

ASAL

**BTPNWPKL / PKPS-06**

PROSEDUR KUALITI  
PENGURUSAN DAN SOKONGAN

---

# **TINDAKAN PENCEGAHAN**

**BAHAGIAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN NEGERI  
WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR**

**DOKUMEN TERKAWAL**

ASAL



BTP

# TINDAKAN PENCEGAHAN

BTPNKL/PKPS-06

Keluaran :02

Tarikh : 2 Feb. 2014

## REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI

BIL	MUKA SURAT	PINDAAN	TARIKH

NO.PINDAAN : 00	TARIKH : 00.00.00	MUKA SURAT : 1
-----------------	-------------------	----------------

ASAL



# TINDAKAN PENCEGAHAN

BTPNKL/PKPS-06

Keluaran :02

Tarikh : 2 Feb. 2014

## SEMAKAN DAN KELULUSAN

Dokumen ini disediakan oleh:

**PASUKAN PETUGAS KUALITI**  
BAHAGIAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN NEGERI  
WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR

DISEMAK OLEH

DILULUSKAN OLEH

WAKIL PENGURUSAN

(ZAINUDDIN BIN HAJI OTHMAN)  
Penolong Pengarah  
Bahagian Teknologi Pendidikan Negeri  
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur

Tarikh : 2.2.2014

KETUA PENOLONG PENGARAH

MOHD SANUSI SASEETHARAN BIN  
ABDULLAH  
Ketua Penolong Pengarah  
Bahagian Teknologi Pendidikan Negeri  
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur

Tarikh : 2.2.2014

NO.PINDAAN : 00

TARIKH : 00.00.00

MUKA SURAT : 2

# ASAL



BTP

## TINDAKAN PENCEGAHAN

BTPNKL/PKPS-06

Keluaran :02

Tarikh : 2 Feb. 2014

### 1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini diwujudkan untuk dijadikan panduan bagi melaksanakan tindakan pencegahan bagi mengenal pasti dan menghapuskan punca-punca kemungkinan ketidakpatuhan ke atas SPK.

### 2.0 SKOP

Prosedur Tindakan Pencegahan ini diguna pakai ke atas SPK yang merangkumi proses Sistem Pengurusan Perkhidmatan Teknologi Pendidikan di BTPN Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan rangkaian.

### 3.0 RUJUKAN

- 3.1 MS ISO 9001:2008 : Tindakan Pencegahan (Klausa 8.5.3)
- 3.2 BTPN /MK : Manual Kualiti BTPN Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur

### 4.0 DEFINISI

Tindakan pencegahan adalah tindakan yang diambil untuk mengenal pasti dan menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang dijangkakan.

### 5.0 TANGGUNGJAWAB

#### 5.1 Wakil Pengurusan

- (a) Membangkitkan perkara-perkara yang memerlukan tindakan pencegahan dalam Mesyuarat Pengurusan dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan berdasarkan aduan pelanggan, Laporan Bulanan Tindakan Pencegahan, laporan Unit dan laporan audit.
- (b) Memastikan tindakan pencegahan dilaksanakan oleh Unit kepada perkara-perkara yang memerlukan tindakan pencegahan.
- (c) Melaporkan status tindakan pencegahan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

NO.PINDAAN : 00

TARIKH : 00.00.00

MUKA SURAT : 3

# ASAL



## TINDAKAN PENCEGAHAN

BTPNKL/PKPS-06

Keluaran :02

Tarikh : 2 Feb. 2014

### 5.2 Pengurus Prosedur

- (a) Memastikan tindakan pencegahan dilaksanakan terhadap aduan yang diterima di peringkat Unit.
- (b) Membuat siasatan dan melaksanakan tindakan pencegahan terhadap keputusan mesyuarat.
- (c) Mengkaji semula tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan dan membuat tindakan susulan terhadap tindakan pencegahan yang dibangkitkan dalam Mesyuarat Pengurusan.
- (d) Meneliti dan mengkaji laporan punca ketidakpatuhan yang dijangka daripada pegawai-pegawai yang terlibat secara langsung dengan sesuatu PKP atau PKPS dan mengesyorkan tindakan yang sewajarnya.

## 6.0 PROSEDUR

### 6.1 Mengenalpasti ketakakuran yang berpotensi

- (a) Keperluan tindakan pencegahan diambil ke atas SPK di BTPNKL dikenal pasti melalui:
  - i. Aduan dan maklum balas pelanggan
  - ii. Penemuan Audit Dalaman
  - iii. Analisis data operasi
  - iv. Keputusan mesyuarat
  - v. Hasil semakan pengurusan
  - vi. Analisis Tindakan Pembetulan
- (b) Pegawai yang bertanggungjawab merekodkan ketakakuran yang berpotensi ke dalam Borang Tindakan Pencegahan (**BTPNKL/PPK-TPC/01**) bagi perkara-perkara yang telah dikenalpasti berdasarkan 6.1 dan mengenalpasti pegawai yang bertanggungjawab.

### 6.2 Analisis Potensi Punca Masalah

- (a) Pegawai yang bertanggungjawab membuat analisis berhubung dengan potensi masalah yang dikenalpasti dan menentukan punca penyebab dan cadangan tindakan pencegahan.

NO.PINDAAN : 00

TARIKH : 00.00.00

MUKA SURAT : 4

# ASAL



BTP

## TINDAKAN PENCEGAHAN

BTPNKL/PKPS-06

Keluaran :02

Tarikh : 2 Feb. 2014

- (b) Analisis potensi masalah boleh dilaksanakan secara individu atau berkumpulan melalui perbincangan dalam mesyuarat. Analisis akan dibuat berdasarkan salah satu atau lebih kaedah-kaedah berikut:-
- i. Pengumpulan data
  - ii. Fakta-fakta sedia ada dan baru
  - iii. Pemerhatian terus kepada faktor-faktor berkaitan dengan masalah
- (c) Pegawai yang bertanggungjawab membuat analisa bagi menentukan punca penyebab kepada masalah ketakakuran yang berpotensi dan merekodkan punca penyebab di dalam Borang Tindakan Pencegahan (**BTPNKL/PPK-TPC/01**).
- 6.3** Tentukan Tindakan Pencegahan
- (a) Jenis tindakan pencegahan adalah berdasarkan kepada hasil siasatan dan tahap masalah yang dikenalpasti.
  - (b) Sekiranya cadangan tindakan pencegahan tidak dipersetujui pegawai yang bertanggungjawab akan mengulangi langkah-langkah 6.3 (a) dan 6.3 (b)
- 6.4** Laksanakan Tindakan Pencegahan
- (a) Pegawai yang bertanggungjawab melaksanakan tindakan pencegahan berdasarkan kepada cadangan tindakan yang telah dipersetujui oleh Pengurus Bahagian dalam tempoh masa yang ditetapkan.
  - (b) Pegawai yang bertanggungjawab merekodkan semua pelaksanaan cadangan tindakan pencegahan di dalam Borang Tindakan Pencegahan (**BTPNKL/PPK-TPC/01**).
- 6.5** Pengesahan dan Pemantauan Keberkesanan Tindakan Pencegahan
- (a) Ketua Unit membuat pengesahan keberkesanan tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan dengan cara membuat pemantauan melalui kaedah semakan ke atas:
    - i. Bukti-bukti rekod tindakan pencegahan.
    - ii. Analisis maklumat-maklumat selepas tindakan.
    - iii. Maklumat-maklumat daripada pegawai yang bertanggungjawab

NO.PINDAAN : 00

TARIKH : 00.00.00

MUKA SURAT : 5

# ASAL



BTP

## TINDAKAN PENCEGAHAN

BTPNKL/PKPS-06

Keluaran :02

Tarikh : 2 Feb. 2014

- (b) Ketua Unit membuat pengesahan keberkesanan bagi sesuatu tindakan dalam satu jangka masa yang bersesuaian bagi memastikan penilaian keberkesana dapat dilaksanakan dengan tepat.
- (c) Penilaian keberkesanan tindakan pencegahan dibuat berdasarkan kepada salah satu atau lebih kriteria berikut:-
- i. Tiada ketakuran yang berpotensi berlaku semasa tempoh pemantauan dilakukan.
  - ii. Terdapat peningkatan hasil tindakan pencegahan semasa tempoh pemantauan.
  - iii. Tiada laporan aduan pelanggan semasa tempoh pemantauan berhubung ketakuran yang berpotensi dikesan.
- (d) Pegawai yang bertanggungjawab merekodkan keberkesanan pemantauan tindakan pencegahan yang dilaksanakan di dalam Borang Tindakan Pencegahan dan menyatakan status pelaksanaan tindakan serta membuat pengesahan.

NO.PINDAAN : 00

TARIKH : 00.00.00

MUKA SURAT : 6

# ASAL



BTP

## TINDAKAN PENCEGAHAN

BTPNKL/PKPS-06

Keluaran :02

Tarikh : 2 Feb. 2014

### 7.0 REKOD KUALITI

BIL	JENIS REKOD	TEMPOH SIMPAN	LOKASI/ PEG. BTJ	KAEDAH PELUPUSAN
1.	Tindakan Pembetulan /Pencegahan (BTPNKL/PPK-TPC/01)	5 Tahun	Billik Kualiti / Pegawai Dokumentasi	Merincih

NO.PINDAAN : 00

TARIKH : 00.00.00

MUKA SURAT : 7



ASAL



BTP

# TINDAKAN PENCEGAHAN

BTPNKL/PKPS-06

Keluaran :02

Tarikh : 2 Feb. 2014

PROSEDUR KUALITI  
PENGURUSAN DAN SOKONGAN

---

## CARTA ALIRAN

NO.PINDAAN : 00

TARIKH : 00.00.00

MUKA SURAT : 8

# ASAL

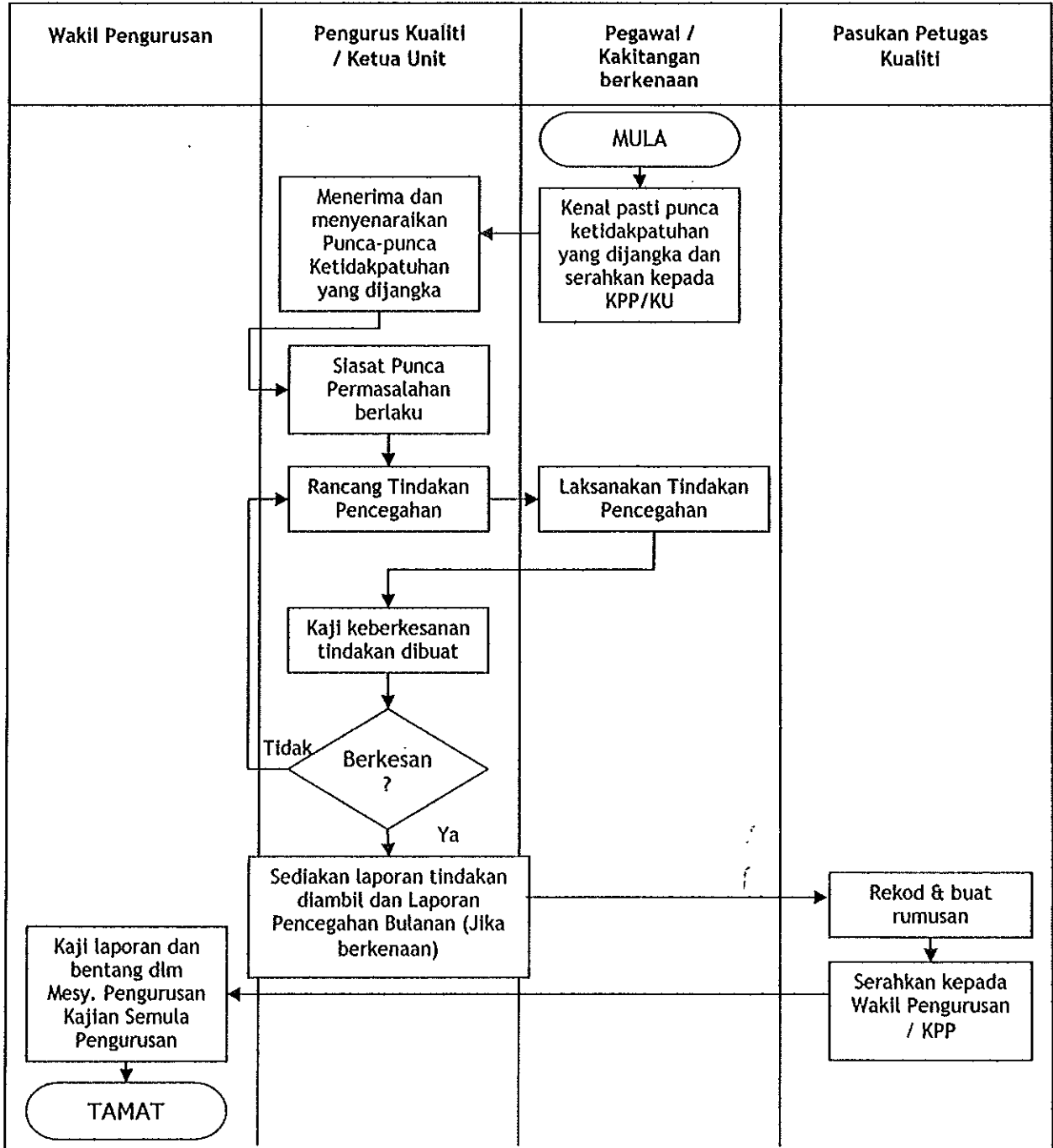


## TINDAKAN PENCEGAHAN

BTPNKL/PKPS-06

Keluaran :02

Tarikh : 2 Feb. 2014



NO.PINDAAN : 00

TARIKH : 00.00.00

MUKA SURAT : 9

ASAL



BTP

# TINDAKAN PENCEGAHAN

BTPNKL/PKPS-06

Keluaran :02

Tarikh : 2 Feb. 2014

PROSEDUR KUALITI  
PENGURUSAN DAN SOKONGAN

## BORANG & LAMPIRAN

NO.PINDAAN : 00

TARIKH : 00.00.00

MUKA SURAT : 10