



**FAKULTI
PERGIGIAN**

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 1

MANUAL KUALITI MK.UiTM.FPG

FAKULTI PERGIGIAN

**UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
40450 SHAH ALAM**

WEBSITE: [http://www. http://dentistry.uitm.edu.my](http://www.dentistry.uitm.edu.my)

DISEDIAKAN OLEH

(Dr. Teh Adilla Mustaza)
Wakil Pengurusan

DILULUSKAN OLEH

(Prof. Dr. Mohamed Ibrahim Abu Hassan)
Dekan

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 2

Rekod Pindaan

Tarikh	No. Pindaan	Keluaran	Bentuk Pindaan	Diluluskan

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 3

Kandungan	Muka Hadapan
Senarai Gambarajah	5
Senarai Lampiran	6
1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI	7
1.1 Pendahuluan	
1.2 Tujuan	
1.3 Kandungan Manual	
1.4 Penyediaan, Kuatkuasa dan Pengedaran	
1.5 Penyelarasan Pindaan	
2.0 MAKLUMAT ORGANISASI	9
2.1 Sejarah dan latarbelakang Fakulti Pergigian	
2.2 Misi Fakulti Pergigian	
2.3 Struktur Fakulti Pergigian	
2.4 Fungsi Fakulti Pergigian	
2.5 Definisi dan Singkatan	
3.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI	13
3.1 Skop Pelaksanaan	
3.2 Aplikasi Skop Pelaksanaan	
3.3 Batasan Aplikasi	
3.4 Aktiviti Teras Pengajaran dan Pembelajaran	
4.0 KEPERLUAN DOKUMENTASI SISTEM PENGURUSAN KUALITI	15
4.1 Perancangan Proses	
4.2 Keperluan Dokumentasi	

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 4

Kandungan	Muka Hadapan
5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN 5.1 Komitmen Pengurusan 5.2 Keutamaan Pelanggan 5.3 Dasar Kualiti 5.4 Perancangan 5.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi 5.6 Kajian Semula Pengurusan	23
6.0 PENGURUSAN SUMBER 6.1 Peruntukan dan Penyediaan Sumber 6.2 Pengurusan Sumber 6.3 Infrastruktur 6.4 Persekitaran Kerja Tanggungjawab dan Tindakan	31
7.0 PENZAHIRAN PRODUK 7.1 Perancangan Penzahiran Produk 7.2 Proses Berkaitan Pelanggan 7.3 Kawalan Rekabentuk 7.4 Perolehan 7.5 Penyediaan Produk dan Perkhidmatan 7.6 Kawalan Peralatan bagi Pemeriksaan dan Pengukuran	35

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 5

Kandungan	Muka Hadapan
8.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI	44
8.1 Am	
8.2 Pemantauan dan pengukuran	
8.3 Kawalan Produk Yang Tidak memenuhi Spesifikasi	
8.4 Analisa Data	
8.5 Penambahbaikan	

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah	Isi Kandungan	Muka Hadapan
Gambarajah 4.1	Struktur Dokumentasi ISO 9001 : 2008 FKM	51
Gambarajah 7.1	Carta Alir Pelan Kualiti	52
Gambarajah 7.2	Penambahbaikan Berterusan Sistem Pengurusan Kualiti	53
Gambarajah 7.3	Kitaran PDCA ISO	54
Gambarajah 7.4	Carta Alir Pengzahiran produk	55

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 6

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran	Isi Kandungan
Lampiran 1	Rekod Pemegang Salinan Dokumen Terkawal
Lampiran 2	Anugerah-Anugerah Yang Diterima Oleh Fakulti Pergigian
Lampiran 3	Staf Fakulti Pergigian Yang Diiktiraf Sebagai Ahli Panel Badan Profesional
Lampiran 4	Carta Organisasi Fakulti Pergigian
Lampiran 5	Senarai Maklumat Staf Akademik, Pentadbiran Dan Sokongan
Lampiran 6	Perincian Skop Kerja Untuk Jawatan Utama di Fakulti Pergigian
Lampiran 7	Senarai Lengkap Definasi Dan Singkatan Yang Digunakan Dalam Dokumen Kualiti
Lampiran 8	Senarai Dokumen Sokongan

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 7

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 PENDAHULUAN

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan dokumentasi Perkara 4.2.2 ISO 9001:2008. Ia disediakan berpandukan garis panduan ISO 9001:2008. Manual ini mengandungi Maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan Prinsip-Prinsip Asas Sistem Kualiti bagi memberi perkhidmatan kepada pelanggan untuk memandu Fakulti Pergigian ke arah memenuhi keperluan Standard ISO 9001:2008.

Manual Kualiti ini disokong oleh dua puluh lima (25) Prosedur Kualiti, yang terdiri daripada 12 Prosedur Pengurusan dan 13 Prosedur Operasi yang dilengkapi dengan Arahan Kerja, Carta Aliran Kerja dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya.

1.2 TUJUAN

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk :-

- a) Menerangkan maklumat mengenai Fakulti Pergigian (yang selepas ini dirujuk sebagai FPG)
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2008 yang dilaksanakan dalam pengajaran dan pembelajaran Program Sarjana Muda Pembedahan Pergigian (yang selepas ini dirujuk sebagai Program).
- c) Menggariskan dasar dan prinsip bagi setiap aktiviti berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran Program yang dilaksanakan dalam memenuhi keperluan ISO 9001:2008; dan
- d) Menjelaskan mengenai batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan ISO 9001:2008.
- e) Menyediakan saluran maklumat berkaitan dengan sistem kualiti yang diperlukan samada oleh pihak dalaman (UiTM) ataupun pihak luar (KPT, MPM, MQA) bagi tujuan pengukuran sistem kualiti.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 8

1.3 KANDUNGAN MANUAL

Manual ini mengandungi lapan (8) bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut :

- Bahagian 1 - Pengenalan Kepada Manual Kualiti
- Bahagian 2 - Maklumat Organisasi
- Bahagian 3 - Skop Sistem Pengurusan Kualiti
- Bahagian 4 - Keperluan Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti
- Bahagian 5 - Tanggungjawab Pengurusan
- Bahagian 6 - Pengurusan Sumber
- Bahagian 7 - Pengzahiran Produk
- Bahagian 8 - Pengukuran, Analisis dan Penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti

1.4 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Dekan Fakulti Pergigian. Manual Kualiti ini adalah dokumen terkawal dan hanya diedarkan kepada pegawai-pegawai seperti di dalam Rekod Pemegang Salinan Dokumen Terkawal (**LAMPIRAN 1**). Pegawai-pegawai berkenaan yang memperolehi salinan manual ini bertanggungjawab menyimpan dengan selamat dan mengemaskinikan Manual Kualiti ini mengikut arahan pengemaskinian yang dikeluarkan dari masa ke semasa.

1.5 PENYELARASAN PINDAAN

Pegawai Dokumen bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan Perkara 4.2.3. Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang meluluskan dokumen ini.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 9

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 SEJARAH DAN LATARBELAKANG

Sistem kesihatan di Malaysia mengalami perkembangan yang sangat pesat, sejajar dengan perkembangan ekonomi, peningkatan populasi dan taraf hidup masyarakat serta perkembangan Malaysia sebagai sebuah negara maju menjelang tahun 2020. Permintaan terhadap perkhidmatan kesihatan pergigian adalah amat tinggi dan memerlukan tindakan mantap bagi menghadapi masalah ini.

Pada 1 Disember 2002, Fakulti Perubatan telah ditubuhkan dan kesemua enam program Sains Kesihatan iaitu Kejururawatan, Teknologi Makmal Perubatan, Pengimejan Perubatan, Kesihatan Persekitaran, Pemulihan Anggota dan Pemulihan Carakerja diletakkan di bawah Fakulti Perubatan. Pada 3 Jun 2003, pengambilan pertama pelajar Fakulti Perubatan dimulakan di UiTM.

Pada 1 Mac 2004 Fakulti Sains Kesihatan ditubuhkan dan ke enam-enam program Sains kesihatan dipindahkan dari Fakulti Perubatan ke Fakulti Sains Kesihatan yang baru ditubuhkan. Hasrat Naib Canselor UiTM adalah bagi melengkapkan kursus berasaskan perubatan dengan menubuh Fakulti Pergigian untuk menawarkan program Ijazah Sarjana Muda Pembedahan Pergigian.

Kertas Kerja Program Ijazah Sarjana Muda Pembedahan Pergigian dan penubuhan Fakulti Pergigian telah dibentangkan pada 22 Februari 2005 kepada Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia dan telah mendapat kelulusan pada 4 Mei 2006.

Pengambilan pelajar sulung program Ijazah Sarjana Muda Pembedahan Pergigian adalah pada bulan Julai 2006 bagi Sesi 2006/2007. Diikuti pengambilan akademik Julai 2007/2008 seramai 32 orang pelajar. Fakulti telah mengeluarkan graduan pertama dalam Konvokesyen Kali Ke-75 pada Oktober 2011.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 10

Dengan penubuhan Fakulti Pergigian, UiTM telah lengkap sebagai sebuah universiti komprehensif di Malaysia yang menawarkan pelbagai bidang mengikut keperluan industri di negara ini.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 11

2.2 VISI UITM

Menjadikan UiTM sebuah universiti unggul yang berteraskan keserjanaan dan kecemerlangan akademik bagi menerajui dinamisme bumiputera dalam semua bidang profesional bertaraf dunis supaya terlahir graduan yang berdayasaing, global dan beretika.

MISI UITM

Mempertingkatkan keilmuan dan kepakaran bumiputera dalam semua bidang menerusi penyampaian program profesional, penyelidikan serta penglibatan khidmat masyarakat yang berlandaskan kepada nilai-nilai murni dan etika keprofesionalan.

2.3 STRUKTUR ORGANISASI

Fakulti Pergigian diterajui oleh Dekan dan dibantu oleh Timbalan Dekan (Akademik & Antarabangsa), Timbalan Dekan (Penyelidikan, Jaringan Industri dan Klinikal), Timbalan Dekan (Pelajar dan Alumni), Ketua Pusat Pengajian, Ketua Unit, dan para pentadbir seperti yang terdapat dalam Carta Organisasi FPG dalam **LAMPIRAN 4**.

Senarai maklumat staf Akademik, Pentadbiran dan Sokongan disertakan dalam **LAMPIRAN 5**. Setiap jawatan utama seperti yang tertera pada Carta Pengurusan Fakulti Pergigian mempunyai skop kerja yang telah ditetapkan. (Rujuk **LAMPIRAN 6**: Perincian Skop kerja untuk Jawatan Utama).

Fakulti Pergigian mempunyai SATU (1) program sarjana muda dan DUA (2) Program sarjana dan kedoktoran yang ditawarkan iaitu:

- Sarjana Muda Pembedahan Pergigian DS 220
- Sarjana Sains Pergigian DS 780
- Sarjana Kedoktoran Falsafah DS 990

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 12

2.4 FUNGSI FAKULTI

Fungsi utama Fakulti Pergigian adalah seperti berikut:-

- Pengajaran dan Pembelajaran;
- Penyelidikan dan Penerbitan;
- Perundingan Klinikal; dan

2.5 DEFINISI DAN SINGKATAN

Senarai lengkap definisi dan singkatan yang digunakan dalam dokumen kualiti adalah seperti dalam **LAMPIRAN 7**.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 13

3.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI

3.1 SKOP PELAKSANAAN

Skop pelaksanaan Sistem Kualiti Fakulti Pergigian adalah penyediaan perkhidmatan Pengajaran dan Pembelajaran Program Sarjana Muda di Fakulti Pergigian, Universiti Teknologi MARA, 40450 Shah Alam, Selangor.

3.2 BATASAN APLIKASI PELAKSANAAN ISO 9001:2008

Fakulti Pergigian akan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2008 bagi mencapai dasar dan objektif kualiti Fakulti Pergigian. Walau bagaimanapun, Fakulti Pergigian tidak menuntut pematuhan kepada keperluan-keperluan ISO 9001:2008 yang berikut:-

Perkara 7.6 - Kawalan Peralatan Pengukuran dan Penentuukuran

3.3 AKTIVITI-AKTIVITI TERAS PROSES BISNES

3.3.1 Pendaftaran Program

Pelajar baru perlu mendaftar program yang ditawarkan pada tarikh yang telah ditetapkan tertakluk kepada Sistem Pendaftaran Universiti Teknologi MARA. Pelajar-pelajar baru tersebut dikehendaki menghadiri taklimat Fakulti untuk diberi penerangan mengenai peraturan akademik serta keperluan program dan perkara-perkara lain yang berkaitan.

3.3.2 Pendaftaran Kursus

Pelajar dikehendaki mendaftar kursus yang ditawarkan mengikut pelan pengajian yang dibenarkan oleh fakulti pada semester berkenaan. Penentuan kursus yang akan ditawarkan disediakan sebelum semester/kuliah bermula. Ini adalah untuk merancang

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 14

penjadualan aktiviti Akademik dan keperluan fasiliti pembelajaran dan pengajaran berdasarkan kepada bilangan pelajar berdaftar.

3.3.3 Pengendalian Kuliah / Praktikal / Klinikal

Tiap-tiap topik dalam sesuatu kursus hendaklah disampaikan mengikut jadual yang telah disediakan oleh Jawatankuasa Jadual Waktu. Penyelarasan perlu dilakukan ke atas kursus yang mempunyai lebih daripada satu kumpulan dan diajar oleh pensyarah yang berlainan.

3.3.4 Pengendalian Penilaian dan Peperiksaan

Hasil pembelajaran dinilai mengikut kriteria yang ditetapkan dan direkod serta disahkan. Pemantauan dilaksanakan untuk mendokumen dan melaporkan status kemajuan pelajar untuk tujuan penganugerahan ~~Diploma atau Ijazah~~ Sarjana Muda.

3.3.5 Penilaian dan Peperiksaan Akhir

Penilaian adalah berdasarkan kerja kursus, latihan praktik/ klinikal, projek sarjana muda, peperiksaan akhir semester dan Peperiksaan Profesional atau mana-mana gabungan daripada penilaian ini. Penilaian dilakukan secara berkala tetapi berterusan menurut kaedah yang ditentukan oleh fakulti tertakluk kepada kelulusan Senat.

3.3.6 Pemarkahan

Hebahan keputusan peperiksaan kepada pelajar apabila kelulusan Senat diperolehi.

3.3.7 Pengijazahan

Semua pelajar yang telah memenuhi syarat penganugerahan akan dianugerahkan Sarjana Muda di Majlis Konvokesyen Universiti Teknologi MARA yang diadakan setiap tahun.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 15

4.0 KEPERLUAN DOKUMENTASI SISTEM PENGURUSAN KUALITI

4.1 PERANCANGAN PROSES

Pengurusan Fakulti Pergigian akan mewujudkan, melaksana dan menyelenggara suatu Sistem Pengurusan Kualiti dan memperbaiki keberkesannya secara berterusan selaras dengan kehendak pelanggan dan keperluan piawaian ISO 9001:2008. Pengurusan Fakulti Pergigian akan :-

- a) Mengenalpasti proses yang diperlukan untuk Sistem Pengurusan Kualiti serta pelaksanaannya secara menyeluruh di Fakulti Pergigian.
- b) Menentukan urutan proses yang betul dan hubungan kait antara proses yang terlibat.
- c) Menentukan kriteria, kaedah operasi dan kawalan proses yang berkesan.
- d) Memastikan keupayaan sumber dan ketepatan maklumat untuk menyokong keberkesanan operasi dan pemantauan proses.
- e) Memantau, mengukur dan menganalisa keberkesanan proses.
- f) Melaksanakan tindakan pembetulan dan pencegahan serta menambahbaik proses secara berterusan.

Semua proses ini akan diuruskan oleh Pengurusan Fakulti Pergigian dengan mematuhi keperluan ISO 9001:2008. Jika sumber dan perkhidmatan luar diperlukan, Pengurusan Fakulti Pergigian akan memastikan semua prosedur dan keperluan piawaian yang ditetapkan oleh Sistem Pengurusan Kualiti dipatuhi dan terkawal.

Struktur Sistem Pengurusan Kualiti tersebut adalah berasaskan kepada **GAMBARAJAH**

4.1: Struktur Dokumentasi ISO 9001:2008 Fakulti Pergigian.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 16

4.1.1 Penerangan Sistem Pengurusan Kualiti

Sistem Pengurusan Kualiti Fakulti Pergigian diwujudkan bagi memastikan satu Sistem Pengurusan Kualiti dapat dilaksanakan dengan cekap, tepat dan berkesan berpandukan kepada Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti yang ditetapkan dalam perkara 5.3 dan 5.4.1 Manual Kualiti ini.

4.1.2 Manual Kualiti

Manual Kualiti adalah dokumen pernyataan komitmen Pengurusan Fakulti Pergigian yang menjelaskan dasar dan panduan bagi penyediaan dan pengendalian pengajaran dan pembelajaran Program Sarjana Muda dalam bidang Pergigian di Fakulti Pergigian, UiTM. Manual ini akan merujuk kepada Prosedur Kualiti yang dikenalpasti di dalam Sistem Pengurusan Kualiti Fakulti Pergigian.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 17

4.1.3 Prosedur Kualiti

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menyatakan segala aktiviti pengurusan dan operasi Fakulti Pergigian. Fakulti Pergigian hendaklah bertanggungjawab untuk menyediakan dan melaksanakan prosedur ini secara konsisten dan mengikut piawaian ISO 9001:2008. Sehubungan dengan itu, Fakulti Pergigian mewujudkan 12 Prosedur Pengurusan iaitu :

No Rujukan	Nama Prosedur Pengurusan
PK.UiTM.FPG.(PA).01	Prosedur Kawalan Dokumen Kualiti
PK.UiTM.FPG.(PA).02	Prosedur Kawalan Rekod dan Dokumen Sokongan
PK.UiTM.FPG.(PA).03	Prosedur Audit Dalam
PK.UiTM.FPG.(PA).04	Prosedur Tindakan Pembetulan
PK.UiTM.FPG.(PA).05	Prosedur Tindakan Pencegahan
PK.UiTM.FPG.(PA).06	Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
PK.UiTM.FPG.(PA).07	Prosedur Pengurusan Latihan
PK.UiTM.FPG.(PA).08	Prosedur Penyediaan Anggaran Belanjawan dan Perolehan
PK.UiTM.FPG.(PA).09	Prosedur Maklumbalas Pelanggan
PK.UiTM.FPG.(PA).10	Prosedur Pengendalian Aduan Pelanggan
PK.UiTM.FPG.(PA).11	Prosedur Analisa Data
PK.UiTM.FPG.(PA).12	Prosedur Perolehan Peralatan Pengajaran dan Storan

Di samping itu sebanyak 13 Prosedur Operasi disediakan untuk memantapkan lagi pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti di Fakulti Pergigian seperti dibawah:

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 18

No Rujukan	Nama Prosedur Operasi
PK.UiTM.FPG.(O).01	Prosedur Pembentukan Kurikulum/ Perlaksanaan Dan Semakan Semula Kurikulum
PK.UiTM. FPG.(O).02	Prosedur Misi Akademik
PK.UiTM. FPG.(O).03	Prosedur Penyediaan Kalendar Akademik/ Jadual waktu
PK.UiTM. FPG.(O).04	Prosedur Pengurusan Fail Peribadi Pelanggan
PK.UiTM. FPG.(O).05	Prosedur Pendaftaran Kursus
PK.UiTM. FPG.(O).06	Prosedur Perlantikan Pensyarah Sambilan/ Profesor Adjung/ Pemeriksa Luar/ Pensyarah Kehormat
PK.UiTM. FPG.(O).07	Prosedur Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran
PK.UiTM. FPG.(O).08	Prosedur Syarat Menduduki Peperiksaan
PK.UiTM. FPG.(O).09	Prosedur Penyediaan Kertas Soalan Peperiksaan Profesional
PK.UiTM. FPG.(O).10	Prosedur Cetakan Kertas Soalan Peperiksaan Profesional
PK.UiTM. FPG.(O).11	Prosedur Pengendalian Peperiksaan
PK.UiTM. FPG.(O).12	Prosedur Pengurusan Penilaian/ Pemarkahan Peperiksaan
PK.UiTM. FPG.(O).13	Prosedur Pengijazahan

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 19

4.1.4 Arahan Kerja

Arahan Kerja adalah dokumen yang menjelaskan aktiviti kualiti khusus secara terperinci dan diwujudkan mengikut keperluan aktiviti yang menyokong sesuatu Prosedur Kualiti, jika perlu.

4.1.5 Dokumen Sokongan dan Luaran

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

4.2 KEPERLUAN DOKUMENTASI

4.2.1 Am

Pengurusan Atasan Fakulti Pergigian akan mendokumenkan Sistem Pengurusan Kualiti untuk menyediakan dan mengendalikan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran Program Sarjana Muda di Fakulti Pergigian bagi memastikan semua kehendak pelanggan dikenal pasti, difahami dan dipenuhi.

4.2.2 Manual Kualiti

Manual Kualiti adalah dokumen utama yang menjelaskan dasar dan perancangan bagi penyediaan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran Program Sarjana Muda di Fakulti Pergigian. Manual ini merupakan sumber rujukan utama bagi Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2008 Fakulti Pergigian. Manual Kualiti Fakulti Pergigian akan meliputi :

- a) Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti
- b) Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti Fakulti Pergigian

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 20

- c) Batasan Aplikasi Keperluan ISO 9001:2008 yang tidak digunakan. Rujuk Seksyen 7.6.
- d) Rujukan kepada prosedur dan lain-lain dokumen sokongan.
- e) Huraian pertalian antara proses dalam Sistem Pengurusan Kualiti.

4.2.3 Kawalan Dokumen

4.2.3.1 Kawalan Ke Atas Dokumen

Dokumen Kualiti yang perlu dikawal ialah Manual Kualiti, Prosedur Kualiti, Arahan Kerja, Pelan Kualiti dan Dokumen Sokongan meliputi bahan pengajaran dan pembelajaran yang diperlukan serta garis panduan berkaitan.

Dokumen Kualiti yang digunakan dalam Sistem Kualiti adalah seperti yang ditetapkan dalam perkara 4.1.3 Manual Kualiti. Senarai ini akan dikemaskini dari masa ke semasa apabila berlaku sesuatu perubahan atau pindaan.

Semua Dokumen akan diberikan kod rujukan identifikasi, nombor keluaran dan pindaan serta tarikh keluaran. Pemegang Dokumen dan nombor salinan dokumen terkawal dikenal pasti melalui Senarai Pemegang Salinan Dokumen Terkawal.

Manual dan Prosedur Kualiti asal yang diluluskan akan ditandakan di kulit luar sebagai '**DOKUMEN INDUK**'. Salinan yang diedarkan kepada Pemegang Salinan Dokumen Terkawal akan ditanda dengan cop '**SALINAN DOKUMEN TERKAWAL**'. Salinan Manual dan Prosedur Kualiti yang diedarkan kepada individu selain daripada pemegang yang tersenarai di atas, adalah diklasifikasikan sebagai '**SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL**'.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 21

Pegawai Dokumen bertanggungjawab memastikan Dokumen Kualiti yang dirujuk dalam Sistem Kualiti ini diselenggara dengan baik dan terkini serta ditempatkan di lokasi yang selamat dan mudah dirujuk.

Pegawai bertanggungjawab terhadap dokumen sokongan seperti di LAMPIRAN 8 diselenggara dengan baik dan terkini serta ditempatkan di lokasi yang selamat dan mudah dirujuk.

4.2.3.2 Pindaan Dokumen

- a) Setiap staf Fakulti Pergigian boleh memberikan cadangan pindaan kepada dokumen yang dikawal. Cadangan pindaan hendaklah dikemukakan kepada Wakil Pengurusan dengan menggunakan borang yang disediakan.
- b) Sebarang pindaan Dokumen Kualiti mestilah mendapat kelulusan daripada Dekan atau Wakil Pengurusan terlebih dahulu.
- c) Semua pindaan yang dibuat hendaklah dicatat dalam Rekod Pindaan dalam dokumen induk yang berkenaan. Nombor pindaan dan nombor keluaran dikemaskini dan tarikh kuatkuasa yang baru diberikan. Pindaan yang melebihi 50% keseluruhan dokumen akan diganti seluruhnya dengan nombor keluaran terbaru diberikan dan tarikh kuatkuasanya dimaklumkan. Pengurusan Atasan Fakulti Pergigian boleh menggunakan budibicara untuk menyediakan dokumen baru walaupun kandungan pindaan tidak mencapai 50%.
- d) Pegawai Dokumen bertanggungjawab untuk mengedarkan semua dokumen yang telah dipinda kepada Pemegang Salinan Dokumen Terkawal dan staf yang berkaitan.
- e) Pemegang Salinan Dokumen Terkawal dan staf yang berkenaan bertanggungjawab mengemas kini dan memasukkan semua pindaan berkaitan dan mengeluarkan

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 22

dokumen yang dibatalkan serta melupuskannya mengikut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurusan Atasan Fakulti Pergigian.

- f) Jika keseluruhan dokumen kualiti dipinda, salinan dokumen terkawal yang terdahulu perlu dikembalikan kepada Pegawai Dokumen dan digantikan dengan Salinan Dokumen Terkawal yang terkini.
- g) Dokumen induk yang terdahulu (belum dipinda) perlu disimpan dan ditanda 'BATAL'. Salinan Dokumen Terkawal **DIHAPUSKAN** oleh Pegawai Dokumen.

4.2.4 Kawalan Rekod

Fakulti Pergigian akan menyediakan dan menyelenggara Prosedur Kawalan Rekod. Satu senarai induk Rekod disediakan untuk mempermudah pengesanan dan penyelenggaraan rekod kualiti. Satu sistem kod rujukan akan ditentukan menurut kategori Rekod Kualiti.

Semua Rekod disimpan dengan selamat supaya mudah dikenalpasti dan dirujuk. Jika disimpan secara elektronik, satu sistem sokongan (back-up) bagi storan rekod berkenaan akan diadakan. Pengurusan Atasan Fakulti Pergigian akan mengambil tindakan mencegah kehilangan data dengan merencanakan pelan pengurusan risiko yang bersesuaian.

Rekod kualiti berkenaan hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan semula sekurang-kurangnya 3 tahun sebelum dilupuskan menurut kaedah yang ditetapkan oleh Pengurusan Fakulti Pergigian.

Dokumen Rujukan

No Rujukan	Nama Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG.(PA).01	Prosedur Kawalan Dokumen Kualiti
PK.UiTM.FPG.(PA).02	Prosedur Kawalan Rekod dan Dokumen Sokongan
PK.UiTM.FPG.(OA).03	Prosedur Pengurusan Harta Pelanggan (fail pelajar)

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 23

5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN

5.1 KOMITMEN PENGURUSAN ATASAN

Pengurusan Atasan Fakulti Pergigian akan sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2008 Fakulti Pergigian, dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan :-

- a) Memastikan semua staf Fakulti Pergigian memahami dan menghayati akan pentingnya kehendak pelanggan dipenuhi serta keperluan perundangan dan peraturan dipatuhi
- b) Mewujud dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti (sila rujuk perkara 5.3 dan 5.4.1)
- c) Mengadakan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan
- d) Memastikan sumber dan maklumat yang perlu adalah mencukupi

5.2 KEHENDAK PELANGGAN

Pengurusan Atasan Fakulti Pergigian akan memastikan keperluan pelanggan dikenalpasti, difahami dan dipenuhi dengan tujuan memberi dan mempertingkatkan lagi kepuasan pelanggan. Fakulti Pergigian akan:-

- a) Mewujudkan kaedah bagi menerima aduan atau maklumbalas serta cadangan daripada pelanggan berhubung dengan program yang dikendalikan.
- b) Mengkaji semula kehendak pelanggan bagi memastikan sebarang perbezaan di antara program yang ditawarkan dan pindaan semasa pelaksanaannya dapat dijelaskan.
- c) Memastikan pengendalian program adalah sesuai dengan keperluan dan perkembangan semasa serta masa depan.
- d) Memastikan sebarang pindaan dan keperluan tambahan yang ditetapkan oleh Fakulti Pergigian direkodkan.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 24

5.3 DASAR KUALITI

‘Fakulti Pergigian beriltizam untuk menyediakan program pendidikan yang unggul serta perkhidmatan yang profesional, cekap dan cemerlang berteraskan penerapan budaya kualiti bagi memenuhi kepuasan pelanggan melalui penambahbaikan secara berterusan.’


Jawatankuasa Pengurusan Kualiti akan memastikan Dasar Kualiti adalah sentiasa:-

- a) bersesuaian dengan objektif Fakulti Pergigian
- b) difahami dan dihayati oleh semua staf
- c) merangkumi Kaji Semula Pengurusan untuk mencapai kehendak pelanggan dan meningkatkan keberkesannya secara berterusan
- d) dikawal dan dikaji semula bagi menjamin kualiti yang berterusan mengikut kesesuaian
- e) menjadi asas dalam mewujudkan dan mengkaji semula Objektif Kualiti.

5.4 PIAGAM PELANGGAN

- a) Menyediakan kurikulum yang mantap dan terkini dengan penyampaian yang berkesan.
- b) Menyediakan kemudahan yang kondusif untuk pembelajaran yang berkesan.
- c) Memberikan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran yang cekap dan efisien.
- d) Mengadakan jalinan dan jaringan dengan alumni, industri dan institusi di dalam dan luar negara.
- e) Menghasilkan graduan yang berkualiti, kompeten dan berkemahiran insaniah.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

 FAKULTI PERGIGIAN	<h1>MANUAL KUALITI</h1>	No. Rujukan : MK.UiTM.FPG
		No. Keluaran : 01
		No. Pindaan : 00
		Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013
		Muka Surat : 25

5.4 PERANCANGAN

5.4.1 Objektif Kualiti Fakulti Pergigian

Pengurusan atasan akan memastikan Objektif Kualiti Fakulti Pergigian adalah berdasarkan kurikulum dan silibus yang mengikut piawaian, pengendalian dan penilaian oleh staf akademik.

Objektif Kualiti Fakulti Pergigian

- a) Memastikan 90% pelajar tamat dalam tempoh yang ditetapkan (lima tahun).
- b) Memastikan kadar lulus setiap peperiksaan profesional dan Kemahiran Insaniah tidak kurang daripada 90% (HEA).
- c) Memastikan nisbah pensyarah kepada pelajar sekurang-kurangnya 1:4 (HEA).
- d) Memastikan sekurang-kurangnya 80% staf memenuhi 42 jam latihan (HR).
- e) Memastikan sekurang-kurangnya 60% staf memperolehi taraf 'Principal Investigator' (PI).



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 26

5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

Pengurusan Fakulti Pergigian akan memastikan:-

- a) Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti dilaksanakan untuk mencapai Objektif Kualiti yang telah ditetapkan mengikut Pelan Strategik Fakulti Pergigian.
- b) Perancangan Sistem Kualiti disediakan bagi mengurus, memproses, melaksana dan menambahbaik secara berterusan.
- c) Perancangan Sistem Kualiti dan Dokumen Kualiti disediakan untuk dilaksana bagi memenuhi kehendak pelanggan dan perkembangan semasa.
- d) Perancangan Sistem Kualiti meliputi dokumen seperti Manual Kualiti, Prosedur Kualiti Pengurusan dan Operasi dan dokumen sokongan pengajaran dan pembelajaran yang telah ditetapkan.
- e) Penyediaan Perancangan Sistem Kualiti dan Arahan Kerja (di mana perlu) yang boleh menzahirkan Objektif Kualiti.
- f) Perancangan Sistem Kualiti menyeluruh diwujudkan berasaskan Prosedur dan Pelan Tindakan yang disediakan.
- g) Semua staf Fakulti Pergigian memahami serta berupaya melaksanakan Perancangan Kualiti tersebut.
- h) Kewibawaan Sistem Pengurusan Kualiti terpelihara apabila sebarang pindaan kepada Sistem Pengurusan Kualiti dirancang dan dilaksanakan.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 27

5.5 TANGGUNGJAWAB, BIDANG KUASA DAN KOMUNIKASI

5.5.1 Tanggungjawab dan Bidang Kuasa

Pengurusan Atasan Fakulti Pergigian akan mengenalpasti dan memaklumkan tanggungjawab dan bidang kuasa masing-masing kepada semua staf Fakulti, melalui carta organisasi serta Senarai Tugas yang terkini.

5.5.2 Wakil Pengurusan

Pengurusan Atasan Fakulti Pergigian akan melantik seorang Wakil Pengurusan (WP) dari kalangan Staf Akademik yang bertanggungjawab mengenai perkara berikut :-

- a) Memastikan keperluan proses Sistem Pengurusan Kualiti diwujudkan, dilaksana dan diselenggarakan.
- b) Melapor kepada Pengurusan Atasan Fakulti berkenaan kemajuan Sistem Pengurusan Kualiti Fakulti.
- c) Memastikan Staf Fakulti diberi kesedaran mengenai keperluan pelanggan bagi penambahbaikan berterusan Sistem Kualiti Fakulti.
- d) Bertanggungjawab sebagai pegawai perhubungan dengan pihak luar dalam hal yang berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti Fakulti.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 28

5.5.3 Komunikasi Dalaman

Pengurusan Atasan Fakulti Pergigian akan memastikan sistem komunikasi dalaman diwujudkan melalui:-

- a) Mesyuarat Jawatan Kuasa Akademik
- b) Mesyuarat Staf Akademik
- c) Mesyuarat Ketua Pusat Pengajian
- d) Mesyuarat Pengurusan Fakulti
- e) E d a r a n Pekeliling/ makluman
- f) Fail Mesyuarat Perlantikan Jawatankuasa Dalaman
- g) E-mail rasmi
- h) Sesi taklimat dan Pembentangan Kertas Kerja
- i) Notis Papan Kenyataan

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 29

5.6 KAJI SEMULA PENGURUSAN

5.6.1 Am

Pengurusan Atasan Fakulti Pergigian akan mengkaji semula Sistem Pengurusan Kualiti Fakulti sekurang-kurangnya sekali setahun. Keanggotaan Jawatankuasa Pengurusan Fakulti di dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan adalah seperti berikut :-


- Pengerusi : Dekan atau WP
- Setiausaha : Penolong Pendaftar
- Ahli : Semua Ahli Jawatankuasa Pengurusan
Semua Ahli Jawatankuasa Jaminan Kualiti
Ketua Pusat Pengajian
- Turut Hadir : 1. Wakil Pejabat Bendahari Zon 8
2. Wakil Bahagian Penyelenggaraan Zon D

5.6.2 Agenda Kaji Semula Pengurusan

Kajian semula ini akan meliputi :-

- a) Penilaian dan pencapaian Dasar dan Objektif Kualiti
- b) Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam
- c) Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
- d) Laporan Status Tindakan Pembetulan dan Pencegahan
- e) Tindakan susulan daripada Kaji Semula Pengurusan yang lepas.
- f) Cadangan kepada perubahan yang memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti
- g) Cadangan untuk penambahbaikan
- h) Faktor lain yang memberi kesan kepada pengendalian program seperti kewangan, sosial, alam sekitar dan pindaan peraturan serta status.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

 FAKULTI PERGIGIAN	<h1>MANUAL KUALITI</h1>	No. Rujukan : MK.UiTM.FPG
		No. Keluaran : 01
		No. Pindaan : 00
		Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013
		Muka Surat : 30

5.6.3 Hasil dan Tindakan Kaji Semula Pengurusan

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

- a) Penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti Fakulti Pergigian dan proses yang terlibat.
- b) Penambahbaikan perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan
- c) Keperluan sumber meliputi aspek perancangan sumber manusia dan pembangunan fizikal.

Semua dokumen Kaji Semula Pengurusan akan direkod, disimpan dan diselenggara oleh Setiausaha untuk memudahkan rujukan. Tindakan perlu diambil oleh pegawai yang bertanggungjawab.

Dokumen Rujukan

No Rujukan	Nama Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG.(PA).07	Prosedur Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 31

6.0 PENGURUSAN SUMBER

6.1 PENYEDIAAN SUMBER-SUMBER

Pengurusan Atasan Fakulti Pergigian akan memastikan peruntukan dan penyediaan sumber yang perlu, ditentu dan disediakan secukupnya termasuk perkara berikut bagi:-


- a) Melaksana dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti di samping meningkatkan keberkesanannya secara berterusan.
- b) Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan dengan sentiasa peka untuk memenuhi keperluan pelanggan.

6.2 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

6.2.1 Am

Pengurusan Atasan Fakulti Pergigian akan memastikan bahawa semua staf cekap, mahir, berpengalaman dan terlatih bagi menjamin kualiti kerja. Semua keperluan sumber manusia akan dirancang mengikut kaedah yang ditetapkan.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

 FAKULTI PERGIGIAN	<h1>MANUAL KUALITI</h1>	No. Rujukan : MK.UiTM.FPG
		No. Keluaran : 01
		No. Pindaan : 00
		Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013
		Muka Surat : 32

6.2.2 Kompetensi, Kesedaran dan Latihan

Pengurusan Fakulti Pergigian akan:-

- a) memastikan semua staf yang diperolehi mempunyai kelayakan dan kompetensi yang diperlukan.
- b) memastikan semua staf diberi latihan dalam bidang pengkhususan yang diperlukan. Staf yang terlibat dalam pengkhususan yang ditetapkan akan diberi latihan dan pendedahan yang sesuai dalam usaha meningkatkan kompetensi mereka .
- c) Menilai keberkesanan latihan yang diberikan di (a) dan (b) di atas.
- d) Memastikan staf mempunyai kesedaran yang tinggi dan memberi keutamaan dalam pencapaian Objektif Kualiti.
- e) Mengemaskini dan menyimpan rekod latihan, kompetensi dan pengalaman staf yang terlibat.

Dokumen Rujukan

No Rujukan	Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG.(PA).08	Prosedur Pengurusan Latihan



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 33

6.3 INFRASTRUKTUR

Pengurusan Fakulti Pergigian komited untuk menyediakan kemudahan infrastruktur yang diperlukan untuk menghasilkan produk yang memenuhi spesifikasi. Kemudahan infrastruktur termasuk :-

- a) Fasiliti akademik dan pentadbiran (bilik kuliah, tutorial, klinik, makmal, dewan kuliah, bilik pensyarah, bilik pelajar, kafeteria, ruang pejabat staf dan kolej kediaman pelajar).
- b) Peralatan, perkakasan dan perisian yang diperlukan.
- c) Kemudahan sokongan yang diperlukan seperti sistem bekalan elektrik, sistem lif, sistem komunikasi dan teknologi maklumat serta pengangkutan.
- d) Penyelenggaraan berkala semua perkara di atas bagi memastikan ia sentiasa sedia untuk digunakan bagi tujuan proses pengajaran dan pembelajaran yang dapat memberi kepuasan pelanggan.

Dokumen Rujukan

No Rujukan	Nama Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG.(PA).12	Prosedur Penyelenggaraan Peralatan Pembelajaran

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 34

6.4 PERSEKITARAN KERJA

Pengurusan Fakulti Pergigian akan memastikan dan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa yang mengutamakan budaya kualiti dan etika kerja yang baik. Pengurusan Fakulti akan memastikan penyelenggaraan dan pengurusan ruang-ruang pengajaran dan pembelajaran dilaksanakan seperti mana keperluan yang ditetapkan mengikut Peraturan Am Keselamatan dan Kesihatan di Tempat Kerja.

Kemudahan persekitaran kerja termasuk:-

- a) Pencahayaan yang bersesuaian.
- b) Sistem ventilasi dan pendingin hawa.
- c) Tempat kerja yang ergonomik.
- d) Sistem keselamatan dan pencegah kebakaran.
- e) Kebersihan ruang.
- f) Interaksi sosial (Telefon, e-mail).
- g) Budaya kerja.

Dokumen Rujukan

No Rujukan	Nama Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG.(PA).12	Prosedur Penyelenggaraan Peralatan Pembelajaran

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 35

7.0 PENZAHIRAN PRODUK

7.1 PERANCANGAN BAGI PENZAHIRAN PRODUK

Pengurusan Fakulti akan menentukan Objektif Kualiti dan proses dikenalpasti serta didokumenkan bagi memastikan keperluan pelanggan sentiasa dipenuhi secara konsisten.

Bagi menzahirkan produk yang diperlukan oleh pelanggan, Pengurusan Fakulti akan menentukan pendekatan proses bagi penyediaan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran seperti berikut :-

- a) Objektif Kualiti dan keperluan untuk membangunkan produk.
- b) Keperluan untuk menentukan proses yang terlibat, dokumen kualiti dan penyediaan sumber serta kemudahan infrastruktur latihan.
- c) Keperluan verifikasi, validasi, pemantauan serta penilaian pengajaran dan pembelajaran bagi menghasilkan pelajar yang cemerlang.
- d) Rekod yang diperlukan sebagai bukti dari pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Fakulti dalam memenuhi keperluan pelanggan.

Proses yang terlibat di dalam pengzahiran produk ditunjukkan secara ringkas melalui Pelan Kualiti Fakulti seperti berikut:-

- a) Gambarajah 7.1: Carta Alir Pelan Kualiti
- b) Gambarajah 7.2: Penambahbaikan Berterusan Sistem Pengurusan Kualiti
- c) Gambarajah 7.3: Kitaran PDCA
- d) Gambarajah 7.4 : Carta Alir Penzahiran produk

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 36

7.2 PROSES BERKAITAN PELANGGAN

7.2.1 Penentuan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Produk

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


- a) Perancangan kursus
- b) Perancangan keperluan kursus
- c) Promosi
- d) Pengambilan dan Pendaftaran Pelajar
- e) Pelaksanaan proses pengajaran dan pembelajaran
- f) Penilaian semula perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran melalui maklumbalas pelanggan
- g) Pemantauan dan pengukuran pelanggan
- h) Memenuhi keperluan status dan akreditasi MQA/ MPM dan Kod Amalan Pergigian.

7.2.2 Kaji Semula Keperluan Berkaitan Produk

Pengurusan Fakulti akan mengkaji semula keperluan yang berkaitan dengan produk yang meliputi slip pendaftaran dan keputusan, bahan pengajaran, skrip jawapan, hasil kerja kursus dan buku log yang disediakan. Kaji semula ini akan dilakukan sebelum Pengurusan Fakulti membuat komitmen untuk membekalkan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran kepada pelanggan, dan akan memastikan bahawa :-

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

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

 FAKULTI PERGIGIAN	<h1>MANUAL KUALITI</h1>	No. Rujukan : MK.UiTM.FPG
		No. Keluaran : 01
		No. Pindaan : 00
		Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013
		Muka Surat : 37

Jika berlaku sebarang perubahan kepada keperluan produk, Pengurusan Fakulti akan memastikan semua dokumen yang berkaitan dipinda sewajarnya dan semua staf yang terlibat dimaklumkan tentang perubahan yang telah dibuat.

7.2.3 Komunikasi Dengan Pelanggan

Pengurusan Fakulti akan menyediakan perantara bagi kemudahan komunikasi yang terancang dan berkesan dengan pelanggan melalui :

- a) Buku Panduan Pelajar
- b) Buku Panduan Kursus, helaian program, pamflet dan poster.
- c) Perjumpaan berkala seperti kuliah, perbincangan, taklimat dan tutorial.
- d) Mesyuarat sesi pembentangan, dsb.
- e) Surat menyurat atau memo, pekeliling dan papan kenyataan.
- f) Borang maklumbalas aduan atau cadangan pelanggan.
- g) Laman web, intranet, e-mel dan sistem khidmat pesanan ringkas (*sms blast*).

7.3 KAWALAN REKABENTUK

Pengurusan Fakulti akan bertanggungjawab di dalam merancang dan mengawal aktiviti rekabentuk dan pembangunan program yang ditawarkan.

DOKUMEN RUJUKAN

No. Rujukan	Nama Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG. (0A).01	Prosedur Pembentukan dan Penyemakan Semula Kurikulum

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 38

7.4 PEROLEHAN

7.4.1 Perolehan


Pengurusan Fakulti bertanggungjawab mewujudkan dan menyelenggarakan proses bagi memastikan perolehan produk atau bahan-bahan bekalan dan perkhidmatan yang dibeli memenuhi kehendak kualiti Fakulti. Proses ini mestilah mematuhi Peraturan Kewangan UiTM.

Fakulti Pergigian akan menilai dan memilih pembekal untuk sebarang perkhidmatan yang diperlukan. Penilaian ini akan dibuat berasaskan pengalaman, rekod prestasi dan keupayaan pembekal dalam memberi perkhidmatan yang sama.

Perkhidmatan yang diberikan oleh semua pembekal Fakulti akan sentiasa diawasi oleh Pengurusan Atasan Fakulti bagi memastikan mereka memberi perkhidmatan yang memenuhi kehendak Fakulti secara berterusan dengan berkesan.

Pengurusan Fakulti akan menggugurkan pembekal yang tidak memberi perkhidmatan mengikut spesifikasi yang ditetapkan.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

 FAKULTI PERGIGIAN	<h1>MANUAL KUALITI</h1>	No. Rujukan : MK.UiTM.FPG
		No. Keluaran : 01
		No. Pindaan : 00
		Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013
		Muka Surat : 39

7.4.2 Maklumat Bagi Perolehan

Dokumen perolehan yang digunakan mengandungi semua maklumat yang ditetapkan termasuk:

- a) tatacara mendapatkan kelulusan perolehan mengikut garispuandu UiTM.
- b) dokumen tawaran mengenai aspek-aspek bagi memenuhi keperluan Sistem Pengurusan Kualiti Fakulti.
- c) harga yang ditawarkan.

Semua butiran dalam dokumen tawaran akan dianalisa dan disyorkan oleh Jawatankuasa Teknikal Fakulti sebelum diedarkan mengikut prosedur perbendaharaan.

7.4.3 Pengesahan Bekalan dan Perkhidmatan

Pengurusan Fakulti akan mengesahkan produk ataupun perkhidmatan yang diperolehi, untuk memastikan ianya memenuhi spesifikasi. Pengurusan Fakulti akan memantau dan mengesahkan produk atau perkhidmatan yang diberikan di premis perkhidmatan sebelum diperakukan untuk terimaan.

Dokumen Rujukan

No Rujukan	Nama Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG.(PA).09	Prosedur Penyediaan Anggaran Belanjawan dan Perolehan
PK.UiTM.FPG.(PA).12	Prosedur Penyelenggaraan Peralatan Pembelajaran

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 40

7.5 PENYEDIAAN PERKHIDMATAN PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN

7.5.1 Kawalan Proses

Pengurusan Fakulti Pergigian bertanggungjawab mewujudkan dan menyelenggarakan prosedur untuk mengawal semua proses pelaksanaan program yang ditawarkan.

Fakulti Pergigian akan menentukan semua proses penyediaan dan pengendalian program dijalankan di bawah keadaan terkawal yang meliputi:

- a) Penyediaan maklumat yang menerangkan ciri-ciri program
- b) Panduan Pematuhan Kurikulum (MQA/ MPM)
- c) Penyediaan penawaran kursus, maklumat penjadualan dan pengagihan tenaga pengajar
- d) Panduan mengenai proses pengendalian pengajaran
- e) Panduan penggunaan peralatan pengajaran tertentu
- f) Penyediaan dan penggunaan kaedah pengukuran dan pemantauan
- g) Pelaksanaan kaedah pemantauan dan penilaian pencapaian proses pengajaran dan pembelajaran (SUFO)
- h) Penentuan status akademik dan pengijazahan

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 41


Dokumen Rujukan

No Rujukan	Nama Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG.(OA).06	Prosedur Penyediaan Jadual Waktu
PK.UiTM.FPG.(OA).07	Prosedur Penyediaan Fail Kursus
PK.UiTM.FPG.(OA).08	Prosedur Pengendalian Kuliah
PK.UiTM.FPG.(OA).09	Prosedur Pengendalian Makmal
PK.UiTM.FPG.(OA).10	Prosedur Penyediaan Kertas Soalan Peperiksaan Akhir
PK.UiTM.FPG.(OA).11	Prosedur Pengendalian Peperiksaan Akhir
PK.UiTM.FPG.(OA).12	Prosedur Penilaian Peperiksaan Akhir
PK.UiTM.FPG.(OA).13	Prosedur Projek Tahun Akhir
PK.UiTM.FPG.(OA).14	Prosedur Latihan Praktik
PK.UiTM.FPG.(OA).15	Prosedur Pengurusan Keputusan Peperiksaan
PK.UiTM.FPG.(OA).16	Prosedur Pengkelasan Dan Pengijazahan

7.5.2 Validasi Proses Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

Pengurusan Fakulti Pergigian bertanggungjawab menghasilkan pelajar seperti yang dinyatakan dalam "Program Education Objective" dan "Program Outcomes" untuk kursus tersebut.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

 FAKULTI PERGIGIAN	<h1>MANUAL KUALITI</h1>	No. Rujukan : MK.UiTM.FPG
		No. Keluaran : 01
		No. Pindaan : 00
		Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013
		Muka Surat : 42

7.5.3 Identifikasi dan Kebolehkesanan

Pengurusan Fakulti Pergigian bertanggungjawab mewujudkan kaedah identifikasi dan kebolehkesanan produk, fail dan rekod bagi mengesan operasi dan aktiviti pengajaran dan pembelajaran dengan berkesan.

Setiap pelajar diberi satu nombor pengenalan pelajar. Setiap kursus dan program serta bahan pengajaran yang berkaitan dikenalpasti dengan kod dan namanya.

Dokumen Rujukan

No Rujukan	Nama Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG.(OA).05	Prosedur Pendaftaran Pelajar

7.5.4 Harta Pelanggan

Pihak pengurusan Fakulti Pergigian mengambil berat tentang pengurusan harta milik pelanggan iaitu maklumat peribadi pelajar. Pihak pengurusan Fakulti Pergigian akan mengenal pasti, mengesahkan dan melindungi keselamatan maklumat pelanggan. Sekiranya terdapat dokumen yang hilang, rosak ataupun tidak lagi bersesuaian untuk digunakan, pengurusan Fakulti Pergigian akan memaklumkan kepada pelajar untuk tujuan kemaskini dokumen tersebut.

Dokumen Rujukan

No Rujukan	Nama Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG.(OA).03	Prosedur Pengurusan Harta Pelanggan

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 43

7.5.5 Pemeliharaan Produk

Fakulti Pergigian bertanggungjawab mewujudkan kaedah pengendalian dan pemeliharaan produk bagi menjamin kualiti pengajaran dan pembelajaran adalah terkawal. Produk ini akan disimpan dan dipelihara di tempat yang selamat.

Fakulti Pergigian juga bertanggungjawab mewujudkan kaedah untuk pengendalian produk dengan cara yang boleh mencegah kerosakan, kemerosotan atau penyalahgunaan.

7.6 KAWALAN PERALATAN BAGI PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN

Fakulti Pergigian adalah satu institusi pengajian tinggi dan bukan syarikat pengeluaran yang berasaskan barangan. Skop pengajaran dan pembelajaran memberi penekanan kepada konsep penggunaan dan kegunaan peralatan tanpa memerlukan kejituan yang tinggi.

Dokumen rujukan

No Rujukan	Nama Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG.(OA).03	Prosedur Pengurusan Harta Pelanggan
PK.UiTM.FPG.(OA).06	Prosedur Penyediaan Jadual Waktu
PK.UiTM.FPG.(OA).07	Prosedur Penyediaan Fail Kursus
PK.UiTM.FPG.(OA).08	Prosedur Pengendalian Kuliah
PK.UiTM.FPG.(OA).09	Prosedur Pengendalian Makmal
PK.UiTM.FPG.(OA).10	Prosedur Penyediaan Kertas Soalan Peperiksaan Akhir
PK.UiTM.FPG.(OA).11	Prosedur Pengendalian Peperiksaan Akhir
PK.UiTM.FPG.(OA).12	Prosedur Pengurusan Penilaian Peperiksaan Akhir
PK.UiTM.FPG.(OA).13	Prosedur 'Elective Research Project'
PK.UiTM.FPG.(OA).14	Prosedur Latihan Praktik
PK.UiTM.FPG.(OA).16	Prosedur Pengkelasan dan Pengijazahan

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 44

8.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM PENGURUSAN

8.1 PANDUAN AM

Pengurusan Fakulti Pergigian akan merancang, mewujudkan dan melaksanakan proses pemantauan bagi pengukuran, analisis dan penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti.

Pengurusan Fakulti Pergigian akan menyediakan kaedah pemantauan prestasi proses perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran yang disediakan. Ini bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti mempunyai proses penambahbaikan secara berterusan.

Pengurusan Fakulti akan mengenalpasti penggunaan kaedah statistik yang sesuai bagi mengesan kekurangan yang terdapat dalam Sistem Kualitinya. Kaedah dan teknik statistik ini akan membantu Pengurusan Fakulti Pergigian bagi tujuan melaksanakan penambahbaikan yang berterusan serta peningkatan dalam Sistem Pengurusan Kualiti.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 45

8.2 PENGUKURAN DAN PEMANTAUAN

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

Pengurusan Fakulti Pergigian akan menyediakan kaedah bagi menganalisa maklumbalas pelanggan terhadap perkhidmatan program akademik. Pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan akan dibuat berasaskan Kaji Selidik, Temubual, Aduan dan Maklumbalas Pelanggan, Audit Dalam dan Kaji Semula Pengurusan.

Dokumen Rujukan

No Rujukan	Nama Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG.(PA).10	Prosedur Maklumbalas Pelanggan
PK.UiTM.FPG.(PA).	Prosedur Analisa Data
PK.UiTM.FPG.(PA).	Prosedur Pengendalian Aduan Pelanggan

8.2.2 Audit Dalam

Pengurusan Fakulti Pergigian melantik Juru Audit Dalam untuk menjalankan audit dalam sekurang-kurangnya sekali setahun untuk memastikan Sistem Pengurusan Kualiti memenuhi perkara-perkara berikut:-

- Selaras dengan perancangan kualiti dan Objektif Kualiti Fakulti Pergigian.
- Sistem Pengurusan Kualiti dilaksana dan diselenggara dengan berkesan.
- Mengesan kelemahan dalam Sistem Pengurusan Kualiti.
- Penemuan audit terdahulu diambil tindakan pembetulan yang berkesan.

Audit Dalam hendaklah dijalankan oleh pegawai terlatih secara berjadual dan Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam dibentangkan dalam Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan Fakulti Pergigian.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 46

Hasil Audit Dalam direkod dan disemak oleh Ketua Sistem Audit Dalam Fakulti Pergigian. Sebarang ketidakpatuhan dan perakuan/pemerhatian hasil dari Audit Dalam hendaklah diambil tindakan pembetulan dengan kadar segera demi menjamin keberkesanan pengurusan sistem kualiti Fakulti Pergigian. Audit susulan akan dijalankan untuk mengesan keberkesanan tindakan pembetulan yang dibuat dan dimaklumkan semula pencapaiannya kepada Pengurusan Atasan Fakulti Pergigian secara berkala.

Dokumen Rujukan

No Rujukan	Nama Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG.(PA).03	Prosedur Audit Dalam

8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses


Pengurusan Fakulti Pergigian akan menjalankan pemantauan dan pengukuran ke atas Sistem Pengurusan Kualiti bagi semua proses yang terlibat. Kaedah yang sesuai akan dilaksanakan bagi menentukan proses yang dirancang menghasilkan produk yang ditetapkan. Sekiranya hasil yang dirancang tidak dicapai, tindakan pembetulan akan dilaksanakan bagi memastikan kesesuaian dan pematuhan perancangan yang ditetapkan.

8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk

Pengurusan Fakulti Pergigian akan menyediakan prosedur untuk memantau dan mengukur ciri-ciri produk untuk memastikan keperluan produk fakulti telah dipenuhi. Kriteria bagi produk yang dimaksudkan seperti berikut:-

- mencapai Objektif Kualiti yang ditetapkan
- memenuhi spesifikasi yang dapat memberikan kepuasan pelanggan
- memenuhi piawaian yang ditetapkan oleh Badan Akreditasi.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

 FAKULTI PERGIGIAN	<h1>MANUAL KUALITI</h1>	No. Rujukan : MK.UiTM.FPG
		No. Keluaran : 01
		No. Pindaan : 00
		Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013
		Muka Surat : 47

8.3 KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI


Pengurusan Fakulti Pergigian akan menyediakan prosedur untuk mengawal semua produk yang tidak memenuhi spesifikasi di setiap peringkat proses melalui pengasingan untuk tindakan pembetulan.

Produk tersebut disemak semula bagi menentukan ianya memenuhi spesifikasi, sebelum diterima mengikut prosedur yang telah ditetapkan.

Pengurusan Fakulti Pergigian akan menentukan tindakan pembetulan yang diambil adalah bersesuaian dan berkesan. Semua laporan tindakan pembetulan yang diambil akan direkodkan dan disimpan.

No. Rujukan	Nama Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG.(0A).02	Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

 FAKULTI PERGIGIAN	<h1>MANUAL KUALITI</h1>	No. Rujukan : MK.UiTM.FPG
		No. Keluaran : 01
		No. Pindaan : 00
		Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013
		Muka Surat : 48

8.4 ANALISA DATA

Pengurusan Fakulti Pergigian akan mengenalpasti, mengumpul dan menganalisis data-data yang berkaitan dalam menentukan kesesuaian dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualitinya. Ini merangkumi data yang terhasil dari maklumbalas pelanggan yang diperolehi pada setiap semester. Data akan dianalisis bagi memastikan tindakan pembetulan dan penambahbaikan berterusan adalah berkesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti Fakulti Pergigian.


Analisis data melibatkan maklumat berikut:-

- a) Objektif Kualiti
- b) Tahap kepuasan pelanggan
- c) Pematuhan kepada keperluan produk
- d) Ciri-ciri proses dan produk termasuk peluang untuk penambahbaikan
- e) Prestasi Pembekal.

Dokumen Rujukan

No Rujukan	Nama Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG.(PA).10	Prosedur Analisa Data

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

 FAKULTI PERGIGIAN	<h1>MANUAL KUALITI</h1>	No. Rujukan : MK.UiTM.FPG
		No. Keluaran : 01
		No. Pindaan : 00
		Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013
		Muka Surat : 49

8.5 PENAMBAHBAIKAN

8.5.1 Penambahbaikan Berterusan

Pengurusan Fakulti Pergigian akan sentiasa menambahbaik keberkesanan Sistem Pengurusan Kualitinya dengan berasaskan kepada Dasar Kualiti, Objektif Kualiti, Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam, Analisis Data, Tindakan Pembedulan, Tindakan Pencegahan dan Kaji Semula Pengurusan.

8.5.2 Tindakan Pembedulan

Pengurusan Fakulti Pergigian akan mengambil tindakan pembedulan untuk menghapuskan punca kepada sesuatu produk yang tidak memenuhi spesifikasi dan merancang langkah bagi memastikan ketidakpatuhan daripada berulang.


Pengurusan Fakulti Pergigian akan mendokumenkan prosedur bagi memastikan tindakan pembedulan dilaksanakan berdasarkan kepada perkara berikut:-

- a) Ketidakpatuhan yang dikesan melalui Audit Dalam
- b) Maklumbalas pelanggan
- c) Menilai keperluan kepada tindakan pembedulan bagi memastikan ketidakpatuhan tidak berulang
- d) Mengenalpasti dan melaksanakan tindakan pembedulan yang diperlukan
- e) Merekod semua keputusan yang berkaitan dengan tindakan yang telah diambil
- f) Kaji semula keberkesanan tindakan pembedulan yang telah diambil.

Dokumen Rujukan

No Rujukan	Nama Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG.(PA).05	Prosedur Tindakan Pembedulan.

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL

 FAKULTI PERGIGIAN	<h1>MANUAL KUALITI</h1>	No. Rujukan : MK.UiTM.FPG
		No. Keluaran : 01
		No. Pindaan : 00
		Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013
		Muka Surat : 50

8.5.3 Tindakan Pencegahan

Pengurusan Fakulti Pergigian akan mengambil tindakan yang sesuai untuk menghalang punca kemungkinan berlakunya sesuatu permasalahan. Tindakan pencegahan akan dilaksanakan berpandukan kepada Laporan Penemuan Hasil Audit Dalam, Analisis Aduan dan Maklumbalas Pelanggan serta pandangan Pemeriksa Luar dan industri.

Pengurusan Fakulti Pergigian akan mendokumenkan prosedur untuk mengenalpasti keperluan bagi perkara berikut:-

- a) Menenalpasti kemungkinan berlakunya sesuatu permasalahan serta puncanya.
- b) Mengkaji keperluan untuk menghalang kemungkinan berlakunya sesuatu permasalahan.
- c) Menenalpasti, merancang dan melaksanakan tindakan pencegahan yang diperlukan.
- d) Merekod semua keputusan berkaitan dengan tindakan pencegahan yang telah diambil.
- e) Mengkaji semula keberkesanan tindakan pencegahan yang telah diambil.

Dokumen Rujukan

No Rujukan	Nama Prosedur Kualiti
PK.UiTM.FPG.(PA).06	Prosedur Tindakan Pencegahan



**FAKULTI
PERGIGIAN**

MANUAL KUALITI

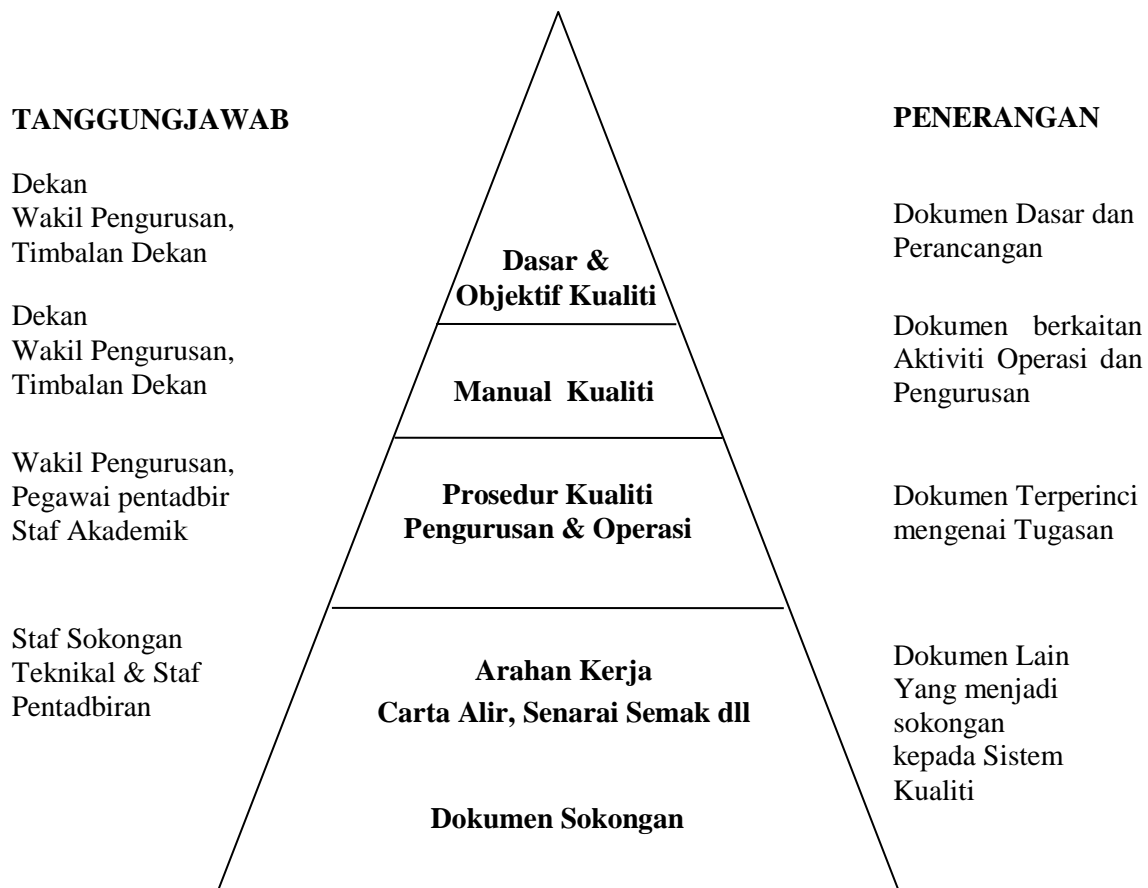
No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 51



Gambarajah 4.1: Struktur Dokumentasi Sistem Kualiti Fakulti Pergigian

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

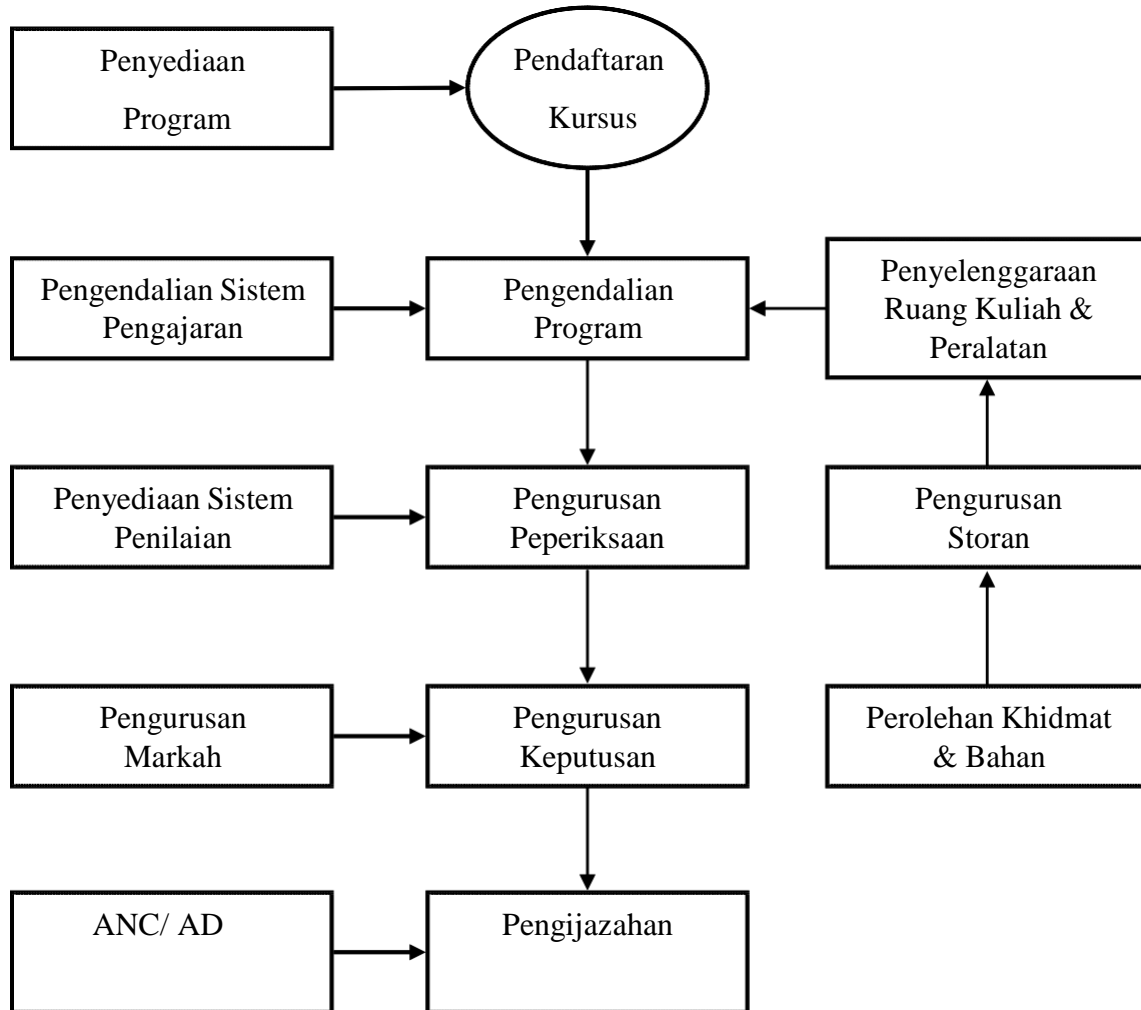
No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 52

PELAN KUALITI



Gambarajah 7.1: Carta Alir Pelan Kualiti

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

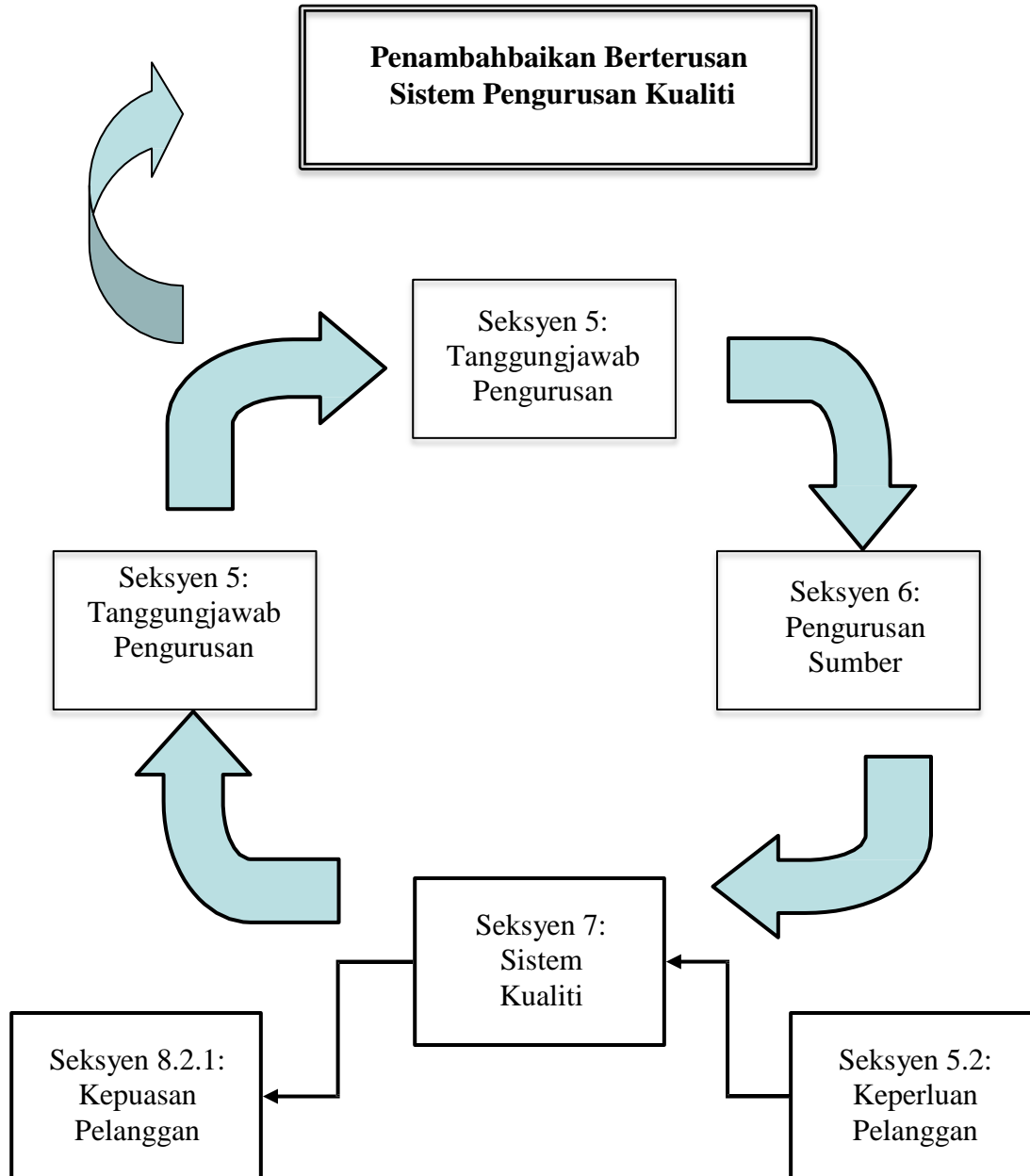
No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 53



Gambarajah 7.2: Carta Alir Penambahbaikan Berterusan Sistem Pengurusan Kualiti

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

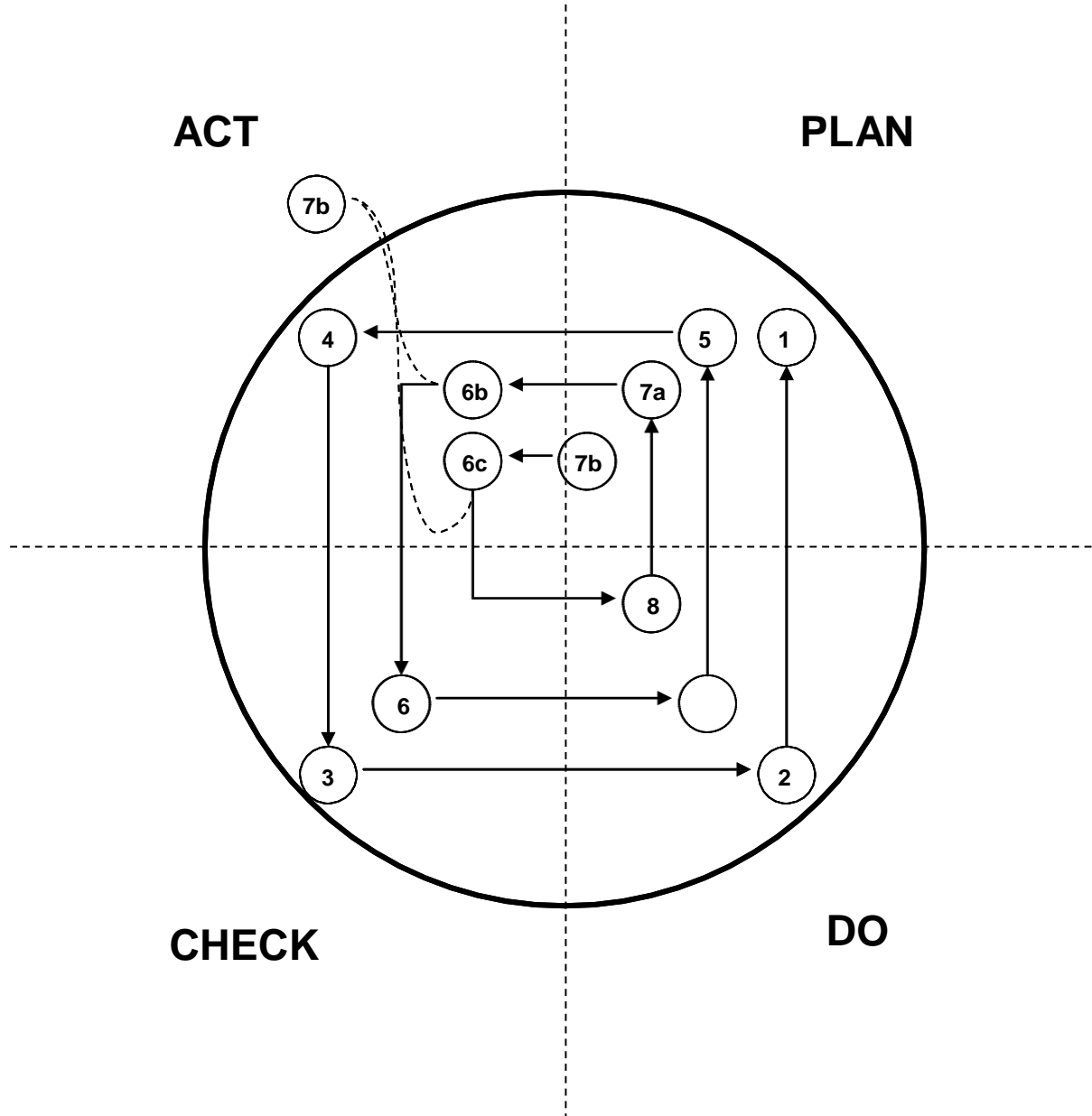
No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 54



Gambarajah 7.3: Kitaran PDCA ISO

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL



FAKULTI
PERGIGIAN

MANUAL KUALITI

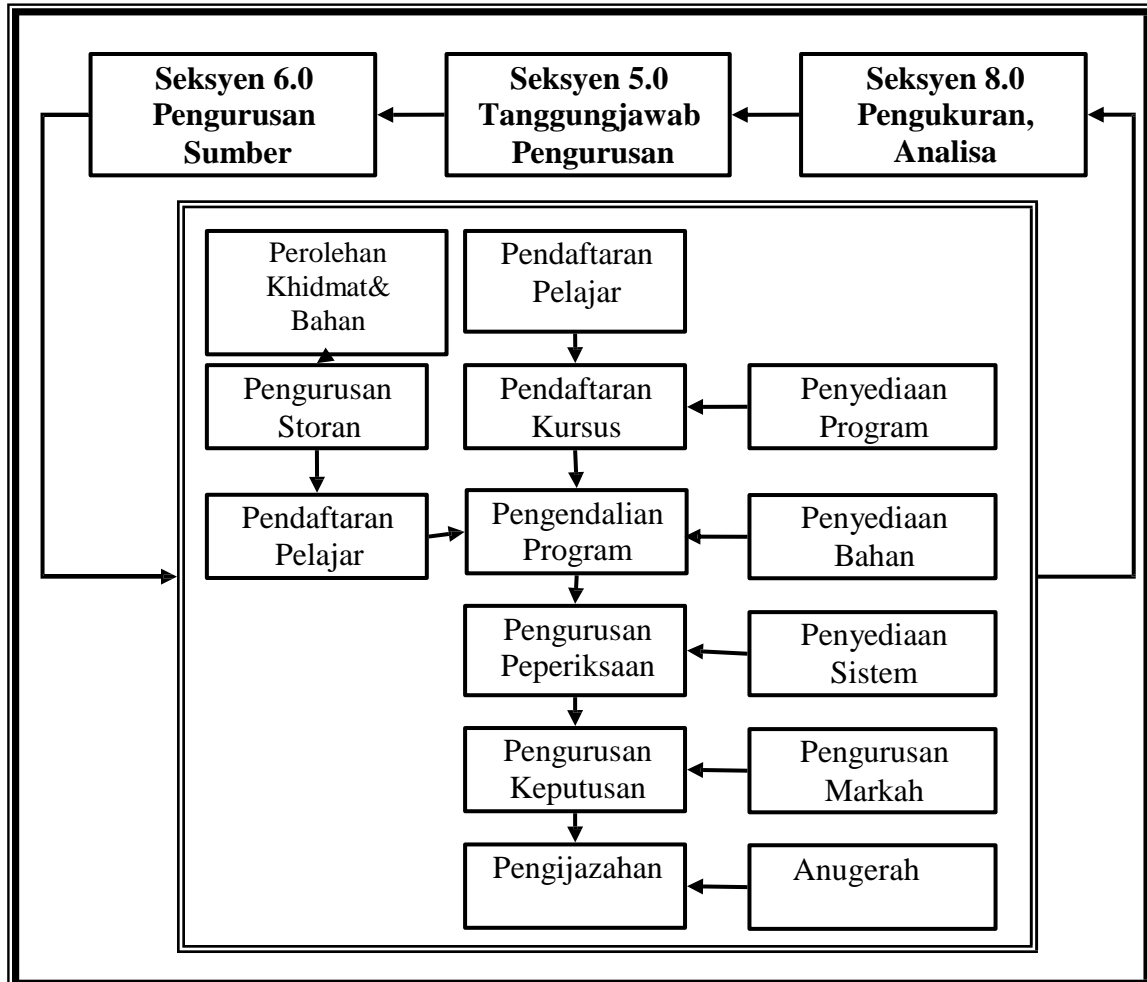
No. Rujukan : MK.UiTM.FPG

No. Keluaran : 01

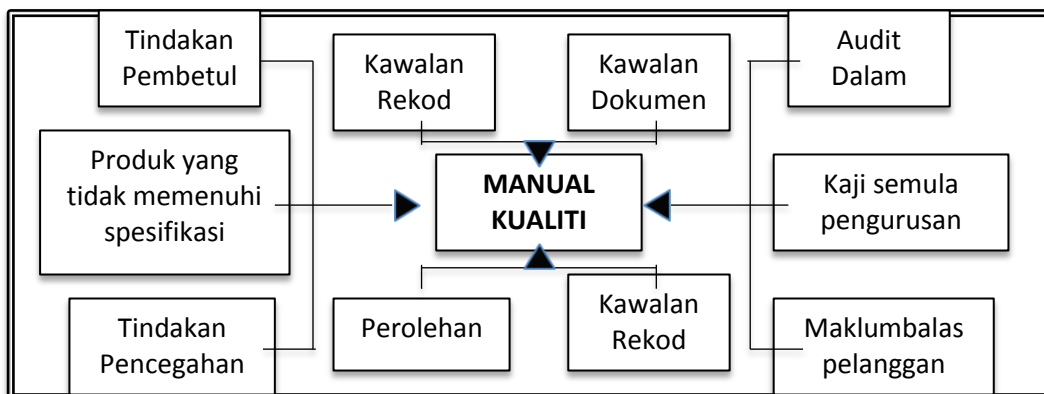
No. Pindaan : 00

Tarikh Kuatkuasa : 1 Januari 2013

Muka Surat : 55



Seksyen 4 Sistem Pengurusan Kualiti



Gambarajah 7.4: Carta Alir Penzahiran Produk

DOKUMEN TIDAK TERKAWAL