantikan Skim Student Get Student (perlantikan baharu, penamatan dan pembayaran komisyen)	Universiti	Ejen, Jabatan Bendahari	JPU, UTMI, JTNCAA
Bahagian Pengurusan Akademik	Pemasaran	Kemasukan Pelajar	Pengurusan data strategik seperti membuat 'follow-up" - susulan pelajar yang berpotensi ke UTM.	Universiti	Calon Pelajar	Calon Pelajar, UTM Digital
Bahagian Pengurusan Akademik	Pemasaran	Khidmat Pelanggan	Pengurusan saluran komunikasi calon yang berpotensi	Universiti	HEK	UTM Digital, FB
Bahagian Pengurusan Akademik	Pemasaran	Kemasukan Pelajar	Perancangan dan pengurusan aktiviti promosi dan pemasaran program UTM bagi tempatan dan antarabangsa	Universiti	Fakulti/Sekolah, Pej TNCAA, Jabatan Pendaftar, Ejen, Pengurusan Universiti	JTNCAA, Fakulti

Bahagian Pengurusan Akademik	Pentadbiran	Pengurusan Kewangan	Pengurusan kewangan dan Tabung Amanah	Universiti	Jabatan Bendahari	Jabatan Bendahari
Bahagian Pengurusan Akademik	Pentadbiran	Perolehan dan Pembelian	Pengurusan Perolehan pejabat	Universiti	Jabatan Bendahari	Jabatan Bendahari
Bahagian Pengurusan Akademik	Pentadbiran	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan rekod cuti dan permohonan keluar pejabat staf	Universiti	BSM Jabatan Pendaftar	BSM Jabatan Pendaftar
Bahagian Pengurusan Akademik	Pentadbiran	Pengurusan Aset/ Inventori	Pengurusan aset/inventori dan stok alat tulis	Universiti	Jabatan Bendahari	Jabatan Bendahari
Bahagian Pengurusan Akademik	Pentadbiran	Pengurusan Rekod	Pengurusan rekod/fail dan dokumentasi	Universiti	BPO	BPO, Fakulti
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Unit Ketua Bahagian	Kesetiausahaan	Pengurusan Kesetiausahaan	Bahagian - BPKL	Staf, PTJ	KB, BPKL
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Unit Ketua Bahagian	Kesetiausahaan	Pengurusan Surat Menyurat	Bahagian - BPKL	Staf	SPO
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Unit Ketua Bahagian	Kesetiausahaan	Pengurusan Penyelarasan Fail Pejabat	Bahagian - BPKL	Staf	SPO
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Unit Ketua Bahagian	Kesetiausahaan	Pengurusan Mesyuarat	Bahagian/UTMKL	Staf, PTJ	SPO, BPKL
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Unit Ketua Bahagian	Kesetiausahaan	Pengurusan Pentadbiran Pejabat	Bahagian - BPKL	Staf	SPO
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Unit Ketua Bahagian	Kesetiausahaan	Perhubungan Awam	Universiti	Staf, Pelajar, Pesara, Kontraktor/Orang Awam	SPO
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Unit Ketua Bahagian	Tadbir Urus & Perancangan Strategik	Perancangan Strategik	UTMKL	Staf,PTJ, Pengurusan Universiti	JKP, JEP, JPU
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Unit Ketua Bahagian	Tadbir Urus & Perancangan Strategik	Pentadbiran Governan	UTMKL	Staf,PTJ, Pengurusan Universiti	JKP, JEP, JKPKL JPU, PUU
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Unit Ketua Bahagian	Tadbir Urus & Perancangan Strategik	Pengurusan Aduan Integriti & Tata tertib	UTMKL	Staf,PTJ, Pengurusan Universiti	JKP, JEP, JKPKL JPU, PUU
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Unit Ketua Bahagian	Tadbir Urus & Perancangan Strategik	Pengurusan Perangkaan Staf (Data Strategik)	UTMKL	Staf,PTJ, Pengurusan Universiti	JKP, JEP,JKPKL, JPU
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Unit Ketua Bahagian	Tadbir Urus & Perancangan Strategik	Keurusetiaan Dasar Pemisah (Exit Policy)	UTMKL	Staf,PTJ, Pengurusan Universiti	JKP, JEP, JPU, PUU
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Pentadbiran Am	Pengurusan Pejabat	Bahagian - BPKL	Staf	BPKL
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Pentadbiran Am	Pengurusan Tadbir Urus Pekeliling & Dasar	Bahagian - BPKL	Staf	BPO, OSHE, SIRIM
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Pentadbiran Am	Pengurusan Rekod Kehadiran & Cuti Jabatan	Universiti	Staf, Pelajar, Pesara, Kontraktor/Orang Awam	BPKL
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Pentadbiran Am	Pengurusan Kewangan	Bahagian - BPKL	Staf, Pelajar, Pesara, Kontraktor/Orang Awam	Bendahari

Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Pentadbiran Am	Pengurusan Pelajar Latihan Industri & Pekerja Sambilan Harian Jabatan	Bahagian - BPKL	Orang Awam	BPKL
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Pentadbiran Am	Pengurusan Penyelarasan & Penyelenggaraan Laman Sesawang dan Media Sosial Jabatan	Bahagian - BPKL	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam, Agensi Luar	UTM Digital
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Pentadbiran Am	Pengurusan Aset & Inventori	Bahagian - BPKL	Staf	Bendahari
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Pentadbiran Am	Pengurusan Fasiliti	Bahagian - BPKL	Staf	BPKL
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Perubatan	Pengurusan Kemudahan Perubatan	UTMKL	Staf & Tanggungan, Pesara, Ibu Bapa, Klinik Panel, Hospital	BPO, PKU
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Perubatan	Kesejahteraan dan Kebajikan Staf	UTMKL	Staf, Pesara	BPO, Endowment, Pusat Islam
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Perubatan	Insuran Luar Negara	UTMKL	Staf	BPO, Bendahari, Pusat Islam
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Pengurusan Rekod dan Mel	Pengurusan Rekod Rasmi Jabatan	Bahagian - BPKL	Staf	BPKL, Arkib Negara Malaysia
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Pengurusan Rekod dan Mel	Pengurusan Pusat Rekod Jabatan	UTMKL	Staf	Arkib Negara Malaysia
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Pengurusan Rekod dan Mel	Pengurusan Pelupusan dan Pemandahan Kekal	UTMKL	Staf	Arkib Negara Malaysia
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Pengurusan Rekod dan Mel	Pengurusan Pusat Mel UTMKL	UTMKL	Staf	UTMKL
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Pengurusan Rekod dan Mel	Pengurusan Mel dan Parcel	UTMKL	Staf	UTMKL
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Pengurusan Rekod dan Mel	Audit Pengurusan Rekod Jabatan	UTMKL	Staf	UTMKL
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	UTMKL Services & Pengurusan Program Rasmi	Pengurusan Kaunter UTMKL Services	UTMKL	Staf, Pelajar, Pesara, Kontraktor/Orang Awam	BPKL, UTM Intenational, Bendahari
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	UTMKL Services & Pengurusan Program Rasmi	Pengurusan Latihan Petugas	Bahagian - BPKL	Staf	SPB, SPA, UTM International, Bendahari, SK
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	UTMKL Services & Pengurusan Program Rasmi	Pengurusan Program Rasmi Universiti	UTMKL	Staf, Pelajar, Pesara	UTMKL,
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Kualiti	Pengurusan Kualiti BPKL (OSHE, ISO, SLA, Risiko, ESI & CSI)	Bahagian - BPKL	Staf	BPO, BPKL
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Kualiti	Pengurusan Aduan	Bahagian - BPKL	Staf, Pelajar, Pesara, Orang Awam, Kontraktor	BPO

Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Kualiti	Sistem Pengurusan Kualiti	Bahagian - BPKL	Staf, Pelajar, Pesara, Orang Awam, Kontraktor	BPO
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Perjawatan & Kenaikan Pangkat	Pengurusan Perangkaan Perjawatan	UTMKL	PTJ	BSM
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Perjawatan & Kenaikan Pangkat	Pengurusan Pertukaran Penempatan Staf	UTMKL	Staf, PTJ	BSM
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Perjawatan & Kenaikan Pangkat	Pengurusan Pelantikan dan Kenaikan Pangkat staf PPP (Kumpulan Pelaksana)	UTMKL	Staf, PTJ, Orang Awam	Bendahari/JPKP/JPU
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Perjawatan & Kenaikan Pangkat	Pengurusan Pembaharuan Kontrak Staf PPP	UTMKL	Staf, PTJ	BSM/JPKP/JPU
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Perjawatan & Kenaikan Pangkat	Pengurusan Pentadbir Akademik	UTMKL	PTJ	BSM, Gorvenan
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Perkhidmatan Personel	Pengurusan Pengesahan Dalam Perkhidmatan/Pelanjutan Tempoh Percubaan	UTMKL	Staf,PTJ	Staf PPP - JPKP/JPPE/JPU Staf Akademik - JPG/JPU/JKURSI/LPU
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Perkhidmatan Personel	Pengurusan Emolumen & ROC	UTMKL	Staf	Bendahari/UTMDigital
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Perkhidmatan Personel	Pengurusan Cuti	UTMKL	Staf,PTJ	BSM/JPA
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Perkhidmatan Personel	Pengurusan Perkhidmatan Personel	UTMKL	Staf, PTJ	BSM, JPA, PKU, SPO, SK, Bendahari, UTMDigital
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Pasca Perkhidmatan	Pengurusan Persaraan	UTMKL	Staf, PTJ,Pesara, Agensi Luar	BSM, JPA, KWAP, LHDN, SPO, Bendahari, KWSP
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Pasca Perkhidmatan	Pengurusan Pemberian Awal Award Wang Tunai Gantian Cuti Rehat (GCR)	UTMKL	Staf, PTJ,Pesara, Agensi Luar	BSM, JPA, KWAP, LHDN, SPO, Bendahari
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pembangunan Bakat	Pembangunan Bakat	Pembangunan Kalendar Latihan	UTMKL	Staf, PTJ	CTLD
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pembangunan Bakat	Pembangunan Bakat	Pengurusan Mata CPD	UTMKL	Staf, PTJ	CTLD
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pembangunan Bakat	Pembangunan Bakat	Pengurusan Latihan dan Kursus staf PPP UTMKL	UTMKL	Staf, PTJ	CTLD, Bendahari
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pembangunan Bakat	Pembangunan Bakat	Pengendalian Bengkel/Seminar/Latihan/Kursus dan Program Rasmi Universiti	UTMKL	Staf, PTJ	CTLD, Bendahari
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pembangunan Bakat	Cuti Belajar & Peperiksaan Staf	Keurusetiaan Cuti Belajar	UTMKL	Staf, PTJ	CTLD
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pembangunan Bakat	Cuti Belajar & Peperiksaan Staf	Keurusetiaan Peperiksaan Rasmi Universiti	UTMKL	Staf, PTJ	BSM
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pembangunan Bakat	Program Kemajuan Kerjaya	Pengurusan Program Bersasar Skim Utama & Kritikal UTMKL	UTMKL	Staf, PTJ	BPKL
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pembangunan Bakat	Fasiliti	Pengurusan Fasiliti Latihan/Kursus	Bahagian	Staf, PTJ	BPKL
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pembangunan Bakat	Fasiliti	Pengurusan Bilik Mesyuarat Utama	Bahagian	Staf, PTJ	BPKL
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pembangunan Bakat	Fasiliti	Pengurusan Bilik Latihan Jabatan	Bahagian	Staf, PTJ	BPKL
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Pentadbiran	Pengurusan Hal Ehwal Pentadbiran (SK)	Seksyen	Staf	BPKL

Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Pentadbiran	Pengurusan Sumber Manusia (SK)	Seksyen	Staf	SSM
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Pentadbiran	Pengurusan Aset dan Kewangan	Seksyen	Staf	Bendahari, SPO
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Pentadbiran	Pengurusan Pas Masuk	UTMKL	Pelajar, Staf, PTJ, Kontraktor	JHB, OSHE, Imigresen
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Pentadbiran	Pengurusan Kad Matrik	UTMKL	Staf, Pelajar	JHB/PTJ
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Pentadbiran	Pengurusan Kualiti (ISO, OSHE & EKSA)	Bahagian - BPKL	Staf	SPO, BK, OSHE
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Tugas Khas	Pengurusan Aduan Keselamatan	UTMKL	Staf, PTJ, Pelajar, Kontraktor/Orang Awam	JHB, Unit Aset UTMJB, PUU, HEP, Fakulti/PTJ
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Tugas Khas	Pengendalian Siasatan dan Risikan	UTMKL	Staf, PTJ, Pelajar, Kontraktor/Orang Awam	PDRM, AADK, PUU, HEPA
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Tugas Khas	Pengurusan Keselamatan Aktiviti Rasmi Universiti (Pegawai Pengiring)	Universiti	Staf, PTJ	OSCA
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Tugas Khas	Penguatkuasaan Pas Masuk	UTMKL	Kontraktor	JHB, OSHE, Imigresen
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Kawalan Lalulintas	Penguatkuasaan Peraturan Lalulintas dalam Kawasan Kampus	UTMKL	Staf, Pelajar, Pesara, Kontraktor/Orang Awam	Bendahari
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Kawalan Lalulintas	Pengurusan Pelekat Kenderaan	UTMKL	Staf, Pelajar, Pesara, Kontraktor/Orang Awam	BK, Bendahari, UTMD
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Kawalan Lalulintas	Pengurusan Kaunter	Bahagian - BPKL	Staf, Pelajar, Pesara, Kontraktor/Orang Awam	Bendahari
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Kawalan Lalulintas	Pengurusan Keselamatan Aktiviti Rasmi Universiti (Lalulintas)	UTMKL	Staf, Pelajar, Pesara, Kontraktor/Orang Awam	OSCA
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Kawalan Am	Penguatkuasaan Peraturan dan Undang-undang	UTMKL	Staf, Pelajar, Pesara, Kontraktor/Orang Awam	BK, PDRM
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Kawalan Am	Pengurusan Keselamatan Ruang dan Aset Universiti	UTMKL	Pelajar, Staf, PTJ	JHB, Unit Aset UTMJB
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Kawalan Am	Pengawasan Pintu Masuk	UTMKL	Staf, Pelajar, Pesara, Kontraktor/Orang Awam	BK
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Kawalan Am	Pengurusan Bencana dan Ketenteraman Awam	UTMKL	Staf, Pelajar, Pesara, Kontraktor/Orang Awam	PDRM, Bomba, APAM
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Kawalan Am	Pengendalian Haiwan Liar	UTMKL	Staf, Pelajar, Pesara, Kontraktor/Orang Awam	Bomba, APAM

Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Akademik	Akademik	Pengurusan Pendaftaran Kemasukan Pelajar Baharu Pascasiswazah	UTMKL	Calon pelajar (Tempatan/Antarabangsa), Fakulti/Sekolah, UTM International, Bendahari, Akademi Bahasa, Pusat Bahasa ELS, Pusat Kesihatan UTM, HEP, Bahagian Keselamatan, BPO, UTM Digital, Seksyen Keselamatan	JKPT, MQA, EMGS, Jabatan Imigresen Malaysia, Penaja
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Akademik	Akademik	Pengurusan Permohonan Hal Ehwal Akademik Pascasiswazah UTMKL	UTMKL	Staf & Pelajar	Fakulti, PTJ & Pelajar
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Akademik	Akademik	Pengesahan Graduan (Bagi Graduan Selepas Tahun 2000)	UTMKL	Alumni, Agen Pengambilan Pekerja, Kedutaan, Bahagian Sumber Manusia Syarikat,	JKPT, MQA, EMGS, Jabatan Imigresen Malaysia, Penaja
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Akademik	Akademik	Pengurusan Latihan Sistem MyAIMS	UTMKL	Staf, Fakulti & Sekolah	CTLD/SPB, UTMDigital
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Akademik	Pemasaran	Pengurusan dan Pelaksanaan Promosi Kemasukan ke UTM (Program Prasiswazah & Pascasiswazah)	UTMKL	Potensi Pelajar, Ejen Pengambilan Pelajar, Fakulti, Sekolah, TNCAA	JKPT, Ejen Promosi Pengambilan Pelajar, Fakulti, Sekolah, Staf Akademik, MQA, Penaja, UTMInternational, Bendahari
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Akademik	Pemasaran	Perhubungan dengan Pihak Luar	UTMKL	JKPT, Ejen Pengambilan Pekerja, Imegresen, Kedutaan, Bahagian Sumber Manusia Syarikat, Ejen Pengambilan Pelajar	Fakulti, Sekolah, Staf, MQA, Penaja, UTMInternational, Bendahari
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Akademik	Pemasaran	Pengurusan Inventori Pemasaran UTMKL	UTMKL	Fakulti/ Sekolah, Potensi Pelajar, Ejen Pengambilan Pelajar	SRAD, Vendor Pembelian Barang Pemasaran
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Akademik	Pemasaran	Pengurusan Lawatan dari Sekolah Dalam dan Luar Negara	UTMKL	Pelajar Sekolah (Dalam dan Luar Negara), SPP,	Fakulti, Sekolah, SPP, Bendahari, Staf
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Akademik	Pentadbiran	Pengurusan Data Akademik UTMKL	UTMKL	Fakulti, Sekolah, PTj	UTMDigital, PPDU
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Akademik	Pentadbiran	Pengurusan Pinjaman Jubah bagi Graduan UTM	UTMKL	Graduan	Bendahari
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Akademik	Pentadbiran	Keurusetiaan JKTS P&P UTMKL	UTMKL	Fakulti, Sekolah, Ahli Mesyuarat	Canseleri, UTMDigital, SPP

SISTEM PENGURUSAN KUALITI JABATAN PENDAFTAR

MANUAL KUALITI

Prosedur Pengurusan :

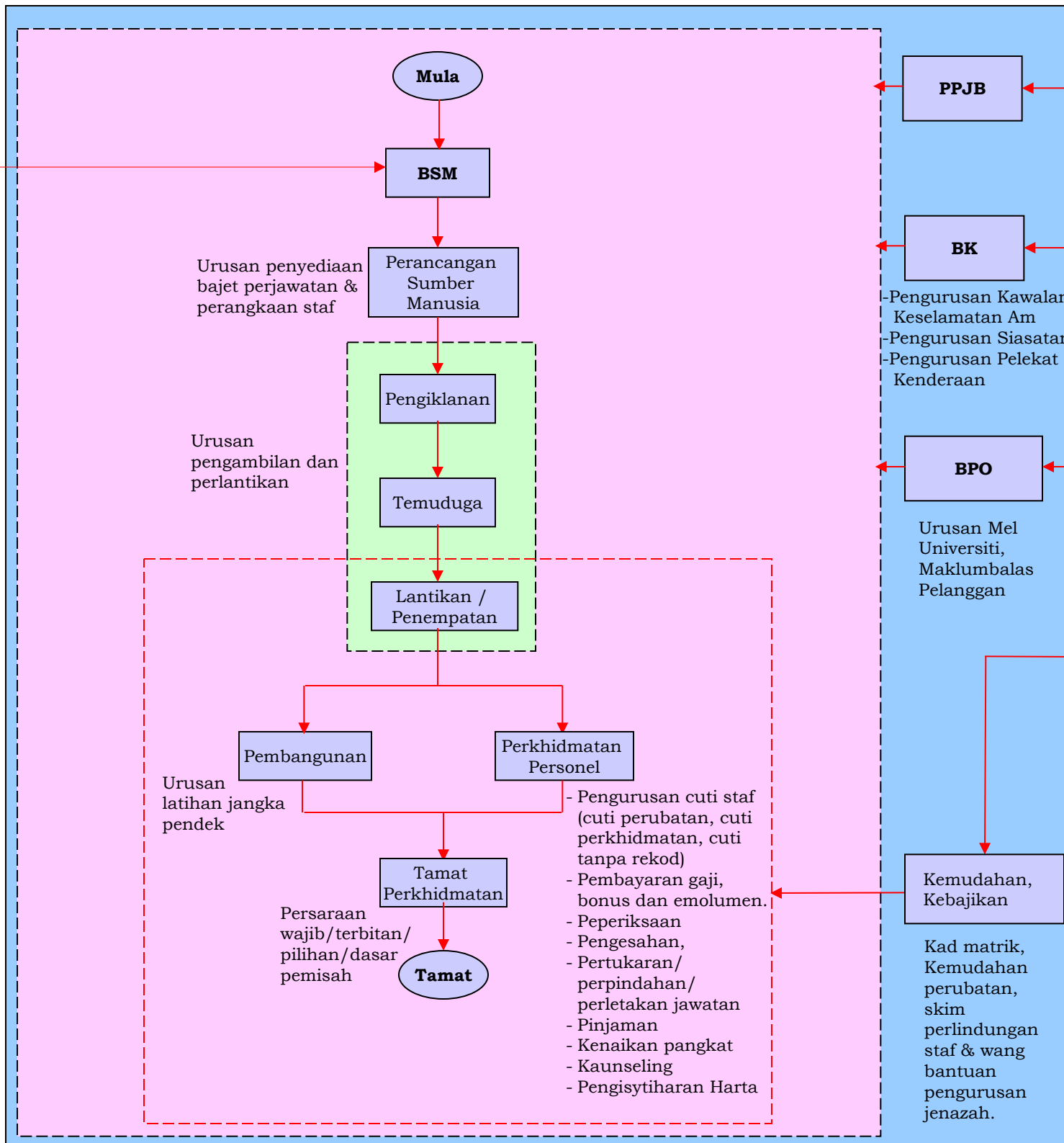
1. Prosedur Kawalan Dokumen.
2. Prosedur Kawalan Rekod.
3. Prosedur Audit Dalam.
4. Prosedur Ketidapatuhan Produk.
5. Prosedur Tindakan Pembetulan.
6. Prosedur Pengurusan Risiko

BAHAGIAN SUMBER MANUSIA

1. Prosedur Pengambilan dan Pelantikan Staf.
2. Prosedur Pertukaran Staf Dalam UTM
3. Prosedur Kenaikan Pangkat Staf
4. Prosedur Pengurusan Cuti
5. Prosedur Penangguhan Kerja
6. Prosedur Persaraan
7. Prosedur Pengesahan Dalam Perkhidmatan/ Perlanjutan Tempoh Percubaan
8. Prosedur Peminjaman Staf, Pertukaran Sementara Dan Petukaran Tetap
9. Prosedur Pengurusan Penilaian Prestasi
10. Prosedur Pengurusan Kaunseling
11. Prosedur Pengurusan Tempoh Pemerhatian Dalam Dasar Pemisah
12. Prosedur Pengisytiharan Harta
13. Prosedur Pengurusan Peperiksaan Perkhidmatan Staf

PUSAT PEMBANGUNAN BAKAT & KEPIMPINAN (CTLD)

1. Prosedur Latihan Jangka Pendek
2. Prosedur Latihan Profesional
3. Prosedur Pengendalian Penilaian Kompetensi



PEJABAT PENDAFTAR

1. Prosedur Tadbir Urus Dokumen Polisi
2. Prosedur Pengurusan Mesyuarat PPJB

BAHAGIAN KESELAMATAN

1. Prosedur Pengurusan Siasatan.
2. Prosedur Pengurusan Pelekat Kenderaan.
3. Prosedur Pengurusan Kawalan Keselamatan Am.
4. Prosedur Pengurusan Kad Matrik UTM.

BAHAGIAN PENGURUSAN ORGANISASI

1. Prosedur Kemudahan Perubatan Staf UTM.
2. Prosedur Pengurusan Mel Universiti.
3. Prosedur Pengurusan Insurans
4. Prosedur Maklumbalas Pelanggan.
5. Prosedur Pengurusan Wang Bantuan Jenazah
6. Prosedur Pengurusan Dokumen UTM
7. Prosedur Penilaian Prestasi Pembekal

PUSAT PENGURUSAN DATA

1. Prosedur Permohonan Data Universiti

BAHAGIAN PENGURUSAN AKADEMIK

1. Prosedur Kerja Proses Pengurusan Pengambilan Pelajar Pasca Siswazah

PPJB

BK

-Pengurusan Kawalan Keselamatan Am
-Pengurusan Siasatan
-Pengurusan Pelekat Kenderaan

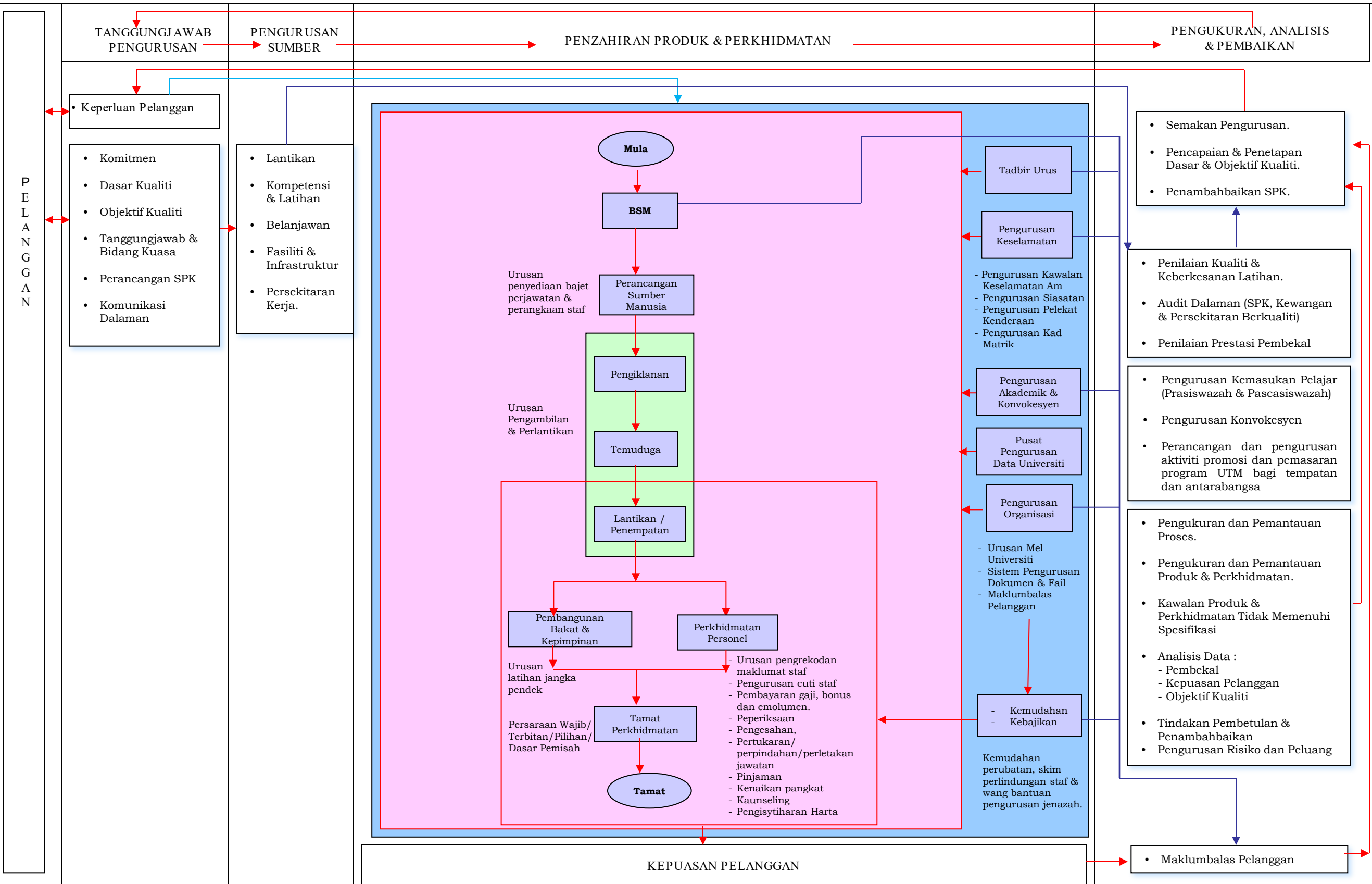
BPO

Urusan Mel Universiti, Maklumbalas Pelanggan

Kemudahan, Kebajikan

Kad matrik, Kemudahan perubatan, skim perlindungan staf & wang bantuan pengurusan jenazah.

INTERAKSI PROSES TERAS JABATAN PENDAFTAR



TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN

PENGURUSAN SUMBER

PENSAHARAN PRODUK & PERKHIDMATAN

PENGUKURAN, ANALISIS & PEMBAIKAN

PELANGGAN

KEPUASAN PELANGGAN

- Semakan Pengurusan.
- Pencapaian & Penetapan Dasar & Objektif Kualiti.
- Penambahbaikan SPK.

- Penilaian Kualiti & Keberkesanan Latihan.
- Audit Dalaman (SPK, Kewangan & Persekitaran Berkualiti)
- Penilaian Prestasi Pembekal

- Pengurusan Kemasukan Pelajar (Prasiswazah & Pascasiswazah)
- Pengurusan Konvokesyen
- Perancangan dan pengurusan aktiviti promosi dan pemasaran program UTM bagi tempatan dan antarabangsa

- Pengukuran dan Pemantauan Proses.
- Pengukuran dan Pemantauan Produk & Perkhidmatan.
- Kawalan Produk & Perkhidmatan Tidak Memenuhi Spesifikasi
- Analisis Data :
- Pembekal
- Kepuasan Pelanggan
- Objektif Kualiti
- Tindakan Pembetulan & Penambahbaikan
- Pengurusan Risiko dan Peluang

- Maklumbalas Pelanggan

- Keperluan Pelanggan

- Komitmen
- Dasar Kualiti
- Objektif Kualiti
- Tanggungjawab & Bidang Kuasa
- Perancangan SPK
- Komunikasi Dalaman

- Lantikan & Latihan
- Kompetensi & Latihan
- Belanjawan
- Fasiliti & Infrastruktur
- Persekitaran Kerja.

Urusan penyediaan bajet perjawatan & perangkaan staf

Urusan Pengambilan & Perlantikan

Urusan latihan jangka pendek

Persaraan Wajib/Terbihan/Pilihan/Dasar Pemisah

- Urusan pengrekodan maklumat staf
- Pengurusan cuti staf
- Pembayaran gaji, bonus dan emolumen.
- Peperiksaan
- Pengesahan,
- Pertukaran/perpindahan/perletakan jawatan
- Pinjaman
- Kenaikan pangkat
- Kaunseling
- Pengisytiharan Harta

Tadbir Urus

Pengurusan Keselamatan

- Pengurusan Kawalan Keselamatan Am
- Pengurusan Siasatan
- Pengurusan Pelekat Kenderaan
- Pengurusan Kad Matrik

Pengurusan Akademik & Konvokesyen

Pusat Pengurusan Data Universiti

Pengurusan Organisasi

- Urusan Mel Universiti
- Sistem Pengurusan Dokumen & Fail
- Maklumbalas Pelanggan

- Kemudahan
- Kebajikan

Kemudahan perubatan, skim perlindungan staf & wang bantuan pengurusan jenazah.