DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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	1/2024	Pindaan di 1.3, 1.4	WP	Pendaftar	01.09.2024
5	B	1/2025	Pindaan di Skop, 2.2 2.3, 4.1, 7.1.5 dan 8.3	WP	Pendaftar	01.09.2025
5	C	16/2026	Pindaan di 1.1, 7.4, 8.3.5, 8.3.6, 9.1.2, 9.2.1	WP	Pendaftar	01.09.2026

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

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

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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 Ketidakpatuhan Produk
19.	TB	:	Tindakan Pembetulan

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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, PENGURUSAN DATA UNIVERSITI

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

Disahkan Oleh:

DATO' DR. MOHD SHARIL BIN ABDULLAH

PENDAFTAR

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

POLISI KUALITI
JABATAN PENDAFTAR

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

Disahkan Oleh:

DATO' DR. MOHD SHARIL BIN ABDULLAH
PENDAFTAR

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

1.0 PENGENALAN

1.1 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
^C^ transformasi Universiti. Jabatan Pendaftar sentiasa proaktif dan cakna 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.

1.2 VISI JABATAN PENDAFTAR

Menjadi rakan strategik yang dipercayai dan dihormati dalam tadbir urus dan pentadbiran Universiti

1.3 MISI JABATAN PENDAFTAR

Untuk menerajui tadbir urus dan pentadbiran tangkas melalui transformasi digital dan memanfaatkan teknologi untuk penyampaian berkualiti tinggi

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

1.4 OBJEKTIF JABATAN PENDAFTAR

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

1.5 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, Pengurusan Data Universiti.

2.2.1 Rujuk **Senarai Dokumen Induk**

2.3 PENGECUALIAN

Tiada pengecualian. Semua klausa adalah terpakai.

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

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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%

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***

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

3.0 RUJUKAN FORMATIF

Dokumen berikut secara keseluruhannya atau sebagiannya 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.

iv. Perubahan cuaca dan iklim melampau adalah isu relevan yang perlu diintegrasikan ke dalam pengurusan risiko Jabatan Pendaftar. Langkah mitigasi yang cekap memastikan kesinambungan perkhidmatan dan kesejahteraan staf tetap terjaga dalam menghadapi cabaran ini.

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

ISU	Dalaman	Luaran
Kewangan (Ekonomi)	• Penjanaan kewangan • Peruntukan kewangan terhad • Kecekapan pengurusan kewangan	• Peruntukan bajet mengurus
Reputasi (Sosial)	• Indek Kepuasan Pelanggan (ESI & CSI) • Maklumbalas pelanggan dalam	• Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI). • Maklumbalas pelanggan luar. • Imej organisasi

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

Fizikal (Persekitaran)	• Prasarana • Ruang kerja	• Piawaian keselamatan, kesihatan dan persekitaran.
Operasi	• Birokrasi • Proses Kerja • *Decision Making*	• Kualiti Perkhidmatan • Proses Pembayaran • Hubungan dengan pelanggan
Prestasi Staf	• Kompetensi Staf	• Hubungan dengan pelanggan. • Keberkesanan komunikasi. • Aliran maklumat
Perubahan Iklim dan Cuaca Melampau	• Pelan kesinambungan operasi (Business Continuity Plan - BCP)	• Garis panduan keselamatan dan kebajikan pekerja • Faktor risiko cuaca dalam perancangan strategik.

Jadual 4.1: Isu Dalaman dan Luaran Jabatan Pendaftar

4.2 MEMAHAMI KEHENDAK DAN JANGKAAN PELANGGAN DAN PIHAK BERKEPENTINGAN

Jabatan Pendaftar telah mengenal pasti 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.

PELANGGAN/PIHAK BERKEPENTINGAN	**KEPERLUAN**
DALAMAN	
1. Pelajar/Mahasiswa	• Perkhidmatan sokongan yang memenuhi kehendak pelanggan.
2. Staf	• Pengurusan Sumber Manusia yang cekap • Pengagihan tugas & tanggungjawab yang seimbang.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

	• Pembangunan Bakat dan Kepimpinan yang terancang. • Pengurusan Kebajikan staf. • Persekitaran yang selesa, kondusif & selamat
3. Pusat Tanggungjawab (PTJ)	• Perkhidmatan sokongan yang memenuhi kehendak pelanggan.
LUAR	
4. Pembekal (Kontraktor, Perkhidmatan Pos & Kurier, Vendor)	• Pembayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.
5. Pihak Berkepentingan Lain & Agensi Luar	• Pengurusan Sumber Manusia sejajar dengan aspirasi negara. • Maklumat/ data yang tepat untuk membuat keputusan. • Perkhidmatan yang memenuhi keperluan yang ditetapkan. • Langkah mitigasi yang cekap bagi memastikan kesinambungan perkhidmatan dan kesejahteraan staf tetap terjaga dalam menghadapi cabaran perubahan iklim dan cuaca melampau.
6. Ibu Bapa Pelajar	• 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.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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.

5.1.2 **Fokus Pelanggan**

Pengurusan atasan hendaklah menunjukkan kepimpinan dan komitmen bagi memastikan;

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

a) Keperluan-keperluan pelanggan serta keperluan berkanun ditentukan, difahami dan dipenuhi dengan matlamat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

b) Memastikan risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada pematuhan perkhidmatan, dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dikenalpasti dan dinyatakan.

c) 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;

a) Bersesuaian dengan konteks organisasi, visi dan misi Jabatan Pendaftar.

b) Menyediakan rangka kerja untuk membangun dan menilai objektif kualiti.

c) Menetapkan komitmen untuk memenuhi keperluan SPK

d) Menambahbaik keberkesanan SPK secara berterusan.

5.2.2 Komunikasi

Polisi kualiti hendaklah;

(a) Diwujud dan disenggara dalam maklumat dokumentasi.

(b) Disampaikan dan difahami oleh semua staf.

(c) Diwujudkan untuk pihak berkepentingan mengikut kesesuaian.

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

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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:-

a) Memastikan SPK mencapai hasil/keputusan yang dirancang

b) Meningkatkan kesan yang diingini

c) Mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini

d) Mencapai penambahbaikan secara berterusan.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

6.1.2 Jabatan Pendaftar hendaklah merancang:-

a) Tindakan bagi menangani risiko dan peluang

b) Kaedah mengintegrasi dan melaksanakan tindakan-tindakan ini ke dalam proses kerja (rujuk Para 4.4) dan menilai keberkesanannya.

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 keberkesanannya

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 keberkesanannya melalui pengukuran objektif kualiti yang telah ditetapkan.

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

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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.

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.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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**

7.1.5.1 **Am**

Peralatan pemantauan dan pengukuran telah ditentukan untuk proses yang berkaitan. Peralatan tersebut mestilah sesuai dengan jenis pemantauan dan pengukuran yang dibuat serta diselenggara untuk memastikan ianya sentiasa dalam keadaan yang baik.

7.1.5.2 **Kebolehkesanan pengukuran**

Untuk menentukan kesahihan keputusan pemantauan dan pengukuran, peralatan yang digunakan hendaklah diperiksa, diuji dan dikalibrasi sebelum digunakan. Ini adalah untuk memastikan peralatan berada di dalam keadaan yang sempurna untuk digunakan. Peralatan pengukuran hendaklah:

a) Dikalibrasi dan diverifikasi dalam jangka masa yang tertentu atau sebelum digunakan mengikut piawaian

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

yang berkaitan. Dalam keadaan dimana piawaian tidak wujud, asas kalibrasi dan verifikasi perlu direkodkan.

b) Dilakukan penyesuaian yang diperlukan jika terdapat masalah ke atas peralatan tersebut.

c) Dinyatakan status kalibrasi dan verifikasi

d) Dijaga dari gangguan yang akan menyebabkan kerosakkan atau pengukuran menjadi tidak sah/sahih.

e) Dijaga daripada kerosakkan sewaktu penggunaanya, penyelenggaraan dan penyimpanan.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

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

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.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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

a) Menentukan kompetensi yang diperlukan oleh staf yang melaksanakan kerja yang memberi kesan kepada prestasi dan kualiti perkhidmatan.

b) Memastikan staf adalah kompeten berdasarkan pengalaman yang sesuai, pendidikan dan latihan.

Manakala Pusat Pembangunan Bakat & Kepimpinan (CTLD) akan:

a) 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.

b) Menilai keberkesanan latihan dan kaedah yang digunakan bagi memastikan staf menguasai kompetensi yang ditetapkan.

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 ;

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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

^C^ d) Maklumbalas Pelanggan & Aduan Pelanggan (SISPAA)

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 pembetulan hendaklah merujuk kepada **Prosedur Tindakan Pembetulan** dan Klausa 10.2 (Tindakan Pembetulan).

7.5 MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN

7.5.1 AM

Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Pendaftar adalah merangkumi:

a) Maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh Standard MS ISO 9001:2015;

b) Maklumat didokumentasikan yang ditentukan oleh Jabatan Pendaftar bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan SPK.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

7.5.2 PEMBANGUNAN, PINDAAN DAN PENGEMASKINIAN

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

a) 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.

b) 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 di fahami.

c) Disemak, dibuat kajian semula dan disahkan oleh pegawai yang diberi tanggungjawab sebelum ia boleh digunakan, serta dipastikan kesesuaian dan kecukupannya.

Rujuk **Prosedur Kawalan Dokumen**

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 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

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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 pengedarannya 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**

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:

a) Menentukan keperluan produk/perkhidmatan

b) Mewujudkan kriteria untuk proses kerja dan penerimaan produk/perkhidmatan

c) Menentukan sumber bagi memastikan keupayaan untuk mencapai keperluan produk/perkhidmatan

d) Melaksanakan kawalan terhadap proses kerja berdasarkan kriteria yang diwujudkan

e) Menyelenggara/mengekalkan maklumat berdokumen (rekod) bagi meyakinkan bahawa proses dilaksanakan mengikut perancangan. Ianya juga sebagai bukti pematuhan terhadap keperluan produk/perkhidmatan.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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:

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.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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

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).

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

Rujuk **Prosedur Kawalan Ketidakpatuhan 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

8.3.1 Am

Pusat Pembangunan Bakat Dan Kepemimpinan (CTLD) akan mewujud, melaksana dan mengemaskini proses rekabentuk dan pembangunan kursus serta latihan untuk memastikan kompetensi dilaksanakan dengan berkesan

8.3.2 Bertanggungjawab untuk merancang dan mengawal aktiviti merekabentuk dan membangun modul kursus baharu dan bahan-bahan pembelajaran dengan menyediakan modul kursus yang mengandungi:

a) Peringkat-peringkat yang terlibat dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan proses berkenaan;

b) Peringkat semakan semula dan verifikasi yang terlibat dalam aktiviti merekabentuk dan pembangunan proses

c) Jawatankuasa-jawatankuasa yang diberi tanggungjawab dalam proses merekabentuk dan pembangunan bagi memastikan keberkesanan, pencapaian dan kualiti perkhidmatan yang akan disampaikan

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

8.3.3 Input Kepada Aktiviti Mereka bentuk dan Pembangunan Kurikulum Latihan

Pusat Pembangunan Bakat Dan Kepimpinan (CTLD) akan mengenal pasti maklumat dan data penting bagi pelaksanaan aktiviti merekabentuk dan membangunkan kursus baharu. Rekod mengenainya akan dikemaskini dari semasa ke semasa. Maklumat dan data berkenaan meliputi :

a) Tujuan penyampaian perkhidmatan termasuk justifikasi keperluan berdasarkan analisa maklumat dan data daripada PTJ/Fakulti atau analisa keperluan perkhidmatan yang dirancang.

b) Undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan perkhidmatan yang diberikan.

c) Maklumat dan reka bentuk pembangunan kurikulum latihan yang sebelumnya

d) Keperluan lain untuk aktiviti reka bentuk dan pembangunan latihan (jika ada).

Kesemua maklumat dan data yang dinyatakan ini disemak untuk memastikan ia mencukupi, jelas dan tidak bercanggah antara satu dengan yang lain.

8.3.4 Kawalan Reka bentuk dan Pembangunan

a) Taskforce Pembangunan Modul bertanggungjawab untuk merekabentuk dan menyemak kandungan kursus yang akan dibangunkan.

b) Jawatankuasa Panel Teknikal Modul Latihan bertanggungjawab untuk melaksanakan verifikasi bagi tujuan pengesahan modul latihan

c) Pengesahan modul latihan perlu mendapat kelulusan oleh Jawatankuasa Pembangunan Bakat dan Pelan Penggantian sebelum modul latihan diguna pakai.

d) Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD) melaksanakan modul latihan yang telah diluluskan bagi memenuhi tujuan dan kegunaan proses itu diwujudkan.

e) Rekod hasil proses semakan, verifikasi dan pengesahan di rekod dan diselenggara.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

^C^ **8.3.5 Output Reka bentuk dan Pembangunan**

Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD) hendaklah memastikan bahawa setiap output daripada proses reka bentuk dan pembangunan kurikulum latihan serta modul kursus baharu memenuhi kriteria yang ditetapkan:

a) **Selaras dengan Hala Tuju Strategik Universiti**: Kurikulum dan modul latihan hendaklah dibangunkan bagi menyokong aspirasi UTM, Pelan Strategik Universiti, Dasar Pembangunan Bakat Perkhidmatan Awam (DPBPA), serta keperluan pembangunan kompetensi staf. Setiap program perlu mempunyai justifikasi yang jelas terhadap sumbangannya kepada pencapaian objektif strategik universiti.

b) **Berasaskan Analisis Keperluan Latihan dan Kompetensi**: Reka bentuk kurikulum hendaklah dibangunkan berdasarkan Analisis Keperluan Latihan (Training Needs Analysis – TNA), analisis jurang kompetensi, perubahan dasar, keperluan perundangan, perkembangan teknologi, keperluan industri dan maklum balas pihak berkepentingan. Pendekatan ini memastikan setiap latihan yang dibangunkan benar-benar memenuhi keperluan semasa dan masa hadapan universiti.

c) **Hasil Pembelajaran yang Jelas dan Boleh Diukur**: Setiap modul hendaklah mempunyai hasil pembelajaran (Learning Outcomes) yang spesifik, boleh diukur dan berorientasikan pencapaian kompetensi. Hasil pembelajaran tersebut perlu menjadi asas kepada pembangunan kandungan latihan, aktiviti pembelajaran serta kaedah penilaian peserta.

d) **Kandungan Kurikulum yang Lengkap dan Sistematik**: Kurikulum hendaklah dibangunkan secara sistematik dengan mengandungi objektif program, kandungan, struktur modul, kaedah penyampaian, tempoh latihan, kaedah penilaian dan sumber pembelajaran yang bersesuaian. Kurikulum juga hendaklah dijajarkan dengan Kamus Kompetensi UTM bagi menyokong pembangunan kompetensi, pembangunan kerjaya dan pengurusan bakat staf. Reka bentuk latihan hendaklah mengadaptasi Model Pembelajaran 70:20:10 melalui gabungan pembelajaran berasaskan pengalaman, pembelajaran sosial dan pembelajaran formal menggunakan kaedah yang bersesuaian. Keberkesanan program hendaklah dinilai melalui mekanisme penilaian yang dapat mengukur pencapaian hasil pembelajaran dan kompetensi peserta.

RUJUK

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

e) **Pengesahan Kandungan oleh Pakar Bidang**: Kurikulum dan modul latihan hendaklah melalui proses semakan dan pengesahan oleh Subject Matter Expert (SME), pakar industri atau panel akademik yang berkaitan bagi memastikan kandungan latihan adalah tepat, terkini, relevan dan memenuhi standard profesional.

f) **Kelulusan Mengikut Tatakelola Universiti**: Semua kurikulum dan modul latihan hendaklah melalui proses semakan dan kelulusan mengikut struktur tadbir urus universiti sebelum dilaksanakan. Tata Kelola ini bertujuan memastikan setiap program memenuhi keperluan dasar, standard kualiti serta keperluan pengurusan universiti.

g) **Dokumentasi yang Lengkap**: Output proses reka bentuk hendaklah menghasilkan dokumen yang lengkap, termasuk, modul latihan, pelan pengajaran, instrumen penilaian, rekod semakan dan rekod kelulusan bagi tujuan pelaksanaan, pemantauan dan audit.

h) **Kebolehlaksanaan Program**: Kurikulum yang dibangunkan hendaklah boleh dilaksanakan dengan mengambil kira kesediaan fasilitator, kemudahan latihan, peruntukan kewangan, teknologi, tempoh pelaksanaan serta sumber yang diperlukan bagi memastikan program dapat dijalankan secara efektif.

i) **Menyokong Pembelajaran Sepanjang Hayat dan Pengiktirafan Profesional**: Kurikulum hendaklah menggalakkan pembangunan profesional secara berterusan melalui elemen Pembelajaran Sepanjang Hayat (Lifelong Learning), Continuous Professional Development (CPD), mikro-kelayakan (micro-credentials) serta pensijilan profesional yang diiktiraf oleh badan profesional dan industri.

j) **Mempunyai Mekanisme Penambahbaikan Berterusan**: Setiap kurikulum hendaklah disemak secara berkala berdasarkan dapatan penilaian keberkesanan latihan, maklum balas peserta, fasilitator, pihak berkepentingan serta perubahan keperluan organisasi dan industri. Penambahbaikan secara berterusan merupakan elemen penting bagi memastikan kurikulum sentiasa relevan dan berkualiti.

RUJUK

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

^C^ **8.3.6 Perubahan Reka bentuk dan Pembangunan**

Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD) bertanggungjawab untuk mengawal dan menguruskan sebarang perubahan terhadap modul atau kurikulum kursus yang telah dibangunkan bagi mengelakkan sebarang impak negatif terhadap prestasi dan keakuran program latihan:

a) **Perubahan Selaras dengan Hala Tuju Strategik Universiti:** Sebarang perubahan kepada kurikulum atau modul latihan hendaklah menyokong aspirasi UTM, Pelan Strategik Universiti, Dasar Pembangunan Bakat Perkhidmatan Awam (DPBPA), keperluan kementerian serta dasar universiti yang sedang berkuat kuasa. Perubahan perlu memberi nilai tambah kepada pembangunan kompetensi staf dan pencapaian KPI universiti.

b) **Perubahan Berdasarkan Keperluan Organisasi:** Perubahan hendaklah disokong oleh justifikasi yang jelas seperti perubahan fungsi kerja, penstrukturan organisasi, penemuan Analisis Keperluan Latihan (Training Needs Analysis), jurang kompetensi, keperluan audit, penemuan semakan pengurusan atau perubahan proses kerja universiti.

c) **Perubahan Disebabkan Perkembangan Industri, Teknologi dan Perundangan:** Kurikulum perlu dikemas kini apabila terdapat perubahan teknologi, pendigitalan, kecerdasan buatan (AI), keperluan Revolusi Industri 4.0, piawaian antarabangsa, keperluan *Environmental Social and Governance (ESG)*, pindaan akta, peraturan kerajaan atau garis panduan badan profesional yang memberi kesan kepada kompetensi staf.

d) **Perubahan Berdasarkan Maklum Balas dan Penilaian Keberkesanan:** Sebarang pindaan hendaklah mengambil kira hasil penilaian keberkesanan latihan, maklum balas peserta, fasilitator, ketua PTJ, pelanggan latihan serta dapatan audit dalaman dan audit luar. Pendekatan ini memastikan penambahbaikan dilaksanakan secara evidence-based.

e) **Semakan oleh Subject Matter Expert (SME):** Perubahan kepada kandungan teknikal atau profesional hendaklah disemak dan disahkan oleh Subject Matter Expert (SME), pakar industri, badan profesional atau panel akademik yang berkaitan bagi memastikan kandungan adalah tepat, terkini dan memenuhi amalan terbaik.

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

f) **Kelulusan Mengikut Struktur Tadbir Urus Universiti:** Semua perubahan hendaklah melalui proses semakan dan kelulusan mengikut kuasa melulus yang ditetapkan oleh universiti.

g) **Pengurusan Versi Dokumen:** Setiap pindaan hendaklah direkodkan melalui sistem kawalan dokumen yang menetapkan nombor versi, tarikh kuat kuasa, ringkasan perubahan, pegawai yang menyediakan, pegawai yang menyemak dan pihak yang meluluskan. Pendekatan ini memastikan kebolehkesanan (traceability) setiap perubahan.

h) **Komunikasi dan Pelaksanaan Perubahan:** Sebarang perubahan yang telah diluluskan hendaklah dimaklumkan kepada urus setia latihan sebelum pelaksanaan. Tempoh pelaksanaan yang munasabah perlu diberikan bagi memastikan urus setia menerima perubahan tersebut.

i) **Pemantauan Keberkesanan Selepas Pelaksanaan:** Selepas perubahan dilaksanakan, keberkesanannya hendaklah dipantau melalui penilaian latihan, analisis prestasi peserta, maklum balas pihak berkepentingan dan pencapaian objektif latihan. Sekiranya perubahan tidak mencapai impak yang di hasratkan, tindakan penambahbaikan hendaklah dilaksanakan.

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.

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:

a) Perkhidmatan yang dibekalkan oleh pembekal luar diterima sebagai sebahagian daripada produk/perkhidmatan Jabatan Pendaftar (contohnya penghantaran, perolehan dan pembelian)

b) Perkhidmatan disediakan secara terus kepada pelanggan bagi pihak Jabatan Pendaftar (contohnya

RUJUKAN SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

penyediaan latihan/kursus oleh individu/kumpulan/organisasi luar)

c) 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 :

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

b) Tahap kawalan terhadap proses untuk digunapakai 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

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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 :

a) Produk dan perkhidmatan yang akan disediakan, atau proses yang akan dilakukan bagi pihak Jabatan Pendaftar;

b) Kelulusan produk, perkhidmatan, kaedah, proses, peralatan dan pelepasan produk dan perkhidmatan (yang berkaitan);

c) Kompetensi tenaga kerja yang menyampaikan perkhidmatan termasuk kelayakan akademik dan pengalaman yang berkaitan;

d) Interaksi pembekal luar dengan bahagian di Jabatan Pendaftar yang berkenaan;

e) Kawalan, pemantauan dan penilaian yang dilakukan terhadap pembekal luar yang akan dilaksanakan oleh Jabatan Pendaftar;

f) 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.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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 :

a) Maklumat berdokumen yang menerangkan ciri-ciri proses dan perkhidmatan

b) Maklumat berdokumen yang menerangkan aktiviti yang akan dilaksanakan dan hasil/matlamat yang hendak dicapai. Rujuk Prosedur Operasi, Arahan Kerja dan pekeliling yang berkaitan.

c) Aktiviti pemantauan dan pengukuran di peringkat-peringkat tertentu bagi mengesahkan proses dan output proses memenuhi kriteria, dan kriteria penerimaan perkhidmatan dipatuhi

d) Penggunaan infrastruktur dan persekitaran yang bersesuaian untuk operasi proses seperti peralatan, sistem ICT (UTMHR, UTMFin, HRMis), alat komunikasi, keselamatan dan sebagainya.

e) Kompetensi dan kelayakan staf yang menjalankan operasi proses.

f) Pengesahan dan penilaian terhadap keupayaan mencapai hasil yang diharapkan melalui senarai semak, pencapaian piawaian kualiti dan lain-lain pengesahan atau pengukuran yang bersesuaian.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

g) 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 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 kemudahkesanan.

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 digunakakan atau tidak memenuhi keperluan permohonan, ia akan dimaklumkan kepada pelanggan/pembekal luar.

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

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

8.5.4 **Pemeliharaan**

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

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 :

a) Keperluan mematuhi undang-undang dan peraturan yang berkuatkuasa;

b) Risiko yang berkaitan atau kesan tidak baik terhadap perkhidmatan yang disampaikan;

c) Sifat, penggunaan dan jangka hayat perkhidmatan;

d) 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.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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

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 :

a) Membuat tindakan pembetulan dengan menghapuskan ketidakakuran perkhidmatan berkenaan

b) Membuat pengasingan, pembendungan, pemulangan atau penggantungan penyampaian perkhidmatan mana-mana berkaitan;

c) Memaklumkan kepada pelanggan;

d) Mengambil tindakan untuk menghalang penyampaian perkhidmatan atau penggunaannya;

e) Jika perkhidmatan yang takakur telah disampaikan kepada pelanggan, Jabatan Pendaftar hendaklah mengambil tindakan yang berkesan untuk mengatasinya;

f) 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.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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

Rujuk **Prosedur Kawalan Ketidakpatuhan Produk**

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 :

a) Menunjukkan proses menepati keperluan penyampaian perkhidmatan dan memenuhi keperluan pelanggan.

b) Memastikan kepatuhan kepada SPK dengan pelaksanaan Audit Dalaman; dan

c) Membuat penambahbaikan yang berterusan secara berkesan ke atas SPK.

Untuk tujuan itu, Jabatan Pendaftar hendaklah menentukan :

a) Apa yang perlu dipantau dan diukur (CSI, Aduan Dalaman dan Luaran, OFI, NCR, keberkesanan latihan dsb);

b) Kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian yang diperlukan untuk memastikan keputusan yang sah;

c) Bila dan kekerapan pemantauan dan pengukuran dibuat;

d) Bila keputusan daripada pemantauan dan pengukuran hendak dilaporkan, dianalisis dan dinilai.

e) 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)

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

^C^ 9.1.2 **Kepuasan Pelanggan**

Pengukuran dan pemantauan mengenai kepuasan pelanggan dibuat berdasarkan :

a) Soal selidik tahap kepuasan pelanggan (CSI)

b) Borang penilaian program/kursus

c) Maklumbalas Pelanggan & Aduan Pelanggan (SISPAA) yang diterima dari semasa ke semasa.

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 penganalisaan akan menggunakan teknik statistik yang bersesuaian.

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

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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.

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 :

a) 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.

b) Menentukan kriteria audit dan skop bagi setiap bahagian.

c) Melantik juruaudit dan menjalankan pengauditan untuk memastikan objektif tercapai dan ketelusan proses audit. Juruaudit tidak dibenarkan untuk mengaudit kerja mereka sendiri.

d) Memastikan keputusan audit dilaporkan kepada pengurusan melalui Mesyuarat Penutup Audit Dalam atau lain-lain kaedah yang sesuai;

e) Membuat pembetulan yang sesuai dan tindakan pembetulan dengan kadar segera;

f) Menyimpan rekod (iaitu Senarai Semak, Borang OFI dan Borang NCR) dan laporan sebagai bukti pelaksanaan audit dan keputusan audit.

^C^ g) Laporan Audit hendaklah disemak oleh Wakil Pengurusan. Sebarang ketidak akuran (NCR) yang dikeluarkan oleh Juruaudit hendaklah diambil tindakan pembetulan oleh

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

Auditee **dalam tempoh (3) bulan** dari tarikh penutup Audit Dalam untuk menghapuskan ketidakpatuhan dan punca penyebabnya.

h) 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.

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) Ketidakakuran dan tindakan-tindakan pembetulan;

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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.

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:

a) Menambahbaik proses-proses utama bagi mencegah ketidakakuran berlaku;

b) Menambahbaik perkhidmatan bagi memenuhi keperluan sedia ada dan menangani keperluan akan datang;

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

c) Melaksanakan pembetulan, mencegah atau mengurangkan kesan- kesan yang tidak diingini;

d) 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:

a) Mengambil tindakan terhadap ketidak akuran yang berlaku dengan:

1) Mengawal dan membetulkannya;

2) Menangani kesan yang timbul/akibat daripada ketidakakuran tersebut.

b) Menilai keperluan untuk menghapuskan punca-punca ketidakakuran supaya ianya tidak berulang atau berlaku di tempat lain dengan :

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 pembetulan yang diambil;

e) Mengemaskini daftar risiko dan menyediakan pelan tindakan pengurusan risiko;

f) Melakukan perubahan kepada sistem pengurusan kualiti, jika perlu.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

DOKUMEN DIKAWAL
(Batal Jika Tidak Dicop Merah)

01 SEPT 2026

Pusat Kawalan Dokumen
JABATAN PENDAFTAR UTM – WP

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

10.2.2 Semua laporan tindakan pembetulan yang diambil hendaklah direkodkan dan disimpan serta dipantau keberkesanannya sebagai bukti:

a) Berlakunya ketidakakuran dan tindakan susulan telah diambil;

b) Hasil daripada tindakan pembetulan.

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

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.

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	**JABATAN PENDAFTAR** **STRUKTUR ORGANISASI JABATAN PENDAFTAR**	**JP/MK/7.5** Tarikh Kuatkuasa: 01.9.2026 Edisi: 5 Pindaan: C Lampiran : I



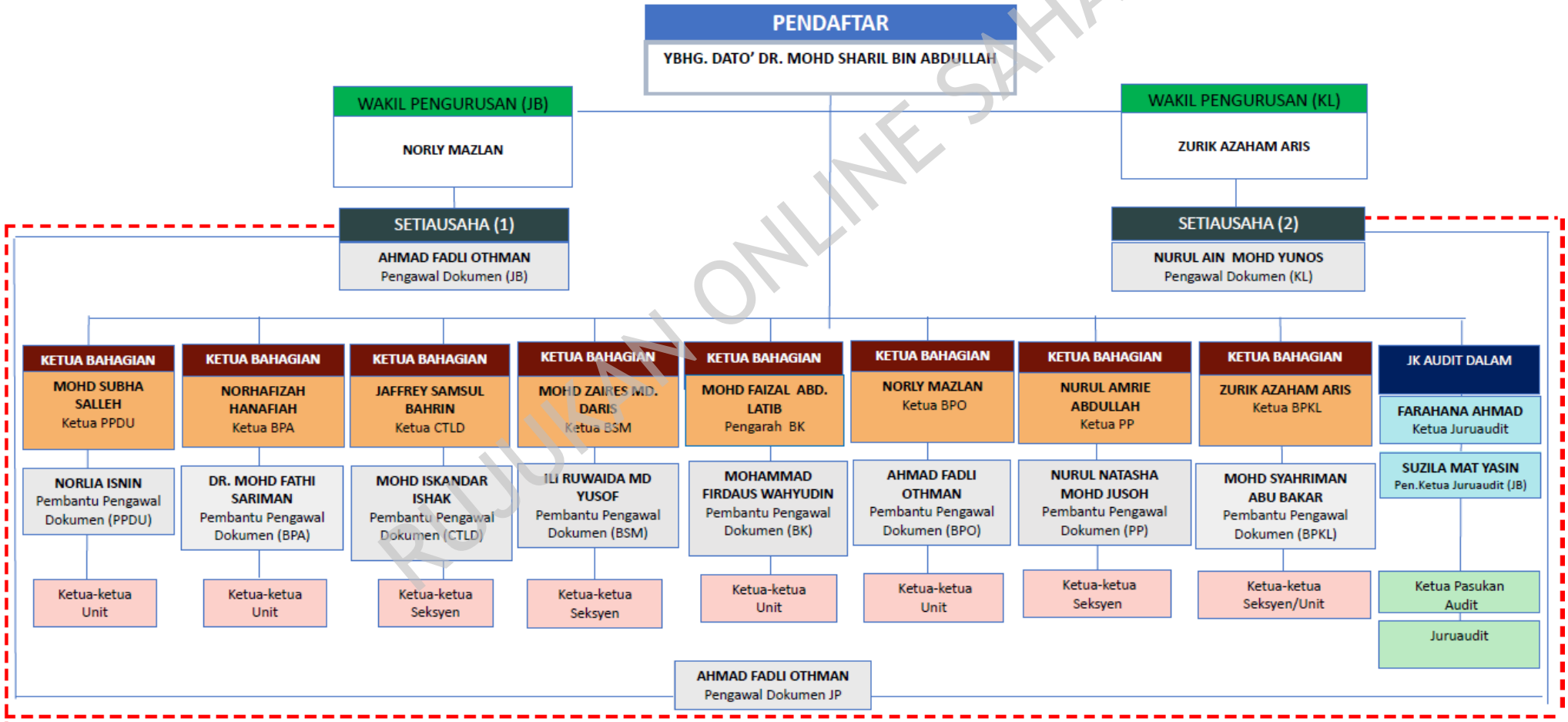
PENDAFTAR (GRED VU7)

Dato' Dr. Mohd Sharil bin Abdullah

PEJABAT PENDAFTAR	BAHAGIAN SUMBER MANUSIA	BAHAGIAN PENGURUSAN ORGANISASI	BAHAGIAN PENGURUSAN AKADEMIK	BAHAGIAN KESELAMATAN	PUSAT PENGURUSAN DATA UNIVERSITI	PUSAT PEMBANGUNAN BAKAT & KEPIMPINAN	BAHAGIAN PENDAFTAR UTMKL
							
KETUA BAHAGIAN (GRED N12E)	KETUA BAHAGIAN (GRED N14E)	KETUA BAHAGIAN (GRED N12PN)	KETUA BAHAGIAN (GRED N13)	PENGARAH KESELAMATAN (GRED KP13)	KETUA BAHAGIAN (GRED F12)	KETUA BAHAGIAN (GRED N13PN)	KETUA BAHAGIAN (GRED N13)
Nurul Amrie Abdullah	**Mohd Zaires Md Daris**	**Norly Binti Mazlan**	**Norhafizah Mohd Hanapiah**	**Mohd Faizal Abd Latib**	**Mohd Subha Salleh**	**Jaffrey bin Samsul Bahrin**	**Zurik Azaham Aris**
SEKSYEN KORPORAT	SEKSYEN DASAR & WARAN PERJAWATAN	SEKSYEN KEMUDAHAN & KEBAJIKAN STAF	SEKSYEN SENAT & KONVOKESYEN	SEKSYEN RONDAAN & KAWALAN AM	SEKSYEN TEKNIKAL DATA	SEKSYEN KEPIMPINAN DAN KOMPETENSI	SEKSYEN SUMBER MANUSIA
SEKSYEN GOVERNAN & STRATEGIK	SEKSYEN PELANTIKAN & KENAIKAN PANGKAT	SEKSYEN KUALITI & PEMODENAN PERKHDIMATAN	SEKSYEN HAL EHWAL AKADEMIK & PENGIJAZAHAN (PRASISWAZAH)	SEKSYEN OPERASI (SIASATAN, RISIKAN & TUGAS KHAS)	SEKSYEN PENGURUSAN DATA	SEKSYEN PEMBANGUNAN PROFESIONAL	SEKSYEN PENGURUSAN ORGANISASI
SEKSYEN DASAR & KEWANGAN	SEKSYEN PERKHIDMATAN & SARAAN		SEKSYEN HAL EHWAL AKADEMIK & PENGIJAZAHAN (PASCASISWAZAH)	SEKSYEN SUMBER MANUSIA	SEKSYEN PENTADBIRAN	SEKSYEN LATIHAN	SEKSYEN PENGURUSAN AKADEMIK
			SEKSYEN PERKHIDMATAN GRADUAN			SEKSYEN PENTADBIRAN	SEKSYEN PEMBANGUNAN BAKAT
			SEKSYEN PENTADBIRAN				SEKSYEN KESELAMATAN

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	**JABATAN PENDAFTAR** **STRUKTUR JAWATANKUASA** **SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015**	**JP/MK/7.5** Tarikh Keluaran : 01.9.2026 Edisi : 5 Pindaan : C Lampiran : II



RUJUKAN ONLINE SAHAJA

UTM
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

JABATAN PENDAFTAR

FUNGSI BAHAGIAN JABATAN PENDAFTAR

JP/MK/7.5
Tarikh Kuatkuasa: 01.9.2026
Edisi: 5
Pindaan: C
Lampiran: III

BAHAGIAN	SEKSYEN/ UNIT	FUNGSI	AKTIVITI	PERINGKAT	PELANGGAN	PIHAK BERKEPENTINGAN
Bahagian Keselamatan (BK)	Siasatan & Pengurusan Trafik	Siasatan dan Inspektorat	Pengurusan aduan keselamatan	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	PDRM/JPJ/JHB/ UTMDigital
Bahagian Keselamatan (BK)	Siasatan & Pengurusan Trafik	Siasatan dan Inspektorat	Pengendalian siasatan	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	PDRM/JPJ/UTMDigital
Bahagian Keselamatan (BK)	Siasatan & Pengurusan Trafik	Siasatan dan Inspektorat	Pengurusan keselamatan aktiviti rasmi Universiti (Pegawai Pengiring)	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	PDRM
Bahagian Keselamatan (BK)	Siasatan & Pengurusan Trafik	Siasatan dan Inspektorat	Pengurusan kawalan dan keselamatan ketenteraman awam	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	PDRM
Bahagian Keselamatan (BK)	Siasatan & Pengurusan Trafik	Siasatan dan Inspektorat	Hubungan kerjasama dengan agensi berkaitan	Universiti	Staf	PDRM/JPJ/Imigresen
Bahagian Keselamatan (BK)	Siasatan & Pengurusan Trafik	Siasatan dan Inspektorat	Mengenalpasti ancaman di dalam kampus	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	PDRM/Imigresen
Bahagian Keselamatan (BK)	Siasatan & Pengurusan Trafik	Siasatan dan Inspektorat	Penguatkuasaan dan peraturan undang-undang	Universiti	Staf	PPUU
Bahagian Keselamatan (BK)	Siasatan & Pengurusan Trafik	Siasatan dan Inspektorat	Intipan dan pemantauan	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	PDRM/Imigresen
Bahagian Keselamatan (BK)	Siasatan & Pengurusan Trafik	Trafik dan Unit Rondaan Bermotorsikal (URB)	Penguatkuasaan peraturan lalulintas di dalam kampus	Universiti	Staf	PPUU
Bahagian Keselamatan (BK)	Siasatan & Pengurusan Trafik	Trafik dan Unit Rondaan Bermotorsikal (URB)	Pengurusan pelekat kenderaan Universiti	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	UTMDigital/Bendahari
Bahagian Keselamatan (BK)	Siasatan & Pengurusan Trafik	Trafik dan Unit Rondaan Bermotorsikal (URB)	Pengurusan kaunter lalulintas	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	BPO/ Bendahari
Bahagian Keselamatan (BK)	Siasatan & Pengurusan Trafik	Trafik dan Unit Rondaan Bermotorsikal (URB)	Pengurusan keselamatan aktiviti rasmi Universiti (Pengawalan lalulintas dan parkir)	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	PDRM/ JPJ
Bahagian Keselamatan (BK)	Siasatan & Pengurusan Trafik	Trafik dan Unit Rondaan Bermotorsikal (URB)	Pengurusan papan tanda	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	JHB
Bahagian Keselamatan (BK)	Siasatan & Pengurusan Trafik	Trafik dan Unit Rondaan Bermotorsikal (URB)	Pengendalian siasatan kemalangan dan pelaporan statistik	Universiti	Staf dan MPM	PDRM/JPJ/JHB/ UTMDigital
Bahagian Keselamatan (BK)	Siasatan & Pengurusan Trafik	Tugas Khas	Pengendalian kenderaan terbiar	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	MBIP
Bahagian Keselamatan (BK)	Siasatan & Pengurusan Trafik	Tugas Khas	Pengurusan dan pengendalian haiwan liar	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	Perhilitan/MBIP/MPKU/ PKU/UPKK
Bahagian Keselamatan (BK)	Sumber Manusia	Pengurusan Kehadiran	Pengurusan kehadiran staf	Bahagian - BK	Staf	PPSM/PPUU

PUJIKAN ONLINE SAHAJA

Bahagian Keselamatan (BK)	Sumber Manusia	Pengurusan Staf	Pengurusan buku rekod perkhidmatan, perjawatan dan disiplin staf	Bahagian - BK	Staf	BSM
Bahagian Keselamatan (BK)	Sumber Manusia	Pengurusan Kewangan	Pengurusan belanjawan mengurus	Bahagian - BK	Staf	BENDAHARI/BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Sumber Manusia	Pengurusan Kewangan	Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan	Bahagian - BK	Staf	BENDAHARI/BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Sumber Manusia	Pengurusan Kewangan	Pengurusan kadar perkhidmatan keselamatan	Universiti	Staf	BENDAHARI/BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Sumber Manusia	Pengurusan Kewangan	Pengurusan tabung amanah Bahagian Keselamatan	Bahagian - BK	Staf	BENDAHARI/BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Sumber Manusia	Pengurusan Kewangan	Pengurusan elaun tuntutan lebih masa staf	Bahagian - BK	Staf	Bendahari
Bahagian Keselamatan (BK)	Sumber Manusia	Pengurusan Kewangan	Pengurusan tuntutan bayaran (cermin mata, gigi, etc)	Bahagian - BK	Staf	Bendahari/ BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Sumber Manusia	Pengurusan Logistik	Pengurusan aset dan inventori	Bahagian - BK	Staf	Bendahari/ BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Sumber Manusia	Kad Matrik	Pengurusan kad matrik staf & pelajar & pesara	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	JHB/PTJ/Imigresen
Bahagian Keselamatan (BK)	Sumber Manusia	Pengurusan Am	Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) & Indeks Kepuasan Staf (ESI)	Jabatan Pendaftar	Staf, Pelajar	BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Sumber Manusia	Pengurusan Am	Kawalan Dokumen MS ISO 9001	Jabatan Pendaftar	SIRIM	BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Sumber Manusia	Pengurusan Am	Pelestarian Pejabat	Bahagian - BK	Staf	BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Sumber Manusia	Pengurusan Am	Pengurusan Latihan Kompetensi (Khusus)	Bahagian - BK	Staf	CTLD
Bahagian Keselamatan (BK)	Kawalan Akses	Kawalan Pintu	Pengurusan Kawalan Pintu	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	BPA/PDRM/ IMIGRESEN
Bahagian Keselamatan (BK)	Kawalan Akses	Kawalan Pintu	Pengurusan aktiviti rasmi Universiti	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	PDRM
Bahagian Keselamatan (BK)	Kawalan Akses	Kawalan Pintu	Perkhidmatan kawalan statik	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	PDRM
Bahagian Keselamatan (BK)	Kawalan Akses	Kawalan Pintu	Pengurusan alat bantuan kawalan akses	Universiti	Staf	BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Kawalan Akses	Rondaan	Pemeriksaan/ pemantauan rondaan melalui sistem GEP	Universiti	Staf	RESEARCHER
Bahagian Keselamatan (BK)	Kawalan Akses	Rondaan	Pengurusan bencana dan ketenteraman awam	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	JBPM/ PDRM

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

Bahagian Keselamatan (BK)	Kawalan Akses	Kaunter	Pengurusan e-kunci	Bahagian - BK	Staf	UTM DIGITAL
Bahagian Keselamatan (BK)	Kawalan Akses	Kaunter	Pengurusan aduan keselamatan	Universiti	Staf, Pelajar dan Kontraktor/ Orang awam	PDRM/ IMIGRESEN
Bahagian Keselamatan (BK)	Kawalan Akses	Pengurusan Logistik	Penyeliaan dan penyelenggaraan penggunaan dan peralatan kenderaan rondaan	Bahagian - BK	Staf	BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Kawalan Akses	Pengurusan Logistik	Pengurusan aksesori dan pakaian seragam	Bahagian - BK	Staf	BENDAHARI
Bahagian Keselamatan (BK)	Kawalan Akses	Pengurusan Kualiti	Jawatankuasa Kualiti (Ahli)	Jabatan Pendaftar	Staf	BPO
Bahagian Keselamatan (BK)	Digital dan Teknologi Pintar	SMOC	Pemantauan dan pelaporan sistem keselamatan kampus (Drone, BWC, GEP, FCC, CCTV)	Universiti/ Bahagian Keselamatan	Staf	UTMDigital
Bahagian Keselamatan (BK)	Digital dan Teknologi Pintar	Cyber-security & Multimedia	Pengurusan Laman Web Bahagian Keselamatan	Universiti/ Bahagian Keselamatan	Staf	UTMDigital
Bahagian Keselamatan (BK)	Kawalan Akses	Pengurusan Akses	Perkhidmatan pengurusan pas masuk	Universiti	Kontraktor/Orang awam	BPA
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kemudahan Perubatan Dan Kebajikan	Perubatan	Tuntutan bil Klinik Panel	Universiti	Staf & Tanggungan	BPO/Klinik Panel
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kemudahan Perubatan Dan Kebajikan	Perubatan	Tuntutan rawatan Pusat Kesihatan Universiti	Universiti	Staf & Tanggungan, Pesara	BPO/PKU
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kemudahan Perubatan Dan Kebajikan	Perubatan	Tuntutan bil Hospital Kerajaan, IJN	Universiti	Staf & Tanggungan, Pesara, Ibu Bapa	BPO/Hospital/IJN
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kemudahan Perubatan Dan Kebajikan	Perubatan	Tuntutan rawatan hemodialisis	Universiti	Staf & Tanggungan, Pesara, Ibu Bapa	BPO/Pusat Dialisis
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kemudahan Perubatan Dan Kebajikan	Perubatan	Tuntutan pembelian ubat dan alat	Universiti	Staf & Tanggungan, Pesara, Ibu Bapa	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kemudahan Perubatan Dan Kebajikan	Perubatan	Tuntutan rawatan Pergigian	Universiti	Staf & Tanggungan	BPO/PPSM
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kemudahan Perubatan Dan Kebajikan	Kemudahan	Pengurusan Insurans	Universiti	Staf	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kemudahan Perubatan Dan Kebajikan	Kebajikan	Pengurusan Wang Bantuan Jenazah	Universiti	Waris Staf	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kemudahan Perubatan Dan Kebajikan	Kebajikan	Pembiayaan X-Gratia	Universiti	Staf/Waris Staf	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kemudahan Perubatan Dan Kebajikan	Kebajikan	Pengurusan mesyuarat Majlis Bersama Jabatan	Universiti	Staf	BPO/JPA
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kemudahan Perubatan Dan Kebajikan	Pengurusan Acara	Pengurusan Majlis Sanjungan Budi	Universiti	Staf	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kemudahan Perubatan Dan Kebajikan	Kebajikan	Pengurusan Tabung Kebajikan	Universiti	Staf	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Kemudahan Perubatan Dan Kebajikan	Lain-Lain	Buku Program Konvokesyen	Universiti	VIP	JK Konvokesyen, JK Buku Konvo
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Unit Kemudahan Staf	Arkib	Pengurusan Rekod Jabatan	Universiti	Staf, ANM, CGSO	PTJ/Fakulti
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Unit Kemudahan Staf	Arkib	Pengurusan Dokumen Terperingkat	Universiti	Staf, ANM, CGSO	PTJ/Fakulti

PUJUKAN ONLINE SAHAJA

Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Unit Kemudahan Staf	Arkib	Kod PTJ	Universiti	Staf	BSM, PTJ/Fakulti
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Unit Kemudahan Staf	Kemudahan	Pakaian Seragam	Universiti	Staf	JPU, Bendahari, PTJ/Fakulti
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Unit Kemudahan Staf	Mel	Mel Universiti (Dalaman)	Universiti	Staf	PTJ/Fakulti
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Unit Kemudahan Staf	Mel	Mel Universiti (Luaran)	Universiti	Staf	PTJ/Fakulti
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Unit Kemudahan Staf	Pengurusan Acara	Hari Keluarga UTM	Universiti	Staf	PTJ/Fakulti, Kelab & Persatuan UTM
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Kualiti	Pengurusan Acara	Majlis Citra Karisma	Universiti	Staf	JPU
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Kualiti	Kualiti	Kawalan Dokumen MS ISO 9001	Jabatan - Pejabat Pendaftar	SIRIM	QRIM
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Kualiti	Kualiti	Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI)	Jabatan - Pejabat Pendaftar	Staf/ Pelajar	JEP/JPU
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Kualiti	Kualiti	Indeks Kepuasan Staf (ESI)	Jabatan - Pejabat Pendaftar	Staf	JEP/JPU
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Kualiti	Kualiti	Jawatankuasa Pengurusan Kualiti (Urusetia)	Jabatan Pendaftar	Staf	JEP/ QRIM
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pengurusan Kualiti	Lain-Lain	Mesyuarat Jawatankuasa PEMUDAH (Urusetia)	Universiti	Staf	JPU
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pentadbiran	Pentadbiran Am	Pengurusan Ruang & Fasiliti	Bahagian - BPO	Staf	BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pentadbiran	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan Sumber Manusia	Bahagian - BPO	Staf	BPO/PPSM
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	Pentadbiran	Prestasi Organisasi	Perancangan Strategik (BPO)	Bahagian - BPO	Staf	Jabatan Pendaftar, BPO
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	UTM CCH	Pengurusan Acara	Majlis Anugerah Permata Gemilang	Jabatan Pendaftar	Staf	Jabatan Pendaftar
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	UTM CCH	Kualiti	Anugerah Kualiti Perkhidmatan	Jabatan Pendaftar	Staf	JEP/ QRIM
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	UTM CCH	Pengurusan Pelanggan	Perkhidmatan Kaunter	Universiti	Staf/pelajar /Alumni / Orang awam	Jabatan Pendaftar
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	UTM CCH	Pengurusan Pelanggan	Perkhidmatan Telefoni	Universiti	Staf/pelajar /Orang awam	JEP
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	UTM CCH	Pengurusan Pelanggan	Perkhidmatan aduan dan maklum balas Pelanggan	Universiti	Staf/pelajar /Orang awam	JEP / Pemudah / UTMDigital
Bahagian Pengurusan Organisasi (BPO)	UTM CCH	Lain-Lain	Perkhidmatan VoIP	Universiti	Staf	BSM, UTMDigital, BPA
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Rekrutmen dan Pengambilan - Perkhidmatan dan Saraan	Perancangan Sumber Manusia	Permohonan Emolumen (Lantikan dan Kenaikan Pangkat)	Universiti/ Kementerian	PTJ	KPT/MOF
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Rekrutmen dan Pengambilan - Perkhidmatan dan Saraan	Perancangan Sumber Manusia	Permohonan Pengisian Semula Jawatan	Universiti/ Kementerian	PTJ	JPA
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Rekrutmen dan Pengambilan - Perkhidmatan dan Saraan	Pengiklanan	Pengiklanan secara atas talian	Universiti	Staf/Orang Awam	Bendahari / UTMDigital
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Rekrutmen dan Pengambilan - Perkhidmatan dan Saraan	Pengambilan dan Pelantikan	Pengurusan Tertinggi Universiti	Universiti	Staf/Orang Awam	JK KURSI/LPU/KPT/JPA

PAPARAN ONLINE SAHAJA

Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Rekrutmen dan Pengambilan - Perkhidmatan dan Saraan	Pengambilan dan Pelantikan	Pelantikan Staf Akademik (Tetap/kontrak)	Universiti	Staf/Orang Awam/PTJ	Bendahari/JPG/JK KURSI/JPU/LPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Rekrutmen dan Pengambilan - Perkhidmatan dan Saraan	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)	Rekrutmen dan Pengambilan - Perkhidmatan dan Saraan	Pengambilan dan Pelantikan	Pelantikan staf PPP (Tetap/kontrak)	Universiti	Staf/Orang Awam/PTJ	Bendahari/JKSM/JPKP/JPPE/JPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Rekrutmen dan Pengambilan - Perkhidmatan dan Saraan	Pengambilan dan Pelantikan	UTM Amal Bakti/Karyawan Tamu/ Skim Akademik Fleksibel	Universiti	Pesara UTM/PTJ	JPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Rekrutmen dan Pengambilan - Perkhidmatan dan Saraan	Pengambilan dan Pelantikan	Pelantikan Pentadbir Akademik	Universiti	Staf	Naib Canselor, Ketua Bahagian PTJ
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Rekrutmen dan Pengambilan - Perkhidmatan dan Saraan	Pengambilan dan Pelantikan	Pelantikan UTM MyStep	Universiti	Staf/Orang Awam/PTJ	Bendahari/JEP
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Rekrutmen dan Pengambilan	Pelantikan Semula Kontrak	Permohonan Emolumen dan Pelantikan semula staf mengikut tempoh	Universiti	Staf/PTJ	Staf PPP (JPKP/JPPE/Bendahari/ JPU) Staf Akademik (JPG/JKURSI/JPU/ LPU)
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Kenaikan Pangkat	Kenaikan Pangkat Staf Akademik	Universiti	Staf/PTJ	JPG/JPU/JP KURSI/LPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Kenaikan Pangkat	Kenaikan Pangkat Staf Pengurusan Profesional dan Pelaksana	Universiti	Staf/PTJ	Bendahari/JPPE/JPKP/JPU/LPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Saraan dan Elaun	Penyata Perubahan Perkhidmatan (ROC) gaji bulanan, bonus dan Kenaikan gaji tahunan (KGT), pendaftaran no KWSP, KWAP dan PERKESO	Universiti	Staf	Bendahari/UTMDigital/ KWSP/ KWAP/ PERKESO
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Saraan dan Elaun	Pelaporan gaji tahunan	Universiti	Staf	KPT/MOF/ Bendahari
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Saraan dan Elaun	Elaun dalam perkhidmatan	Universiti	Staf	Bendahari/JPA/PTJ
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Saraan dan Elaun	Ganjaran Cuti Rehat (GCR)	Universiti	Staf	Bendahari / BPO/PTJ
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Saraan dan Elaun	Hadiah Pergerakan Gaji (HPG)	Universiti	Staf	Bendahari
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Persaraan	Persaraan pilihan	Universiti	Staf	Staf PPP (JPKP/JPPE/JPU/JPA/KWAP/KWSP /SPRM/LPPSA) Staf Akademik (JPG/JPU/JKURSI/LPU/JPA/KWAP /KWSP/SPRM/LPPSA)
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Persaraan	Persaraan wajib	Universiti	Staf	JPA/KWAP/LHDN/ LPPSA
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Persaraan	Persaraan terbitan	Universiti	Waris/PTJ	JPA/KWAP
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Pengurusan Cuti	Kemudahan Cuti	Universiti	Staf/PTJ	JPA

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	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 dan Saraan	Penamatan perkhidmatan	Penamatan Demi Kepentingan Awam (PDKA)/ Ditamatkan perkhidmatan	Universiti	Staf/PTJ	PDKA - JKPBPP/PPDP/PUU/JPU/LPU/JPA /JPM/ Bendahari Ditamatkan perkhidmatan : Staf PPP - JPKP/JPPE/PUU/JPU Staf Akademik - JPG/JPU/JKURSI/ LPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Pemangkuan/ penanggungan tugas	Kelulusan pemangkuan/penanggungan	Universiti	Staf	Staf - JPKP/JPPE
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Pemberian Taraf Berpencen	Kelulusan Pemberian Taraf Berpencen	Universiti	Staf/PTJ	JPA/KWAP/KWSP
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	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 dan Saraan	Pertukaran Pelantikan (Arahan Kerajaan)	Penjumudan Jawatan	Universiti	Staf /PTJ	Staf - JPKP/JPPE/JPU JPA/Kesatuan/UTMDigital/JPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Pertukaran Pelantikan (Permohonan Individu)	Pertukaran Pelantikan Antara Institusi	Universiti	Staf / Agensi luar	JPKP/JPPE/ JPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Perisytiharan Harta	Kelulusan Perisytiharan Harta	Universiti	Staf/PTJ	JKTT / Unit Integriti / Pejabat Undang-Undang/ UTM Digital
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Tapisan keselamatan	Kelulusan Tapisan Keselamatan	Universiti/ Kementerian	Staf/Orang Awam	KDN
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Tapisan Keutuhan SPRM	Keluluan Tapisan Keutuhan SPRM	Universiti	Staf/Orang Awam	SPRM
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Penilaian Prestasi	Penilaian Prestasi Staf Akademik, Penilaian Prestasi Staf PPP, Penilaian Prestasi Khas	Universiti	Staf/PTJ	JKPBPP, JPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Peminjaman Staf (Dari Luar UTM/Ke Luar UTM)	Kelulusan Peminjaman Staf	Universiti/ Kementerian	Staf/PTJ/ Agensi Luar	Ke Luar UTM : Staf PPP - JPKP/JPPE/JPU/JKURSI/LPU Staf Akademik - JPG/JPU/JKURSI/LPU Dari Luar UTM : JPU, LPU
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	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 dan Saraan	Anugerah	- Pengurusan Anugerah Pentadbir - Pengurusan AJS, AJB, AJA, AD - Pengurusan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang/Pingat Perkhidmatan Cemerlang	Universiti	Staf/PTJ	Anugerah Pentabir : Mesyuarat Panel Penilai AJS,AJB, AJA, AD : Jawatankuasa Majlis Sanjungan Budi Anugerah Perkhidmatan Cemerlang/PPC : JKPBPP/KPT
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Lapor Diri	Pengurusan Lapor Diri Staf Baharu, Kemaskini Maklumat dalam Sistem UTMHR, Sistem HRMIS	Universiti	Staf/PTJ	
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Pengurusan Kaunseling	Pengurusan Aktiviti Kaunseling & Psikologi Staf	Universiti	Staf/PTJ	STAF/ PTJ/ FAKULTI

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Dasar Pemisah	Pengurusan dan Proses Dasar Pemisah	Universiti	Staf/PTJ	PKA/KKA/PIPs/JKPBPP/PPDP/JPU /LPU/JPA
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Peperiksaan Anjuran Dalam/Luar Universiti	- Peperiksaan Perkhidmatan Staf UTM - Peperiksaan Bayaran Insentif Tugas Kewangan (BITK)	Universiti	Staf	Perkhidmatan Staf : JPPS, JPA, INTAN BITK : JPPS, JANM, UA
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Intervensi	- Pengurusan Sistem Profiling Digital Kesihatan Psikologi Pegawai Perkhidmatan Awam (MyPsyD) - Pengurusan Kes Kesejahteraan Staf	- Kementerian - Universiti	Staf/ Universiti	- KPT/ JPA - PKS/JKPBPP
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Perkhidmatan dan Saraan	Pembangunan	Program Pementoran	Universiti	Staf/ Universiti	KPT
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Dasar dan Waran Perjawatan	Pertukaran staf	Pertukaran antara PTJ	Universiti	Staf/PTJ	PTJ/Fakulti/JPG
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	Dasar dan Waran Perjawatan	Perancangan Sumber Manusia	Permohonan Perjawatan Melalui ABM dan Luar ABM	Universiti/ Kementerian	PTJ	KPT/MOF/JPA
Bahagian Sumber Manusia	Seksyen Dasar dan Waran Perjawatan	Pengurusan Waran	Pengurusan Waran	Universiti	PTJ/Fakulti/Staf	KPT/JPA/UA
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Pembangunan Profesional	Latihan Profesional	Latihan Jangka Pendek (Latihan Kepakaran, OJT, Program Attachment)	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Pembangunan Profesional	Latihan Profesional	Latihan Jangka Sederhana (Latihan Kepakaran, Cuti Sabatikal)	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Pembangunan Profesional	Latihan Profesional	Latihan Jangka Panjang (Cuti Belajar, Latihan Pasca Kedoktoran, Latihan Ikhtisas, Penajaan Pengajian Bagi Staf Gred 40 Ke Bawah)	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti / KPT / Industri
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Pembangunan Profesional	Latihan Profesional	Penajaan Pengajian (SLAM)	Universiti	Calon Pelajar PhD	PTJ/ Fakulti / KPT
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Pembangunan Profesional	Pengurusan Pecah Kontrak Latihan Profesional	Latihan Profesional	Universiti	Staf/ Calon Pelajar PhD	PTJ/ Fakulti/ PPUU / KPT
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Latihan	Latihan	Latihan Jangka Pendek, Latihan Anjuran Luar dan PTJ	Universiti	Staf, Agensi	PTJ/ Fakulti
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Latihan	Latihan	Pengurusan Pendaftaran dan Claimable Program HRDCORP	Universiti	Staf, Agensi	PTJ/ Fakulti
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Latihan	Latihan	Program Wajib Perkhidmatan	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

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	Kalendar Latihan Staf	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti, Ketua Skim
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Kepimpinan dan Kompetensi	Kepimpinan	Pelan Penggantian Jawatan Utama & Strategik Universiti	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti, AKEPT
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Kepimpinan dan Kompetensi	Latihan	Program Pembangunan Kepimpinan	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti, AKEPT
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Kepimpinan dan Kompetensi	Penilaian	Profiling Kepimpinan	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti, AKEPT
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Kepimpinan dan Kompetensi	Kompetensi Staf	Pengurusan Kompetensi Universiti	Universiti	Staf	PTJ/ Fakulti
Pusat Pembangunan Bakat dan Kepimpinan (CTLD)	Seksyen Kepimpinan & Kompetensi/Seksyen Latihan/ Seksyen Pembangunan Profesional	Perancangan Latihan	Bajet Latihan	Universiti	Staf	Jabatan Bendahari
Pejabat Pendaftar	Korporat	Pengurusan Penganugerahan dan Darjah Kebesaran Negeri dan Persekutuan	Menguruskan hebahan, menerima permohonan dan memproses pencalonan staf ke KPT	Universiti, Kementerian	Staf	Pengurusan Universiti, LPU dan KPT
Pejabat Pendaftar	Korporat	Pengurusan Pemegang Taruh (Kementerian dan Istana)	Pengurusan bersama pemegang taruh Universiti, seperti pihak Kementerian dan Istana Mengurus komunikasi strategik bagi memastikan penyelarasan maklumat dan tindakan yang berkesan	Universiti, Kementerian	Staf, agensi luar & orang awam	Pengurusan Universiti, LPU dan KPT
Pejabat Pendaftar	Korporat	Pengurusan Eksekutif	Urus setia Mesyuarat JEP	Jabatan Pendaftar	Staf	Eksekutif Pengurusan JP
Pejabat Pendaftar	Korporat	Pengurusan Eksekutif	Penyelarasan dan Urusan JPU	Jabatan Pendaftar	Staf	Pengurusan Universiti
Pejabat Pendaftar	Korporat	Pengurusan Eksekutif	Pengurusan Keterlihatan Jabatan Pendaftar	Jabatan Pendaftar	Staf	Staf
Pejabat Pendaftar	Korporat	Pengurusan ke Luar Negara (e-Boarding)	Urusan permohonan ke luar negara, sistem eBoarding 2.0 dan pelaporan KPT (cadangan kemaskini sistem)	Universiti, Kementerian	Staf	Pengurusan Universiti, LPU dan KPT
Pejabat Pendaftar	Governan dan Strategik	Governan	Struktur Governan	Universiti	Staf, Pelajar	Pengurusan Universiti

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

Pejabat Pendaftar	Governan dan Strategik	Pelantikan Canselor & Pro Canselor	Pelantikan	Universiti, LPU & Kementerian	Canselor & Pro Canselor	Pengurusan Universiti, KPT
Pejabat Pendaftar	Governan dan Strategik	Jawatankuasa Governan dan Dasar Universiti	Cadangan berkaitan Dasar dan Entiti Universiti	Universiti, LPU & Kementerian	Staf	Pengurusan Universiti
Pejabat Pendaftar	Governan dan Strategik	Pengurusan Dasar dan Polisi	Dokumentasi Polisi, Garis Panduan, dan Peraturan	Universiti	Staf, Pelajar	Pengurusan Universiti
Pejabat Pendaftar	Governan dan Strategik	Governan	Struktur Organisasi dan Entiti	Universiti	Staf, Pelajar	Pengurusan Universiti
Pejabat Pendaftar	Governan dan Strategik	Pengurusan Pemakaian Pekeliling Perkhidmatan	Pemakaian Pekeliling	Universiti	Staf, Pelajar	LPU, KPT, JPA, Perbendaharaan
Pejabat Pendaftar	Governan dan Strategik	Pengurusan tadbir urus anak syarikat	Mewujudkan polisi/ garis panduan tadbir urus anak syarikat - Memastikan anak syarikat mendapat kelulusan penuh daripada Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) dan Kementerian Kewangan (MOF)	Universiti, Kementerian	LPU, Staf	LPU,KPT, MOF
Pejabat Pendaftar	Governan dan Strategik	Pengurusan Eksekutif	Pengurusan Mesyuarat Kumpulan Pengurusan Jabatan Pendaftar (RMG)	Jabatan Pendaftar	Staf Jabatan Pendaftar	Staf Jabatan Pendaftar
Pejabat Pendaftar	Governan dan Strategik	Pengurusan Eksekutif	Pelan Strategik Jabatan Pendaftar UTM ASCEND 2030	Universiti	Staf	Eksekutif Pengurusan JP, Pengurusan Universiti
Pejabat Pendaftar	Governan dan Strategik	Pengurusan Eksekutif	Penyediaan Laporan Tahunan Jabatan Pendaftar	Jabatan Pendaftar	Staf	Pengurusan Universiti
Pejabat Pendaftar	Dasar dan Kewangan	Pengurusan Eksekutif	Pengurusan Mesyuarat LPU & hal berkaitan LPU	LPU	LPU, Staf	LPU,KPT, MOF
Pejabat Pendaftar	Dasar dan Kewangan	Pengurusan Kewangan dan Aset Jabatan Pendaftar	Urusan perancangan & agihan bajet, perolehan, panjar wang runcit dan aset Jabatan Pendaftar	Jabatan Pendaftar	Staf	Eksekutif Pengurusan JP dan Pengurusan Universiti
Pusat Pengurusan Data	Seksyen Teknikal Data & Pengurusan Data	Pengurusan Data Sumber Manusia	Data Staf Akademik, Pelaporan & Keperluan Audit	Universiti	Staf	Pengurusan Universiti, BSM, KPT
Pusat Pengurusan Data	Seksyen Teknikal Data & Pengurusan Data	Pengurusan Data Sumber Manusia	Data Staf PPP, Pelaporan & Keperluan Audit	Universiti	Staf	Pengurusan Universiti, BSM, KPT
Pusat Pengurusan Data	Seksyen Pentadbiran	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	Unit Sokongan Teknikal	Teknologi Maklumat	Pengurusan Laman Web & Media Sosial Jabatan Pendaftar	Jabatan Pendaftar	Staf	Jabatan Pendaftar
Pusat Pengurusan Data	Unit Sokongan Teknikal	Teknologi Maklumat	Penyelenggaraan ICT	Jabatan Pendaftar	Staf	Jabatan Pendaftar
Pusat Pengurusan Data	Seksyen Teknikal Data & Pengurusan Data	Pengurusan Data Pelajar	Data Pelajar, Pelaporan & Keperluan Audit	Universiti	Staf	Pengurusan Universiti, Fakulti, KPT, Penaja, NGO
Pusat Pengurusan Data	Seksyen Teknikal Data & Pengurusan Data	Pengurusan Data Pelajar	Data Graduan, Pelaporan & Keperluan Audit	Universiti	Staf	Pengurusan Universiti, Fakulti, KPT, Penaja, NGO

PENJUKAN ONLINE SAHAJA

Pusat Pengurusan Data	Seksyen Teknikal Data & Pengurusan Data	Pengurusan Data Penyelidikan	Data Penyelidikan, Pelaporan & Keperluan Audit	Universiti	Staf	Pengurusan Universiti, Fakulti, KPT, Penaja, NGO
Bahagian Pengurusan Akademik	Seksyen Pendaftaran Kursus & Rekod Pelajar	Pengurusan Rekod Akademik	Mengurus Panduan dan Rekod Kod Program, Kursus, Kurikulum, Keaktifan, Data Pengajaran, dan Rekod Pelajar.	Universiti	Pelajar (Aktif dan Tidak Aktif), Fakulti, UGS, SPS dan CAQ	JTNCAA dan BSM
Bahagian Pengurusan Akademik	Seksyen Pendaftaran Kursus & Rekod Pelajar	Pengurusan Kalendar dan Penjadualan Akademik	Menyelaras dan menyediakan Kalendar Akademik (Diploma, Sarjana Muda dan Pascasiswazah)	Universiti	Pelajar, Fakulti, UGS dan SPS	Senat, JPU, LPU, KPT dan Penaja
Bahagian Pengurusan Akademik	Seksyen Pendaftaran Kursus & Rekod Pelajar	Pengurusan Kalendar dan Penjadualan Akademik	Merancang Jadual Kerja Urusan Pendaftaran, Peperiksaan dan Pengijazahan pada setiap sesi akademik	Universiti	Pelajar, Fakulti, UGS dan SPS	Senat, JPU, LPU, KPT dan Penaja
Bahagian Pengurusan Akademik	Seksyen Pendaftaran Kursus & Rekod Pelajar	Pengurusan Akademik	Menyelaras urusan pendaftaran kursus	Universiti	Pelajar dan Fakulti	JTNCAA
Bahagian Pengurusan Akademik	Seksyen Peperiksaan & Pengijazahan	Pengurusan Akademik	Menyelaras urusan peperiksaan akhir (Keputusan Peperiksaaan & Ruang Peperiksaan)	Universiti	Pelajar dan Fakulti	JTNCAA
Bahagian Pengurusan Akademik	Seksyen Peperiksaan & Pengijazahan	Pengurusan Pengijazahan	Mengurus surat senat, transkrip akademik dan sijil-sijil berkaitan akademik.	Universiti	Pelajar dan Graduan	JTNCAA, KPT, Kedutaan, Penaja dan Agensi Akademik/Pekerjaan
Bahagian Pengurusan Akademik	Seksyen Pendaftaran Kursus dan Rekod Pelajar	Pengurusan Akademik	Mengurus perkhidmatan hal ehwal akademik pelajar seperti urusan pertukaran program/jenis pengajian, penarikan diri pengajian dan perpindahan kredit	Universiti	Pelajar dan Fakulti	JTNCAA, Senat dan KPT
Bahagian Pengurusan Akademik	Seksyen Peperiksaan & Pengijazahan	Pengurusan Akademik	Mengurus pengesahan Ijazah kelas pertama	Universiti	Pelajar, Graduan, KPT, Kedutaan, Agensi Akademik dan Pekerjaan	KPT, Kedutaan, Penaja dan Agensi Akademik/Pekerjaan
Bahagian Pengurusan Akademik	Unit Komunikasi Korporat & Perkhidmatan Graduan	Pengurusan Akademik	Mengurus pengesahan graduan UTM kepada pihak KPT, Kedutaan, Syarikat dan Agensi	Universiti	Pelajar, Graduan, KPT, Kedutaan, Syarikat, Agensi Akademik, dan Pekerjaan	KPT, Kedutaan, Penaja dan Agensi Akademik/Pekerjaan
Bahagian Pengurusan Akademik	Unit Komunikasi Korporat & Perkhidmatan Graduan	Pengurusan Pelanggan	Perkhidmatan Kaunter	Universiti	Staf/pelajar /Alumni / Orang awam	Jabatan Pendaftar
Bahagian Pengurusan Akademik	Seksyen Peperiksaan & Pengijazahan	Pengurusan Graduan	Mengurus hal ehwal graduan berkaitan pengijazahan	Universiti	Graduan	Ibu bapa/Penjaga, Fakulti, Senat, JPU, LPU, KPT dan Penaja
Bahagian Pengurusan Akademik	Seksyen Senat & Konvokesyen	Pengurusan Majlis Konvokesyen	Mengurus hal ehwal graduan berkaitan Majlis Konvokesyen dan penyelarasan (Sekretariat) majlis konvokesyen	Universiti	Graduan	Ibu bapa/Penjaga, Fakulti, Senat, JPU, LPU, KPT dan Penaja
Bahagian Pengurusan Akademik	Seksyen Senat & Konvokesyen	Pengurusan Jubah Konvokesyen	Mengurus hal ehwal peminjaman dan pemulangan Jubah Konvokesyen	Universiti	Graduan, Fakulti, Senat, JPU, LPU dan Wakil Institut Rakan Kerjasama (IRK)	Universiti
Bahagian Pengurusan Akademik	Seksyen Peperiksaan & Pengijazahan	Pengurusan Mesyuarat	Mengurus hal ehwal mesyuarat JKTS P&P	Universiti	Fakulti, JTNCP, JTNCAA, JTNCHEPA, JTNCPI, Senat dan JPU	Pelajar dan Graduan
Bahagian Pengurusan Akademik	Seksyen Senat & Konvokesyen	Pengurusan Mesyuarat	Mengurus Hal Ehwal Mesyuarat Senat dan Induk Konvokesyen	Universiti	Fakulti, JTNCP, JTNCAA, JTNCHEPA, JTNCPI, Senat dan JPU	Pelajar dan Graduan, Fakulti, JPU, LPU

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

Bahagian Pengurusan Akademik	Unit Strategik & Pentadbiran	Pengurusan Kewangan	Pengurusan kewangan dan Tabung Amanah	Universiti	Jabatan Bendahari	Jabatan Bendahari
Bahagian Pengurusan Akademik	Unit Strategik & Pentadbiran	Perolehan dan Pembelian	Pengurusan Perolehan pejabat	Universiti	Jabatan Bendahari	Jabatan Bendahari
Bahagian Pengurusan Akademik	Unit Strategik & Pentadbiran	Pengurusan Sumber Manusia	Pengurusan rekod cuti dan permohonan keluar pejabat staf	Universiti	BSM Jabatan Pendaftar	BSM Jabatan Pendaftar
Bahagian Pengurusan Akademik	Unit Strategik & Pentadbiran	Pengurusan Aset/ Inventori	Pengurusan aset/inventori dan stok alat tulis	Universiti	Jabatan Bendahari	Jabatan Bendahari
Bahagian Pengurusan Akademik	Unit Strategik & 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)	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	Bahagian - BPKL	Staf	BPKL
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Pentadbiran Am	Pengurusan Kewangan	Bahagian - BPKL	Staf, Pelajar, Pesara, Pembekal, Kontraktor,Orang Awam	Bendahari
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Teknologi Maklumat	Pengurusan Laman Sesawang	Bahagian - BPKL	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam, Agensi Luar	UTM Digital, Pusat Komunikasi Korporat
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Organisasi	Teknologi Maklumat	Pengurusan Media Sosial	Bahagian - BPKL	Staf, Pelajar dan Kontraktor/Orang awam, Agensi Luar	UTM Digital, Pusat Komunikasi Korporat
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

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

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 Pemindahan 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	Universiti	Staf, Pelajar, Pesara, Orang Awam, Kontraktor	BPO, UTMDX, UTMKL
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 Akademk	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

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

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 Penanggunan Kerja	UTMKL	Staf	Staf - JPKP/JPPE
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Perkhidmatan Personel	Keurusetiaan Peperiksaan Rasmi Universiti	UTMKL	Staf,PTJ	BSM/UTM Digital
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Perkhidmatan Personel	Pengurusan Lapor Diri Staf Baharu	UTMKL	Staf	Bendahari/UTM Digital
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Perkhidmatan Personel	Pemberian Taraf Berpencen	UTMKL	Staf/PTJ	JPA/KWAP/KWSP
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Perkhidmatan Personel	Peletakan Jawatan, Penamatan Perkhidmatan	UTMKL	Staf	Staf PPP (JPKP/JPPE/JPU) Staf Akademik (JPG/JPU/JKURSI/ LPU)
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Perkhidmatan Personel	Perisytiharan Harta	UTMKL	Staf/PTJ	JKTT / Unit Integriti / UTM Digital
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Perkhidmatan Personel	Pengurusan Pemberian Awal Award Wang Tunai Gantian Cuti Rehat (GCR)	UTMKL	Staf	Bendahari / SPO/PTJ/LHDN
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*	UTMKL	Staf	Bendahari / SPO/PTJ/Unit Integriti
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Pasca Perkhidmatan	Pengurusan Pemberian Awal Award Wang Tunai Gantian Cuti Rehat (GCR)	UTMKL	Staf	Bendahari / SPO/PTJ/LHDN
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Pasca Perkhidmatan	Pengurusan Surat Akuan Staf	UTMKL	Staf	
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Pasca Perkhidmatan	Pengurusan Pinjaman LPPSA	UTMKL	Staf	LPPSA/Bendahari
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Sumber Manusia	Pasca Perkhidmatan	Pengurusan Pinjaman UTM	UTMKL	Staf /PTJ	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 & *Adhoc*	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	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

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

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 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	Pusat Komunikasi Korporat
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 dan Bukan Rasmi (Lalulintas)	UTMKL	Staf, Pelajar, Pesara, Kontraktor/Orang Awam	Pusat Komunikasi Korporat
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	Pengawalan 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 Keselamatan	Kad Matrik	Pengurusan Kad Matrik Staf	UTMKL	Staf	JHB/PTJ/Imigresen
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Kad Matrik	Pengurusan Kad MySiswa	UTMKL	Pelajar	RHB/Imigresen
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Kad Matrik	Pengauditan Kad	UTMKL	Pelajar	RHB
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Keselamatan	Kad Matrik	Pengurusan Sistem CardFive	UTMKL	Staf, Pesara, Pelajar	Pusat Komunikasi Korporat, UTM Digital

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Akademik	Akademik	Pengurusan Permohonan Hal Ehwal Akademik Pascasiswazah UTMKL	UTMKL	Pelajar & Fakulti	JTNCAA, Senat dan KPT
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	Pentadbiran	Pengurusan Pinjaman Jubah bagi Graduan UTM	UTMKL	Graduan	Universiti
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Akademik	Pentadbiran	Keurusetiaan JKTS P&P dan Mesyuarat Jawatankuasa Senat di UTMKL	UTMKL	Fakulti, JTNCP, JTNCAA, JTNCHEPA, JTNCPI, Senat dan JPU	Pelajar & Graduan
Bahagian Pendaftar UTMKL (BPKL)	Seksyen Pengurusan Akademik	Pentadbiran	Keurusetiaan JKTS P&P dan Mesyuarat Jawatankuasa Senat di UTMKL	UTMKL	Fakulti, Sekolah, Ahli Mesyuarat	Canseleri, UTMDigital, SPP

RUJUKAN ONLINE SAHAJA

UTM UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA	**JABATAN PENDAFTAR** **SISTEM PENGURUSAN KUALITI JABATAN PENDAFTAR**	**JP/MK/7.5** Tarikh Kuatkuasa : 01. 09.2026 Edisi : 5 Pindaan : C Lampiran : IV

MANUAL KUALITI

Prosedur Pengurusan :

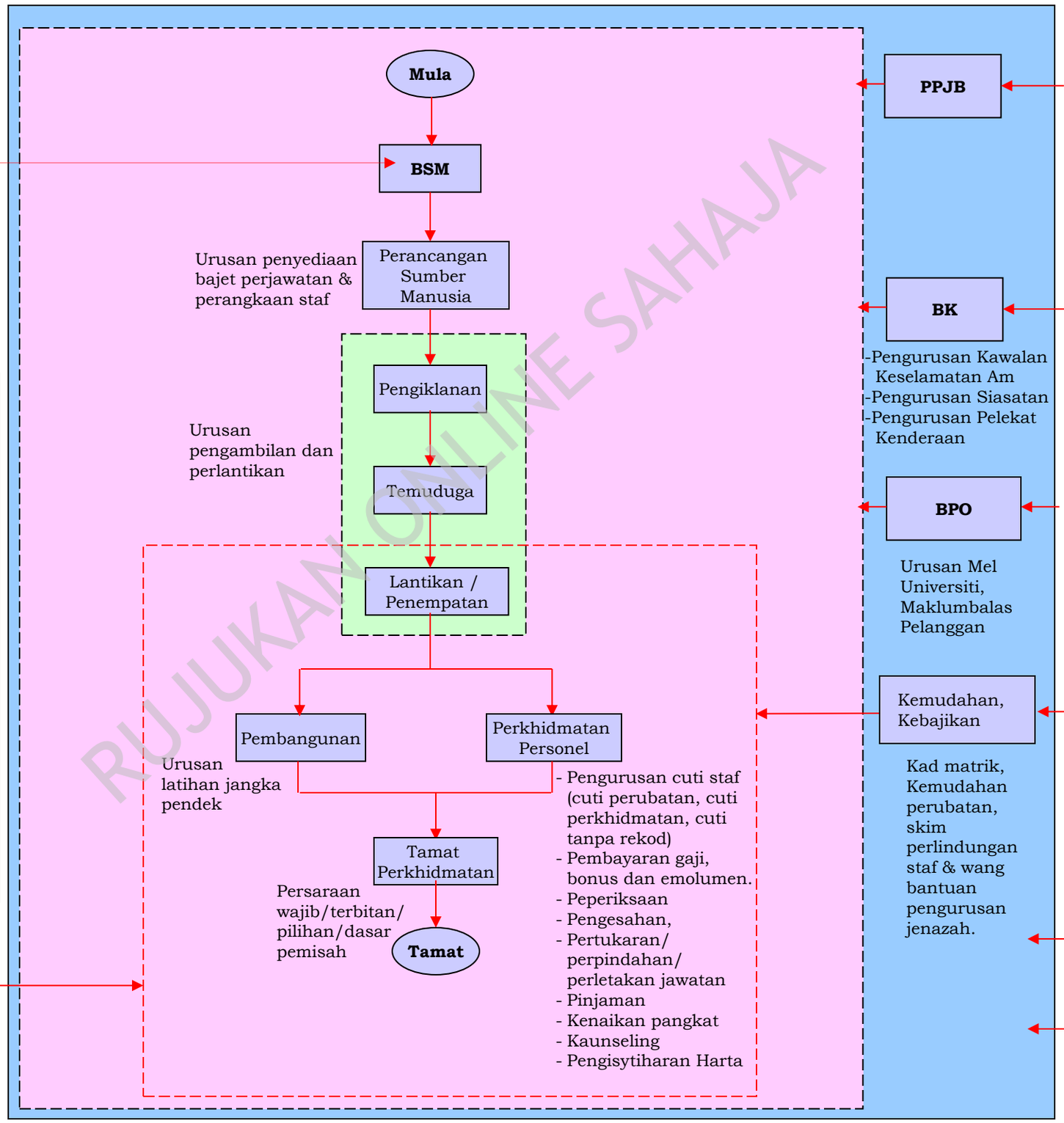
1. **Prosedur Kawalan Dokumen.**
2. **Prosedur Kawalan Rekod.**
3. **Prosedur Audit Dalam.**
4. **Prosedur Ketidakpatuhan Produk.**
5. **Prosedur Tindakan Pembetulan.**
6. **Prosedur Pengurusan Risiko**

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 Penanggungan 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**



RUJUKAN ONLINE SAHAJA

PEJABAT PENDAFTAR

1. **Prosedur Tadbir Urus Dokumen Polisi**
2. **Prosedur Pengurusan Mesyuarat PPJB**
3. **Prosedur Pelantikan Jawatan Eksekutif Universiti Teknologi Malaysia**
4. **Prosedur Pengurusan Pekeliling Pentadbiran/Surat Pekeliling Pentadbiran**
5. **Prosedur Penilaian Prestasi Pembekal**

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 Tempahan Tiket Penerbangan**

PUSAT PENGURUSAN DATA

1. **Prosedur Permohonan Data Universiti**
2. **Prosedur Pengurusan Maklumat Staf Dalam Sistem HRMIS**

BAHAGIAN PENGURUSAN AKADEMIK

1. **Prosedur Pendaftaran Kursus**
2. **Prosedur Pengurusan Peperiksaan**
3. **Prosedur Pengurusan Pengijazahan**

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

JABATAN PENDAFTAR

INTERAKSI PROSES TERAS JABATAN PENDAFTAR

JP/MK/7.5
Tarikh Kuatkuasa : 01.09.2026
Edisi : 5
Pindaan : C
Lampiran : V

PELANGGAN

TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN → PENGURUSAN SUMBER → PENZAHIRAN PRODUK & PERKHIDMATAN → PENGUKURAN, ANALISIS & PEMBAIKAN

- Keperluan Pelanggan

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

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

Mula

BSM

Urusan penyediaan bajet perjawatan & perangkaan staf

Perancangan Sumber Manusia

Pengiklanan

Urusan Pengambilan & Perlantikan

Temuduga

Lantikan / Penempatan

Pembangunan Bakat & Kepimpinan

Perkhidmatan Personel

Urusan latihan jangka pendek

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

Persaraan Wajib/ Terbitan/Pilihan/ Dasar Pemisah

Tamat Perkhidmatan

Tamat

Tadbir Urus

Pengurusan Keselamatan

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

Pengurusan Akademik

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.

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

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

- Pengurusan Pengijazahan

- 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

KEPUASAN PELANGGAN

- Maklumbalas Pelanggan

RUJUKAN ONLINE SAHAJA