



Pencapaian Serta Cabaran Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2000 di UiTM Pahang berasaskan Analisis Penemuan Audit Dalam untuk Tempoh Tiga Tahun (2005-2008)

Mohd Norafizal Abd Aziz

Hasnizawati Hashim

ABSTRAK

Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2000 telah mula diamalkan bermula pada 2005 dan sehingga ke hari ini, pengamalannya sentiasa ditambahbaik melalui pelbagai kaedah dan pendekatan melalui pelbagai cadangan penambahbaikan. Peranan pasukan Audit Dalam UiTM Pahang merangka dan melaksanakan Audit Dalam dengan memberikan cadangan penambahbaikan terhadap aspek ketidakpatuhan dalam pengajaran dan pembelajaran memberikan penambahbaikan yang berterusan khususnya dari aspek kemudahan serta operasi yang dijalankan. Kertas kerja ini akan memberi gambaran sebenar pencapaian UiTM Pahang dalam pengamalan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2000 dalam tempoh tiga tahun (2005-2008). Analisis penemuan audit dan cadangan penambahbaikan diambil dari setiap pelaksanaan Audit Dalam yang dilaksanakan bagi memberikan gambaran sebenar pencapaian UiTM Pahang dalam pengamalan kualiti ini. Berdasarkan kepada analisis dan cadangan yang diberikan, satu rangka kerja penambahbaikan berterusan akan dihasilkan bertujuan untuk mempertingkatkan kepimpinan kakitangan akademik dan UiTM Pahang secara amnya dalam aspek pengajaran dan pembelajaran, inovasi, penerbitan serta penyelidikan yang menjadi asas utama kepada kecemerlangan sesebuah universiti sama ada bertaraf dunia mahupun status apex yang mula diamalkan di negara kita.

Kata Kunci: *audit dalam, ISO 9001:2000, sistem pengurusan kualiti*

Pengenalan

Setiap organisasi sudah pasti mahu melaksanakan operasi yang tersusun serta sistematik dan dapat memenuhi kehendak pelanggan apabila diperlukan. Sesuatu operasi yang dijalankan dapat dinilai dan diukur dan berdasarkan maklumbalas yang diperolehi, penambahbaikan terhadap sesuatu operasi dan tugas dapat diperbaiki khususnya dalam memenuhi kehendak pelanggan. Oleh yang demikian, istilah kualiti menjadi elemen penting dalam melaksanakan apa yang telah dinyatakan.

Kualiti melalui definisi ISO 9001:2005 diperjelaskan sebagai tahap satu set ciri-ciri dalaman (*inherent characteristics*) yang memenuhi keperluan. Kualiti amat berkait rapat dengan kepuasan pelanggan. Hanya perkhidmatan yang berkualiti tinggi dapat diterjemahkan oleh pelanggan yang berpuas hati dan seterusnya dengan rujukan yang berulang-ulang dapat membina organisasi yang sentiasa berkualiti melalui operasi yang dijalankan. Dalam konteks kualiti, terdapat empat (4) kategori pelanggan yang boleh diterjemahkan sebagai pelanggan misi, pelanggan dalaman, pelanggan proses serta pelanggan luar (Saidudin, 2005). Apabila kita membincangkan berkenaan kualiti, gambaran yang diutarakan adalah produk yang sempurna dan jika ianya dibekalkan dengan maklumat yang tidak lengkap serta tidak mengikut prosedur, sudah

semestinya sesuatu perkhidmatan tersebut dianggap tidak memenuhi hasrat pelanggan malahan jabatan itu sendiri (Razimah, 2006).

Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) bermaksud aktiviti yang dikoordinasi bagi mengarah dan mengawal sesebuah organisasi dengan kualiti yang diamalkan. SPK merupakan model yang terbaik untuk diimplimentasi dalam sesebuah organisasi. Dengan adanya model SPK yang diamalkan dalam pelbagai operasi yang dijalankan, kualiti perkhidmatan serta hasil kerja kakitangan serta jabatan akan dapat dipertingkatkan dari masa ke semasa. Pelaksanaan SPK ini juga turut diberi penekanan oleh MAMPU, sebuah agensi Kerajaan Malaysia melalui Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 2/2002: Garis panduan bagi melaksanakan MS ISO 9001:2000 dalam perkhidmatan awam. Pekeliling ini memberikan kaedah pelaksanaan SPK yang perlu diamalkan bagi membantu agensi dan jabatan kerajaan melaksanakan SPK di organisasi masing-masing. Dengan adanya kaedah SPK yang diperkenalkan oleh MAMPU, impak ini memberi kesan kepada kualiti pendidikan tinggi di Malaysia. Satu garis panduan yang dinamakan Kod Amalan Jaminan Kualiti IPTA (Jabatan Pendidikan Tinggi, 2002) telah diperkenalkan. Peranan Lembaga Akreditasi Negara (LAN) yang kini dikenali sebagai Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) juga telah mewujudkan kod amalan jaminan kualiti yang bukan hanya menilai IPT swasta, malahan akan mengimplimentasikan kod amalan jaminan kualiti ini ke peringkat IPT tempatan.

Amalan SPK di UiTM Pahang

Amalan SPK ISO 9001:2000 di UiTM Pahang telah bermula pada tahun 2005. Pasukan kualiti dan auditor dalaman telah dilantik oleh pihak pengurusan UiTM Pahang dan mula menjalankan aktiviti kualiti dengan memberi penekanan kepada penyediaan prosedur terutamanya manual kualiti dan prosedur pengurusan dan operasi. UiTM Pahang mula mengamalkan beberapa aktiviti yang berkaitan kualiti dan melaksanakan beberapa siri auditan bagi melihat keberkesanan SPK yang akan diamalkan.

Manual kualiti dan prosedur pengurusan dan operasi yang terdiri daripada empat puluh (40) prosedur keseluruhannya telah dihasilkan melibatkan aspek Pengajaran dan Pembelajaran (P&P). Skop ini adalah selari dengan skop yang diamalkan oleh kampus UiTM induk dan seluruh kampus UiTM cawangan yang lain. Antara prosedur pengurusan adalah terdiri daripada kawalan rekod, kawalan dokumen, Audit Dalam, tindakan pencegahan dan tindakan pembetulan. Manakala prosedur operasi merangkumi pelbagai aspek P&P bermula daripada promosi program sehingga kepada pengijazahan. Prosedur dan manual kualiti ini menjadi rujukan kepada amalan SPK di UiTM Pahang yang meliputi skop pengajaran dan pembelajaran di UiTM Pahang.

Peranan Audit Dalam terhadap Amalan SPK di UiTM Pahang

Pasukan Audit Dalam bertanggungjawab sebagai sebuah pasukan bebas yang akan menjalankan audit terhadap jabatan dan bahagian yang terlibat bagi melihat dan menyemak amalan SPK di UiTM Pahang. Auditor dalaman ini dilantik oleh pihak pengurusan UiTM Pahang dengan latihan pelaksanaan Audit Dalam diberikan oleh pihak InQKA. Pasukan Audit Dalam diketuai oleh Ketua Sistem Audit (KSA) dan Penolong Ketua Sistem Audit (PKSA) dengan dibantu oleh auditor dalaman yang akan menjalankan tugas pengauditan dua (2) kali dalam setahun. Bermula pada tahun 2005 sehingga kini, pasukan Audit Dalam telah menjalankan hampir lapan (8) sesi pengauditan. Para auditor dalaman adalah terdiri daripada kakitangan akademik dan bukan

akademik yang dilantik bagi menjalankan Audit Dalam.

Pelaksanaan Audit Dalam dilaksanakan berdasarkan kepada pelan Audit Dalam yang disediakan oleh KSA dan juga berdasarkan kepada tema audit yang dipilih pada setiap Audit Dalam yang dijalankan. Pemberitahuan pelaksanaan Audit Dalam akan dimaklumkan kepada Wakil Pengurusan (WP) bagi memastikan pelan audit yang dijalankan adalah bersesuaian dan seterusnya pelaksanaan Audit Dalam dijalankan dengan mesyuarat pembukaan dan pelaksanaan seterusnya mesyuarat penutup yang akan merumuskan semua penemuan audit yang dijalankan. Setelah itu, hasil audit akan dibincangkan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) yang akan menilai hasil penemuan Audit Dalam dan tindakan terhadap penemuan tersebut akan dibincangkan bagi memantapkan lagi SPK yang diamalkan di UiTM Pahang.

Analisis Penemuan Audit Dalam bagi Tempoh Tiga (3) Tahun (2005 – 2008)

Analisis penemuan Audit Dalam UiTM Pahang yang dijalankan oleh pasukan Audit Dalam ditunjukkan seperti jadual dan penerangan berdasarkan kepada analisis seperti berikut:

Analisis Audit Dalam berasaskan proses SPK yang terlibat

Pelaksanaan Audit Dalam adalah berdasarkan kepada proses-proses yang dijalankan disamping merujuk kepada piawaian ISO 9001:2000 yang menyatakan secara keseluruhan aspek yang akan dilihat dalam sesuatu amalan SPK di UiTM Pahang. Jadual 1 di bawah menunjukkan proses yang telah diaudit oleh pasukan Audit Dalam bermula pada tahun 2005 sehingga ke tahun 2008 iaitu bagi tempoh tiga (3) tahun amalan SPK di UiTM Pahang.

Jadual 1: Proses yang Diaudit oleh Audit Dalam dari Tahun 2005 – 2008

Proses	AD 2005	AD1/06	AD2/06	AD1/07	AD2/07	AD1/08	AD2/08
	Pelaksanaan						
Pendaftaran Pelajar/Kursus	√			√	√		√
Persediaan dan semakan bahan pengajaran serta penyediaan jadual waktu	√		√		√	√	√
Pelaksanaan kursus/kuliah	√			√	√		√
Latihan Praktik, Penilaian dan Produk tidak memenuhi spesifikasi	√			√	√	√	√
Pengendalian makmal dan aktiviti ko-kurikulum	√	√		√	√		√
Pelaksanaan peperiksaan dan penilaian markah	√					√	√
Perolehan	√	√				√	√
Kemudahan / Infrastruktur	√			√		√	√
Pengurusan sumber manusia	√				√	√	√
Kawalan dokumen / Rekod kualiti	√				√	√	√
Penambahbaikan	√	√	√	√	√	√	√
Tindakan Pencegahan / Pembetulan	√	√	√	√	√	√	√

Berdasarkan kepada jadual di atas, didapati bahawa sepanjang tiga (3) tahun pelaksanaan SPK di UiTM Pahang, pasukan Audit Dalam telah menjalankan audit meliputi keseluruhan proses dan pemilihan proses adalah berdasarkan kepada permintaan pengurusan tertinggi serta

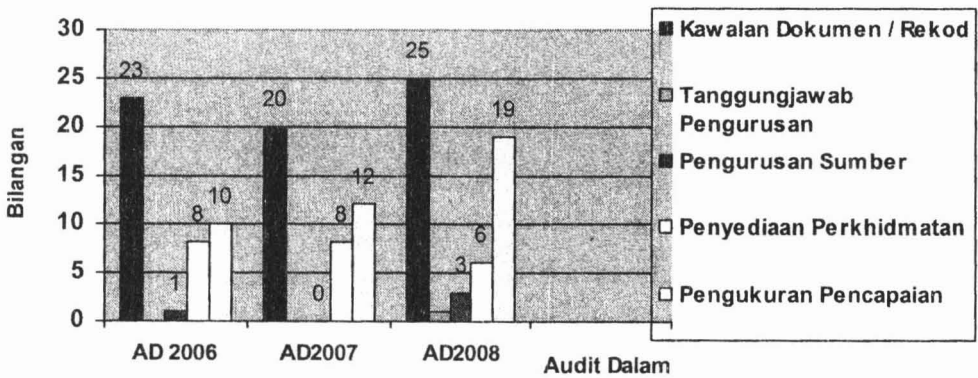
melalui Kaji Semula Pengurusan dan pemerhatian serta pemantauan auditor dalaman dan juga melalui hasil penemuan audit sebelum yang telah dijalankan. Pemilihan proses adalah berdasarkan kepada keperluan dan tema audit yang dijalankan. Di samping itu, pemilihan proses juga adalah bergantung kepada hasil audit luar yang akan dijalankan.

Analisis Audit dalam Berasaskan Seksyen Piawaian ISO 9001:2000

Berikut adalah hasil penemuan Audit Dalam yang telah dijalankan berasaskan kepada pelaksanaan audit oleh pasukan Audit Dalam bagi tempoh tiga (3) tahun pelaksanaan SPK ISO 9001:2000 di UiTM Pahang.

Jadual 2: Penemuan Audit Berasaskan Seksyen dari Tahun 2006 – 2008

Seksyen	AD1/06	AD1/07	AD1/08		AD2/08	
	AD2/06	AD2/07	Bil.	%	Bil.	%
4 – Kawalan Dokumen & Rekod	23	20	8	42	17	49
5 – Tanggungjawab Pengurusan Atasan	0	0	0	0	1	3
6 – Pengurusan Sumber	1	5	1	5	2	6
7 – Penyediaan Perkhidmatan	8	8	2	11	4	11
8 – Pengukuran Pencapaian	10	12	8	42	11	31
Jumlah	42	45	19	100	35	100



Rajah 1: Penemuan Audit Berasaskan Seksyen (2006 – 2008)

Bagi tempoh pelaksanaan Audit Dalam bagi tempoh tiga tahun, Jadual 2 dan Rajah 1 di atas menunjukkan penemuan audit berasaskan seksyen tertumpu kepada seksyen kawalan dokumen dan rekod dengan bilangan yang tinggi. Ini kerana kebanyakan penekanan yang diberikan semasa Audit Dalam adalah kepada pengemaskinian dokumen akademik dan bukan akademik dan di UiTM Pahang banyak menggunakan dokumen yang menjurus kepada pengajaran dan pembelajaran. Juga berdasarkan kepada pelaksanaan Audit Dalam yang dijalankan, kebanyakan

penemuan RC dan SFI adalah menjurus kepada aspek ini di samping budaya pengemaskinian dokumen di UiTM Pahang masih sederhana dan ini menjadi cabaran kepada Audit Dalam dalam memastikan dokumen ini dikemaskinikan sama ada semasa Audit Dalam mahupun audit luar dijalankan. Namun, kesedaran kakitangan terhadap pengemaskinian dokumen telah menunjukkan hasil setelah kakitangan sedar akan kepentingannya dan diharapkan keadaan ini akan terus berkekalan dan terus memberikan kesan yang baik kepada Audit Dalam serta budaya pengemaskinian dokumen dapat dipertingkatkan.

Di samping itu, aspek pengukuran dan pencapaian juga menjadi seksyen yang banyak ditemui semasa Audit Dalam dijalankan. Aspek ini adalah penting kepada setiap penambahbaikan serta sebarang tindakan pencegahan dan pembetulan dijalankan. Aspek penambahbaikan yang dijalankan adalah berterusan namun terdapat penambahbaikan yang tidak berterusan dan Audit Dalam telah memberi teguran agar proses tersebut diteruskan. Di samping itu, kesan positif terhadap penambahbaikan melalui proses PDCA menunjukkan kesan positif kepada jabatan dan program khususnya dalam akademik yang menjurus kepada pelajar dengan CGPA dibawah 2.30. Banyak aktiviti dijalankan oleh jabatan/program melalui aktiviti kem motivasi, mentor-mentee, penasihat akademik, kursus dan ceramah kerjaya, kelas bimbingan, klinik matematik dan bengkel kemahiran yang bertujuan untuk melaksanakan proses PDCA jabatan/program bagi memastikan pencapaian objektif kualiti jabatan dapat dicapai selari dengan objektif kualiti yang telah ditetapkan oleh UiTM Pahang.

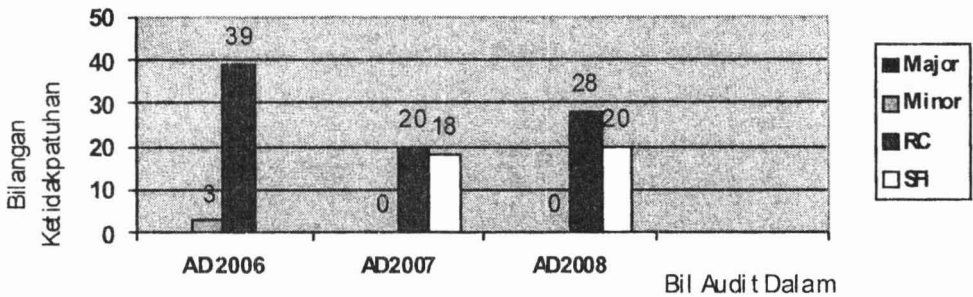
Selain itu, aspek analisis data amat memberi cabaran kepada Audit Dalam dalam memastikan setiap jabatan melaksanakan analisis data yang bersesuaian khususnya dalam mengenalpasti punca dan tindakan yang perlu dilaksanakan. Pada ketika ini, analisis data yang dijalankan hanya menjurus kepada keperluan jabatan/program dan pencapaian akademik jabatan/program serta pencapaian objektif kualiti oleh Wakil Pengurusan dan Pengarah Kampus. Di samping itu, analisis data juga diperlukan dan disediakan untuk pertandingan Anugerah Kualiti Naib Canselor (AKNC) bagi mengukur UiTM Pahang terhadap pencapaian bagi tahun penilaian yang dilakukan oleh pihak InQKA Shah Alam.

Analisis Audit Dalam berasaskan Penemuan dan Punca Ketidakpatuhan

Seterusnya berikut adalah hasil penemuan Audit Dalam yang telah dijalankan bagi tahun 2006 sehingga 2008. Jadual 3 dibawah menunjukkan hasil seperti berikut.

Jadual 3: Penemuan Audit Dalam dari Tahun 2006 – 2008

	AD1/06	AD2/06	AD1/07	AD2/07	AD1/08	AD2/08	%
	Bil.	Bil.	Bil.	Bil.	Bil.	Bil.	
Major	-	-	-	-	-	-	0
Minor	2	1	-	-	-	-	0
RC	23	16	14	6	12	16	52
SFI				18	5	15	48
Jumlah	25	17	14	24	17	31	100
Punca							
Manusia	19	16	13	17	17	29	93.5
Sistem	5	1	1	7	-	2	6.5
Peralatan	1	-	-	-	-	0	0
Jumlah	25	17	14	24	17	31	100



Rajah 2: Penemuan Audit Dalam dari tahun 2006 – 2008 berdasarkan ketidakpatuhan

Bagi tempoh tiga tahun, Jadual 3 dan Rajah 2 di atas menunjukkan bahawa setiap kali Audit Dalam dijalankan penemuan ketidakpatuhan adalah memuaskan dengan tiada sebarang penemuan major yang boleh melemahkan sistem SPK yang senantiasa diamalkan di UiTM Pahang. Terdapat 3 penemuan minor ditemui sepanjang Audit Dalam dijalankan iaitu pada tahun 2006 dengan memberi penekanan kepada aspek pengemaskinian dokumen. Pelbagai langkah pembetulan telah dilakukan oleh UiTM Pahang khususnya di peringkat jabatan bagi mengatasi permasalahan ini antaranya :

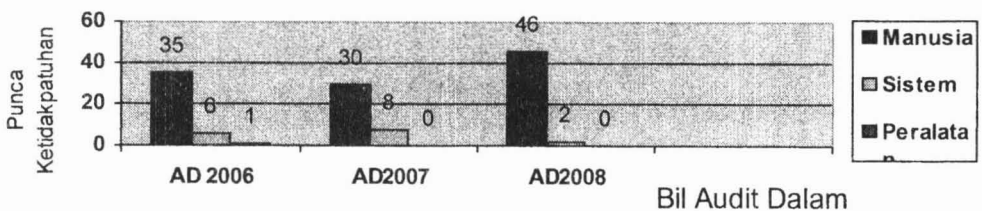
1. Memberi kesedaran akan kepentingan penambahbaikan dokumen oleh kakitangan akademik dan bukan akademik.
2. Ketua program/koordinator harus memastikan segala dokumen akademik seperti portfolio pengajaran dan fail kursus serta fail program hendaklah dikemaskinikan pada setiap semester khususnya pada setiap penghujung semester.
3. Mewujudkan jawatankuasa Teaching Portfolio dan Fail Kursus diperingkat Unit Kualiti UiTM Pahang dan melantik jawatankuasa TP&CF di peringkat jabatan/program bagi

- memastikan pengemaskinian dokumen ini dilaksanakan oleh pensyarah.
- 4. Melaksanakan Mesra Audit yang diadakan bertujuan untuk menyemak semua dokumen kualiti akademik terutamanya TP dan CF pensyarah agar dikemaskinikan.
- 5. Melalui hasil penemuan Audit Dalam dengan menyampaikan penemuan audit yang berkisar kepada pengemaskinian dokumen melalui mesyuarat Audit Dalam, MKSP dan mesyuarat akademik.

Namun, bagi aspek pemerhatian (observation), pasukan Audit Dalam UiTM Pahang telah mula menggunakan dua aspek pemerhatian iaitu RC dan SFI bermula tahun 2007. Berdasarkan kepada jadual, bilangan RC didapati semakin bertambah dan ini menunjukkan bahawa pasukan Audit Dalam amat mengambil berat beberapa aspek yang perlu diberi perhatian untuk memastikan sesuatu proses tersebut adalah baik dan terkawal dari aspek pelaksanaannya. Namun berdasarkan kepada penemuan RC tersebut, pasukan Audit Dalam juga membuat penilaian yang bukan sahaja menjurus kepada proses dalam SPK malahan melibatkan proses lain yang berkait rapat dengan SPK sedia ada. Misalannya pada audit AD1/2007 yang lepas, pasukan Audit Dalam telah melaksanakan audit melibatkan proses penyediaan makanan di dewan makan asrama siswa/ siswi serta melihat kemudahan asrama dan penginapan pelajar. Beberapa penambahbaikan telah diperolehi hasil penemuan RC yang telah diberikan antaranya :

- 1. Auditee faham dan jelas akan ketidakpatuhan yang diberikan dan memberikan kesedaran kepada kakitangan dan jabatan untuk menambahbaik proses sedia ada.
- 2. Sebagai pengajaran kepada individu dan jabatan untuk mempertingkatkan operasi yang dijalankan.
- 3. Individu dan jabatan akan lebih bersedia dari pelbagai sudut dan mempertingkatkan operasi yang dijalankan agar ianya lebih mesra dan diterima oleh pelanggan.
- 4. Memberi pendedahan dan pengalaman kepada auditor dalaman di dalam mengenalpasti kelemahan dan aspek yang perlu diperbaiki oleh sesebuah jabatan dalam mempertingkatkan operasi jabatan dan mengatasi kelemahan yang ada di setiap jabatan.

Manakala bagi pemerhatian SFI, didapati penemuan SFI pada audit ini meningkat dan ini merupakan antara cadangan - cadangan penambahbaikan yang diberikan oleh auditor dalam mempertingkatkan operasi yang dijalankan oleh sesebuah jabatan/bahagian. Dalam aspek ini, auditor melihat kepada keberkesanan proses atau sistem yang dijalankan dan jika sesuatu aspek itu perlu ditambahbaik, cadangan penambahbaikan harus diberikan dan pasukan Audit Dalam senantiasa membantu jabatan/bahagian yang diaudit untuk mempertingkatkan operasi yang dijalankan. Di samping itu, pasukan ini juga membantu auditee dan jabatan memberikan penyelesaian kepada sebarang aspek yang memerlukan penambahbaikan selari dengan garispuandu serta idea spontan yang dihasilkan melalui perbincangan antara auditee dan perbincangan kakitangan dalam mesyuarat jabatan.



Rajah 3: Carta Bar Penemuan Audit Dalam dari Tahun 2006 – 2008 Berdasarkan Punca

Rajah 3 di atas menunjukkan punca kepada ketidakpatuhan yang ditemui yang menunjukkan bahawa bilangan punca yang disebabkan manusia semakin bertambah setiap kali Audit Dalam dijalankan berbanding dengan punca yang disebabkan oleh sistem dan peralatan.

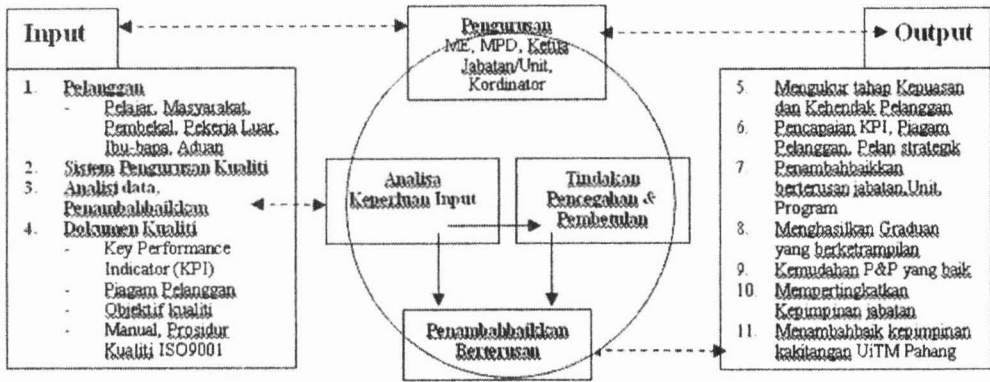
Cadangan Penambahbaikan Terhadap SPK ISO 9001:2000 di UiTM Pahang

Berdasarkan kepada Audit Dalam yang dijalankan, beberapa cadangan penambahbaikan telah diberikan kepada pihak pengurusan UiTM Pahang untuk dilaksanakan berdasarkan kepada Audit Dalam yang telah dijalankan. Jadual 4 di bawah menunjukkan antara cadangan penambahbaikan yang telah diberikan oleh pasukan Audit Dalam bagi tempoh tiga (3) pelaksanaan Audit Dalam yang telah dijalankan.

Jadual 4: Cadangan Penambahbaikan Audit Dalam UiTM Pahang
Rangka Kerja SPK bagi Setiap Jabatan di UiTM Pahang

	Cadangan Auditor	Tindakan
1. AD01/06 dan AD02/06	<ul style="list-style-type: none"> • Program mentor-mentee di setiap program • Pelaksanaan PDCA di setiap jabatan dan program. • Merangka objektif kualiti jabatan/bahagian/unit • Portfolio Pengajaran dan Fail Kursus 	<ul style="list-style-type: none"> • HEA dengan melantik Pembimbing Mahasiswa di kalangan pensyarah • PDCA di setiap jabatan/program dilaksanakan. • Mewujudkan piagam pelanggan program. • Pengemaskinian dokumen dijalankan setiap kali audit dan mesra audit.
2. AD1/07 dan AD2/07	<ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan dokumen yang seragam bagi semua ketua program. • Mewujudkan jawatankuasa PDCA di setiap program. • Mengadakan mentor-mentee penulisan untuk mempertingkatkan penulisan dan penyelidikan UiTM Pahang. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dimaklumkan semasa mesyuarat MPD UiTM Pahang. • Diwujudkan jawatankuasa di peringkat program dengan lantikan oleh HEA • Telah dilaksanakan oleh pihak UPENA UiTM Pahang. • Mewujudkan penghasilan monograf UiTM Pahang.
3. AD1/08 dan AD2/08	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan KPI di kalangan jabatan dan kakitangan UiTM Pahang. • Gerakan 5S dilaksanakan secara menyeluruh di setiap jabatan. • Semakan semula objektif kualiti khususnya dari aspek pencapaian. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bengkel KPI dan pelaksanaan KPI setiap jabatan/program. • Kempen, seminar dan sebaran maklumat melalui email dan poster. • Disemak pada setiap kali MKSP dijalankan.

Analisis penemuan audit dan cadangan penambahbaikan yang telah dijalankan oleh pasukan Audit Dalam UiTM Pahang menunjukkan bahawa UiTM Pahang secara amnya telah mempunyai asas SPK yang kukuh dan hanya perlu ditambahbaik dari beberapa aspek bagi memantapkan lagi pelaksanaan dan pengamalan SPK di UiTM Pahang. Rajah 4 di bawah menunjukkan satu model rangka kerja yang boleh dijadikan sebagai panduan dan amalan semua kakitangan UiTM Pahang khususnya dalam memantapkan sistem pengurusan dari pelbagai aspek antaranya kepimpinan, kualiti perkhidmatan serta SPK itu sendiri.



Rajah 4: Rangka Kerja Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) UiTM Pahang

Rajah 4 di atas menunjukkan bahawa kepentingan input seperti yang dinyatakan iaitu pelanggan, sistem pengurusan kualiti, analisis data, penambahbaikan serta dokumen kualiti menjadi input terpenting kepada pengamalan SPK di UiTM Pahang. Setiap jabatan di UiTM Pahang seharusnya peka terhadap keperluan input ini terutamanya pelanggan UiTM Pahang yang terdiri daripada pelajar, masyarakat luar, pembekal, pekerja luar, para ibu-bapa serta sistem aduan yang digunapakai di UiTM Pahang. Melalui input ini, kepentingan data dan maklumat serta maklumbalas yang diperolehi dapat digunapakai oleh pihak pengurusan untuk mengenalpasti punca kelemahan terhadap sesuatu proses atau operasi mahupun pelaksanaan yang dilaksanakan oleh jabatan mahupun program. Di samping itu, pelaksanaan analisis data oleh semua ketua jabatan dan kakitangan juga adalah penting dalam menentukan keperluan melalui input yang telah dinyatakan. Dengan adanya analisis data ini, ianya akan memberikan gambaran yang jelas mengenai pencapaian individu, jabatan mahupun organisasi itu sendiri terhadap kepuasan dan penambahbaikan berterusan yang merupakan dua elemen terpenting dalam amalan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2000.

Di samping itu, penghasilan analisa data ini juga amat penting kepada pelaksanaan penambahbaikan berterusan serta pelaksanaan tindakan pencegahan dan pembedulan yang dilaksanakan oleh setiap jabatan dan program di UiTM Pahang. Penambahbaikan terhadap proses mahupun operasi yang dijalankan perlu dilakukan setiap masa bagi mempertingkatkan kualiti proses, input dan output terutamanya dari aspek pengajaran pensyarah, kemudahan serta graduan yang dihasilkan. Tindakan pencegahan dan pembedulan pula adalah lebih kepada aspek yang perlu diberikan penekanan oleh jabatan atau program jika berlaku sebarang kepincangan mahupun kesan negatif terhadap pelaksanaan sebarang operasi mahupun proses yang mungkin atau sedang berlaku. Jika berlaku sesuatu kepincangan terhadap proses yang dijalankan, maka pelaksanaan tindakan pencegahan dan pembedulan perlu dilaksanakan dan disiasat bagi mengenalpasti punca sesuatu masalah mahupun kepincangan tersebut dan diperbaiki serta ditambahbaik agar ianya tidak akan berulang dan mengganggu perjalanan proses sedia ada yang telah diamalkan.

Melalui penambahbaikan berterusan ini juga, penghasilan output yang dijangkan adalah pelbagai dan antaranya menghasilkan graduan berketramipan serta memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan adalah antara output yang perlu dihasilkan jika pengamalan SPK ini dilaksanakan dengan baik dan berkesan.

Berdasarkan kepada rangka kerja diatas, penghasilan output yang lebih dapat dilaksanakan oleh UiTM Pahang seandainya rangka kerja ini dihayati dan dilaksanakan di setiap jabatan dan program terutamanya dari aspek kepimpinan kakitangan dan UiTM Pahang. Dengan adanya rangka kerja SPK ini, sedikit sebanyak dapat membantu gerak kerja kualiti oleh setiap jabatan dan bahagian di dalam mempertingkatkan kepimpinan dan kualiti kakitangan serta jabatan untuk menghasilkan satu tahap kualiti jabatan serta kepimpinan yang baik serta selari dengan visi dan misi UiTM Pahang.

Kesimpulan

Kepentingan kualiti adalah penting bagi setiap organisasi. Terpulang kepada organisasi terutamanya kakitangan dalam organisasi tersebut untuk mencorakkan warna kualiti yang ingin dihasilkan. Jika molek warna hasilnya, maka elok juga kualiti yang diamalkan begitu juga sebaliknya. Peranan setiap kakitangan terhadap pengamalan dan gerakan kualiti adalah sangat perlu dan penting bagi memastikan kualiti dilaksanakan dan diamalkan. Di samping itu, kepimpinan kakitangan dan jabatan dapat dinilai dan diukur selain dapat memberi kepuasan kepada pelanggan UiTM Pahang yang pelbagai kehendak serta keperluan yang ingin mereka kehendaki. Oleh yang demikian, kertas kerja ini telah dapat memberikan gambaran sebenar mengenai tahap pengamalan kualiti melalui kaca mata pasukan Audit Dalam melalui analisis yang telah dijalankan terhadap pelaksanaan audit yang telah dijalankan bagi tempoh tiga (3) tahun yang lalu. Dengan cadangan penambahbaikan serta penghasilan rangka kerja Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang boleh dihayati dan ditambahbaik, akan dapat memberikan impak yang lebih baik kepada gerakan dan amalan SPK di UiTM Pahang bagi tempoh tiga tahun yang akan datang. Serta dapat menjadikan UiTM Pahang sebagai sebuah kampus khazanah alam yang bukan sahaja kaya dari aspek rimba yang masih elok dan utuh, juga berkualiti dari segala aspek pelaksanaan operasi, prosedur dan mutu kerja serta kepimpinan pengurusan dan kakitangan Kampus Khazanah Alam.

Penghargaan

Penulis ingin merakamkan penghargaan kepada pasukan Audit Dalam UiTM Pahang terutamanya para auditor dalaman yang telah memberikan idea melalui penemuan audit dalam laporan audit serta penghasilan kertas kerja ini.

Rujukan

- Anon. (2006a). *Laporan Jawatankuasa Mengkaji, Menyemak dan Membuat Perakuan Tentang Pembangunan Dan Hala Tuju Pendidikan Tinggi Malaysia*. Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia.
- Anon. (2006b). *Kod Amalan Jaminan Kualiti Sistem Kemasukkan Terbuka*. Lembaga Akreditasi Negara.
- Anon. (2008a). *Laporan Audit Dalam AD1/2008*. UiTM Pahang.
- Anon. (2008b). *Laporan Audit Dalam AD2/2008*. UiTM Pahang.
- Anon. (2007a). *Laporan Audit Dalam AD1/2007*. UiTM Pahang.
- Anon. (2007b). *Laporan Audit Dalam AD2/2007*. UiTM Pahang.
- Anon. (2006a). *Laporan Audit Dalam AD2/2006*, UiTM Pahang.

- Anon. (2006b). *Laporan Audit Dalam "Mesra Audit" Pelaksanaan Audit Terhadap Semakan Portfolio Pengajaran Dan Fail Kursus Pensyarah UiTM Pahang*. UiTM Pahang.
- ISO 9000:2005 Quality Management System – Fundamentals and Vocabulary.
- ISO 9001:2000 Quality Management System – Requirements.
- ISO9001:2002 Guidelines for Quality and/or Environmental Management System Auditing.
- Razimah, A. (2006). *Audit Dalam Yang Berkesan. Rujukan Lengkap Audit Proses*. Shah Alam: UPENA, Universiti Teknologi MARA.
- Saifudin , M. (2004). *Mengenali ISO secara mudah*. Seminar Kualiti Fakulti Kejuruteraan Elektrik, Universiti Teknologi Malaysia, Malaysia, 31 Okt – 4 Nov 2002
- Saidfudin, M. (2005). *Pengenalan kepada konsep kualiti*. Seminar MS ISO9001:2000, Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan Malaysia, Putrajaya, Malaysia, 13 April 2005.
-

MOHD NORAFIZAL ABD AZIZ & HASNIZAWATI HASHIM, Jawatankuasa Kualiti, UiTM Pahang. mnorafizal@pahang.uitm.edu.my, hasnizawati@pahang.uitm.edu.my