

CONTOH FORMAT**LAPORAN KAJIAN SEMULA PENGURUSAN BIL. ___ / 20__****PTJ :****UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA****KANDUNGAN**

BIL	TAJUK	M/SURAT
1.	PENGENALAN	
2.	LAPORAN PENCAPAIAN DASAR DAN OBJEKTIF KUALITI PTJ	
3.	LAPORAN PENEMUAN HASIL AUDIT 2007	
4.	LAPORAN ANALISIS TENTANG ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN	
5.	PRESTASI PROSES PENYEDIAAN DAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN YANG MEMENUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN	
6.	STATUS TINDAKAN PEMBETULAN DAN TINDAKAN PENCEGAHAN	
7.	KEPERLUAN DAN KEBERKESANAN LATIHAN	
8.	PENILAIAN PRESTASI PEMBEKAL	
9.	LAPORAN PERUNTUKAN SUMBER	
10.	TINDAKAN SUSULAN KE ATAS MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN YANG LEPAS 2006	
11.	MAKLUMAT PERUBAHAN YANG BOLEH MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI	
12.	CADANGAN MENINGKATKAN KEBERKESANAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA.	
13.	CADANGAN MENINGKATKAN KUALITI PRODUK ATAU PERKHIDMATAN SELARAS DENGAN KEPERLUAN PELANGGAN	

1.0 PENGENALAN

1.1 Fungsi PTJ

(Tugas-tugas utama yang dikendalikan oleh PTJ)

Contoh:

Fungsi Utama Pejabat Pengurusan Kualiti dan Perancangan Korporat adalah merancang dan mengurus hal-hal berkaitan dengan pengurusan kualiti, pengurusan korporat dan pembangunan organisasi.

1.2 Tempoh Laporan

Contoh:

Tempoh laporan untuk Kajian Semula Pengurusan (KSP) ialah dari 01 Januari 2007 hingga 31 Oktober 2007.

2.0 LAPORAN PENCAPAIAN DASAR DAN OBJEKTIF KUALITI

2.1 Pencapaian Objektif Kualiti Universiti

(Nyatakan tahap pencapaian PTJ dalam mencapai Objektif Kualiti Universiti)

Contoh: PTJ XXX

Bil.	Objektif Kualiti Universiti	Tahap Pencapaian PTJ			Catatan peratusan tahap pencapaian dan huraian
		Ya	Tidak	Tidak Berkaitan	
1.	Memastikan semua program yang ditawarkan adalah memenuhi kehendak pasaran dan diiktiraf oleh badan profesional atau agensi berkaitan.	✓			85% - satu program masih belum mendapat pengiktirafan
2.	Memperluaskan ambilan pelajar kepada pelbagai laluan kemasukan.			✓	PTJ tidak terlibat dengan ambilan pelajar
3.	Memastikan semua staf mempunyai kelulusan akademik yang sesuai seperti yang ditetapkan mengikut kategori jawatan.	✓			100% - semua staf mempunyai kelulusan akademik yang bersesuaian
4.	Memastikan semua staf akademik diberi kemahiran dan latihan dalam pengajaran dan pembelajaran.		✓		30% - 7 orang staf akademik tidak diberi latihan
5.	Memastikan setiap staf diberikan latihan yang berterusan bagi meningkatkan profesionalisme, ketrampilan dan potensi diri masing-masing.				

6.	Melahirkan graduan yang berketrampilan (competent) dan berdaya saing yang tinggi dalam bidang Aplikasi Sains dan Teknologi.				
7.	Menyediakan kemudahan infrastruktur, persekitaran kampus dan peralatan yang mencukupi mengikut norma yang dipersetujui dan yang ditetapkan untuk tujuan program akademik				

(Tandakan ✓ pada ruangan 'ya', jika tahap pencapaian melebihi 70%. Jika kurang 70%, tandakan di ruangan 'tidak')

2.2 Analisis Pencapaian Objektif Kualiti PTJ

Contoh :

Bil.	Objektif PTJ	Tahap Pencapaian		Nyatakan sebab jika tidak
		Ya*	Tidak	
1.	Memastikan semua tuntutan dan bil-bil yang lengkap diurus dan dibayar dalam masa 14 hari bekerja dari tarikh diterima oleh Pejabat Bendahari	✓		

(*Dinyatakan dalam bentuk jadual / carta / rajah)

3.0 LAPORAN PENEMUAN HASIL AUDIT KUALITI 2007

(Boleh dinyatakan dalam bentuk jadual / carta / rajah)

Contoh : Nyatakan NCR / OFI yang diterima oleh PTJ
Nyatakan tindakan / penambahbaikan yang dilaksanakan

BIL	NO. PROSEDUR	KLAUSA MS ISO	LAPORAN KETIDAKPATUHAN (NCR)	TARIKH AUDIT
1.	RPP-04 Pelaksanaan Kuliah	4.2.3 – Kawalan Dokumen	Tiada pandangan Dekan pada Perancangan Pengajaran	19/10/2006

Dan / Atau;

BIL	NO. PROSEDUR	KLAUSA MS ISO	PELUANG PENAMBAHBAIKAN (OFI)	TARIKH AUDIT
1.	KLT-02 Prosedur Kawalan Dokumen	4.2.4 – Kawalan Rekod	Didapati daftar rekod kualiti tidak lengkap dan tidak dikemaskinikan	21/9/06

4.0 LAPORAN ANALISIS TENTANG ADUAN DAN MAKLUMBALAS PELANGGAN

4.1 Aduan Pelanggan

4.1.1 Jumlah aduan PTJ

(Nyatakan bilangan aduan yang diterima – format seperti contoh dibawah)

Contoh:

BIL.	PERKARA	BILANGAN ADUAN
1.	Anjing berkeliaran di kawasan Kolej Kediaman	1
2	Ruang tempat letak kereta pelajar tidak mencukupi	2
	Jumlah aduan	3

4.1.2 Aduan yang telah diselesaikan

Contoh:

BIL.	PERKARA	KETERANGAN PENYELESAIAN	CATATAN
1.	Anjing berkeliaran di kawasan Kolej Kediaman	Jabatan Haiwan telah berjaya menangkap dan membawa keluar dari kawasan kampus	Selesai – 14.04.2007

4.1.3 Aduan yang belum diselesaikan

Contoh:

BIL.	PERKARA	PUNCA TIDAK DAPAT SELESAI	CATATAN
1.	Ruang tempat letak kereta pelajar tidak mencukupi	Kekurangan ruang	Jangka siap 2008

4.2 Kajian Kepuasan Pelanggan Di PTJ

(Data diperolehi melalui kaedah soal selidik / temubual / maklum balas aktiviti anjuran PTJ. Pelanggan yang dimaksudkan ialah Staf, Pelajar atau Pembekal)

Laporan yang dibuat perlu mempunyai komponen-komponen berikut:

- Jumlah maklum balas yang diterima
- Tindakan terhadap isu utama yang perlu diberi tumpuan
- Analisis data
- Kesimpulan dari kajian
- Cadangan penambahbaikan dan kesimpulan
- Status tindakan diambil

Contoh : PTJ XXX

Bil	Perkara	Status Tindakan	Jumlah maklumbalas
1.	Kajian kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter		
2.	Kajian aduan dan cadangan perkhidmatan Perpustakaan		

5.0 PRESTASI PROSES PENYEDIAAN DAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN YANG MEMENUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN

5.1 Komen Mengenai Prosedur Proses Yang Diamalkan Sekarang

Contoh : PTJ XXX

BIL	PROSEDUR YG DIGUNAPAKAI*	PETUNJUK PRESTASI	ULASAN
1	RPP-03 Khidmat Nasihat Sistem Penasihat Akademik	Tiada NCR dan 3 OFI	Perlu pembaikan terhadap.....
2	RPP-04 Pelaksanaan Kuliah	Tiada	
3	RPP-15 Mengumpul, Memasuk & Menyemak Markah Peperiksaan Di Peringkat Fakulti/Pusat	3 NCR	Prosedur perlu pindaan kerana didapati tidak lagi bersesuaian dengan amalan semasa di PTJ

(Senaraikan semua prosedur proses yang digunakan diperingkat PTJ)

6.0 STATUS TINDAKAN PEMBETULAN DAN TINDAKAN PENCEGAHAN

6.1 Status Tindakan Pembetulan

(Berdasarkan dapatan audit kualiti dalaman pada perkara 3.0, nyatakan status tindakan pembetulan yang diambil)

Contoh :

BIL	NO. PROSEDUR	KLAUSA MS ISO	LAPORAN KETIDAKPATUHAN (NCR)	TINDAKAN PEMBETULAN
1.	RPP-04 Pelaksanaan Kuliah	4.2.3 – Kawalan Dokumen	Tiada pandangan Dekan pada perancangan pengajaran	Sediakan dokumen baru beserta pandangan Dekan

6.2 Tindakan Pencegahan

(Mengambil kira sama ada pencegahan terhadap NCR/OFI ataupun tidak)

Contoh: Cadangan tindakan pencegahan PTJ

- a) Pemasangan kipas penyedut di Makmal XYZ bagi mengelakkan penyakit 'Sick Building Syndrom.'
- b) Pemasangan kipas ekzos mudah alih di Makmal Automotif untuk menyingkirkan asap ekzos keluar.
- c) Penambahan lampu dengan 'reflector' (pemantul cahaya) untuk meningkatkan kecerahan bilik kuliah/makmal.

Contoh :

BIL	NO. PROSEDUR	KLAUSA MS ISO	LAPORAN KETIDAKPATUHAN (NCR)	TINDAKAN PENCEGAHAN
1.	RPP-04 Pelaksanaan Kuliah	4.2.3 – Kawalan Dokumen	Tiada tandangan Dekan pada perancangan pengajaran	Sedia surat penurunan kuasa sekiranya Dekan bertugas di luar kampus dalam tempoh yang panjang pada masa akan datang bagi mengelakkan NCR yang sama berulang.

7.0 KEPERLUAN DAN KEBERKESANAN LATIHAN

7.1 Laporan Perancangan Latihan Staf Tahun 2007

Contoh: PTJ XXX

- a) Takwim Latihan: PTJ tiada takwim latihan
- b) Senarai latihan yang dihadiri oleh staf PTJ

BIL	KATEGORI STAF	JENIS LATIHAN	BIL. STAF TERLIBAT	TARIKH LATIHAN
1	Pensyarah baru	Kaedah pengajaran kumpulan besar	10	1/3/2007
2	Juruteknik	Kemahiran mengendalikan mesin	5	3/5/2007

Dan / Atau;

Contoh : PTJ XXX

BIL	TAJUK LATIHAN	ANJURAN	TARIKH / LOKASI	PESERTA
1	Bengkel Sikap Kerja Positif	SPACE, UTM	18 ~ 20 Ogos 2007 / Mutiara Motors Resort, Tanjung Sedili	2 orang

7.2 Hasil Dapatan Daripada Latihan Untuk Perhatian Pihak Pengurusan Tertinggi Universiti.

(Untuk tindakan PTJ yang menyediakan takwim latihan dan mengendalikan latihan sahaja)

Contoh : PTJ XXX

BIL	KURSUS / LATIHAN	% KEHADIRAN	HASIL DAPATAN
1	Kursus Nilai Teras Bil.1/2006	75%	Mendapat maklumbalas yang positif daripada peserta (90%). Peserta yang tidak dapat hadir adalah disebabkan pertindihan aktiviti Universiti.
2	Kursus KIK	90%	Mendapat maklum balas yang positif daripada peserta (98%).

7.3 Cadangan Penambahbaikan

(Untuk tindakan PTJ yang menyediakan takwim latihan dan mengendalikan latihan sahaja)

Contoh: PTJ XXX

BIL	KURSUS / LATIHAN	PENAMBAHBAIKAN
1	Kursus Nilai Teras Bil.1/2006	Tidak mengendalikan kursus kepada staf akademik semasa sesi kuliah.
2	Kursus KIK	Mengadakan kursus yang sama untuk PTJ yang belum ada kumpulan KIK pada masa akan datang.

7.4 Ulasan

(Untuk tindakan PTJ yang hanya menghantar staf menghadiri latihan sahaja)

Contoh: PTJ XXX

Kursus-kursus yang dihadiri telah menjadikan staf berpengetahuan dalam menilai dan mengesahkan kerja-kerja yang dilaksanakan oleh kontraktor di tapak berdasarkan kehendak spesifikasi teknikal yang ditetapkan.

8.0 PENILAIAN PRESTASI PEMBEKAL

8.1 Pembekal Yang Disenarai Hitamkan
(Untuk tindakan Pejabat Bendahari sahaja)

8.2 Laporan Prestasi Pembekal Untuk Perhatian Pihak Pengurusan Universiti
(Untuk tindakan Pegawai Kewangan PTJ menyenaraikan pembekal-pembekal yang bermasalah)

BIL	PEMBEKAL YANG BERMASALAH DI PTJ	STATUS
1	Syarikat Arnab Sdn. Bhd.	- Harga alatan terlalu tinggi - Perkhidmatan selepas jualan tidak memuaskan

8.3 Cadangan Penambahbaikan
(Nyatakan cadangan penambahbaikan bagi memastikan tiada pembekal yang bermasalah)

9.0 LAPORAN PERUNTUKAN SUMBER

9.1 Peruntukan Kewangan
(Nyatakan prestasi perbelanjaan PTJ)

Contoh: PTJ XXX

VOT	PERUNTUKAN SEDIA ADA	PERBELANJAAN	PERATUS	BAKI
21000	RM120,000.00	RM113,279.06	94%	RM6,720.94
26000	RM 30,833.00	RM 29,306.71	95%	RM1,526.29
28000				
29000				
35000				
JUMLAH	RM xxx,xxx.xx	RM xxx,xxx.xx	xx%	RM xxx,xxx.xx

9.2 Sumber Manusia
(Nyatakan senarai perjawatan)

Contoh: PTJ XXX

BIL	JAWATAN	GRED JAWATAN	JUMLAH
1	Profesor	VK7	1
2	Pensyarah Kanan	DS52	2
↓			
11	Pembantu Am Pejabat	N1	1
	JUMLAH		xx

9.3 **Infrastruktur / Sumber-Sumber Lain Yang Diperlukan**
(*Senaraikan keperluan tambahan*)

- i) abc
- ii) xyz

10.0 **TINDAKAN SUSULAN KE ATAS MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) YANG LEPAS**
(*Untuk tindakan PTJ yang berkaitan ke atas keputusan MKSP lalu*)

Contoh: PTJ MNM

BIL	KEPUTUSAN MKSP LEPAS	TINDAKAN YANG DIAMBIL	STATUS
1	Fakulti diwajibkan mengadakan program 'finishing school' bagi meningkatkan kebolehpasaran graduan	Modul program telah disediakan JK Pelaksana PTJ	Telah dilaksanakan pada bulan Mei 2007

11.0 **MAKLUMAT PERUBAHAN YANG BOLEH MEMBERI KESAN KEPADA SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA**
(*Nyatakan sebarang perubahan/penambahan prosedur kualiti / prosedur proses / arahan kerja / struktur organisasi - jika ada*)

Contoh:

- PPKPK akan mewujudkan KLT-07: Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
- Pejabat Bendahari akan mewujudkan BEN-05:.....
- Pusat Kesihatan Universiti akan mewujudkan satu prosedur proses baru.
- Universiti bersetuju melantik Ketua PTJ/Timbangan Dekan sebagai Penolong Wakil Pengurusan di PTJ masing-masing.

12.0 **CADANGAN MENINGKATKAN KEBERKESANAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA**

Contoh:

- Pindaan yang dibuat terhadap sesuatu prosedur sedia ada bagi memantapkan pelaksanaan prosedur tersebut.
- Pertandingan Amalan 5S di PTJ
- Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) di unit-unit dalam PTJ
- Melaksanakan Audit Kualiti Dalaman PTJ masing-masing
- Mewujudkan sistem online (e-Quality)

13.0 CADANGAN MENINGKATKAN KUALITI PRODUK ATAU PERKHIDMATAN SELARAS DENGAN KEPERLUAN PELANGGAN

Contoh:

- Saluran Aduan dan Cadangan Dalaman (SACAD) Online
- Tazkirah mingguan PTJ
- 'Team Building'
- Pelaksanaan Amalan 5S
- Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK)
- Melaksanakan Audit Kualiti Dalaman PTJ masing-masing

14.0 LAMPIRAN-LAMPIRAN YANG BERKAITAN