



**MANUAL KUALITI
FAKULTI MUZIK**

MUKA SURAT : 1/62

MK.UiTM.FM.01



**MANUAL KUALITI
MK.UiTM.FM.01**

**FAKULTI MUZIK
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
40450 SHAH ALAM
SELANGOR DARUL EHSAN**

Tel : 03-5544 2710

Fax : 03-5544 2711

<http://www.music.uitm.edu.my>

DISEDIAKAN OLEH

Ketua Unit Kualiti

DISEMAK OLEH

Wakil Pengurusan

DILULUSKAN OLEH

Dekan

TARIKH KUATKUASA	No. Keluaran : 03
1 November 2021	No. Pindaan : 02



KAWALAN DOKUMEN

Dokumen Kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan pelaksanaan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran Program Asasi, Diploma, Ijazah Sarjana Muda dan Ijazah Pascasiswazah di Fakulti Muzik, Universiti Teknologi MARA (UiTM), memenuhi keperluan piawaian ISO 9001:2015.

Dokumen ini adalah TERKAWAL dan tertakluk kepada peraturan-peraturan berikut:-

- a) Diberi nombor kawalan tertentu dan dikemaskini apabila terdapat pindaan.
- b) Dipinda mana-mana bahagian atau keseluruhannya oleh Wakil Pengurusan dengan kelulusan Dekan atau seperti yang diputuskan di dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan Fakulti.
- c) Ditanda dengan perkataan **DOKUMEN INDUK**.
- d) Diselia dan diselenggara oleh Pengawal Dokumen.
- e) Salinan-salinan **DOKUMEN INDUK** tidak akan membawa perkataan DOKUMEN INDUK. Salinan-salinan tersebut akan disebar sebagai “**SALINAN DOKUMEN TERKAWAL**” dan diedarkan kepada pegawai seperti yang ditetapkan oleh Dekan Fakulti Muzik dalam Senarai Pemegang Dokumen Terkawal.
- f) **SALINAN DOKUMEN TERKAWAL** Manual Kualiti akan dipaparkan di laman web rasmi FM di <https://music.uitm.edu.my>



**TANGGUNGJAWAB
PEMEGANG SALINAN MANUAL KUALITI**

Pemegang Salinan Manual Kualiti FM adalah Ketua Unit Kualiti (KUK) FM.

Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini untuk memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan yang dinyatakan di dalam **Rekod Pindaan** dengan kebenaran oleh Dekan FM dengan tanggungjawab berikut:

- a) Mengaku terima dokumen ini dan menyimpannya dengan selamat dan baik.
- b) Memasukkan halaman atau pindaan baharu supaya ia sentiasa berada dalam keadaan kemaskini.
- c) Memaklumkan sebarang pindaan kepada Pengurusan Fakulti Muzik yang disenaraikan.
- d) Mengembalikan dokumen ini kepada Dekan Fakulti Muzik ataupun Wakil Pengurusan atau menyerahkannya kepada pengganti masing-masing sekiranya berlaku pertukaran jawatan atau perpindahan.



SENARAI PEMEGANG DOKUMEN TERKAWAL

BIL	JAWATAN	TANDATANGAN
1.	Dekan	
2.	Wakil Pengurusan (TD HEA)	
3.	Ketua Unit Kualiti	
4.	Pengawal Dokumen	



MANUAL KUALITI

FAKULTI MUZIK

MUKA SURAT : 5/62

MK.UiT.M.FM.01

REKOD PINDAAN



BAHAGIAN	ISI KANDUNGAN	MUKASURAT
1.0	PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI.....	9
	1.1 Pendahuluan	9
	1.2 Tujuan	9
	1.3 Kandungan Manual	10
	1.4 Penyediaan, Penguatkuasaan dan Pengedaran	10
	1.5 Penyelarasian Pindaan	10
2.0	MAKLUMAT ORGANISASI.....	11
	2.1 SEJARAH DAN LATAR BELAKANG FM	11
	2.2 Visi FM	12
	2.3 Misi FM.....	12
	2.4 DASAR KUALITI FM	12
	2.5 OBJEKTIF KUALITI FM	12
	2.6 STRUKTUR ORGANISASI FM	13
	2.7 FUNGSI FAKULTI	14
3.0	DEFINISI DAN SINGKATAN.....	14
4.0	KONTEKS ORGANISASI.....	18
	4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya.....	18
	4.2 Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan.....	18
	4.3 Skop Sistem Pengurusan Kualiti.....	18
	4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses-prosesnya.....	19
5.0	KEPIMPINAN.....	25
	5.1 Kepimpinan dan Komitmen Pengurusan Atasan.....	25
	5.1.1 Umum.....	25
	5.1.2 Tumpuan Pelanggan.....	26
	5.2 Dasar Kualiti.....	26
	5.3 Peranan Organisasi, Tanggungjawab dan Kuasa	27
6.0	PERANCANGAN.....	28
	6.1 Tindakan untuk Menangani Risiko dan Peluang	28
	6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan untuk Mencapainya	29
	6.3 Perancangan Perubahan	29
7.0	SOKONGAN	30
	7.1 Penyediaan Sumber.....	30
	7.1.1 Umum.....	30
	7.1.2 Sumber Manusia.....	30
	7.1.3 Infrastruktur.....	30
	7.1.4 Persekutuan Untuk Operasi Proses-Proses.....	31
	7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran.....	31
	7.1.6 Pengetahuan Organisasi.....	32



7.2	Kecekapan	33
7.3	Kesedaran.....	35
7.4	Komunikasi Dalaman	35
7.5	Makluman yang Didokumenkan	35
7.5.1	Umum	35
7.5.2	Kawalan Maklumat yang Didokumenkan	36
7.5.3	Kawalan Rekod.....	36
8.0	OPERASI.....	38
8.1	Perancangan Operasi dan Kawalan Bagi Pengzahiran Produk	Error! Bookmark not defined.
8.2	Keperluan Untuk Produk dan Perkhidmatan	43
8.2.1	Komunikasi dengan Pelanggan	43
8.2.2	Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan....	43
8.2.3	Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan.....	44
8.3	Rekabentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan.....	45
8.3.1	Umum.....	45
8.3.2	Perancangan Rekabentuk dan Pembangunan Input.....	45
8.3.3	Rekabentuk dan Pembangunan Input.....	46
8.3.4	Kawalan Rekabentuk dan Pembangunan.....	47
8.3.5	Output Rekabentuk dan Pembangunan.....	48
8.3.6	Perubahan ke atas Rekabentuk dan Pembangunan.....	49
8.4	Kawalan Terhadap Proses Luaran yang Dibekalkan, Produk dan Perkhidmatan.....	50
8.4.1	Umum.....	50
8.4.2	Jenis dan Tahap Kawalan.....	50
8.4.3	Maklumat Pembekal Luar.....	50
8.5	Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan.....	51
8.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	51
8.5.2	Identifikasi dan Kemudahkesanan	52
8.5.3	Harta Milik Pelanggan atau Pembekal	52
8.5.4	Pemeliharaan - Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen.....	53
8.5.5	Kawalan Perubahan.....	53
8.6	Pemantauan dan Pengukuran Produk.....	53
8.7	Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi.....	54
9.0	PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN.....	55
9.1	Pemantauan dan Pengukuran.....	55
9.1.1	Umum.....	55
9.1.2	Kepuasan Pelanggan.....	56
9.1.3	Analisis Data dan Penilaian.....	56
9.2	Audit Dalam.....	57
9.3	Kajian Semula Pengurusan.....	58



**MANUAL KUALITI
FAKULTI MUZIK**

MUKA SURAT : 8/62

MK.UiT.M.FM.01

9.3.1	Umum.....	58
9.3.2	Input Kaji Semula Pengurusan.....	59
9.3.3	Output Kaji Semula Pengurusan.....	59
10.0	PENAMBAHBAIKAN.....	60
10.1	Umum.....	61
10.2	Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan.....	61
10.3	Penambahbaikan Berterusan.....	62

	MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK	MUKA SURAT : 9/66 MK.UiT.M.FM.01
---	---	--

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 PENDAHULUAN

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan dokumentasi **Perkara 4.3, 4.4 dan 7.5.1 ISO 9001:2015**. Manual ini mengandungi Maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan maklumat berkaitan dengan pemberian perkhidmatan kepada pelanggan untuk memandu Fakulti Muzik Universiti Teknologi MARA (UiTM) ke arah memenuhi keperluan Standard ISO 9001:2015.

Manual Kualiti ini disokong oleh enam (6) prosedur kualiti pengurusan dan satu Garis Panduan Pengurusan Risiko. Selain itu, sebanyak enam belas (16) prosedur proses utama dikenalpasti untuk pengoperasian sistem pengurusan kualiti di FM. Manual Kualiti ini juga disokong, Carta Aliran Proses dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya. Dokumen Sokongan antara lain meliputi:

- Akta Institut Teknologi MARA 173 dan pindaanya
- Akta Institusi Pengajian Tinggi (Tatatertib) 1976, Akta 174
- Peraturan Akademik (Pindaan 2017)
- Arahan dan Surat Pekeliling Perbendaharaan
- Arahan dan Surat Pekeliling Perkhidmatan
- Buku Panudan Staf
- Code of Practice for Program Accreditation (2009)(COPPA)
- Code of Practice for Institutional Audit (2008)(COPIA)
- Quality Assurance & Enhancement Policy (2019)
- Polisi Penilaian Akademik Pelajar UiTM (2015)
- Dasar Plagiarisma UiT (2012)
- Kod Etika Pensyarah
- Lain-lain dokumen sokongan yang digunakan dalam UiTM

	MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK	MUKA SURAT : 10/66 MK.UiTMR.FM.01
---	---	---

1.2 TUJUAN

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk: -

- a) Menerangkan maklumat am mengenai Fakulti Muzik (yang mana selepas ini dirujuk sebagai FM).
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) FM yang berlandaskan piawaian ISO 9001:2015 dan COPIA dalam pengajaran dan pembelajaran semua peringkat dan mod pengajian yang ditawarkan oleh FM (yang selepas ini dirujuk sebagai Program.)
- c) Menggariskan dasar dan prinsip jaminan kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran Program yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan ISO 9001: 2015 dan COPIA; dan
- d) Menjelaskan proses yang dijalankan serta batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan ISO 9001: 2015.

1.3 KANDUNGAN MANUAL

Manual ini mengandungi sepuluh (10) bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut:

- Bahagian 1 - Pengenalan Kepada Manual Kualiti
- Bahagian 2 - Maklumat Organisasi
- Bahagian 3 - Definisi dan Singkatan
- Bahagian 4 - Konteks Organisasi dan Sistem Pengurusan Kualiti
- Bahagian 5 - Kepimpinan
- Bahagian 6 - Perancangan
- Bahagian 7 - Sokongan
- Bahagian 8 - Operasi
- Bahagian 9 - Penilaian Prestasi
- Bahagian 10 - Penambahbaikan



1.4 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Dekan FM. Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal yang diselia dan diselenggara oleh Pengawal Dokumen. Manual Kualiti ini dikemaskini mengikut arahan pengemaskinian yang dikeluarkan oleh Dekan FM atau Wakil Pengurusan dari masa ke semasa.

1.5 PENYELARASAN PINDAAN

Ketua Unit Kualiti (KUK) FM bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan Seksyen 4.2.3.2. Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang menyediakan dan yang meluluskan dokumen ini.

	MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK	MUKA SURAT : 12/66 MK.UiT.M.FM.01
---	---	---

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 SEJARAH DAN LATAR BELAKANG FAKULTI

Bidang muzik telah wujud di UiTM sejak mata pelajaran muzik mula diperkenalkan di Kajian Seni Lukis & Seni Reka pada tahun 1980. Seterusnya, program Diploma Lanjutan Seni Muzik telah diluluskan oleh Kementerian Pelajaran pada 21 Jun 1983. UiTM merupakan IPTA pertama di tanahair yang menawarkan program muzik pada tahun 1984. Jabatan Muzik telah ditubuhkan pada tahun 1984 di bawah Kajian Seni Lukis & Seni Reka.

Pada tahun 1993, Jabatan Seni Muzik telah memperkenalkan tiga bidang pengkhususan pada peringkat Diploma Lanjutan, iaitu di dalam Komposisi Komersil, Komposisi Serius dan Muzik Persembahan (Vokal & Piano Klasikal). Peningkatan Diploma Lanjutan kepada Ijazah Sarjana Muda Am telah berlaku secara otomatis dengan pindaan Akta 173 pada tahun 1996.

UiTM telah menukuhan Fakulti Seni Persembahan pada tahun 1998, di mana Jabatan Seni Muzik telah ditempatkan di bawah fakulti baru ini mulai tahun 1999. Manakala Jabatan Pendidikan Seni Muzik telah ditubuhkan di bawah Fakulti Pendidikan dengan penawaran program Sarjana Muda Pendidikan Seni Muzik (Kepujian) dan Sarjana Muzik (Pendidikan Seni Muzik) (secara kerja kursus).

Atas arahan Kementerian Pengajian Tinggi untuk memansuhkan program-program Ijazah Am, Jabatan Muzik telah menawarkan Diploma Muzik pada tahun 1999, dan seterusnya Ijazah Sarjana Muda Muzik Komposisi (Kepujian) dan Ijazah Sarjana Muda Muzik Persembahan (Kepujian) pada tahun 2000.

Penubuhan Fakulti Muzik telah diluluskan oleh Kementerian Pengajian Tinggi pada Jun 2006. Kedua-dua Jabatan Pendidikan Seni Muzik dan Jabatan Muzik telah bergabung di bawah Fakulti Muzik yang kini bertempat di UiTM Kampus Induk dan Kampus Seksyen 17, Shah Alam. Sejak tahun 2007, FM menjalankan satu (1) program peringkat Diploma Muzik (MU110- Diploma Seni Muzik), empat (4) program

	MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK	MUKA SURAT : 13/66 MK.UiTM.FM.01
---	---	--

peringkat Sarjana Muda Muzik (MU220- Ijazah Sarjana Muda Pendidikan Seni Muzik (Kepujian), MU221- Ijazah Sarjana Muda Seni Muzik Komposisi (Kepujian), MU222- Ijazah Sarjana Muda Seni Muzik Persembahan (Kepujian), MU223- Ijazah Sarjana Muda Perniagaan Muzik(Kepujian)) dan tiga (3) program peringkat Pasca Siswazah Muzik (MU770- Sarjana Muzik Pendidikan, MU780/ 750- Sarjana Muzik, MU950/ 990- Doktor Falsafah).

2.2 FALSAFAH FAKULTI

Falsafah FM adalah selari dengan falsafah UiTM iaitu:

Setiap individu mampu mencapai kecemerlangan melalui pemindahan ilmu serta penerapan nilai-nilai murni agar menjadi graduan profesional yang berupaya mengembangkan ilmu serta membangun diri, masyarakat dan negara.

2.3 VISI FAKULTI

Visi FM adalah selari dengan visi UiTM iaitu:

Menjadikan UiTM sebuah Universiti Terkemuka Dunia dalam bidang Sains, Teknologi, Kemanusiaan dan Keusahawanan.

2.4 MISI FAKULTI

Misi FM juga selari dengan Misi UiTM iaitu:

Menjuarai pembangunan bumiputera profesional menerusi kurikulum terkehadapan dan penyelidikan berimpak.

2.5 DASAR KUALITI FM

Fakulti Muzik komited untuk menyediakan program Diploma, Sarjana Muda, dan Pasca Siswazah dalam bidang muzik yang berkualiti bagi menghasilkan graduan



yang bertaraf antarabangsa dan memenuhi keperluan pelanggan. Fakulti Muzik mengamalkan sistem pengurusan kualiti yang cekap dan berkesan serta melaksanakan penambahbaikan berterusan.

2.6 OBJEKTIF FAKULTI

Objektif FM adalah selari dengan Objektif UiTM iaitu:

- i) Memacu dan memperluas akses dalam pendidikan tinggi.
- ii) Menyediakan pendidikan bertaraf dunia.
- iii) Menawarkan program akademik yang memenuhi keperluan pasaran, memacu pembangunan negara dan kemakmuran global.
- iv) Menghasilkan graduan seimbang dan berciri keusahawanan yang mampu bersaing di peringkat global.
- v) Mempertingkatkan penghayatan nilai melalui program pengukuhan.
- vi) Melestarikan kecemerlangan organisasi melalui tadbir urus yang efektif dan efisien.
- vii) Menjuarai penyelidikan berimpak melalui ekosistem penyelidikan padu.
- viii) Memperkasa jaringan strategic bersama alumni dan industry.
- ix) Menyediakan ekosistem terkehadapan yang kondusif demi kemajuan akademik.
- x) Mengawal selia amalan kewangan secara efektif kearah kemampunan organisasi.

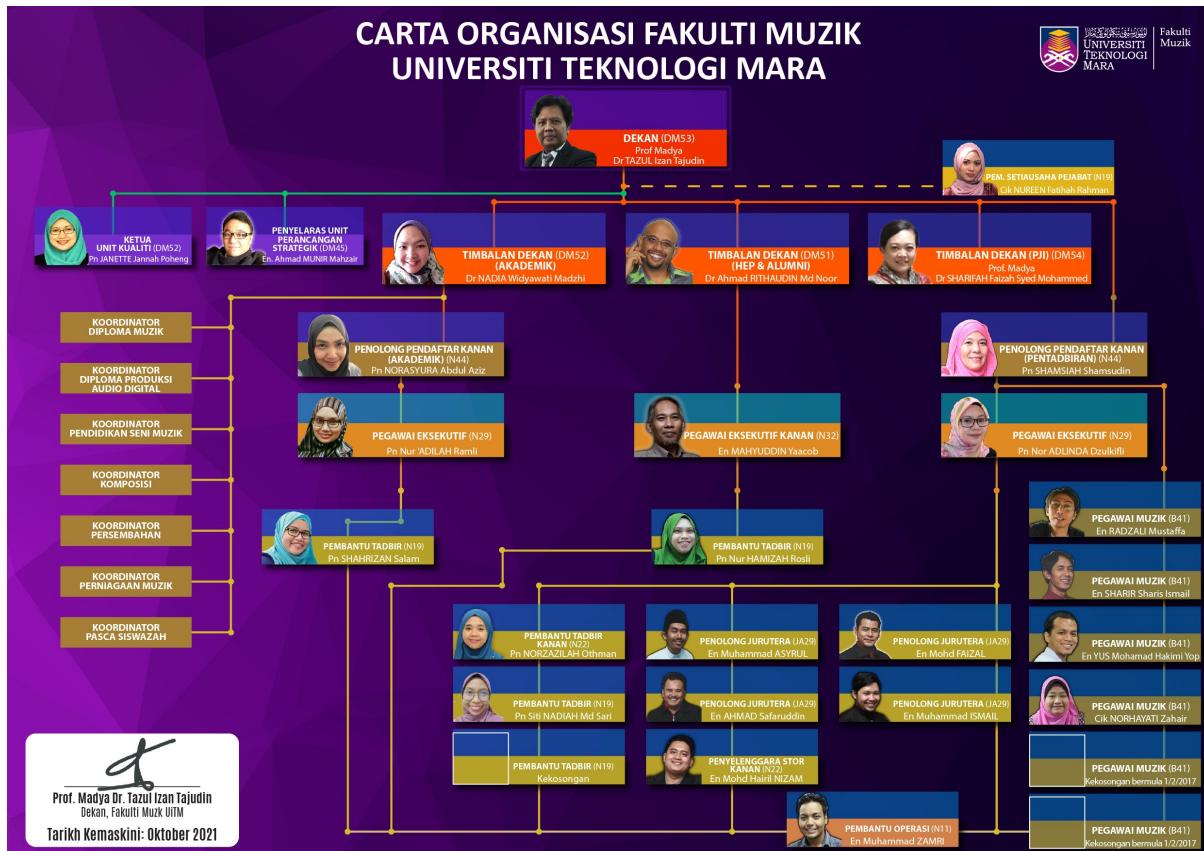
2.7 OBJEKTIF KUALITI FM

Objektif Kualiti FM adalah seperti berikut:

- i) Memastikan 100% kurikulum melalui proses semakan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 3-5 tahun.
- ii) Memastikan bilangan penerbitan berindeks/ karya kreatif mengikut kpi yang telah ditetapkan terhadap semua staf akademik
- iii) Memastikan 50% pensyarah adalah berkelayakan PhD menjelang 2025.



2.8 STRUKTUR ORGANISASI



2.9 FUNGSI FAKULTI

Fungsi utama FM adalah menyedia dan mengendalikan perkhidmatan pendidikan tinggi di dalam bidang muzik seperti berikut:

- i) Pengajaran dan Pembelajaran;
- ii) Penyelidikan dan Perundingan;
- iii) Penulisan dan penerbitan ilmiah; dan
- iv) Pengajuran program jaringan industri dan masyarakat.



3.0 DEFINISI DAN SINGKATAN

a) Pelanggan

Pelanggan boleh dibahagikan kepada empat (4) kategori iaitu: -

i) Pelanggan misi

Ibu bapa/ Penjaga, Penaja Pelajar, Kementerian Pendidikan Tinggi, Lembaga Pengarah Universiti, UiTM dan Industri.

ii) Pelanggan proses

- a. Pengajaran dan pembelajaran: Pelajar yang mengikuti Program di fakulti/ cawangan/ pusat, pensyarah, pentadbir akademik dan professional, staf sokongan;
- b. Penyelidikan, perundingan dan pengkomersilan: Pensyarah penyelidik, pegawai penyelidik dan pembantu penyelidik, pentadbir akademik dan professional, staf sokongan;
- c. Jaringan industri dan masyarakat: Staf (akademik dan bukan akademik) dan pelajar yang terlibat dalam aktiviti jaringan industri (seperti aktiviti persembahan muzik dan komposisi) masyarakat dan alumni, pentadbir akademik dan professional, staf sokongan.

iii) Pelanggan dalaman

Staf yang berkhidmat di fakulti/ cawangan/ pusat.

iv) Pelanggan luar

Universiti, Industri, Agensi Kerajaan, masyarakat (komuniti termasuk alumni) dan lain-lain.

	MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK	MUKA SURAT : 17/66 MK.UiTMR.FM.01
---	---	---

b) Produk

i) Pengajaran dan Pembelajaran

Produk akhir dari proses perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran ini adalah graduan, iaitu pelajar yang tamat program. Produk sampingan yang lain termasuklah fail kursus dan bahan pengajaran, kertas soalan peperiksaan yang disediakan, tesis penyelidikan, serta hasil dari setiap proses pengajaran dan pembelajaran (termasuk laporan CDL-CQI, SuFO, ProPENS, laporan audit, penilaian kendiri, laporan pemeriksa luar dan keputusan peperiksaan).

ii) Penyelidikan, pengkomersilan dan perundingan

Produk akhir dari proses penyelidikan ialah hasil penyelidikan dan pensyarah yang berkepakaran di dalam bidang tujuan (niche) masing-masing. Produk sampingan penyelidikan ialah bakat (graduan pasca siswazah, pembantu penyelidik pasca siswazah dan bukan siswazah), penulisan dan penerbitan serta pengkomersilan produk/teknologi, hasil royalti, pelesenan harta intelek seperti hakcipta, paten, rekabentuk industri serta syarikat ‘spin-off’ juga turut terhasil.

Produk akhir dari proses perundingan ialah perkhidmatan yang diberi seperti persembahan muzik dan komposisi, masalah yang diselesaikan serta penjanaan pendapatan dari industri. Produk sampingan perundingan ialah peningkatan kepakaran pensyarah, pengiktirafan kepakaran pensyarah oleh industri dan peningkatan reputasi dan kredibiliti universiti.

iii) Jaringan industri dan masyarakat (komuniti)

Produk akhir dari proses jaringan industri, masyarakat (komuniti) dan alumni ialah pelajar/pensyarah yang tamat menjalani latihan industri, sukarelawan, aktiviti kesukarelawan, laporan latihan praktik/industri, laporan aktiviti bersama induatri, laporan aktiviti kemasyarakatan, MoU/MoA, tajaan, ‘endowment’, dan masalah yang diselesaikan. Produk

	MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK	MUKA SURAT : 18/66 MK.UiT.M.FM.01
---	---	---

sampingan ialah jalinan dan hubungan baik kerjasama antara UiTM dengan pihak industri, masyarakat dan alumni.

c) Program

Program Diploma, Sarjana Muda, Sarjana dan Kedoktoran yang dijalankan di FM secara sepenuh/separuh masa.

i) Program Peringkat Diploma

1. Diploma Seni Muzik

ii) Program Peringkat Sarjana Muda

1. Sarjana Muda Pendidikan Seni Muzik
2. Sarjana Muda Seni Muzik Komposisi
3. Sarjana Muda Seni Muzik Persembahan
4. Sarjana Muda Perniagaan Muzik

iii) Program Peringkat PhD/ Sarjana

1. Doktor Falsafah (Muzik)
2. Sarjana Muzik
3. Sarjana Pendidikan Seni Muzik

d) Staf FM

Staf FM terdiri daripada staf akademik dan pentadbiran. Staf akademik terdiri daripada Profesor, Profesor Madya, Pensyarah Kanan dan Pensyarah. FM juga mempunyai staf akademik kontrak dan sambilan dalam bidang tertentu. Staf pentadbiran pula terdiri daripada Penolong Pendaftar Kanan, Pegawai Muzik, Pegawai Eksekutif Kanan, Pegawai Eksekutif, Pembantu Setiausaha Pejabat, Penolong Jurutera, Kerani Kanan, Kerani, Penyelenggara Stor Kanan, Pembantu Operasi. Pecahan terperinci maklumat staf FM seperti di jadual di bawah:



**MANUAL KUALITI
FAKULTI MUZIK**

MUKA SURAT : 19/66

MK.UiTM.FM.01

BIL	FM	JAWATAN AKADEMIK/ GRED					
		DM45	DM51	DM52	DM53	DM54	VK7
1	SHAH ALAM	21	7	10	5	2	1
	JUMLAH	21	7	10	5	2	1
	KELAYAKAN AKADEMIK	SARJANA: 21 PHD: 6	SARJANA: 1 PHD: 6	SARJANA: 5 PHD: 5	SARJANA: 1 PHD: 4	PHD: 2	PHD: 1

JUMLAH KESELURUHAN STAF PENTADBIRAN FM			
BIL	JAWATAN PENTADBIRAN	GRED	JUMLAH
1	Penolong Pendaftar Kanan	N44	2
2	Pegawai Muzik	B41	4
3	Pegawai Eksekutif Kanan	N32	1
4	Pegawai Eksekutif	N29	2
5	Pembantu Setiausaha Pejabat	N19	1
6	Penolong Jurutera	JA29	4
7	Kerani Kanan	N22	1
8	Kerani	N19	3
9	Penyelenggara Stor Kanan	N22	1
10	Pembantu Operasi	N11	1
		JUMLAH	20

e) Pengurusan Atasan

Pengurusan atasan terdiri daripada Dekan, Timbalan-timbalan Dekan dan Penolong Pendaftar.

	MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK	MUKA SURAT : 20/66 MK.UiTM.FM.01
---	---	--

f) Wakil Pengurusan

Wakil Pengurusan Kualiti FM dipegang oleh Timbalan Dekan (Akademik) yang dilantik oleh Dekan untuk memastikan proses pembangunan, pelaksanaan, dan penyelenggaraan Sistem Pengurusan Kualiti FM selaras dengan keperluan ISO 9001: 2015 dan COPIA.

g) Ketua Unit Kualiti

Staf yang dilantik oleh Timbalan Naib Canselor (Akademik & Antarabangsa) bagi merancang dan memantau pelaksanaan aktiviti dan inisiatif penambahbaikan kualiti yang menyokong dan memantapkan Sistem Pengurusan Kualiti di FM sepetimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti.

Dibaca bersama Tugas dan Tanggungjawab Ketua Unit Kualiti seperti termaktub di dalam Appendix (2), *Quality Assurance & Enhancement Policy (QAEP) Version 2 (Revised Policy Approval in MEU Bil 9/2019 dated 10 April 2019)*

h) Pengawal Dokumen

Pengawal Dokumen adalah terdiri dari Penolong Pendaftar Akademik/ Pentadbiran sepetimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti yang bertanggungjawab untuk menyelia dan menyelenggara dokumen kualiti SPK Fakulti.

k) Singkatan

UiTM	- Universiti Teknologi MARA
FM	- Fakulti Muzik
PTJ	- Pusat Tanggungjawab
MQA	- <i>Malaysian Qualifications Agency</i>
COPIA	- <i>Code of Practice for Institutional Audit</i>
COPPA	- <i>Code of Practice for Programme Accreditation</i>
CSPI	- <i>Centre for Strategic Planning</i>



ICRESS	-	<i>Integrated Course Registration & Scheduling System</i>
OBE	-	<i>Outcome-based Education</i>
KPT	-	Kementerian Pendidikan Tinggi
IRMI	-	Institut Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi
InQKA	-	Institut Kualiti dan Pengembangan Ilmu
ISO	-	<i>International Organization for Standardization</i>
MQF	-	<i>Malaysian Qualifications Framework</i>
WP	-	Wakil Pengurusan
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
JAF	-	Jawatankuasa Akademik Fakulti
JAN	-	Jawatankuasa Akademik Negeri
MKSP	-	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
LPU	-	Lembaga Pengarah Universiti
KUK	-	Ketua Unit Kualiti

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKNYA

FM adalah organisasi yang menyediakan perkhidmatan Pengajaran dan Pembelajaran bagi program Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Kedoktoran di Fakulti Muzik, Universiti Teknologi MARA (UiTM) di Kampus Shah Alam, Shah Alam, Selangor.

4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

FM mengenalpasti pihak yang berkepentingan seperti yang disebutkan di Seksyen 4.2 (b), keperluan pihak yang berkepentingan yang relevan terhadap sistem pengurusan kualiti dikenalpasti melalui berbagai cara termasuklah kajiselidik, aduan, maklumbalas, pekeliling, dan garis panduan. Maklumat berkaitan keperluan pihak yang berkepentingan ini dipantau dan dikaji semula dari masa ke semasa.

	MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK	MUKA SURAT : 22/66 MK.UiTMR.FM.01
---	---	---

4.3 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

4.3.1 SKOP PELAKSANAAN

FM telah mengenalpasti sempadan dan kesesuaian SPK yang diwujudkan untuk skop yang dilaksanakan melalui arah tuju dan perancangan strategic yang telah dilaksanakan.

FM juga telah mengenalpasti skop sebagaimana Seksyen 4.3 ISO9001:2015 dengan mengambilkira perkara-perkara seperti berikut:

- a) Isu luaran dan dalam rujuk kepada 4.1.
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan rujuk kepada 4.2.
- c) Proses dan perkhidmatan FM.

Skop hendaklah boleh digunakan dan diselenggara sebagai dokumen-dokumen informasi yang menyatakan:

- a) Keterangan mengenai hubungkait antara proses dalam SPK.
- b) Skop untuk SPK termasuk perincian dan justifikasi jika sesuatu keperluan tidak diperlukan.

4.4 BATASAN APLIKASI PELAKSANAAN ISO 9001:2015

FM akan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 bagi mencapai dasar dan objektif kualiti FM. Walau bagaimanapun, FM tidak menuntut pematuhan kepada keperluan-keperluan ISO 9001:2015 yang berikut: -

8.5.1(f): Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan; validasi dan validasi semula secara berkala, keupayaan untuk mencapai keputusan yang dirancang daripada proses untuk pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan, di mana output yang dihasilkan tidak boleh disahkan oleh pemantauan atau pengukuran berikutnya.

	MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK	MUKA SURAT : 23/66 MK.UiT.M.FM.01
---	---	---

8.5.1(h): Pelaksanaan pelepasan, penghantaran dan aktiviti selepas penghantaran.

4.4.1 Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan Tinggi

FM telah mengambil kira dasar dan perkara-perkara berkaitan yang telah digariskan oleh kerajaan dalam menggariskan teras dasar, matlamat dan strategi penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi, selain perkara-perkara yang terdapat dalam falsafah, visi, misi dan objektif FM. Terdapat sepuluh aktiviti teras penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi dalam FM atau keutamaan operasi Fakulti adalah seperti berikut:

- a) Pembangunan Akademik
- b) Pembangunan Pelajar
- c) Pemantapan Pengurusan
- d) Pembangunan Sumber Manusia
- e) Pengurusan Kewangan
- f) Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan
- g) Pemindahan Pengetahuan
- h) Pembangunan ICT
- i) Pembangunan Fizikal
- j) Pengurusan Fasiliti

4.5 AKTIVITI PROSES PERKHIDMATAN PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN

FM telah mengambil kira dasar dan perkara-perkara berkaitan yang telah digariskan oleh kerajaan dalam menggariskan teras dasar, matlamat dan strategi penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi, selain perkara-perkara yang terdapat dalam falsafah,

	MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK	MUKA SURAT : 24/66 MK.UiTM.FM.01
---	---	--

visi, misi dan objektif FM. Terdapat lapan aktiviti teras bagi proses pengajaran dan pembelajaran di FM seperti berikut: -

4.5.1 Rekabentuk dan Semakan Program

Rekabentuk program baru dan sedia ada adalah proses pembangunan berasaskan panduan dan ketetapan KPT, MQA, Badan Profesional dan UiTM. FM akan mengenalpasti aktiviti-aktiviti yang berkaitan dengan rekabentuk dan pembangunan kurikulum program baru serta semakan semula bagi program sedia ada, verifikasi dan validasi setiap rekabentuk dan peringkat pembangunan program yang bersesuaian.

4.5.2 Pendaftaran Program

Pendaftaran program adalah proses pendaftaran kemasukan pelajar ke program akademik fakulti. Selepas pelajar mendaftar pada tarikh yang ditetapkan, pelajar diberi taklimat fakulti mengenai peraturan serta keperluan program dan perkara-perkara lain yang berkaitan sebaik sahaja pelajar memulakan sesi pengajian mereka.

4.5.2 Pendaftaran Kursus

Pendaftaran kursus ialah proses pendaftaran kursus oleh pelajar mengikut Pelan Pengajian program yang ditetapkan oleh Senat pada semester berkenaan secara atas talian (*on-line*). Penentuan kursus yang akan ditawarkan disediakan sebelum semester bermula. Ini adalah untuk merancang penjadualan aktiviti akademik dan keperluan fasiliti pembelajaran dan pengajaran berdasarkan kepada bilangan pelajar berdaftar.

4.5.3 Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran

Pengajaran topik-topik dibuat berpandukan kepada Maklumat Kursus (*Course Information*) dan Skima Kerja (*Scheme of Work*). Kelas dijadualkan menggunakan sistem ICRESS sebelum semester bermula dan kawalan dari segi penyelarasan dilakukan melalui sistem pelantikan Pakar Rujuk (*Resource Person*) bagi setiap kod kursus.

	MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK	MUKA SURAT : 25/66 MK.UiTM.FM.01
--	---	--

4.5.4 Penilaian

Bagi program Diploma dan Ijazah Sarjana Muda, penilaian dilakukan berdasarkan kuiz, tugas (*assignment*), kerja kursus, latihan praktikal, projek sarjana muda dan peperiksaan akhir semester. Manakakala untuk program Ijazah Sarjana dan program Ijazah Kedoktoran, program kerja kursus dinilai melalui peperiksaan dan kerja kursus dan program penyelidikan dinilai melalui proposal penyelidikan dan *viva voce* atau mana-mana gabungan daripada penilaian ini. Penilaian dilakukan secara berkala tetapi berterusan menurut kaedah yang ditentukan oleh fakulti tertakluk kepada kelulusan Senat.

4.5.5 Pengendalian Penilaian

Hasil pembelajaran pelajar (*Student's Learning Outcomes*) dinilai mengikut kriteria yang ditetapkan dan direkod serta disahkan. Pemantauan dilaksanakan untuk mendokumen dan melaporkan status kemajuan pelajar untuk tujuan penganugerahan ijazah.

4.5.6 Pengurusan Keputusan

Proses ini melibatkan pemarkahan, penggredan, pengumpulan dan pembetulan keputusan. Hebahan markah kepada pelajar dibuat setelah kelulusan Senat diperolehi.

4.5.7 Pengijazahan

Semua pelajar yang telah memenuhi syarat penganugerahan akan dianugerahkan Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Ijazah Sarjana dan Ijazah Kedoktoran setelah diperakukan oleh Senat.

	MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK	MUKA SURAT : 26/66 MK.UiTMR.FM.01
---	---	---

4.6 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSESNYA

Keperluan Am

FM mewujud, mendokumen, melaksana dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti dan meningkatkan keberkesanannya secara berterusan selaras dengan kehendak pelanggan dan keperluan Jaminan Kualiti. FM akan:

- a) Menentukan proses-proses yang perlu ada dalam Sistem Pengurusan Kualiti serta pelaksanaannya secara menyeluruh di FM;
- b) Menentukan turutan (*sequence*) proses yang betul dan hubung kait dengan proses-proses yang terlibat;
- c) Menentukan dan menggunakan kriteria, kaedah operasi dan kawalan proses yang berkesan;
- d) Mengenalpasti keupayaan sumber dan ketepatan maklumat untuk menyokong keberkesan operasi dan pemantauan proses-proses berkaitan;
- e) Memantau, mengukut dan menganalisis proses-proses berkaitan.
- f) Melaksanakan tindakan pembetulan dan pencegahan serta penambahbaikan proses secara berterusan.

Semua proses ini akan diuruskan oleh FM dengan mematuhi keperluan Sistem Pengurusan Kualiti untuk memastikan Jaminan Kualiti tercapai.

Jika sumber dan perkhidmatan luar diperlukan, FM akan memastikan semua kehendak dan keperluan piawaian yang ditetapkan oleh Sistem Pengurusan Kualiti dipatuhi dan terkawal. Jenis dan tahap kawalan yang diaplikasikan ke atas proses sumber dan perkhidmatan luar akan dinyatakan dalam sistem pengurusan kualiti.

FM telah mengenalpasti bahagian yang terlibat bagi proses yang berkaitan dengan sumber dan perkhidmatan luar adalah:



Bahagian Pembangunan, Bahagian Pengurusan Fasiliti, Bahagian Hal Ehwal Akademik, Bahagian Hal Ehwal Pelajar, Pejabat Pendaftar dan ILD.

4.6.1 Penerangan Sistem Pengurusan Kualiti

Sistem Pengurusan Kualiti FM diwujudkan bagi memastikan satu Sistem Pengurusan Kualiti dapat diurus dan dilaksana dengan sistematik, cekap, tepat dan berkesan berpandukan kepada Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti yang ditetapkan pada perkara 2.5 dan 2.7 di dalam Manual Kualiti ini.

4.6.2 Manual Kualiti

Manual Kualiti adalah dokumen utama yang menjelaskan dasar dan perancangan bagi Pengurusan FM. Manual ini merupakan sumber rujukan utama bagi Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 UiTM. Manual ini disokong oleh dokumen-dokumen kualiti berikut:

4.6.3 Prosedur Kualiti

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala proses pengurusan dan operasi FM. FM hendaklah bertanggungjawab menyedia dan melaksanakan prosedur ini secara konsisten dan mengikut piawaian Sistem Pengurusan Kualiti. Sehubungan itu, FM mewujudkan enam (6) Prosedur Kualiti dan satu (1) Garis Panduan Pengurusan Risiko seperti berikut:

BIL	PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN (WAJIB)	NO RUJUKAN
1	Prosedur Kawalan Dokumen	PK.UiTM.FM(P).01
2	Prosedur Kawalan Rekod	PK.UiTM.FM(P).02
3	Prosedur Audit Dalam	PK.UiTM.FM(P).03
4	Prosedur Kawalan Produk Tidak Memenuhi Spesifikasi	PK.UiTM.FM(P).04
5	Prosedur Tindakan Pembetulan	PK.UiTM.FM(P).05
6	Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan	PK.UiTM.FM(P).06



PANDUAN	
BIL	
1	Garis Panduan Pengurusan Risiko

Di samping itu sebanyak enam belas (16) Prosedur Kualiti Operasi disediakan untuk memantapkan lagi pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti FM.

4.6.4 Dokumen Sokongan

Dokumen Sokongan adalah dokumen yang dijadikan bahan rujukan bagi pelaksanaan sesuatu proses. Ia mestilah disimpan dan disenggarakan oleh Pengurusan Atasan FM sebagai rujukan dan sokongan kepada Sistem Pengurusan Kualiti.

5.0 KEPIMPINAN

5.1 Kepimpinan Dan Komitmen

5.1.1 Am

Pengurusan Atasan FM akan sentiasa komited di dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001: 2015 FM dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan: -

- a) Memastikan semua staf FM memahami kepentingan memenuhi keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan;
- b) Mewujud dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti (rujuk Seksyen 5.2 dan 6.2);
- c) Mengadakan dan mengkaji semula perancangan strategik;
- d) Membangun dan mewujudkan Daftar Risiko FM;
- e) Mengadakan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan;
- f) Memastikan sumber dan maklumat yang perlu adalah mencukupi;
- g) Mewujudkan kecemerlangan operasi melalui penambahbaikan proses.



5.1.2 Tumpuan kepada Pelanggan

Pengurusan Atasan FM menunjukkan kepimpinan dan komitmen terhadap pelanggan dengan mengenalpasti dan memahami dan menepati keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan; memastikan dan menangani risiko dan peluang yang memberi kesan terhadap keakuran produk dan perkhidmatan serta kebolehan untuk meningkatkan kepuasan hati pelanggan; dan fokus terhadap mempertingkatkan lagi kepuasan pelanggan dikekalkan.

5.2 Dasar Kualiti

Fakulti Muzik komited untuk menyediakan program Diploma, Ijazah Sarjana Muda, Sarjana dan Doktor Falsafah dalam bidang muzik yang berkualiti bagi menghasilkan graduan yang bertaraf antarabangsa dan memenuhi keperluan pelanggan.

Fakulti Muzik mengamalkan sistem pengurusan kualiti yang cekap dan berkesan serta melaksanakan penambahbaikan berterusan.

5.2.1 Pengurusan Atasan FM akan memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:

- a) Bersesuaian dengan tujuan penubuhan FM;
- b) Menjadi asas dalam mewujudkan dan menyemak semula objektif kualiti;
- c) Mengandungi komitmen untuk memenuhi keperluan yang berkaitan;
- d) Mengandungi komitmen Pengurusan UiTM untuk penambahbaikan sistem pengurusan kualiti secara berterusan.

5.2.2 Penyampaian Dasar Kualiti

Dasar Kualiti ini disebarluaskan, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan warga FM dan dikaji semula untuk memastikan kesesuaianya yang berterusan. Ianya juga dipamerkan di tempat strategik di fakulti. Selain itu,



ianya juga dimuatnaik di laman web FM supaya dapat dicapai oleh semua pihak berkepentingan yang berkaitan.

5.3 Peranan Organisasi, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa

Pengurusan Atasan FM mengenal pasti dan memaklumkan tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing kepada semua staf FM melalui carta organisasi serta senarai tugas yang terkini.

Pengurusan Atasan FM akan melantik Timbalan Dekan (Akademik) sebagai Wakil Pengurusan FM yang bertanggungjawab mengenai perkara berikut:

- a) Memastikan Sistem Pengurusan Kualiti memenuhi keperluan piawaian antarabangsa;
- b) Memastikan proses dapat mengeluarkan hasil seperti yang dirancang;
- c) Melapor kepada Pengurusan Atasan FM mengenai prestasi Sistem Pengurusan Kualiti FM dan juga peluang untuk penambahbaikan;
- d) Memastikan staf FM fokus kepada pelanggan dengan diberi kesedaran mengenai keperluan pelanggan bagi penambahbaikan berterusan Sistem Kualiti FM; dan
- e) Memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.

Wakil Pengurusan FM dibantu secara operasinya oleh Unit Kualiti FM yang diketuai oleh Ketua Unit Kualiti.

6.0 PERANCANGAN

6.1 Tindakan Yang Diambil Untuk Menangani Risiko dan Peluang

6.1.1 Bagi memastikan dan menjamin sistem pengurusan kualiti akan mencapai matlamat yang telah ditetapkan dan menghalang atau mengurangkan hasil yang tidak diingini serta mencapai penambahbaikan; kekuatan, kelemahan,



peluang dan ancaman terhadap universiti telah dikenalpasti melalui analisa ke atas semua perkara tersebut semasa perancangan dan semakan ke atas pelan strategik universiti dilakukan.

6.1.2 Keperluan dan jangkaan pelanggan dan pihak berkepentingan juga telah dikenalpasti semasa perancangan strategik dilakukan. Dua (2) buah dokumen yang berkaitan ialah Perancangan/Pelan Strategik dan Daftar Risiko. Daftar Risiko menangani bagaimana risiko dikenalpasti, dinilai dan dikawal untuk memastikan tindakan yang diambil untuk mengawal risiko itu berkesan dan setimpal dengan risiko tersebut.

6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan untuk Mencapainya

6.2.1 FM mewujudkan Objektif Kualiti FM untuk fungsi, tahap dan proses yang berkaitan yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti berdasarkan perancangan strategik, dasar kualiti, misi, visi dan objektif universiti.

OBJEKTIF KUALITI FM

Objektif 1

Memastikan 100% kurikulum melalui proses semakan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 3-5 tahun.

Objektif 2

Memastikan bilangan penerbitan berindeks/ karya kreatif mengikut KPI yang telah ditetapkan bagi setiap staf akademik FM.

Objektif 3

Memastikan 50% pensyarah adalah berkelayakan PhD menjelang 2025.

	MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK	MUKA SURAT : 32/66 MK.UiTMR.FM.01
---	---	---

6.2.2 Objektif Kualiti FM diperinci dan disebarluaskan kepada semua staf serta disemak dan dikemaskini setiap tahun mengikut keperluan. Perancangan untuk mencapai objektif kualiti dilakukan dengan menentukan apa yang perlu dilakukan, keperluan sumber, siapa yang bertanggungjawab, bila ianya mesti disiapkan dan bagaimana keputusan akan dinilai.

Setiap tahun, kesemua objektif kualiti disemak pencapaianannya dan sekiranya tidak dicapai justifikasi diberikan.

Objektif-objektif ini akan dibandingkan dan diukur berpandukan sasaran-sasaran strategi yang ditetapkan dalam Perancangan & Pelaksanaan, Rancangan Malaysia Ke-11 (2016 – 2020), Universiti Teknologi MARA.

6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN

Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

FM memastikan perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dilakukan dengan terancang dengan mengambilkira:

- a) Tujuan perubahan tersebut dan kemungkinan yang timbul;
- b) Integriti sistem pengurusan kualiti kekal kukuh walaupun berlaku perubahan ke atas sistem pengurusan kualiti;
- c) Kewujudan sumber untuk menangani perubahan; dan
- d) Pembahagian dan pembahagian semula tanggungjawab dan bidang kuasa.

	MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK	MUKA SURAT : 33/66 MK.UiTMR.FM.01
--	---	---

7.0 SOKONGAN

7.1 SUMBER

7.1.1 Am

FM memastikan peruntukan dan penyediaan sumber yang perlu, ditentu dan disediakan secukupnya bagi melaksana, menyenggara dan menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti FM secara berterusan dengan mengambilkira:

- a) Kebolehan dan kekangan sumber dalaman sedia ada; dan
- b) Sumber yang perlu diperolehi dari pembekal luar

7.1.2 Modal Insan

FM mengenalpasti dan menyediakan staf yang diperlukan untuk keberkesanan sistem pengurusan kualiti, operasi dan kawalan ke atas proses-proses fakulti dan universiti. Semua staf adalah terlatih supaya cekap, mahir, dan berpengalaman bagi menjamin mutu kerja. Semua keperluan sumber manusia dirancang mengikut kaedah yang ditetapkan oleh universiti.

7.1.3 Prasarana

FM komited untuk menyediakan kemudahan infrastruktur yang diperlukan untuk melaksanakan proses bagi menghasilkan produk yang memenuhi spesifikasi. Kemudahan infrastruktur termasuk:

- a) Bangunan, ruang kerja dan kemudahan-kemudahan yang berkaitan;
- b) Peralatan yang meliputi perkakasan dan perisian yang diperlukan untuk menjalankan kerja;
- c) Kemudahan sokongan seperti pengangkutan, komunikasi atau sistem maklumat; dan



- d) Penyenggaraan berkala ke atas perkara (a), (b) dan (c) di atas bagi memastikan ia sentiasa sedia untuk diguna pakai bagi tujuan pengurusan FM untuk kepuasan hati pelanggan.

7.1.4 Persekitaran Kerja

FM memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa yang mengutamakan budaya kualiti dan etika kerja yang baik. Pengurusan FM memastikan pengurusan dan penyenggaraan ruang dilaksanakan seperti mana keperluan yang ditetapkan mengikut peraturan am keselamatan dan kesihatan di tempat kerja.

Kemudahan persekitaran kerja termasuk:

- a) Sistem pencahayaan;
- b) Sistem ventilasi dan penghawa dingin;
- c) Tempat kerja yang ergonomik;
- d) Sistem keselamatan dan pencegahan kebakaran;
- e) Kebersihan ruang;
- f) Interaksi sosial; dan
- g) Kemudahan pekerja.

7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.5.1 & 7.5.1.2 Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran

FM mengawal pemantauan dan penilaian ke atas perkakasan bagi memastikan semua aplikasi yang telah dibangunkan memenuhi keperluan pelanggan, mudah digunakan dan berfungsi sepenuhnya di sepanjang masa. Bagi memastikan penilaian ke atas perkakasan yang dibuat adalah tepat, kaedah penilaian hendaklah:

	MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK	MUKA SURAT : 35/66 MK.UiTM.FM.01
--	---	--

- a) Dikaliberasi atau diverifikasi atau kedua-duanya dengan standard penilaian kebangsaan/antarabangsa secara berjadual atau sebelum digunakan; di mana tidak terdapat standard sedia ada, asas kaliberasi atau verifikasi yang dijalankan hendaklah direkodkan;
- b) Boleh diubahsuai atau diubahsuai semula apabila perlu;
- c) Telah dikenalpasti boleh dalam menentukan status kaliberasi atau verifikasi;
- d) Dijamin selamat daripada perubahan yang boleh mengakibatkan penilaian tidak sah untuk diterima; dan
- e) Terkawal daripada kerosakan dan kemerosotan semasa pengendalian, penyelenggaraan dan penyimpanan

7.1.6 Pengetahuan Operasi

FM menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi proses-prosesnya bagi mencapai keakuran produk dan perkhidmatan. Setelah mengenalpasti pengetahuan yang diperlukan melalui perancangan strategik, beberapa sistem dan mekanisma telah diadakan untuk membolehkan pengetahuan ini disimpan, dikongsi dan digunakan bila perlu. Bagi tujuan ini di antara sistem yang digunakan termasuklah:

- a) Academic Information Management Systems (AIMS)
- b) University Electronic Programme Management Office (UePMO)/Sistem Pengurusan dan Pemantauan Projek
- c) Sistem Maklumat Sumber Manusia
- d) Online Process Improvement Register (OPIR)
- e) Student Information Management System (SIMS)

7.2 Kompetensi/Kecekapan

Bagi tujuan peningkatan kompetensi dan kecekapan staf, FM akan:



- a) Mengenalpasti kompetensi yang diperlukan oleh staf untuk melakukan kerja yang memberi kesan kepada prestasi dan sistem pengurusan kualiti melalui laporan penilaian tahunan, perancangan strategik dan permohonan dari staf sendiri;
- b) Memastikan semua staf memperolehi kelayakan dan kompetensi yang diperlukan untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti melalui pendidikan, latihan, atau pengalaman. Semua staf diberi latihan dalam bidang pengkhususan yang diperlukan. Staf yang terlibat dalam pengkhususan akan diberi latihan dan pendedahan yang sesuai dalam usaha meningkatkan kompetensi mereka dengan menghadiri sekurang-kurangnya 42 jam latihan setahun;
- c) Menilai keberkesanan latihan yang diberikan untuk memenuhi keperluan kompetensi; dan d) Mengemas kini dan menyimpan rekod latihan, kompetensi dan pengalaman staf yang terlibat.

7.2.1 Penentuan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Program

Pengurusan FM akan mengenalpasti keperluan pelanggan yang nyata dan tidak nyata berkaitan dengan penyediaan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran merangkumi perkara-perkara berikut:-

- a) Perancangan program
- b) Perancangan dan penyemakan keperluan program dan kursus
- c) Promosi Program
- d) Pengambilan dan pendaftaran pelajar
- e) Pelaksanaan proses pembelajaran dan pengajaran
- f) Penilaian semula pengajaran dan pembelajaran melalui maklumbalas pelanggan
- g) Pemantauan dan pengukuran pelanggan



**MANUAL KUALITI
FAKULTI MUZIK**

MUKA SURAT : 37/66

MK.UiTM.FM.01

- h) Memenuhi keperluan perundangan dan peraturan dari Kementerian Pelajaran Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Awam, MQA dan pihak yang berkepentingan yang berkaitan dengan produk.
- i) Ketetapan dan syarat-syarat lain, jika ianya berkepentingan kepada Fakulti dan UiTM.

Dokumen Rujukan:

- 1) Pekeliling Perkhidmatan Bil. 6 tahun 2005
- 2) Pekeliling Naib Canselor Bil. 1/2010
- 3) Pekeliling Jabatan Perkhidmatan Awam Ruj. JPA(I)S.175/4/1-1 Klt .22 (38) bertarikh 29 Februari 2016
- 4) Pekeliling Naib Canselor Bil. 4/2017



7.3 KESEDARAN

FM memastikan staf mempunyai kesedaran yang tinggi dan menghayati Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti FM dengan mengadakan kursus dan bengkel berkaitan kualiti, kecemerlangan operasi dan sistem pengurusan kualiti yang juga menyumbang kepada peningkatan prestasi.

7.4 KOMUNIKASI DALAMAN

FM memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- Mesyuarat Senat
- Mesyuarat Majlis Eksekutif Universiti (MEU)
- Mesyuarat- Mesyuarat Pengurusan Kanan (MPK)
- Mesyuarat Jawatankuasa Tetap Universiti
- Mesyuarat Pengurusan Fakulti
- Mesyuarat Fakulti
- Mesyuarat Jawatankuasa Akademik Fakulti (JAF)
- Mesyuarat Jawatankuasa Kecil Akademik Pengajian Siswazah (JKAPS)
- Mesyuarat Jawatankuasa Kecil Kurikulum Fakulti (JKKF)
- Mesyuarat Jabatan (MU110, MU220, MU221, MU222, MU223)
- Sesi Taklimat
- Notis Papan Kenyataan
- Pekeliling Naib Canselor
- Perbincangan Kumpulan
- Sistem Aduan dan Cadangan
- Laman Web rasmi FM
- Memo/ Surat menyurat/E-mel
- Media Sosial rasmi FM (Facebook, WhatsApp, YouTube)



7.5 MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN

7.5.1 Am

Dokumen yang diwujudkan dalam sistem pengurusan kualiti akan dikawal. Rekod juga merupakan jenis dokumen yang perlu dikawal selaras dengan keperluan 7.5.3.

Prosedur bagi kawalan dokumen disediakan meliputi perkara-perkara berikut:

- a) Kelulusan dokumen sebelum diedarkan;
- b) Mengkaji semula dan mengemas kini di mana perlu serta meluluskannya;
- c) Memastikan perubahan dan status dokumen terkini dikenal pasti;
- d) Memastikan versi dokumen terkini yang berkaitan boleh dirujuk bila diperlukan;
- e) Memastikan dokumen dapat dirujuk dan dikenal pasti pada bila-bila masa;
- f) Memastikan dokumen luaran yang ditentukan keperluannya oleh Pengurusan UiTM bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti harus dikenal pasti dan pengedarannya dikawal; dan
- g) Menghalang daripada dokumen usang digunakan dan dokumen ini ditandakan “BATAL” sekiranya disimpan untuk sebarang tujuan.

7.5.2 Membuat dan Mengemaskini

Semua dokumen terkawal mempunyai pengenalan seperti tajuk, tarikh dan nombor rujukan serta disemak dan diluluskan sebelum dikeluarkan/digunakan.

7.5.3 Kawalan Rekod

FM akan menyedia dan menyenggara Prosedur Kawalan Rekod. Satu senarai induk Rekod disediakan untuk mempermudah pengesanan, dan



penyenggaraan rekod kualiti. Satu sistem kod rujukan akan ditentukan menurut kategori Rekod.

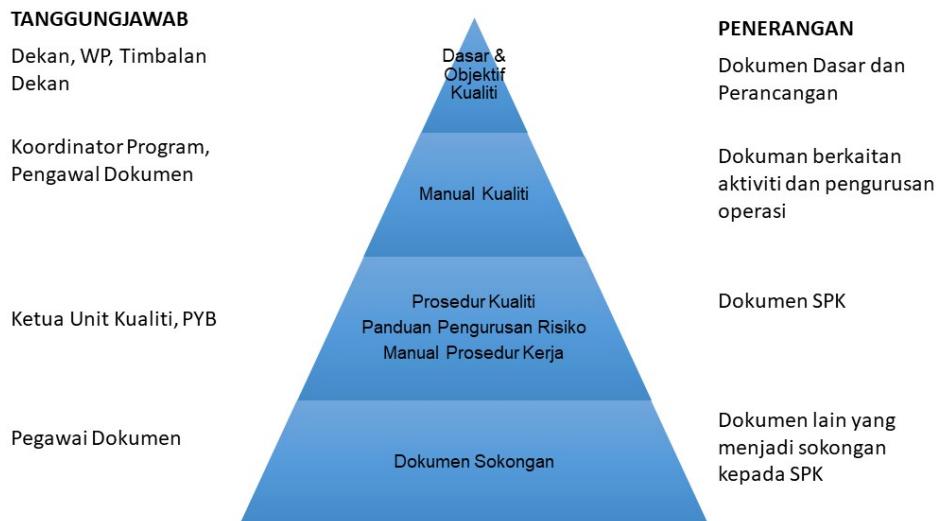
Semua Rekod disimpan dengan selamat supaya mudah dikenal pasti dan dirujuk. Jika disimpan secara elektronik, satu sistem sokongan (*back-up*) bagi storan rekod berkenaan akan diadakan. Pengurusan Atasan FM akan mengambil tindakan mencegah kehilangan data dengan merencanakan Pelan Pengurusan Risiko yang bersesuaian.

Rekod hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan semula sekurang-kurangnya 5 tahun sebelum dilupuskan menurut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurusan FM.

Dokumen Rujukan:

- 1) PK.UiTMR.FM.(P).01 Prosedur Kawalan Dokumen
- 2) PK.UiTMR.FM.(P).02 Prosedur Kawalan Rekod

FM akan mendokumentkan Sistem Pengurusan Kualiti FM bagi memastikan semua kehendak pelanggan dikenal pasti, difahami dan dipenuhi. Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti tersebut adalah berasaskan kepada Rajah 7.5



Rajah 7.5: Struktur Dokumentasi ISO 9001:2015 Fakulti Muzik

Sistem Pengurusan Kualiti FM diwujudkan bagi memastikan satu Sistem Pengurusan Kualiti dapat dibentuk dan dilaksana dengan cekap, tepat dan berkesan berpandukan kepada Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti yang ditetapkan dalam Seksyen 5.2 dan 6.2 Manual Kualiti ini.

8.0 OPERASI

8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN BAGI PENZAHIRAN PRODUK

FM merancang dan mewujudkan proses-proses yang didokumenkan bagi memastikan keperluan-keperluan pelanggan sentiasa dipenuhi secara konsisten.

Bagi menzahirkan produk yang diperlukan oleh pelanggan, Pengurusan FM akan menentukan pendekatan proses bagi pengurusan akademik seperti berikut:



**MANUAL KUALITI
FAKULTI MUZIK**

MUKA SURAT : 42/66

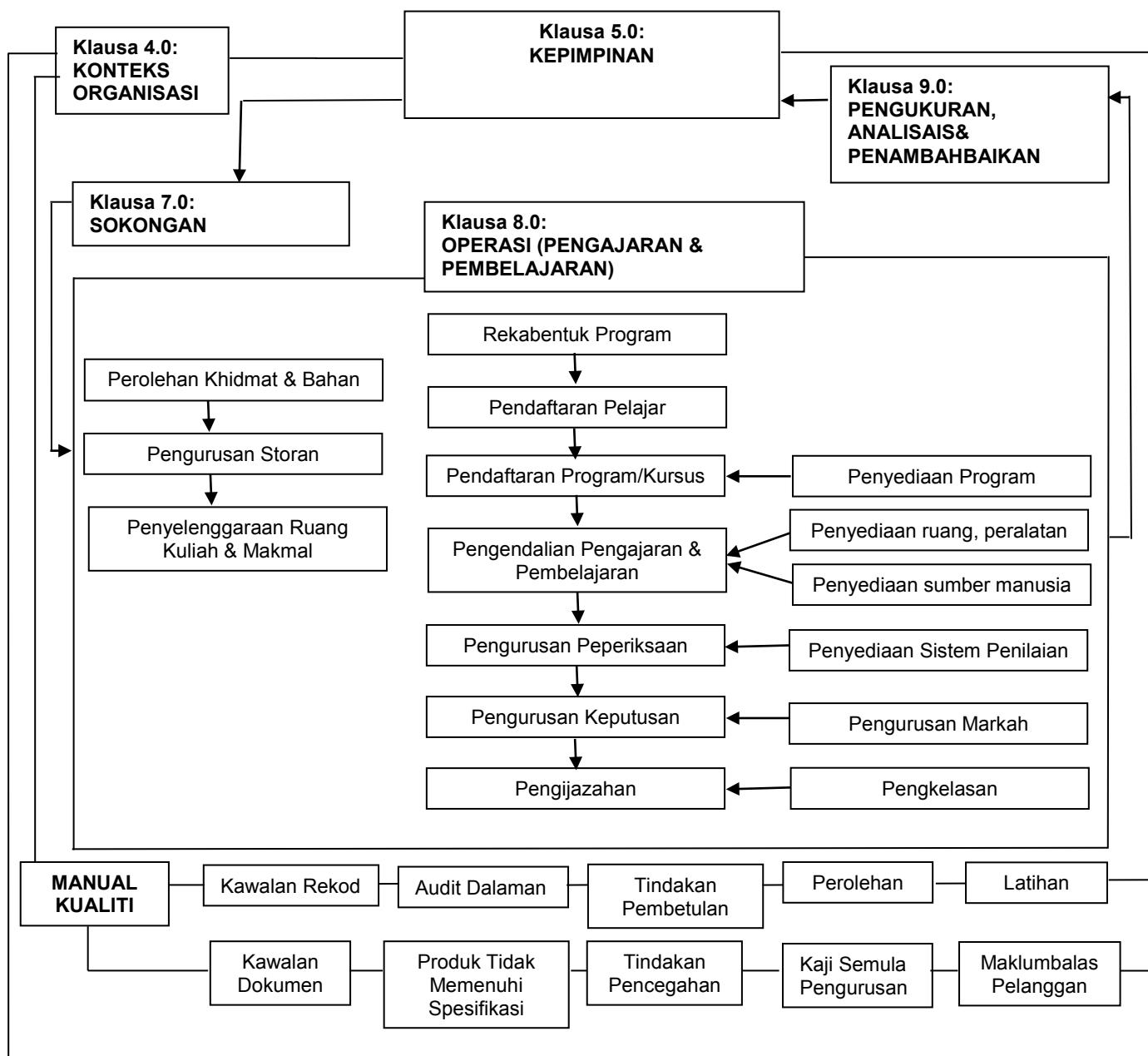
MK.UiT.M.FM.01

- a) Objektif dan keperluan kualiti bagi membangunkan produk yang mencerminkan kualiti produk FM;
- b) Keperluan untuk menentukan proses yang terlibat, dokumen kualiti serta penyediaan maklumat dan sumber-sumber pengurusan akademik FM;
- c) Keperluan aktiviti verifikasi, pemantauan, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian serta kriteria bagi menentukan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan; dan
- d) Rekod yang diperlukan sebagai bukti pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 UiTM dalam memenuhi keperluan pelanggan.

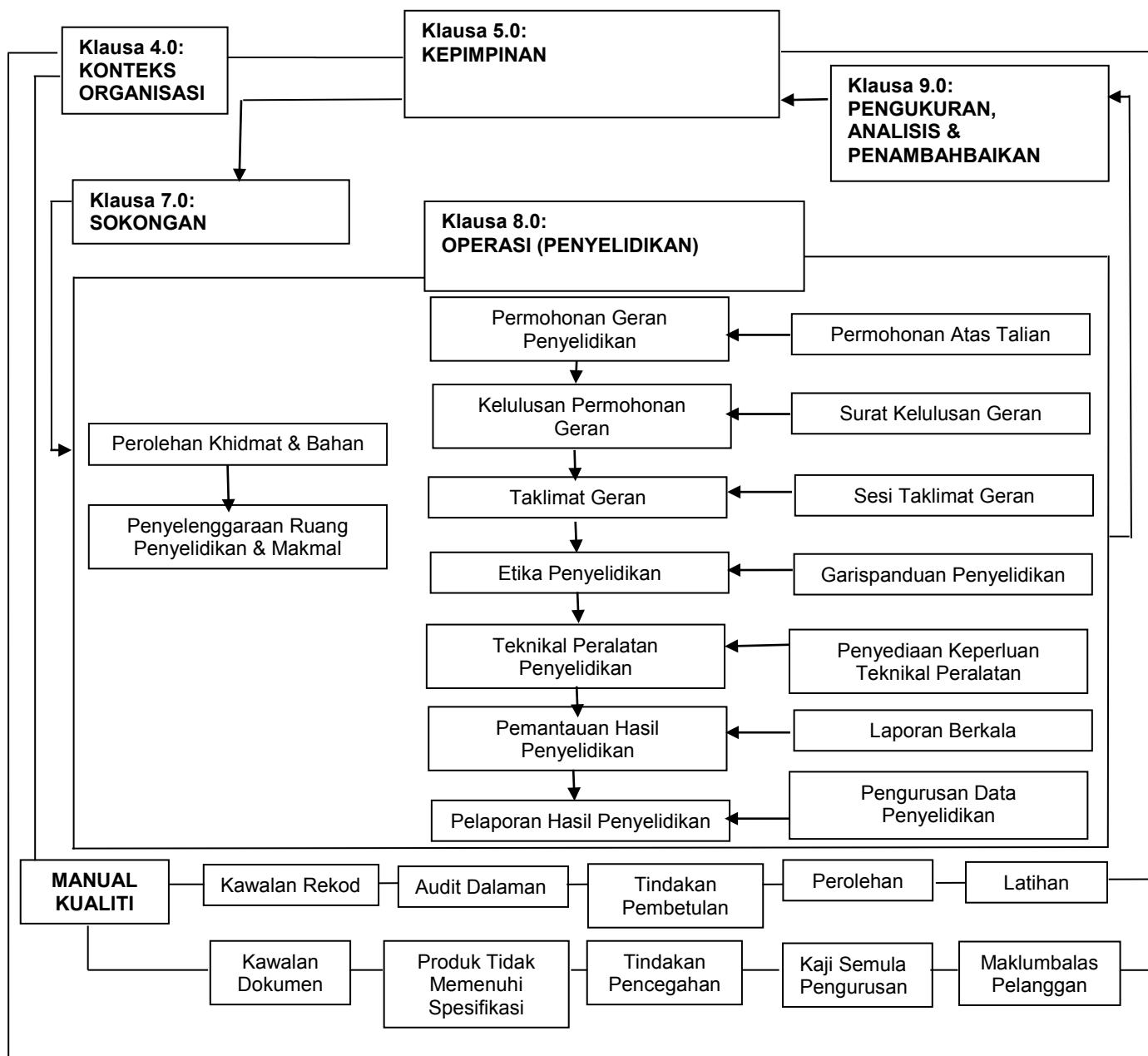
Proses yang terlibat di dalam penzahiran produk ditunjukkan secara ringkas melalui Pelan Kualiti FM seperti berikut:



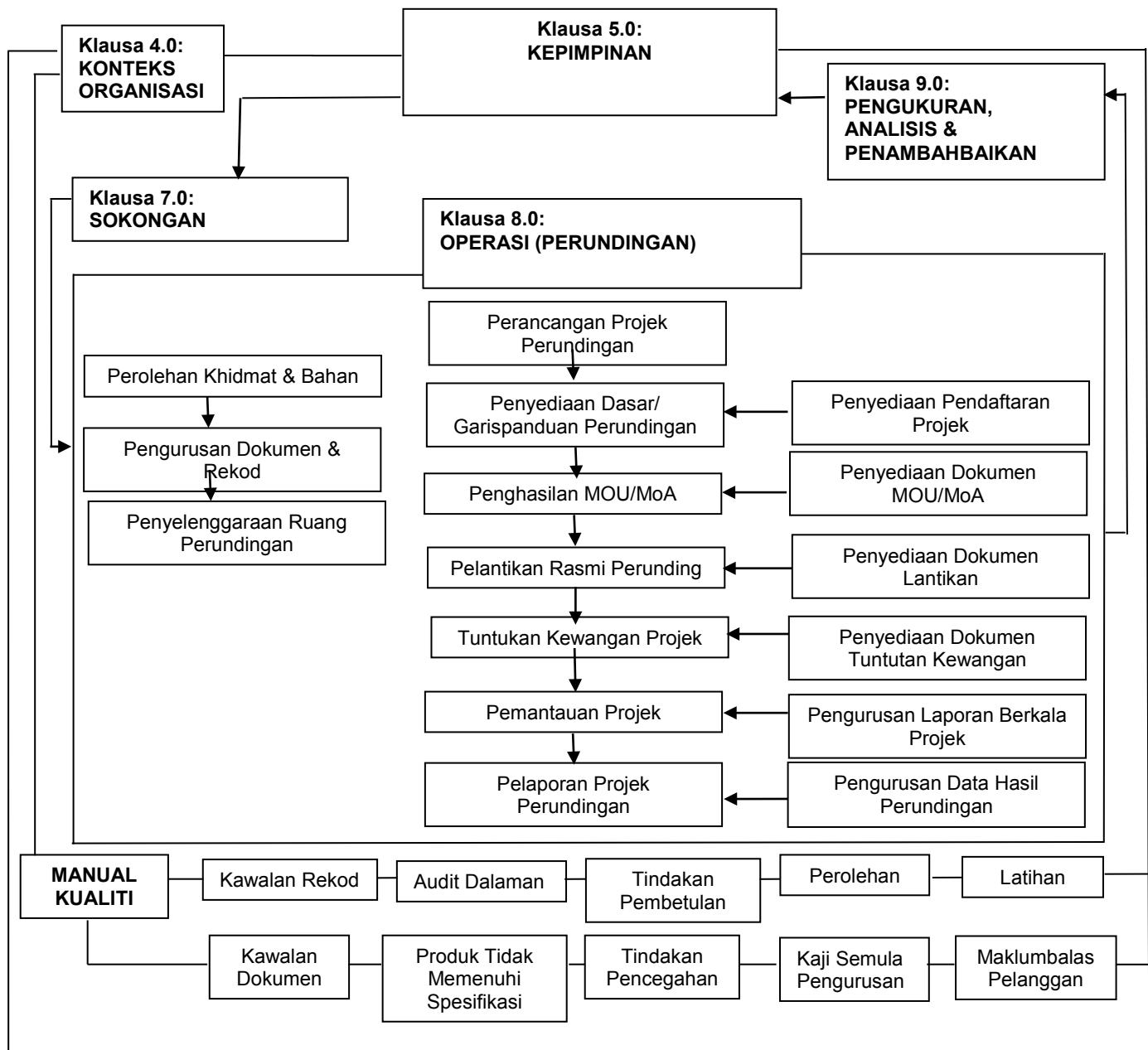
PELAN KUALITI FM



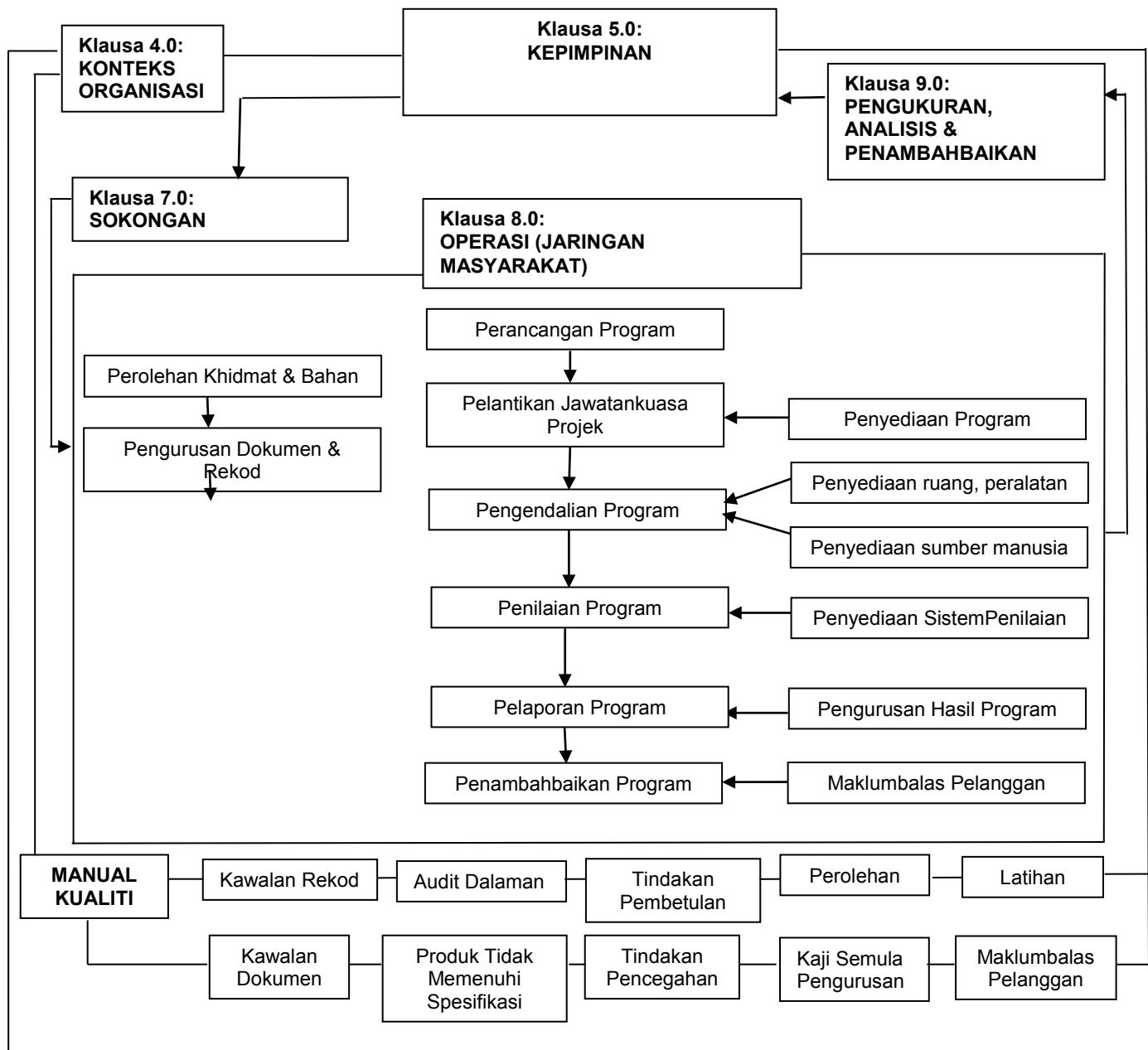
Rajah 8.1a: Pelan Kualiti FM (Pengajaran & Pembelajaran)



Rajah 8.1b: Pelan Kualiti FM (Penyelidikan)



Rajah 8.1c: Pelan Kualiti FM (Perundingan)



Rajah 8.1d: Pelan Kualiti FM (Jaringan Masyarakat)



8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan

FM akan menentu dan melaksanakan cara komunikasi yang terancang dan berkesan dengan pelanggan mengenai:

- a) Maklumat berkaitan dengan produk;
- b) Pertanyaan pengendalian kontrak dan tempahan termasuk pindaan kepada kehendak asal;
- c) Maklum balas dan aduan pelanggan;
- d) Pengendalian atau pengawalan harta pelanggan; dan
- e) Mewujudkan keperluan tertentu untuk tindakan luar jangka bila perlu

Antara kaedah yang digunakan ialah:

- Buku panduan, risalah dan poster
- Taklimat
- Surat menyurat, e-mel atau memo jabatan
- Borang maklumbalas, borang aduan atau cadangan pelanggan
- Laman web
- Media sosial
- Kaunter pertanyaan
- Papan Kenyataan
- Sesi bertemu pelanggan
- Mesyuarat, perbincangan



8.2.2 Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

FM akan menentukan:

- a) Keperluan yang dikehendaki oleh pelanggan termasuk keperluan aktiviti semasa dan selepas penzahiran produk bagi memenuhi kehendak mereka;
- b) Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi diketahui perlu;
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang bersesuaian dengan produk; dan
- d) Keperluan-keperluan tambahan yang ditentukan dan dianggap penting oleh FM.

Keperluan-keperluan pelanggan yang berkaitan dengan pengurusan FM merangkumi perkara berikut:

1. Pembangunan Akademik
2. Pembangunan Pelajar
3. Pemantapan Pengurusan
4. Pembangunan Sumber Manusia
5. Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan
6. Pembangunan ICT
7. Pembangunan Fizikal
8. Pengurusan Fasiliti
9. Pengurusan Kewangan
10. Pemindahan Pengetahuan

8.2.3 Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan

FM akan menyemak semula keperluan yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan untuk memastikan ia mempunyai keupayaan



untuk memenuhi keperluan. Semakan ini akan dilakukan sebelum FM membuat komitmen untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan, dan akan memastikan bahawa: -

- a) Keperluan produk dikenal pasti;
- b) Sebarang perubahan kepada keperluan yang telah dinyatakan, diambil tindakan pembetulan dan diatasi; dan
- c) Pengurusan FM berupaya untuk memenuhi keperluan-keperluan yang dinyatakan.

Keputusan semakan semula dan tindakan-tindakan seterusnya akan direkodkan (lihat 7.5.3).

Keperluan produk yang dinyatakan oleh pelanggan secara lisan hendaklah disahkan sebelum FM bersetuju untuk memenuhi keperluan tersebut.

Jika berlaku sebarang perubahan kepada keperluan pelanggan, FM akan memastikan semua dokumen yang berkaitan dipinda sewajarnya dan semua staf yang terlibat dimaklumkan tentang perubahan-perubahan yang telah dibuat.

8.3 REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK

8.3.1 Am

Klaus ini hanya diguna pakai untuk mereka bentuk dan membangunkan program akademik pengajian tinggi.

8.3.2 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti

FM akan merancang dan mengawal aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program yang ditawarkan. FM hendaklah menentukan semasa merancang reka bentuk dan pembangunan program perkara berikut:



- a) i. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program berdasarkan garis panduan BHEA;
 - ii. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan aktiviti berdasarkan garis panduan ICAN dan IRMI;
 - iii. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan penyelidikan berdasarkan garis panduan IRMI;
- b) i. Senat akan menyemak dan membuat pengesahan yang diperlukan dalam aktiviti mereka bentuk dan membangunkan program; dan
 - ii. Senat akan mengambil maklum terhadap cadangan penyelidikan.
- c) LPU bertanggungjawab dan berkuasa meluluskan program yang dibangunkan di peringkat UiTM.

BHEA/ICAN/IRMI akan mengurus fasa-fasa reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti bagi memastikan keberkesanan komunikasi dan pengagihan tanggungjawab yang jelas seperti yang dinyatakan dalam garis panduan berkaitan.

Hasil perancangan setiap peringkat aktiviti ini hendaklah sentiasa dikemas kini bagi mengenal pasti kemajuan perancangan reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang dijalankan.



8.3.3 Input Bagi Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti

Input bagi keperluan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti akan ditentukan dan rekod-rekod mengenainya disenggarakan. Input ditentukan berdasarkan garis panduan yang meliputi:

- a) Tujuan;
- b) Maklumat mengenai reka bentuk seumpamanya yang telah ada sebelumnya, jika berkaitan;
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang berkuat kuasa; dan
- d) Keperluan-keperluan penting yang lain untuk aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti.

Input akan disemak untuk memastikan ianya mencukupi. Keperluan-keperluan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti hendaklah lengkap, jelas dan tidak bercanggah antara satu dengan yang lain.

DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Garis Panduan Akademik (naskah terkini)
- 2) Panduan Standard Program Peringkat Sarjana (Bil.1 Vol.1)
- 3) Kod Amalan Akreditasi Program (COPPA)
- 4) Kod Amalan Audit Institusi (COPIA)
- 5) Pembangunan Program (ICAN)
- 6) Cadangan Penyelidikan (IRMI)

8.3.4 Kawalan Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/ Cadangan Aktiviti

Pada peringkat yang telah ditetapkan dalam perancangan, semakan secara teratur akan dijalankan oleh fakulti ke atas aktiviti mereka bentuk dan pembangunan selaras dengan perancangan yang telah ditentukan (lihat 8.3.2) bertujuan untuk:



- a) Menilai keupayaan output reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti memenuhi keperluan yang telah ditetapkan;
- b) Mengenal pasti masalah dan mencadangkan tindakan yang sesuai bagi mengatasi masalah berkenaan;

BHEA/IRMI/ICAN akan menyemak reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti seperti yang dinyatakan dalam garis panduan berdasarkan IRMI. Rekod hasil semakan dan tindakan pembetulan yang diambil akan disimpan dan disenggarakan (lihat 7.5).

Verifikasi akan dilaksanakan mengikut perancangan yang ditentukan (lihat 8.3.4) untuk memastikan output reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti memenuhi keperluan dan syarat-syarat yang ditentukan. Rekod hasil verifikasi dan tindakan pembetulan hendaklah disimpan dan disenggarakan.

Validasi akan dijalankan mengikut peringkat yang ditentukan dalam perancangan (lihat 8.3.4) untuk memastikan output yang dihasilkan oleh aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti memenuhi tujuan dan kegunaan proses berkaitan.

Mengikut kesesuaian, validasi akan dibuat sebelum program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti disampaikan kepada pelanggan. Rekod hasil validasi dan tindakan pembetulan yang berkaitan hendaklah disenggarakan (lihat 7.5). Validasi tidak dilakukan terhadap cadangan penyelidikan dan cadangan aktiviti.



8.3.5 Output Bagi Aktiviti Mereka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti

Output yang dihasilkan akan disahkan bagi memastikan ia menepati kehendak input reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti serta akan diluluskan sebelum diguna pakai/dijalankan.

Output tersebut hendaklah:

- a) Memenuhi kehendak input reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti;
- b) Menyediakan maklumat untuk aktiviti perolehan, penghasilan dan penyampaian program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti;
- c) Mengandungi atau merujuk kepada kriteria yang membolehkan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti yang disampai memenuhi keperluan yang ditetapkan; dan
- d) Menyatakan dengan jelas ciri-ciri keselamatan dengan cara penggunaan dengan betul bagi program/cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti yang disampaikan.

Dokumen output reka bentuk dan/atau kemajuan haruslah disimpan dalam bentuk yang sesuai untuk pengesahan terhadap input rekabentuk dan pembangunan dan harus dipersetujui oleh Pengurusan UiTM sebelum diluluskan.

8.3.6 Perubahan Ke Atas Reka Bentuk Dan Pembangunan Program/ Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti

Pindaan yang berlaku ke atas reka bentuk dan pembangunan program/cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti akan dikenal pasti dan rekod mengenainya disenggarakan. Pindaan ke atas reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti akan disemak dan disahkan mengikut garis panduan yang ditetapkan. Semakan yang dibuat akan meliputi penilaian kesan pindaan pada bahagian-bahagian dan



keseluruhan program/ cadangan penyelidikan/ cadangan aktiviti yang disampaikan kepada pelanggan.

Rekod keputusan semak semula dan tindakan yang diperlukan akan disenggara (lihat 7.5).

8.4 KAWALAN TERHADAP PROSES LUARAN YANG DIBEKALKAN, PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.4.1 Am

FM akan memastikan bahan yang diperoleh memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Jenis dan tahap kawalan ke atas pembekal dan bahan yang diperoleh akan bergantung kepada kesan perolehan bahan tersebut ke atas produk atau produk akhir yang disampaikan kepada pelanggan.

FM akan menilai dan memilih pembekal berdasarkan keupayaan mereka membekalkan bahan yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan oleh FM. Kriteria untuk pemilihan serta penilaian prestasi pembekal akan ditentukan. Rekod hasil penilaian dan tindakan pembetulan yang berkaitan akan disenggarakan (lihat 7.5).

8.4.2 Jenis dan Tahap Kawalan

FM akan menentukan dan melaksanakan pemeriksaan ke atas bekalan yang diperoleh untuk memastikan ia memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Sekiranya FM atau pelanggannya bercadang hendak menjalankan verifikasi di premis pembekal, cara verifikasi yang hendak dijalankan dan kaedah pengesahan penerimaan bekalan akan dinyatakan dalam dokumen perolehan.

DOKUMEN RUJUKAN:

- 1) PK. UiTM. FM.(O).02 Prosedur Pengurusan Perolehan Peralatan



8.4.3 Maklumat untuk Pembekal Luar

Maklumat mengenai perolehan akan menjelaskan bahan yang hendak diperoleh dari pembekal luar termasuk perkara berikut di mana sesuai:

- a) Keperluan untuk proses-proses, produk dan perkhidmatan yang akan disediakan;
- b) Keperluan untuk meluluskan produk dan perkhidmatan; kaedah, proses dan peralatan; serta pelepasan produk dan perkhidmatan;
- c) Keperluan kelayakan staf yang terlibat;
- d) Interaksi pembekal luar dengan FM;
- e) Kawalan dan pemantauan prestasi pembekal luar yang akan digunakan oleh UiTM; dan
- f) Pengesahan atau aktiviti validasi FM atau pelanggan, bercadang untuk melaksanakannya di premis pembekal luar.

FM akan memastikan maklumat yang lengkap mengenai keperluan perolehan disediakan terlebih dahulu sebelum perolehan dibuat.

8.5 PENGELUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN

8.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

FM akan merancang dan melaksanakan proses penyediaan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan secara terkawal dengan memastikan, di mana berkaitan, perkara-perkara berikut:

- a) Terdapatnya maklumat yang menerangkan dengan jelas ciri-ciri produk yang akan dihasilkan, perkhidmatan yang akan disediakan, atau aktiviti yang hendak dilaksanakan serta keputusan/hasil yang perlu dicapai;
- b) Ketersediaan dan penggunaan sumber pemantauan dan pengukuran yang bersesuaian;



- c) Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada peringkat yang sesuai bagi mengesahkan kriteria untuk mengawal proses atau output, dan kriteria penerimaan produk dan perkhidmatan, telah dipenuhi;
- d) Penggunaan infrastruktur yang sesuai dan persekitaran bagi operasi prosesproses;
- e) Pelantikan orang yang cekap, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan;
- f) Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia.

Dokumen Rujukan:

	Pemegang
1) Garis Panduan Akademik (naskah terkini)	BHEA, Fakulti dan Kampus Cawangan
2) Buku Peraturan Akademik (naskah terkini)	BHEA, Fakulti dan Kampus Cawangan
3) Pekeliling Naib Canselor Canseleri	Canseleri
4) Pekeliling Bendahari	Bendahari
5) Pekeliling Pendaftar	Pendaftar
6) SPK/ MPK Fakulti	Fakulti
7) Pekeliling Pejabat Jaringan Industri, Masyarakat dan Alumni	ICAN
8) Pekeliling Institut Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi	IRMI

8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan

FM mengenal pasti dengan memberi identifikasi kepada produk yang akan disampaikan kepada pelanggan seperti status pelajar, status penyelidikan dan aktiviti/ fail dan rekod.

FM akan mengenal pasti status produk yang berkaitan dan keperluan-keperluan pemantauan dan penilaian. FM akan mengawal dan merekodkan identifikasi produk (lihat 7.5) untuk kemudahkesan produk.



8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar

FM bertanggungjawab untuk menjaga harta hak milik pelanggan atau pembekal luar semasa ianya berada di bawah kawalan FM. FM hendaklah berupaya untuk mengenal pasti, memperaku, melindungi dan menjaga dengan baik bagi menjamin keselamatan harta hak milik pelanggan atau pembekal luar. Mana-mana hak milik kepunyaan pelanggan atau pembekal luar yang hilang, rosak atau didapati tidak sesuai untuk kegunaan yang dimaksudkan hendaklah diberi maklum kepada pelanggan atau pembekal luar dan rekod berkaitan disenggarakan.

8.5.4 Pemeliharaan - Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen

FM bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dan penyimpanan dokumen bagi menjamin kualiti produk terkawal. Dokumen seperti peraturan akademik, garis panduan berkaitan, pekeliling dan dokumen-dokumen sokongan. Dokumen ini akan disimpan di tempat yang selamat.

FM juga bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dokumen untuk mengelakkan berlakunya kerosakan, kecurian atau penyalahgunaan.

DOKUMEN RUJUKAN:

- 1) PK.UiT.M.FM.(P).01 Prosedur Kawalan Dokumen
- 2) PK.UiT.M.FM.(P).01 Prosedur Kawalan Rekod

8.5.5 Kawalan Perubahan

FM menyemak dan mengawal perubahan untuk penzahiran produk setakat yang perlu untuk memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan. FM menyimpan maklumat yang didokumenkan bagi menggambarkan keputusan terhadap perubahan pegawai yang meluluskan perubahan dan sebarang tindakan yang perlu hasil daripada kajian.



8.6 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN PRODUK

FM akan menyediakan prosedur untuk memantau dan mengukur ciri-ciri produk untuk memastikan keperluan produk telah dipenuhi. Kriteria bagi produk yang dimaksudkan merujuk kepada parameter berikut:

- a) Mencapai objektif kualiti berdasarkan kriteria yang ditetapkan;
- b) Memenuhi spesifikasi yang dapat memberikan kepuasan pelanggan;
- c) Memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Badan Profesional bagi produk yang berkaitan; dan
- d) Memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Agensi Kelayakan Malaysia (MQA) (COPPA dan COPIA).

8.7 KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI

FM akan menyediakan prosedur untuk mengawal semua produk yang tidak memenuhi spesifikasi di setiap peringkat proses melalui pengasingan dan pembetulan. Apabila tindakan pembetulan telah dilaksanakan ke atas produk tidak memenuhi keperluan, pengesahan kepatuhan akan dilakukan di setiap peringkat proses.

Kawalan dan tanggungjawab pihak berkuasa yang berkaitan terhadap produk yang tidak memenuhi keperluan ini hendaklah ditetapkan di dalam prosedur yang didokumenkan. Rekod-rekod mengenai keadaan ketidakpatuhan dan sebarang tindakan yang diambil selanjutnya termasuk juga kebenaran yang diperoleh bagi penggunaannya hendaklah disenggarakan (lihat 7.5.3).

Bila sesuatu produk yang tidak memenuhi keperluan ditemui selepas diedarkan atau semasa ianya digunakan, FM akan mengambil tindakan yang bersesuaian ke atas kesan yang berlaku daripada penggunaannya atau jangkaan terhadap kesan yang akan berlaku.



DOKUMEN RUJUKAN:

PK.UiTM.FM.(P).04 Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi

9.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAIKAN SISTEM PENGURUSAN

9.1 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN

9.1.1 Am

FM menggunakan kaedah-kaedah yang sesuai untuk memantau dan di mana bersesuaian mengukur proses-proses sistem pengurusan kualiti. Kaedah yang digunakan itu hendaklah menunjukkan proses-proses berupaya untuk mencapai hasil yang dirancangkan. Apabila hasil yang dirancang tidak tercapai tindakan pembetulan dan pencegahan yang bersesuaian akan diambil bagi memastikan produk memenuhi keperluan yang ditetapkan. Pemantauan semula akan dijalankan setelah tindakan pembetulan dan penambahbaikan telah dilaksanakan.

FM merancang, mewujud dan melaksanakan proses pemantauan bagi pengukuran, analisis dan penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti yang perlu untuk:

- a) Menunjukkan proses menepati keperluan yang ditetapkan;
- b) Memastikan kepatuhan sistem pengurusan kualiti; dan
- c) Membuat penambahbaikan berterusan secara berkesan ke atas sistem pengurusan kualiti.

Ini termasuk mengenal pasti kaedah-kaedah dan penggunaan teknik-teknik statistik yang sesuai bagi mengesan kekurangan yang terdapat dalam sistem kualiti dengan tujuan untuk membantu pengurusan FM melaksanakan penambahbaikan yang berterusan serta peningkatan dalam sistem pengurusan kualiti.



9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan

FM akan menyediakan kaedah bagi mengukur dan memantau persepsi pelanggan terhadap prestasi pengurusan FM. Pemantauan dan pengukuran kepuasan hati pelanggan akan dibuat berasaskan kajiselidik, aduan, maklum balas pelanggan, audit dalam dan kaji semula pengurusan.

DOKUMEN RUJUKAN:

- 1) PK.UiTMR.FM.(P).06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 2) PK.UiTMR.FM.(O).06 Prosedur Aduan Maklumbalas Pelanggan

9.1.3 Analisis Data dan Penilaian

FM mengenalpasti, mengumpul dan menganalisis data yang bersesuaian untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan untuk menilai di mana penambahbaikan yang berterusan ke atas sistem pengurusan kualiti boleh dibuat.

Hasil analisis data hendaklah memberi maklumat mengenai:

- a) Pematuhan produk dan perkhidmatan (lihat 8.6);
- b) Tahap kepuasan hati pelanggan (lihat 9.1.2);
- c) Pelaksanaan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d) Samada perancangan telah dilakukan dengan berkesan;
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang;
- f) Prestasi pembekal luar (lihat 8.4); dan
- g) Keperluan bagi penambahbaikan kepada sistem pengurusan kualiti.



9.2 AUDIT DALAM

9.2.1 FM melatih dan melantik Auditor Dalaman untuk menjalankan audit dalam sekurang-kurangnya setahun sekali bagi memastikan sistem pengurusan kualiti memenuhi perkara-perkara berikut:

- a) Mematuhi apa yang telah dirancang (lihat 8.1) seperimana dalam keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti UiTM dan keperluan-keperluan piawaian ISO 9001:2015 dan;
- b) Sedang dilaksana dan disenggarakan secara berkesan.

9.2.2 Program audit dirancang dengan mengambil kira status dan kepentingan proses dan bidang yang akan diaudit selain daripada mengambil kira hasil audit yang lepas. Kriteria-kriteria audit, skop, kekerapan dan kaedah audit akan ditentukan.

Pemilihan Auditor Dalaman dan auditan yang dijalankan tidak dipengaruhi dan objektif. Auditor Dalaman tidak akan mengaudit kerja sendiri.

Tanggungjawab dan keperluan-keperluan perancangan dan pengendalian audit, pelaporan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod (lihat 7.5) telah ditentukan dan didokumen dalam prosedur audit dalam. UiTM kini menggunakan sistem maklumat yang dinamakan SePADU (Sistem e-Pelaporan Audit Dalam UiTM) untuk merekodkan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod berkaitan Audit Dalam.

Pengurusan yang bertanggungjawab ke atas bidang yang diaudit akan mengambil tindakan dengan segera bagi ketidakpatuhan yang ditemui dan punca ketidakpatuhan. Tindakan susulan termasuk membuat verifikasi ke atas tindakan yang telah diambil dan dilaporkan hasilnya kepada pihak pengurusan FM (lihat 10.2).



**MANUAL KUALITI
FAKULTI MUZIK**

MUKA SURAT : 62/66

MK.UiT.M.FM.01

DOKUMEN RUJUKAN:

- 1) PK.UiT.M.FM.(P).03 Prosedur Audit Dalam
- 2) Manual Pengguna SePADU

9.3 KAJI SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Am

Pengurusan Atasan FM mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti FM secara berkala menerusi Mesyuarat Pengurusan, Mesyuarat Jawatankuasa Akademik atau lain-lain mesyuarat yang setara dan melibatkan pengurusan atasan FM untuk memastikan ianya sesuai, berkesan dan sejajar dengan hala tuju strategik organisasi.

Keanggotaan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan adalah seperti berikut:-

Pengerusi	Dekan
Wakil Pengurusan	Timbalan Dekan Akademik
Setiausaha	Penolong Pendaftar Kanan
Ahli	Timbalan Dekan Hal Ehwal Pelajar, Timbalan Dekan Penyelidikan & Jaringan Industri, Ketua Unit Kualiti, Ketua Sistem Audit, Driver Objektif Kualiti, Penolong Pendaftar Kanan, Koordinator Program
Jemputan (Turut Hadir)	Operational Excellence Trainer Pengerusi JK OBE Penyelaras Kepuasan Pelanggan Penyelaras Risiko Penyelaras CSPI (mengikut keperluan)

Jika ahli yang dilantik tidak dapat menghadiri mesyuarat, wakil yang berkelayakan mestilah hadir bagi ahli yang tidak hadir. MKSP akan mengadakan mesyuarat sekurang-kurangnya 1 kali setahun.

	MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK	MUKA SURAT : 63/66 MK.UiT.M.FM.01
---	---	---

9.3.2 Input Kaji Semula Pengurusan

Kajian semula pengurusan ini akan meliputi:

- a) Status tindakan dari kajian pengurusan yang terdahulu;
- b) Perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c) Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d) Kepuasan Pelanggan dan maklumbalas dari pihak yang berminat dan berkaitan;
- e) Pencapaian Objektif Kualiti;
- f) Prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan;
- g) Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan;
- h) Keputusan pemantauan dan pengukuran;
- i) Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam;
- j) Prestasi Pembekal Luar;
- k) Kecukupan sumber;
- l) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang (lihat 6.1), dan
- m) Peluang untuk penambahaikan

9.3.3 Output Kaji Semula Pengurusan

Hasil Kaji Semula ini akan meliputi keputusan dan tindakan yang merangkumi perkara berikut: -

- a) Peluang penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti FM dan keberkesanan proses yang terlibat;
- b) Penambahbaikan produk atau perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan;
- c) Keperluan sumber meliputi aspek perancangan sumber manusia dan pembangunan fizikal.



MANUAL KUALITI FAKULTI MUZIK

MUKA SURAT : 64/66

MK.UiT.M.FM.01

Semua dokumen Kaji Semula Pengurusan akan direkodkan, disimpan dan disenggarakan oleh Unit Kualiti, bagi pihak WP untuk memudahkan rujukan.

DOKUMEN RUJUKAN:

- 1) PK.UiT.M.FM.(P).06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 2) PK.UiT.M.FM.(P).04 Prosedur Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
- 3) PK.UiT.M.FM.(P).05 Prosedur Tindakan Pembetulan
- 4) Panduan Pengurusan Risiko

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 Am

FM menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan apa-apa tindakan tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan hati pelanggan yang meliputi:

- a) Memperbaiki produk dan perkhidmatan supaya memenuhi keperluan dan juga bagi menentukan keperluan dan jangkaan masa depan;
- b) Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini
- c) Meningkatkan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti

10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

10.2.1 Apabila ketidakpatuhan berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, FM akan menentukan tindakan bagi menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang dijangkakan bagi menghalang ianya daripada berlaku. Tindakan pencegahan akan bersesuaian dan meliputi kesan masalah-masalah yang akan dijangkakan. Panduan Pengurusan Risiko diwujudkan dan meliputi perkara-perkara berikut:



- a) Mengambil tindakan terhadap ketidakpatuhan dengan mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya, juga berurusan dengan akibatnya;
- b) Menilai keperluan untuk mengambil tindakan terhadap punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang serta di buat pemantauan;
- c) Menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- d) Mengkaji semula keberkesanan tindakan yang diambil;
- e) Mengemaskini risiko dan peluang yang dikenalpasti semasa perancangan
Membuat perubahan kepada sistem pengurusan kualiti sekiranya perlu.

10.2.2 Maklumat yang didokumenkan sebagai bukti untuk menunjukkan (lihat 7.5):

- a) Sifat ketidakakururan dan tindakan yang diambil
- b) Hasil dari tindakan pembetulan yang dilaksanakan.

Prosedur tindakan pembetulan akan mengambil tindakan untuk menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan supaya ianya tidak berulang lagi. Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketidakpatuhan yang berlaku.

DOKUMEN RUJUKAN:

- 1) PK.UiT.M.FM.(P).03 Prosedur Audit Dalam
- 2) PK.UiT.M.FM.(P).05 Prosedur Tindakan Pembetulan
- 3) PK.UiT.M.FM.(P).06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- 4) Garis Panduan Pengurusan Risiko

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

FM akan terus secara berkesan membuat penambahbaikan yang menyeluruh ke atas sistem pengurusan kualiti melalui penggunaan dasar kualiti, objektif kualiti, hasil audit, analisis data, tindakan pembetulan dan pencegahan dan kajian semula pengurusan dan atau manamana inisiatif yang berkaitan.



**MANUAL KUALITI
FAKULTI MUZIK**

MUKA SURAT : 66/66

MK.UiT.M.FM.01

DOKUMEN RUJUKAN:

- 1) PK.UiT.M.FM.(P).03 Prosedur Audit Dalam
- 2) PK.UiT.M.FM.(P).06 Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan

DOKUMEN TAMAT