



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 1 daripada 52

KANDUNGAN	M/SURAT
Senarai Edaran Manual Kualiti	5
Keterangan Pindaan	8
Hubungkait Dokumen dengan Klausa	9
Bahagian 1: Pengenalan Kepada Manual Kualiti	11
Bahagian 2: Maklumat Korporat BPL	12
Bahagian 3: Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti	
3.1 Skop Pelaksanaan	15
Bahagian 4: Sistem Pengurusan Kualiti	
4.1 Keperluan Am	17
4.2 Keperluan dokumentasi	18
4.2.1 Am	18
4.2.2 Manual Kualiti	19
4.2.3 Kawalan Dokumen	19
4.2.4 Kawalan Rekod Kualiti	20
Bahagian 5: Kepimpinan	
5.1 Kepimpinan dan Komitmen	21
5.2 Fokus Kepada Pelanggan	21
5.3 Dasar Kualiti	22
5.4 Perancangan Dan Objektif	22
5.4.1 Objektif Kualiti	22
5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti	23
5.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi	23
5.5.1 Tanggungjawab Dan Kuasa	23
5.5.2 Wakil Pengurusan	24
5.5.3 Komunikasi	24
5.6 Kajian Semula Pengurusan	25
5.6.1 Am	25
5.6.2 <i>Input</i> Kajian Semula Pengurusan	25
5.6.3 <i>Output</i> Kajian Semula Pengurusan	26



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 2 daripada 52

Bahagian 6: Pengurusan Sokongan

6.1	Peruntukan Dan Penyediaan Sumber	27
6.2	Sumber Manusia	27
6.2.1	Am	27
6.2.2	Modal Insan	27
6.2.3	Kepakaran dan Kekompetenan	27
6.3	Prasarana	28
6.4	Persekitaran Kerja	28

Bahagian 7: Operasi

7.1	Perancangan Proses Penghasilan Perkhidmatan	29
7.2	Proses Berkaitan Dengan Pelanggan	29
7.2.1	Menentukan Keperluan Perkhidmatan Yang Hendak Disampaikan	29
7.2.2	Semakan Semula Ke Atas Keperluan Perkhidmatan Yang Hendak Disampaikan	29
7.2.3	Komunikasi Dengan Pelanggan	30
7.3	Rekabentuk dan Pembangunan Proses	30
7.3.1	Perancangan Rekabentuk Dan Pembangunan Program Latihan Baru	30
7.3.2	<i>Input</i> Kepada Aktiviti Merekabentuk Dan Pembangunan Proses Pemberian Perkhidmatan	30
7.3.3	<i>Output</i> Kepada Aktiviti Merekabentuk Dan Pembangunan Perkhidmatan	31
7.3.4	Semakan Ke Atas Aktiviti Merekabentuk Dan Pembangunan Proses Pemberian Perkhidmatan	31
7.3.5	Verifikasi Ke Atas Rekabentuk Dan Pembangunan Proses Pemberian Perkhidmatan	31
7.3.6	Kawalan Ke Atas Pindaan Rekabentuk	32
7.4	Perolehan	32
7.4.1	Proses Perolehan	32
7.4.2	Maklumat Perolehan	32
7.4.3	Verifikasi Ke Atas Bahan Dan Perkhidmatan Yang Diperolehi	32
7.5	Proses Penyediaan Perkhidmatan	33
7.5.1	Kawalan Ke Atas Proses	33
7.5.2	Validasi Proses Penyediaan Dan Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan	34



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 3 daripada 52

7.5.3	Identifikasi dan Kemudahkesanan	34
7.5.4	Harta Hakmilik Pelanggan	34

Bahagian 8: Penilaian Prestasi

8.1	Am	35
8.2	Pemantauan dan Pengukuran	35
8.2.1	Kepuasan Pelanggan	36
8.2.2	Audit Dalaman	36
8.2.3	Pemantauan Dan Pengukuran Proses	36
8.2.4	Pemantauan Dan Pengukuran Perkhidmatan Dan Produk	37
8.3	Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Menepati Spesifikasi	37
8.4	Analisis Data	37
8.5	Penambahbaikan	38
8.5.1	Penambahbaikan Yang Berterusan	38
8.5.2	Tindakan Pembetulan	38
8.5.3	Penambahbaikan Berterusan	38

Bahagian 9: Perancangan Pengurusan Risiko

9.1	Tindakan Bagi Menentukan Risiko dan Peluang	40
9.2	Objektif Risiko	42
9.3	Methodologi Risiko Bahagian Pengurusan Latihan, KKM	
9.3.1	Definisi Pengurusan Risiko	43
9.3.2	Prinsip Pengurusan Risiko	43
9.3.3	Skala Tahap Risiko	43
9.3.4	Matriks Kebarangkalian Dan Impak	43
9.3.5	Had Penerimaan Tahap Risiko	44
9.3.6	Ketenatan (<i>Severity</i>)	44
9.3.7	Kebolehjadian (<i>Likelihood</i>)	45
9.4	Struktur Tadbir Urus Pengurusan Risiko	45



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 4 daripada 52

Lampiran

Lampiran 1a	: Carta Organisasi Kementerian Kesihatan Malaysia	46
Lampiran 1b	: Carta Organisasi Bahagian Pengurusan Latihan	47
Lampiran 1c	: Carta Organisasi ILKKM (Sungai Buloh, Selangor / Sultan Azlan Shah, Ipoh, Perak / Johor Bahru, Johor / Kota Kinabalu, Sabah / Kuching, Sarawak)	48
Lampiran 1d	: Carta Organisasi ILKKM (Kejururawatan / Pembantu Perubatan / Kesihatan Awam / Makmal Teknologi Perubatan)	49
Lampiran 2	: Carta Aliran Proses Utama	50
Lampiran 3	: Jawatankuasa Pemandu BPL	51



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 5 daripada 52

SENARAI EDARAN MANUAL KUALITI

NO. SALINAN TERKAWAL	PENERIMA
01	Setiausaha Bahagian Pengurusan Latihan
02	Timbalan Setiausaha Bahagian Pengurusan Latihan (OL)
03	Timbalan Setiausaha Bahagian Pengurusan Latihan (DL)
04	Timbalan Setiausaha Bahagian Pengurusan Latihan (IL)
05	Pegawai Dokumen BPL
06	Ketua Audit Dalaman
07	Pegawai Risiko BPL
08	Rujukan Umum Wing 1, Aras 6, BPL, Putrajaya
09	Rujukan Umum Wing 2, Aras 6, BPL, Putrajaya
10	Rujukan Umum Wing 3, Aras 6, BPL, Putrajaya
11	Rujukan Umum Wing 4, Aras 6, BPL, Putrajaya
12	Rujukan Umum Wing 5, Aras 3, BPL, Putrajaya
13	Rujukan Umum ILKKM Sungai Buloh, Selangor
14	Rujukan Umum ILKKM Sultan Azlan Shah, Ipoh, Perak
15	Rujukan Umum ILKKM Johor Bahru, Johor
16	Rujukan Umum ILKKM Kota Kinabalu, Sabah
17	Rujukan Umum ILKKM Kuching, Sarawak
18	Rujukan Umum ILKKM Kangar, Perlis (Kejururawatan)

KELUARAN: 01

PINDAAN: 02

09 OGOS 2018



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 6 daripada 52

NO. SALINAN TERKAWAL	PENERIMA
19	Rujukan Umum ILKKM Alor Setar, Kedah (Kejururawatan)
20	Rujukan Umum ILKKM Alor Setar, Kedah (Pembantu Perubatan)
21	Rujukan Umum ILKKM Sungai Petani, Kedah (Kejururawatan)
22	Rujukan Umum ILKKM Kulim, Kedah (Kejururawatan)
23	Rujukan Umum ILKKM Georgetown, P.Pinang (Kejururawatan)
24	Rujukan Umum ILKKM Bertam, P.Pinang (Kejururawatan)
25	Rujukan Umum ILKKM Kuala Lumpur (Teknologi Makmal Perubatan)
26	Rujukan Umum ILKKM Kuala Pilah, N. Sembilan (Kejururawatan)
27	Rujukan Umum ILKKM Seremban, N.Sembilan (Pembantu Perubatan)
28	Rujukan Umum ILKKM Port Dickson, N. Sembilan (Kejururawatan)
29	Rujukan Umum ILKKM Melaka (Kejururawatan)
30	Rujukan Umum ILKKM Kuantan, Pahang (Kejururawatan)
31	Rujukan Umum ILKKM Jerantut, Pahang (Kejururawatan)
32	Rujukan Umum ILKKM Muar, Johor (Kejururawatan)
33	Rujukan Umum ILKKM Batu Pahat, Johor (Kejururawatan)
34	Rujukan Umum ILKKM Kluang, Johor (Kejururawatan)
35	Rujukan Umum ILKKM Segamat, Johor (Kejururawatan)
36	Rujukan Umum ILKKM Kuala Terengganu, Terengganu (Kejururawatan)
37	Rujukan Umum ILKKM Batu Rakit, Terengganu (Kesihatan Awam)
38	Rujukan Umum ILKKM Kubang Kerian, Kelantan (Kejururawatan)

KELUARAN: 01

PINDAAN: 02

09 OGOS 2018



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 7 daripada 52

NO. SALINAN TERKAWAL	PENERIMA
39	Rujukan Umum ILKKM Pasir Mas, Kelantan (Kejururawatan)
40	Rujukan Umum ILKKM Sandakan, Sabah (Kejururawatan)
41	Rujukan Umum ILKKM Sibu, Sarawak (Kejururawatan)
42	Rujukan Umum ILKKM Tawau, Sabah (Kejururawatan)
43	Rujukan Umum ILKKM Serian, Sarawak (Kejururawatan)
44	Rujukan Umum ILKKM Kuching, Sarawak (Kesihatan Awam)

SALINAN TERKAWAL



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 8 daripada 52

KETERANGAN PINDAAN

Pindaan		Muka Surat/ Klausa/ Perenggan	Butir-Butir Pindaan Yang Dibuat	Pindaan Diluluskan Oleh
No	Tarikh			
1.	01/06/17	Semua Muka Surat	Semua	Wakil Pengurusan
2.	01/12/17	Muka Surat 49	Carta Organisasi 1d	Wakil Pengurusan
3.	09/08/18	1. Muka surat 13 2. Muka surat 40	1. Bahagian Dua: Maklumat Korporat BPL (Pelanggan BPL) a. Pihak Berkepentingan dan peranan kepada organisasi b. Isu Luran dan Dalam 2. Bahagian Sembilan: Perancangan Pengurusan Risiko a. 9.1 Tindakan Bagi Menentukan Risiko dan Peluang. b. 9.3 Metodologi Risiko BPL, KKM	Wakil Pengurusan
4.				
5.				
6.				

PERINGATAN

**PINDAAN HANYA DIBENARKAN SEHINGGA 6 (ENAM) PINDAAN SAHAJA
DOKUMEN MESTI DIKELUARKAN DENGAN SEPENUHNYA SELEPAS ITU**

KELUARAN: 01

PINDAAN: 02

09 OGOS 2018



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 9 daripada 52

HUBUNGKAIT DOKUMEN DENGAN KLAUSA

NOMBOR IDENTIFIKASI	NAMA DOKUMEN	KLAUSA BERKAITAN
MK-BPL-KKM-01	Manual Kualiti	Semua klausa
PROSEDUR SOKONGAN		
BPL.KKM.PK (S) 01	Kawalan Dokumen	7.5.3
BPL.KKM.PK (S) 02	Kawalan Rekod Kualiti	7.5.3
BPL.KKM.PK (S) 03	Audit Dalaman	9.2
BPL.KKM.PK (S) 04	Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Menepati Spesifikasi	8.7, 10.2
BPL.KKM.PK (S) 05	Tindakan Pembetulan, Dan Penambahbaikan	10.2, 10.3
BPL.KKM.PK (S) 06	Penyelenggaraan Peralatan	7.1.5
BPL.KKM.PK (S) 07	Latihan Anggota	7.1.2
BPL.KKM.PK (S) 08	Pengendalian Aduan	9.1.2
BPL.KKM.PK (S) 09	Pengurusan Perolehan	7.1.3, 8.1
BPL.KKM.PK (S) 10	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	9.3.2
PROSEDUR PENGURUSAN		
BPL.KKM.PK (P) 01	Khidmat Nasihat	8.5
BPL.KKM.PK (P) 02	Pelantikan Pensyarah Jemputan	8.5
BPL.KKM.PK (P) 03	Pengurusan Tindakan Tatakelakuan Pelatih	8.5
BPL.KKM.PK (P) 04	Kokurikulum	8.5
BPL.KKM.PK (P) 05	Kelayakan Menduduki Peperiksaan	8.5
BPL.KKM.PK (P) 06	Urusan Penamatan Pelatih	8.5
BPL.KKM.PK (P) 07	Urusan Rayuan Pelatih	8.5



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 10 daripada 52

NOMBOR IDENTIFIKASI	NAMA DOKUMEN	KLAUSA BERKAITAN
PROSEDUR TERAS		
BPL.KKM.PK (T) 01	Perancangan Keperluan Anggota Sains Kesihatan Bersekutu	8.3, 8.5
BPL.KKM.PK (T) 02	Penyediaan Takwim Akademik Tahunan	8.3, 8.5
BPL.KKM.PK (T) 03	Urusan Pengambilan Dan Penempatan Pelatih KKM	8.3, 8.5
BPL.KKM.PK (T) 04	Penyediaan Pelan Induk Pelaksanaan Dan Jadual Waktu Mingguan	8.3, 8.5
BPL.KKM.PK (T) 05	Urusan Pendaftaran Pelatih	8.3, 8.5
BPL.KKM.PK (T) 06	Pelaksanaan Program Orientasi	8.3, 8.5
BPL.KKM.PK (T) 07.1	Merekabentuk Kurikulum Baru	8.3, 8.5
BPL.KKM.PK (T) 07.2	Semakan Semula Kurikulum	8.3, 8.5
BPL.KKM.PK (T) 08.1	Pengendalian Kuliah/Amali	8.3, 8.5
BPL.KKM.PK (T) 08.2	Pengendalian Klinikal	8.3, 8.5
BPL.KKM.PK (T) 09	Pengurusan Peperiksaan	8.3, 8.5
BPL.KKM.PK (T) 10	Menguruskan Lantikan Pelatih Dalam Perkhidmatan Awam	8.3, 8.5



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 11 daripada 52

**BAHAGIAN SATU:
PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI**

Pengenalan Kepada Manual Kualiti

Manual Kualiti ini adalah dokumen utama dalam Sistem Pengurusan Kualiti Bahagian Pengurusan Latihan (BPL). Dokumen ini menjelaskan komitmen pengurusan terhadap pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti selaras dengan keperluan MS ISO 9001 :2015.

Selain dari Manual Kualiti, Sistem Pengurusan Kualiti BPL juga dilengkapi dengan Prosedur Kualiti dan dokumen sokongan.

Sebagai dokumen utama Manual Kualiti menjelaskan secara umum mengenai:

- i. Dasar Kualiti serta Objektif Kualiti BPL;
- ii. Penjelasan mengenai kuasa, tanggungjawab serta tindakan yang perlu dilakukan oleh setiap anggota yang melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- iii. Dasar serta prinsip setiap aktiviti yang dilaksanakan oleh BPL selaras dengan keperluan yang ditetapkan dalam standard MS ISO 9001:2015.

Manual ini mengandungi sembilan (9) bahagian meliputi perkara-perkara berikut:

Bahagian Satu	-	Pengenalan Kepada Manual Kualiti
Bahagian Dua	-	Maklumat Korporat BPL
Bahagian Tiga	-	Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti
Bahagian Empat	-	Sistem Pengurusan Kualiti
Bahagian Lima	-	Kepimpinan
Bahagian Enam	-	Pengurusan Sokongan
Bahagian Tujuh	-	Operasi
Bahagian Lapan	-	Penilaian Prestasi
Bahagian Sembilan	-	Perancangan Pengurusan Risiko

Manual Kualiti ini hanya boleh digunakan setelah diluluskan oleh Setiausaha Bahagian (PL). Dokumen ini adalah dokumen terkawal dan hanya diedarkan kepada pegawai-pegawai seperti dalam Senarai Edaran Manual Kualiti.

Mana-mana bahagian daripada dokumen ini **tidak boleh dikeluarkan** atau **dipinda** tanpa kebenaran Setiausaha Bahagian (PL).



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 12 daripada 52

**BAHAGIAN DUA:
MAKLUMAT KORPORAT BPL**

Maklumat Bahagian Pengurusan Latihan

Bahagian Pengurusan Latihan (BPL) merupakan salah satu Bahagian di bawah pentadbiran Kementerian Kesihatan Malaysia. BPL diketuai oleh seorang Setiausaha Bahagian (SUB) gred JUSA C.

Bahagian ini beroperasi di Aras 6, No. 26, Persiaran Perdana, Presint 3, 62675, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, Putrajaya.

BPL terbahagi kepada tiga (3) cawangan utama iaitu Dasar Latihan, Operasi Latihan dan Institut Latihan yang masing-masing diketuai oleh Timbalan Setiausaha Bahagian (TSUB) gred M54.

Terdapat 13 unit di BPL yang memainkan peranan utama melaksanakan fungsi-fungsi BPL iaitu:

1. Unit Nazir
2. Unit Kewangan & Pembangunan (KP)
3. Unit Khidmat Pengurusan (P)
4. Unit Latihan Dalam Perkhidmatan Jangka Panjang (LDP 1)
5. Unit Latihan Dalam Perkhidmatan Jangka Pendek (LDP 2)
6. Unit Perancangan & Penilaian (P&P)
7. Unit Pembangunan & Perkembangan Program Latihan (PPPL)
8. Unit Perancangan Tenaga Manusia dan Korporat (PTK)
9. Unit Pengurusan Maklumat (PM)
10. Unit Latihan Pra Perkhidmatan (LPP)
11. Unit Pembangunan Pengajar (UG)
12. Unit Pembangunan & Hal Ehwal Pelatih (UP)
13. Unit Peperiksaan & Pensijilan (PP)

Carta organisasi seperti **Lampiran 1a, 1b, 1c dan 1d**.

VISI

Memastikan KKM mempunyai tenaga manusia yang terlatih dan kompeten bagi menyokong sistem penyampaian kesihatan negara.

MISI

- i. Menggubal dan mengkaji semula dasar latihan KKM yang strategik dan responsif
- ii. Menyediakan unjuran keperluan tenaga manusia kesihatan selaras dengan nisbah keperluan mengikut norma yang ditetapkan



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 13 daripada 52

- iii. Membangunkan pelan latihan tenaga manusia kesihatan yang komprehensif dan sesuai dengan keperluan tahap kompetensi perkhidmatan anggota
- iv. Memastikan usaha penambahbaikan berterusan dilaksanakan di dalam perancangan dasar dan program latihan KKM
- v. Meningkatkan pembangunan Institut Latihan KKM bagi memastikan kualiti pengajaran dan pembelajaran mengikut kehendak dan aspirasi KKM
- vi. Meningkatkan kerjasama antara Agensi Kerajaan untuk memastikan keperluan sumber manusia KKM yang mencukupi tercapai

OBJEKTIF

Untuk membangunkan modal insan KKM yang cemerlang melalui pelan latihan yang strategik

PELANGGAN BPL

Pelanggan BPL boleh dibahagikan kepada dua iaitu:

i. Pihak berkepentingan dan peranan kepada organisasi:

Pihak Berkepentingan	Peranan Kepada Organisasi
a. Pengarah Pejabat Kesihatan Daerah	<ul style="list-style-type: none">• Menyokong dan membantu pelaksanaan Dasar Latihan Kementerian
b. Pengarah Hospital/ Klinik Kesihatan	<ul style="list-style-type: none">• Menyokong dan membantu pelaksanaan Dasar Latihan Kementerian
c. Pembekal dalam Kontrak Pusat	<ul style="list-style-type: none">• Menyediakan keperluan dan perkhidmatan

Bagi memastikan keakuran yang berterusan, pihak berkepentingan dan keperluan mereka sentiasa dipantau dan dikaji semula.

ii. Pelanggan

a. Pelanggan Luaran

- Bahagian-bahagian Kementerian Kesihatan Malaysia;
- Agensi sektor awam;
- Agensi sektor swasta; dan
- Keluarga para pelatih.

b. Pelanggan Dalaman

- Anggota Bahagian Pengurusan Latihan;



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 14 daripada 52

- Anggota Institut Latihan Kementerian Kesihatan Malaysia; dan
- Para pelatih.

ISU LUARAN DAN DALAMAN

i. Isu Luaran

- Kedudukan semasa ekonomi serantau dan global memberi kesan kepada kedudukan kewangan Kerajaan Persekutuan (Peruntukan Kewangan Organisasi)
- Promosi Politik
- Serangan Siber
- Bencana Alam
- Hebahan Awam dan Media Luar
- Teknologi Perubatan
- Perubahan kepimpinan di pelbagai peringkat

ii. Isu Dalaman

- Pengambilan pelatih
- Pengiktirafan Program Latihan
- Tenaga Pengajar (Kepakaran)
- Pengurusan Peperiksaan

SALINAN TERKAWAL



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 15 daripada 52

**BAHAGIAN TIGA
SKOP PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI**

3.1 Skop Pelaksanaan

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti bagi:

“Latihan Pra Perkhidmatan yang melibatkan disiplin Sains Kesihatan Bersekutu, peringkat diploma kecuali diploma kejururawatan pergigian, diploma juruteknologi pergigian dan sijil pembantu pembedahan pergigian.”

Sistem ini dilaksanakan di BPL dan ILKKM berikut:-

1. ILKKM Sungai Buloh, Selangor;
2. ILKKM Sultan Azlan Shah, Ipoh, Perak;
3. ILKKM Johor Bahru, Johor;
4. ILKKM Kota Kinabalu, Sabah;
5. ILKKM Kuching, Sarawak;
6. ILKKM Kangar, Perlis (Kejururawatan) ;
7. ILKKM Alor Setar, Kedah (Kejururawatan);
8. ILKKM Alor Setar, Kedah (Pembantu Perubatan);
9. ILKKM Sungai Petani, Kedah;
10. ILKKM Kulim, Kedah (Kejururawatan);
11. ILKKM Georgetown, P.Pinang (Kejururawatan) ;
12. ILKKM Bertam, P.Pinang;
13. ILKKM Kuala Lumpur (Teknologi Makmal Perubatan);
14. ILKKM Kuala Pilah, N. Sembilan (Kejururawatan);
15. ILKKM Seremban, N.Sembilan (Pembantu Perubatan);
16. ILKKM Port Dickson, N. Sembilan (Kejururawatan);
17. ILKKM Melaka (Kejururawatan);
18. ILKKM Kuantan, Pahang (Kejururawatan);
19. ILKKM Jerantut, Pahang (Kejururawatan);
20. ILKKM Muar, Johor (Kejururawatan);
21. ILKKM Kluang, Johor (Kejururawatan);
22. ILKKM Segamat, Johor (Kejururawatan);
23. ILKKM Batu Pahat, Johor (Kejururawatan);
24. ILKKM Kuala Terengganu, Terengganu (Kejururawatan);
25. ILKKM Batu Rakit, Terengganu (Kesihatan Awam);
26. ILKKM Kubang Kerian, Kelantan;
27. ILKKM Pasir Mas, Kelantan (Kejururawatan);
28. ILKKM Sibul, Sarawak (Kejururawatan);
29. ILKKM Sandakan, Sabah (Kejururawatan);
30. ILKKM Tawau, Sabah (Kejururawatan);
31. ILKKM Serian, Sarawak (Kejururawatan); dan
32. ILKKM Kuching, Sarawak (Kesihatan Awam).



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 16 daripada 52

Skop pelaksanaan melibatkan aktiviti berikut:

- i. Perancangan Keperluan Anggota Sains Kesihatan Bersekutu
- ii. Penyediaan Takwim Akademik Tahunan
- iii. Urusan Pengambilan Dan Penempatan Pelatih KKM
- iv. Penyediaan Pelan Induk Pelaksanaan Dan Jadual Waktu Mingguan
- v. Urusan Pendaftaran Pelatih
- vi. Pelaksanaan Program Orientasi
- vii. Merekabentuk Kurikulum Baru
- viii. Semakan Semula Kurikulum
- ix. Pengendalian Kuliah/ Amali
- x. Pengendalian Klinikal
- xi. Pengurusan Peperiksaan
- xii. Urusan Pelantikan Pelatih Dalam Perkhidmatan Awam

Aktiviti pengurusan kepada aktiviti utama melibatkan kepada:

- i. Khidmat Nasihat
- ii. Pelantikan Pensyarah Jemputan
- iii. Pengurusan Tindakan Tatakelakuan Pelatih
- iv. Kokurikulum
- v. Kelayakan Menduduki Peperiksaan
- vi. Urusan Penamatan Pelatih
- vii. Urusan Rayuan Pelatih

Aktiviti sokongan kepada aktiviti pengurusan melibatkan kepada:

- i. Kawalan Dokumen
- ii. Kawalan Rekod Kualiti
- iii. Audit Dalaman
- iv. Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Menepati Spesifikasi
- v. Tindakan Pembedulan, Pencegahan Dan Penambahbaikan
- vi. Penyelenggaraan Peralatan
- vii. Latihan Anggota
- viii. Pengendalian Aduan
- ix. Pengurusan Perolehan
- x. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

Carta Aliran Proses Utama Bahagian seperti di **Lampiran 2**.



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 17 daripada 52

**BAHAGIAN EMPAT
SISTEM PENGURUSAN KUALITI**

4.1 Keperluan Am

Sistem Pengurusan Kualiti BPL dalam bentuk dokumen diwujudkan, didokumen dan diselenggara bagi memastikan perkhidmatan yang memenuhi kehendak dan ekspektasi pelanggan.

Bagi tujuan melengkapkan Sistem Pengurusan Kualiti, BPL telah:

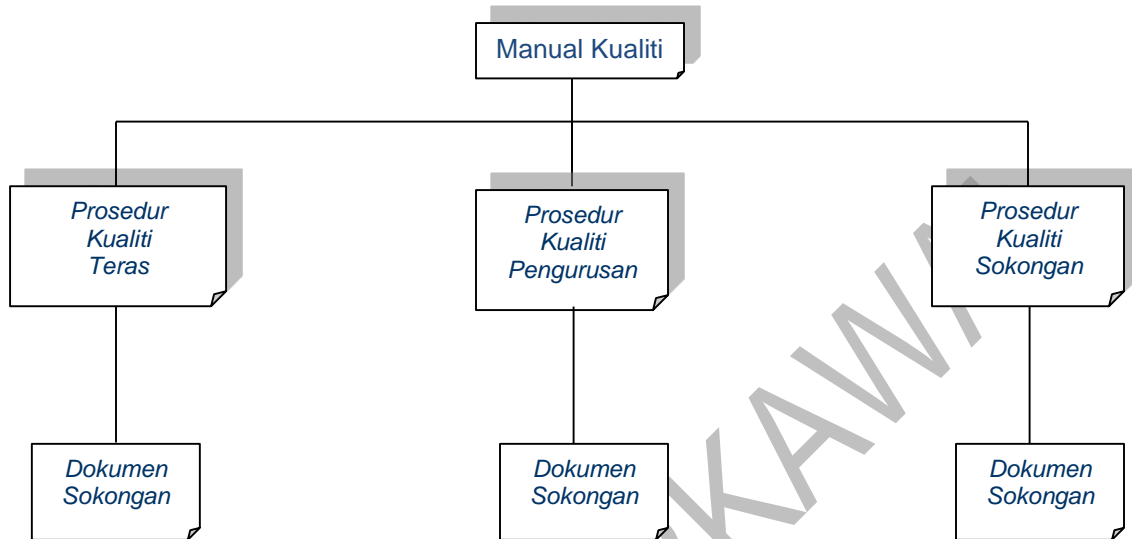
- a. Menentukan proses bagi penghasilan perkhidmatan;
- b. Menetapkan kriteria dan kaedah bagi menilai keberkesanan setiap proses dan kawalan ke atas proses tersebut;
- c. Memastikan sumber dan maklumat yang diperlukan disediakan untuk pelaksanaan dan pemantauan proses tersebut;
- d. Memantau dan menilai proses tersebut; dan
- e. Melaksanakan tindakan yang perlu bagi memastikan pencapaian matlamat yang dirancang dan membuat penambahbaikan yang berterusan ke atas proses tersebut.
- f. Menentukan proses perlantikan dan pemantauan ke atas perkhidmatan yang diwastakan. Kaedah pemantauan KECUALI perkhidmatan dibawah konsesi dilaksanakan berdasar kepada kontrak, pemantauan dan penilaian. Perkhidmatan yang dimaksudkan seperti berikut:
 1. Perkhidmatan Pensyarah Jemputan;
 2. Perkhidmatan Keselamatan;
 3. Perkhidmatan Kebersihan Di Dalam Dan Di Luar Premis;
 4. Perkhidmatan Kafeteria;
 5. Perkhidmatan Katering;
 6. Perkhidmatan Penyelenggaraan Mekanikal;
 7. Perkhidmatan Sewaan Asrama;
 8. Perkhidmatan Pelbagai (Komputer, Mesin Fotostat, Canopy, Siaraya);
 9. Perkhidmatan Penyelenggaraan Pengangkutan;
 10. Perkhidmatan Percetakan; dan
 11. Perkhidmatan Sewaan Kenderaan.



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 18 daripada 52

Struktur Dokumentasi BPL seperti berikut:



4.2 Keperluan Dokumentasi

4.2.1 Am

Dokumen Sistem Pengurusan Kualiti BPL mengandungi:

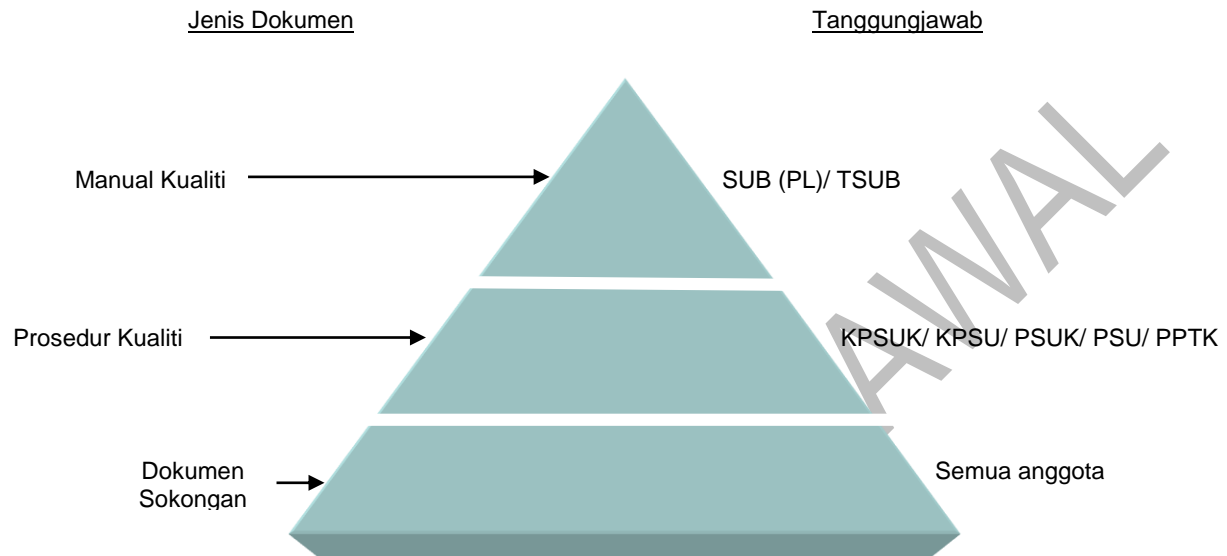
- i. Manual Kualiti; Mengandungi : Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti;
- ii. Prosedur Kualiti:
 - a. Mengikut keperluan standard MS ISO 9001:2015;
 - b. Mengenai proses kerja bagi menghasilkan perkhidmatan BPL;
- iii. Lain-lain dokumen sokongan seperti garis panduan; dan
- iv. Rekod bagi membuktikan pematuhan kepada Sistem Pengurusan Kualiti.



MANUAL KUALITI BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

Muka Surat : 19 daripada 52

Struktur dokumen Sistem Pengurusan Kualiti BPL seperti rajah berikut:



4.2.2 Manual Kualiti

Manual Kualiti menjelaskan dasar BPL mengenai setiap seksyen MS ISO 9001:2015. Perkara penting telah dijelaskan dalam Bahagian Satu (1) manual ini.

4.2.3 Kawalan Dokumen

Dokumen Sistem Pengurusan Kualiti BPL tertakluk kepada kawalan yang meliputi pengwujudan, pendedaran, pindaan dan pelupusan. Setiap dokumen hendaklah diberi pengenalan mengikut kaedah berikut;

Manual Kualiti	MK-BPL-KKM-00
Prosedur Kualiti Teras	BPL.KKM.PK (T)
Prosedur Kualiti Pengurusan	BPL.KKM.PK (P)
Prosedur Kualiti Sokongan	BPL.KKM.PK (S)

Dokumen Sistem Pengurusan Kualiti diedarkan dan dapat dirujuk oleh anggota BPL dan ILKKM melalui:

- Salinan *hard copy* di setiap lokasi BPL dan ILKKM sebagai Rujukan Umum; dan
- Portal Rasmi BPL.

KELUARAN: 01

PINDAAN: 02

09 OGOS 2018



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 20 daripada 52

Perincian mengenai kaedah kawalan dijelaskan dalam prosedur yang berkaitan.

Dokumen berkaitan:

BPL.KKM.PK (S) 01: Kawalan Dokumen

4.2.4 Kawalan Rekod Kualiti

BPL menyelenggara rekod kualiti bagi membuktikan pematuhan kepada Sistem Pengurusan Kualiti yang didokumenkan. Kawalan rekod kualiti ini untuk memastikan ianya tidak hilang, tidak rosak, mudah dikenalpasti dan mudah diperolehi semula. Perincian mengenai kawalan rekod kualiti dijelaskan di dalam prosedur berkaitan.

Dokumen berkaitan:

BPL.KKM.PK (S) 02: Kawalan Rekod Kualiti

SALINAN TERKAWAL



**BAHAGIAN LIMA
KEPIMPINAN**

5 Kepimpinan

5.1 Kepimpinan Dan Komitmen

Setiausaha Bahagian (PL) adalah ketua pelaksana Sistem Pengurusan Kualiti. Setiausaha Bahagian (PL) komited untuk membangun, melaksana dan meningkatkan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti secara berterusan. Semua Timbalan Setiausaha Bahagian (BPL) bertanggungjawab untuk memastikan anggota di bawah tanggungjawab masing-masing mengetahui semua isu berkaitan dengan kualiti.

Bagi membuktikan komitmen ini Pengurusan BPL mengambil tindakan berikut:

- i. Memastikan anggota BPL memahami dan menghayati pentingnya kehendak serta ekpektasi pelanggan, pematuhan kepada perundangan dan peraturan;
- ii. Mewujud dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti BPL dan memastikan anggota BPL memahami Dasar dan Objektif Kualiti;
- iii. Mengadakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan sekurang-kurangnya setahun sekali; dan
- iv. Memastikan penyediaan sumber-sumber yang mencukupi untuk melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti.

5.2 Fokus Kepada Pelanggan

Dasar Pengurusan BPL untuk memastikan keperluan dan ekspektasi pelanggan dikenal pasti, difahami dan dipenuhi bagi tujuan mempertingkatkan kepuasan pelanggan.

Bagi mencapai matlamat ini, Pengurusan mengambil tindakan berikut :

- i. Mendapatkan maklum balas pelanggan mengenai kehendak dan ekspektasi mereka melalui soal selidik dan kaedah lain yang sesuai;
- ii. Maklum balas dan aduan pelanggan diambil tindakan segera;
- iii. Berusaha untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi berlandaskan peraturan dan kemampuan sedia ada; dan



- iv. Sentiasa menghebahkan anggota BPL mengenai perlunya kesedaran serta usaha untuk memenuhi keperluan dan ekspektasi pelanggan. Hebahan ini dilakukan sama ada melalui sesi mesyuarat, perhimpunan mingguan atau bulanan, latihan/ kursus, papan kenyataan, surat edaran dan kaedah-kaedah lain yang difikirkan perlu.

Dokumen berkaitan:

BPL.KKM.PK (S) 08: Pengendalian Aduan

5.3 Dasar Kualiti

Setiausaha Bahagian (PL) telah menggubal Dasar Kualiti BPL berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti iaitu:

Bahagian Pengurusan Latihan akan mengembling semua keupayaan dan potensi sumbernya untuk:

“Komited bagi melahirkan Anggota Sains Kesihatan Bersekutu yang mencukupi dan berkualiti dari segi pengetahuan dan kemahiran serta sentiasa berusaha untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan.”

Ia akan dicapai melalui komitmen setiap anggota kepada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 dalam semua aktiviti: perancangan strategi, pelaksanaan latihan, penilaian dan penambahbaikan berterusan.

Pengurusan BPL memastikan dasar ini dihebah dan difahami oleh anggota. Dasar Kualiti ini akan disemak dari semasa ke semasa untuk memastikan kesesuaiannya dengan perubahan semasa.

5.4 Perancangan Dan Objektif

5.4.1 Objektif Kualiti

Pengurusan BPL telah menggubal Objektif Kualiti selaras dengan Dasar Kualiti (rujuk Seksyen 5.3). Objektif Kualiti adalah seperti berikut:

- i. Menghasilkan Anggota Sains Kesihatan Bersekutu (ASKB) mengikut keperluan perkhidmatan berdasarkan fasiliti Kementerian Kesihatan Malaysia.
- ii. Memastikan semua pengajar di ILKKM(100%) menyediakan pelan mengajar mengikut format yang ditetapkan dan melaksanakannya.
- iii. Memastikan semua pengajar (100%) mengikuti sekurang-kurangnya tujuh (7) hari berkursus dalam setahun bagi meningkatkan pengetahuan dan kemahiran tenaga pengajar.



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 23 daripada 52

- iv. Memastikan sekurang-kurangnya 95% pelatih lulus peperiksaan di akhir setiap semester mengikut indikator Program Kepastian Kualiti;
- v. Mengadakan pemantauan dan penilaian ke atas pelaksanaan latihan sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun;
- vi. Memastikan 100% peruntukan kewangan dibelanjakan mengikut perancangan yang ditetapkan;
- vii. Menjalankan kajian kepuasan pelanggan sekurang-kurangnya sekali (1) setahun;
- viii. Memastikan tidak kurang 60% responden pelatih menilai perkhidmatan ILKKM pada wajaran memuaskan dan ke atas; dan
- ix. Memastikan tidak kurang 60% responden dalaman memberi wajaran memuaskan dan ke atas dalam kajian kepuasan pelanggan (CSS).

Objektif Kualiti juga hendaklah dihebah dan difahami oleh anggota BPL dan ILKKM adalah menjadi dasar pengurusan untuk menyemak dan membuat penambahbaikan ke atas Objektif Kualiti berasaskan keperluan.

5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

Pengurusan BPL memastikan perancangan bagi Sistem Pengurusan Kualiti dilaksanakan untuk memenuhi keperluan.

5.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi

5.5.1 Tanggungjawab dan Kuasa

Pengurusan telah menentukan tanggungjawab dan kuasa anggota BPL melalui senarai tugas, carta organisasi dan prosedur yang didokumenkan. Tanggungjawab dan kuasa ini disebarkan untuk difahami oleh semua anggota.

Pengurusan juga telah melaksanakan perlantikan sewajarnya mengikut MS ISO 9001:2015 di BPL dan ILKKM seperti di **Lampiran 3**.



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 24 daripada 52

5.5.2 Wakil Pengurusan

Setiausaha Bahagian (PL) melantik Timbalan Setiausaha Bahagian (Dasar Latihan) sebagai Wakil Pengurusan dalam pelaksanaan MS ISO 9001:2015. Antara tanggungjawabnya adalah seperti berikut:

- i. Mewujud, melaksana, dan menyenggara Sistem Pengurusan Kualiti;
- ii. Melaporkan kepada Setiausaha Bahagian (PL) mengenai prestasi dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti dari segi pelaksanaan semua Objektif Kualiti dan hasil audit kualiti sebagai asas untuk penambahbaikan; dan
- iii. Berurusan dengan pihak luar tentang perkara-perkara yang berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti BPL.

5.5.3 Komunikasi

Untuk memastikan keberkesanan penyampaian maklumat berkaitan dengan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti BPL, Unit Khidmat Pengurusan telah mewujudkan sistem komunikasi dalaman dan luaran. Antara sistem komunikasi yang diwujudkan termasuklah:

- i. Bentuk bercetak: Memo dalaman, buletin, surat pekeliling, poster, dan papan kenyataan.
- ii. Komunikasi bersemuka: Sesi taklimat dan perbincangan, mesyuarat/perbincangan di peringkat Jabatan, Perhimpunan Mingguan dan Majlis Bersama Jabatan.

5.5.4 Kesedaran

BPL memastikan bahawa orang yang melakukan kerja di bawah kawalannya mengetahui tentang:

- i. Dasar kualiti;
- ii. Objektif kualiti yang relevan;
- iii. Sumbangan mereka kepada keberkesanan sistem pengurusan kualiti termasuk manfaat prestasi yang ditambah baik; dan
- iv. Implikasi jika tidak mengakuri keperluan Sistem Pengurusan Kualiti.



5.6 Kajian Semula Pengurusan

5.6.1 Am

Sistem Pengurusan Kualiti BPL dikaji dan disemak semula sekurang-kurangnya setahun sekali untuk memastikan kesesuaian dan keberkesanan serta pematuhan keperluan standard yang telah ditetapkan. Sekiranya perlu, agenda-agenda tertentu MKSP boleh dilaporkan di Mesyuarat Pengarah-Pengarah ILKMM.

Penyemakan semula ini dibuat dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan BPL, yang dipengerusikan oleh Setiausaha Bahagian (PL). Ahli-ahlinya terdiri daripada Timbalan Setiausaha Bahagian (BPL), Wakil Pengurusan, Timbalan Wakil Pengurusan dan Ketua Audit Dalaman. Jika perlu, Setiausaha Bahagian (PL) juga boleh mengundang pegawai-pegawai lain untuk turut serta.

5.6.2 Input Kajian Semula Pengurusan

Agenda mesyuarat kajian semula pengurusan antara lain akan mengandungi kajian tentang:

- i. Kesesuaian Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti kepada kehendak semasa;
- ii. Takat pencapaian Objektif Kualiti;
- iii. Tahap pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti;
- iv. Pencapaian Objektif Kualiti;
- v. Ketakakuran (Masalah kualiti) dan tindakan-tindakan pembetulan yang diambil termasuk menangani risiko dan peluang
- vi. Maklum balas pelanggan yang merangkumi:
 - a) Aduan pelanggan;
 - b) Kajian kepuasan pelanggan; dan
 - c) Prestasi pembekal (penyedia luar).
- vii. Laporan audit dalaman MS ISO 9001:2015;
- viii. Perkara-perkara yang boleh ditambah baik dan keperluan-keperluan perubahan;
- ix. Keperluan latihan (Laporan Latihan Anggota); dan
- ix. Cadangan pindaan dokumen.



5.6.3 Output Kajian Semula Pengurusan

Keputusan yang dipersetujui dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan hendaklah diambil tindakan oleh anggota yang berkenaan. Laporan kemajuan tindakan hendaklah dikemukakan kepada Wakil Pengurusan. Sekiranya tindakan pembetulan dan penambahbaikan melibatkan dasar, keputusan hendaklah dirujuk kepada Setiausaha Bahagian (PL). Perincian tentang tatacara mengendalikan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dijelaskan dalam prosedur berkaitan.

Dokumen berkaitan:

BPL.KKM.PK (S) 10: Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

SALINAN TERKAWAL



**BAHAGIAN ENAM
PENGURUSAN SOKONGAN**

6.1 Peruntukan Dan Penyediaan Sumber

Pengurusan BPL dan ILKKM telah menentukan keperluan sumber bagi pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti. Antara kaedah yang diguna untuk menentukan keperluan sumber ialah Belanjawan Tahunan dan Mesyuarat Pengurusan.

6.2 Sumber

6.2.1 Am

BPL menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan bagi mewujudkan, melaksanakan, menyelenggarakan dan menambah baik secara berterusan Sistem Pengurusan Kualiti.

6.2.2 Modal Insan

Pengurusan BPL dan ILKKM memastikan anggota yang melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti terutama yang akan memberi kesan kepada kualiti perkhidmatan mempunyai latihan, kepakaran dan pengalaman yang sesuai. Ini termasuk pemahaman mengenai MS ISO 9001:2015.

6.2.3 Kepakaran dan Kekompetenan

BPL dan ILKKM hendaklah:

- a. Memastikan anggota yang terlibat dalam proses pengajaran dan pembelajaran, pengurusan pejabat dan teknikal, sesuai dengan tanggungjawab masing-masing;
- b. Menentukan jenis latihan, bidang pengetahuan dan kemahiran yang perlu ada pada setiap anggota yang tugasannya mempunyai kesan ke atas standard kualiti perkhidmatan dan produk BPL dan ILKKM;
- c. Menilai keberkesanan latihan yang dihadiri oleh anggota;
- d. Memastikan anggota memahami kepentingan tugasnya dan bagaimana mereka boleh menyumbang pada pencapaian objektif kualiti BPL dan ILKKM; dan
- e. Menyenggara rekod latihan, kemahiran dan pengalaman anggota di dalam buku log latihan.

Dokumen berkaitan:

BPL.KKM.PK (S) 07: Latihan Anggota

KELUARAN: 01	PINDAAN: 02	09 OGOS 2018
---------------------	--------------------	---------------------



6.3 Prasarana

BPL hendaklah menyediakan keperluan infrastruktur seperti:

- a. Tempat dan ruang kerja serta kemudahan-kemudahan yang berkaitan;
- b. Peralatan komputer yang meliputi perkakasan dan perisian;
- c. Kemudahan sokongan seperti peralatan komunikasi, kenderaan, tempat dewan makan, dewan kuliah, bilik latihan, auditorium dan kemudahan sukan; dan
- d. Kelengkapan pejabat seperti mesin pencetak, mesin pengimbas, mesin faksimile dan peralatan lain.

Bagi memastikan kepatuhan, BPL dan ILKMM menyediakan perancangan penyelenggaraan tahunan, senarai inventori, senarai harta modal serta rekod penyelenggaraan peralatan.

6.4 Persekitaran Kerja

BPL dan ILKMM hendaklah menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selamat untuk menjamin keselesaan pelatih dan anggota dalam. Kawalan persekitaran kerja juga termasuklah aspek-aspek keselamatan, kekemasan dan kebersihan ruang pejabat, asrama serta penetapan kod etika kerja.

Kawalan persekitaran juga meliputi aspek berikut:

- i. Kawalan dari segi pencemaran bunyi yang boleh menjejaskan tumpuan kerja anggota dan pembelajaran pelatih;
- ii. Kawalan suhu dan kelembapan ruang pejabat dan bilik kuliah yang sesuai untuk memastikan keselesaan anggota;
- iii. Bagi ruang yang tiada kemudahan pendingin hawa, perlu disediakan kemudahan aliran udara bersih yang mencukupi; dan
- iv. Pencahayaan yang sesuai dengan ruang kerja anggota dan pembelajaran pelatih.



**BAHAGIAN TUJUH
OPERASI**

7.1 Perancangan Proses Penghasilan Perkhidmatan

Perancangan proses penyampaian perkhidmatan dirancang melalui kaedah berikut:

- i. Sasaran Kerja Tahunan;
- ii. Sasaran Kerja Bahagian;
- iii. Penetapan Dasar dan Objektif Kualiti;
- iv. Mesyuarat Pengurusan; dan
- v. Mesyuarat Lembaga Pendidikan.

7.2 Proses Berkaitan Pelanggan

7.2.1 Menentukan Keperluan Perkhidmatan Yang Hendak Disampaikan

Pengurusan BPL dan ILKMM menentukan keperluan dan ekspektasi pelanggan. Keperluan ini dikenal pasti melalui mesyuarat dengan Kementerian, arahan-arahan dan maklum balas

7.2.2 Semakan Semula Ke Atas Keperluan Perkhidmatan Yang Hendak Disampaikan

Pengurusan BPL dan ILKMM menentukan keperluan sebenar dan ekspektasi pelanggan. Pengenalpastian ini untuk memastikan Pengurusan BPL dan ILKMM menentukan keperluan sebenar pelanggan serta kemampuan Pengurusan BPL dan ILKMM untuk memenuhinya.

Sekiranya ada perubahan kepada kontrak asal, Pengurusan BPL dan ILKMM hendaklah memaklumkan kepada pelanggan yang berkenaan.

Dari aspek pembangunan program baharu, cadangan akan diterima oleh Pengurusan BPL daripada pengurusan atasan seperti KSU, KPK, Ketua Program dan Ketua Penyelaras Perkhidmatan. Pengurusan BPL akan membawa cadangan ini untuk kelulusan jawatankuasa yang berkaitan sebelum membentuk kurikulum baru yang juga akan merangkumi silibus kursus, buku rekod praktis klinikal dan Jadual Spesifikasi Ujian (JSU).



7.2.3 Komunikasi Dengan Pelanggan

Pengurusan BPL dan ILKMM menggunakan pelbagai kaedah untuk menghebah dan memaklumkan kepada pelanggan mengenai dengan perkhidmatan yang disampaikan. Antaranya:

- i. Pengeluaran Garis Panduan;
- ii. Pengeluaran Pekeliling;
- iii. E-mel;
- vi. Mesyuarat;
- vii. Taklimat; dan
- viii. Sesi Dialog.

7.3 Rekabentuk Dan Pembangunan Proses

7.3.1 Perancangan Rekabentuk dan Pembangunan Program Latihan Baru

BPL merancang dan mengawal aktiviti rekabentuk dan membangun proses pengendalian latihan dengan mengambil kira keperluan berikut:

- i. Permintaan/Cadangan untuk mengadakan program baharu daripada pengurusan atasan seperti KSU, KPK, Ketua Program dan Ketua Penyelaras Perkhidmatan;
- ii. Peringkat-peringkat rekabentuk kurikulum dan pembangunan proses pengendalian latihan;
- iii. Peringkat semakan semula, verifikasi dan validasi yang terlibat bagi rekabentuk; kurikulum; dan
- iv. Tanggungjawab dan kuasa yang terlibat dalam proses merekabentuk kurikulum.

7.3.2 Input Kepada Aktiviti Merekabentuk Dan Pembangunan Proses Pemberian Perkhidmatan

BPL menentukan *input* bagi keperluan rekabentuk dan pembangunan program latihan. *Input* ini meliputi:

- i. Objektif dan kumpulan sasaran program latihan yang akan dibangunkan;
- ii. Cadangan oleh agensi dan pihak berkepentingan;
- iii. Maklumat rekabentuk yang telah dibangunkan sebelumnya;



- iv. Pendapat pakar dalam bidang yang berkaitan sama ada terdiri dari warga BPL atau dari luar BPL; dan
- v. Keperluan perundangan dan peraturan-peraturan yang perlu dipatuhi.

7.3.3 Output Kepada Aktiviti Merekabentuk dan Pembangunan Proses Pembangunan Perkhidmatan

Program latihan yang akan disampaikan kepada *output* rekabentuk BPL adalah dalam bentuk program latihan. Program ini akan dikaji semula untuk menentukan supaya ia memenuhi kehendak pelanggan.

Program latihan dikaji semula bagi memastikan setiap *output* rekabentuk dan Pembangunan dihasilkan:

- i. Menepati kehendak rekabentuk dan pembangunan program latihan kepada peserta;
- ii. Menyediakan pelbagai maklumat bagi pengendalian latihan yang lengkap; dan
- iii. Mengandungi kriteria bagi membolehkan pelanggan menepati keperluan yang ditetapkan

7.3.4 Semakan Ke Atas Aktiviti Merekabentuk Dan Pembangunan Proses Pemberian Perkhidmatan

Pelan kualiti akan disemak pada beberapa peringkat semasa merekabentuk dan pembangunannya untuk menentukan supaya semua aktiviti sentiasa memenuhi kehendak pelanggan. Semakan ini hendaklah dilaksanakan oleh Jawatankuasa Kurikulum BPL. Proses ini bertujuan untuk:

- i. Menilai keupayaan pakej latihan yang disediakan menepati keperluan program latihan yang akan dikendalikan; dan
- ii. Menentukan masalah dan mencadangkan kaedah penyelesaian yang diperlukan.

7.3.5 Verifikasi Ke Atas Rekabentuk Dan Pembangunan Proses Pemberian Perkhidmatan

Semakan rekabentuk akan dijalankan di peringkat-peringkat akhir dalam perancangan dan pembangunan projek oleh SUB (PL).



7.3.6 Kawalan Ke Atas Pindaan Rekabentuk

Sebarang perubahan dalam rekabentuk akan didokumenkan, dikaji semula dan dipersetujui oleh pegawai yang diberi kuasa sebelum ia dilaksanakan.

Dokumen berkaitan:

BPL.KKM.PK (T) 07.1 : Merekabentuk Kurikulum Baru

BPL.KKM.PK (T) 07.2 : Semakan Semula Kurikulum

7.4 Perolehan

7.4.1 Proses Perolehan

Proses Perolehan untuk pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti bagi perolehan bekalan dan perkhidmatan adalah mengikut peraturan-peraturan kewangan yang telah ditetapkan berpandukan **Pekeliling Perbendaharaan (1PP.PK.2.1): Kaedah Perolehan Kerajaan** sama ada sebut harga/ tender atau pembelian terus. BPL memastikan bekalan dan perkhidmatan yang diperolehi memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan dengan meletakkan tahap kawalan ke atas pembekal. Rekod hasil penilaian dan tindakan pembetulan yang berkaitan hendaklah disenggara. Melalui **Sistem ePerolehan**, Agensi Kerajaan dan pembekal dapat membuat perolehan secara cekap dan telus menggunakan persekitaran atas talian yang selamat.

7.4.2 Maklumat Perolehan

Pengurusan BPL dan ILKMM menyenggara maklumat-maklumat mengenai perolehan bekalan dan perkhidmatan yang dilaksanakan. Perincian mengenai proses perolehan, kaedah melaksanakan perolehan dan anggota yang diberi kuasa untuk melaksanakan proses perolehan dijelaskan di dalam prosedur dan arahan-arahan pentadbiran yang dikeluarkan dari masa ke semasa.

Pengurusan BPL dan ILKMM juga menyenggara Senarai Induk Pembekal Bahan-Bahan dan Perkhidmatan.

7.4.3 Verifikasi Ke Atas Bahan Dan Perkhidmatan Yang Diperolehi

Bahan dan perkhidmatan yang dibekalkan disemak dan diperiksa pada:

- i. Peringkat penerimaan,

KELUARAN: 01	PINDAAN: 02	09 OGOS 2018
---------------------	--------------------	---------------------



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 33 daripada 52

- ii. Peringkat semasa penggunaan/ perkhidmatan disampaikan melalui pemantauan/ penilaian yang berterusan; dan
- iii. Peringkat selepas perkhidmatan/ bekalan.

Maklumat mengenai prestasi dan tahap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pembekal juga disenggara setahun sekali.

Dokumen berkaitan:

BPL.KKM.PK (S)09: Pengurusan Perolehan

7.5 Proses Penyediaan Perkhidmatan

7.5.1 Kawalan Ke Atas Proses

Pengurusan BPL dan ILKMM memastikan proses bagi menyediakan perkhidmatan dilaksanakan dalam keadaan terkawal. Kawalan yang dilaksanakan ini meliputi:

- i. Pematuhan kepada Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan Garis Panduan;
- ii. Pematuhan kepada dasar dan objektif yang ditetapkan;
- iii. Pelaksanaan proses oleh anggota yang berkelayakan;
- iv. Penggunaan peralatan dan bahan yang sesuai; dan
- v. Maklumat perkhidmatan disampaikan kepada pelanggan adalah jelas.

Dokumen berkaitan:

BPL.KKM.PK (T) 01: Perancangan Keperluan Anggota Sains Kesihatan Bersekutu

BPL.KKM.PK (T) 02: Penyediaan Takwim Akademik Tahunan

BPL.KKM.PK (T) 03: Urusan Pengambilan dan Penempatan Pelatih KKM

BPL.KKM.PK (T) 04: Penyediaan Pelan Induk Pelaksanaan Dan Jadual Waktu Mingguan

BPL.KKM.PK (T) 05: Urusan Pendaftaran Pelatih

BPL.KKM.PK (T) 06: Pelaksanaan Program Orientasi

BPL.KKM.PK (T) 07.1: Merekabentuk Kurikulum Baru

BPL.KKM.PK (T) 07.2: Semakan Semula Kurikulum



BPL.KKM.PK (T) 08.1: Pengendalian Kuliah/Amali

BPL.KKM.PK (T) 08.2: Pengendalian Klinik

BPL.KKM.PK (T) 09: Pengurusan Peperiksaan

BPL.KKM.PK (T) 10 : Menguruskan Pelantikan Pelatih Dalam Perkhidmatan Awam

***7.5.2 Validasi Proses Penyediaan Dan Penyampaian
Perkhidmatan Kepada Pelanggan***

Klausa ini tidak digunakan dalam Sistem Pengurusan Kualiti BPL dan ILKKM. Proses bagi menghasilkan perkhidmatan memerlukan verifikasi dilaksanakan sebelum perkhidmatan diberikan kepada pelanggan.

7.5.3 Identifikasi Dan Kemudahkesanan

BPL dan ILKKM menggunakan kaedah berikut bagi tujuan identifikasi:

- i. Sistem kod:
 - a. Pusat Tanggungjawab; dan
 - b. Jenis Perbelanjaan seperti Perbelanjaan Tanggungan (T), Bekalan (B) dan Pembangunan (P).
- ii. Sistem Nombor:
 - a. Nombor Siri Baucar;
 - b. Nombor Cek;
 - c. Nombor Waran, Nombor Borang; dan
 - d. Nombor Siri Harta Modal/ Inventori.
- iii. Nama dan Rujukan Fail.
- iv. Nama peserta dan nombor matriks.
- v. Keputusan peperiksaan akhir pelatih (seperti CGPA).
- vi. Nama Institut Latihan Kementerian Kesihatan Malaysia.

7.5.4 Harta Hakmilik Pelanggan

BPL dan ILKKM menerima / menyenggara harta milik pelanggan dalam dokumen pelatih.



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 35 daripada 52

Dokumen dan barangan yang diterima direkod dan disimpan bagi memastikan dalam tempoh simpanan harta milik pelanggan berada dalam keadaan terkawal. Sekiranya berlaku kehilangan atau kerosakan, pelanggan akan dimaklumkan.

**BAHAGIAN LAPAN
PENILAIAN PRESTASI**

8.1 Am

BPL dan ILKMM merancang dan melaksanakan pemantauan, pengukuran, penganalisisan dan penambahbaikan untuk:

- i. Memastikan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti menepati perancangan;
- ii. Memastikan pelaksanaan mematuhi Sistem Pengurusan Kualiti yang telah didokumenkan; dan
- iii. Menganalisis pencapaian Sistem Pengurusan Kualiti untuk menentukan aspek-aspek penambahbaikan.

8.2 Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

BPL dan ILKMM hendaklah menentukan, mengumpul dan menganalisis data yang bersesuaian untuk :

- i. Menentukan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan; dan
- ii. Menilai penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti secara berterusan.

Kaedah yang digunakan oleh BPL dan ILKMM untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui:

- a. kaji selidik;
- b. aduan / maklum balas pelanggan;
- c. penilaian program; dan
- d. penghargaan.

Selain kaedah penganalisisan daripada sumber yang dinyatakan di atas, BPL dan ILKMM juga menggunakan data daripada sumber lain.



Hasil penganalisan data hendaklah memberikan maklumat yang berikut:

- i. Tahap kepuasan / ketidakpuasan pelanggan;
- ii. Sama ada perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan menepati kehendak sebenar pelanggan, dan
- iii. Memberikan petunjuk kepada peluang penambahbaikan.

Dokumen Berkaitan:

BPL.KKM.PK (S) 09: Pengendalian Aduan

8.2.2 Audit Dalaman

Audit Dalaman dijalankan secara berjadual setiap satu (1) kali setahun. Tujuannya adalah untuk mengesan sama ada pelaksanaan sistem pengurusan kualiti menepati perancangan yang ditetapkan dalam Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti.

Ketua Audit Dalaman bertanggungjawab untuk mengambil tindakan berikut:

- i. Menyediakan Jadual Audit Tahunan;
- ii. Memastikan juruaudit tidak mengaudit kerja hakikinya; dan
- iii. Menyediakan dan membentangkan Laporan Audit Dalaman dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Pasukan audit yang dilantik hendaklah terdiri daripada mereka yang terlatih.

Dokumen Berkaitan:

BPL.KKM.PK (S) 03: Audit Dalaman

8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses

BPL dan ILKKM hendaklah memantau dan mengukur proses pelaksanaan sama ada menepati standard yang telah ditetapkan dalam dokumen Sistem Pengurusan Kualiti.

Kawalan proses meliputi :

- i. Semakan semula ke atas kurikulum;
- ii. Pemantauan ke atas proses pengajaran dan pembelajaran oleh TP Akademik/Ketua Program; dan



- iii. Pelaksanaan peperiksaan oleh Ketua Penilaian & Kualiti.

Status pemeriksaan setiap proses direkodkan dalam laporan, minit mesyuarat dan dokumen lain yang dinyatakan dalam Prosedur Kualiti.

8.2.4 Pemantauan Dan Pengukuran Perkhidmatan Dan Produk

BPL dan ILKMM hendaklah memantau dan mengukur perkhidmatan yang diberikan atau produk yang dikeluarkan sama ada menepati standard yang ditetapkan.

Pihak yang diberi kuasa boleh meluluskan perkhidmatan atau produk, meluluskan dengan pindaan, menangguhkan kelulusan atau menolak perkhidmatan atau produk yang dihasilkan berasaskan spesifikasi yang telah ditetapkan.

8.3 Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Menepati Spesifikasi

BPL dan ILKMM telah mewujudkan prosedur untuk mengawal produk atau perkhidmatan yang tidak menepati spesifikasi.

Tindakan yang diambil:

- i. Tidak diterima;
- ii. Dikembalikan untuk tindakan pembetulan atau pindaan;
- iii. Diterima dengan denda;
- iv. Diganti atau disempurnakan oleh pembekal; dan
- v. Pembekal dikeluarkan daripada senarai pembekal yang berdaftar dengan BPL.

Dokumen Berkaitan

BPL.KKM.PK (S) 04: Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Menepati Spesifikasi

8.4 Analisis Data

BPL dan ILKMM hendaklah menentukan dan menganalisis data yang bersesuaian dan menunjukkan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti untuk menilai penambahbaikan yang berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti. Penganalisan ini meliputi data yang dihasilkan daripada pemantauan, pengukuran dan sumber-sumber lain yang bersesuaian.

Hasil penganalisan data hendaklah memberikan maklumat tentang:

KELUARAN: 01	PINDAAN: 02	09 OGOS 2018
---------------------	--------------------	---------------------



- i. Tahap kepuasan pelanggan BPL dan ILKKM;
- ii. Perkhidmatan atau produk yang dihasilkan menepati spesifikasi;
- iii. Peluang untuk penambahbaikan dan pencegahan; dan
- iv. Tahap prestasi pembekal (penyedia luar).

8.5 Penambahbaikan

8.5.1 Penambahbaikan yang Berterusan

BPL dan ILKKM hendaklah melaksanakan usaha-usaha penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaksanakan berdasarkan pencapaian Objektif Kualiti, analisis data, hasil penemuan audit dalaman dan ulasan pihak pengurusan.

8.5.2 Tindakan Pembedulan

BPL dan ILKKM hendaklah mengambil tindakan pembedulan. Tindakan pembedulan diambil untuk menentukan punca berlakunya ketakakuran dan tindakan yang diambil untuk memastikan ketakakuran yang sama berulang. Tindakan pembedulan hendaklah sesuai dengan tahap impak ketakakuran.

BPL dan ILKKM menyediakan prosedur tindakan pembedulan yang meliputi:

- i. Identifikasi ketakakuran;
- ii. Penentuan punca ketakakuran;
- iii. Penilaian keperluan tindakan mencegah pengulangan;
- iv. Penentuan dan pelaksanaan tindakan pembedulan; dan
- v. Kajian semula terhadap tindakan pembedulan yang diambil.

Dokumen Berkaitan:

BPL.KKM.PK (S) 05: Tindakan Pembedulan, Pencegahan dan Penambahbaikan

8.5.3 Penambahbaikan Berterusan

KELUARAN: 01	PINDAAN: 02	09 OGOS 2018
---------------------	--------------------	---------------------



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 39 daripada 52

BPL dan ILKMM hendaklah mengambil tindakan pencegahan. Tindakan pencegahan diambil untuk menentukan potensi punca ketakakuran dan tindakan yang diambil untuk memastikan ketakakuran yang sama tidak berulang. Tindakan pencegahan perlu sesuai dengan tahap dan impak masalah.

BPL dan ILKMM menyediakan prosedur tindakan pencegahan yang meliputi:

- i. Identifikasi potensi ketakakuran;
- ii. Identifikasi potensi risiko;
- iii. Penentuan potensi punca ketakakuran;
- iv. Penilaian keperluan tindakan pencegahan;
- v. Perlaksanaan tindakan pencegahan; dan
- vi. Kajian semula terhadap tindakan pencegahan yang diambil.

Dokumen Berkaitan:

BPL.KKM.PK (S) 05: Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan

SALINAN TERKAWAL



**BAHAGIAN SEMBILAN
PERANCANGAN PENGURUSAN RISIKO**

9.1 Tindakan Bagi Menentukan Risiko dan Peluang

9.1.1 Risiko dan Peluang

Risiko merupakan suatu kejadian atau peristiwa yang memberi impak kepada pencapaian atau objektif sesebuah agensi; dan

Risiko juga adalah kombinasi dari kebarangkalian berlakunya kerosakan, kecederaan, kerugian atau kejadian negatif lain akibat kelemahan dalaman atau luaran yang boleh ditangani melalui perancangan awal.

Peluang dilihat sebagai kemungkinan yang berdaya maju dan memberi impak yang baik kepada organisasi sama ada melalui penggunaan teknologi baharu, pengenalan program/ produk baru mahupun capaian kepada pelanggan/ pasaran baru.

Penentuan risiko dan peluang adalah merujuk kepada keperluan dalam Bahagian Dua iaitu Pihak Berkepentingan, Isu Luaran dan Isu Dalaman.

Risiko boleh berlaku akibat faktor luaran dan dalaman organisasi seperti perubahan dan peningkatan penggunaan teknologi; kedudukan semasa ekonomi serantau; perubahan kepimpinan dalam organisasi; dasar-dasar berkaitan peruntukan kewangan dan mobiliti sumber manusia di mana ia memberi kesan negatif kepada aktiviti seterusnya pencapaian dan objektif organisasi.

Namun, perubahan faktor luaran dan dalaman organisasi dianggap peluang jika ia mampu membawa organisasi ke arah yang lebih berdaya maju. Usaha mendapatkan pengiktirafan dari Badan Pengiktiraf untuk program yang dilaksanakan mampu menarik lebih ramai pelatih menyertai program yang ditawarkan di ILKMM termasuk pelatih dari luar negara.

Jadual dibawah menunjukkan perkaitan antara Pihak Berkepentingan, Isu Luaran dan Isu Dalaman dengan Risiko dan Peluang.

BIL	ISU	RISIKO	PELUANG
1.	Kedudukan semasa ekonomi serantau dan global memberi kesan kepada	Program/ aktiviti Kementerian/ jabatan/ agensi akan terjejas jika peruntukan berkurangan.	Kedudukan ekonomi serantau yang kukuh mengukuhkan kedudukan kewangan di peringkat pemerintahan pusat



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 41 daripada 52

BIL	ISU	RISIKO	PELUANG
	kedudukan kewangan Kerajaan Persekutuan (Peruntukan Kewangan Organisasi)		dan ini memungkinkan peruntukan kewangan organisasi bertambah, membolehkan lebih banyak program-program baru dilaksanakan.
2.	Promosi Politik	-	Promosi di peringkat kepimpinan tertinggi membantu perkembangan dan pembangunan Instiut Latihan (Cth:mempromosi Program-program di peringkat Antarabangsa)
3.	Serangan Siber	Kebocoran rahsia kerajaan memungkinkan program/ aktiviti Kementerian/ jabatan/ agensi terjejas.	-
4.	Bencana Alam	Program/ aktiviti Kementerian/ jabatan/ agensi akan terjejas.	-
5.	Hebahan Awam dan Media Luar	Nama Kementerian/ jabatan/ agensi akan terjejas dan penyebaran maklumat palsu kepada rakyat.	-
6	Teknologi Perubatan	Program Latihan tidak memenuhi keperluan perubahan teknologi	Pelaksanaan Program baru
7.	Perubahan kepimpinan di pelbagai peringkat.	Perubahan dasar, dan halatuju aktiviti/ program	Pelaksanaan program baru
8.	Pengiktirafan Program Latihan	-	Menarik lebih ramai pelatih menyertai program yang ditawarkan di ILKMM termasuk pelatih dari luar negara.
9.	Tenaga Pengajar (Kepakaran)	-	Tenaga pengajar yang mempunyai pengalaman dan

KELUARAN: 01

PINDAAN: 02

09 OGOS 2018



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 42 daripada 52

BIL	ISU	RISIKO	PELUANG
			kepakaran dalam bidang masing-masing menyediakan latihan yang berkualiti kepada pelatih.
10.	Pengurusan Peperiksaan	Kebocoran soalan peperiksaan	-
11.	Tapisan kesihatan pengambilan pelatih.	Ambilan pelatih yang mempunyai masalah kesihatan dan kecacatan.	-
12.	Pembekal	Pembekal yang membekalkan produk atau perkhidmatan tidak mengikut spesifikasi menjejaskan aktiviti yang dirancang.	-
13.	Penempatan pelatih di Pejabat Kesihatan Daerah dan Hospital	Tidak mencapai objektif penempatan klinikal kerana kekurangan kes.	-

Jadual Pengurusan Risiko adalah seperti di Lampiran 4.

9.2 Objektif Risiko

- i. Pengurusan risiko didefinisikan sebagai penyelarasan aktiviti organisasi secara bersepadu melalui penetapan hala tuju dan kawalan dalam menghadapi risiko;
- ii. Melindungi aset dan sumber-sumber berharga;
- iii. Melindungi dan meningkatkan reputasi atau imej sesebuah organisasi;
- iv. Mewujudkan proses bagi mengenalpasti, menilai, mengukur, memantau, mengawal dan menangani risiko;
- v. Memupuk budaya pengurusan risiko ke atas warga organisasi; dan
- vi. Menyediakan satu rangka kerja pemulihan perkhidmatan yang komprehensif yang dapat digunakan ketika berlakunya insiden atau krisis.

KELUARAN: 01	PINDAAN: 02	09 OGOS 2018
---------------------	--------------------	---------------------



9.3 Methodologi Risiko Bahagian Pengurusan Latihan, KKM

9.3.1 Definisi Pengurusan Risiko

Pengurusan Risiko didefinisikan sebagai rangka kerja dan proses yang membolehkan sesuatu organisasi menguruskan ketidaktentuan dalam menghadapi risiko melalui kaedah yang sistematik, berkesan, efisien daripada perspektif strategik selain menyokong penambahbaikan secara berterusan.

9.3.2 Prinsip Pengurusan Risiko

- i. Mempertahan nilai dalam organisasi;
- ii. Perlu menjadi tunjang dalam operasi dalam organisasi;
- iii. Sebahagian dari proses membuat keputusan;
- iv. Menguraikan ketidakpastian di dalam membuat keputusan;
- v. Bersistematik, berstruktur dan mempunyai tempoh masa;
- vi. Disesuaikan dengan organisasi;
- vii. Telus dan merangkumi semua faktor
- viii. Dinamik dan berubah mengikut masa
- ix. Digunakan untuk peningkatan berterusan.

9.3.3 Skala Tahap Risiko

Skala Tahap Risiko diukur melalui hasil gabungan kebarangkalian dan impak:

- Kebarangkalian (1-5) x Impak (1-5) = Skala Tahap Risiko (1-25)

9.3.4 Matriks Kebarangkalian Dan Impak

KETENATAN (SEVERITY)	SKALA		KEBOLEHJADIAN (LIKELIHOOD)				
			TIADA KESAN	KECIL	SEDERHANA	BESAR	SANGAT BESAR
			1	2	3	4	5
HAMPIR PASTI	5	5	10	15	20	25	
KEMUNGKINAN TINGGI	4	4	8	12	16	20	
ADA KEMUNGKINAN	3	3	6	9	12	15	
KEMUNGKINAN RENDAH	2	2	4	6	8	10	



**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 44 daripada 52

JARANG	1	1	2	3	4	5
--------	---	---	---	---	---	---

Nota Matrik Risiko :

Skala 15-25 merujuk kepada Bahaya Signifikan/ Ketara; dan
Skala 1-14 merujuk kepada Bahaya yang tidak Signifikan/ Ketara.

9.3.5 Had Penerimaan Tahap Risiko

TAHAP RISIKO	SKALA TAHAP RISIKO	PENERANGAN TAHAP RISIKO
SANGAT BESAR (<i>EXTREME</i>)	20 - 25	Risiko sangat tinggi, pelan tindakan terperinci diperlukan
BESAR (<i>HIGH</i>)	16 – 20	Risiko tinggi, diberi perhatian oleh pengurusan atasan
SEDERHANA (<i>MEDIUM</i>)	12 – 15	Risiko sederhana, diurus dan diberi perhatian oleh pihak yang dipertanggungjawabkan
KECIL (<i>LOW</i>)	6 – 10	Risiko rendah, diuruskan mengikut prosedur sedia ada
TIADA KESAN (<i>NO EFFECT</i>)	1 – 5	Risiko yang tidak memberi kesan kepada organisasi

9.3.6 Ketenatan (Severity)

Skala input Ketenatan(Severity) adalah tergunapakai bagi setiap aktiviti di BPL yang merujuk kepada kekerapan kejadian berlaku termasuk kejadian yang berulang.

SKALA	KETENATAN (SEVERITY)
5	Berlaku lebih empat (4) kali dalam 12 bulan / lebih daripada 50% kejadian
4	Berlaku tiga (3) kali dalam 12 bulan / 30% kejadian
3	Berlaku dua (2) kali dalam 12 bulan / 10% kejadian
2	Berlaku sekali (1) dalam 12 bulan / 5% kejadian
1	Tidak pernah berlaku dalam masa 12 bulan / 0% kejadian



9.3.7 Kebolehjadian (Likelihood)

Bagi input Skala Kebolehjadian (Likelihood), skala adalah tergunapakai bagi setiap aktiviti di BPL yang merujuk kepada pelaksanaan aktiviti di organisasi.

SKALA	KEBOLEHJADIAN (LIKELIHOOD)
5	Sangat Besar
4	Besar
3	Sederhana
2	Kecil
1	Tiada Kesan

9.4 Struktur Tadbir Urus Pengurusan Risiko

BPL telah mewujudkan Pasukan Pelaksana Pengurusan Risiko BPL. Pasukan ini diketuai oleh Pegawai Risiko dan ahli-ahli yang terdiri daripada semua ketua unit dan pengarah ILKMM. Di antara peranan dan tanggungjawab pasukan ini adalah:

- i. Mengetahui pasti risiko, ancaman dan impak bagi setiap prosedur dalam setiap unit;
- ii. Membangun, mengemaskini dan memantau pengurusan risiko bahagian supaya sentiasa lengkap dan terkini;
- iii. Menilai, menganalisis, mengklasifikasikan dan mengenalpasti impak risiko di setiap unit;
- iv. Mewakili dan mengetuai unit masing-masing dalam menangani dan mengawal risiko di peringkat unit; dan
- v. Mencadangkan kepada pengurusan atasan agensi bagi perkara-perkara yang berkaitan dengan pengurusan risiko agensi.

Dokumen Rujukan:

Pengurusan Risiko BPL, KKM (Dikepulkan bersama setiap dokumen prosedur kerja)

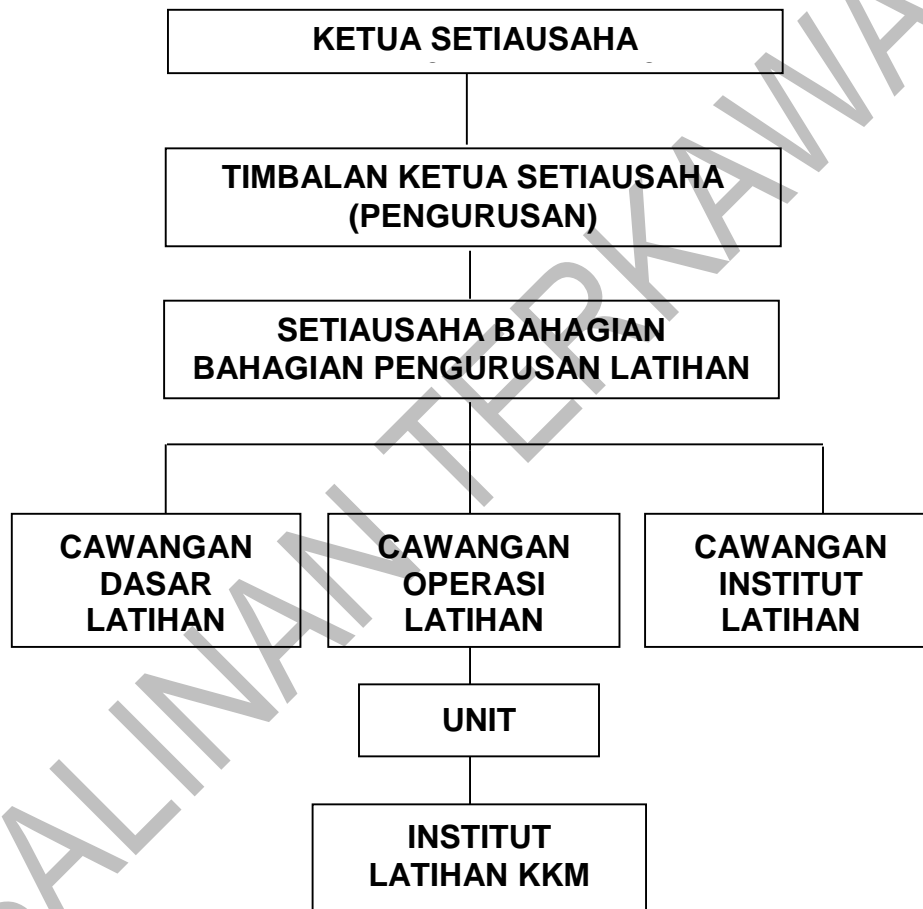


**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 46 daripada 52

Lampiran 1a

**CARTA ORGANISASI
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**



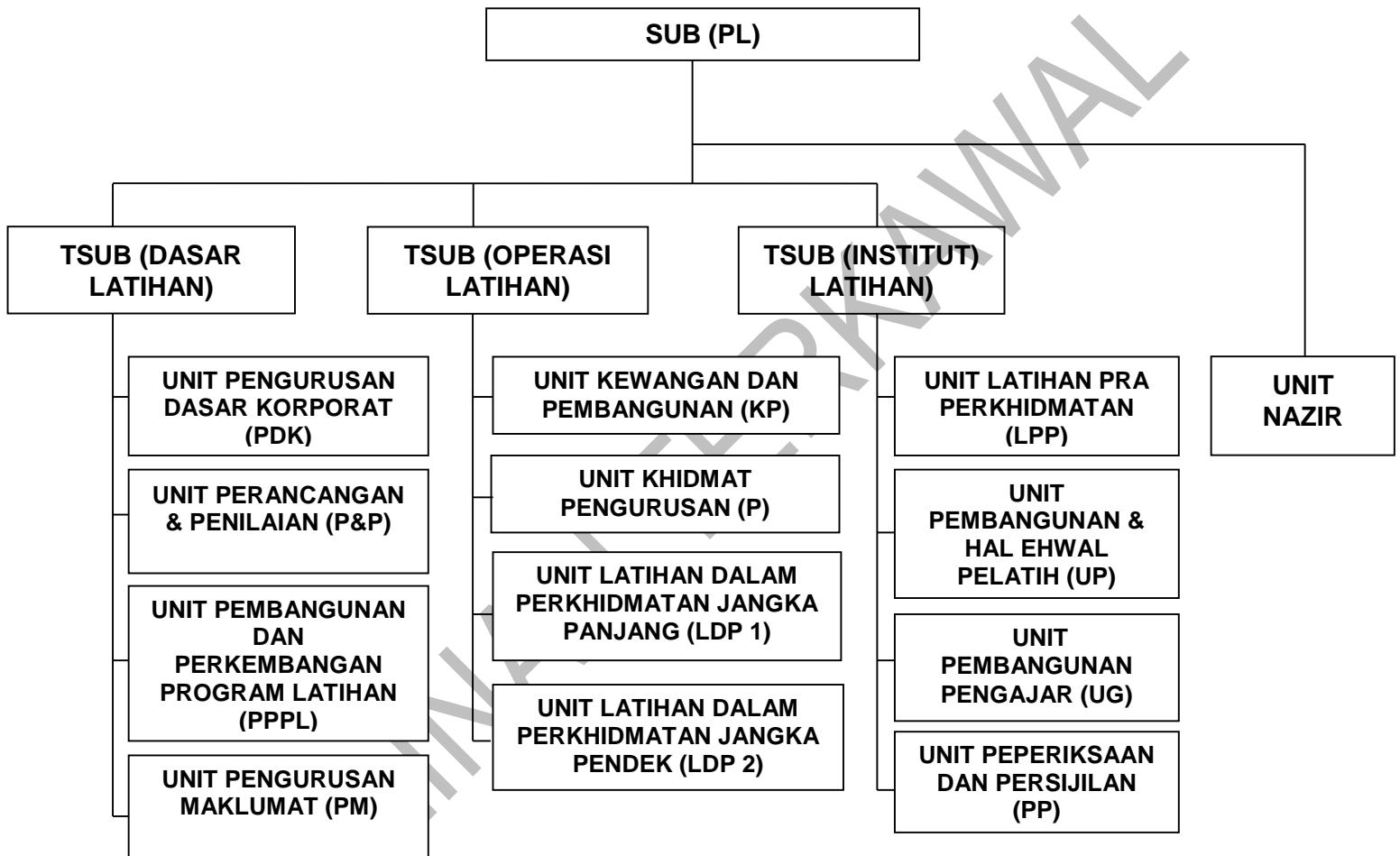


**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 47 daripada 52

Lampiran 1b

**CARTA ORGANISASI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN**



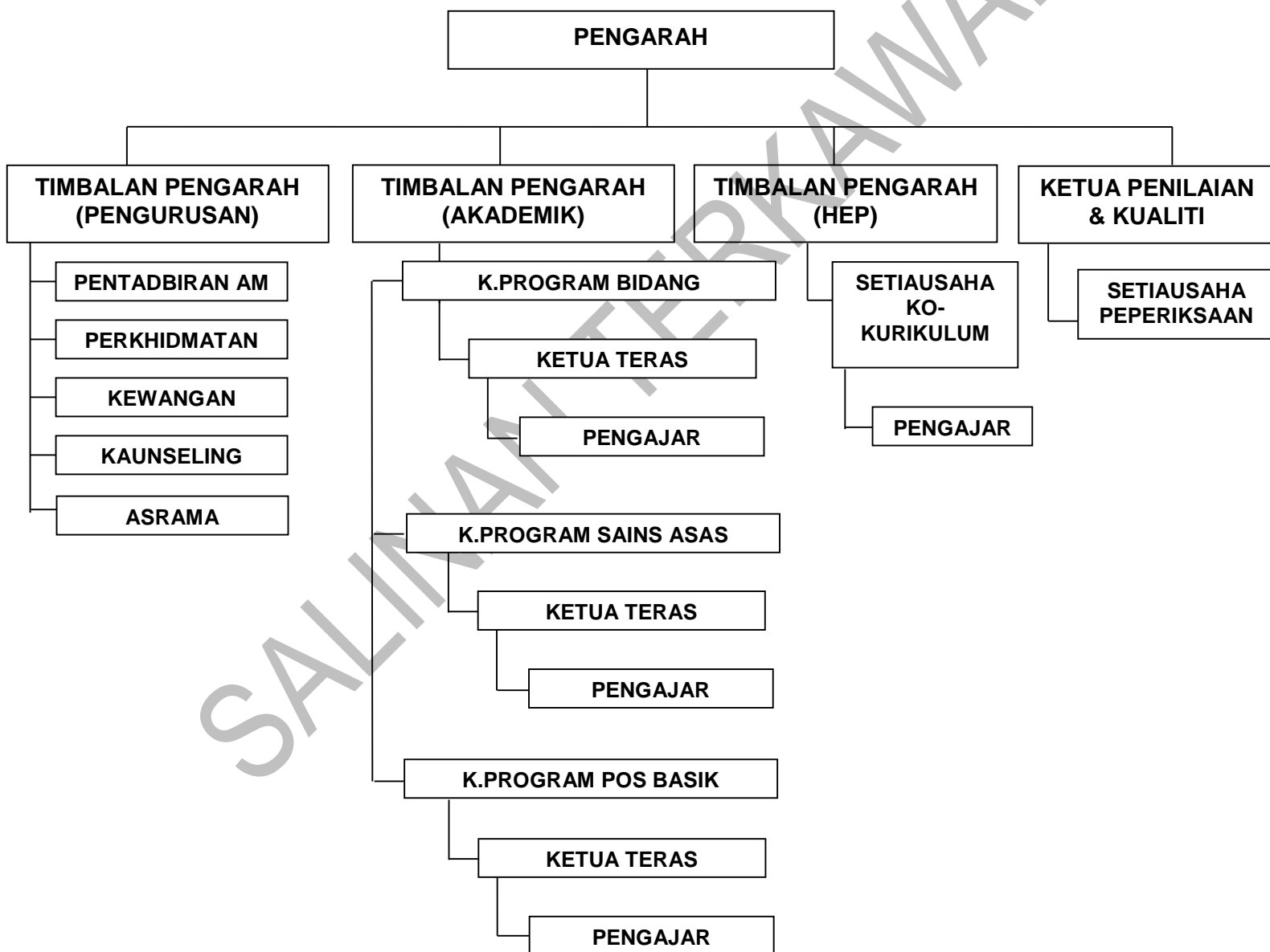


**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 48 daripada 52

Lampiran 1c

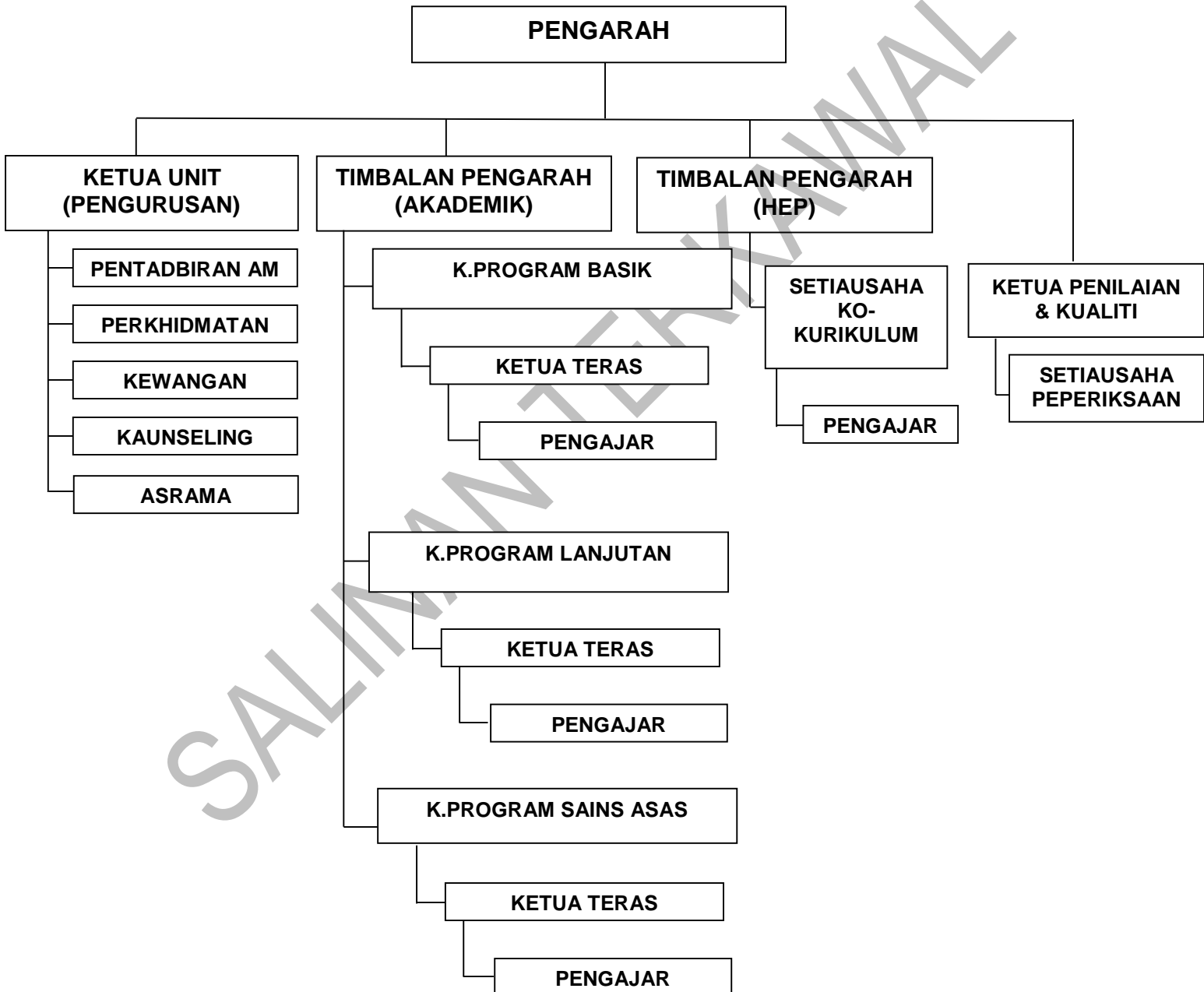
**CARTA ORGANISASI ILKKM
SUNGAI BULOH, SELANGOR / SULTAN AZLAN SHAH, IPOH, PERAK / JOHOR
BAHRU, JOHOR / KOTA KINABALU, SABAH / KUCHING, SARAWAK**





Lampiran 1d

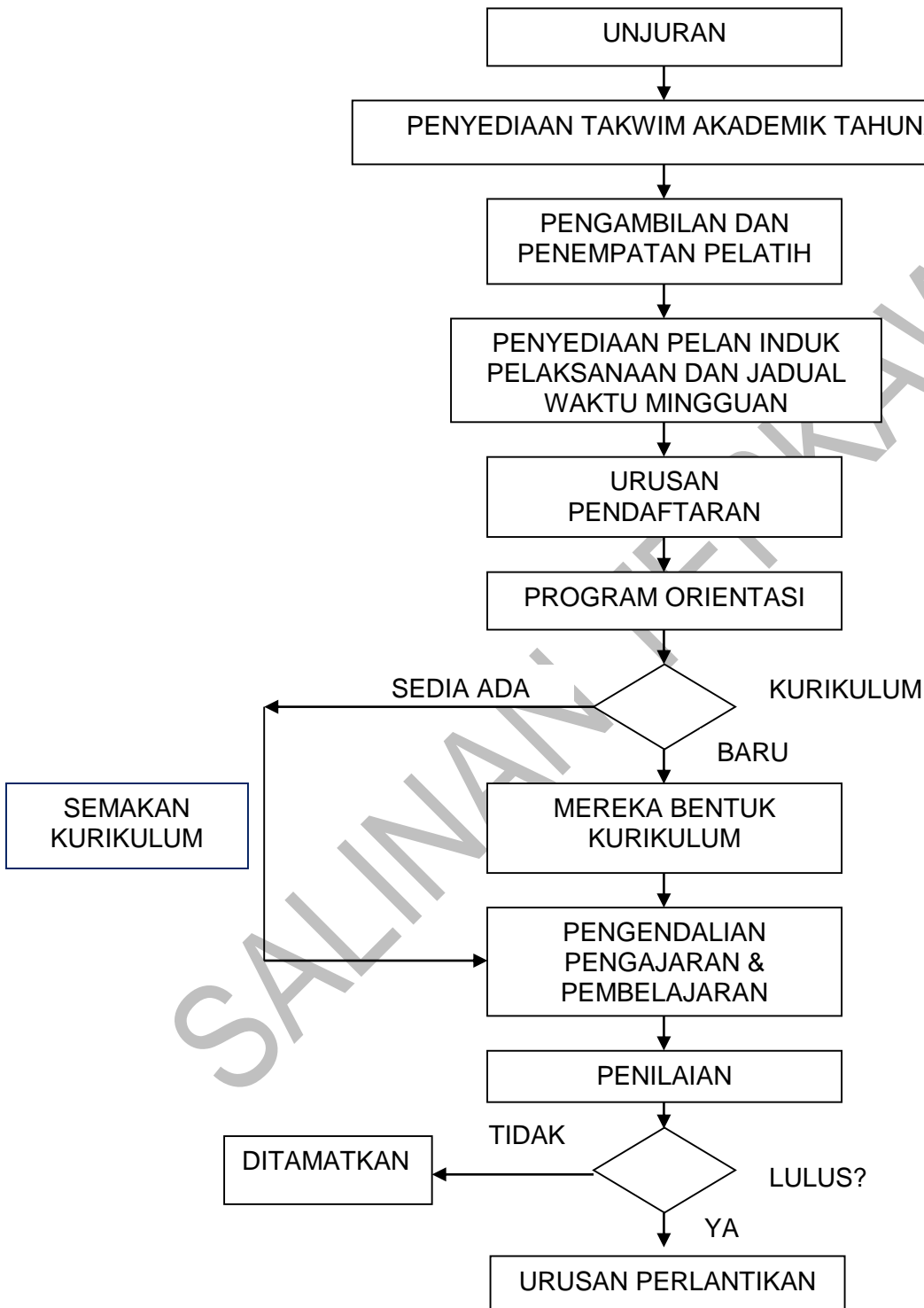
**CARTA ORGANISASI ILKKM
(KEJURURAWATAN / PEMBANTU PERUBATAN / KESIHATAN AWAM /
MAKMAL TEKNOLOGI PERUBATAN)**





Lampiran 2

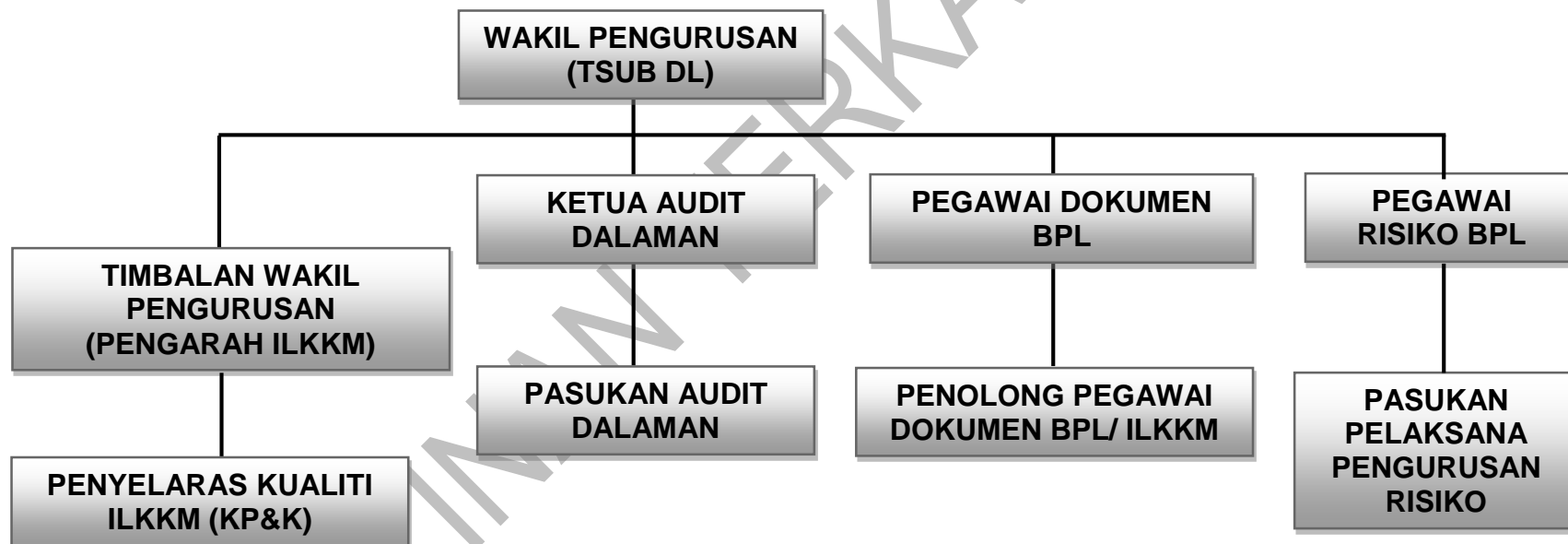
CARTA ALIRAN PROSES UTAMA





Lampiran 3

JAWATANKUASA PEMANDU BPL





**MANUAL KUALITI
BAHAGIAN PENGURUSAN LATIHAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

Muka Surat : 52 daripada 52

Jadual Pengurusan Risiko

LAMPIRAN 4

Disediakan Oleh : PSU K (PTK)	Kebarangkalian/ Kebolehdajian	Impak
Tarikh : 15 Dis 2017	1:Jarang	1:Tiada Kesan
Disemak Oleh : KPSU (PTK)	2:Kemungkinan Rendah	2:Kecil
Tarikh : 15 Dis 2017	3:Ada Kemungkinan	3:Sederhana
Disahkan Oleh : TSUB (DL)	4:Kemungkinan Tinggi	4:Besar
Tarikh : 15 Dis 2017	5:Hampir Pasti	5:Sangat Besar

Bil.	1. Kenal pasti risiko			2. Penilaian Risiko					3. Kawalan				
	Isu	Risiko	Kesan	Kawalan Sedia Ada	Kebarangkalian [1-5]	Impak [1-5]	Tahap risiko	Keterangan Risiko	Tindakan	Perancangan Kawalan	Pegawai Bertanggungjawab	Tempoh Masa	Status
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g) = (f)x(e)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)
Luaran													
1	Kedudukan semasa ekonomi serantau dan global memberi kesan kepada kedudukan kewangan Kerajaan Persekutuan (Peruntukan Kewangan Organisasi)	Program/ aktiviti di Organisasi akan terjejas jika peruntukan berkurangan.	Pelaksanaan program/ aktiviti tidak dapat dilaksanakan mengikut perancangan.	Kawalan peruntukan kewangan dari Ibu Pejabat KKM.	1:Jarang	4:Besar	4	Tiada Kesan	Terima				
2	Serangan Siber	Program/ aktiviti di Organisasi akan terjejas dan kebocoran rahsia kerajaan.	Pelaksanaan Program/ aktiviti akan terjejas dan kebocoran rahsia kerajaan.	Monitoring dan peringan berkala dari unit Teknologi Maklumat.	1:Jarang	4:Besar	4	Tiada Kesan	Terima				
3	Bencana Alam	Program/ aktiviti di Organisasi akan terjejas.	Pelaksanaan Program/ aktiviti akan terjejas.	SOP menghadapi bencana	1:Jarang	4:Besar	4	Tiada Kesan	Terima				
4	Hebahan Awam dan Media Luar	Nama Kementerian di Organisasi akan terjejas dan penyebaran maklumat palsu kepada rakyat.	Menjejaskan nama KKM akibat penyebaran maklumat palsu.	Kawalan hebahan maklumat di peringkat KKM.	1:Jarang	5:Sangat Besar	5	Tiada Kesan	Terima				
5	Teknologi Perubatan	Program Latihan tidak memenuhi keperluan perubahan teknologi	Program latihan tidak seiring perubahan teknologi perubatan semasa.	Latihan dalam perkhidmatan secara berterusan.	1:Jarang	5:Sangat Besar	5	Tiada Kesan	Terima				
6	Perubahan kepimpinan di pelbagai peringkat.	Perubahan dasar, dan halatuju program/aktiviti	Perubahan pada perkara dasar, dan halatuju program/aktiviti.	Pelaksanaan program/ aktiviti berdasar kepada dasar semasa.	2:Kemungkinan Rendah	2:Kecil	4	Tiada Kesan	Terima				
Dalaman													
7	Tapisan kesihatan pengambilan pelatih.	Ambilan pelatih yang mempunyai masalah kesihatan dan kecacatan.	Gangguan dalam penyampaian program/ aktiviti latihan.	Garis panduan pengambilan pelatih.	2:Kemungkinan Rendah	2:Kecil	4	Tiada Kesan	Terima				
8	Pengurusan Peperiksaan	Kebocoran Soalan Peperiksaan.	Kredibiliti dan kualiti Pelatih terjejas.	Gari panduan pengurusan peperiksaan.	1:Jarang	5:Sangat Besar	5	Tiada Kesan	Terima				
Pihak Berkepentingan													
9	Penempatan pelatih di Pejabat Kesihatan Daerah & Hospital/ Klinik Kesihatan	Tidak mencapai objektif penempatan klinikal kerana kekurangan kes.	Objektif penempatan klinikal tidak tercapai.	Pemantauan melalui jadual penempatan semula dan penggunaan buku Log.	3:Ada Kemungkinan	3:Sederhana	9	Kecil	Terima				
10	Pembekal dalam Kontrak Pusat	Pembekal tidak mengikut spesifikasi.	Tidak memenuhi kehendak organisasi.	Penilaian Pembekal.	1:Jarang	4:Besar	4	Tiada Kesan	Terima				

KELUARAN: 01

PINDAAN: 02

09 OGOS 2018