



MANUAL KUALITI  
FAKULTI FARMASI

Mukasurat : 1

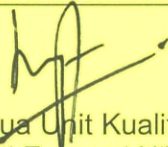
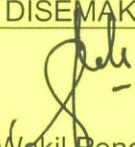

MK.UiTM.FF.01



**MANUAL KUALITI  
MK.UiTM.FF.01  
ISO 9001:2015**

**FAKULTI FARMASI**

UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA SELANGOR  
KAMPUS PUNCAK ALAM  
42300 SELANGOR DARUL EHSAN  
LAMAM WEB: <https://pharmacy.uitm.edu.my/>

DISEDIAKAN OLEH	
 Ketua Unit Kualiti Fakulti Farmasi UiTM	
DISEMAK OLEH	
 Wakil Pengurusan Fakulti Farmasi UiTM	
DILULUSKAN OLEH	
 Dekan Fakulti Farmasi UiTM	
Tarikh Kuatkuasa	No. keluaran: 01
30 Oktober 2023	No. pindaan: 01

	<b>MANUAL KUALITI</b> FAKULTI FARMASI	Mukasurat : 2
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

## KAWALAN DOKUMEN

Dokumen Kualiti yang terkandung di dalam fail ini disediakan bagi memastikan pelaksanaan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran bagi Program Sarjana Muda dan Pascasiswazah di Fakulti Farmasi (FF), Universiti Teknologi MARA (UiTM), penyelidikan, perundingan, inovasi, pengkomersialan dan jaringan industri & kemasyarakatan bagi 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 FF atau seperti yang diputuskan di dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) FF atau mana-mana mesyuarat pengurusan yang berkaitan.
- c) Naskhah asal Manual Kualiti akan ditandakan dengan perkataan **DOKUMEN INDUK**.
- d) **SALINAN DOKUMEN TERKAWAL** Manual Kualiti akan dipaparkan di laman web rasmi FF di <https://pharmacy.uitm.edu.my>
- e) Salinan-salinan Manual Kualiti selain daripada dokumen induk, dokumen terkawal yang dipaparkan di laman web rasmi FF, dokumen yang dimuat turun dari web atau apa jua bentuk salinan pendua dianggap **SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL**.
- f) Pengurusan bertanggungjawab untuk merujuk kepada dokumen terkawal di laman web rasmi FF di <https://pharmacy.uitm.edu.my>





## ISI KANDUNGAN

<b>1.0</b>	<b>PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI</b>	<b>7</b>
1.1	Pendahuluan	7
1.2	Tujuan	8
1.3	Kandungan Manual	8
1.4	Penyediaan, Penguatkuasaan dan Pengedaran	9
1.5	Penyelarasan Pindaan	9
<b>2.0</b>	<b>MAKLUMAT ORGANISASI</b>	<b>9</b>
2.1	Sejarah dan latar belakang fakulti	9
2.2	Visi fakulti	10
2.3	Misi fakulti	10
2.4	Dasar Kualiti	10
2.5	Objektif fakulti	10
2.6	Struktur Organisasi	11
2.7	Fungsi	12
<b>3.0</b>	<b>DEFINISI DAN SINGKATAN</b>	<b>12</b>
<b>4.0</b>	<b>KONTEKS ORGANISASI</b>	<b>15</b>
4.1	Memahami Organisasi dan Konteksnya	15
4.2	Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan	16
4.3	Skop Sistem Pengurusan Kualiti	16
4.4	Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses-prosesnya	17
<b>5.0</b>	<b>KEPIMPINAN</b>	<b>21</b>
5.1	Kepimpinan dan Komitmen	21
5.1.1	Umum	21
5.1.2	Tumpuan Kepada Pelanggan	21
5.2	Dasar Kualiti	22
5.3	Peranan Organisasi, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa	22
<b>6.0</b>	<b>PERANCANGAN</b>	<b>23</b>
6.1	Tindakan yang Diambil Untuk Menangani Risiko dan Peluang	23
6.2	Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapainya	24
6.3	Perancangan Perubahan	25
<b>7.0</b>	<b>SOKONGAN</b>	<b>26</b>
7.1	Penyediaan Sumber-Sumber	26
7.1.1	Umum	26
7.1.2	Sumber Manusia	26
7.1.3	Infrastruktur	26
7.1.4	Persekitaran Kerja	27
7.1.5	Pemantauan dan Pengukuran Sumber	27
7.1.6	Pengetahuan Organisasi	28
7.2	Kompetensi/Kecekapan	29
7.3	Kesedaran	29
7.4	Komunikasi Dalaman	30
7.5	Maklumat yang Didokumenkan	30



<b>8.0</b>	<b>OPERASI</b>	<b>33</b>
8.1	Perancangan Operasi dan Kawalan Bagi Penzahiran Produk	33
8.2	Keperluan Untuk Produk dan Perkhidmatan	34
8.2.1	Komunikasi dengan Pelanggan	34
8.2.2	Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan	35
8.2.3	Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan	36
8.3	Reka Bentuk dan Pembangunan Produk	36
8.3.1	Umum	36
8.3.2	Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	37
8.3.3	Input Bagi Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	38
8.3.4	Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	38
8.3.5	Output Bagi Aktiviti Mereka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	39
8.3.6	Perubahan ke Atas Reka Bentuk dan Pembangunan Program/Cadangan Penyelidikan/Cadangan Aktiviti	40
8.4	Kawalan Terhadap Proses Luaran yang Dibekalkan, Produk dan Perkhidmatan	41
8.4.1	Umum	41
8.4.2	Jenis dan Tahap Kawalan	41
8.4.3	Maklumat untuk Pembekal Luar	42
8.5	Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	42
8.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	42
8.5.2	Identifikasi dan Kemudahkesanan	44
8.5.3	Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar	45
8.5.4	Pemeliharaan – Pengendalian dan Penyimpanan Dokumen	45
8.5.5	Kawalan Perubahan	46
8.6	Pemantauan dan Pengukuran Produk	46
8.7	Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi	46
<b>9.0</b>	<b>PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN</b>	<b>47</b>
9.1	Pemantauan dan Pengukuran	47
9.1.1	Umum	47
9.1.2	Kepuasan Hati Pelanggan	47
9.1.3	Analisis Data dan Penilaian	47
9.2	Audit Dalam	49
9.3	Kaji Semula Pengurusan	50
9.3.1	Umum	50
9.3.2	Input Kaji Semula Pengurusan	50
9.3.3	Output Kaji Semula Pengurusan	51

	<b>MANUAL KUALITI</b> FAKULTI FARMASI	Mukasurat : 6
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

<b>10.1</b>	<b>PENAMBAHBAIKAN</b>	51
10.1	Umum	51
10.2	Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan	52
10.3	Penambahbaikan Berterusan	53

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 7
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

## 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, Code of Practice for Institutional Audit (COPIA), Code of Practice for Program Accreditation (COPPA), Malaysian Qualifications Agency (MQA) dan Lembaga Farmasi Malaysia (LFM)**. Manual ini mengandungi Maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan maklumat berkaitan dengan pemberian perkhidmatan kepada pelanggan untuk memandu FF ke arah memenuhi keperluan piawaian ISO 9001:2015, COPIA, COPPA, MQA dan LFM.

Manual Kualiti ini disokong oleh dua belas (12) prosedur pengurusan termasuk, tujuh (7) prosedur wajib, lapan belas (18) prosedur operasi dan satu (1) Panduan Pengurusan Risiko. Manual Kualiti ini juga disokong oleh Carta Aliran Proses dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya. Dokumen Sokongan antara lain meliputi:

- Akta Institut Teknologi MARA 173 dan pindaannya
- Akta Institusi Pengajian Tinggi (Tatatertib) 1976, Akta 174
- Peraturan Akademik Diploma & Sarjana Muda UiTM (Pindaan 2021 Bil.1)
- Arahan dan Surat Pekeliling Perbendaharaan
- Arahan dan Surat Pekeliling Perkhidmatan
- Pelan Perancangan Strategik Fakulti
- Buku Panduan Staf
- *Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA 2<sup>nd</sup> Edition 2017)*
- *Code of Practice for Institutional Audit (2009) (COPIA)*
- *Quality Assurance & Enhancement Policy (Version 2, 2019)*
- Polisi Pentaksiran & Penilaian Akademik UiTM Pindaan 2021
- Dasar Plagiarisma UiTM (2012)
- Kod Nilai & Etika Warga UiTM (2020)
- Lain-lain dokumen sokongan yang digunapakai dalam UiTM

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 8
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

## 1.2 TUJUAN

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk:-

- a) Menerangkan maklumat am mengenai Fakulti Farmasi (yang selepas ini dirujuk sebagai FF).
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang berlandaskan piawaian ISO 9001:2015 dalam pengajaran dan pembelajaran semua peringkat dan mod pengajian yang ditawarkan oleh FF (yang selepas ini dirujuk sebagai Program).
- c) Menggariskan dasar dan prinsip jaminan kualiti bagi setiap aktiviti berkaitan dengan pengajaran & pembelajaran, penyelidikan, perundingan, inovasi, pengkomersialan dan jaringan industri & kemasyarakatan yang dilaksanakan mengikut keperluan ISO 9001:2015; dan
- d) Menjelaskan mengenai batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan ISO 9001:2015, COPIA, COPPA, MQA dan LFM.

## 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 & Sistem Pengurusan Kualiti
- Bahagian 5 - Kepimpinan
- Bahagian 6 - Perancangan
- Bahagian 7 - Sokongan
- Bahagian 8 - Operasi
- Bahagian 9 - Penilaian Prestasi
- Bahagian 10 - Penambahbaikan



	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 9
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

#### **1.4 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN**

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Dekan FF. Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal dan akan dipaparkan di laman web rasmi FF.

#### **1.5 PENYELARASAN PINDAAN**

Wakil Pengurusan FF bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan Seksyen 7.5.2.

Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang menyediakan dokumen ini.

### **2.0 MAKLUMAT ORGANISASI**

#### **2.1 SEJARAH DAN LATARBELAKANG FAKULTI**

Fakulti Farmasi (FF) telah ditubuhkan pada 2 Ogos 2001. Sebelum tarikh tersebut, FF berada di bawah Fakulti Sains Gunaan dan telah menjalankan Program Diploma Farmasi semenjak 1996 di kampus Jalan Othman, Petaling Jaya. Tujuan program ini adalah untuk menghasilkan graduan penolong pegawai farmasi yang berkelulusan Diploma.

FF telah berpindah ke Menara Sains dan Teknologi UiTM Shah Alam pada 2 Ogos 2001 dan mula menawarkan program Ijazah Sarjana Muda (Kepujian) Farmasi pada tahun 2002. Pada tahun 2006, program Diploma Farmasi telah dipindahkan ke UiTM Pulau Pinang dan ia kini dijalankan di Kampus Bertam UiTM Pulau Pinang sejak 16 Mei 2011.

FF kini beroperasi di UiTM Selangor, Kampus Puncak Alam semenjak 1 Jun 2009 dan menjalankan Program Ijazah Sarjana Muda (Kepujian) Farmasi, Ijazah Sarjana Farmasi Klinikal dan Ijazah Sarjana Amalan Farmasi secara kerja kursus dan Ijazah Pascasiswazah (Sarjana dan Kedoktoran) secara penyelidikan.

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 10
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

Maklumat lanjut mengenai FF boleh diperolehi dari laman web rasmi UiTM di <https://www.uitm.edu.my/index.php/ms/> dan FF UiTM di <https://pharmacy.uitm.edu.my/>

## 2.2 VISI FAKULTI

Menjadikan FF sebuah fakulti yang berdaya saing begi merealisasikan visi UiTM untuk menjadi universiti terkemuka dunia dalam bidang Sains, Teknologi, Kemanusiaan dan Keusahawanan.

## 2.3 MISI FAKULTI

Menjuarai pembangunan bumiputera professional menerusi kurikulum farmasi dan kesihatan yang terkehadapan dan penyelidikan berimpak.

## 2.4 DASAR KUALITI

FF komited untuk memberi perkhidmatan secara professional demi melahirkan graduan Bumiputera yang berdaya saing, global dan beretika serta sentiasa memenuhi keperluan pelanggan.

FF berusaha untuk meningkatkan keberkesanan dan kecekapan pengurusan kualiti melalui penambahbaikan secara berterusan untuk menjadi sebuah fakulti bertaraf dunia.

## 2.5 OBJEKTIF KUALITI

Objektif Kualiti FF 2019-2025 adalah seperti berikut;

- I. Mencapai enrolmen sekurang-kurangnya 800 pelajar menjelang 2025
  - a. Mencapai nisbah 1:8 bagi pensyarah farmasi kepada pelajar tahun akhir Sarjana Muda Farmasi
- II. Memastikan 100% kurikulum melalui proses semakan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 3 hingga 5 tahun

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 11
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

- III. Memastikan peningkatan peratusan pelajar bergraduat dalam tempoh yang ditetapkan (GOT) menjelang 2025 mengikut peringkat pengajian:
  - a. 90% pelajar sepenuh masa Diploma & Sarjana Muda
  - b. 90% pelajar Sarjana (Kerja Kursus)
  - c. 15% pelajar Sarjana (Penyelidikan) dan
  - d. 20% pelajar PhD
    - Peratusan graduan dengan PNGK 3.5 ke atas
      - a) 25% Diploma & Sarjana Muda
      - b) 60% Sarjana (Kerja Kursus)
- IV. Memastikan sekurang-kurangnya 50 graduan PhD bergraduat dari FF menjelang 2025:
  - a. Memastikan sekurang-kurangnya 15% pelajar PhD adalah dari luar negara menjelang 2025
- V. Memastikan kebolehpasaran siswazah melebihi
  - a. 90% (Sarjana Muda)
  - b. 90% (Diploma)
  - c. 5% (bekerja sendiri)
- VI. Memastikan bilangan penerbitan berindeks mencapai 700 menjelang 2025
- VII. Memastikan nilai geran penyelidikan mencapai RM 20 juta menjelang 2025
- VIII. Memastikan kecemerlangan dalam pemindahan ilmu dengan mengkomersialkan 2 produk hasil penyelidikan menjelang 2025
- IX. Memastikan 70% pensyarah adalah berkelayakan PhD menjelang 2025

## 2.6 STRUKTUR ORGANISASI FAKULTI

FF telah menyediakan struktur, menjelaskan tugas, tanggungjawab dan autoriti serta menentukan kompetensi staf untuk pelaksanaan, pengekalan dan penambahbaikan SPK ISO 9001:2015. Ini didokumenkan dalam Struktur Organisasi FF yang boleh dirujuk di laman web rasmi FF <https://pharmacy.uitm.edu.my/>

## 2.7 FUNGSI UTAMA FAKULTI

Fungsi utama FF adalah menyedia dan mengendalikan perkhidmatan berkaitan pendidikan tinggi yang meliputi aktiviti seperti berikut:-

- a) Pengajaran dan pembelajaran;
- b) Penyelidikan dan perundingan;

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 12
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

- c) Penulisan dan penerbitan ilmiah;
- d) Inovasi, pengkomersialan dan jaringan industri; dan
- e) Program kemasyarakatan.

### 3.0 DEFINISI DAN SINGKATAN

#### a) Pelanggan

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

##### i) Pelanggan misi

Ibubapa/Penjaga, Penaja Pelajar, Kementerian Pendidikan Tinggi, Lembaga Pengarah Universiti UiTM dan industri.

##### ii) Pelanggan proses

- a. Pengajaran & pembelajaran: Pelajar yang mengikuti Program di fakulti, pensyarah, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;
- b. Penyelidikan, perundingan, inovasi & pengkomersilan: Pensyarah penyelidik, pegawai penyelidik dan pembantu penyelidik, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan;
- c. Jaringan industri & masyarakat: staf (akademik dan bukan akademik) dan pelajar yang terlibat dalam aktiviti jaringan industri, masyarakat dan alumni, pentadbir akademik dan profesional, staf sokongan.

##### iii) Pelanggan dalaman

Staf yang berkhidmat di fakulti.

##### iv) Pelanggan luar

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

#### 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

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 13
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

termasuklah pelan pengajian, 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, PRO-PENS, laporan audit, penilaian sendiri, laporan pemeriksa luar dan keputusan peperiksaan).

ii. Penyelidikan, pengkomersialan dan perundingan

**Produk akhir** dari proses penyelidikan ialah hasil penyelidikan dan pensyarah yang berkepakaran di dalam bidang tujahan (*niche*) masing-masing. **Produk sampingan** penyelidikan ialah bakat (graduan pascasiswazah, pembantu penyelidik pascasiswazah 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, masalah yang diselesaikan serta penjanaaan 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 kesukarelawanan, laporan latihan praktik/industri, laporan aktiviti bersama industri, laporan aktiviti kemasyarakatan, MOU/MOA, tajaan, '*endowment*', dan masalah yang diselesaikan. **Produk sampingan** ialah jalinan dan hubungan baik dan kerjasama antara UiTM dengan pihak industri, masyarakat dan alumni.

c) **Program**

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

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 14
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

**d) Staf Fakulti**

Staf FF terdiri daripada staf akademik dan bukan akademik (pentadbiran dan makmal). Staf akademik terdiri daripada Profesor, Profesor Madya dan Pensyarah. Fakulti juga mempunyai staf akademik kontrak dalam bidang tertentu. Staf bukan akademik pula terdiri daripada Timbalan Pendaftar, Penolong Pendaftar, Pegawai Eksekutif, Pegawai Sains, Penolong Pegawai Sains, Penolong Jurutera, Pembantu Makmal dan Pembantu Tadbir.

**e) Pengurusan Atasan**

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

**f) Wakil Pengurusan**

Wakil Pengurusan adalah salah seorang dari staf Pengurusan Atasan Fakulti yang dilantik oleh Dekan untuk memastikan proses pembangunan, pelaksanaan, dan penyelenggaraan Sistem Pengurusan Kualiti Fakulti selaras dengan keperluan ISO 9001:2015, **Code of Practice for Institutional Audit (COPIA)**, **Code of Practice for Program Accreditation (COPPA)**, **Malaysian Qualifications Agency (MQA)** dan **Lembaga Farmasi Malaysia (LFM)**. Wakil Pengurusan Fakulti adalah Timbalan Dekan (Akademik).

**g) Ketua Unit Kualiti**

Staf yang dilantik oleh Dekan bagi merancang dan memantau pelaksanaan aktiviti dan inisiatif penambahbaikan kualiti yang menyokong dan memantapkan Sistem Pengurusan Kualiti di Fakulti sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti.

**h) Pengawal Dokumen**

Pengawal Dokumen adalah Ketua Pentadbiran terdiri daripada Timbalan Pendaftar/Penolong Pendaftar Akademik/Pentadbiran sepertimana yang dinyatakan dalam Dasar Jaminan & Pengukuhan Kualiti yang bertanggungjawab untuk menyelia dan menyelenggara dokumen SPK Fakulti.

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 15
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

#### I) SINGKATAN

UiTM	-	Universiti Teknologi MARA
FF	-	Fakulti Farmasi
PTJ	-	Pusat Tanggungjawab
MQA	-	Malaysian Qualifications Agency
COPIA	-	Code of Practice for Institutional Audit
COPPA	-	Code of Practice for Programme Accreditation
LFM	-	Lembaga Farmasi Malaysia
BTU	-	Bahagian Transformasi Universiti
ICRESS	-	Integrated Course Registration & Scheduling System
OBE	-	Outcome-based Education
KPT	-	Kementerian Pendidikan Tinggi
MQF	-	Malaysian Qualifications Framework
WP	-	Wakil Pengurusan
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
JAF	-	Jawatankuasa Akademik Fakulti
MKSP	-	Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
LPU	-	Lembaga Pengarah Universiti
KUK	-	Ketua Unit Kualiti
CGPA	-	Cumulative Grade Point Accumulated
GPA	-	Grade Point Accumulated
PP(A)	-	Penolong Pendaftar Akademik

## 4.0 KONTEKS ORGANISASI

### 4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya

FF telah mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan matlamat dan halatuju strategik serta yang memberi kesan kepada pencapaian matlamat sistem pengurusan kualiti fakulti melalui perancangan strategik yang dipantau dan dikaji semula dari semasa ke semasa. (Rujuk Lampiran 4.1 (a) Isu Luaran Organisasi dan Lampiran 4.1 (b) Isu Dalaman Organisasi).

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL KUALITI</b> FAKULTI FARMASI</p>	Mukasurat : 16
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

#### 4.2 Memahami Keperluan Dan Jangkaan Pihak Yang Berkepentingan

FF telah mengenalpasti pihak berkepentingan seperti yang disebutkan di **Seksyen 3.0 (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.

#### 4.3 Skop Sistem Pengurusan Kualiti

FF telah mengenalpasti sempadan dan kesesuaian SPK yang diwujudkan untuk skop yang dilaksanakan melalui arah tuju dan perancangan strategik yang disasarkan.

FF juga telah mengenalpasti skop sebagaimana **Seksyen 3.0** dengan mengambilkira perkara-perkara seperti berikut:

- a) Isu luaran dan dalaman (rujuk 4.1)
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan (rujuk 4.2)
- c) Proses dan perkhidmatan yang disediakan oleh FF.

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.

#### Batasan Aplikasi Pelaksanaan ISO 9001:2015

FF akan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015 bagi mencapai dasar dan objektif kualiti FF. Walau bagaimanapun FF 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



	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 17
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

proses untuk pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan, di mana output yang dihasilkan tidak boleh disahkan atau pengukuran berikutnya.

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

### **Aktiviti Teras Penyediaan Perkhidmatan Pendidikan Tinggi**

FF 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 FF. Terdapat sepuluh aktiviti teras penyediaan perkhidmatan pendidikan tinggi dalam FF 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 Intelekt dan Pengkomersialan
- g) Pemindahan Pengetahuan
- h) Pembangunan ICT
- i) Pembangunan Fizikal
- j) Pengurusan Fasiliti

## **4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA**

4.4.1 FF telah mewujudkan, mendokumen, melaksana, menyelenggara dan menambahbaik sistem pengurusan kualiti dan proses yang diperlukan beserta interaksi di antara proses sepertimana keperluan piawaian ISO 9001:2015. FF akan:

- a) Menentukan proses-proses yang perlu ada dalam sistem pengurusan kualiti serta pelaksanaannya secara menyeluruh di FF.
- 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 sumber yang diperlukan dan memastikan sumber yang diperlukan ada untuk digunakan.
- e) Membahagikan tanggungjawab dan kuasa untuk tujuan tersebut di atas.
- f) Menangani risiko dan peluang mengikut keperluan sub-klausa 6.1.
- g) Menilai proses dan melaksanakan sebarang perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses mencapai matlamat.
- h) Menambahbaik proses dan sistem pengurusan kualiti.

(Sila rujuk gambarajah Pelan Kualiti di **Seksyen 8.1.**)

Semua proses ini akan diuruskan oleh FF dengan mematuhi keperluan ISO 9001:2015.

Jika sumber dan perkhidmatan luar diperlukan, FF akan memastikan semua kehendak dan keperluan piawaian yang ditetapkan oleh ISO 9001:2015 dipatuhi dan terkawal. Jenis dan tahap kawalan yang diaplikasikan ke atas proses sumber dan perkhidmatan luar akan dinyatakan dalam sistem pengurusan kualiti.

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

- a) Bahagian Pembangunan
- b) Bahagian Pengurusan Fasiliti
- c) Bahagian Hal Ehwal Akademik
- d) Bahagian Hal Ehwal Pelajar
- e) Bahagian sumber manusia (Pejabat Pendaftar) dan
- f) Bahagian latihan kepimpinan dan pembangunan staf (ILD)

- Proses-Proses Utama

Di samping itu sebanyak **sepuluh (10) proses utama** dikenal pasti untuk pengoperasian sistem pengurusan kualiti di FF. Jadual berikut menyenaraikan proses-proses utama pengurusan korporat FF dan pihak yang bertanggungjawab.



Jadual 1: Proses-Proses Utama Pengurusan FF

Bil.	Perkhidmatan	Pihak Bertanggungjawab	Minit/Rekod
1.	Pembangunan Akademik	BHEA,PTAR, Fakulti, Kampus cawangan, IPSis	LPU, Senat, JKIPA, JKIKU, JK Kecil Kurikulum Fakulti, JAN, JAF, JKKON
2.	Pembangunan Pelajar	BHEP, ICAEN	Mesyuarat Pengurusan FF, JTK
3.	Pemantapan Pengurusan (Perancangan strategik, pengurusan risiko, dan pengurusan aduan maklumbalas pelanggan)	Canseleri, BTU, InQKA, BCKK	Mesyuarat Pengurusan FF, MKSP, JKIKU, Sistem UePMO, Daftar Risiko, Laporan AMP
4.	Pembangunan Sumber Manusia	Pendaftar, ILD	JKI-PbSM, MSM
5.	Pengurusan Kewangan	Bendahari	JTK
6.	Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelik dan Pengkomersialan	RMC, UiTM Press, Pusat Kecemerlangan	Majlis Penyelidikan Universiti
7.	Pemindahan Pengetahuan	ICAEN	Sekretariat Program Pemindahan Pengetahuan ( <i>Knowledge Transfer Program</i> ), Kementerian Pengajian Tinggi: Universiti Sains Malaysia (USM)
8.	Pembangunan ICT	Pejabat Infostruktur	Penyelidikan & Inovasi
9.	Pembangunan Fizikal	Pejabat Pembangunan	Penyelidikan & Inovasi
10.	Pembangunan Fasiliti	Pejabat Pembangunan Infrastruktur	Penyelidikan & Inovasi

4.4.2 Manual Kualiti adalah dokumen utama yang menjelaskan dasar dan perancangan bagi Pengurusan Korporat FF. Manual ini merupakan sumber rujukan utama bagi sistem pengurusan kualiti ISO 9001:2015 FF.

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 20
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

Manual ini disokong oleh dokumen-dokumen kualiti berikut:

- **Prosedur Kualiti**

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala proses pengurusan dan operasi FF. FF bertanggungjawab menyediakan dan melaksanakan prosedur ini secara konsisten dan mengikut piawaian ISO 9001:2015. Sehubungan itu, FF telah mewujudkan **enam (6) Prosedur Kualiti** dan **satu (1) Panduan** Pengurusan Risiko seperti berikut:

**Enam (6) Prosedur** Kualiti iaitu:

1. Kawalan Dokumen (PK.PTJ.(P).01)
2. Kawalan Rekod (PK.PTJ.(P).02)
3. Audit Dalam (PK.PTJ.(P).03)
4. Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Spesifikasi (PK.PTJ.(P).04)
5. Tindakan Pembetulan (PK.PTJ.(P).05)
6. Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP) (PK.PTJ.(P).06)

- **Panduan Pengurusan Risiko**

Prosedur Kualiti disokong oleh satu (1) Panduan Pengurusan Risiko

- **SPK/MPK UiTM Cawangan Selangor**

SPK/MPK UiTM Cawangan Selangor adalah sistem pengurusan kualiti yang mendokong melalui objektif UCS dimana ia memacu Program RICE (*Research, Innovation, Community engagement, Entrepreneurship and commercialization*), pemudah cara kepada Fakulti dalam sistem penyampaian perkhidmatan berkaitan pengajaran dan pembelajaran, menyelaraskan semua perkhidmatan bagi memastikan aspirasi UiTM Cawangan Selangor tercapai dan menyokong pelan strategik semua Pusat Tanggungjawab (PTJ) dan Fakulti di UiTM Cawangan Selangor.

- **Dokumen Sokongan**

Dokumen Sokongan adalah dokumen yang dijadikan bahan rujukan bagi pelaksanaan sesuatu proses. Ia disimpan dan disenggarakan oleh pengurusan atasan FF sebagai rujukan dan sokongan kepada sistem pengurusan kualiti.

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 21
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

## 5.0 KEPIMPINAN

### 5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

#### 5.1.1 Umum

Pengurusan FF akan sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti mengikut piawaian ISO 9001:2015 dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan:

- a) Memastikan semua staf FF 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 FF.
- 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 FF menunjukkan kepimpinan dan komitmen terhadap pelanggan dengan mengenalpasti, memahami dan menepati keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan, mengenalpasti dan menangani risiko dan peluang yang memberi kesan terhadap keakuran produk dan perkhidmatan serta kebolehan untuk meningkatkan kepuasan hati pelanggan dikekalkan.



## 5.2 DASAR KUALITI

FF komited untuk memberi perkhidmatan secara professional demi melahirkan graduan Bumiputera yang berdaya saing, global dan beretika serta sentiasa memenuhi keperluan pelanggan.

FF berusaha untuk meningkatkan keberkesanan dan kecekapan sistem pengurusan kualiti melalui penambahbaikan secara berterusan untuk menjadi sebuah fakulti bertaraf dunia.

Pengurusan atasan FF akan memastikan Dasar kualiti adalah sentiasa:

- a) bersesuaian dengan tujuan penubuhan FF.
- b) menjadi asas dalam mewujudkan dan menyemak semula objektif kualiti.
- c) mengandungi komitmen untuk memenuhi keperluan yang berkaitan.
- d) mengandungi komitmen pengurusan FF untuk penambahbaikan sistem pengurusan kualiti secara berterusan.

### 5.2.2 Penyampaian Dasar Kualiti

Dasar Kualiti ini perlu didokumenkan, disebarkan, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan warga FF dan dikaji semula untuk memastikan kesesuaiannya yang berterusan. Ianya juga dipamerkan di tempat strategik di fakulti. Selain itu ianya juga dimuatnaik di laman web fakulti supaya dapat dicapai oleh semua pihak berkaitan.

## 5.3 PERANAN ORGANISASI, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA

Pengurusan atasan FF mengenalpasti dan memaklumkan tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing kepada semua staf FF melalui carta organisasi serta senarai tugas yang terkini.

Pengurusan atasan FF telah melantik Timbalan Dekan (Akademik) sebagai Wakil Pengurusan FF yang bertanggungjawab mengenai perkara berikut:



- a) Memastikan keperluan proses sistem pengurusan kualiti diwujudkan, dilaksanakan dan diselenggara di FF.
- b) Melapor kepada pihak pengurusan FF mengenai kemajuan dan keperluan penambahbaikan sistem pengurusan kualiti FF.
- c) Memastikan staf FF diberi kesedaran mengenai keperluan pelanggan bagi penambahbaikan berterusan sistem kualiti FF.
- d) Bertanggungjawab sebagai pegawai perhubungan kepada pemegang taruh untuk sebarang SPK.
- e) Melaporkan kepada pihak pengurusan FF sekiranya keperluan sumber kualiti adalah tidak mencukupi.
- f) Mengkoordinasi dan menguruskan semua isu penilaian risiko.

Wakil Pengurusan FF dibantu secara operasinya oleh Unit Pengurusan Kualiti Fakulti 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 SPK akan mencapai matlamat yang telah ditetapkan dan menghalang atau mengurangkan hasil yang tidak diinginkan serta mencapai penambahbaikan; kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terhadap fakulti telah dikenalpasti melalui analisa ke atas semua perkara tersebut semasa perancangan dan semakan ke atas pelan strategik fakulti 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.

	<b>MANUAL KUALITI</b> FAKULTI FARMASI	Mukasurat : 24
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

<b>DOKUMEN RUJUKAN</b>
------------------------

1) Panduan Pengurusan Risiko
------------------------------

## 6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA

Objektif Kualiti FF adalah berlandaskan Objektif Kualiti UiTM. UiTM mewujudkan Objektif Kualiti UiTM 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 FAKULTI FARMASI

6.2.1 Objektif Kualiti FF 2019-2025 (rujuk seksyen 2.5)



	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 25
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

6.2.2 Objektif Kualiti FF diperinci dan disebar kepada warga FF serta disemak dan dikemaskini setiap tahun. Perancangan untuk mencapai objektif kualiti dilakukan dengan menentukan apa yang perlu dilakukan, keperluan sumber, siapa yang bertanggungjawab, bila ia mesti disiapkan dan bagaimana keputusan akan dinilai.

Setiap tahun, kesemua objektif kualiti disemak pencapaiannya dan sekiranya tidak dicapai, justifikasi diberikan. Objektif-objektif ini akan dibandingkan dan diukur berpandukan sasaran strategi yang ditetapkan dalam perancangan dan pelaksanaan Rancangan Malaysia Ke-11 (2016-2020), Rancangan Malaysia Ke-12 (2021-2025) dan Pelan Strategik Universiti Teknologi MARA 2025.

#### **DOKUMEN SOKONGAN**

- 1) Dokumen Rancangan Malaysia Ke 11 (2016-2020)
- 2) Dokumen Rancangan Malaysia Ke 12 (2021-2025)
- 3) Pelan Strategik UiTM 2025

### **6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN**

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

FF 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
- d) Pembahagian dan pembahagian semula tanggungjawab dan bidang kuasa

## **7.0 SOKONGAN**

### **7.1 PENYEDIAAN SUMBER-SUMBER**

#### **7.1.1 Umum**

FF memastikan peruntukan dan penyediaan sumber yang perlu, ditentu dan disediakan secukupnya bagi melaksana, menyenggara dan menambahbaik sistem pengurusan kualiti FF secara berterusan dengan mengambilkira:

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

#### **7.1.2 Sumber Manusia**

FF mengenalpasti dan menyediakan staf yang diperlukan untuk keberkesanan sistem pengurusan kualiti, operasi dan kawalan ke atas proses-proses 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 Infrastruktur**

FF 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 korporat UiTM untuk kepuasan hati pelanggan.



#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) PK.UiTM. Prosedur Penyelenggaraan Ruang dan Peralatan Pembelajaran
- 2) PK.UiTM. Prosedur Pengendalian dan Penyelenggaraan Dokumen dan Peralatan
- 3) PK.UITM. Prosedur Pengendalian Aduan Pelanggan dan Maklumbalas Pelanggan

#### **7.1.4 Persekitaran Kerja**

FF memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa yang mengutamakan budaya kualiti dan etika kerja yang baik. Pengurusan FF 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) Interaksi sosial.
- b) Kebersihan ruang.
- c) Kemudahan pekerja.
- d) Sistem pencahayaan.
- e) Tempat kerja yang ergonomik.
- f) Sistem ventilasi dan penghawa dingin.
- g) Sistem keselamatan dan pencegahan kebakaran.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) PK.UiTM. Prosedur Penyelenggaraan Ruang dan Peralatan Pembelajaran
- 2) PK.UiTM. Prosedur Pengendalian dan Penyelenggaraan Dokumen dan Peralatan
- 3) PK.UITM. Prosedur Pengendalian Aduan Pelanggan dan Maklumbalas Pelanggan
- 4) COPPA *Standards*

#### **7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber**

##### **7.1.5.1 & 7.1.5.2 Kawalan Peralatan Bagi Pemantauan Dan Pengukuran**

FF 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:



- 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

#### DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM. Prosedur Pengendalian dan Penyelenggaraan Dokumen dan Peralatan
- 2) PK.UITM. Prosedur Pengendalian Aduan Pelanggan dan Maklumbalas Pelanggan
- 3) Laporan e-Aduan

#### 7.1.6 Pengetahuan Organisasi

FF 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)*

#### DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM. Prosedur Pengurusan Latihan

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 29
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

## 7.2 KOMPETENSI/KECEKAPAN

Bagi tujuan peningkatan kompetensi dan kecekapan staf, FF 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 daripada 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 melalui PRO-PENS, SuFO, CDL-CQI; dan
- d) Mengemas kini dan menyimpan rekod latihan, kompetensi dan pengalaman staf yang terlibat.

### DOKUMEN RUJUKAN

- 1) PK.UiTM. Sasaran Kerja Tahunan
- 2) PK.UiTM. Laporan Prestasi
- 3) PRO-PENS
- 4) SuFO
- 5) CDL-CQI

## 7.3 KESEDARAN

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

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 30
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

#### 7.4 KOMUNIKASI DALAMAN

FF memastikan sistem komunikasi dalaman yang berkesan diwujudkan melalui:

- Amanat Dekan
- Bengkel Perancangan Strategik
- Mesyuarat Pengurusan Eksekutif
- Mesyuarat Pengurusan Dalaman
- Laman Web Rasmi dan Sosial Media Rasmi Fakulti (Facebook, Instagram, Twitter, dan lain-lain)
- Taklimat Kepimpinan Kanan
- Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
- Pekeliling
- Memo/surat menyurat
- Notis Papan Kenyataan
- Sistem Aduan dan Cadangan

Saluran komunikasi dalaman dan luaran akan disokong, disebar dan dikawal oleh Pejabat Canseleri melalui Bahagian Canseleri dan Komunikasi Korporat serta web media FF.

#### DOKUMEN RUJUKAN

- 1) Fail Pengurusan Pekeliling
- 2) Fail Perancangan Strategik
- 3) Taklimat Kepimpinan Kanan
- 4) Fail Mesyuarat Pengurusan Dalaman
- 5) Fail Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
- 6) Laman Web Rasmi dan Sosial Media Rasmi Fakulti

#### 7.5 MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN

##### 7.5.1 Umum – Kawalan Dokumen

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 mengemaskini 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/digunapakai.

#### 7.5.3 Kawalan Rekod

FF akan menyediakan 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 FF 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 FF.

#### DOKUMEN RUJUKAN

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



FF akan mendokumentasikan sistem pengurusan kualiti untuk Pengurusan Korporat FF 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 FF**

Sistem pengurusan kualiti FF diwujudkan bagi memastikan satu sistem pengurusan kualiti dapat dibentuk dan dilaksanakan 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**

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

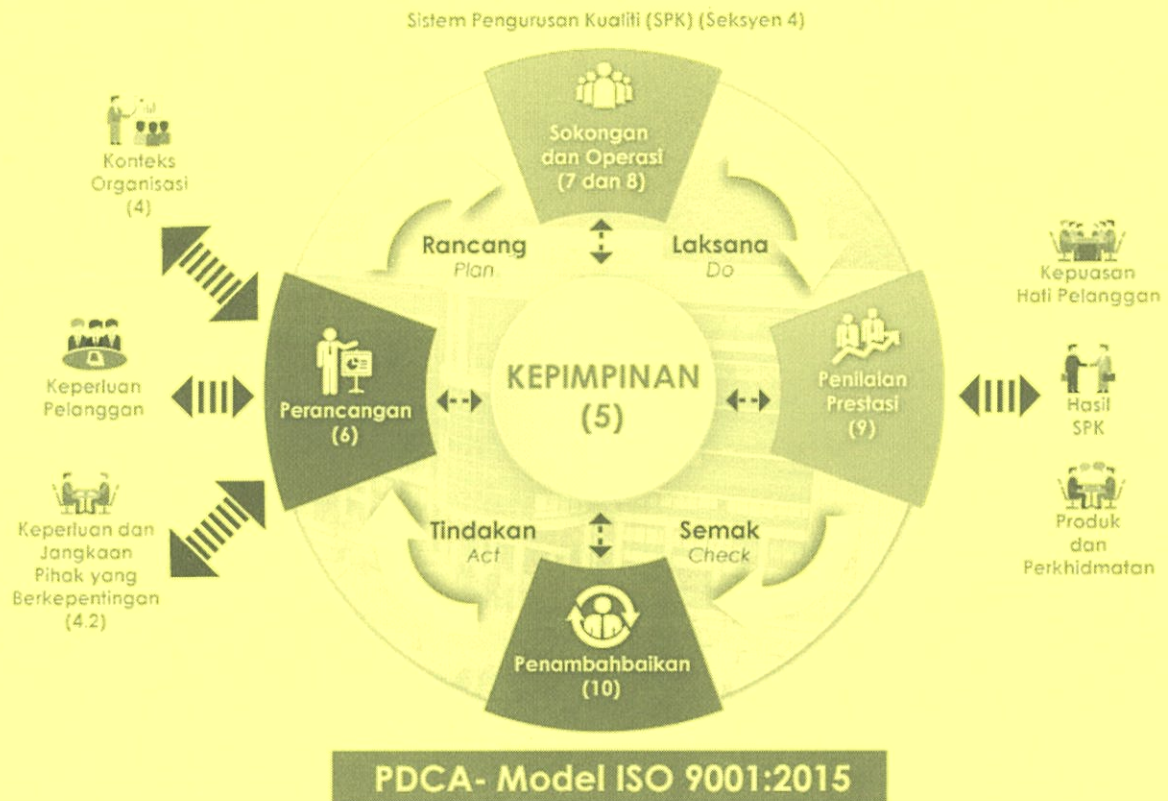
Bagi menzahirkan produk yang diperlukan oleh pelanggan, Pengurusan FF akan menentukan pendekatan proses bagi pengurusan korporat FF seperti berikut:

- a) Objektif dan keperluan kualiti bagi membangunkan produk yang mencerminkan kualiti produk FF.
- b) Keperluan untuk menentukan proses yang terlibat, dokumen kualiti serta penyediaan maklumat dan sumber-sumber pengurusan korporat FF.
- 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 FF dalam memenuhi keperluan pelanggan.

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



## PELAN KUALITI: PENGURUSAN KORPORAT FF




## 8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN

### 8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan

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

- Maklumat berkaitan dengan produk.
- Pertanyaan pengendalian kontrak dan tempahan termasuk pindaan kepada kehendak asal.
- Maklum balas dan aduan pelanggan.

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 35
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

- d) Pengendalian atau pengawalan harta pelanggan dan
- e) Mewujudkan keperluan tertentu untuk tindakan luar jangka bila perlu.

Antara kaedah yang digunakan ialah:

- Taklimat
- Laman web
- Papan Kenyataan
- Kaunter perkhidmatan
- Hari Bertemu Pelanggan
- Surat menyurat, e-mel atau memo jabatan
- Buku Panduan, helaian program, risalah dan poster
- Borang maklum balas, borang aduan atau cadangan pelanggan

### **8.2.2 Menentukan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan**

FF 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 FF.

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

1. Pembangunan ICT
2. Pembangunan Fizikal
3. Pembangunan Pelajar
4. Pembangunan Akademik
5. Pemantapan Pengurusan
6. Pembangunan Sumber Manusia
7. Pembangunan Penyelidikan, Perundingan, Perlindungan Harta Intelek dan Pengkomersilan

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 36
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

8. Pengurusan Fasiliti
9. Pengurusan Kewangan
10. Pemindahan Pengetahuan

### **8.2.3 Semakan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk dan Perkhidmatan**

FF akan menyemak semula keperluan yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan untuk memastikan ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan pelanggan. Semakan ini akan dilakukan sebelum FF 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.
- c) Pengurusan FF 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 FF bersetuju untuk memenuhi keperluan tersebut. Jika berlaku sebarang perubahan kepada keperluan pelanggan, FF 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 Umum**

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

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 37
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

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

FF akan merancang dan mengawal aktiviti mereka bentuk dan pembangunan program yang ditawarkan. FF 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 ICAEN dan RMC;
  - iii. Fakulti terlibat secara langsung dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan cadangan penyelidikan berdasarkan garis panduan RMC;
  
- 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 PTJ.

BHEA/ICAEN/RMC 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.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL KUALITI</b> FAKULTI FARMASI</p>	Mukasurat : 38
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

### 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) Peraturan Akademik Diploma & Sarjana Muda UiTM (Pindaan 2021 Bil.1) <https://hea.uitm.edu.my/v4/>
- 2) Tadbir Urus Pengurusan Akademik UiTM (Edisi 2018) <https://bppa.uitm.edu.my>
- 3) Kod Amalan Akreditasi Program (COPPA) <http://www2.mqa.gov.my>
- 4) Kod Amalan Audit Institusi (COPIA) <http://www2.mqa.gov.my>
- 5) Garis Panduan Jaringan Industri, Komuniti dan Alumni (ICAN) <https://ican.uitm.edu.my/new/>
- 6) Cadangan Penyelidikan/ Aktiviti (RMC) <http://rmc.uitm.edu.my>

### 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

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 39
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

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/RMC/ICAN akan menyemak reka bentuk dan pembangunan program/ cadangan penyelidikan/cadangan aktiviti seperti yang dinyatakan dalam garis panduan berkaitan. 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 MerekaBentuk 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/ adangan aktiviti serta akan diluluskan sebelum diguna pakai/dijalankan.

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 40
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

Output tersebut hendaklah:

- a) Memenuhi kehendak input rekabentuk 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 FF 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 Umum**

FF 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.

FF akan menilai dan memilih pembekal berdasarkan keupayaan mereka membekalkan bahan yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan oleh FF. 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**

FF akan menentukan dan melaksanakan pemeriksaan ke atas bekalan yang diperoleh untuk memastikan ia memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Sekiranya FF 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.PBUiTM (O).08      Prosedur Pengurusan Perolehan

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 42
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

### 8.4.3 Maklumat untuk Pembekal Luar

Maklumat mengenai perolehan akan menjelaskan bahan yang hendak diperolehi 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 FF.
- e) Kawalan dan pemantauan prestasi pembekal luar yang akan digunakan oleh FF
- f) Pengesahan atau aktiviti validasi FF atau pelanggan, bercadang untuk melaksanakannya di premis pembekal luar.

FF 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

FF 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

	<b>MANUAL KUALITI</b> FAKULTI FARMASI	Mukasurat : 43
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

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 proses.
- e) Pelantikan orang yang cekap, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan.
- f) Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia.



**MANUAL KUALITI**  
FAKULTI FARMASI

Mukasurat : 44

**MK.UiTM.FF.01**

<b>DOKUMEN RUJUKAN</b>	<b>Pemegang</b>	<b>Pautan</b>
Garis Panduan Akademik (naskah terkini)	BHEA, Fakulti dan Kampus Cawangan	<a href="https://hea.uitm.edu.my/v4/">https://hea.uitm.edu.my/v4/</a>
Buku Peraturan Akademik (naskah terkini)	BHEA, Fakulti dan Kampus Cawangan	
Pekeliling Naib Canselor	Canseleri	<a href="https://vc.uitm.edu.my/vcs-circulars/">https://vc.uitm.edu.my/vcs-circulars/</a>
Pekeliling Bendahari	Bendahari	<a href="https://bendahari.uitm.edu.my/">https://bendahari.uitm.edu.my/</a>
Pekeliling Pendaftar	Pendaftar	<a href="https://pendaftar.uitm.edu.my/">https://pendaftar.uitm.edu.my/</a>
SPK/MPK Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan	Fakulti, Bahagian dan Kampus Cawangan	<a href="https://selangor.uitm.edu.my">https://selangor.uitm.edu.my</a>
Pekeliling Pejabat Jaringan Industri, Masyarakat & Alumni	ICAN	<a href="https://ican.uitm.edu.my">https://ican.uitm.edu.my</a>
Pekeliling Institut Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi	RMC	<a href="http://rmc.uitm.edu.my">http://rmc.uitm.edu.my</a>

### **8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan**

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

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



**DOKUMEN RUJUKAN**

- |                   |   |
|-------------------|---|
| 1) PK.UiTM.(P).02 | Prosedur Kawalan Rekod                    |
| 2) SIMS           | Sistem Pengurusan Maklumat Pelajar        |
| 3) HRMIS 2.0      | Sistem Pengurusan Maklumat Sumber Manusia |

**8.5.3 Harta Hak Milik Pelanggan atau Pembekal Luar**

FF bertanggungjawab untuk menjaga harta hak milik pelanggan atau pembekal luar semasa ianya berada di bawah kawalan FF. FF 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**

FF 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.

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

**DOKUMEN RUJUKAN**

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

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL KUALITI</b> FAKULTI FARMASI</p>	Mukasurat : 46
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

### **8.5.6 Kawalan Perubahan**

FF menyemak dan mengawal perubahan untuk penzahiran produk setakat yang perlu untuk memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan. FF 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**

FF 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**

FF 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 diperolehi bagi penggunaannya hendaklah disenggarakan (lihat 7.5.3).

Bila sesuatu produk yang tidak memenuhi keperluan ditemui selepas diedarkan atau



semasa ianya digunakan, FF akan mengambil tindakan yang bersesuaian ke atas kesan yang berlaku daripada penggunaannya atau jangkaan terhadap kesan yang akan berlaku.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

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

## **9.0      PENGUKURAN, ANALISIS DALAM PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN**

### **9.1      PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN**

#### **9.1.1 Umum**

FF 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 dirancang. 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.

FF merancang, mewujudkan 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.
- 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 FF melaksanakan penambahbaikan yang berterusan serta peningkatan dalam sistem pengurusan kualiti.

### **9.1.2 Kepuasan Hati Pelanggan**

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

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

- |                    |   |
|--------------------|---|
| 1) PK. UiTM (P).06 | Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan |
| 2) AMP             | Borang aduan maklum balas pelanggan         |

### **9.1.3 Analisis Data dan Penilaian**

FF 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 FF 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) sepertimana 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 auditan 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. FF kini menggunakan sistem maklumat yang dinamakan SePADU (Sistem e-Pelaporan Audit Dalam Fakulti) 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 FF (lihat 10.2).

### **DOKUMEN RUJUKAN**

- 1) PK.UiTM.(P).03                      Prosedur Audit Dalam
- 2) Manual Prosedur SePADU

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 50
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

### 9.3 KAJI SEMULA PENGURUSAN

#### 9.3.1 Umum

Pengurusan atasan FF mengkaji semula sistem pengurusan kualiti FF secara berkala menerusi Mesyuarat Pengurusan FF, atau lain-lain mesyuarat yang setara dan melibatkan pengurusan atasan FF untuk memastikan ianya sesuai, berkesan dan sejajar dengan hala tuju strategik organisasi.

Unit Kualiti meneliti semua laporan berkaitan sistem pengurusan kualiti dan membuat rumusan kepada Wakil Pengurusan dan akan membentangkannya samada dalam Mesyuarat Pengurusan FF (di agenda Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan (MKSP)) yang diadakan secara berkala sebulan sekali atau di dalam MKSP yang diadakan sekurang-kurangnya setahun sekali.

#### 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) Ketidapatuhan 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)
- m) Peluang untuk penambahbaikan

	<b>MANUAL KUALITI</b> FAKULTI FARMASI	Mukasurat : 51
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

### 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 FF 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.

Semua dokumen Kaji Semula Pengurusan akan direkodkan, disimpan dan disenggarakan oleh pejabat operasi kualiti, InQKA bagi pihak WP untuk memudahkan rujukan.

#### **DOKUMEN RUJUKAN**

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

## 10.0 PENAMBAHBAIKAN

### 10.1 UMUM

FF 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:

	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>FAKULTI FARMASI</b>	Mukasurat : 52
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

- 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, FF 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
- f) Membuat perubahan kepada sistem pengurusan kualiti sekiranya perlu.

**10.2.2** FF hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan sebagai bukti (lihat 7.5):

- a) Sifat ketidakakuran 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.

	<b>MANUAL KUALITI</b> FAKULTI FARMASI	Mukasurat : 53
		<b>MK.UiTM.FF.01</b>

**Dokumen Rujukan:**

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

### **10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN**

FF 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 mana-mana inisiatif yang berkaitan.