

PMM-SPOP-01

PROFIL SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN (SPOP)

**ISO 21001 *Educational Organisation Management
System (EOMS)***

Disediakan oleh:

Diluluskan oleh:

**Pengerusi Jawatankuasa Sistem
Pengurusan Organisasi Pendidikan**

**Pengarah
Politeknik Merlimau**

Tarikh: 07 Januari 2025

MAKLUMAT TERKAWAL

KANDUNGAN

HALAMAN

A	SENARAI EDARAN	4
B	SENARAI PROSEDUR KERJA SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN	5
1.0	Pengenalan	
1.1	AM	6
1.2	TUJUAN	6
1.3	PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN	6
1.4	PENYELARASAN PINDAAN	7
1.5	BAHAN RUJUKAN	7
2.0	Maklumat Mengenai Organisasi	
2.1	LATARBELAKANG, MISI DAN VISI ORGANISASI	8
2.2	AKTIVITI ORGANISASI	9
2.3	STRUKTUR ORGANISASI	10
3.0	Skop Pelaksanaan, Dasar SPOP dan Objektif SPOP	
3.1	SKOP PELAKSANAAN	11
3.2	PENGECUALIAN SKOP PELAKSANAAN	12
3.3	DASAR SPOP	13
3.4	OBJEKTIF SPOP	13
3.5	FAEDAH SPOP ISO 21001	13
4.0	Konteks Organisasi	
4.1	MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA	14
4.2	MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN	16
4.3	SKOP SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN	17
4.4	SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN	17
5.0	Kepimpinan	
5.1	KEPIMPINAN DAN KOMITMEN	
5.1.1	Am	21
5.1.2	Fokus Kepada Pelajar dan Benefisiari Lain	21
5.1.3	Keperluan Tambahan Untuk Pendidikan Berkeperluan Khas	22
5.2	DASAR SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN	
5.2.1	Membangunkan Dasar SPOP	23
5.2.2	Mengkomunikasikan Dasar SPOP	23
5.3	PERANAN, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA ORGANISASI	24
6.0	PERANCANGAN	
6.1	TINDAKAN MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG	26

**PROFIL SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI
PENDIDIKAN ISO 21001 EOMS**

No Rujukan: PMM-SPOP-01
Tarikh kuatkuasa: 07 Januari 2025
Keluaran: 03 Pindaan: 01

	6.2 TERAS DAN OBJEKTIF STRATEGIK ORGANISASI PENDIDIKAN SERTA PERANCANGAN PELAKSANAANNYA	26
	6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN	27
7.0	SOKONGAN	
	7.1 SUMBER	
	7.1.1 Am	29
	7.1.2 Modal Insan	29
	7.1.3 Prasarana	30
	7.1.4 Persekitaran untuk Operasi Proses Pendidikan	31
	7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber	31
	7.1.6 Pengetahuan Organisasi	31
	7.2 KEKOMPETENAN / KECEKAPAN	
	7.2.1 Am	32
	7.2.2 Keperluan Tambahan Pendidikan Berkeperluan Khas	33
	7.3 KESEDARAN	33
	7.4 KOMUNIKASI	
	7.4.1 Am	34
	7.4.2 Tujuan Komunikasi	34
	7.4.3 Pengaturan Komunikasi	35
	7.5 MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN	
	7.5.1 Am	37
	7.5.2 Mewujudkan dan Mengemaskini	37
	7.5.3 Kawalan Maklumat yang Didokumenkan	38
8.0	OPERASI	
	8.1 PERANCANGAN DAN KAWALAN OPERASI	
	8.1.1 Am	39
	8.1.2 Perancangan Operasi dan Kawalan Khusus Produk dan Perkhidmatan Pendidikan	40
	8.2 KEPERLUAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN BAGI PENDIDIKAN	
	8.2.1 Menentukan Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan Pendidikan	41
	8.2.2 Menyampaikan Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan	42
	8.2.3 Kajian Semula Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan	42
	8.2.4 Perubahan Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan	43
	8.3 REKABENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN BAGI PENDIDIKAN	43
	8.4 KAWALAN TERHADAP PROSES, PRODUK DAN PERKHIDMATAN SEDIAAN LUAR	
	8.4.1 Am	43
	8.4.2 Jenis dan Takat Kawalan	44
	8.4.3 Maklumat untuk Penyedia Luar	44
	8.5 PENYEDIAAN PENGELUARAN DAN PERKHIDMATAN	
	8.5.1 Kawalan Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan	45

**PROFIL SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI
PENDIDIKAN ISO 21001 EOMS**

No Rujukan: PMM-SPOP-01
Tarikh kuatkuasa: 07 Januari 2025
Keluaran: 03 Pindaan: 01

	8.5.2 Maklumat Pra-Kemasukan	47
	8.5.3 Syarat Kemasukan	47
	8.5.4 Penghantaran Produk dan Perkhidmatan	48
	8.5.5 Penilaian Sumatif	48
	8.5.6 Pengiktirafan Pembelajaran yang Dinilai	49
	8.5.7 Keperluan Tambahan untuk Pendidikan Pelajar Berkeperluan Khas (PBK)	49
	8.5.8 Pengenalpastian Kebolehesanan	50
	8.5.9 Harta Kepunyaan Pelanggan/ Penyedia Luar	50
	8.5.10 Pemeliharaan	50
	8.5.11 Perlindungan dan Ketelusan Data Pelajar	51
	8.5.12 Aktiviti Selepas Hantar Serah	51
	8.5.13 Kawalan Perubahan	52
	8.6 PELEPASAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN PENDIDIKAN	53
	8.7 KAWALAN KETIDAKAKURAN OUTPUT	53
9.0	PENILAIAN PRESTASI	
	9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN	
	9.1.1 Am	54
	9.1.2 Kepuasan Pelanggan, Pihak Berkepentingan & Staf	54
	9.1.3 Keperluan Pemantauan dan Pengukuran Lain	55
	9.1.4 Kaedah Pemantauan, Pengukuran, Analisa dan Penilaian	55
	9.1.5 Analisis & Penilaian	56
	9.1.6 Keperluan Tambahan untuk Pendidikan Berkeperluan Khas	57
	9.2 AUDIT DALAMAN	57
	9.3 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	
	9.3.1 Am	58
	9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan	59
	9.3.3 Output Kajian Semula Pengurusan	59
10.0	PENAMBAHBAIKAN	
	10.1 AM	61
	10.2 KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN	61
	10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN	62
	10.4 PELUANG UNTUK PENAMBAHBAIKAN	63
LAMPIRAN 1 : Carta Organisasi PMM		
LAMPIRAN 2 : Senarai Objektif SPOP PMM		
LAMPIRAN 3 : Analisis Keperluan dan Jangkaan Pihak Berkepentingan		
LAMPIRAN 4 : <i>Business Process Mapping</i> untuk Proses Pembelajaran dan Pengajaran		
LAMPIRAN 5 : Senarai Pelan Strategik PMM		
LAMPIRAN 6 : Carta Fungsi		

SENARAI EDARAN

BIL	NO. SALINAN TERKAWAL	PEMEGANG DOKUMEN
1	01	PENGARAH
2	02	TIMBALAN PENGARAH (AKADEMIK)
3	03	TIMBALAN PENGARAH (SOKONGAN AKADEMIK)
4	04	PEGAWAI PENGURUSAN KUALITI

SENARAI PROSEDUR KERJA

SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN (SPOP) , POLITEKNIK MERLIMAU

Bil	Koding	Nama Prosedur Kerja
1.	PMM-SPOP-01	Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP)
2.	PMM(O)-ATP-02	Perancangan Aktiviti Tahunan Politeknik
3.	PMM(O)-PdP-03	Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran
4.	PMM(O)-HEPP-04	Pengurusan Hal Ehwal dan Pembangunan Pelajar
5.	PMM(O)-PEP-05	Pengurusan Peperiksaan dan Penilaian
6.	PMM(O)-PLI-06	Perancangan dan Pelaksanaan Latihan Industri
7.	PMM(O)-CISEC-07	Pengurusan CISEC
8.	PMM(S)-KEW-08	Pengurusan Perolehan
9.	PMM(S)-KEW-09	Pengurusan Belanjawan Tahunan
10.	PMM(S)-LPL-10	Pengurusan Dan Perancangan Latihan Staf
11.	PMM(S)-UPS-11	Penyelenggaraan Infrastruktur
12.	PMM(S)-ICT-12	Penyelenggaraan Komputer
13.	PMM(S)-PUS-13	Pengurusan Perpustakaan
14.	PMM(S)-UPIM-14	Pengurusan Pembangunan Instruksional & Multimedia
15.	PMM(S)-UPP-15	Pengurusan Psikologi
16.	PMM(P)-UJK-16	Kajian Semula Pengurusan
17.	PMM(P)-UJK-17	Pengurusan Risiko dan Peluang
18.	PMM(P)-UJK-18	Kawalan Dokumen
19.	PMM(P)-UJK-19	Audit Dalaman
20.	PMM(P)-PRO-20	Maklumbalas Pelanggan
21.	PMM(P)-UPIK-21	Pengurusan Penyelidikan, Inovasi & Komersial
22.	PMM(P)-UKP-22	Pengurusan Rekod

1.0 PENGENALAN

1.1 AM

Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP) Politeknik Merlimau ini adalah dokumen utama dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan di Politeknik Merlimau Melaka (PMM). Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (Profil SPOP) ini disediakan untuk memenuhi matlamat dan objektif PMM sebagai institusi pendidikan bagi memberi perkhidmatan kepada pelanggan selaras dengan keperluan Standard ISO 21001 EOMS. Profil ini mengandungi Maklumat Umum dan Struktur Organisasi, Dasar SPOP, Objektif SPOP dan Prinsip Asas Keperluan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan yang memandu pelaksanaan proses Pemberian Perkhidmatan Pendidikan (PPP) kepada pelanggan bagi peringkat Diploma dan Asasi di institusi pendidikan ini.

Profil SPOP ini diperlengkapkan lagi dengan dokumen-dokumen prosedur kerja serta dokumen-dokumen sokongan yang berkaitan seperti akta-akta tertentu, pekeliling, garis panduan dan borang-borang bagi melancarkan pelaksanaan SPOP di Politeknik Merlimau.

1.2 TUJUAN

Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP) Politeknik Merlimau dibangunkan bertujuan untuk:

- a) Menerangkan maklumat am mengenai PMM
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan ISO 21001 EOMS yang dilaksanakan dalam Pengurusan Pemberian Perkhidmatan Pendidikan di PMM
- c) Menggariskan dasar dan keperluan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan bagi setiap aktiviti berkaitan dengan pelaksanaan proses Pemberian Perkhidmatan Pendidikan dalam memenuhi keperluan ISO 21001 EOMS.

1.3 PENYEDIAAN, PENGUATKUASAAN DAN PENGEDARAN

Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP) ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Pengarah PMM. Profil SPOP PMM ini adalah **DOKUMEN TERKAWAL** dan semua peraturan dalam pengendalian

dokumen adalah tertakluk kepada peraturan-peraturan yang tertera dalam prosedur kerja **PMM(P)-UJK-18 Kawalan Dokumen**. Dokumen asal Profil SPOP PMM ini adalah seperti senarai edaran yang disediakan dan dalam kawalan Unit Jaminan Kualiti.

Merujuk kepada **Klausu 2** , '*Tiada Rujukan Normatif dalam dokumen ini*'. Dalam erti kata lain, dokumen ini memetik ISO 21001:2018 EOMS sebagai rujukan normatif dan berstatus *undated reference*. Oleh demikian, dokumen ini tergunapakai bagi sebarang edisi terkini ISO 21001 EOMS yang berkuatkuasa.

1.4 PENYELARASAN PINDAAN

Unit Jaminan Kualiti bertanggungjawab untuk menyelaraskan pindaan ke atas profil ini seperti mana keperluan **klausu 7.5.3 Kawalan Maklumat yang Didokumenkan**. Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang menyediakan dokumen ini.

1.5 BAHAN RUJUKAN

Bahan rujukan berkaitan yang digunakan dalam penyediaan Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP) PMM ini adalah:

- i. International Standard ISO 21001:2018, *Educational Organizations- Management Systems For Educational Organizations*
- ii. *Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2 Edition*
- iii. Perintah Am Kerajaan
- iv. Arahan Perbendaharaan
- v. Pekeliling-pekeling Kemajuan Pentadbiran Awam
- vi. Akta-akta yang berkenaan
- vii. Garis Panduan/ Buku Panduan daripada Kementerian Pendidikan Tinggi dan Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti

2.0 MAKLUMAT MENGENAI ORGANISASI

2.1 LATARBELAKANG, MISI DAN VISI ORGANISASI

 POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA merupakan politeknik ke -14 ditubuhkan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM). Politeknik ini mula beroperasi pada 01 Mac 2002 dengan menumpang di Politeknik Melaka Melaka dan berpindah secara rasminya ke kampus baru pada 17 November 2002. Peranan utama Politeknik Merlimau Melaka untuk membangunkan potensi pelajar ke arah kecemerlangan di dalam bidang Kejuruteraan, Perdagangan dan Pelancongan & Hospitaliti melalui penambahbaikan yang menyeluruh secara berterusan.	
VISI Menjadi Institusi TVET yang UNGGUL	
MISI 1. Membangunkan graduan TVET yang holistik, bercirikan keusahawanan dan seimbang melalui pendidikan yang dinamik seiring dengan revolusi industri terkini. 2. Memanfaatkan sepenuhnya perkongsian pintar dengan pihak berkepentingan. 3. Memperkasa komuniti melalui pembelajaran sepanjang hayat.	
SLOGAN <i>Expertise for Excellence (X4X)</i> <i>Subject Matter Expert (SME)</i>	
MAKLUMAT RINGKAS	
Program yang ditawarkan di Politeknik Merlimau Melaka	1. Diploma Kejuruteraan Awam (DKA) 2. Diploma Senibina (DSB) 3. Diploma Geomatik (DGU) 4. Diploma Kejuruteraan Elektrik (DET) 5. Diploma Kejuruteraan Elektronik (Komputer) (DTK) 6. Diploma Kejuruteraan Elektronik (Komunikasi) (DEP) 7. Diploma Kejuruteraan Mekanikal (DKM) 8. Diploma Kejuruteraan Mekanikal (Pembuatan) (DTP) 9. Diploma Kejuruteraan Mekatronik (DEM) 10. Diploma Perakaunan (DAC) 11. Diploma Pemasaran (DPR) 12. Diploma Pengajian Perniagaan (DPM) 13. Diploma Pengurusan Pelancongan (DUP) 14. Diploma Perkhidmatan Makanan Amalan Halal (DHF) 15. Diploma Pengurusan Acara (DEV) 16. Diploma Pengurusan Hotel (DHM) 17. Diploma Seni Kulinari (DCC) 18. Asasi Teknologi Kejuruteraan (FTV)

**PROFIL SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI
PENDIDIKAN ISO 21001 EOMS**

No Rujukan: PMM-SPOP-01
Tarikh kuatkuasa: 07 Januari 2025
Keluaran: 03 Pindaan: 01

Alamat	Politeknik Merlimau Melaka, KM 2.5 Jalan Merlimau- Jasin, 77300 Merlimau, Melaka
Laman Web	www.pmm.edu.my
No Telefon	06-263 6687
No Fax	06-263 6678
Tarikh Penubuhan	01 Mac 2002
Carta Organisasi	Rujuk laman web : www.pmm.edu.my
Nama Jabatan dan Unit di Politeknik Merlimau Melaka	1. Jabatan Kejuruteraan Awam (JKA) 2. Jabatan Kejuruteraan Elektrik (JKE) 3. Jabatan Kejuruteraan Mekanikal (JKM) 4. Jabatan Perdagangan (JP) 5. Jabatan Pelancongan & Hospitaliti (JPH) 6. Jabatan Matematik, Sains dan Komputer (JMSK) 7. Jabatan Pengajian Am (JPA) 8. Jabatan Hal Ehwal & Pembangunan Pelajar (JHEPP) 9. Unit Jaminan Kualiti (UJK) 10. Unit Perhubungan dan Latihan Industri (UPLI) 11. Unit Peperiksaan (UPEP) 12. Unit Penyelidikan, Inovasi & Komersial (UPIK) 13. Unit CISEC 14. Unit Latihan dan Pendidikan Lanjutan (ULPL) 15. Unit Sukan, Kokurikulum & Kebudayaan (USKK) 16. Unit Pembangunan Instruksional & Multimedia (UPIM) 17. Unit Perpustakaan (PUS) 18. Unit Teknologi Maklumat dan Komunikasi (UTMK) 19. Unit Keusahawanan (UK) 20. Unit Pengurusan Kamsis (KAM) 21. Unit Pembangunan dan Selenggara (UPS) 22. Unit Pengurusan Psikologi (UPP) 23. Unit Khidmat Pengurusan (UKP) 24. Unit Komunikasi Korporat (UKK)

2.2 AKTIVITI ORGANISASI

Program atau aktiviti utama Pemberian Perkhidmatan Pendidikan, Politeknik Merlimau Melaka menyokong dasar dan inisiatif Kementerian Pendidikan Tinggi dalam memperkasakan Latihan Teknikal dan Pendidikan Vokasional (TVET) bagi usaha melahirkan graduan berkemahiran dan berkualiti. Program atau aktiviti utama yang dimaksudkan adalah sepertimana yang terkandung dalam **Pelan Strategik Politeknik Merlimau Melaka dan Business Plan PMM** pada setiap tahun.

2.3 STRUKTUR ORGANISASI

- 2.3.1 PMM diketuai oleh **Pengarah Politeknik Merlimau Melaka** yang bertanggungjawab ke atas:
- Penentuan Objektif, Hala Tuju dan Pelan Tindakan PMM
 - Segala pengurusan PMM yang meliputi Bahagian Pentadbiran, Pengurusan Kewangan dan Pembangunan Politeknik
 - Merancang dan memastikan pelaksanaan arahan-arahan kerja daripada Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti (JPPKK).
- 2.3.2 **Timbalan Pengarah (Akademik)** PMM adalah pegawai yang membantu Pengarah PMM dalam urusan Pentadbiran dan Pengurusan Akademik dan melaksanakan segala tugas yang diarahkan oleh Pengarah PMM.
- 2.3.3 **Timbalan Pengarah (Sokongan Akademik)** PMM adalah pegawai yang membantu dalam urusan pengurusan dan pentadbiran sokongan akademik seperti Dasar-Dasar Pentadbiran dan Pengurusan Kewangan, Sumber Manusia, Pembangunan dan Penyelenggaraan, Hal Ehwal Pelajar dan Latihan Staf.
- 2.3.4 **Ketua-ketua Jabatan/ Unit** adalah mereka yang mengetuai Jabatan Akademik atau Sokongan Akademik serta Unit masing-masing.
- 2.3.5 Sila rujuk carta organisasi PMM di **LAMPIRAN 1**

3.0 SKOP PELAKSANAAN, DASAR SPOP DAN OBJEKTIF SPOP

3.1 SKOP PELAKSANAAN

3.1.1 Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP) PMM adalah untuk melaksanakan Proses Pemberian Perkhidmatan Pendidikan (PPP) di peringkat Diploma dalam bidang Kejuruteraan, Perdagangan dan Pelancongan & Hospitaliti dan Asasi Teknologi Kejuruteraan bagi memenuhi kehendak negara yang berasaskan standard ISO 21001 *Educational Organization Management System (EOMS)*.

3.1.2 Pemberian Perkhidmatan Pendidikan di PMM melibatkan **aktiviti dan proses-proses** berikut:

- a) Pengambilan Pelajar
- b) Pendaftaran Pelajar
- c) Perancangan Pembelajaran dan Pengajaran
- d) Pelaksanaan Pembelajaran dan Pengajaran
- e) Penilaian dan Peperiksaan
- f) Pensijilan
- g) Kebolehpasaran Pelajar

3.1.3 Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan ISO 21001 **dilaksanakan di Jabatan Akademik dan Unit Sokongan** berikut:

- a) Jabatan Kejuruteraan Awam (JKA)
- b) Jabatan Kejuruteraan Elektrik (JKE)
- c) Jabatan Kejuruteraan Mekanikal (JKM)
- d) Jabatan Perdagangan (JP)
- e) Jabatan Pelancongan & Hospitaliti (JPH)
- f) Jabatan Matematik, Sains dan Komputer (JMSK)
- g) Jabatan Pengajian Am (JPA)
- h) Jabatan Hal Ehwal & Pembangunan Pelajar (JHEPP)
- i) Unit Jaminan Kualiti (UJK)
- j) Unit Komunikasi Korporat (UKK)
- k) Unit Sukan, Kokurikulum & Kebudayaan (USKK)
- l) Unit Latihan dan Pendidikan Lanjutan (ULPL)
- m) Unit Peperiksaan (UPEP)
- n) Unit Pembangunan Instruksional & Multimedia (UPIM)
- o) Unit Teknologi Maklumat & Komunikasi (UTMK)
- p) Unit Perhubungan dan Latihan Industri (UPLI)

- q) Unit Pembangunan dan Selenggara (UPS)
- r) Unit Penyelidikan, Inovasi & Komersial (UPIK)
- s) JK Pengurusan Pembangunan Prestasi (JK3P)
- t) Unit Khidmat Pengurusan (UKP)
- u) Unit Pengurusan Psikologi (UPP)
- v) Unit Keusahawanan (UK)
- w) Unit Perpustakaan (PUS)
- x) Unit Kamsis (KAM)
- y) Unit CISEC

3.2 PENGECUALIAN SKOP PELAKSANAAN

Skop Pelaksanaan SPOP ISO 21001 tidak termasuk klausa seperti berikut:

i. **Klausa 7.1.5 – PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN SUMBER**

PMM tidak menggunakan peralatan pengukuran yang mampu memberi kesan kepada output perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

Justifikasi:

Klausa ini tidak berkaitan dalam skop PPP PMM kerana peralatan pengukuran dan pemantauan yang digunakan adalah bertujuan untuk proses pengajaran dan tidak memerlukan ketepatan data-data yang boleh digunakan oleh sebagai rujukan dan penyelidikan oleh pihak-pihak yang berkenaan serta tidak melibatkan kepada penghasilan pengkomersilan produk. Walaubagaimanapun peralatan pengukuran dan pemantauan masih dikawal dan diselenggara bagi memastikan kebolehfungsian.

ii. **Klausa 8.3 – REKABENTUK & PEMBANGUNAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN**

PMM tidak menggunakan klausa ini kerana politeknik hanya menggunakan rekabentuk kurikulum yang telah disediakan oleh Bahagian Kurikulum, Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti (JPPKK).

Justifikasi:

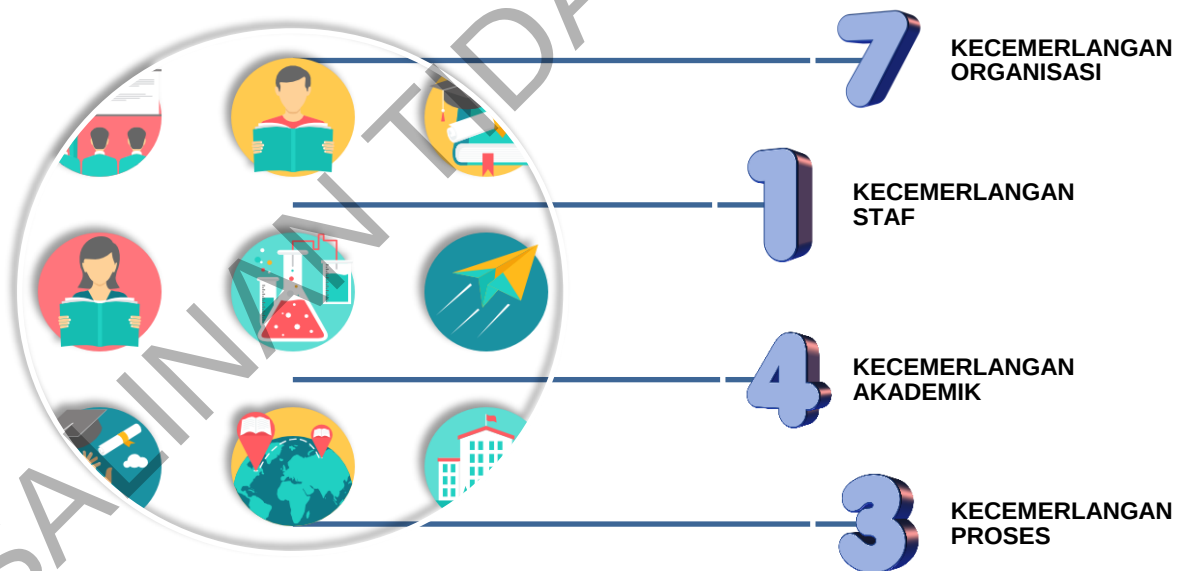
Ketiadaan keperluan rekabentuk pembangunan tidak menjejaskan keupayaan PMM dalam memenuhi keperluan pelanggan dan undang-undang atau peraturan yang dirujuk.

3.3 DASAR SPOP

“Dasar SPOP Politeknik Merlimau Melaka (PMM) adalah membangunkan potensi pelajar ke arah kecemerlangan di dalam bidang Kejuruteraan, Perdagangan dan Pelancongan & Hospitaliti melalui penambahbaikan yang menyeluruh secara berterusan. PMM komited untuk memastikan kehendak pelanggan dipenuhi melalui pencapaian objektif-objektif SPOP yang disemak secara berkala bagi memastikan keberkesanan sistem. Dasar ini disebarikan untuk difahami oleh semua peringkat kakitangan”. Semua perkhidmatan ini akan sentiasa ditambah baik secara berterusan berasaskan standard ISO 21001 EOMS.”

3.4 OBJEKTIF SPOP

Rujuk **LAMPIRAN 2** bagi pernyataan Objektif SPOP PMM.



3.5 FAEDAH SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN ISO 21001

Pelaksanaan SPOP dalam proses Pemberian Perkhidmatan Pendidikan (PPP) memberikan beberapa manfaat berikut:

- 1) Berupaya untuk menyediakan secara tekal (*consistent*) produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan, serta keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai;
- 2) Memudahkan peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan;
- 3) Menyatakan risiko dan peluang yang berkaitan dengan konteks dan matlamatnya;
- 4) Keupayaan untuk menunjukkan keakuran terhadap keperluan sistem pengurusan organisasi pendidikan yang ditetapkan.

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

- 4.1.1 PMM menentukan isu luaran dan dalaman yang relevan dengan tujuan dan halatuju pelan strategik, serta pelan tindakan yang memberi kesan kepada prestasi PMM untuk mencapai keputusan yang dikehendaki oleh SPOP PMM.
- 4.1.2 Maklumat semasa berkaitan isu dalaman dan luaran direkodkan dalam Mesyuarat Pengurusan atau Mesyuarat Jabatan. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) akan membincangkan dan menyemak perubahan-perubahan isu dalaman dan luaran dari semasa ke semasa yang memberi impak kepada organisasi.
- 4.1.3 Berikut adalah antara dapatan Kajian Semula Isu Dalaman dan Luaran di PMM yang menggunakan **Kaedah Analisis SWOT**.

PUNCA DALAMAN <i>7S Mc Kinsey Analysis</i>	ISU-ISU POSITIF (KEKUATAN)	ISU-ISU NEGATIF (KELEMAHAN)
Strategi	◦ Pelan Strategik ◦ Pelan Tindakan ◦ Sasaran Kerja Tahunan	◦ Kekurangan peruntukan menyebabkan perubahan pelaksanaan dan strategi
Struktur	◦ Kerjasama antara jabatan dalaman ◦ Pengkhususan kerja ◦ Majlis bersama Jabatan ◦ Komunikasi dalaman	◦ Penyertaan dalam kalangan staf ◦ Tahap komunikasi dalaman ◦ Tahap keberkesanan dari segi struktur organisasi
Sistem	◦ ISO 21001 Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan ◦ Pematuhan kepada prosedur kerja	◦ Peralatan lama/ rosak di makmal/bengkel ◦ Kekurangan dana untuk penyelenggaraan dan baikpulih

**PROFIL SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI
PENDIDIKAN ISO 21001 EOMS**

No Rujukan: PMM-SPOP-01
Tarikh kuatkuasa: 07 Januari 2025
Keluaran: 03 Pindaan: 01

	◦ Sistem berasaskan ICT (Sistem SPMP, HRMIS, Sistem Pengurusan Aset, Sistem Aduan Kerosakan eSAKUPP, eaduan, sistem aduan dan cadangan PMM) ◦ Usaha penambahbaikan berterusan ◦ Tahap keberkesanan perancangan KPI ◦ Tahap Keberkesanan pemantauan KPI ◦ Kecekapan pengurusan kewangan organisasi ◦ Tahap pemantauan operasi dalam organisasi	
Perkongsian Nilai	◦ Nilai bersama “Kesepaduan” ◦ Pengaruh nilai yang dikongsi Bersama terhadap strategi organisasi ◦ Pengintegrasian nilai dalam aktiviti keputusan dan tindakan	◦ Kakitangan yang kurang bekerjasama ◦ Penerapan nilai korporat (integrity, kualiti, ketepatan masa dan prihatin) dalam aktiviti organisasi
Gaya	◦ Penglibatan Pengurusan Tertinggi ◦ Penglibatan dalam aktiviti keputusan strategik di seluruh organisasi. ◦ Terbuka dan komunikasi dua hala ◦ Kompeten	◦ Tahap keberkesanan kepimpinan ◦ Koordinasi dalam kalangan ahli ◦ Keberkesanan kerja berpasukan
Staf	◦ Kreatif ◦ Keakraban dan ukhwah ◦ Pengkayaan kompetensi ◦ Tahap usaha jabatan untuk memberi peluang latihan dalam kalangan staf ◦ Tahap usaha jabatan untuk meningkatkan semangat yang tinggi dan kepuasan dalam kalangan staf	◦ Keseimbangan di antara beban tugas dan keperluan staf ◦ Tahap pelaksanaan kaunseling kepada staf ◦ Penglibatan staf dalam aktiviti organisasi ◦ Pengaruh kemahiran ke atas prestasi staf
Kemahiran	◦ Pengkayaan kompetensi ◦ Unit Latihan	◦ Pengetahuan mengenai bidang tidak selari dengan teknologi terkini ◦ Tahap prestasi dalam kemahiran paling utama ◦
PUNCA LUARAN	ISU-ISU POSITIF	ISU-ISU NEGATIF

PESTEL Analysis	(PELUANG)	(ANCAMAN)
Political	◦ Kestabilan politik ◦ Sokongan kerajaan untuk Pendidikan hijau ◦ Reputasi negeri Melaka yang baik	◦ Dasar yang lemah dan kurang insentif kewangan beralih kepada teknologi hijau
Economic	◦ Peruntukan daripada JPPKK	◦ Kekangan sumber kewangan disebabkan kos pelaksanaan yang tinggi
Social	◦ Kempen yang lebih kerap terhadap pendidikan/kesedaran mengenai perubahan iklim ◦ Hubungan rapat dengan komuniti setempat	◦ Kes disiplin pelajar ◦ Tidak suka kepada perubahan
Technology	◦ Penyampaian Perkhidmatan tertentu secara <i>online</i> walaupun semasa bencana seperti banjir ◦ Penerapan teknologi yang mengurangkan jejak karbon	◦ Kegagalan Rangkaian Sistem (<i>System Breakdown</i>) ◦ Kegagalan penyampaian internet
Environment	◦ Lokasi yang strategik ◦ Terdapat pelbagai kemudahan infrastruktur akses <i>highway</i> ◦ Aktiviti mesra alam (<i>smart green</i>) membantu melestarikan persekitaran.	◦ Kerosakan infrastruktur akibat banjir dan ribut memberi impak kepada institusi
Legal	◦ Pengemaskinian garis panduan yang diguna pakai ◦ Pindaan undang-undang sediaada ◦ Pensijilan hijau- mendorong institusi melaksanakan inisiatif hijau.	◦ Kegagalan mematuhi garis panduan sediaada

4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

4.2.1 PMM memantau dan mengkaji semula maklumat tentang pihak yang berkepentingan ini dan keperluan mereka yang relevan.

4.2.2 Berikut adalah maklumat dan pihak berkepentingan yang terlibat secara langsung dengan PMM.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	Analisis Keperluan dan Jangkaan Pihak Berkepentingan. Rujuk LAMPIRAN 3

**PROFIL SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI
PENDIDIKAN ISO 21001 EOMS**

No Rujukan: PMM-SPOP-01
Tarikh kuatkuasa: 07 Januari 2025
Keluaran: 03 Pindaan: 01

KONTEKS	PIHAK BERKEPENTINGAN
1. Akta & Perundangan	Kerajaan Malaysia
2. Dasar	Kerajaan Malaysia
3. Kewangan	Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia
4. Perjawatan	Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), Suruhanjaya Perkhidmatan Pendidikan (SPP)
5. Dokumen & rekod	Arkib Negara Malaysia
6. Biasiswa/Pinjaman Pendidikan	Kementerian Pendidikan Tinggi Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional (PTPTN) Tenaga Nasional Berhad Jabatan Perkhidmatan Awam Lembaga Zakat Selangor Yayasan pelajaran Johor
7. Urusan Luar Negara	Wisma Putra, Kedutaan Besar Malaysia di Luar Negara
8. Kolaborasi/ MOU	Industri
9. Agensi di bawah kawalan	<i>Tiada</i>
10. Pelanggan	Pelajar Staf

4.3 SKOP SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN

4.3.1 Skop bagi Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP) ISO 21001 adalah seperti yang dinyatakan dalam Klausu 3.1 Skop Pelaksanaan.

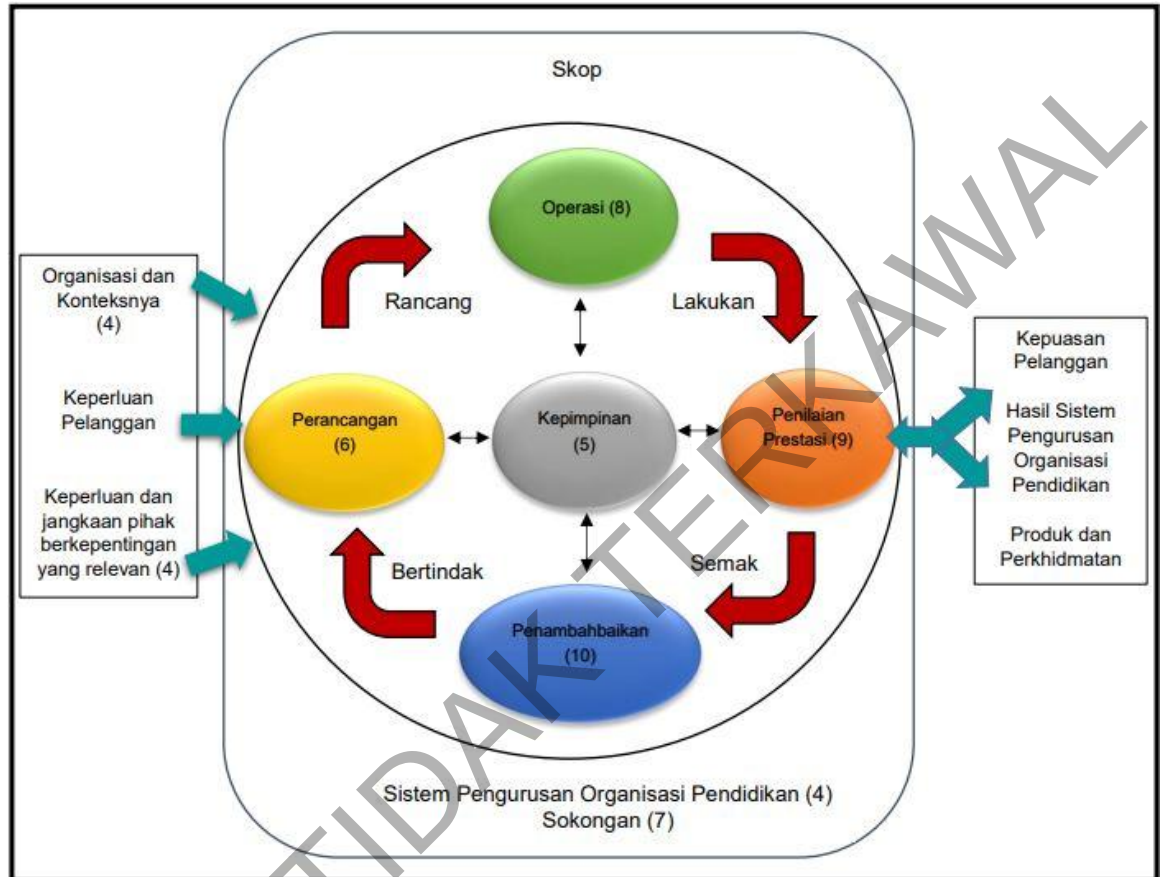
4.3.2 Semua keperluan standard ISO digunapakai di dalam SPOP (kecuali klausa 7.1.5 dan klausa 8.3 dan melibatkan semua Jabatan Akademik dan Unit Sokongan Pengurusan di PMM. Skop ini telah mengambil kira perkara berikut:

- a) Isu Luaran dan Dalaman yang dirujuk di dalam klausa 4.1;
- b) Keperluan Pihak Berkepentingan yang dirujuk di dalam klausa 4.2;
- c) Perkhidmatan yang disediakan yang dirujuk di dalam klausa 3.1

4.4 SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN

4.4.1 PMM mewujudkan, melaksanakan, menyelenggara dan menambah baik secara berterusan SPOP, termasuk proses yang diperlukan dan saling tindaknya, selaras dengan keperluan ISO 21001

4.4.2 Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP) PMM menggunakan kitaran PDCA seperti berikut:

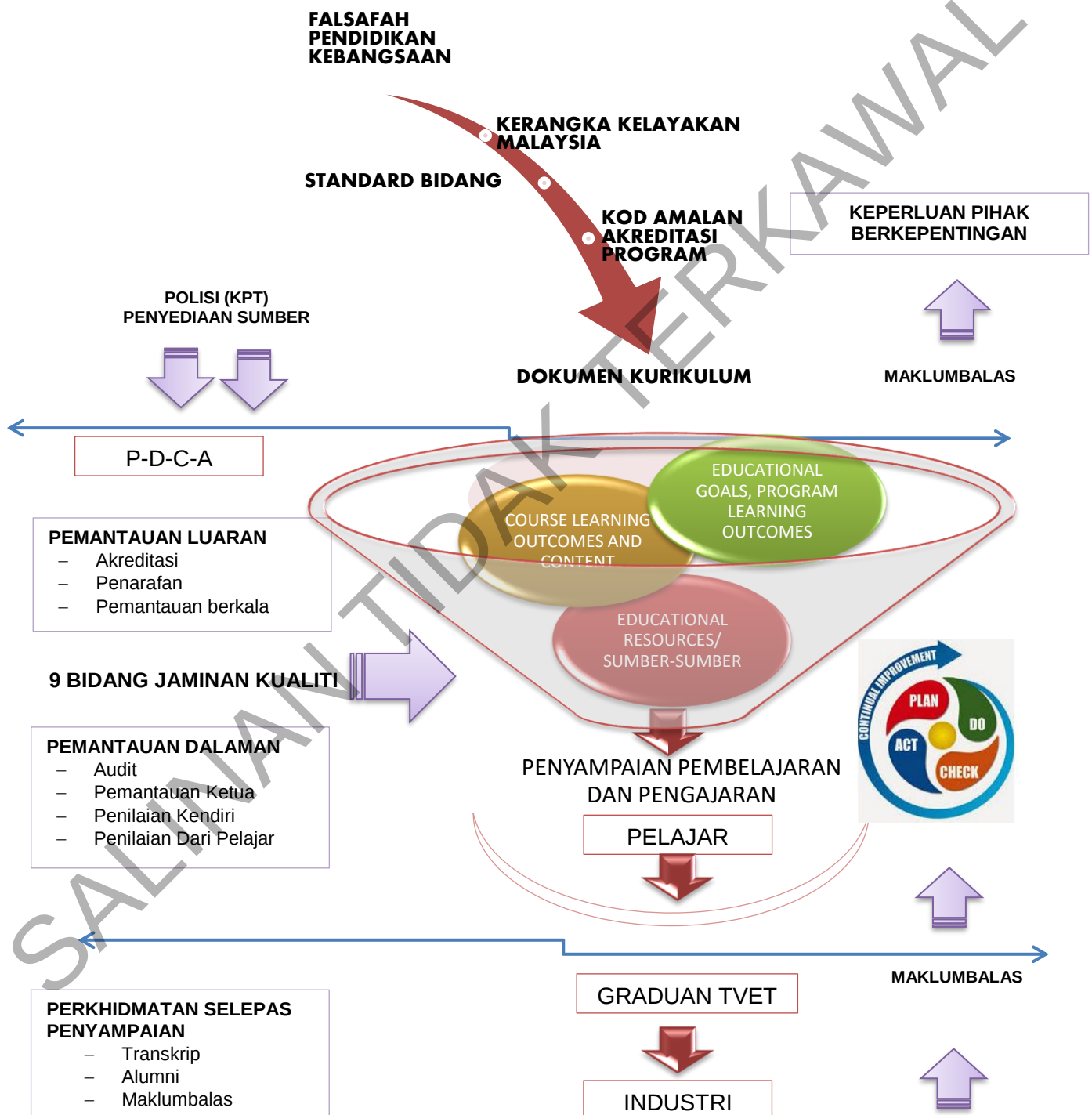


4.4.3 Terdapat **22 Prosedur Kerja** yang dilaksanakan di PMM bagi menyokong pencapaian perancangan strategik.



4.4.4 Hubungkait Pemberian Perkhidmatan Pendidikan (PPP) dengan proses dalam SPOP PMM adalah seperti berikut:

PROFIL PERKHIDMATAN PEMBERIAN PERKHIDMATAN PENDIDIKAN



- 4.4.5 Rujuk **LAMPIRAN 4** untuk ringkasan hubungkait antara Proses Operasi SPOP dengan aktiviti teras Pemberian Perkhidmatan Pendidikan (PPP).

PENGAMBILAN PELAJAR

- Proses pengambilan pelajar bagi mengikuti pengajian di PMM ditentukan oleh Bahagian Pengambilan Pelajar JPPKK. PMM akan menerima senarai pelajar yang layak mengikuti pengajian peringkat Diploma dan Asasi di PMM berdasarkan program yang ditawarkan. Pelajar akan menerima surat tawaran pengajian dan tarikh pendaftaran.

PENDAFTARAN PELAJAR

- Pelajar yang menerima tawaran, akan mendaftar pengajian mengikut tarikh pendaftaran yang ditetapkan oleh PMM. Pelajar akan mengikuti Program Minggu Haluan Siswa bertujuan menyediakan pendedahan berkaitan peraturan akademik, pelan pengajian dan lain-lain maklumat berkaitan institusi.

PROSES PEMBELAJARAN DAN PENGAJARAN

- Proses ini bermula dengan pensyarah membuat perancangan PdP dan memastikan sumber-sumber PdP dalam keadaan tersedia untuk digunakan dalam proses ini. Sebelum itu, pelajar perlu membuat pendaftaran kursus sepertimana yang ditetapkan dalam struktur program. Setiap pelajar dikehendaki mengambil jam kredit yang telah ditetapkan dalam struktur program pengajian masing-masing.

PENGENDALIAN PEPERIKSAAN

- Semua pelajar yang mematuhi Arahan-arahan Peperiksaan dan Kaedah Penilaian, adalah layak untuk menduduki Peperiksaan Akhir. Peperiksaan Akhir adalah berdasarkan program pengajian yang diikuti oleh pelajar. Proses pemarkahan, pengumpulan, hebahan markah kepada pelajar serta proses pengendalian rayuan akan diuruskan oleh Unit Peperiksaan PMM.

PENILAIAN PERKHIDMATAN

- Penilaian terhadap Pemberian Perkhidmatan Pendidikan melalui maklumbalas pelanggan (pelajar) dan dianalisa melalui Sistem Pengurusan Maklumat Politeknik (SPMP)

PENGANUGERAHAN DIPLOMA

- Semua pelajar yang telah memenuhi syarat dan disahkan oleh Mesyuarat Lembaga akan dianugerahkan Diploma di Istiadat Konvokesyen PMM

KEBOLEHPASARAN

- Kebolehpasaran merupakan salah satu objektif Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan bagi menentukan mutu perkhidmatan yang disediakan. Analisa Kebolehpasaran dibuat bagi pelajar diploma yang telah tamat pengajian di PMM oleh Unit CISEC

5.0 KEPIMPINAN

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

5.1.1 Am

Pengurusan Atasan PMM sentiasa menunjukkan kepimpinan dan komitmen dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP) di PMM.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA

- Pasukan kepimpinan memberikan kerjasama sepenuhnya terhadap pelaksanaan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan ISO 21001.
- Menyokong pelaksanaan mampan pendidikan dan konsep pendidikan yang berkaitan.
- Mewujudkan, membangun dan menyelenggara Pelan Strategik untuk organisasi.
- Memastikan bahawa keperluan pendidikan pelajar, termasuk berkeperluan khas, dikenalpasti dan ditangani.
- Menimbang prinsip tanggungjawab sosial.
- Sumber-sumber diluluskan untuk memastikan pematuhan terhadap standard.
- Semua proses kerja adalah berasaskan adaptasi konsep-konsep dalam ISO 21001 EOMS.
- Memastikan pengurusan risiko dan peluang dan dijadikan input untuk tujuan perancangan strategik dalam organisasi. Perkara ini disebarluaskan melalui proses promosi yang sistematik.
- Penetapan Objektif SPOP dan sasaran pencapaian *outcome* setiap perkhidmatan
- Penambahbaikan secara berterusan
- Mengintegrasikan amalan baik Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan ISO 21001 dengan sistem pengurusan lain seperti :-
 - EKSA (Ekosistem Kondusif Sektor Awam)
 - Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
 - Keselamatan ICT
 - KIK (Kumpulan Inovatif dan Kreatif-Horizon Baharu)

5.1.1 Fokus Kepada Pelajar dan Pihak Berkepentingan yang Lain

Pengurusan Atasan PMM sentiasa prihatin terhadap keperluan pelajar dan pihak berkepentingan dengan memastikan semua maklumbalas diambikira untuk penambahbaikan perkhidmatan.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Pelanggan Utama	Pelajar dan Staf
Fokus kepada pelanggan	– Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1/2008-Panduan Pengurusan Pelanggan – Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2009- Penambahbaikan Proses Pengurusan Aduan Awam – Unit dan Pegawai Khidmat Pelanggan – Komunikasi dengan pelanggan - o Sistem kaunter - o Laman web/media baharu - o Maklumat bertulis - o Papan kenyataan – Kaji Selidik Kemudahan dan Perkhidmatan PMM & Maklum balas Kepuasan Staf – Maklumbalas Pelanggan meliputi bentuk Aduan, Pertanyaan, Cadangan dan Penghargaan. – Analisis Risiko dan Peluang terhadap perkhidmatan dan kepuasan pelanggan ditentukan dan ditangani dengan efektif – Lobi/parking untuk pelanggan – Pengurusan Harta Hak Milik Pelanggan – Penambahbaikan SPOP untuk pelanggan – Parking khas untuk pelanggan
Maklumat yang didokumentasikan	Prosedur Kerja Berkaitan - o PMM(P)-UJK-17 Pengurusan Risiko dan Peluang - o PMM(P)-PRO-20 Maklumbalas Pelanggan

5.1.2 Keperluan Tambahan Pendidikan bagi Pelajar Berkeperluan Khas (PBK)

Pihak Pengurusan Atasan sentiasa menyokong dan memberi komitmen terhadap keperluan-keperluan Pendidikan bagi Pelajar Berkeperluan Khas (PBK).

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Pelanggan Utama	Pelajar
Fokus kepada pelanggan	– Tandas untuk PBK – Laluan khas untuk PBK – Khidmat Kaunseling/ Nasihat – Kemudahan Asrama/ Kamsis sepanjang pengajian – Kemudahan tempat duduk PBK di dalam kelas

	– Kemudahan lain yang bersesuaian dengan PBK
--	--

5.2 DASAR SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI PENDIDIKAN (SPOP)

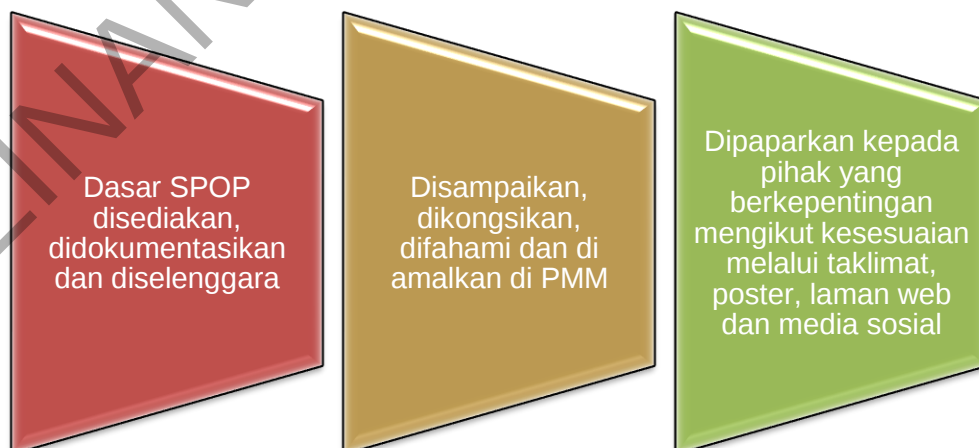
5.2.1 Membangunkan Dasar SPOP

Pengurusan PMM telah membangunkan dasar SPOP untuk memimpin dan memandu PMM ke arah peningkatan secara berterusan. Sehubungan dengan itu, pengurusan PMM akan memastikan segala perancangan dan tindakan yang dilaksanakan mengambilkira perkara-perkara berikut:

- a) Menyokong Misi dan Visi
- b) Sesuai dengan Tujuan, Konteks dan Objektif
- c) Menyediakan Hala Tuju dalam Penetapan Objektif SPOP
- d) Memenuhi keperluan-keperluan yang dikenalpasti
- e) Berteraskan penambahbaikan berterusan
- f) Seiring dengan Pembangunan dan Perkembangan Pendidikan, Saintifik dan Teknikal
- g) Memenuhi Tanggungjawab Sosial
- h) Mematuhi Prinsip Pengurusan Harta Intelek
- i) Mengambilkira keperluan dan hasrat Pihak Berkepentingan

5.2.1 Mengkomunikasikan Dasar SPOP

Kaedah penyampaian dasar SPOP telah diamalkan di PMM.



5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA ORGANISASI

5.3.1 Pengurusan Atasan memastikan bahawa setiap anggota mengetahui tanggungjawab dan kuasa yang diberikan melalui mesyuarat, latihan dan taklimat untuk memastikan SPOP dilaksanakan dengan cekap dan berkesan.

5.3.2 Pengurusan Atasan akan menetapkan tanggungjawab dan kuasa untuk:

- a) Memastikan SPOP menepati keperluan Standard ISO 21001 EOMS
- b) Memastikan Dasar SPOP difahami dan dilaksanakan
- c) Memastikan proses-proses di dalam SPOP menghasilkan output-output yang dikehendaki
- d) Prestasi SPOP dan Peluang Penambahbaikan dilaporkan kepada Pengurusan Atasan
- e) Maklumat yang dipantau, dikaji semula dan dikomunikasikan kepada kakitangan
- f) Memastikan konsep **memfokuskan pelajar dan penerima manfaat** dipromosikan di dalam organisasi
- g) Memastikan integrasi SPOP dipelihara apabila perubahan pada SPOP dirancang dan dilaksana
- h) Mengurus komunikasi organisasi
- i) Memastikan semua proses pembelajaran diintegrasikan tanpa mengira kaedah penyampaian
- j) Mengawal maklumat yang didokumentasikan
- k) Mengurus keperluan bagi Pelajar Berkeperluan Khas (PBK)

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA

PMM memastikan **tanggungjawab dan kuasa** semua kakitangan memahami tanggungjawab masing-masing melalui penyediaan :

- i. Prosedur kerja
- ii. Carta organisasi
- iii. Surat/memo lantikan
- iv. Carta fungsi
- v. Pernyataan lantikan dan tugas dalam minit mesyuarat

Tugas **AHLI MESYUARAT PENGURUSAN** di PMM merangkumi:

- Kelulusan dan penyediaan sumber-sumber
- Mengeluarkan arahan spesifik dan arahan dari semasa ke semasa

**PROFIL SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI
PENDIDIKAN ISO 21001 EOMS**

No Rujukan: PMM-SPOP-01
Tarikh kuatkuasa: 07 Januari 2025
Keluaran: 03 Pindaan: 01

- Penetapan Portfolio dan penentuan tugas
- Pemantauan dan Pengukuran, Penguatkuasaan & Pelaporan
- Penambahbaikan Berterusan
- Memastikan Pemeliharaan Integriti
- Penilaian Prestasi Kakitangan

Tugas **KAKITANGAN** di PMM merangkumi:

- Laksana tugas berdasarkan Pekeliling, Proses Kerja, Fail Meja
- Memberikan maklumbalas
- Permohonan dan penggunaan sumber-sumber
- Penambahbaikan
- Pemeliharaan Integriti

Dokumen lain yang berkaitan:

- Struktur Organisasi PMM di **LAMPIRAN 1**
- Carta Fungsi setiap kakitangan dalam **LAMPIRAN 6**

6.0 PERANCANGAN

6.1 TINDAKAN MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG

- 6.1.1 Dalam usaha untuk mencapai penambahbaikan, risiko dan peluang dalam SPOP PMM telah dikenalpasti dan ditentukan dalam **Pelan Pengurusan Risiko PMM** dengan mempertimbangkan;
- a) Isu luaran dan dalaman (rujuk 4.1)
 - b) Keperluan dan jangkaan pihak berkepentingan (rujuk 4.2)
 - c) Proses-proses dalam SPOP dan kesan proses tersebut terhadap peranan sebagai Pemberian Perkhidmatan Pendidikan.
- 6.1.2 Penentuan Risiko dan Peluang yang perlu dinyatakan dapat;
- a) Memberi jaminan bahawa SPOP boleh mencapai hasil yang dimaksudkan;
 - b) Meningkatkan kesan yang diingini; dan
 - c) Mencegah, mitigasi atau mengurangkan kesan yang tidak diingini; mencapai penambahbaikan
- 6.1.3 Pelaksanaan Tindakan-Tindakan yang telah dinyatakan dalam Pelan Pengurusan Risiko dan Prosedur Pengurusan Risiko sentiasa dipantau dan dikaji semula keberkesannya, terutama semasa Audit Dalaman dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, (MKSP).

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	Prosedur Kerja Berkaitan o PMM(P)-UJK-17 Pengurusan Risiko dan Peluang

6.2 TERAS DAN OBJEKTIF STRATEGIK ORGANISASI PENDIDIKAN SERTA PERANCANGAN PELAKSANAANNYA

- 6.2.1 Pelan Strategik PMM menggambarkan intipati pelan secara menyeluruh untuk mendorong penghayatan setiap warga dan seterusnya diterjemahkan kepada pelan tindakan yang berkesan.
- 6.2.2 Setiap Teras Strategik mempunyai beberapa Objektif Strategik yang perlu dilaksanakan bagi menentukan pencapaian setiap KPI. Senarai Pelan Strategik PMM dinyatakan dalam **LAMPIRAN 5**.

6.2.3 PMM telah mewujudkan Objektif SPOP dan menetapkan sasaran pencapaiannya bagi setiap proses-proses utama yang terlibat di dalam skop Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP). Objektif SPOP yang dibangunkan disokong dengan pemantauan berterusan melalui proses pengauditan dan pengesahan.

6.2.4 Penambahbaikan berterusan dilaksanakan dalam usaha penyelesaian masalah bagi mengatasi isu yang dihadapi dari semasa ke semasa.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	◦ Senarai Objektif SPOP PMM (LAMPIRAN 2) ◦ Laporan Pencapaian dan Penilaian Objektif SPOP ◦ Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
Kaedah perancangan	◦ Objektif SPOP disediakan di setiap fungsi yang berasaskan konsep SMART ◦ Objektif SPOP dibincang dan diluluskan oleh Pengarah PMM
Kaedah pemantauan	◦ Pengukuran pencapaian secara berkala oleh kakitangan yang bertanggungjawab ◦ Pencapaian hendaklah diukur secara berkala ◦ Status pencapaian hendaklah dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dan Mesyuarat Pengurusan
Kaedah komunikasi	◦ Taklimat ◦ Rujukan dokumen ◦ Laman web

6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN

6.3.1 PMM mengambil kira beberapa keperluan terhadap perancangan perubahan dengan kaedah yang terancang (**rujuk klausa 4.4**), menilai potensi dan kesan perubahan serta mengambil tindakan yang bersesuaian agar integriti SPOP dipelihara.

6.3.2 Dalam melaksanakan perubahan, PMM memberi pertimbangan terhadap:

- Tujuan perubahan dan kesan yang mungkin timbul;
- Integriti Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan
- Ketersediaan sumber;
- Pengagihan atau pengagihan semula tanggungjawab dan bidang kuasa

6.3.3 Ketersediaan dan kesediaan pembekal luar yang diperlukan untuk melaksanakan perubahan tersebut

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Platform Pengurusan Perubahan	– Pelan Perancangan Strategik – Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan – Mesyuarat Jabatan/Unit – Mesyuarat Jawatankuasa
Potensi perubahan	– Dasar dan hala tuju strategik – Pekeliling – Proses Kerja – Sumber-sumber – Portfolio dan tugas-tugas – Dokumen kurikulum ○ Hasil pembelajaran program (PLO) ○ Hasil pembelajaran kursus (CLO) – Norma Ambilan Pelajar
Dokumen yang berkaitan	– <i>Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2 Edition</i> – Pelan Strategik PMM / <i>Business Plan PMM</i> – Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa (Contoh: Dasar-dasar Kerajaan, Pekeliling Pentadbiran, Arahan Perkhidmatan, Arahan Perbendaharaan, Pekeliling Perkhidmatan dan lain-lain).

7.0 SOKONGAN

7.1 SUMBER

7.1.1 Am

Politeknik Merlimau Melaka (PMM) menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan bagi penubuhan, pelaksanaan, penyelenggaraan dan penambahbaikan berterusan *EOMS*, untuk mempertahankan:

- Penglibatan dan kepuasan pelajar melalui aktiviti-aktiviti yang meningkatkan pembelajaran dan menggalakkan pencapaian hasil pembelajaran;
- Penglibatan dan kepuasan kakitangan melalui aktiviti bagi meningkatkan kecekapan dan kompetensi kakitangan untuk memudahkan pembelajaran;
- Kepuasan penerima manfaat yang lain/ pihak berkepentingan, melalui aktiviti yang menyumbang kepada manfaat sosial pembelajaran.

Politeknik Merlimau Melaka (PMM) memberi pertimbangan terhadap:

- Keupayaan dan kekangan sumber-sumber dalaman sedia ada;
- Keperluan yang perlu diperolehi daripada penyedia luar.
- Keupayaan sumber kewangan

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	Prosedur Kerja PMM(S)-KEW-09 Pengurusan Belanjawan Tahunan

7.1.2 Modal Insan

PMM menentukan dan menyediakan sumber manusia yang diperlukan bagi memastikan keberkesanan operasi dan prosesnya. Ini termasuk menentukan dan menyediakan sumber manusia yang diperlukan untuk melaksanakan peranan sebagai Pemberian Perkhidmatan Pendidikan (PPP) yang efektif.

Dalam urusan operasi dan kawalan prosesnya; PMM menentukan, melaksanakan dan menerbitkan kriteria pengambilan atau pemilihan, yang akan ditawarkan kepada kepada pihak yang berminat, mengekalkan maklumat yang didokumentasikan mengenai proses pengambilan atau pemilihan yang

digunakan dan mengekalkan maklumat yang didokumentasikan mengenai hasil pengambilan.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Modal Insan merangkumi:	
1. Keseluruhan kakitangan organisasi (Akademik dan Bukan Akademik) 2. Kakitangan pembekal yang beroperasi secara tetap di premis a. Kakitangan Syarikat Perkhidmatan Pembersihan Bangunan b. Kakitangan Syarikat Perkhidmatan Pembersihan Kawasan c. Kakitangan Syarikat Perkhidmatan Kawalan Keselamatan d. Kakitangan Syarikat Perkhidmatan Kantin e. Kakitangan Syarikat Perkhidmatan Kafetaria 3. Kakitangan pembekal yang beroperasi secara berkala di premis	
Nota:	
<i>Semua urusan berkaitan kakitangan dan kakitangan pembekal secara tetap di premis diuruskan di Unit Khidmat Pengurusan</i>	

7.1.3 Prasarana

PMM sentiasa menentukan, menyediakan dan menyelenggara kemudahan yang selamat, sesuai dengan sumber manusia untuk menyokong perkembangan kompetensi pelajar dan memastikan dimensi kemudahan itu memadai dengan keperluan mereka yang menggunakannya. Prasarana diselenggarakan mengikut keperluan untuk mencapai keakuratan produk dan perkhidmatan. Kemudahan yang dimaksudkan merangkumi;

- a) Bangunan dan persekitaran seperti bengkel, bilik kuliah, makmal, dewan kuliah dan ruang pejabat staf.
- b) Peralatan termasuk perkakasan dan peralatan yang digunapakai dalam proses PPP serta perisian yang bersesuaian.
- c) Utiliti.
- d) Kemudahan sokongan yang diperlukan seperti pengangkutan, tempat rekreasi, komunikasi dan teknologi maklumat.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	Prosedur Kerja ◦ PMM(S)-UPS-11 Penyelenggaraan Infrastruktur ◦ PMM(S)-ICT-12 Penyelenggaraan Komputer
	Pekeliling ◦ Pekeliling Aset Alih Kerajaan - Perbendaharaan Malaysia Am 1.1 ◦ Tatacara Aset Tak Alih kerajaan 2012

7.1.4 Persekitaran untuk Operasi Proses Pendidikan

PMM menentukan, menyedia dan menyelenggara persekitaran yang diperlukan merangkumi faktor psikososial dan faktor fizikal dalam operasi prosesnya bertujuan mencapai keakuratan produk dan perkhidmatan.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU	
Pekeliling	◦ Garis Panduan Ekosistem Kondusif Sektor Awam ◦ Pendekatan Psikologi dalam Perkhidmatan Awam
Persekitaran Sosial dan Psikologi	◦ Perhimpunan Bulanan ◦ Majlis-Majlis Keagamaan, Ceramah Dan Motivasi ◦ PSR (Polytechnic Social Responsibility) ◦ Sokongan Kaunseling
Persekitaran Fizikal	◦ Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) ◦ Syarikat Kawalan Keselamatan ◦ Syarikat Perkhidmatan Pembersihan dan Keselamatan ◦ Persekitaran fizikal selamat ◦ Persekitaran fizikal sihat dan selesa

7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

Klausa 7.1.5.1 dan 7.1.5.2 - Klausa ini **DIKECUALIKAN** kerana PMM tidak menggunakan peralatan yang perlu ditentu ukur dalam Pemberian Perkhidmatan Pendidikan dan Latihan bagi lepasan Diploma. Semua peralatan pengukuran yang digunapakai di PMM adalah bertujuan untuk memberikan kefahaman dan pendedahan terhadap aplikasi penggunaannya sahaja yang tidak menjejaskan keputusan pengukuran serta tidak melibatkan penghasilan pengkomersialan produk. **Rujuk Seksyen 3.2.**

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

PMM menentukan dan memastikan kakitangan yang berkeelayakan dari segi pengetahuan yang diperlukan, latihan, kemahiran dan pengalaman digunakan dalam operasi proses PPP bertujuan mencapai keakuratan produk dan perkhidmatan. Pengetahuan organisasi boleh berdasarkan:

- Sumber Dalaman** seperti perkongsian ilmu dilaksanakan melalui program melalui Unit Latihan dan Pendidikan Lanjutan berserta hasil penyelidikan, inovasi dan harta intelek, perkongsian pengetahuan dan pengalaman yang tidak didokumentasikan.

- ii. **Sumber Luaran** yang dijadikan standard seperti aktiviti akademik; persidangan; pengumpulan pengetahuan daripada pelanggan atau penyedia luar.

Semua pengetahuan perlu dikemaskini, dikekalkan dan tersedia apabila diperlukan. Apabila berlaku keperluan yang berkaitan, PMM perlu mempertimbangkan pengetahuan semasa dan mampu menentukan keperluan dan capaian terhadap pengetahuan tersebut.

PMM menghormati Keperluan Harta Intelek dan harus menggalakkan kebolegunaan semula sumber.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	Prosedur Kerja ◦ PMM(S)-LPL-10 Pengurusan dan Perancangan Latihan Staf ◦ PMM(S)-UPIK-21 Pengurusan Penyelidikan, Inovasi & Komersial

7.2 KEKOMPETENAN / KECEKAPAN

7.2.1 Am

PMM menentukan kekompetenan yang diperlukan oleh anggota staf untuk melaksanakan tugas di bawah kawalannya dapat menunjukkan kesan terhadap prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP). Keperluan latihan akan dikenalpasti apabila terdapat perubahan dalam tugas anggota, peralatan dan teknologi.

PMM mengambil strategi seperti berikut:

- Menentukan kecekapan seseorang yang melakukan kerja di bawah kawalannya yang mempengaruhi prestasi organisasi pendidikannya;
- Memastikan bahawa orang-orang ini kompeten berdasarkan pendidikan, latihan, atau pengalaman yang sesuai;
- Menentukan dan melaksanakan kaedah untuk menilai prestasi kakitangan;
- Jika berkenaan, mengambil tindakan untuk memperoleh kecekapan terkini yang diperlukan, dan menilai keberkesanan tindakan yang diambil;
- Mengambil tindakan untuk menyokong dan memastikan pembangunan berterusan kecekapan kakitangan yang berkaitan; dan

- f) Menyimpan maklumat yang didokumentasikan yang sesuai sebagai bukti kecekapan.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	Prosedur Kerja ◦ PMM(S)-LPL-10 Pengurusan dan Perancangan Latihan Staf Pekeliling : ◦ Rujuk Pekeliling Semasa

7.2.2 Keperluan Tambahan Pendidikan Pelajar Berkeperluan Khas (PBK)

PMM menyediakan sumber untuk menyokong pendidik dengan:

- Memastikan semua staf yang mempunyai hubungan dengan pelajar mendapat maklumat mengenai pelajar dan jenis keperluan khas yang diperlukan supaya tindakan bersesuaian dapat diambil.
- Memenuhi keperluan pembelajaran pelajar yang mempunyai keperluan yang berbeza melalui arahan dan penilaian yang bersesuaian
- Memenuhi keperluan pembelajaran pelajar yang mempunyai keperluan yang berbeza melalui cara pembelajaran dan pengajaran yang bersesuaian.
- Memberi khidmat kaunseling bila diperlukan.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA
Keperluan Tambahan untuk Pendidikan Pelajar Berkeperluan Khas (PBK): ◦ Pensyarah dan kakitangan perlu mengenalpasti pelajar-pelajar yang memerlukan keperluan khas ◦ Pensyarah perlu mengenali dan memberi tumpuan kepada pelajar berkeperluan khas berdasarkan kategori keperluan khas pelajar berkenaan ◦ Pihak kamsis memberi bilik asrama yang bersesuaian dengan keperluan pelajar ◦ PMM menyediakan kemudahan dan keperluan pembelajaran pelajar yang mempunyai keperluan yang berbeza (cth: lokasi bilik kuliah, kedudukan di dalam kelas dan sebagainya).

7.3 KESEDARAN

PMM memastikan bahawa staf yang melakukan kerja di bawah kawalannya mengetahui perkara berikut:

- Dasar SPOP;
- Objektif SPOP yang relevan;

- iii. Sumbangan mereka kepada keberkesanan SPOP, termasuk manfaat diperolehi terhadap prestasi yang ditambah baik;
- iv. Implikasi sekiranya tidak mengakuri keperluan SPOP.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA
Program berkaitan Kesedaran terhadap SPOP dilaksanakan secara berkala melalui aktiviti seperti: ◦ Taklimat ◦ Perhimpunan Bulanan ◦ Poster dan Bahan Bacaan

7.4 KOMUNIKASI

7.4.1 Am

PMM menentukan kaedah atau medium komunikasi dalaman dan luaran yang relevan dengan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP) meliputi:

- a) Perkara yang akan dikomunikasikan;
- b) Bila perlu berkomunikasi;
- c) Dengan siapa untuk berkomunikasi;
- d) Cara untuk berkomunikasi; dan
- e) Siapa yang berkomunikasi.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA		
Jenis komunikasi	Komunikasi Dalaman	Komunikasi Luaran
Kaedah komunikasi di PMM	Mesyuarat, Memo, Perhimpunan, Papan kenyataan, E-mail, Pesanan ringkas, Maklumat bertulis, Arahan tetap, Telefon, <i>Whatsapp</i>	Laman web, Pegawai Perhubungan Awam, Media baharu/ <i>Facebook</i> , <i>Whatsapp</i> , <i>Tik tok</i> (rasmi), Kaunter perkhidmatan, Papan kenyataan, Surat rasmi, E-mail rasmi staf, Peti Maklumbalas pelanggan, Bahan bercetak, Telefon, Fax, Bersemuka dan Taklimat

7.4.2 Tujuan Komunikasi

Komunikasi dalaman dan luaran di PMM adalah bertujuan:

- i. Mencari pendapat atau persetujuan pihak-pihak yang berminat;
- ii. Menyampaikan kepada pihak yang berminat maklumat yang relevan, tepat dan menepati masa, selaras dengan Misi PMM, Visi, Strategi dan Dasar;

- iii. Berkolaborasi dan menyelaraskan aktiviti dan proses dengan pihak yang berminat dengan PMM

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Tujuan Komunikasi Dalaman	Tujuan Komunikasi Luaran
- Menyebarkan Misi, Visi, Strategi dan Dasar Kualiti - Menyelaraskan tugas kakitangan berdasarkan Pekeliling, Prosedur Kerja dan Fail Meja - Meningkatkan prestasi dan keberkesanan SPOP - Memastikan Objektif SPOP dan KPI mencapai target dan pencapaian prestasi. - Menentukan Hasil Pembelajaran Program (PLO) dan Hasil Pembelajaran Kursus (CLO) dicapai dan dibuat penambahbaikan - Mempraktikkan proses Pemberian Perkhidmatan Pendidikan (PPP) berasaskan konsep <i>Outcome Based Education</i> (OBE). - Prosedur kerja dikenalpasti, didokumenkan, dipantau dan ditambahbaik untuk memastikan penyampaian yang berkesan - Kakitangan memahami tanggungjawab untuk memastikan setiap program pengajian mencapai <i>Standard</i> program ditetapkan	- Mendapat maklumbalas dan nasihat industri untuk pengurusan dan penambahbaikan sistem pembelajaran dan pengajaran (PdP) - Menambahbaik pelaksanaan PdP melalui perkongsian pengalaman dan lawatan industri. - Mengatur aktiviti aktif bersama industri untuk semua program yang ditawarkan di PMM. - Membantu Sistem Kajian Pengesanan Graduan (SKPG) - Menarik minat bakal pelajar atau ibubapa untuk memilih PMM.
NOTA : Maklumat yang dikomunikasikan merangkumi maklumat mengenai penyampaian program pendidikan, hasil pembelajaran yang diharapkan, kelayakan, inovasi, idea baru, serta hasil saintifik, kaedah, pendekatan dan produk dan perkhidmatan pembelajaran yang mendasari.	

7.4.3 Pengaturan Komunikasi

PMM menentukan dan melaksanakan pengaturan yang berkesan untuk berkomunikasi dengan pelajar dan pihak lain yang berminat berhubung dengan:

- Dasar Institusi dan Pelan Strategik;
- Rekabentuk, kandungan dan proses Pemberian Perkhidmatan Pendidikan;
- Pertanyaan, permohonan, kemasukan, atau pendaftaran;

**PROFIL SISTEM PENGURUSAN ORGANISASI
PENDIDIKAN ISO 21001 EOMS**

No Rujukan: PMM-SPOP-01
Tarikh kuatkuasa: 07 Januari 2025
Keluaran: 03 Pindaan: 01

- d) Data prestasi pelajar, termasuk hasil penilaian formatif dan ringkasan; dan
- e) Maklumbalas pelajar dan pihak yang berminat, termasuk aduan pelajar dan tinjauan kepuasan pelajar dan pihak berkepentingan.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Makluman	Pengaturan Komunikasi
Dasar Institusi dan Pelan Strategik	◦ Mesyuarat <i>Business Plan</i> - Setahun sekali - Ahli Mesyuarat Pengurusan ◦ Mesyuarat Pengurusan - Sebulan sekali - Ahli Mesyuarat Pengurusan ◦ Mesyuarat Kecemerlangan Akademik - Dua kali setahun - Ahli Mesyuarat Pengurusan ◦ Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) - Sekurang-kurangnya DUA (2) kali setahun - Ahli Mesyuarat Pengurusan ◦ Mesyuarat Jawatankuasa Penasihat Industri - Dua kali setahun - Pengurusan, Wakil Jabatan dan Industri
Rekabentuk, kandungan dan proses Pemberian Perkhidmatan Pendidikan	◦ Fail Pensyarah Kursus - Silibus, <i>Course Outline</i>, Rancangan Mengajar (RM), CORR, PLORR - Setiap semester
Pertanyaan, permohonan, kemasukan, atau pendaftaran	◦ Pertanyaan melalui Hotline HEP, Email, <i>Facebook</i>, <i>Whatsapp</i> ◦ Permohonan melalui UPU dan <i>Walk in Interview</i> ◦ Kemasukan masuk dua kali setiap tahun ◦ Promosi Kemasukan - <i>Fiesta Poly/ CC</i> - Jom Masuk Poli (<i>Road Show</i>) - Karnival Pendidikan Tinggi Negara (Zon Selatan ; contoh : UTHM@MITC) ◦ Pendaftaran mengikut tempoh surat dinyatakan
Data prestasi pelajar, termasuk hasil penilaian formatif dan ringkasan	◦ Penyediaan Penilaian Kerja Kursus (PKK) pada Akhir Semester oleh semua pensyarah kursus ◦ Pelaksanaan Penilaian (Kuiz, Ujian, Tugas, dan sebagainya) sepanjang sesi pengajian ◦ Peperiksaan Akhir
Maklumbalas pelajar dan pihak yang berminat,	◦ Maklumbalas Pendaftaran dan Minggu Haluan Siswa setiap semester bagi pelajar baharu

termasuk aduan pelajar dan tinjauan kepuasan pelajar dan pihak berkepentingan	◦ Kajiselidik Kemudahan dan Perkhidmatan pada setiap semester kepada warga ◦ Hari Mesra Pelanggan ◦ Maklum balas Kepuasan Staf dilaksanakan sekali setiap tahun ◦ Penilaian Pensyarah oleh pelajar ◦ Pemantauan pensyarah oleh Timbalan Pengarah (Akademik)/Ketua Jabatan/Ketua Program/Ketua Kursus
NOTA 1 <i>Politeknik Merlimau mendokumenkan rancangan dan pengaturan komunikasi dalam proses yang menjadi sebahagian daripadanya.</i> NOTA 2 <i>Politeknik Merlimau melaksanakan kaedah yang sesuai untuk memastikan kebolehesanan komunikasi</i> NOTA 3 <i>Titik hubungan luaran oleh Politeknik Merlimau seperti perantara, litigator, badan kerajaan, ombudsmen, pelindung, wakil pelajar atau pihak ketiga yang lain.</i>	

Pengurusan PMM akan memantau dan sentiasa meningkatkan keberkesanan komunikasi dari semasa ke semasa berdasarkan hasil maklumbalas yang diterima daripada semua pihak.

7.5 MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN

7.5.1 Am

Maklumat yang didokumentasikan di PMM adalah termasuk:

- Maklumat yang didokumentasikan bagi memenuhi keperluan ISO 21001:2018.
- Dokumen termasuk prosedur dan rekod untuk memastikan perancangan, operasi dan kawalan proses yang berkesan bagi memenuhi keperluan PMM.
- Dokumen yang diperolehi daripada pihak luar seperti Kementerian Pendidikan Tinggi, JPPKK, Jabatan Perkhidmatan awam dan Penyedia Luar.

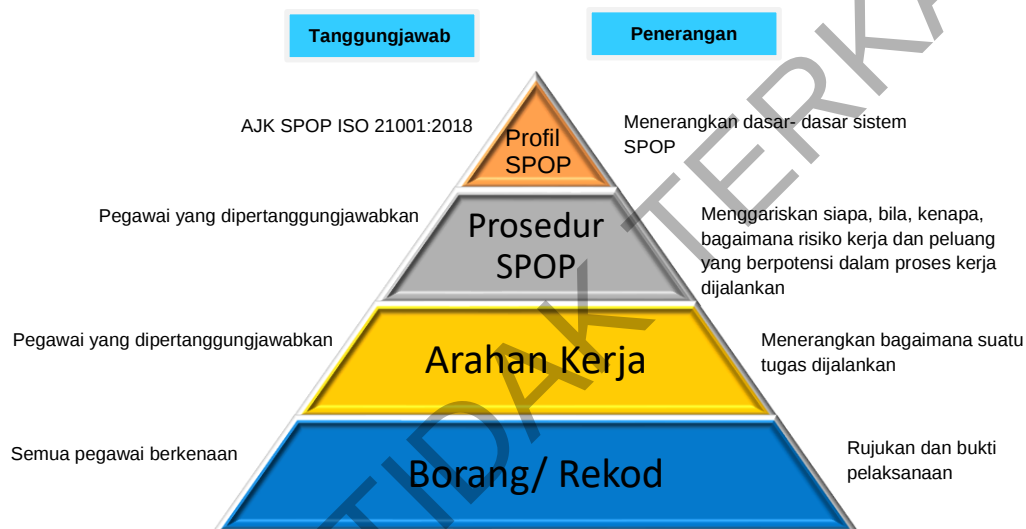
7.5.2 Mewujudkan dan mengemaskini

PMM memastikan:

- Setiap dokumen prosedur kerja yang baru dan pindaan mestilah disemak dan mendapat kelulusan daripada Pengarah dan Wakil Pengurusan.

- b) Dokumen prosedur kerja dibangunkan oleh Jawatankuasa Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan PMM. Jawatankuasa ini merupakan pegawai-pegawai yang diarah untuk menyelaras penyediaan dan pindaan dokumen.
- c) Sebarang pindaan dokumen proses kerja akan di muatnaik melalui media elektronik merujuk kepada proses kerja Kawalan Dokumen.

SPOP dinyatakan dalam empat (4) peringkat dokumentasi iaitu Profil SPOP, Prosedur Kerja, Arahan Kerja dan Dokumen Sokongan/ Rekod/ Borang dan lain-lain.



7.5.3 Kawalan Maklumat yang Didokumentasikan

PMM membangunkan, mengemaskini dan menyelenggara dokumen dan rekod kualiti sebagai bukti pematuhan kehendak dan keberkesanan SPOP. Bagi mengawal maklumat yang didokumentasikan, PMM menyediakan kawalan dokumen bagi tujuan:

- a) Pengawasan termasuk pengedaran, akses, pengambilan dan penggunaan;
- b) Penyimpanan dan pemeliharaan, termasuk pemeliharaan kelayakan; dan mengawal perubahan (cth. Kawalan versi);
- c) Pengekalan dan pelupusan rekod; memastikan kerahsiaan; dan Pencegahan penggunaan maklumat yang didokumentasikan usang.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	Prosedur Kerja : ° PMM(P)-UJK-18 Kawalan Dokumen

8.0 OPERASI

8.1 PERANCANGAN DAN KAWALAN OPERASI

8.1.1 Am

PMM merancang, melaksana dan mengawal proses yang diperlukan bagi memenuhi keperluan untuk penyediaan produk dan perkhidmatan sepertimana tindakan yang ditentukan dalam **klausu 6 Perancangan**.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA

Maklumat yang didokumentasikan

- Prosedur Kerja Operasi
- Prosedur Kerja Sokongan
- Prosedur Kerja Pengurusan

- a) Keperluan produk atau perkhidmatan sebagai Pemberi Perkhidmatan Pendidikan (PPP) yang mempraktik amalan baik berasaskan konsep 'Outcome Based Education (OBE)'. Semua keperluan ini ditentukan pada peringkat nasional yang dikawal dan dipantau oleh pihak berkepentingan utama iaitu Kementerian Pendidikan Tinggi, Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti, Agensi Kelayakan Malaysia dan Badan Profesional.
- b) PMM berperanan sebagai Pemberi Perkhidmatan Pendidikan (PPP) adalah untuk memastikan penyampaian Perkhidmatan Pendidikan Tinggi dan pengurusan organisasi. Proses kerja dikenalpasti, didokumenkan, dipantau dan ditambahbaik untuk memastikan penyampaian pendidikan yang berkesan.
- c) Semua sumber-sumber pendidikan ditentukan dan dinyatakan.
- d) Kawalan dilaksanakan melalui perbagai mekanisma seperti audit, pemantauan, akreditasi dan lain-lain yang dilaksanakan oleh pihak berkepentingan atau secara penilaian sendiri dan Audit Dalaman.
- e) Keakuran terhadap perkhidmatan adalah berdasarkan status Akreditasi Program Pengajian (*Provisional Accreditation / Full Accreditation*). Objektif SPOP dan KPI ditentukan sebagai sasaran dan pencapaian prestasi.
- f) *Ouput* Perancangan PMM adalah:

JABATAN/UNIT	OUTPUT PERANCANGAN
Organisasi	◦ Kalendar Akademik
HEP	◦ Takwim Pengambilan Pelajar ◦ Norma Ambilan Pelajar ◦ Tentatif Program
Jabatan Akademik	◦ Kalendar Akademik ◦ Takwim PdP ◦ Jadual Waktu Induk ◦ Jadual Waktu Pensyarah

	- o Jadual Waktu Program - o Jadual Waktu Bilik Kuliah/Makmal/Bengkel
Peperiksaan	- o Takwim Peperiksaan - o Jadual Peperiksaan - o Jadual Pengawas Peperiksaan
Latihan Industri	- o Takwim Latihan Industri - o Jadual Pemantauan Latihan Industri
Latihan /LPL	o Takwim Perancangan Latihan
Unit Khidmat Pengurusan	- o Perancangan Kewangan - o Jadual Pemandu
Penyelenggaraan	o Jadual Penyelenggaraan Berkala
Kamsis	o Jadual Tugas Warden

8.1.2 Perancangan Operasi dan Kawalan Khusus Produk dan Perkhidmatan Pendidikan

PMM merancang reka bentuk, pembangunan dan hasil yang diharapkan dari produk dan perkhidmatan pendidikan, termasuk:

- Hasil Pembelajaran;
- Memastikan kaedah pembelajaran dan pengajaran yang sesuai dan diakses dan persekitaran pembelajaran;
- Menentukan kriteria penilaian pembelajaran;
- Menjalankan penilaian pembelajaran;
- Menentukan dan menjalankan prosedur penambahbaikan; dan
- Menyediakan perkhidmatan sokongan.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	- o Prosedur Kerja Operasi - o Prosedur Kerja Sokongan - o Prosedur Kerja Pengurusan
a) Hasil pembelajaran diukur melalui analisis: - o <i>Course Outcome Review Report (CORR)</i> - o <i>Programme Learning Outcome Review Report (PLORR)</i> - o Laporan PLORR dibentangkan dalam Mesyuarat Kecemerlangan Akademik - o <i>Tracers Study</i> - o 1L5G - o <i>Exit Survey</i> - o SPMP b) Kaedah pembelajaran dan pengajaran yang dipraktikkan berasaskan konsep <i>Outcome Based Education (OBE)</i>. Semua keperluan ini ditentukan di peringkat nasional yang dikawal dan dipantau oleh pihak berkepentingan utama iaitu:	

- Kementerian Pendidikan Tinggi
- Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti
- Agensi Kelayakan Malaysia
- Badan Profesional (jika berkaitan sahaja)
- c) Kaedah pembelajaran dan pengajaran juga boleh diakses melalui platform E-Pembelajaran (CIDOS).
- d) Persekitaran pembelajaran yang kondusif disediakan termasuklah kemudahan seperti *Capaian Wifi*, *Technology-Enable Collaborative Classroom (TECC)*, Perpustakaan dan Pusat Sukan
- e) Kriteria penilaian pembelajaran dilaksanakan melalui Penetapan *Assesment Specification Table (AST)* merujuk Sukatan Kursus
- f) Penilaian pembelajaran dilaksanakan melalui:
 - Pemantauan PdP oleh Timbalan Pengarah (Akademik) / Ketua Jabatan / Ketua Program / Ketua Kursus
 - Penilaian PdP oleh pelajar terhadap pensyarah
 - *Assessment* merujuk kepada Sukatan Kursus bagi Penilaian Kerja Kursus
 - Penilaian Peperiksaan Akhir
- g) Penentuan prosedur penambahbaikan dilaksanakan melalui analisa pencapaian:
 - *Course Outcome Review Report (CORR)*
 - *Programme Learning Outcome Review Report (PLORR)*
 - Objektif SPOP
- h) Menyediakan Perkhidmatan Sokongan seperti:
 - Pengurusan Kebajikan Pelajar, Insurans, Tabung Kebajikan Pelajar,
 - Pegawai Perubatan (MA) dan urusan ke klinik/ hospital untuk pelajar yang sakit
 - Kemudahan Pusat Sukan, Kamsis dan Perpustakaan
 - Ulang Kursus untuk pelajar yang gagal
 - Ulang Latihan Industri
 - Permohonan tukar program dan tukar institusi (jika memenuhi syarat)

8.2 KEPERLUAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN BAGI PENDIDIKAN

8.2.1 Menentukan Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan Pendidikan

Pihak Pengurusan PMM sentiasa memastikan bahawa keperluan bagi produk dan perkhidmatan pendidikan ditakrifkan dengan jelas, mencukupi dan betul.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA

Maklumat yang didokumentasikan	◦ Prosedur Kerja Operasi ◦ Prosedur Kerja Sokongan ◦ Prosedur Kerja Pengurusan
--------------------------------	--

- a) Keperluan Organisasi berdasarkan Dasar dan Pelan Strategik PMM seperti PPI/Lawatan, penawaran Sijil Kemahiran (SKK), penyertaan *Polyskills/World Skills*, PSR dan Pertandingan Inovasi.
- b) Keperluan hasil analisa ke atas keperluan pelajar dan penerima lain khususnya yang mempunyai keperluan khusus seperti PLORR, CLORR, *Programme Objectives* (PO), *Programme Educational Objectives* (PEO), 1L5G, Pengesanan Graduan dan Alumni.
- c) Keperluan hasil permintaan antarabangsa seperti Persijilan – EOMS, MQA, ETAC, Persekutuan – EKSA dan Pertandingan *Worldskills*
- d) Keperluan terhasil daripada pasaran buruh iaitu Kajian Kebolehpasaran Graduan
- e) Keperluan terhasil daripada Penyelidikan
- f) Keperluan kesihatan dan keselamatan yang berkaitan seperti Pengurusan Kebajikan Pelajar, Insuran, Tabung Kebajikan Pelajar, Pegawai Perubatan (MA) dan urusan ke klinik/ hospital untuk pelajar yang sakit.

8.2.2 Menyampaikan Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan

PMM telah menyediakan perantara bagi kemudahan komunikasi yang terancang dan berkesan dengan pelanggan melalui:

- i. Penyampaian maklumat yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan menerusi Portal Pengambilan Pelajar JPPKK, laman web rasmi PMM, dan media elektronik seperti platform CIDOS.
- ii. Pertanyaan berkaitan program oleh pelajar dirujuk kepada Jabatan Hal Ehwal & Pembangunan Pelajar atau Jabatan Akademik berkenaan.
- iii. Maklumbalas dan aduan pelanggan, kakitangan dan pihak berkepentingan melalui Kajian Kepuasan Pelanggan dan Sistem Aduan.
- iv. Kewujudan keperluan tertentu untuk tindakan luar jangka apabila perlu

8.2.3 Kajian Semula Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan

PMM memastikan bahawa ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. PMM menjalankan kajian semula sebelum memberikan komitmen untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA

Maklumat yang dirujuk

Mekanisma kajian semula perkhidmatan merangkumi:

1) Kajian Semula Kurikulum

- Kajian semula kurikulum diuruskan oleh Bahagian Pembangunan Kurikulum.
- Organisasi bertanggungjawab untuk memastikan pengurusan perubahan dijalankan sekiranya berlaku perubahan kurikulum

	◦ Semua maklumat berkaitan dengan <i>Course Outline</i>, penilaian, nota dan lain-lain perlu turut berubah seiring dengan perubahan kurikulum 2) Kajian Semula Program ◦ Kajian Semula Program dijalankan melalui pelaksanaan <i>Self Review</i> (Penilaian Kendiri) Ini boleh dirujuk dalam <i>Self Review Report</i> (disediakan untuk tujuan mendapatkan akreditasi atau pengekalan akreditasi program)
--	--

8.2.4 Perubahan Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan

PMM memastikan bahawa maklumat didokumentasikan yang relevan dipinda, dan staf yang berkaitan dimaklumkan tentang keperluan yang berubah, apabila keperluan untuk produk dan perkhidmatan diubah melalui Mesyuarat Pengurusan PMM, memo kepada jabatan dan media elektronik.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang dirujuk	1) Pindaan Dokumen Kurikulum ◦ Implikasi pindaan terhadap <i>Course Outline</i> (PLO, CLO) ◦ Penilaian Kerja Kursus dan peperiksaan 2) Maklumbalas Kurikulum melalui platform CIDOS.

8.3 REKABENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN BAGI PENDIDIKAN

PMM tidak menggunakan klausa ini kerana politeknik tidak terlibat dalam proses pembangunan kurikulum dan hanya menggunakan rekabentuk kurikulum yang telah disediakan oleh Bahagian Kurikulum, Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti (JPPKK). Struktur program yang ditawarkan adalah berdasarkan kepada garis panduan COPPA/ COPIA dan keperluan badan akreditasi. (Rujuk 8.5)

8.4 KAWALAN TERHADAP PROSES, PRODUK & PERKHIDMATAN SEDIAAN LUAR

8.4.1 Am

PMM memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar akur terhadap keperluan yang ditetapkan. PMM juga menentukan kawalan yang akan diguna pakai termasuk proses, produk dan perkhidmatan yang diperolehi secara perolehan, *outsource* dan daripada agensi kerajaan yang berkaitan.

PMM menentukan dan menggunakan kriteria untuk penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi, dan penilaian semula pembekal luar berdasarkan kepada keupayaan mereka untuk menyediakan proses atau produk dan perkhidmatan mengikut keperluan.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	Prosedur Kerja : PMM(S)-KEW-08 Pengurusan Perolehan
Rujukan / Pekeliling	Pekeliling : Semua pekeling kewangan Garis Panduan Semasa Agensi-agensi Sektor Awam

8.4.2 Jenis dan Takat Kawalan

- Kawalan yang dilaksanakan bersesuaian dengan tahap atau impak proses, produk dan perkhidmatan yang dibekalkan kepada produk dan perkhidmatan di PMM. Kawalan ini juga telah dinyatakan dalam pekeling, arahan, kontrak dan lain-lain dokumen yang berkaitan.
- Verifikasi dan pemeriksaan turut dilaksanakan untuk memastikan proses, produk dan perkhidmatan tersebut telah memenuhi keperluan. Ia dilaksanakan semasa penerimaan produk dan perkhidmatan dan juga selepas produk dan perkhidmatan digunakan.
- Pemantauan juga dilaksanakan ke atas keberkesanan kawalan yang dilakukan oleh pembekal luaran itu sendiri (jika perlu). Penggantian, pemulangan, penyediaan semula proses, produk dan perkhidmatan perlu dilakukan oleh pembekal luaran jika tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan.
- Semua dasar perolehan adalah mengikut Arahan Perbendaharaan dan Pekeling-pekeling serta sura-surat Pekeling Perbendaharaan yang terkini. Bagi PMM semua urusan pembelian dan pembayaran dikendalikan melalui sistem 1GFMAS dan e-Perolehan baharu. Rekod-rekod akan disimpan.
- Pembekal yang dipilih berdasarkan kepada senarai pembekal yang diwujudkan di jabatan. Penilaian Prestasi Pembekal akan dibincangkan di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan berdasarkan Penilaian Prestasi Pembekal.
- Sekiranya terdapat perkhidmatan yang diluar kemampuan organisasi untuk melaksanakannya, perkhidmatan tersebut akan diperolehi

daripada punca luar. Perkhidmatan ini akan dipantau dengan rapi supaya ia memenuhi kehendak organisasi.

8.4.3 Maklumat untuk Penyedia Luar

PMM memastikan kecukupan keperluan sebelum dikomunikasikan kepada penyedia luar. Maklumat mengenai perolehan menjelaskan bahan yang hendak diperolehi meliputi:

- i. Kelulusan pembelian dan spesifikasi produk/ bekalan atau perkhidmatan yang diperlukan berdasarkan anggaran keperluan jabatan/ unit.
- ii. Diuruskan oleh anggota yang berkelayakan dan dilantik.
- iii. Dikendalikan melalui sistem 1GFMAS dan e-Perolehan.
- iv. Penilaian prestasi penyedia luar seperti Rating System (secara atas talian).
- v. Melakukan verifikasi dan validasi terhadap penyedia luar.
- vi. Spesifikasi bekalan dan perkhidmatan yang dikehendaki dijelaskan dalam dokumen berikut; Pesanan tempatan/ inden kerja, Spesifikasi, Dokumen sebutharga, Dokumen Tender dan *Letter of Indent*.

PMM akan memastikan dokumen tender sebutharga yang lengkap disediakan sebelum tawaran dipanggil.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Dokumen berkaitan	– Code of Practice for Programme Accreditation (COPPA) 2 Edition – Pelan Strategik PMM / <i>Business Plan PMM</i> – Dasar, Pekeliling dan garis panduan yang berkuatkuasa (Contoh: Dasar-dasar Kerajaan, Pekeliling Pentadbiran, Arahan Perkhidmatan, Arahan Perbendaharaan, Pekeliling Perkhidmatan dan lain-lain).

8.5 PENYEDIAAN PENGELUARAN DAN PERKHIDMATAN

8.5.1 Kawalan Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan

PMM bertanggungjawab melaksanakan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan dalam keadaan terkawal untuk menjamin kualiti

perkhidmatannya. Kriteria kawalan yang ditetapkan sebagai terkawal adalah seperti berikut:

- a) Ciri-ciri perkhidmatan ditentukan melalui dokumen kurikulum yang menjelaskan tentang Matlamat Pendidikan.
- b) Hasil Pembelajaran: *Program Learning Outcome* (PLO), *Course Learning Outcome* (CLO). *Code of Practice Programme Accreditation* adalah mekanisma yang menetapkan kriteria yang perlu dipenuhi.
- c) Sumber-sumber pemantauan dan pengukuran yang berkaitan penggunaan peralatan yang sesuai. Terdapat dua (2) kategori pemantauan iaitu:
 - **Pemantauan Dalaman** - Dikendalikan oleh Pengarah, Timbalan Pengarah, Ketua Jabatan dan Ketua Program serta Jawatankuasa yang dipertanggungjawabkan.
 - **Pemantauan Luaran** - Dikendalikan melalui proses Akreditasi Sementara dan Akreditasi Penuh. Pemantauan turut dijalankan oleh Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti
- d) Fasiliti pendidikan adalah berdasarkan keperluan yang terdapat dalam Standard Program, Area 6 (COPPA) dan mengikut standard yang telah ditetapkan oleh pihak kerajaan dan fasiliti adalah diluluskan untuk penggunaan Pemberi Pendidikan Tinggi.
- e) Semua kakitangan yang terlibat dalam proses penyampaian perkhidmatan adalah kompeten dan ditapis dari peringkat pengambilan yang diuruskan di peringkat nasional.
- f) Melaksanakan validasi sekiranya hasil tidak boleh disahkan melalui pemantauan dan pengukuran - **Tidak berkaitan.**
- g) Kesilapan manusia berpotensi semasa proses migrasi data. Contohnya semasa memindahkan markah pelajar- Amalan yang dilaksanakan adalah dengan mewujudkan penyemak kedua secara random. Kertas peperiksaan akan disemak sebelum dicetak.
- h) Aktiviti hantar pelepasan, hantar serah dan selepas hantar serah merangkumi aktiviti semakan *Course Outline*, Mesyuarat Jawatan Kuasa, Pemastian Industri yang sesuai dengan bidang pengajian pelajar dan pengurusan transkrip dan alumni.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	◦ Proses Kerja Yang Berkaitan ◦ Dokumen Kurikulum ◦ Dokumen Keperluan Pematuhan MQA

8.5.2 Maklumat Pra-Kemasukan

PMM memastikan bahawa sebelum pelajar diterima, mereka diberikan:

- a) maklumat yang mencukupi yang mengambil kira keperluan organisasi dan keperluan profesional, serta komitmen organisasi terhadap tanggungjawab sosial
- b) maklumat yang mencukupi dan jelas mengenai:
 - hasil pembelajaran yang dimaksudkan, perspektif kerjaya, pendekatan pendidikan
 - penyertaan pelajar, dan penerima lain yang sesuai, dalam proses pendidikan mereka
 - kriteria kemasukan dan kos produk atau perkhidmatan pendidikan

8.5.3 Syarat Kemasukan

PMM melaksanakan satu proses untuk kemasukan pelajar. Sebagai tambahan kepada keperluan dalam 4.4.1, proses tersebut termasuklah:

- a) mewujudkan kriteria kemasukan yang sesuai dengan:
 - keperluan organisasi
 - keperluan dari bidang profesional
 - keperluan kerana kandungan program dan/atau pendekatan pedagogi
- b) memastikan kriteria dan proses kemasukan digunakan seragam untuk semua pelajar
- c) dipelihara sebagai maklumat yang didokumenkan
- d) tersedia secara terbuka
- e) memastikan kebolehsahan setiap keputusan masuk
- f) memastikan kriteria dan proses kemasukan digunakan seragam untuk semua pelajar.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	◦ Portal pengambilan pelajar Politeknik & Kolej Komuniti ◦ Laman web politeknik ◦ Kemasukan secara berpusat melalui UPU ◦ Semakan dokumen asal semasa pendaftaran ◦ Menyediakan Fail pelajar ◦ Pangkalan data pelajar

8.5.4 Penghantaran Produk dan Perkhidmatan Pendidikan

PMM mempunyai proses untuk Pembelajaran dan Pengajaran dan kemudahan pembelajaran:

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	- Platform CIDOS - SPMP - Bilik TECC (<i>Teaching Enable Classroom</i>) - Laptop/ LCD - Perpustakaan - Pusat Sukan - Sistem Penasihat Akademik

8.5.5 Penilaian Sumatif

PMM sentiasa:

- memastikan bahawa kaedah untuk mengesan plagiarisme dan penyelewengan lain disediakan dan disampaikan kepada pelajar;
- memastikan kebolehesanan gred, supaya sambungan objektif dapat dikenalpasti antara kerja pelajar yang dibentangkan dan gred yang diberikan
- sokongan pentadbiran pembelajaran
- memastikan bahawa kaedah untuk mengesan plagiarisme dan penyelewengan lain disediakan dan disampaikan kepada pelajar;
- memastikan kebolehesanan gred, supaya sambungan objektif dapat dikenalpasti antara kerja pelajar yang dibentangkan dan gred yang diberikan
- sokongan pentadbiran pembelajaran

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	- Pekeliling dan Garis Panduan berkuatkuasa - Aku Janji - Taklimat Peperiksaan - Poster - Skema Permarkahan dan Rubrik - Arahan peperiksaan - Mesyuarat peperiksaan (Program/Jabatan/Lembaga) - Rayuan Keputusan Peperiksaan Akhir

8.5.6 Pengiktirafan Pembelajaran yang Dinilai

PMM sentiasa memastikan bahawa, selepas Penilaian Sumatif:

- pelajar dimaklumkan mengenai hasil aktiviti penilaian dan gred
- pelajar diberi peluang untuk merayu atau meminta pembetulan hasil aktiviti penilaian dan gred
- pelajar mempunyai akses penuh kepada kerja mereka dan penilaian terperinci, serta peluang untuk maklumbalas
- bukti hasil penilaian dikeluarkan oleh pelajar sebagai maklumat yang didokumenkan
- sebab-sebab keputusan penggredan dan penilaian akhir dikekalkan sebagai maklumat yang didokumenkan

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	- Semakan keputusan peperiksaan <i>online</i> di SPMP - Rayuan keputusan peperiksaan akhir - Penilaian Kerja Kursus

8.5.7 Keperluan Tambahan untuk Pendidikan Pelajar Berkeperluan Khas (PBK)

PMM sentiasa peka dan meningkatkan perkhidmatan terhadap Pendidikan PBK dengan:

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA
Keperluan Tambahan untuk Pendidikan PBK adalah : - Mengenalpasti pelajar-pelajar kurang upaya bermula dari hari pendaftaran - Memberi laluan khas kepada pelajar untuk lebih cepat semasa pendaftaran - Memberi perkhidmatan bantuan khusus oleh sukarelawan sepanjang Minggu Haluan Siswa - Memberi kelonggaran syarat dalam mengikuti program yang dianjurkan - Memberi keistimewaan untuk tinggal di asrama sepanjang pengajian dan ditempatkan di aras bawah untuk kemudahan pelajar - Memberi tumpuan terhadap pembelajaran dan keperluan pelajar sepanjang pengajian - Menyimpan rekod PBK di JHEPP - Minggu Haluan Siswa dan sesi bersama jabatan. - Memberi khidmat kaunseling dan nasihat yang bersesuaian kepada pelajar

8.5.8 Pengenalpastian dan Kebolehkesanan

PMM mewujudkan kaedah pengenalpastian dan kebolehkesanan produk pelanggan, fail dan rekod bagi mengesan operasi dan proses perkhidmatan dengan berkesan. PMM memastikan pematuhan terhadap proses dan perkhidmatan dengan menggunakan kaedah yang sesuai untuk mengenalpasti, mengawal dan menyimpan maklumat yang didokumenkan.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	◦ Nombor matrik pelajar ◦ Nombor staf / nombor kad pengenalan ◦ Nombor dokumen kurikulum ◦ Keputusan peperiksaan ◦ Sasaran Kerja Tahunan (SKT) ◦ Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT)

8.5.9 Harta Kepunyaan Pelanggan / Penyedia Luar

PMM memelihara harta kepunyaan pelanggan atau penyedia luar semasa harta itu di bawah kawalannya atau digunakan olehnya.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Harta hak milik pelanggan	◦ Data-data pelajar & kakitangan ◦ Keputusan peperiksaan pelajar ◦ Transkrip
Harta hak milik pembekal	◦ Barang-barang sewaan ◦ Barang pembekal yang beroperasi di premis secara tetap ◦ Barang pembekal yang beroperasi di premis secara berkala

8.5.10 Pemeliharaan

PMM memelihara *output* semasa penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan, setakat yang perlu bagi memastikan keakuran terhadap keperluan.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Data-data pelajar & kakitangan, Keputusan peperiksaan pelajar dan Transkrip	◦ <i>Back up data</i> ◦ <i>Anti virus</i> ◦ <i>Password</i> ◦ Bilik kebal
Hasil kerja pelajar	◦ Tempat yang sesuai, selamat hingga di beri markah
Buku Perkhidmatan Staf	◦ Sulit ◦ Kawalan akses

8.5.11 Perlindungan dan Ketelusan Data Pelajar

PMM menubuhkan dan menerbitkan prosedur mengenai perlindungan dan ketelusan data pelajar. Prosedur hendaklah menetapkan:

- a) data pelajar yang dikumpulkan, dan bagaimana dan di mana ia diproses dan disimpan;
- b) yang mempunyai akses kepada data;
- c) di mana syarat data pelajar boleh dikongsi dengan pihak ketiga;
- d) berapa lama data disimpan

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA

- a) Data pelajar boleh dicapai melalui SPMP
- b) Unit yang terlibat dengan penyimpanan data pelajar:
 - **Jabatan Hal Ehwal & Pembangunan Pelajar (JHEPP)**
Data peribadi pelajar disimpan dalam server politeknik dan dikawal selia oleh Unit Teknologi Maklumat.
Fail peribadi pelajar disimpan di dalam Bilik Fail di JHEPP.
 - **Unit Peperiksaan**
Unit Peperiksaan mempunyai Bilik Kebal yang hanya boleh diaccess oleh pegawai peperiksaan yang telah mendapat surat turun kuasa daripada Pengarah. Bilik Kebal adalah mematuhi Panduan Akta Keselamatan Bilik Kebal.
Unit Peperiksaan hanya boleh diaccess oleh pegawai tertentu dan juga staf melalui kawalan *finger print* pada pintu masuk utama.
Setiap pensyarah dan juga staf di Unit Peperiksaan perlu mengisi Borang Akta Rahsia Rasmi 1972.
 - **Unit Teknologi Maklumat**
Data Politeknik berkaitan dengan sistem ada dibuat *back up* di server MYREN yang dikawalselia oleh Kementerian Pendidikan Malaysia.
- c) Harta hak milik pelanggan ditentukan dan dikawal mengikut kaedah yang sesuai seperti '*treatment* SULIT' untuk data-data pelajar, *Password* untuk komputer dan akses pangkalan data. Markah dan transkrip pelajar dikawal di dalam Pangkalan Data Unit yang berkaitan dan diwujudkan sistem '*back-up*'

8.5.12 Aktiviti Selepas Hantar Serah

PMM memenuhi keperluan bagi aktiviti selepas hantar serah yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan. Dalam menentukan tahap aktiviti yang diperlukan selepas hantar serah, dengan mengambil kira:

- a) keperluan berkanun dan peraturan;
- b) akibat tidak diingini yang mungkin timbul berkaitan produk dan perkhidmatannya;

- c) keadaan, kegunaan serta hayat produk dan perkhidmatan yang dimaksudkan;
- d) keperluan pelanggan; dan
- e) maklumbalas pelanggan.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
	◦ Konvokesyen ◦ Alumni ◦ Pengambilan transkrip ◦ Pengesahan pengajian sekiranya Diploma hilang ◦ <i>Tracer Study</i> ◦ 1L5G

8.5.13 Kawalan Perubahan

PMM menyemak semula dan mengawal perubahan terhadap pengeluaran atau penyediaan perkhidmatan, setakat yang perlu bagi memastikan keakuran berterusan terhadap keperluan.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
POTENSI PERUBAHAN	KAWALAN PERUBAHAN
Takwim Akademik	◦ Rujukan Sesi Pengajian ◦ Tarikh pindaan
Norma ambilan	◦ Rujuk berdasarkan kelulusan JPPKK
Dokumen kurikulum	◦ Kod kursus, Siri terbitan ◦ Surat makluman dari JPP
Jadual waktu	◦ Rujukan pindaan ◦ Tarikh pindaan
Takwim Peperiksaan, Latihan Industri, Latihan Staf	◦ Rujukan pindaan ◦ Tarikh pindaan
Jadual Lawatan Latihan Industri	◦ Rujukan pindaan ◦ Tarikh pindaan
Nota : Setiap perubahan perlu melalui proses perubahan yang terancang dan dimaklumkan kepada pihak yang berkaitan	

8.6 PELEPASAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN PENDIDIKAN

PMM melaksanakan perkiraan terancang, pada tahap yang sesuai, untuk menentusahkan bahawa keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	◦ Semakan, pengesahan dan pemantauan Timbalan Pengarah (Akademik) / Ketua Jabatan/Ketua Program dalam <i>Course Outline</i> ◦ Mesyuarat Jawatankuasa Peperiksaan ◦ Mesyuarat Lembaga Peperiksaan

8.7 KAWALAN KETIDAKAKURAN OUTPUT

- PMM memastikan bahawa *output* tak akur terhadap keperluannya dikenal pasti dan dikawal bagi mencegah penggunaan atau hantar serah yang tidak dimaksudkan.
- PMM mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan keadaan ketakakuran dan kesannya terhadap keakuran produk dan perkhidmatan. Antara cara-cara untuk menguruskan output tak akur adalah seperti dibawah;
 - membuat pembetulan
 - membuat pengasingan, pembendungan, pemulangan atau penggantungan penyediaan produk dan perkhidmatan
 - memaklumkan pelanggan
 - mendapatkan kebenaran untuk penerimaan di bawah konsesi
- PMM mengekalkan maklumat didokumentasikan yang;
 - memerihalkan ketakakuran
 - memerihalkan tindakan yang diambil
 - memerihalkan apa-apa konsesi yang diperolehi
 - mengenal pasti kuasa yang memutuskan tindakan berkenaan dengan ketakakuran
 - membuat pengasingan, pembendungan, pemulangan atau penggantungan penyediaan produk dan perkhidmatan
 - memaklumkan pelanggan

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	PMM(O)-PdP-03 Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran PMM(O)-HEP-05 Pengurusan Hal Ehwal dan Pembangunan Pelajar PMM(O)-PEP-06 Pengurusan Peperiksaan dan Penilaian

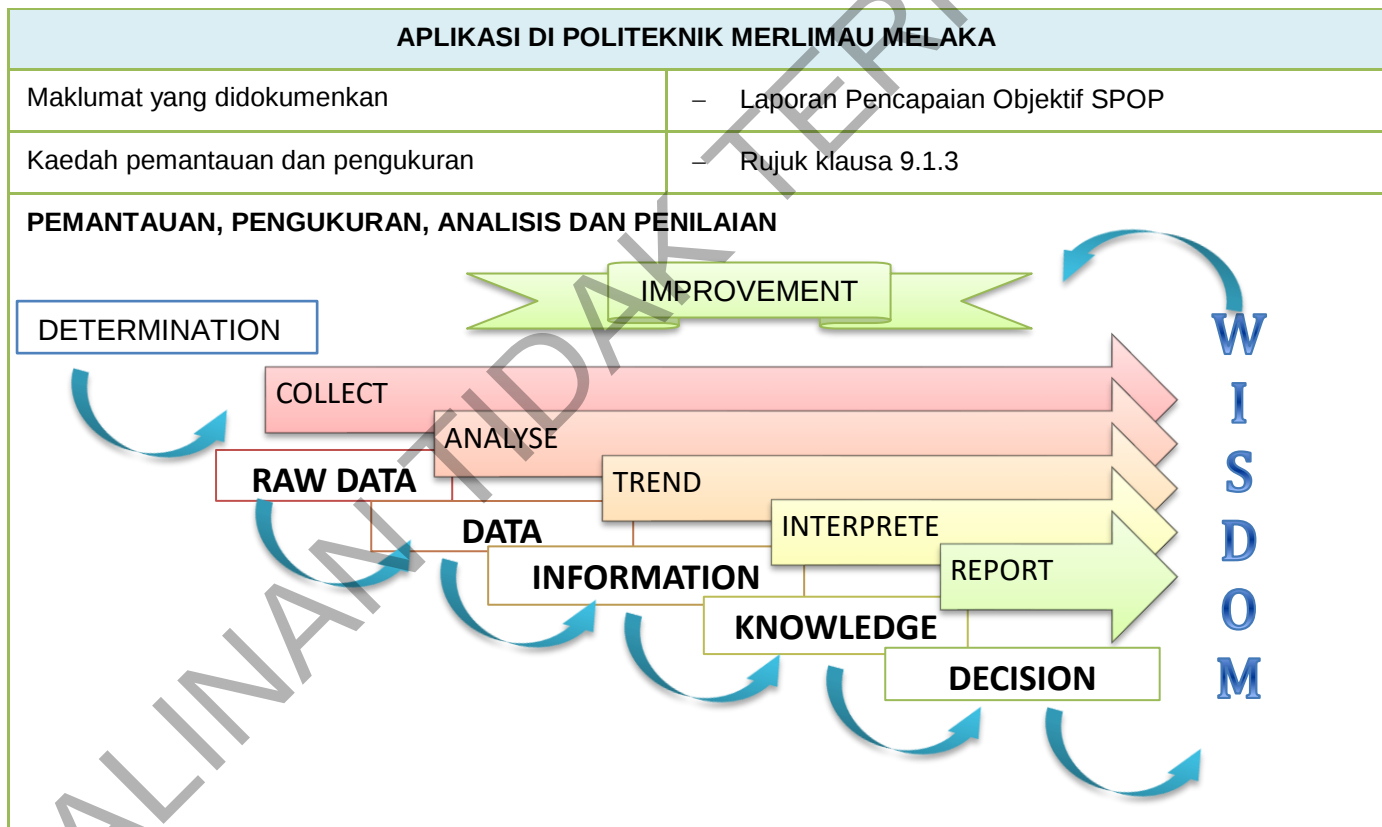
9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN

9.1.1 Am

PMM merancang dan melaksanakan proses pemantauan, pengukuran, analisis serta penambahbaikan yang diperlukan bagi:

- membuktikan pelaksanaan PPP menepati keperluan perkhidmatan yang ditetapkan;
- memastikan kepatuhan kepada SPOP; dan
- memastikan tindakan penambahbaikan yang menyeluruh secara berterusan dan berkesan ke atas SPOP



9.1.2 Kepuasan Pelanggan, Pihak Berkepentingan dan Staf

PMM memantau tanggapan pelanggan tentang tahap keperluan dan jangkaan mereka yang telah dipenuhi melalui:

- Kaji Selidik Kemudahan dan Perkhidmatan PMM
- Kajian Kepuasan Staf
- Penilaian Proses Pembelajaran dan Pengajaran

- iv. Sistem Aduan PMM
- v. Hari Maklumbalas Pelanggan
- vi. Penilaian Hari Pendaftaran Pelajar
- vii. Kajian Kepuasan Majikan terhadap Pelajar Latihan Industri
- viii. mana-mana sumber bertulis/ lisan

Maklumat yang diperolehi hasil daripada kaedah-kaedah yang digunakan, PMM akan membuat analisa menggunakan kaedah-kaedah statistik yang tertentu. Keputusan analisa akan dibentangkan kepada Pihak Pengurusan PMM. Sebarang kelemahan yang dikenalpasti akan dimaklumkan kepada pihak tertentu untuk diambil Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan.

9.1.3 Keperluan Pemantauan dan Pengukuran Lain

PMM sentiasa memastikan bahawa maklum balas berikut diminta dan disediakan sesuai dengan pihak-pihak yang berminat:

- a) Maklumbalas mengenai produk dan perkhidmatan pendidikan;
- b) Maklumbalas mengenai keberkesanannya dalam mencapai hasil pembelajaran yang dipersetujui/ ditetapkan;
- c) Maklumbalas mengenai pengaruh organisasi terhadap komuniti;

PMM juga memantau tahap maklumbalas yang diperolehi dan mengambil tindakan untuk meningkatkannya jika tidak mencukupi melalui

- a) Laporan MKSP, Pencapaian KPI
- b) Laporan Jaringan Kolaborasi Bersama Industri dan Komuniti
- c) Laporan Audit SIRIM dan Akreditasi

Maklumat-maklumat ini akan membantu hubungan dan jaringan antara PMM dan pihak berkepentingan akan kukuh dan penambahbaikan berterusan akan dapat dilaksanakan bagi mempertingkatkan perkhidmatan.

9.1.4 Kaedah Pemantauan, Pengukuran, Analisa dan Penilaian

PMM telah menentukan kaedah pemantauan, pengukuran, analisis serta penambahbaikan yang diperlukan bagi membantu PMM membuat analisa terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan agar dapat memenuhi keperluan pelanggan. Proses penambahbaikan secara berterusan dapat

dilaksanakan dengan berpandukan hasil analisa yang diperolehi bagi mempertingkatkan kualiti perkhidmatan.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	Prosedur Kerja berkaitan: ◦ PMM(P)-PRO-21 Maklumbalas Pelanggan ◦ PMM(O)-PdP-03 Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran
Contoh-contoh aktiviti yang dijalankan	◦ Kajiselidik Kemudahan & Perkhidmatan ◦ Penilaian pelajar terhadap pensyarah ◦ Penilaian Latihan Industri ◦ Penilaian Hari Pendaftaran Pelajar ◦ Maklumbalas Pelanggan ◦ Kajian Kebolehpasaran Graduan ◦ Audit Dalaman ◦ Penilaian Prestasi Pembekal
Aktiviti kajian kepuasan pelanggan	◦ Penentuan objektif kajian ◦ Penentuan kaedah dan instrumen ◦ Kelulusan instrumen kajian ◦ Penentuan populasi dan sampel kajian ◦ Pelaksanaan kajian ◦ Analisis data ◦ Penyediaan laporan kajian kepuasan pelanggan ◦ Pembentangan ◦ Penambahbaikan

9.1.5 Analisis dan Penilaian

PMM menganalisis dan menilai data dan maklumat yang sesuai hasil daripada pemantauan dan pengukuran.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	a) Keakuran Produk dinilai berdasarkan – Kebolehpasaran Graduan (GE) – Pencapaian Program Learning Outcome (PLO) dan Course Learning Outcome (CLO) melalui Analisis PLORR & CLORR – Bidang jaminan kualiti berdasarkan Code Of Practice Program Accreditation (COPPA) b) Tahap Kepuasan Pelanggan dinilai berdasarkan: – Kajian Kepuasan Staf – Penilaian Pengajaran Pensyarah

	c) Prestasi dan Keberkesanan SPOP – Pencapaian Objektif SPOP d) Pencapaian perancangan dicapai dengan berkesan melalui perancangan tahunan dan takwim e) Penilaian keberkesanan terhadap tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang melalui kadar/ magnitud risiko dan peluang dan indikator keberkesanan f) Penilaian Prestasi Pembekal g) Keperluan penambahbaikan adalah berdasarkan jurang yang dikenalpasti dalam analisis data
--	---

9.1.6 Keperluan tambahan untuk Pendidikan Pelajar Berkeperluan Khas (PBK)

Pelajar atau individu yang memerlukan bantuan khusus dengan pembelajaran bagi mencapai hasil pembelajaran yang dipersetujui, akan ditempatkan dengan cara yang mengimbangi keperluan pelajar, integriti hasil pembelajaran, dan keupayaan PMM.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	Prosedur Kerja berkaitan: ◦ PMM(O)-HEP-04 Pengurusan Hal Ehwal dan Pembangunan Pelajar ◦ PMM(O)-PdP-03 Pengurusan Pembelajaran dan Pengajaran ◦ PMM(O)-PEP-05 Pengurusan Peperiksaan dan Penilaian

9.2 AUDIT DALAMAN

PMM menjalankan Audit Dalaman secara berkala bagi menyediakan maklumat bahawa Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan memenuhi keperluan standard yang ditetapkan.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	Prosedur Kerja berkaitan: ◦ PMM(P)-UJK-19 Audit Dalaman
Proses Audit	Perancangan Audit ◦ Perancangan tahunan audit (Minimum : setahun sekali) ◦ Latihan dan lantikan juruaudit ◦ Jadual Audit

	◦ Senarai Semak Audit ◦ Pelaksanaan Audit ◦ Catatan audit ◦ Laporan Ketakakuran ◦ Peluang penambahbaikan ◦ Laporan kumpulan ◦ Tindakan Pembetulan (Rujuk Prosedur Kerja PMM(P)-UJK-17 Pengurusan Risiko & Peluang) ◦ Audit Susulan ◦ Verifikasi audit ◦ Status tindakan pembetulan : Ditutup / Tidak ditutup ◦ Laporan Akhir Audit ◦ Analisis audit ◦ Status tindakan pembetulan : Ditutup / Tidak ditutup ◦ Pembentangan dalam MKSP
Pendekatan audit	Aplikasi Pendekatan Proses ◦ Temubual ◦ Pemerhatian ◦ Pemeriksaan dokumen dan rekod ◦ Pemeriksaan prasarana
Kriteria kecemerlangan	◦ Semua juruaudit terlatih dan kompeten ◦ Juruaudit tidak mengaudit kerja mereka sendiri ◦ Tindakan pembetulan diambil segera untuk selesaikan ketakakuran

9.3 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Am

- Pengurusan Atasan PMM mengkaji semula Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan secara berkala sekurang-kurangnya sekali setahun, bagi memastikan kesesuaian, kecukupan, keberkesanan dan keselarasan yang berterusan dengan hala tuju strategik PMM. Mesyuarat ini bertujuan membuat semakan merangkumi penilaian ke atas peluang-peluang bagi peningkatan serta keperluan kepada perubahan terhadap SPOP, termasuk mengkaji semua dasar dan objektif kualiti.
- Keanggotaan MKSP PMM adalah seperti berikut:
 - Pengerusi : Pengarah
 - Timbalan Pengerusi : Timbalan-timbalan Pengarah
 - Setiausaha : Pegawai Pengurusan Kualiti
 - Ahli-Ahli : Ketua Jabatan/ Ketua Unit/ Pemilik Prosedur Kerja

- c) Pengerusi mesyuarat adalah Pengarah atau wakil yang mempunyai surat turun kuasa dan boleh membuat keputusan dalam mesyuarat. Pengurusan Tertinggi, Ketua Jabatan/ Ketua Unit dan Pemilik Prosedur bertanggungjawab mengambil tindakan terhadap tindakan susulan mesyuarat. Rekod bagi MKSP akan disimpan dan disenggara.

9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan

Kajian Semula Pengurusan dirancang dan dijalankan dengan mengambil kira:

- a) Status tindakan daripada kajian semula pengurusan yang terdahulu;
- b) Perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan;
- c) Maklumat tentang prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan, termasuk tren dalam:
 - Kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan;
 - Takat pencapaian Objektif Kualiti;
 - Prestasi proses dan keakuratan produk dan perkhidmatan;
 - Status ketakakuran dan tindakan pembetulan;
 - Hasil pemantauan dan pengukuran;
 - Keputusan Audit;
 - Prestasi Penyedia Luar;
 - Hasil Penilaian Formatif dan Sumatif;
 - Kecukupan sumber;
 - Keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani Risiko dan Peluang (**rujuk seksyen 6.1**);
 - Peluang untuk penambahbaikan.
 - Maklumbalas kakitangan yang berkaitan dengan aktiviti untuk meningkatkan kecekapan mereka.

9.3.3 Output Kajian Semula Pengurusan

Hasil Kajian Semula Pengurusan termasuk keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

- a) Peluang untuk penambahbaikan;
- b) Apa-apa keperluan untuk perubahan kepada Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan;
- c) Keperluan sumber

Rekod MKSP disimpan dan didokumenkan sebagai bukti keputusan semakan pengurusan. Keputusan KSP hendaklah disampaikan dan dimaklumkan kepada anggota organisasi.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	Prosedur Kerja berkaitan: ◦ PMM(P)-UJK-16 Kajian Semula Pengurusan

SALINAN TIDAK TERKAWAL

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 AM

PMM menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan apa-apa tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Perkara ini hendaklah termasuk:

- a) menambahbaik produk dan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan serta bagi menangani keperluan dan jangkaan masa depan;
- b) membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini;
- c) menambah baik prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

10.2 KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

Apabila ketakakuran berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, PMM mengambil langkah:

- 1) Bertindak balas terhadap ketakakuran itu dan, jika berkenaan:
 - mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya;
 - menguruskan akibatnya;
- 2) Menilai keperluan untuk mengambil tindakan menghapuskan penyebab ketakakuran, supaya tidak berulang atau berlaku di tempat lain, dengan cara:
 - menyemak semula dan menganalisis ketakakuran;
 - menentukan penyebab ketakakuran;
 - menentukan jika ketakakuran serupa wujud, atau mungkin boleh berlaku;
- 3) Melaksanakan apa-apa tindakan yang diperlukan;
- 4) Menyemak semula keberkesanan apa-apa tindakan pembetulan yang diambil;
- 5) Membuat perubahan dalam SPOP jika perlu.

APLIKASI DI POLITEKNIK MERLIMAU MELAKA	
Maklumat yang didokumentasikan	Prosedur Kerja berkaitan: ◦ PMM(P)-UJK-17 Pengurusan Risiko & Peluang
Sumber ketakakuran yang memerlukan tindakan pembetulan	◦ Audit Dalaman (<i>1st Party</i>) ◦ Audit Pihak Kedua (<i>2nd Party</i>) ◦ Audit Badan Persijilan (<i>3rd Party</i>) ◦ Aduan Pelanggan

	◦ Objektif Kualiti Tidak Tercapai ◦ Output Tidak Akur
Kaedah mengenalpasti punca	◦ Kaedah 5 <i>Why</i> ◦ Kaedah Ishikawa
Kaedah menghapuskan punca	◦ Menghapuskan punca agar tidak berulang ◦ Menghapuskan punca bukan hanya terhadap sample yang ditemui tetapi yang berkaitan dengannya ◦ Tindakan pencegahan perlu dijalankan

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

PMM akan membuat penambahbaikan berterusan ke atas SPOP melalui penganalisaan data dan membuat perbandingan antara pencapaian sebenar dengan Dasar SPOP dan Objektif SPOP serta Kecemerlangan Proses. PMM mengumpul data melalui KSP, cadangan daripada pelanggan, laporan ketakakuran dan tindakan pembetulan serta penilaian semula proses. Penambahbaikan terhadap proses memerlukan perancangan dan aplikasi yang mengambil masa yang panjang. Penambahbaikan ini boleh memberi impak yang positif ke atas SPOP.



10.4 PELUANG UNTUK PENAMBAHBAIKAN

PMM menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan apa-apa tindakan yang perlu untuk memenuhi keperluan pelajar dan lain-lain benefisiari dan meningkatkan kepuasan pelajar, penerima manfaat lain, kakitangan dan pihak-pihak lain yang berkaitan, termasuk pembekal luar. Ini termasuk:

- a) memperbaiki produk dan perkhidmatan untuk memenuhi keperluan semasa dan jangkaan masa depan;
- b) membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini;
- c) meningkatkan prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan