

**PENSIJILAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK)  
MS ISO 9001:2008  
DI SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA**

**1. Latar Belakang**

Pelaksanaan standard MS ISO 9001:2008 di Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia (SPA) adalah bagi mematuhi Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2002 yang dikeluarkan oleh MAMPU mengenai Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9001:2000 Dalam Perkhidmatan Awam. Pengenalan standard ISO yang baru iaitu MS ISO 9001:2008 adalah untuk mewujudkan dan melaksanakan sistem kualiti yang cekap dan berkesan untuk kepuasan hati pelanggan. Sebelum ini SPA telah mendapat pensijilan MS ISO 9002:1994 pada 15 Jun 1998 di bawah skop Pelaksanaan Urusan Pelantikan Anggota Perkhidmatan Awam di Bawah Bidang Kuasa Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia (SPA) dan pemilihan Pelatih Separa Perubatan oleh Urus Setia SPA.

**2. Skop Pensijilan**

Pelaksanaan pensijilan MS ISO 9001:2008 di SPA adalah di bawah skop **Urusan Pengambilan dan Perkhidmatan di Suruhanjaya perkhidmatan Awam Malaysia** yang merangkumi urusan-urusan berikut:

- i) Semua Urusan Pengambilan bagi jawatan-jawatan Kumpulan Pengurusan dan Profesional serta Kumpulan Sokongan di bawah bidang kuasa SPA termasuk pemilihan separa perubatan ke dalam Perkhidmatan Awam;
- ii) Urusan Perkhidmatan, Naik Pangkat dan Tatatertib di bawah bidang kuasa SPA; dan

- iii) Urusan khidmat sokongan yang merangkumi urusan-urusan di Bahagian Pengurusan, Bahagian Urus Setia Mesyuarat dan Bahagian Pengurusan Maklumat.

Secara keseluruhannya, skop pensijilan di SPA dilaksanakan di tempat berikut:

- (a) Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia,  
Aras 6 - 10, Blok C7, Kompleks C,  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,  
62520 Putrajaya.
- (b) Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia,  
Urus Setia Cawangan Sabah,  
Aras1, Blok A  
Kompleks Pentadbiran Persekutuan  
Jalan Sulaman, Likas  
88400 Kota Kinabalu, Sabah
- (c) Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia,  
Urus Setia Cawangan Sarawak,  
Tingkat 10, Bangunan Sultan Iskandar,  
Jalan Simpang Tiga  
93500 Kuching, Sarawak.

### **3. Pensijilan MS ISO 9001:2008 di SPA**

Berdasarkan kejayaan dan kelancaran Audit Pematuhan yang telah dijalankan pada 9-12 November 2009 di Ibu Pejabat SPA Putrajaya, Pejabat Urus Setia SPA Cawangan Sabah dan Pejabat Urus Setia SPA

Cawangan Sarawak, SPA telah menerima pensijilan yang berstatus **Standard Malaysia** dan **UKAS (United Kingdom Accreditation Services)** dari United Kingdom oleh Syarikat Moody International Certification (Malaysia) Sdn. Bhd. pada 22 November 2009.

#### **4. Dasar Kualiti SPA**

SPA beriltizam dalam menguruskan:

**“Pelantikan anggota perkhidmatan awam, pemilihan pelatih separa perubatan dan urusan perkhidmatan yang cekap dan berkualiti bagi meningkatkan kepuasan pelanggannya berdasarkan keperluan MS ISO 9001:2008. SPA juga melaksanakan penambahbaikan yang berterusan bagi meningkatkan keberkesanan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti.”**

Pengurusan atasan SPA hendaklah memastikan Dasar Kualiti sentiasa :

- (i) Bersesuaian dengan Misi dan Visi SPA;
- (ii) Dihayati dan difahami oleh semua pegawai SPA;
- (iii) Dasar Kualiti hendaklah dikaji semula dari semasa ke semasa dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan;
- (iv) Dasar Kualiti dikawal dan dikaji semula bagi menjamin kesesuaiannya yang berterusan; dan
- (v) Menjadi asas dalam mewujudkan dan mengkaji semula Objektif Kualiti.

## **5. Sistem Pengurusan Kualiti**

Bagi mencapai kejayaan dalam urusan yang dilaksanakan di SPA, semua urusan yang dijalankan di bawah tanggungjawab SPA perlu diurus dan didokumentasikan secara sistematik. Kejayaan boleh dicapai melalui pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti yang memberi tumpuan kepada peningkatan secara berterusan melalui kecekapan dan keberkesanan prestasi yang ditetapkan melalui pencapaian objektif kualiti dengan mengambil kira kepuasan hati pelanggan. Sehubungan itu, keperluan dokumentasi merupakan aspek yang penting bagi menilai sistem dan proses kerja yang dijalankan sebagai bukti bagi memenuhi objektif kualiti yang ditetapkan. Dokumen Sistem Pengurusan Kualiti yang dimaksudkan perlu mengandungi:

- i. Pernyataan Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti SPA;
- ii. Manual Kualiti;
- iii. Prosedur-prosedur yang perlu didokumenkan mengikut urusan di SPA berdasarkan standard antarabangsa ini;
- iv. Dokumen-dokumen yang diperlukan oleh SPA bagi memastikan perancangan, operasi dan kawalan ke atas proses dijalankan dengan berkesan; dan
- v. Rekod-rekod yang diperlukan oleh standard antarabangsa.

## **6. Objektif Kualiti SPA**

Bagi melaksanakan MS ISO 9001:2008 di SPA, Objektif Kualiti perlu diwujudkan bagi memenuhi matlamat keperluan MS ISO 9001:2008 dalam SPA untuk memastikan perkhidmatan yang diberikan memenuhi kehendak pelanggan. Objektif Kualiti yang dimaksudkan adalah seperti yang berikut:

## 6.1 URUSAN PENGAMBILAN

OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH
Menawarkan calon lantikan kepada kementerian / jabatan berdasarkan Jadual dalam Surat Pekeliling SPA untuk mengisi jawatan dalam tempoh:	
i. Lima (5) hari bekerja dari tarikh temu duga terbuka.	5 hari bekerja
ii. Empat (4) minggu selepas menerima perakuan lengkap daripada Kementerian Kesihatan Malaysia / Jabatan Kesihatan bagi lantikan pegawai separa perubatan.	4 minggu
iii. Enam (6) minggu selepas menerima keputusan ujian/penilaian bagi jawatan yang melibatkan ujian / penilaian.	6 minggu
iv. Lapan (8) minggu dari tarikh penerimaan permohonan bagi jawatan tiada tapisan.	8 minggu
v. Dua belas (12) minggu bagi jawatan yang melibatkan tapisan.	12 minggu
vi. Empat (4) minggu sebelum sesi latihan bermula.	4 minggu
vii. Keputusan temu duga biasa akan dimaklumkan kepada calon tidak melebihi empat (4) minggu dari tarikh akhir temu duga.	4 minggu

## 6.2 URUSAN PEPERIKSAAN

OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH
Mengumumkan keputusan peperiksaan dalam tempoh 5 minggu dari tarikh peperiksaan dijalankan.	5 minggu

## 6.3 URUSAN PERKHIDMATAN

OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH
Memaklumkan keputusan urusan perkhidmatan kepada pegawai dan Kementerian/Jabatan dalam tempoh berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari Kementerian/Jabatan iaitu:	

OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH
i. Pengesahan Pelantikan.	4 minggu
ii. Pelanjutan Tempoh Percubaan.	6 minggu
iii. Pengesahan Dalam Perkhidmatan.	6 minggu
iv. Pemberian Taraf Berpencen.	6 minggu
v. Penetapan Gaji Permulaan.	6 minggu
vi. Pertukaran Perkhidmatan.	6 minggu
vii. Pertukaran Pelantikan.	8 minggu
viii. Pertukaran Sementara / Peminjaman.	6 minggu
ix. Pertukaran Pelantikan Melalui Opsyen.	6 minggu
x. Pelepasan Untuk Pertukaran Pelantikan/ Peminjaman.	6 minggu
xi. Pertukaran Tetap.	6 minggu
xii. Pelanjutan Pertukaran Sementara / Peminjaman.	6 minggu
xiii. Pelarasan Gaji Pertukaran Sementara / Peminjaman.	6 minggu
xiv. Pemendekan Tempoh Pertukaran Sementara.	6 minggu
xv. Pembatalan Tawaran Pelantikan.	6 minggu
xvi. Penamatan Perkhidmatan.	16 minggu
xvii. Kembali Ke Dalam Skim Perkhidmatan Terdahulu.	16 minggu

#### 6.4 URUSAN NAIK PANGKAT DAN TATATERTIB

OBJEKTIF KUALITI	TEMPOH
Semua urusan kenaikan pangkat, rayuan kenaikan pangkat, tindakan tatatertib, rayuan tatatertib diselesaikan dalam tempoh seperti berikut dari tarikh penerimaan perakuan lengkap dari Kementerian/Jabatan iaitu:	
i. Urusan kenaikan pangkat ke jawatan bagi Ahli Lembaga Kenaikan Pangkat Perkhidmatan Awam.	2 minggu

OBJEKTIF KUALITI		TEMPOH
ii.	Urusan kenaikan pangkat bagi Skim Perkhidmatan Bersepadu.	12 minggu
iii.	Tindakan tatatertib bagi kes-kes tatatertib tidak hadir bertugas dan kesalahan tatakelakuan atau prestasi kerja yang tidak memuaskan.	16 minggu
iv.	Tindakan tatatertib untuk kes-kes bagi pegawai disabitkan kesalahan jenayah di Mahkamah atau dikenakan perintah tahanan dan sebagainya.	4 minggu
v.	Tindakan tahan kerja atau gantung kerja bagi pegawai yang menghadapi pertuduhan atau disabitkan kesalahan jenayah atau perintah dan sebagainya.	4 minggu
vi.	Urusan rayuan tatatertib dan rayuan naik pangkat.	8 minggu

#### 6.5 URUSAN KHIDMAT SOKONGAN

OBJEKTIF KUALITI		TEMPOH
Menguruskan urusan personel, latihan, pengurusan mesyuarat, aduan pelanggan dan pengurusan maklumat mengikut tempoh-tempoh berikut:		
i.	Menyediakan kalendar latihan bagi pegawai SPA dalam bulan Januari setiap tahun.	Januari
ii.	Memaklumkan keputusan Panel Pembangunan Sumber Manusia mengenai pergerakan gaji dan APC dalam tempoh 8 minggu dari tarikh tutup penerimaan borang LNPT.	8 minggu
iii.	Menyediakan draf Minit Mesyuarat Suruhanjaya dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh Mesyuarat Suruhanjaya.	3 hari bekerja
iv.	Mengedarkan pakej Mesyuarat Suruhanjaya tidak kurang dari 24 jam dari masa Mesyuarat Suruhanjaya dijadualkan.	24 jam
v.	Memberi maklum balas aduan pelanggan dalam tempoh 3 hari bekerja dari aduan diterima.	3 hari bekerja
vi.	Mengimbas kertas jawapan peperiksaan OMR yang diterima dari Bahagian Peperiksaan dan memuat naik fail data ke dalam pangkalan data eSMSM.	2 minggu

OBJEKTIF KUALITI		TEMPOH
vii.	Memastikan kerosakan PC dan Pencetak dibaiki dalam masa yang ditetapkan.	2 hari bekerja
viii.	Peralatan untuk eSMSM (server) mestilah beroperasi purata 95% dalam masa sebulan.	4 minggu

## 7. Prinsip-Prinsip MS ISO 9001:2008

Pengurusan Sistem Kualiti adalah berlandaskan kepada lapan (8) prinsip standard ISO 9001, di mana ia diuruskan dengan menggunakan kaedah perancangan strategik yang dipandu arah dan dilaksanakan oleh pengurusan atasan dalam sesebuah organisasi seperti SPA. Prinsip-prinsip yang dimaksudkan adalah seperti yang berikut:

Prinsip 1 - Tumpuan Kepada Pelanggan

Prinsip 2 - Kepimpinan

Prinsip 3 - Penglibatan Anggota Organisasi

Prinsip 4 - Pendekatan Proses

Prinsip 5 - Pengurusan yang Mengamalkan Pendekatan Sistem

Prinsip 6 - Penambahbaikan secara Berterusan

Prinsip 7 - Pendekatan membuat Keputusan Berasaskan Fakta

Prinsip 8 - Hubungan dengan Pembekal untuk Faedah Bersama

## 8. Jadual Aktiviti Perjalanan MS ISO 9001:2008 di SPA

Bil.	Aktiviti	Tarikh
1.	Taklimat Panduan dan Nasihat bagi Pelaksanaan MS ISO 9001:2008	24 Februari 2009
2.	Bengkel Penyediaan Dokumen SPK MS ISO 9001:2008	17-19 Mac 2009
3.	Kursus Audit Dalaman SPK	14-17 Julai 2009
4.	Taklimat Familiarisasi SPK di semua Bahagian SPA	24-28 Julai 2009
5.	Majlis Pelancaran Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 SPA	29 Julai 2009
6.	Audit Dalaman SPK	24-28 Ogos 2009
7.	Audit Dokumen oleh Syarikat Moody International Certification (M) Sdn. Bhd.	29-30 September 2009
8.	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan SPA	28 Oktober 2009
9.	Audit Pematuhan oleh Syarikat Moody International Certification (M) Sdn. Bhd.	9-12 November 2009
10.	Penganugerahan Sijil MS ISO 9001:2008 SPA	22 November 2009

## 9. Kepentingan ISO

- Mencapai kualiti perkhidmatan yang konsisten berdasarkan keperluan antarabangsa
- Mempraktikan pengamalan budaya kerja yang teratur dan sistematik
- Menjamin penambahbaikan serta kepuasan kepada pelanggan
- Diiktiraf di peringkat antarabangsa sebagai sebuah organisasi yang diurus dengan baik

## **10. Badan Pensijilan Swasta Yang Dilantik**

SPA telah melantik Syarikat Moody International Certification (Malaysia) Sdn. Bhd. dari Badan Pensijilan Swasta bagi tujuan pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008.

**Disediakan Oleh:  
Unit Kualiti  
Bahagian Pengurusan, SPA**