

PIHAK BERKEPENTINGAN DALAM EKOSISTEM PENGURUSAN KUALITI

ISO 9001:2015

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

PENGENALAN

Bahagian Pengurusan Kualiti Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI) telah melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) berasaskan piawaian ISO 9001:2015 sebagai usaha memastikan proses penyampaian perkhidmatan adalah konsisten, berkesan dan memenuhi keperluan pelanggan serta pihak berkepentingan.

Pihak berkepentingan merujuk kepada semua individu, kumpulan atau organisasi yang mempunyai kepentingan secara langsung atau tidak langsung terhadap operasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti UPSI. Pengenalpastian dan pengurusan keperluan pihak berkepentingan ini adalah penting bagi memastikan universiti terus relevan, berdaya saing dan mencapai matlamat strategik selaras dengan visi serta misi universiti.

SENARAI PIHAK BERKEPENTINGAN DAN PERANAN

Berikut adalah senarai umum untuk rujukan Fakulti dan PTj mengikut konteks (contohnya universiti, program latihan, projek pembangunan sistem, atau inisiatif kualiti):

1. Dalaman (Internal)

PIHAK BERKEPENTINGAN	PERANAN & TANGGUNGJAWAB
Lembaga Pengarah Universiti (LPU)	Pembuat dasar tertinggi.
Pengurusan Universiti	Terdiri daripada Naib Canselor, Timbalan Naib Canselor, Pendaftar, Bendahari, Ketua Pustakawan, Pengarah-pengarah Pusat Tanggungjawab (PTj)
Dekan Fakulti & Pengurusan PTj	Bertanggungjawab melaksanakan SPK di fakulti/ptj.
Pensyarah / Staf Akademik	Pelaksana utama pengajaran & pembelajaran yang dipengaruhi oleh proses kualiti.

Staf Pentadbiran & Sokongan	Pelaksana sistem, penyedia rekod dan pematuhan prosedur.
Pelajar UPSI	Penerima utama perkhidmatan universiti (pelanggan dalaman).

2. Luaran (External)

PIHAK BERKEPENTINGAN	PERANAN & TANGGUNGJAWAB
Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT)	Badan induk universiti awam.
Agensi Kelayakan Malaysia (MQA)	Pihak penjamin akreditasi program akademik.
Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA)	Pengiktirafan graduan bagi tujuan lantikan perkhidmatan awam.
Kementerian Kewangan / Audit Negara	Kawalan kewangan & pematuhan tadbir urus.
SIRIM QAS International Sdn. Bhd.	Pihak yang menilai pematuhan SPK ISO 9001:2015.
Majikan / Industri	Penerima hasil produk utama (graduan) dan rakan kerjasama akademik/penyelidikan.
Masyarakat / Komuniti	Pihak yang mendapat manfaat daripada graduan & sumbangan UPSI.
Sekolah / Institusi Pendidikan	Rakan strategik dalam latihan, praktikum, penyelidikan & pembangunan pendidikan.
Rakan Kerjasama Antarabangsa	Universiti, NGO, badan profesional luar negara.
Pembekal / Vendor / Kontraktor	Pihak yang menyediakan perkhidmatan sokongan, peralatan dan sistem.

3. Sokongan / Tambahan

PIHAK BERKEPENTINGAN	PERANAN & TANGGUNGJAWAB
Alumni UPSI	menyumbang kepada imej, jaringan kerjaya dan reputasi universiti.
Kesatuan Kakitangan & Persatuan Pelajar	wakil suara warga universiti.
Media / Orang Awam	penerima maklumat & imej korporat UPSI.

PENGENALPASTIAN ISU LUARAN & DALAMAN DENGAN PIHAK BERKEPENTINGAN

Jadual berikut merangkumi pihak dalaman, luaran dan sokongan serta keperluan, risiko dan tindakan yang perlu dilaksanakan oleh UPSI.

Pihak Berkepentingan	Keperluan / Jangkaan	Risiko jika keperluan tidak dipenuhi	Tindakan / Mekanisme UPSI
Lembaga Pengarah Universiti (LPU)	Tadbir urus yang telus, laporan prestasi universiti, pencapaian KPI	Hilang keyakinan, campur tangan pengurusan luar	Penyediaan laporan tahunan, mesyuarat berkala, pemantauan pencapaian KPI
Pengurusan Universiti (VC, TNC, Pendaftar, Bendahari, dsb.)	Maklumat tepat untuk keputusan strategik, keberkesanan SPK	Keputusan salah, kelewatan tindakan	Laporan pengurusan, mesyuarat JKPU, pelaporan kualiti (MKSPK)
Dekan Fakulti & Pengurusan PTj	Panduan prosedur, pematuhan ISO, sokongan sumber	Ketidakselarasan proses, audit gagal	Latihan ISO, komunikasi dalaman, semakan pengurusan
Pensyarah / Staf Akademik	Sistem sokongan P&P, dokumen berkualiti, proses akademik jelas	Mutu P&P menurun, ketidakpuasan pelajar, isu akreditasi	Manual akademik, garis panduan, sokongan ICT
Staf Pentadbiran & Sokongan	Proses kerja yang jelas, latihan, sokongan pengurusan	Kesilapan kerja, tekanan kerja, imej jabatan terjejas	SOP, latihan dalaman, pemantauan prestasi
Pelajar UPSI	Kualiti pengajaran, kemudahan lengkap, kebajikan dijaga	Aduan meningkat, reputasi UPSI jatuh, kurang enrolmen	Kajian kepuasan, mesyuarat MPP, pemantauan khidmat pelajar
Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT)	Pematuhan dasar & garis panduan, laporan prestasi	Tindakan kawal selia, potongan peruntukan	Laporan tahunan, pemantauan KPI, pelaporan MyMohes

MQA	Program patuh standard akreditasi, laporan penilaian	Program tidak diiktiraf, graduan tidak diterima	Self-review report, audit akreditasi, penambahbaikan berterusan
JPA	Pengiktirafan kelayakan graduan	Graduan tidak diiktiraf, menjejaskan kebolehpasaran	Pengiktirafan rasmi, penyelarasan kurikulum
Kementerian Kewangan / Audit Negara	Tadbir urus kewangan patuh prosedur	Audit teguran, imej universiti tercalar	Laporan kewangan telus, audit dalaman
SIRIM QAS (Badan Pensijilan)	Pematuhan standard ISO 9001:2015	Gagal audit, pensijilan ditarik balik	Audit dalaman, tindakan pembetulan, laporan kualiti
Majikan / Industri	Graduan berkualiti, kemahiran relevan	Graduan sukar dapat kerja, imej universiti terjejas	Input industri, MoU/MoA, latihan industri
Sekolah / Institusi Pendidikan	Kerjasama latihan, penyelidikan, praktikum	Hubungan terputus, kurang peluang latihan pelajar	Penempatan praktikum, program kolaborasi
Masyarakat / Komuniti	Sumbangan ilmu, khidmat masyarakat, CSR	Kurang sokongan masyarakat, imej negatif	Program khidmat komuniti, projek CSR
Rakan Kerjasama Antarabangsa	Kolaborasi akademik & penyelidikan	Hilang peluang jaringan antarabangsa	MoU/MoA, program mobiliti, kerjasama penyelidikan
Pembekal / Vendor / Kontraktor	Pembayaran tepat masa, hubungan profesional	Bekalan lewat, masalah operasi	Kontrak jelas, kawalan perolehan, penilaian pembekal
Alumni	Jaringan kerjaya, imej universiti dijaga	Sokongan berkurangan, reputasi jatuh	Persatuan alumni, program libat urus
Kesatuan Kakitangan & Persatuan Pelajar	Kebajikan dijaga, ruang suara diberikan	Konflik dalaman, mogok, imej tercalar	Mesyuarat bersama, platform komunikasi rasmi
Media / Orang Awam	Maklumat tepat & telus	Salah tanggapan, reputasi terjejas	Hebahan rasmi, portal universiti, media sosial

PENUTUP

Senarai pihak berkepentingan ini disediakan sebagai rujukan rasmi bagi semua PTj dan Fakulti UPSI untuk memahami peranan serta keperluan setiap pihak dalam konteks pelaksanaan ISO 9001:2015.

Dengan adanya rujukan ini, diharapkan setiap PTj dan Fakulti diharapkan dapat:

1. Mengenal pasti pihak berkepentingan masing-masing.
2. Menilai keperluan serta risiko yang berkaitan.
3. Merancang tindakan yang sesuai bagi memastikan keperluan tersebut dipenuhi secara berterusan.

Usaha ini akan menyokong matlamat UPSI dalam mengekalkan kualiti penyampaian perkhidmatan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memastikan universiti terus unggul sebagai peneraju pendidikan di Malaysia dan rantau ini.