

ISO 21001:2018




**PTSS – PK – PS – 05**

**KAWALAN TERHADAP  
KETIDAKPATUHAN PEMBERIAN  
PERKHIDMATAN PENDIDIKAN**

**PEMILIK PROSES : TIMBALAN PENGARAH  
AKADEMIK**  
**DILULUSKAN OLEH : PENGARAH**  
**TARIKH KELULUSAN : 24 SEPTEMBER 2021**  
**NO. SALINAN :**

**DOKUMEN  
TERKAWAL**

	<b>PTSS-PK-PS-05</b> <b>Kawalan Terhadap</b> <b>Ketidakpatuhan Pemberian</b> <b>Perkhidmatan Pendidikan</b>	<b>Keluaran</b>	<b>01</b>
		<b>Pindaan</b>	<b>01</b>
		<b>Tarikh Berkuatkuasa</b>	<b>24 SEPTEMBER 2021</b>

## 1.0 OBJEKTIF

Memastikan Pemberian Perkhidmatan Pendidikan (PPP) yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan, dikenalpasti dan dikawal secara sistematik serta diambil tindakan yang bersesuaian bagi mengatasi masalah.

## 2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan untuk mengenalpasti sumber dan punca ketakakuran yang berlaku dalam proses pemberian PPP dan pelaksanaan SPK oleh semua jabatan dan unit yang terlibat.


## 3.0 RUJUKAN


- 3.1 Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP)
- 3.2 PTSS-PK-PPP-01 – PTSS-PK-PPP-11
- 3.3 PTSS-PK-PS 01 – PTSS-PK-PS-13

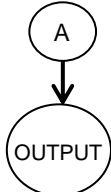
## 4.0 DEFINISI


<b>PPP</b>	Pemberian Perkhidmatan Pendidikan
<b>NCR</b>	Rekod Ketidakpatuhan

## 5.0 PROSEDUR KERJA

CARTA ALIR	PERINCIAN	T/JAWAB	REKOD
 <pre> graph TD     INPUT((INPUT)) --&gt; KENALPASTI[KENALPASTI SUMBER KETAKAKURAN]     KENALPASTI --&gt; MENENTUKAN[MENENTUKAN PUNCA KETAKAKURAN]     MENENTUKAN --&gt; MENGENALPASTI[MENGENALPASTI TINDAKAN]     MENGENALPASTI --&gt; MENGAMBIL[MENGAMBIL TINDAKAN]     MENGAMBIL --&gt; MEREKODKAN[MEREKODKAN TINDAKAN]     MEREKODKAN --&gt; A((A))           </pre>	<p>Sumber input :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semua Jabatan</li> <li>2. Semua Unit</li> </ol>		
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengenalpasti sumber ketakakuran samada melalui :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Proses kerja</li> <li>b. Audit dalam</li> <li>c. Aduan Pelanggan</li> <li>d. Kaji selidik kepuasan</li> <li>e. Pembekal</li> <li>f. Objektif kualiti</li> <li>g. Analisa data</li> <li>h. Mesyuarat/perbincangan/KSP</li> </ol> </li> </ol>	KETUA JABATAN/ KETUA UNIT / PEMILIK PROSES	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Menentukan ketakakuran berpunca daripada :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak memenuhi prosedur kerja yang ditetapkan</li> <li>b. Wujud NCR</li> <li>c. Aduan yang sah</li> <li>d. Tidak mencapai tahap kepuasan yang ditetapkan</li> <li>e. Penilaian prestasi pembekal tidak mencapai tahap yang ditetapkan</li> <li>f. Tidak mencapai sasaran yang ditetapkan</li> <li>g. Analisa/trend analisa menunjukkan data tidak mencapai sasaran yang ditetapkan</li> <li>h. Mana-mana keputusan mesyuarat/ perbincangan/ KSP yang memerlukan tindakan pembedulan.</li> </ol> </li> </ol>	KETUA JABATAN/ KETUA UNIT / PEMILIK PROSES	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Mengenalpasti tindakan yang bersesuaian untuk mengatasi ketakakuran</li> </ol>	KETUA JABATAN/ KETUA UNIT / PEMILIK PROSES	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Mengambil tindakan dan melaporkan keberkesanan tindakan</li> </ol>	KETUA JABATAN/ KETUA UNIT / PEMILIK PROSES	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Merekodkan tindakan yang telah diambil dalam borang yang disediakan</li> </ol>	KETUA JABATAN/ KETUA UNIT / PEMILIK PROSES	Borang Laporan Ketakakuran

	<b>PTSS-PK-PS-05</b> <b>Kawalan Terhadap</b> <b>Ketidakpatuhan Pemberian</b> <b>Perkhidmatan Pendidikan</b>	<b>Keluaran</b>	<b>01</b>
		<b>Pindaan</b>	<b>01</b>
		<b>Tarikh Berkuatkuasa</b>	<b>24 SEPTEMBER 2021</b>

	Pengguna Output : 1. Semua Jabatan 2. Semua Unit		
---	--	--	--

	<b>PTSS-PK-PS-05</b> <b>Kawalan Terhadap</b> <b>Ketidakpatuhan Pemberian</b> <b>Perkhidmatan Pendidikan</b>	Keluaran	01
		Pindaan	01
		Tarikh Berkuatkuasa	24 SEPTEMBER 2021

## 6.0 REKOD KUALITI

Bil	Jenis Rekod	Tempoh Simpanan	Lokasi	Lampiran
1.	Borang Laporan Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan	2 tahun	Unit Kualiti	
2.	Laporan Analisa Ketakakuran	2 tahun	Unit Kualiti	