



**MANUAL KUALITI  
INSTITUT AMINUDDIN  
BAKI**

**No. Keluaran:2  
No. Pindaan:2  
Tarikh:29.09.2008**



**INSTITUT AMINUDDIN BAKI  
KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA**

**MANUAL KUALITI  
MS ISO 9001:2000**

**MK-IAB-01**



**MANUAL KUALITI  
INSTITUT AMINUDDIN  
BAKI**

**No. Keluaran:2  
No. Pindaan:2  
Tarikh:29.09.2008**

**MANUAL KUALITI  
MK-IAB-01  
Institut Aminuddin Baki**

<b>PERKARA</b>	<b>DISEDIAKAN</b>	<b>DILULUSKAN OLEH</b>
NAMA	Muhamad Bustaman Bin Haji Abdul Manaf	Dr. Khair Mohamad Yusof
JAWATAN	Timbalan Wakil Pengurusan (Ketua Jabatan Pengurusan Kualiti)	Pengarah IAB
TANDATANGAN		
TARIKH	29.09.2008	29.09.2008

SALINAN TERKAWAL NO:



**MANUAL KUALITI  
INSTITUT AMINUDDIN  
BAKI**

**No. Keluaran:2  
No. Pindaan:2  
Tarikh:29.09.2008**

**SENARAI EDARAN MANUAL KUALITI**

<b>BIL.</b>	<b>NO. SALINAN TERKAWAL</b>	<b>PEMEGANG DOKUMEN</b>
1.	01	Pengarah
2.	02	Timbalan Pengarah Pengurusan
3.	03	Timbalan Pengarah Latihan
4.	04	Pendaftar
5.	05 hingga 12	Ketua-Ketua Pusat
6.	13/XX	Ketua-Ketua Jabatan dan Lain-Lain



**MANUAL KUALITI  
INSTITUT AMINUDDIN  
BAKI**

**No. Keluaran:2  
No. Pindaan:2  
Tarikh:29.09.2008**

<b>B. KANDUNGAN</b>	<b>Muka Surat</b>
A. SENARAI EDARAN MANUAL KUALITI	3
B. KANDUNGAN	4
C. SENARAI PROSEDUR KUALITI	8
D. SENARAI ARAHAN KERJA	9
E. REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI	10
<b>1.0 – PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI</b>	
1.1.1 Pengenalan	12
1.1.2 Tujuan	12
1.1.3 Kandungan Manual Kualiti	12
<b>2.0 MAKLUMAT IAB</b>	
2.1 Latar belakang	13
2.2 Fungsi	14
2.3 Visi	14
2.4 Misi	15
2.5 Dasar Kualiti	15
2.6 Objektif Kualiti	15
2.7 Struktur Organisasi	15
2.8 Klientel (Pelanggan)	16
2.9 Piagam Pelanggan	17
<b>3.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI</b>	
3.1 Skop Pelaksanaan dan Pengecualian	19
3.2 Penerangan Mengenai Sistem Pengurusan Kualiti	19
3.3 Definisi	20



#### **4.0 – DASAR DAN PRINSIP ASAS SISTEM PENGURUSAN KUALITI**

4.1	Keperluan Am	20
4.2	Keperluan Dokumentasi	21
4.2.1	Am	21
4.2.2	Manual Kualiti	23
4.2.3	Kawalan Dokumen	23
4.2.4	Kawalan Rekod	25

#### **5.0 SEKSYEN 5 – Tanggungjawab Pengurusan**

5.1	Komitmen Pengurusan	26
5.2	Tumpuan Kepada Pelanggan	26
5.3	Dasar Kualiti	26
5.4	Perancangan	27
5.4.1	Objektif Kualiti	27
5.4.2	Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti	27
5.5	Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi	28
5.5.1	Tanggungjawab dan Kuasa	28
5.5.2	Wakil Pengurusan	28
5.5.3	Komunikasi Dalaman	28
5.6	Kajian Semula Pengurusan	29
5.6.1	Am	29
5.6.2	Input Kepada Kajian Semula Pengurusan	29
5.6.3	Output Kajian Semula Pengurusan	29

#### **6.0 SEKSYEN 6 – Pengurusan Sumber**

6.1	Penyediaan Sumber	30
6.2	Sumber Manusia	30
6.2.1	Am	30
6.2.2	Kompetensi, Kesedaran dan Latihan	30
6.3	Infrastruktur	31
6.4	Persekitaran Kerja	31



## **7.0 SEKSYEN 7 – Proses Penyampaian Perkhidmatan**

7.1	Perancangan Bagi Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan	32
7.2	Proses-proses Yang Berkaitan Dengan Pelanggan	32
7.2.1	Menentukan Keperluan-keperluan Produk atau Perkhidmatan	32
7.2.2	Semakan Semula Keperluan-keperluan berkaitan Perkhidmatan Latihan	33
7.2.3	Komunikasi Dengan Pelanggan	33
7.3	Rekabentuk dan Pembangunan Proses	34
7.3.1	Perancangan Rekabentuk dan Pembangunan Program Latihan Baru	34
7.3.2	Input Kepada Rekabentuk dan Pembangunan Program Latihan Baru	34
7.3.3	Output kepada Rekabentuk dan Pembangunan Program Latihan Baru	35
7.3.4	Kajian Semula ke atas Rekabentuk dan Pembangunan Program Latihan Baru	36
7.3.5	Verifikasi ke atas Rekabentuk dan Pembangunan Program Latihan Baru	36
7.3.6	Validasi ke atas Rekabentuk dan Pembangunan Program Latihan Baru	36
7.3.7	Kawalan Ke atas Pindaan Rekabentuk dan Pembangunan Program Latihan Baru	36
7.4	Perolehan	37
7.4.1	Proses Perolehan	37
7.4.2	Maklumat Perolehan	37
7.4.3	Verifikasi ke atas Bahan Yang Diperolehi	37



7.5	Proses Penyediaan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan	38
7.5.1	Kawalan Ke atas Proses Penyediaan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan.	38
7.5.2	Validasi Ke Atas Proses Penyediaan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan kepada Pelanggan	38
7.5.3	Identifikasi dan Kemudahkesanan	39
7.5.4	Harta Hakmilik Pelanggan	40
7.5.5	Pemuliharaan	40
7.6	Kawalan Ke Atas Peralatan Pengukuran dan Pemantauan	40
<b>8.0</b>	<b>SEKSYEN 8 – Pengukuran, Penganalisaan dan Penambahbaikan</b>	
8.1	Am	40
8.2	Pemantauan dan Pengukuran	41
8.2.1	Kepuasan Hati Pelanggan	41
8.2.2	Audit Kualiti Dalaman	41
8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	42
8.2.4	Pemantauan dan Pengukuran Produk atau Perkhidmatan	42
8.3	Kawalan Ke Atas Produk atau Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan	43
8.4	Analisis Data	44
8.5	Penambahbaikan	44
8.5.1	Penambahbaikan Yang Menyeluruh	44
8.5.2	Tindakan Pembetulan	45
8.5.3	Tindakan Pencegahan	46



**MANUAL KUALITI  
INSTITUT AMINUDDIN  
BAKI**

**No. Keluaran:2  
No. Pindaan:2  
Tarikh:29.09.2008**

**C. SENARAI PROSEDUR KUALITI**

**PROSEDUR KUALITI SISTEM (PK-SI)**

<b>BIL</b>	<b>KOD</b>	<b>TAJUK</b>	<b>TARIKH DIKELUARKAN</b>	<b>CATATAN</b>
1	SI-01	Kawalan Dokumen	12.1.2006	
2	SI-02	Kawalan Rekod Kualiti	12.1.2006	
3	SI-03	Audit Dalaman	12.1.2006	
4	SI-04	Kawalan Kualiti Program Latihan	12.1.2006	
5	SI-05	Tindakan Pembetulan	12.1.2006	
6	SI-06	Tindakan Pencegahan	12.1.2006	
7	SI-07	Pengendalian Maklumbalas pelanggan	12.1.2006	
8	SI-08	Kajian Semula Pengurusan	12.1.2006	

**PROSEDUR KUALITI OPERASI (PK-OP)**

<b>BIL</b>	<b>KOD</b>	<b>TAJUK</b>	<b>TARIKH DIKELUARKAN</b>	<b>CATATAN</b>
1	OP-1	Merekabentuk Program Latihan	12.1.2006	
2	OP-2	Pencalonan Peserta dan Pelaksanaan Program Latihan	12.1.2006	
3	OP-3	Perlantikan dan Pembayaran Pensyarah Luar	12.1.2006	
4	OP-4	Pelaksanaan Program Latihan	12.1.2006	
5	OP-5	Penilaian Pensyarah dan Program Latihan	12.1.2006	
6	OP-6	Persekitaran Tempat Latihan	12.1.2006	
7	OP-7	Pengendalian Peperiksaan IAB	12.1.2006	

**PROSEDUR KUALITI SOKONGAN (PK-SO)**

<b>BIL</b>	<b>KOD</b>	<b>TAJUK</b>	<b>TARIKH DIKELUARKAN</b>	<b>CATATAN</b>
1	SO-01	Pengurusan Latihan dan Pembangunan Staf	12.1.2006	
2	SO-02	Penyenggaraan, Penyediaan Kemudahan dan Peralatan untuk Melaksanakan Kursus	12.1.2006	
3	SO-03	Perolehan@Pembelian	12.1.2006	
4	SO-04	Persekitaran Kerja	12.1.2006	



**MANUAL KUALITI  
INSTITUT AMINUDDIN  
BAKI**

**No. Keluaran:2  
No. Pindaan:2  
Tarikh:29.09.2008**

5	SO-05	Pengurusan Pusat Sumber	12.1.2006	
6	SO-06	Pengurusan Penginapan dan Sajian	12.1.2006	

**ARAHAN KERJA DAN PANDUAN**

<b>BIL</b>	<b>KOD</b>	<b>TAJUK</b>	<b>TARIKH DIKELUARKAN</b>	<b>CATATAN</b>
1	AK-01	Sistem Kod Program Latihan IAB	12.1.2006	
2	AK-03	Penyenggaraan Pencegahan Alatan Kenderaan	12.1.2006	
3	AK-04	Penyediaan Rancangan Sesi Pengajaran	12.1.2006	
4	AK-05	Penyenggaraan Daftar Kontraktor	12.1.2006	
5	AK-07	Menjalankan Audit Kualiti Dalaman	12.1.2006	
6	AK-08	Matriks Kepakaran Utama Pensyarah IAB	12.1.2006	
7	AK-09	Tatacara Menilai Pensyarah dan Program Latihan	12.1.2006	
8	AK-11	Perisian SPSS/PC	12.1.2006	
9	AK-16	Kaedah Penyimpanan Pukal Latihan	12.1.2006	
10	AK-17	Format dan Pengkodan Dokumen	12.1.2006	
11	AK-18	Penyediaan Kemudahan dan Peralatan Latihan	12.1.2006	
12		Panduan Penilaian Kontraktor	12.1.2006	
13		Arahan Perbendaharaan KEW 284 PIND/94	12.1.2006	
14		Panduan Penyediaan Pas Lawatan Profesional dan Visa	12.1.2006	
15		Panduan Menyediakan Jadual Waktu Kuliah	12.1.2006	
16		Panduan Taklimat Kursus	12.1.2006	
17		Penyediaan Folder Kursus	12.1.2006	
18		Pemilihan PensyarahLuar	12.1.2006	



**D. REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI**

<b>BIL.</b>	<b>KELUARAN/ PINDAAN</b>	<b>TARIKH</b>	<b>KETERANGAN PINDAAN</b>	<b>BAHAGIAN/ MUKA SURAT</b>	<b>DILULUSKAN OLEH</b>
1	Keluaran 2/ Pindaan 1	01.02.2007	Visi.Misi,Dasar, Objektif Kualiti	Bahagian 2.2, 2.3, 2.4 Muka surat: 14 & 15	
2.	Keluaran 2/ Pindaan 1	01.02.2008	1. Maklumat Organisasi: Struktur baru IAB bermula 1.1.2008  2. Struktur pernyataan misi (bullet)  3 Struktur pernyataan visi (bullet)	Bahagian 2.7/ muka surat: 15  Bahagian 2.3  Bahagian 2.4	
3.	Keluaran 2/ Pindaan 2	29.09.2008	Objektif Kualiti IAB	Bahagian 2.6/15 5.4.1/26	



**MANUAL KUALITI  
INSTITUT AMINUDDIN  
BAKI**

**No. Keluaran:2  
No. Pindaan:2  
Tarikh:29.09.2008**

<b>BIL.</b>	<b>KELUARAN/ PINDAAN</b>	<b>TARIKH</b>	<b>KETERANGAN PINDAAN</b>	<b>BAHAGIAN/ MUKA SURAT</b>	<b>DILULUSKAN OLEH</b>



## **BAHAGIAN I- PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI**

### **1.1 Pengenalan**

Dokumen ini adalah merupakan Manual Kualiti Institut Aminuddin Baki (IAB). Manual Kualiti ini disediakan untuk memenuhi matlamat dan objektif pewujudan IAB selaras dengan kehendak dan keperluan MS ISO 9001:2000. Ia mengandungi dasar kualiti, objektif kualiti, penerangan ringkas mengenai Sistem Pengurusan Kualiti dan prinsip-prinsip asas yang memandu pelaksanaan program latihan. Manual ini diperlengkapkan lagi dengan Prosedur Kualiti, Arahan Kerja dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya seperti borang, pekeliling, akta, ordinan dan lain-lain.

### **1.2 Tujuan**

Tujuan Manual Kualiti ini disediakan adalah untuk:

- (a) Menerangkan maklumat asas mengenai organisasi Institut Aminuddin Baki;
- (b) Menerangkan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2000 yang dilaksanakan di IAB;
- (c) Menggariskan dasar dan prinsip asas bagi aktiviti latihan IAB;
- (d) Menjelaskan mengenai Pengecualian Aplikasi dalam memenuhi keperluan MS ISO 9001:2000.

### **1.3 Kandungan Manual Kualiti**

Manual ini mengandungi 4 bahagian seperti berikut:

- Bahagian 1 - Pengenalan
- Bahagian 2 - Maklumat Organisasi
- Bahagian 3 - Strategi Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Institut Aminuddin Baki
- Bahagian 4 - Dasar dan Prinsip Asas Sistem Pengurusan Kualiti.



## **BAHAGIAN 2 – MAKLUMAT ORGANISASI**

### **2.1 Latar belakang:**

#### **LATAR BELAKANG INSTITUT AMINUDDIN BAKI (IAB)**

Institut Aminuddin Baki (IAB) Kementerian Pelajaran Malaysia ditubuhkan pada bulan Mac 1979 berdasarkan Perakuan 98 dalam Laporan Jawatankuasa Kabinet Mengkaji Pelaksanaan Dasar Pelajaran 1979, halaman 250. Nama asalnya ialah **Institut Latihan Pegawai Pendidikan Malaysia** yang juga dikenali sebagai **M.E.S.T.I.** (Malaysian Education Staff Training Institute). MESTI pada ketika itu adalah sebahagian daripada Bahagian Latihan Guru Kementerian Pendidikan Malaysia.

Matlamat MESTI adalah untuk memajukan:

- pertumbuhan serta perkembangan personel dan profesional dalam Perkhidmatan Pendidikan sebagai pendidik, pentadbir dan agen perubahan pendidikan.
- amalan perancangan dan pengurusan pendidikan yang sistematik untuk meningkatkan peranan pendidikan dalam proses pembangunan negara.

Pelanggan program latihan MESTI ketika itu merangkumi pihak-pihak berikut:

- perancang, pentadbir, pengurus serta penyelia pendidikan di peringkat kebangsaan, negeri, dan daerah
- pengurus dan staf pengurusan institusi pendidikan
- pendidik serta jurulatih guru-guru
- staf sokongan serta staf pentadbiran

Pelanggan MESTI juga dikategorikan sebagai pengurus sistem (system managers), pengurus institusi (institutional managers), staf sokongan (support staff), pemimpin dan penggerak utama pendidikan (educational leaders and prime movers) dan pemimpin komuniti (community leaders).

Fokus utama program latihan MESTI pada peringkat awal ialah kepada guru besar sekolah rendah dan pengetua sekolah menengah.

Pada bulan Ogos 1979, pejabat MESTI telah dipindahkan ke kampus Universiti Kebangsaan Malaysia di Bangi, Selangor Darul Ehsan. Setahun kemudian, MESTI berpindah pula, ke Blok 2, Kompleks Pantai Puri, Jalan Pantai Baru, Kuala Lumpur. Pada bulan Mac 1985, MESTI berpindah ke kampus induknya di Sri Layang, Genting Highlands, Pahang Darul Makmur.



**MANUAL KUALITI  
INSTITUT AMINUDDIN  
BAKI**

**No. Keluaran:2  
No. Pindaan:2  
Tarikh:29.09.2008**

Pada akhir tahun 1984, MESTI diberi nama baru iaitu **Institut Pengurusan Pendidikan Negara (IPPN)**. Pada masa yang sama status IPPN dinaikkan menjadi satu Bahagian baru dalam struktur Kementerian Pendidikan Malaysia.

Pada 24 Mac 1988 institut ini sekali lagi diberi nama baru iaitu **Institut Aminuddin Baki (IAB)** sebagai mengenang jasa Allahyarham Aminuddin Baki, Penasihat Pelajaran (Ketua Pengarah Pendidikan) Kementerian Pendidikan Malaysia yang pertama dari kalangan anak watan.

Sejak tahun 1992, Institut Aminuddin Baki telah berkembang dengan penubuhan IAB Cawangan Utara di Bandar Darulaman, Jitra, Kedah, Cawangan Sarawak di Bintulu, Sarawak dan Cawangan Bandar di Kuala Lumpur. (Kampus Cawangan Bintulu ditutup pada tahun 1998 dan Cawangan Bandar ditutup pada tahun 2005). Pada tahun 2006 Cawangan Sarawak telah beroperasi semula secara pentadbiran di Kuching, Sarawak.

Pada tahun 2005 struktur organisasi IAB yang baru (Lampiran I) berkuatkuasa. Pada tahun 2006 mandat IAB telah diperluaskan merangkumi peranan sebagai Pusat Penilaian Kepimpinan.

## 2.2 Fungsi IAB

- 1 Latihan
- 2 Pentaksiran
- 3 Konsultasi
- 4 Penyelidikan
- 5 Penerbitan
- 6 Pasukan Pemikir

## 2.3 Misi

- **Membangun keupayaan kepimpinan pendidikan bagi menghasilkan organisasi berkualiti.**  
( Building educational leadership capacity for quality organization)

## 2.4 Visi

**Institut Aminuddin Baki sebagai pusat kepimpinan pendidikan yang terbilang.**

(IAB as a centre of distinction for educational leadership)



## 2.5 **Dasar Kualiti**

IAB komited untuk menyediakan program latihan dalam bidang pengurusan dan kepimpinan pendidikan yang berkualiti bagi memenuhi keperluan pelanggan.

Warga IAB komited untuk mematuhi keperluan-keperluan Sistem Pengurusan Kualiti dan meningkatkan keberkesannya secara berterusan. Oleh itu:

- (a) Dasar Kualiti ini disebar, dimaklum dan dihayati melalui pelbagai media, latihan dan taklimat pengurusan.
- (b) Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti disemak semula dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan untuk memastikan kesesuaiannya.

## 2.6 **Objektif Kualiti**

Objektif Sistem Pengurusan Kualiti adalah:

- (a) Melaksanakan sekurang-kurangnya 80% program latihan yang didaftarkan dalam dokumen Program Latihan IAB pada tahun berkenaan.
- (b) Memastikan skor prestasi pensyarah IAB dan pensyarah jemputan mencapai tahap prestasi sekurang-kurangnya 80%
- (c) Memastikan sekurang-kurangnya 95% peserta kursus berpuas hati dengan pengendalian program latihan IAB
- (d) Memastikan sekurang-kurangnya 80% peserta kursus / *stakeholders* berpuas hati dengan kandungan kursus yang ditawarkan dalam program latihan

## 2.7 **Struktur Organisasi**

(Rujuk Lampiran 1)



## 2.8 Klientel IAB

<b>Bil</b>	<b>Organisasi</b>	<b>Klientel</b>
1	Sekolah	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guru Besar/Pengetua</li><li>• Semua Penolong Kanan</li><li>• Ketua Bidang/Panitia</li><li>• Staf Sokongan</li></ul>
2	Kolej Matrikulasi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pengarah</li><li>• Timbalan Pengarah</li><li>• Ketua-ketua Jabatan</li><li>• Staf Sokongan</li></ul>
3	Institut Pendidikan Guru	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pengarah</li><li>• Timbalan Pengarah</li><li>• Ketua-ketua Jabatan</li><li>• Staf Sokongan</li></ul>
4	Pejabat Pelajaran Daerah/Gabungan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pegawai Pelajaran Daerah</li><li>• Penolong Pegawai Pelajaran Daerah</li><li>• Penyelia-penyelia</li><li>• Staf Sokongan</li></ul>
5	Jabatan Pelajaran Negeri	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pengarah Pelajaran Negeri</li><li>• Timbalan Pengarah Negeri</li><li>• Ketua Sektor</li><li>• KPP/PP</li><li>• Penyelia</li><li>• Staf Sokongan</li></ul>
6	Bahagian-bahagian dalam Kementerian Pelajaran Malaysia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pengarah</li><li>• Timbalan Pengarah</li><li>• KPP/PP</li><li>• Penyelia</li><li>• Staf Sokongan</li></ul>
7	Badan Berkanun Kementerian Pelajaran Malaysia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ketua Pengarah/Pengarah</li><li>• Setiausaha</li><li>• Pegawai</li><li>• Staf Sokongan</li></ul>
8	Antarabangsa seperti ASEAN, Negara-negara G-15, Negara-negara ISESCO, UNESCO dll	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pengurus Pendidikan</li></ul>



## 2.9 Piagam Pelanggan

IAB komited untuk memberi kepuasan kepada <i>stakeholder</i> berdasarkan piagam pelanggan seperti berikut dan akan memastikan:
<i>Peserta Kursus</i>
1. Semua peserta diberi layanan yang mesra dan bantuan yang bersesuaian sewaktu pendaftaran/melapor diri untuk sesuatu kursus yang dihadiri.
2. Jadual waktu kursus dipatuhi sepenuhnya, dan jika terdapat perubahan peserta diberitahu sekurang-kurangnya 24 jam lebih awal
3. Sijil kehadiran kursus diserahkan pada hari terakhir kursus.
4. Kebajikan dan keselamatan semua peserta kursus dijaga dengan baik sepanjang mereka mengikuti kursus di IAB.
5. Semua aduan peserta diambil tindakan selewat-lewatnya: <ul style="list-style-type: none"><li>• DUA jam selepas aduan disampaikan terus kepada petugas berkenaan.</li><li>• DUA hari selepas aduan disampaikan dengan menggunakan borang/buku dan kaedah lain.</li></ul>
<i>Staf</i>
1. Kebajikan dan keselamatan staf IAB dijaga dengan baik.
2. Semua staf IAB mendapat peluang untuk meningkatkan kompetensi melalui latihan yang terancang sekurang-kurangnya 7 hari setahun.
3. Semua aduan staf diterima dan diambil tindakan yang sewajarnya.
4. Sumber-sumber bagi menjalankan tugas dibekalkan secukupnya kepada semua staf mengikut bidang, keperluan dan skop tugas masing-masing.
5. Buku Rekod Perkhidmatan staf IAB sentiasa kemas kini.
<i>Pembekal</i>
1. Maklumat berkaitan tawaran perkhidmatan dan bekalan disebarikan melalui pelbagai media mengikut peraturan yang berkuatkuasa.
2. Semua urusan tawaran perkhidmatan dan bekalan, dan pemilihan pembekal akan dilakukan mengikut peraturan yang sedang berkuatkuasa.
3. Semua urusan pembayaran perkhidmatan dan bekalan diselesaikan dalam tempoh 30 hari selepas dokumen yang lengkap diterima (tertakluk kepada arahan semasa).
<i>Stakeholder</i>
1. Semua permohonan atau arahan yang diterima daripada <i>stakeholder</i> diberi maklumbalas dalam tempoh tidak lebih daripada 3 hari.

***Anda boleh membuat aduan terus kepada:***

Pengarah IAB:

Telefon: 03 61056101

Emel: [pengarah@iab.moe.gov.my](mailto:pengarah@iab.moe.gov.my)

atau

Wakil Pengurusan:

Telefon: 03 61056105

Emel: [tpgrh@iab.moe.gov.my](mailto:tpgrh@iab.moe.gov.my)



## **BAHAGIAN 3 – SISTEM PENGURUSAN KUALITI INSTITUT AMINUDDIN BAKI**

### **3.1 Skop Pelaksanaan**

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti IAB meliputi Reka Bentuk dan Penyampaian Program Latihan yang berdaftar di Institut Aminuddin Baki.

Pengecualian aplikasi pelaksanaan MS ISO 9001: 2000 adalah meliputi keperluan-keperluan yang dinyatakan di bawah:

- (a) Seksyen 7.5.2 – Validasi Proses Perkhidmatan Latihan (Khidmat Susulan)
- (b) Seksyen 7.5.4 – Harta Pelanggan
- (c) Seksyen 7.6 – Kawalan Peralatan Bagi Pemeriksaan dan Pengukuhan

(Sila rujuk klausa yang berkenaan untuk justifikasi pengecualian)

### **3.2 Penerangan Mengenai Sistem Pengurusan Kualiti**

Perkara pokok yang digariskan dalam standard MS ISO 9001:2000 adalah menguruskan proses yang terlibat dalam pengeluaran produk atau perkhidmatan. Bagi maksud ini standard menyarankan supaya IAB menggunakan pendekatan proses bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem pengurusan IAB supaya kehendak pelanggan serta *stakeholders* dapat dipenuhi. Penerangan lanjut berkaitan dengan Model Sistem Pengurusan Kualiti berasaskan pendekatan proses dijelaskan dalam Lampiran II.

Sistem Pengurusan Kualiti IAB berlandaskan lapan (8) prinsip yang terdapat dalam Siri MS ISO 9001:2000. Prinsip-prinsip tersebut ialah:

- (a) Organisasi berfokuskan pelanggan
- (b) Kepimpinan
- (c) Penglibatan tenaga pekerja
- (d) Pendekatan proses
- (e) Pendekatan sistem untuk pengurusan
- (f) Penambahbaikan berterusan
- (g) Pendekatan berasaskan fakta dalam membuat keputusan
- (h) Hubungan saling menguntungkan dengan pembekal

### **3.3 Definisi**

Semua definisi istilah boleh dirujuk terus dalam Para 4 di setiap prosedur.



## **BAHAGIAN 4 – DASAR DAN PRINSIP ASAS SISTEM PENGURUSAN KUALITI**

### **4.1 Keperluan Am**

Sistem Pengurusan Kualiti IAB diwujudkan, didokumen, dilaksana serta disenggarakan dengan cara sistematik. Ia juga memberi tumpuan kepada peningkatan secara berterusan terhadap keberkesanan IAB. Ini adalah selaras dengan kehendak MS ISO 9001:2000.

Bagi memenuhi keperluan di atas IAB akan

- (a) mewujudkan proses-proses yang terlibat dalam merekabentuk dan penyampaian program latihan,
- (b) menentukan turutan dan hubung kait di antara proses-proses tersebut seperti ditunjukkan dalam Lampiran II,
- (c) menentukan kriteria dan kaedah bagi menilai keberkesanan operasi serta kawalan ke atas proses-proses tersebut bagi memastikan keberkesananannya,
- (d) menyediakan sumber dan maklumat yang diperlukan untuk pelaksanaan dan pemantauan proses-proses tersebut,
- (e) memantau dan menilai proses-proses melalui Audit Kualiti Dalaman, Kajian Semula Pengurusan, aduan dan maklumbalas pelanggan serta laporan pemantauan oleh pegawai-pegawai yang dipertanggungjawabkan, dan
- (f) melaksanakan tindakan-tindakan yang perlu bagi memastikan pencapaian objektif kualiti yang ditetapkan dan membuat penambahbaikan yang berterusan ke atas proses-proses tersebut.



*Carta A: Turutan dan Hubung kait Antara Proses (Nama Proses Utama)*

#### 4.2 Keperluan Dokumentasi

##### 4.2.1 Am

Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti adalah berasaskan kepada 4 peringkat dokumen iaitu:

- (a) Manual Kualiti
- (b) Prosedur Kualiti
- (c) Arahan Kerja; dan
- (d) Dokumen Sokongan

##### (a) Manual Kualiti

Manual Kualiti adalah dokumen yang mengandungi dasar dan objektif kualiti IAB serta penerangan ringkas mengenai Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) termasuk tatacara pematuhan seksyen-seksyen dalam Standard MS ISO 9001:2000.

##### (b) Prosedur Kualiti

Prosedur IAB adalah dokumen yang menggariskan tujuan dan turutan langkah dalam proses kerja bagi melaksanakan segala aktiviti pengurusan dan operasi SPK IAB.

##### (c) Arahan Kerja dan Panduan

Arahan Kerja adalah dokumen yang memperincikan langkah-langkah yang dinyatakan dalam Prosedur Kualiti. Arahan Kerja adalah dokumen kualiti yang menyokong dokumen Prosedur Kualiti tertentu. Arahan Kerja akan diwujudkan apabila perlu.

##### (d) Dokumen Sokongan

Dokumen sokongan adalah dokumen yang menyokong pelaksanaan sistem pengurusan kualiti seperti Surat Pekeliling, Arahan Perbendaharaan dan Garis Panduan.



Struktur dokumen kualiti ini digambarkan di **Rajah 1** berikut:

**RAJAH 1**

**HIRAKI DOKUMENTASI**





#### 4.2.2 Manual Kualiti

IAB menyediakan Manual Kualiti yang mengandungi perkara-perkara berikut:

- (a) Dasar dan Objektif Kualiti;
- (b) Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti;
- (c) Pengecualian aplikasi seksyen 7.5.2, 7.5.4 dan 7.6 dalam Sistem Pengurusan Kualiti IAB (lihat 3.1);
- (d) Rujukan kepada Prosedur-prosedur Kualiti dan dokumen sokongan dalam Sistem Pengurusan Kualiti;
- (e) Huraian tentang prinsip-prinsip dalam merancang, melaksana dan memantau Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- (f) Proses-proses yang dikenal pasti dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti.

#### Dokumen Berkaitan

MK-IAB	- Manual Kualiti
PK-SI	- Prosedur Kualiti Sistem
PK-OP	- Prosedur Kualiti Operasi
PK-SO	- Prosedur Kualiti Sokongan
AK	- Arahan Kerja

Dokumen sokongan lain yang dirujuk.

#### 4.2.3 Kawalan Dokumen

Dokumen kualiti yang dikawal dalam Sistem Pengurusan Kualiti ialah:

- (a) Manual Kualiti;
- (b) Prosedur Kualiti;
- (c) Arahan Kerja; dan
- (d) Dokumen Sokongan



**MANUAL KUALITI  
INSTITUT AMINUDDIN  
BAKI**

**No. Keluaran:2  
No. Pindaan:2  
Tarikh:29.09.2008**

Dokumen-dokumen ini dikawal melalui cara berikut:

**(a) Dokumen asas**

- (i) Wakil Pengurusan bertanggungjawab memastikan dokumen-dokumen kualiti yang dirujuk dalam Sistem Pengurusan Kualiti adalah yang terkini dan ditempatkan di lokasi yang mudah dirujuk oleh mereka yang terlibat. Dokumen kualiti yang disimpan secara elektronik perlu disokong oleh sistem back-up;
- (i) Manual Kualiti hendaklah diluluskan oleh Pengarah IAB, manakala Prosedur Kualiti diluluskan oleh Wakil Pengurusan dan Arahan Kerja oleh pegawai yang dipertanggungjawabkan;
- (ii) Setiap keluaran Manual Kualiti diberikan identifikasi dan dicatatkan nombor keluaran, nombor pindaan dan tarikh kuat kuasa. Bagi Prosedur Kualiti dan Arahan Kerja, diberi rujukan identifikasi dan catatan nombor keluaran dan tarikh kuat kuasa.
- (iii) Seorang **Pengurus Dokumen** dilantik Pengarah bagi menyenggara naskah dokumen terkawal, pindaan dokumen, senarai edaran dokumen dan penyimpanan dokumen.
- (iv) Dokumen-dokumen kualiti diedarkan kepada pemegang-pemegang dokumen yang disenaraikan dalam Senarai Edaran dan dokumen-dokumen ini dicop dengan “**SALINAN TERKAWAL**” berdakwat merah.
- (v) Satu Senarai Induk dokumen kualiti dalaman dan luaran yang mengandungi semua dokumen-dokumen kualiti yang digunakan dalam Sistem Pengurusan Kualiti dan status terkini disediakan. Senarai ini dikemaskini dari semasa ke semasa apabila berlaku perubahan ke atas status dokumen-dokumen tersebut.
- (vi) Dokumen kualiti IAB hendaklah disediakan dalam dua bentuk. Pertama dalam salinan *hard copy* dan kedua sistem Elektronik.

**(b) Dokumen Pindaan**

- (i) Cadangan pindaan dokumen kualiti mesti dikemukakan kepada Wakil Pengurusan menggunakan Borang Cadangan Pindaan;
- (ii) Sebarang pindaan ke atas Dokumen Kualiti hendaklah diluluskan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan;



- (iii) Semua pindaan yang dibuat dicatatkan dalam Rekod Pindaan;
- (iv) Pindaan kecil Manual Kualiti dibuat dengan menggantikan muka surat yang terlibat dan diberi No. Pindaan serta tarikh kuat kuasa yang baru. Bagi pindaan yang melebihi 50% keseluruhan kandungan Manual Kualiti, dokumen ini diganti dengan No. Keluaran baru dan tarikh kuat kuasa yang baru diberikan;
- (v) Pindaan kecil Prosedur Kualiti dan Arahan Kerja dibuat dengan menggantikan muka surat yang terlibat dan diberi No. Pindaan serta tarikh kuat kuasa yang baru. Bagi pindaan pada setiap Prosedur Kualiti dan Arahan Kerja yang melebihi 50% keseluruhan kandungan, dokumen ini diganti dengan No. Keluaran baru dan tarikh kuat kuasa yang baru diberikan;
- (vi) Wakil Pengurusan bertanggungjawab mengedarkan semua dokumen pindaan dan memusnahkan dokumen yang tidak terpakai; dan
- (vii) Satu salinan dokumen asal disimpan dan ditandakan “**BATAL**”.

#### **Dokumen Berkaitan**

PK-SI-01 - Kawalan Dokumen

#### **4.2.4 Kawalan Rekod Kualiti**

IAB hendaklah mewujudkan dan menyenggara satu prosedur berhubung Kawalan Rekod Kualiti. Senarai Rekod Kualiti diwujudkan untuk kemudahan pengendalian dan pengesanan rekod. Had masa penyimpanan dikenal pasti dan Rekod Kualiti disimpan dengan selamat dalam fail-fail atau folder atau buku tertentu yang mudah dibaca dan dirujuk semula. Jika rekod disimpan secara elektronik, satu sistem sokongan bagi rekod-rekod berkenaan hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan sebagai bukti objektif kepada aktiviti-aktiviti kualiti. Pelupusan Rekod-rekod Kualiti dibuat mengikut Surat Pekeliling yang sedang berkuat kuasa.

#### **Dokumen Berkaitan**

PK-SI-02 - Pengurusan Rekod Kualiti



## **Seksyen 5 – Tanggungjawab Pengurusan**

### **5.1 Komitmen Pengurusan**

Pengurusan atasan IAB hendaklah membuktikan komitmen mereka dalam membangun, melaksana dan menambah baik secara berterusan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti melalui:

- (a) Menyampaikan kepada semua kakitangan mengenai pentingnya bagi organisasi memenuhi kehendak pelanggan serta mematuhi keperluan peraturan dan perundangan;
- (b) Mewujudkan dasar kualiti (rujuk Para 2.5 5.3);
- (c) Mewujudkan objektif-objektif kualiti (rujuk Para 2.6 );
- (d) Menjalankan Kajian Semula Pengurusan; dan
- (e) Memastikan sumber yang diperlukan disediakan.

### **5.2 Tumpuan Kepada Pelanggan**

Pengurusan atasan bertanggungjawab memastikan kehendak pelanggan Institut Aminuddin Baki dikenal pasti dan dipenuhi dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Piagam pelanggan disediakan bagi menentukan tahap perkhidmatan yang diberikan.

#### **Dokumen berkaitan**

PK-SI-07 - Pengendalian Maklumbalas pelanggan.

### **5.3 Dasar Kualiti**

Pengurusan atasan IAB komited untuk menyediakan program latihan dalam bidang pengurusan dan kepimpinan pendidikan yang berkualiti bagi memenuhi keperluan pelanggan.

Pengurusan atasan IAB komited untuk mematuhi keperluan-keperluan Sistem Pengurusan Kualiti dan meningkatkan keberkesanannya secara berterusan. Oleh itu:

- (a) Dasar Kualiti ini disebar, dimaklum dan dihayati melalui pelbagai media, latihan dan taklimat pengurusan.



- (b) Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti disemak semula dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan untuk memastikan kesesuaiannya.

#### **5.4 Perancangan**

##### **5.4.1 Objektif Kualiti IAB**

Pengurusan atasan IAB hendaklah memastikan:

- (b) Melaksanakan sekurang-kurangnya 80% program latihan yang didaftarkan dalam dokumen Program Latihan IAB pada tahun berkenaan.
- (b) Memastikan skor prestasi pensyarah IAB dan pensyarah jemputan mencapai tahap prestasi sekurang-kurangnya 80%
- (c) Memastikan sekurang-kurangnya 95% peserta kursus berpuas hati dengan pengendalian program latihan IAB
- (d) Memastikan sekurang-kurangnya 80% peserta kursus / *stakeholders* berpuas hati dengan kandungan kursus yang ditawarkan dalam program latihan

##### **5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti**

Pengurusan atasan IAB hendaklah memastikan:

- (a) Sistem Pengurusan Kualiti dilaksanakan seperti mana yang didokumenkan dan mencapai objektif kualiti yang ditetapkan. Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti hendaklah mengambil kira perkara-perkara berikut:
  - (i) Kemahiran dan pengetahuan yang diperlukan;
  - (ii) Tanggungjawab dan kuasa bagi melaksanakan perancangan dan penambahbaikan proses;
  - (iii) Sumber yang diperlukan seperti kewangan dan infrastruktur;
  - (iv) Petunjuk bagi menilai pencapaian program latihan dan menambahbaik proses-proses terlibat; dan
  - (v) Dokumen yang perlu bagi melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti serta rekod-rekodnya.



(b) Integriti Sistem Pengurusan Kualiti kekal kukuh walaupun berlaku perubahan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti yang dirancang dan dilaksanakan.

## **5.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi**

### **5.5.1 Tanggungjawab dan Kuasa**

- (a) Pengurusan atasan IAB bertanggungjawab menentukan tugas, tanggungjawab dan kuasa semua staf yang terlibat dalam mengurus dan melaksana aktiviti-aktiviti yang mempunyai kesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- (b) Tugas, tanggungjawab dan kuasa ini disebarkan kepada semua staf yang terlibat dalam Sistem Pengurusan Kualiti mengikut Dokumentasi MS ISO 9001:2000.

### **5.5.2 Wakil Pengurusan**

Pengarah IAB hendaklah melantik seorang **WAKIL PENGURUSAN** yang akan mempunyai tanggungjawab berikut:

- (a) Mewujud, melaksana dan menyenggarakan sistem pengurusan kualiti;
- (b) Melapor kepada Lembaga Pengurusan IAB tentang prestasi pelaksanaan sistem kualiti dari segi pencapaian semua objektif kualiti, hasil audit kualiti dalaman dan maklumbalas dari pelanggan mengenai program latihan yang dilaksanakan. Maklum balas akan digunakan sebagai asas untuk penambahbaikan sistem pengurusan kualiti; dan
- (c) Berurus dengan semua pihak luar mengenai perkara-perkara berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti IAB.

### **Penolong Wakil Pengurusan**

Pengarah hendaklah melantik Penolong Wakil Pengurusan di Kampus Induk dan cawangannya. Tanggungjawabnya adalah membantu Wakil Pengurusan melaksanakan ketiga-tiga fungsi yang tersebut pada 5.5.2 (a), (b) dan (c).



### 5.5.3 **Komunikasi Dalaman**

Pengurusan atasan IAB hendaklah memastikan sistem komunikasi dalaman diwujudkan melalui;

- (a) Mesyuarat pengurusan IAB
- (b) Perhimpunan bulanan
- (c) Memo IAB
- (d) Sesi Taklimat dan perbincangan
- (e) Papan Kenyataan
- (f) Media elektronik

## 5.6 **Kajian Semula Pengurusan**

### 5.6.1 **Am**

Sistem pengurusan kualiti IAB akan dikaji semula sekurang-kurangnya **DUA KALI** setahun oleh **Lembaga Pengurusan IAB**. Kajian semula ini perlu untuk memastikan sistem kualiti IAB sentiasa berkesan dalam memenuhi semua keperluan yang telah ditetapkan. Mesyuarat dipengerusikan oleh Pengarah IAB manakala minit mesyuarat dicatat oleh Wakil Pengurusan. Wakil Pengurusan bertanggungjawab untuk melaksana dan mengawal semua tindakan mengenai sistem kualiti yang diputuskan oleh Lembaga Pengurusan IAB.

#### **Dokumen berkaitan**

PK-SI-08 - Kajian Semula Pengurusan

### 5.6.2 **Input Kepada Kajian Semula Pengurusan**

Agenda Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan merangkumi:

- (a) Pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti;
- (b) Penemuan Audit Kualiti Dalaman;
- (c) Maklumbalas Pelanggan;



- (d) Laporan berkaitan dengan prestasi proses penyediaan dan penyampaian perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan;
- (e) Laporan status tindakan pembetulan dan pencegahan;
- (f) Tindakan susulan ke atas Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan yang lepas;
- (g) Perubahan yang boleh memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti;
- (h) Cadangan penambahbaikan;
- (i) Keperluan dan keberkesanan latihan; dan
- (j) Penilaian prestasi pembekal.

**Dokumen berkaitan**

PK-SI-08 - Kajian Semula Pengurusan

**5.6.3 Output Kajian Semula Pengurusan**

Wakil Pengurusan bertanggungjawab mengambil tindakan ke atas keputusan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan berkaitan dengan:

- (a) Peningkatan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dan proses-prosesnya;
- (b) Peningkatan kualiti perkhidmatan kepada pelanggan; dan
- (c) Sumber-sumber yang diperlukan.

Keputusan-keputusan hasil daripada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan hendaklah disampaikan dan dimaklumkan kepada anggota organisasi.

Semua rekod Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan disimpan dan disenggara.

**Dokumen Berkaitan**

PK-SI-08 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan



## **Seksyen 6 – Pengurusan Sumber**

### **6.1 Penyediaan Sumber**

IAB hendaklah mengenalpasti peruntukan dan penyediaan sumber yang diperlukan bagi mencapai maksud-maksud berikut:

- (a) Melaksanakan dan mengekalkan Sistem Pengurusan Kualiti di samping memperbaiki keberkesannya secara berterusan, dan
- (b) Memenuhi keperluan pelanggan.

### **6.2 Sumber Manusia**

#### **6.2.1 Am**

IAB hendaklah memastikan staf mempunyai kompetensi dalam bidang kerja yang dipertanggungjawabkan bagi menjamin kualiti kerja yang konsisten. Keperluan sumber manusia hendaklah dirancang mengikut proses yang ditetapkan oleh IAB.

#### **6.2.2 Kompetensi, Kesedaran dan Latihan**

IAB hendaklah;

- (a) menentukan kompetensi yang perlu ada pada stafnya yang menjalankan tugas-tugas yang memberi kesan kepada kualiti perkhidmatan.
- (b) memberi latihan atau mengambil tindakan-tindakan yang lain untuk meningkatkan kompetensi.
- (c) menilai keberkesanan latihan atau tindakan yang telah diambil untuk meningkatkan kompetensi.
- (d) memastikan semua staf IAB sedar akan kepentingan tugas-tugasnya yang menyumbang kepada pencapaian objektif-objektif kualiti, dan
- (e) menyenggara rekod-rekod pengendalian latihan, kemahiran dan pengalaman staf yang terlibat.

#### **Dokumen Berkaitan**

PK-SO-01 - Pengurusan Latihan Dan Pembangunan Staf



### 6.3 **Infrastruktur**

IAB hendaklah menentu, menyedia dan menyenggara infrastruktur yang diperlukan bagi mencapai kualiti perkhidmatan yang ditetapkan. Infrastruktur ini merangkumi, mengikut kesesuaian:

- (a) Bangunan, persekitaran pejabat dan kemudahan yang berkaitan seperti perabot, hawa dingin, ruang kerja;
- (b) Kemudahan pusat sumber dan peralatan yang berkaitan dengan pembangunan dan penyampaian program latihan;
- (c) Perkhidmatan sokongan seperti pengangkutan dan alat komunikasi.

#### **Dokumen Berkaitan**

- PK-SO-02 Penyenggaraan Penyediaan, Kemudahan dan Peralatan Untuk Melaksanakan Kursus
- PK-SO-04 Persekitaran Kerja
- PK-SO-05 Pengurusan Pusat Sumber

### 6.4 **Persekitaran Kerja**

IAB hendaklah memastikan dan mengurus persekitaran dan suasana kerja yang kondusif dan selesa bagi meningkatkan kepuasan hati, motivasi dan prestasi anggotanya supaya dapat menyokong kepada penghasilan output atau perkhidmatan yang berkualiti mengikut peraturan am keselamatan dan kesihatan di tempat kerja.

#### **Dokumen yang berkaitan**

- PK-SO-04 Persekitaran Kerja



## **Seksyen 7 – Proses Penyampaian Perkhidmatan**

### **7.1 Perancangan bagi Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan**

IAB hendaklah merancang dan membangunkan proses-proses yang diperlukan bagi pengurusan dan pelaksanaan program-program latihan.

IAB hendaklah menentukan perancangan ini merangkumi:

- (a) Penetapan objektif kualiti dan keperluan kualiti bagi pengendalian latihan yang terlibat;
- (b) Keperluan untuk membangunkan proses-proses dalam Sistem Pengurusan Kualiti (SPK), dokumen-dokumen kualiti dan penyediaan sumber untuk latihan yang terlibat;
- (c) Keperluan aktiviti verifikasi, validasi, pemantauan, pemeriksaan dan penilaian untuk memenuhi ciri-ciri kualiti yang ditetapkan; dan
- (d) Penyenggaraan rekod-rekod yang diperlukan sebagai bukti pelaksanaan dan kepatuhan kepada Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001: 2000.

#### **Dokumen Berkaitan**

- |          |   |
|----------|---|
| PK-OP-01 | - Merekabentuk Program Latihan Baru       |
| PK-OP-04 | - Pelaksanaan Program Latihan             |
| PK-OP-05 | - Penilaian Pensyarah dan Program Latihan |
| PK-SI-02 | - Kawalan Rekod Kualiti                   |

### **7.2 Proses-Proses Yang Berkaitan Dengan Pelanggan**

#### **7.2.1 Menentukan keperluan-keperluan Program Latihan yang hendak disampaikan.**

IAB hendaklah menentukan bahawa pengurusan latihan dijalankan dalam keadaan yang terkawal mengikut prosedur yang ditetapkan. Keadaan terkawal ini hendaklah meliputi perkara-perkara berikut:

- (a) Menyediakan dokumen Program Latihan tahunan IAB,
- (b) Menyediakan kehendak pelanggan yang tidak dinyatakan,



- (c) Memastikan latihan dilaksanakan mengikut peraturan yang digunakan, dan
- (d) Memastikan Pengurusan dan Pengendalian latihan mengikut keperluan tambahan yang ditentukan oleh IAB.

#### **Dokumen Berkaitan**

- PK-OP-04 - Pelaksanaan Program Latihan
- PK-OP-05 - Penilaian Pensyarah dan Program Latihan
- PK-OP-07 - Pengendalian Peperiksaan IAB
- PK-SO-06 - Pengurusan Penginapan dan Sajian

#### **7.2.2 Kajian Semula Keperluan-keperluan Berkaitan Perkhidmatan Latihan**

IAB akan mengkaji semula keperluan-keperluan berkaitan perkhidmatan latihan yang hendak dilaksanakan. Penyemakan ini dibuat sebelum membuat komitmen untuk melaksanakan perkhidmatan latihan tersebut kepada pelanggan. Semakan semula ini hendaklah memastikan:

- (a) Semua keperluan berkaitan perkhidmatan latihan telah dikenalpasti;
- (b) Jika terdapat perbezaan antara kehendak pelanggan dengan perkhidmatan latihan maka ianya hendaklah diatasi terlebih dahulu; dan
- (c) IAB berupaya untuk memenuhi semua keperluan berkaitan perkhidmatan latihan yang akan disampaikan.

Semua rekod hasil daripada semakan semula dan tindakan-tindakan yang berkaitan dengannya akan diselenggara.

#### **Dokumen Berkaitan**

- PK-OP-01 - Merekabentuk Program Latihan Baru
- PK-OP-02 - Pencalonan dan Pemilihan Peserta Kursus
- PK-SO-06 - Pengurusan Penginapan dan Sajian

#### **7.2.3 Komunikasi dengan Pelanggan**

IAB akan menyediakan kemudahan komunikasi yang terancang dan berkesan dengan pelanggan untuk:

- (a) Menyalurkan maklumat kepada pelanggan mengenai program latihan disediakan;



- (b) Mengendalikan pertanyaan daripada pelanggan berkaitan dengan program latihan yang disediakan; dan
- (c) Menerima dan merekod maklumbalas yang diterima daripada pelanggan.

Kaedah komunikasi dengan pelanggan dilakukan melalui:

- (a) Dokumen Program Latihan IAB;
- (b) Perjumpaan dengan Wakil-wakil Pelanggan;
- (c) Surat-menyurat;
- (d) Laman Web dan *e-mail*;
- (e) Telefon dan Faks;
- (f) Borang maklumbalas pelanggan.

#### **Dokumen Berkaitan**

- PK-OP-02 - Pencalonan dan Pemilihan Peserta Kursus
- PK-SI-07 - Pengendalian Maklumbalas pelanggan

### **7.3 Reka bentuk dan Pembangunan Proses**

#### **7.3.1 Perancangan Merekabentuk dan Pembangunan Program Latihan Baru**

IAB hendaklah merancang dan mengawal aktiviti merekabentuk dan pembangunan sesuatu Program Latihan. Dalam menyediakan perancangan ini, IAB hendaklah menentukan:

- (a) Peringkat-peringkat merekabentuk dan pembangunan Program Latihan;
- (b) Semakan semula, verifikasi dan validasi yang terlibat dalam peringkat merekabentuk dan pembangunan Program Latihan; dan
- (c) Tanggungjawab dan kuasa ke atas mereka yang terlibat dalam proses merekabentuk.

#### **Dokumen Berkaitan**

- PK-OP-01 - Merekabentuk Program Latihan Baru



### 7.3.2 **Input kepada Rekabentuk dan Pembangunan Program Latihan**

IAB hendaklah memastikan input yang diperlukan bagi menyediakan Program Latihan dan rekod-rekod mengenainya disenggara. Input berkenaan meliputi:

- (a) Latihan pengurusan dan kepimpinan IAB dan kegunaannya;
- (b) Keperluan undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan perkhidmatan yang diberikan;
- (c) Maklumat mengenai reka bentuk seumpamanya yang telah ada sebelumnya, jika berkaitan;
- (d) Keperluan-keperluan lain untuk aktiviti merekabentuk dan pembangunan Program Latihan.

Keperluan-keperluan perkhidmatan hendaklah disemak untuk memastikan ianya mencukupi, jelas dan tidak bercanggah antara satu sama lain.

#### **Dokumen Berkaitan**

PK-OP-01 - Merekabentuk Program Latihan Baru

### 7.3.3 **Output kepada Reka Bentuk dan Pembangunan**

IAB hendaklah memastikan setiap output (program latihan) yang dihasilkan adalah dalam keadaan terkawal sebelum disampaikan. Output ini akan dikaji bagi memastikan:

- (a) Menepati kehendak reka bentuk dan pembangunan program latihan;
- (b) Menyediakan maklumat mengenai perolehan, penyediaan dan penyampaian perkhidmatan;
- (c) Mengandungi kriteria bagi membolehkan output menepati keperluan yang ditetapkan; dan
- (d) Menyatakan dengan jelas ciri-ciri keselamatan dan cara penggunaan yang betul bagi perkhidmatan yang disampaikan.

#### **Dokumen Berkaitan**

PK-OP-01 - Merekabentuk Program Latihan Baru



#### 7.3.4 Semakan Ke atas Aktiviti Merekabentuk dan Pembangunan Program Latihan

IAB hendaklah mengadakan semakan ke atas reka bentuk program latihan pada peringkat-peringkat yang sesuai untuk:

- (a) Menilai keupayaan hasil reka bentuk dan pembangunan bagi memenuhi keperluan reka bentuk; dan
- (b) Mengenalpasti masalah dan mencadangkan tindakan pembetulan bagi mengatasi masalah berkenaan.

Ahli pasukan semakan reka bentuk dan pembangunan program latihan hendaklah diwakili oleh staf yang bertanggungjawab ke atas setiap peringkat dan fungsi reka bentuk dan pembangunan yang sedang disemak. Rekod hasil semakan dan tindakan pembetulan yang diambil hendaklah disimpan dan disenggara (*lihat seksyen 4.2.4*).

##### **Dokumen Berkaitan**

PK-OP01 - Merekabentuk Program Latihan Baru

#### 7.3.5 Verifikasi Ke atas Reka Bentuk dan Pembangunan

Verifikasi dilaksanakan mengikut perancangan yang ditentukan bagi memastikan output reka bentuk dan pembangunan latihan menepati keperluan yang ditetapkan.

Rekod hasil verifikasi dan tindakan pembetulan yang diambil disimpan dan disenggara (*lihat seksyen 4.2.4*)

##### **Dokumen Berkaitan**

PK-OP-01 - Merekabentuk Program Latihan Baru

#### 7.3.6 Validasi Ke atas Rekabentuk dan Pembangunan

IAB hendaklah menjalankan validasi ke atas reka bentuk dan pembangunan program latihan mengikut peringkat-peringkat yang telah ditentukan dalam perancangan. Validasi ini akan dibuat sebelum perkhidmatan latihan disampaikan kepada pelanggan. Laporan *dry-run* yang telah disediakan akan dibawa ke Mesyuarat Lembaga Pengajian untuk pengesahan reka bentuk dan pembangunan program latihan.



Rekod hasil proses validasi dan tindakan pembetulan yang diambil disimpan dan disenggara (*lihat seksyen 4.2.4*).

**Dokumen Berkaitan**

PK-OP-01 - Merekabentuk Program Latihan Baru

**7.3.7 Kawalan Ke atas Pindaan Reka Bentuk dan Pembangunan**

- (a) Sebarang pengubahsuaian dalam program latihan yang melibatkan reka bentuk dan pembangunan akan dikenal pasti dan direkod; dan
- (b) Pindaan ke atas reka bentuk dan pembangunan program latihan akan disemak, disahkan dan diluluskan oleh Lembaga Pengajian IAB sebelum ia dilaksanakan. Semakan ini akan meliputi penilaian kesan pindaan ke atas sebahagian atau keseluruhan perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan.

**Dokumen Berkaitan**

PK-OP-01 - Merekabentuk Program Latihan Baru

**7.4 PEROLEHAN**

**7.4.1 Proses Perolehan**

IAB hendaklah memastikan sebarang perolehan menepati spesifikasi yang ditentukan. Jenis dan tahap kawalan ke atas pembekal dan bahan yang diperolehi hendaklah bergantung kepada kesan perolehan bahan tersebut ke atas proses pemberian perkhidmatan yang seterusnya atau perkhidmatan akhir yang disampaikan kepada pelanggan.

IAB hendaklah menilai dan memilih pembekal berdasarkan keupayaan mereka membekalkan bahan yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan oleh IAB. Kriteria pemilihan serta penilaian prestasi pembekal hendaklah ditentukan, direkod dan disenggara.

**Dokumen Berkaitan**

- PK-OP-03 - Pelantikan dan Pembayaran Pensyarah Luar**
- PK-SO-03 - Perolehan@Pembelian**



#### 7.4.2 **Maklumat Perolehan**

Maklumat mengenai perolehan hendaklah menjelaskan bahan yang akan diperolehi termasuk perkara berikut, di mana sesuai:

- (a) Keperluan untuk melulus bekalan dan perkhidmatan, prosedur, proses-proses yang terlibat dan peralatan yang diperlukan;
- (b) Bagi perolehan yang melibatkan perkhidmatan kepakaran luar, IAB akan mengenal pasti kelayakan personel yang ditentukan; dan
- (c) Keperluan yang ditetapkan dalam Sistem Pengurusan Kualiti IAB.

IAB hendaklah memastikan spesifikasi perolehan yang diperlukan lengkap sebelum perolehan dibuat.

Dokumen Berkaitan

- PK-OP-03 - Pelantikan dan Pembayaran Pensyarah Luar
- PK-SO-03 - Perolehan@Pembelian

#### 7.4.3 **Verifikasi Ke atas Bahan (produk) Yang Diperolehi**

IAB hendaklah menentukan dan melaksanakan pemeriksaan ke atas bekalan dan perkhidmatan yang diterima daripada pembekal bagi memastikan ia memenuhi spesifikasi dan keperluan yang dinyatakan dalam dokumen perolehan.

Sekiranya IAB bercadang menjalankan verifikasi di premis pembekal, cara verifikasi yang hendak dijalankan dan cara pengesahan penerimaan hendaklah dinyatakan dalam dokumen perolehan.

Dokumen Berkaitan

- PK-OP-03 - Pelantikan dan Pembayaran Pensyarah Luar
- PK-SO-03 - Perolehan@Pembelian



## **7.5 Proses Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan**

### **7.5.1 Kawalan Ke atas Proses Penyediaan dan Penyampaian Program Latihan**

IAB hendaklah menentukan supaya semua proses pengendalian latihan dijalankan secara terkawal dengan memastikan, di mana berkaitan, perkara-perkara berikut:

- (a) Terdapatnya maklumat yang menerangkan dengan jelas ciri-ciri perkhidmatan yang hendak disampaikan kepada pelanggan;
- (b) Terdapatnya arahan kerja, jika perlu;
- (c) Menggunakan peralatan yang sesuai;
- (d) Terdapatnya peralatan pemantauan dan penilaian serta penggunaannya;
- (e) Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan penilaian; dan
- (f) Melaksanakan aktiviti meluluskan dan menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan serta aktiviti selepas perkhidmatan disampaikan.

#### **Dokumen Berkaitan**

- PK-OP-02 - Pencalonan dan Pemilihan Peserta Kursus
- PK-OP-03 - Lantikan dan Pembayaran Pensyarah Luar
- PK-OP-04 - Pelaksanaan Program Latihan
- PK-OP-05 - Penilaian Pensyarah dan Program Latihan
- PK-OP-06 - Persekitaran Tempat Latihan
- PK-OP-07 - Pengendalian Peperiksaan IAB
- PK-SI-01 - Kawalan Dokumen
- PK-SI-04 - Kawalan Kualiti Program Latihan

### **7.5.2 Validasi Proses Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan**

Pengecualian aplikasi pelaksanaan sistem MS ISO 9001:2000

### **7.5.3 Identifikasi dan Kemudahkesanan**

Di mana sesuai, IAB hendaklah mengenalpasti perkhidmatan program latihan dengan memberi nama dan kod. IAB hendaklah mengenalpasti status perkhidmatan yang berkaitan dan keperluan-keperluan pemantauan dan penilaian. Program latihan akan mempunyai nombor kod rujukan yang khusus untuk memenuhi keperluan kemudahkesanan (lihat 4.2.4).



#### **Dokumen Berkaitan**

- PK-OP-01 - Mereka Bentuk Program Latihan Baru
- PK-OP-04 - Pelaksanaan Program Latihan
- PK-SI-01 - Kawalan Dokumen
- PK-SI-02 - Kawalan Rekod Kualiti

#### **7.5.4 Harta Hakmilik Pelanggan**

Pengecualian aplikasi pelaksanaan sistem MS ISO 9001:2000

#### **7.5.5 Pemuliharaan**

IAB hendaklah memastikan proses penyediaan dan pemberian perkhidmatan latihan kepada pelanggan mematuhi keperluan identifikasi, pengendalian, pembungkusan, penyimpanan dan kawalan yang ditetapkan.

#### **Dokumen Berkaitan**

- PK-OP-02 - Pencalonan Peserta dan Pelaksanaan Program Latihan

#### **7.6 Kawalan Ke atas Peralatan Pengukuran dan Pemantauan**

Pengecualian aplikasi pelaksanaan sistem MS ISO 9001:2000

### **Seksyen 8 – Pengukuran, Penganalisan Dan Penambahbaikan**

#### **8.1 Am**

IAB hendaklah merancang dan melaksanakan proses pemantauan, pengukuran, penganalisan serta penambahbaikan yang diperlukan bagi:

- (a) Membuktikan pelaksanaan program latihan menepati keperluan yang ditetapkan.
- (b) Memastikan kepatuhan kepada Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- (c) Membuat penambahbaikan berterusan secara berkesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti.



Kaedah-kaedah yang bersesuaian seperti penggunaan teknik-teknik statistik ditentukan dan digunapakai bagi tujuan pemantauan, pengukuran dan penganalisan.

#### **Dokumen Berkaitan**

- PK-OP-05 - Penilaian Pensyarah dan Program Latihan
- PK-SI-03 - Audit Kualiti Dalaman
- PK-SI-08 - Kajian Semula Pengurusan
- PK-SI-05 - Tindakan Pembetulan
- PK-SI-06 - Tindakan Pencegahan
- PK-SI-07 - Pengendalian Maklumbalas pelanggan

## **8.2 Pemantauan dan Pengukuran**

### **8.2.1 Kepuasan Pelanggan**

IAB hendaklah memantau maklumat berhubung dengan persepsi pelanggan sama ada perkhidmatannya telah memenuhi keperluan pelanggan. Maklumat kepuasan pelanggan akan diperoleh melalui:

- (a) Maklum balas pelanggan;
- (b) Audit Kualiti Dalaman;
- (c) Maklum balas daripada mesyuarat dengan wakil-wakil pelanggan; dan
- (d) Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

#### **Dokumen Berkaitan**

- PK-SI-03 - Audit Kualiti Dalaman
- PK-SI-07 - Pengendalian Maklumbalas Pelanggan
- PK-SI-08 - Kajian Semula Pengurusan
- PK-OP-01 - Mereka bentuk Program Latihan Baru
- PK-OP-05 - Penilaian Pensyarah dan Program Latihan

### **8.2.2 Audit Kualiti Dalaman**

IAB hendaklah menjalankan audit kualiti dalaman mengikut jadual yang telah ditetapkan bagi memastikan sama ada sistem pengurusan kualiti:

- a) Mematuhi apa yang telah dirancang (lihat 7.1) seperti dalam keperluan-keperluan standard MS ISO 9001:2000 dan keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti IAB; dan



- b) Telah dilaksanakan dan disenggarakan secara berkesan.

Program audit yang dirancang hendaklah mengambil kira perkara-perkara berikut:

- (a) Audit Kualiti Dalam dijalankan sekurang-kurangnya **dua (2) kali setahun** bagi mengesahkan kerja-kerja yang dilaksanakan mengikut prosedur serta juga bagi memastikan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti;
- (b) Wakil Pengurusan bertanggungjawab untuk merancang dan menjadualkan Audit Kualiti Dalam. Perancangan dan penjadualan audit perlu mengambil kira: (a) status keberkesanan pelaksanaan (b) kepentingan proses-proses yang akan diaudit dan (c) keputusan audit yang lepas.
- (c) Audit Kualiti Dalam dijalankan oleh staf yang terlatih dan bebas daripada aktiviti yang diaudit;
- (d) Pihak yang diaudit bertanggungjawab mengambil tindakan pembetulan dan pencegahan ke atas ketakakuran yang ditemui oleh pasukan audit;
- (e) Audit susulan hendaklah dijalankan bagi memastikan tindakan pembetulan dan pencegahan ke atas ketakakuran yang ditemui telah dilaksanakan dengan berkesan;
- (f) Laporan audit disediakan selepas audit dijalankan dan hendaklah dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Perincian mengenai kaedah dan dasar Audit Kualiti Dalam hendaklah didokumenkan dalam prosedur kualiti Audit Kualiti Dalam.

#### **Dokumen Berkaitan**

- PK-SI-03 - Audit Kualiti Dalam  
ISO 19011:2002 - Garis Panduan Mengaudit Sistem Kualiti

### **8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses**

IAB hendaklah menggunakan kaedah-kaedah yang sesuai untuk memantau dan di mana bersesuaian mengukur proses-proses dalam Sistem Pengurusan Kualiti. Pengukuran ini dibuat melalui Audit Kualiti Dalam, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, Mesyuarat Bulanan Staf IAB, Mesyuarat Pagi, Mesyuarat Refleksi Staf IAB, Maklumbalas Pelanggan serta kaedah-kaedah



lain. Sekiranya proses yang dilaksanakan tidak dapat menghasilkan output yang dirancang, tindakan pembedahan perlu diambil.

#### **Dokumen Berkaitan**

- PK-SI-03 - Audit Kualiti Dalam
- PK-SI-05 - Tindakan Pembetulan
- PK-SI-06 - Tindakan Pencegahan
- PK-SI-07 - Pengendalian Maklumbalas Pelanggan
- PK-SI-08 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
- PK-OP-05 - Penilaian Pensyarah dan Program Latihan

#### **8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Perkhidmatan**

IAB hendaklah memantau dan mengukur perkhidmatan yang disediakan bagi memastikan ia memenuhi keperluan yang ditetapkan. Pemantauan dan pengukuran ini dibuat pada mana-mana peringkat yang sesuai selaras dengan perancangan yang telah dibuat.

Rekod-rekod mengenai pemantauan dan pengukuran disimpan dan disenggara.

#### **Dokumen Berkaitan**

- PK-SI-03 - Audit Kualiti Dalam
- PK-SI-05 - Tindakan Pembetulan
- PK-SI-06 - Tindakan Pencegahan
- PK-SI-07 - Pengendalian Maklumbalas Pelanggan
- PK-SI-08 - Kajian Semula Pengurusan
- PK-OP-05 - Penilaian Pensyarah dan Program Latihan

#### **8.3 Kawalan Ke atas Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan**

IAB hendaklah memastikan perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dikenalpasti dan dikawal untuk mencegah ianya daripada digunakan.

Perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan akan dilabelkan statusnya dan diasingkan berdasarkan prosedur tindakan pembetulan yang berkuatkuasa.

Perkhidmatan latihan yang tidak memenuhi spesifikasi meliputi:



- (a) Pensyarah atau Pensyarah Luar IAB yang tidak mencapai skor purata prestasi sekurang-kurangnya 80% dalam penilaian pensyarah dan program latihan yang dikendalikan;
- (b) Program latihan yang tidak mencapai skor purata prestasi 95% dalam penilaian program;
- (c) Latihan yang dikendalikan tidak memenuhi spesifikasi program latihan;
- (d) Pelaksanaan latihan yang tidak atau belum diluluskan oleh Lembaga Pengajian IAB;
- (e) Program latihan yang diubahsuai atau dipinda tanpa kelulusan Lembaga Pengajian IAB.

Program latihan yang tidak memenuhi spesifikasi hendaklah dikenalpasti oleh Wakil Pengurusan bagi memastikan sebarang kepincangan atau ketakakuran diambil tindakan pembetulan, pencegahan serta penambahbaikan yang diperlukan.

Semua laporan berkenaan latihan yang tidak memenuhi spesifikasi akan dikemaskini dan disenggarakan dari semasa ke semasa serta dikemukakan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, Mesyuarat Pengurusan IAB dan Mesyuarat Ketua Jabatan di cawangan.

#### **Dokumen Berkaitan**

- PK-SI-03 - Audit Kualiti Dalaman
- PK-SI-05 - Tindakan Pembetulan
- PK-SI-06 - Tindakan Pencegahan
- PK-SI-07 - Pengendalian Maklumbalas Pelanggan
- PK-SI-08 - Kajian Semula Pengurusan
- PK-OP-05 - Penilaian Pensyarah dan Program Latihan

#### **8.4 Analisis Data**

IAB hendaklah menentukan, mengumpul dan menganalisis data yang bersesuaian untuk menunjukkan kesesuaian serta keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dan untuk menilai di mana penambahbaikan yang berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti boleh dibuat. Penganalisan ini hendaklah meliputi data yang dihasilkan daripada pemantauan, pengukuran dan sumber-sumber lain yang bersesuaian.

Penganalisan data akan memberi maklumat berkaitan dengan:



- (a) Kepuasan pelanggan (lihat 8.2.1)
- (b) Memenuhi keperluan program latihan yang ditetapkan (lihat 7.2.1)
- (c) Ciri-ciri dan arah aliran proses-proses dan program latihan termasuk peluang-peluang untuk tindakan pencegahan, dan
- (d) Prestasi pembekal dan prestasi pensyarah luar IAB.

#### **Dokumen Berkaitan**

- PK-SI-03 - Audit Kualiti Dalaman
- PK-SI-08 - Kajian Semula Pengurusan
- PK-SI-05 - Tindakan Pembetulan
- PK-SI-06 - Tindakan Pencegahan
- PK-SI-07 - Pengendalian Maklumbalas Pelanggan
- PK-SO-03 - Perolehan dan Pembelian

### **8.5 Penambahbaikan**

#### **8.5.1 Penambahbaikan Yang Berterusan**

IAB hendaklah membuat penambahbaikan yang berterusan ke atas keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti melalui:

- (a) Dasar Kualiti;
- (b) Objektif Kualiti;
- (c) Analisis Data;
- (d) Laporan Audit Kualiti Dalaman;
- (e) Tindakan Pembetulan;
- (f) Tindakan Pencegahan;
- (g) Kajian Semula Pengurusan;
- (h) Maklumbalas Pelanggan, dan
- (i) Penandaarasan.

#### **Dokumen Berkaitan**

- PK-SI-03 Audit Kualiti Dalaman
- PK-SI-08 Kajian Semula Pengurusan
- PK-SI-05 Tindakan Pembetulan
- PK-SI-06 Tindakan Pencegahan
- PK-SI-07 Pengendalian Maklumbalas pelanggan
- PK-OP-05 Penilaian Pensyarah dan Program Latihan



### 8.5.2 Tindakan Pembedulan

IAB hendaklah mengambil tindakan untuk menghapuskan punca ketakakuran supaya ia tidak berulang. Tindakan pembedulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketakakuran yang berlaku.

Prosedur tindakan pembedulan hendaklah diwujudkan meliputi keperluan-keperluan berikut:

- (a) Menyemak ketakakuran yang berlaku dan puncanya termasuk maklumbalas pelanggan;
- (b) Menentukan punca ketakakuran;
- (c) Menilai keperluan tindakan pembedulan untuk memastikan ketakakuran tidak berulang;
- (d) Menentu dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- (e) Merekod tindakan pembedulan (lihat 4.2.4); dan
- (f) Mengkaji semula tindakan pembedulan yang telah dilaksanakan.

#### **Dokumen Berkaitan**

PK-SI-03	Audit Kualiti Dalaman
PK-SI-08	Kajian Semula Pengurusan
PK-SI-05	Tindakan Pembedulan
PK-SI-06	Tindakan Pencegahan
PK-SI-07	Pengendalian Maklumbalas Pelanggan
PK-OP-05	Penilaian Pensyarah dan Program Latihan

### 8.5.3 Tindakan Pencegahan

IAB hendaklah menentukan tindakan bagi menghapuskan punca-punca ketakakuran yang dijangkakan bagi menghalang ia daripada berlaku. Tindakan pencegahan hendaklah bersesuaian dengan kesan masalah yang dijangka.

Prosedur tindakan pencegahan hendaklah diwujudkan meliputi perkara-perkara berikut:

- (a) Penentuan ketakakuran yang dijangka dan punca-puncanya;
- (b) Penilaian keperluan untuk tindakan bagi memastikan ketakakuran tidak berlaku;



**MANUAL KUALITI  
INSTITUT AMINUDDIN  
BAKI**

**No. Keluaran:2  
No. Pindaan:2  
Tarikh:29.09.2008**

- (c) Penentuan dan pelaksanaan tindakan yang diperlukan;
- (d) Rekod-rekod hasil daripada tindakan-tindakan yang dilaksanakan (lihat 4.2.4); dan
- (e) Mengkaji semula tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan.

**Dokumen Berkaitan**

PK-SI-08      Kajian Semula Pengurusan  
PK-SI-05      Tindakan Pembetulan  
PK-SI-06      Tindakan Pencegahan