

KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA  
JABATAN TENAGA MANUSIA

**MANUAL KUALITI  
ISO 9001: 2015**

DISEDIAKAN OLEH:	DILULUSKAN OLEH:
DR. AZMIR BIN MOHD YUNUS	MAT SETIA BIN MOHD RAJI
JAWATAN:	JAWATAN:
PENGARAH BAHAGIAN KAWALAN TEKNIKAL JABATAN TENAGA MANUSIA	TIMBALAN KETUA PENGARAH JABATAN TENAGA MANUSIA
TANDATANGAN:	TANDATANGAN:



## PENGENALAN

### A. PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

Dokumen ini merupakan Manual Kualiti Jabatan Tenaga Manusia (JTM), Kementerian Sumber Manusia. Manual Kualiti ini disediakan untuk memenuhi matlamat dan objektif penubuhan JTM, selaras dengan kehendak dan keperluan Standard ISO 9001:2015. Ia mengandungi Dasar Kualiti, Objektif Kualiti, penerangan ringkas mengenai Sistem Pengurusan Kualiti dan dasar serta prinsip-prinsip asas yang memandu kepada pelaksanaan Pengurusan Pemberian Perkhidmatan Pendidikan dan Latihan Teknikal dan Vokasional (TVET).

Manual ini dilengkapkan dengan garis panduan, arahan kerja dan dokumen sokongan yang berkaitan dengannya.

### B. TUJUAN

Tujuan Manual Kualiti ini disediakan adalah untuk:

- i. Menerangkan maklumat asas organisasi Jabatan Tenaga Manusia dan Institusi Latihan Jabatan Tenaga Manusia (ILJTM);
- ii. Menerangkan sistem pengurusan kualiti dan Pengurusan Pemberian Perkhidmatan TVET selaras dengan kehendak dan keperluan Standard ISO 9001:2015; dan
- iii. Menggariskan dasar dan prinsip asas bagi setiap aktiviti dalam penyampaian perkhidmatan TVET.



## C. LATAR BELAKANG ORGANISASI

### Jabatan Tenaga Manusia

JTM ditubuhkan untuk menyediakan dan melaksanakan program TVET bagi memenuhi keperluan sektor perindustrian negara. JTM bertanggungjawab menyediakan latihan kemahiran **tanpa diskriminasi jantina dan bangsa** kepada lepasan sekolah dan menyediakan peluang latihan untuk sektor perindustrian melalui ILJTM di seluruh negara.

### Institut Teknikal Jepun - Malaysia (*Japan-Malaysia Technical Institute – JMTI*)

JMTI merupakan institusi latihan yang ditubuhkan dengan kerjasama teknikal antara Kerajaan Malaysia dengan Kerajaan Jepun. JMTI ditubuhkan bertujuan untuk melahirkan tenaga kerja yang berketerampilan dan berpengetahuan dengan menyediakan latihan kemahiran di peringkat tertinggi dalam bidang teknologi termaju sejajar dengan keperluan teknologi semasa dalam sektor perindustrian. Institut ini menawarkan kursus di peringkat Diploma Teknologi dan Diploma Lanjutan Teknologi secara sepenuh masa serta berupaya mengeluarkan tenaga mahir yang berwawasan, berdaya kreatif dan beretika tinggi dalam pelbagai bidang kemahiran. Program latihan disusun agar penekanan diberikan bagi melengkapkan pelajar agar sentiasa bersedia menghadapi perkembangan teknologi pada masa hadapan.

### Pusat Latihan Teknologi Tinggi (*Advanced Technology Training Center – ADTEC*)

ADTEC telah ditubuhkan untuk memenuhi keperluan tenaga mahir negara dengan menyediakan latihan vokasional di peringkat tertinggi dengan pengkhususan dalam bidang teknologi tinggi dan terkini, sejajar dengan keperluan perkembangan teknologi di sektor pembuatan. Secara umumnya institut ini menawarkan kursus di peringkat Diploma Teknologi serta berupaya mengeluarkan tenaga mahir yang berwawasan, berdaya kreatif dan beretika tinggi dalam pelbagai bidang kemahiran.



## Institut Latihan Perindustrian (ILP)

Institut ini menyediakan latihan kemahiran secara formal untuk melahirkan tenaga mahir bagi memenuhi keperluan sektor perindustrian negara. Institut ini juga bertanggungjawab bagi menjalankan kursus-kursus peningkatan kemahiran pekerja-pekerja industri. Secara umumnya institut ini menawarkan kursus di peringkat Sijil Kekompetenan dan Sijil Teknologi serta berupaya mengeluarkan pekerja mahir yang berdaya kreatif dan beretika tinggi dalam pelbagai bidang kemahiran.

Maklumat lokasi, laman sesawang dan maklumat perhubungan komunikasi JTM dan ILJTM adalah seperti di lampiran **Appendiks A1**. Manakala struktur organisasi JTM dan ILJTM boleh dirujuk di laman sesawang masing-masing.

### D. FUNGSI ORGANISASI

Secara umumnya, fungsi JTM ialah:

1. Menyedia dan menjalankan program latihan pra-pekerjaan untuk memenuhi keperluan sektor perindustrian di Malaysia; dan
2. Meningkatkan tahap kemahiran pekerja sedia ada untuk sektor perindustrian.

JTM menjalankan aktiviti berikut selaras dengan Pelan Strategik Jabatan Tenaga Manusia yang diurus dan diselia oleh 5 buah cawangan di ibu pejabat iaitu :

- i. Bahagian Perancangan dan Penyelidikan (BPP)
- ii. Bahagian Pengurusan Latihan (BPL)
- iii. Bahagian Kawalan Teknikal (BKT)
- iv. Bahagian Pembangunan Kemahiran (BPK)
- v. Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)

Fungsi-fungsi Bahagian seperti berikut:

#### **Bahagian Perancangan dan Penyelidikan (BPP)**



- i. Membantu Jabatan dalam merancang hala tuju strategik jabatan bagi memenuhi aspirasi kementerian dan negara
- ii. Membuat penyelidikan berhubung latihan kemahiran bagi menambahbaik pelaksanaan seiring dengan dasar dan pelan pembangunan negara.

**Bahagian Pengurusan Latihan (BPL)**

- i. Mengurus pengambilan pelajar lepasan SPM/SKM di 32 ILJTM bagi program sepenuh masa mendapat Pendidikan dan Latihan Teknikal dan Vokasional (TVET) untuk memperkasakan pembangunan modal insan berkemahiran.
- ii. Merancang aktiviti hebatan, publisiti dan promosi bagi meningkatkan imej ILJTM sebagai penyedia TVET.
- iii. Menguruskan hal ehwal pelajar di ILJTM bagi memastikan graduan yang berkualiti sejajar dengan pembangunan modal insan yang berkemahiran.
- iv. Menguruskan pertanyaan/aduan pelanggan bagi memastikan sistem penyampaian yang cekap.

**Bahagian Kawalan Teknikal (BKT)**

- i. Membangunkan kurikulum dan bahan pembelajaran
- ii. Mengawalselia pelaksanaan kursus jangka pendek
- iii. Memantau pelaksanaan latihan di ILJTM
- iv. Mengadakan jalinan kerjasama strategik dengan pihak industri dan badan penaja

**Bahagian Pembangunan Kemahiran (BPK)**

- i. Menyelaras projek pembangunan infrastruktur dan keperluan peralatan latihan.
- ii. Menyelaras aktiviti penyelenggaraan fizikal dan peralatan latihan.
- iii. Menyelaras aktiviti pembangunan kemahiran tenaga pengajar.
- iv. Mengurus dan memantau aktiviti berkaitan Aset Tak Alih dan penyewaan ruang bangunan.

**Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)**

- i. Memberi khidmat dalam mengendali hal ehwal pentadbiran, perkhidmatan, kewangan, pembangunan organisasi, pengurusan prestasi, tatatertib, akaun,



aset alih, teknologi maklumat, pengurusan kontrak dan perolehan Jabatan Tenaga Manusia.

- ii. Merancang dan menentukan aktiviti-aktiviti Khidmat Pengurusan Jabatan Tenaga Manusia dijalankan dengan cekap dan berkesan.

#### E. VISI

Menjadi organisasi peneraju dalam membangunkan tenaga kerja yang berdaya saing.

#### F. MISI

Mengeluarkan tenaga kerja yang berdaya saing.

#### G. OBJEKTIF

Membantu ke arah penggunaan tenaga manusia yang optimum melalui program latihan perindustrian.

#### H. PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN

JTM menyediakan perkhidmatan Pemberian TVET kepada lepasan sekolah dan peningkatan latihan kemahiran kepada pekerja industri.

#### I. PELANGGAN ORGANISASI

Pelanggan organisasi terdiri daripada pelajar dan kakitangan JTM, ibu-bapa pelajar, majikan industri dan pihak berkepentingan dalam sistem pengurusan kualiti ini ialah Kementerian Sumber Manusia.

### SISTEM PENGURUSAN KUALITI

#### 1. SKOP



Manual kualiti ini merupakan dokumen rujukan utama bagi perancangan dan pelaksanaan TVET di ibu pejabat JTM dan 32 buah ILJTM seluruh negara.

Ia digunakan bagi tujuan meningkatkan sistem pengurusan kualiti dalam pemberian perkhidmatan TVET kepada pelanggan.

## 2. RUJUKAN NORMATIF

Keseluruhan atau sebahagian atau sebahagian daripada dokumen dirujuk secara normatif dalam dokumen ini dan sangat diperlukan dalam penggunaannya. Bagi rujukan bertarikh, hanya edisi yang disebut digunakan. Bagi rujukan tidak bertarikh, edisi terkini dokumen yang dirujuk (termasuk sebarang pindaan) digunakan.

## 3. ISTILAH DAN TAKRIFAN

Bagi tujuan dokumen ini, istilah dan takrifan yang diberikan dalam MS ISO 9001:2015 adalah digunakan.

## 4. KONTEKS ORGANISASI

### 4.1 Memahami Jabatan Tenaga Manusia dan konteksnya

4.1.1 JTM telah menentukan isu dalaman dan luaran dengan kaedah SWOT dan didokumentasikan menggunakan kaedah FITCOW dan PESTEL. Isu dalaman yang dikenal pasti adalah merujuk kepada :

- i. Kewangan
- ii. Infrastruktur
- iii. Teknologi
- iv. Kompetensi Operasi



## v. Persekutaran Kerja

4.1.2 Isu luaran yang dikenal pasti adalah merujuk kepada;

- i. Politik
- ii. Ekonomi
- iii. Sosial
- iv. Teknologi
- v. Perundangan
- vi. Persekutuan

Semua isu dan cabaran dinyatakan dalam buku pelan strategik JTM. Isu-isu dipantau secara berkala dalam mesyuarat pengurusan atau mesyuarat-mesyuarat berkaitan di peringkat ibu pejabat dan ILJTM. Kesemua isu akan dikaji semula setiap 2 kali setahun.

**Dokumen berkaitan:**

1. Pelan Strategik JTM 2021-2025, Isu dan Cabaran muka surat 11-22
2. Minit Mesyuarat Pengurusan JTM / ILJTM
3. Minit mesyuarat berkaitan

**4.2 Memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan**

JTM menentukan 3 struktur utama pihak berkepentingan iaitu pemegang taruh (stakeholder), pelanggan dan rakan strategik. Pemegang taruh bagi JTM ialah Kementerian Sumber Manusia, Jabatan Pembangunan Kemahiran, Suruhanjaya Tenaga, Jabatan Perkhidmatan Awam, Perbadanan Tabung Pendidikan Kemahiran (PTPK), HRD Corp dan agensi penaja lain. Pemegang taruh menetapkan polisi yang berkaitan dengan pelaksanaan skop SPK dan JTM/ILJTM perlu patuh bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan berkualiti.



Pelanggan bagi JTM/ILJTM individu yang menerima perkhidmatan yang disediakan iaitu pelajar sama ada pelajar kursus sepenuh masa atau peserta KJP, ibu bapa dan pembekal.

JTM mengenalpasti badan kerajaan dan badan bukan kerajaan sebagai rakan strategik yang berperanan untuk saling membantu dalam memastikan skop perkhidmatan dicapai.

Maklumat mengenai pihak-pihak berkepentingan ini dan keperluan mereka yang berkaitan akan dipantau dan dikaji semula melalui mesyuarat-mesyuarat yang berkaitan.

**Dokumen berkaitan:**

Pelan Strategik JTM 2021-2025, Isu dan Cabaran muka surat 11-22

#### **4.3 Menentukan skop sistem pengurusan kualiti**

Skop pelaksanaan bagi Sistem Pengurusan Kualiti JTM ialah ‘Pengurusan Pemberian Perkhidmatan TVET Kepada Lepasan Sekolah dan Peningkatan Latihan Kemahiran Kepada Pekerja Industri’ berdasarkan Standard MS ISO 9001:2015. Sistem pengurusan kualiti ini dilaksanakan di JTM sebagai pembuat dasar dan ILJTM sebagai pelaksana bagi melahirkan tenaga kerja berkemahiran melalui pendekatan latihan secara sepenuh masa dan kursus jangka pendek (KJP).

#### **4.4 Sistem pengurusan kualiti dan proses-prosesnya**

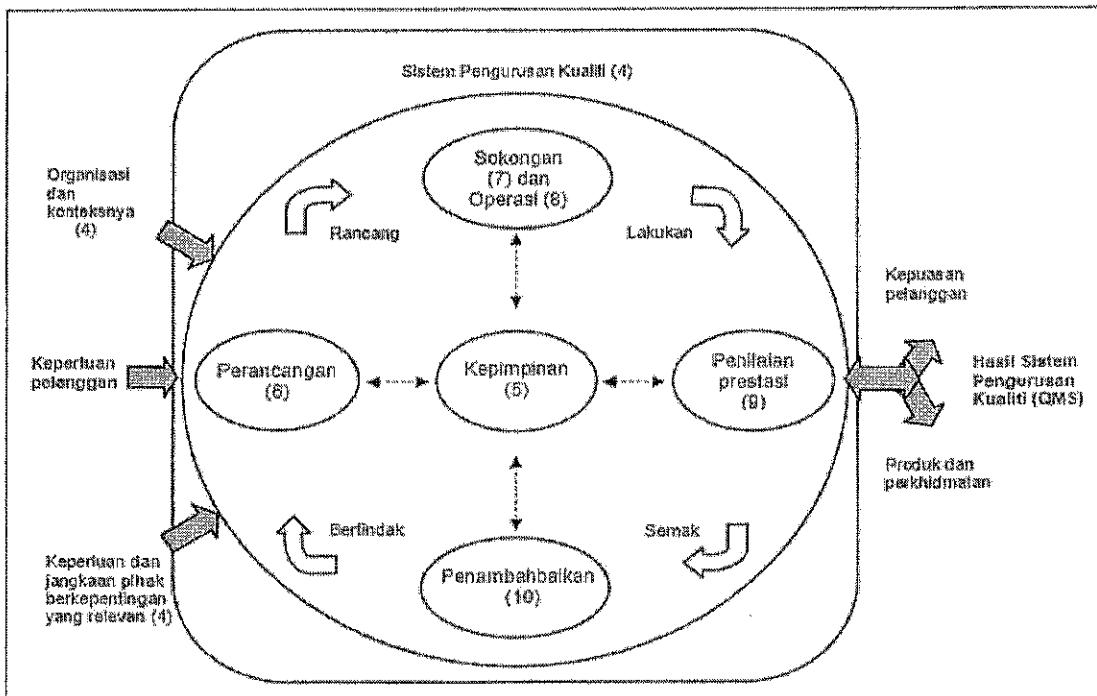


JTM mewujud, melaksana dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti dan meningkatkan keberkesanannya secara berterusan selaras dengan keperluan Standard MS ISO 9001:2015.

Untuk itu JTM telah:

- a) Menentukan input-input yang perlu dan output-output yang dijangka dari proses-proses ini;
- b) Menentukan turutan dan interaksi proses-proses ini;
- c) Menentu dan menggunakan kriteria serta kaedah (termasuk pemantauan, pengukuran dan petunjuk prestasi yang berkaitan) yang perlu untuk memastikan keberkesan operasi dan kawalan proses-proses ini;
- d) Menentukan sumber-sumber yang perlu untuk proses-proses ini dan memastikan adanya sumber-sumber tersebut;
- e) Memberikan tanggungjawab dan kuasa untuk proses-proses ini;
- f) Menangani risiko-risiko dan peluang-peluang sebagaimana yang telah ditentukan mengikut keperluan 6.1;
- g) Menilai proses-proses ini dan melaksanakan apa-apa perubahan yang perlu untuk memastikan proses-proses ini mencapai hasil yang dikehendaki; dan
- h) Menambah baik proses-proses ini dan sistem pengurusan kualiti.

Turutan dan hubung kait antara proses-proses ditunjukkan seperti di Rajah 1.



Rajah 1: Hubung kait SPK JTM

## 5. KEPIMPINAN

### 5.1 Kepimpinan dan komitmen

#### 5.1.1 Am

Pengurusan atasan menunjukkan kepimpinan dan komitmen dengan memberi perhatian kepada sistem pengurusan kualiti melalui:

- Mengambil kebertanggungjawaban dalam keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- Memastikan dasar kualiti dan objektif-objektif kualiti telah diwujudkan untuk sistem pengurusan kualiti dan sesuai dengan konteks serta hala tuju strategik organisasi;
- Memastikan integrasi keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti ke dalam proses-proses urusan organisasi;



- d) Menggalakkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko;
- e) Memastikan adanya sumber-sumber yang perlu untuk sistem pengurusan kualiti;
- f) Menyampaikan kepentingan mengenai pengurusan kualiti yang berkesan dan keakuran kepada keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti;
- g) Memastikan sistem pengurusan kualiti mencapai hasil yang dikehendaki;
- h) Menugas, mengarahkan dan menyokong orang untuk menyumbang kepada keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- i) Menggalakkan penambahbaikan; dan
- j) Menyokong peranan pengurusan yang lain untuk menunjukkan kepimpinan mereka yang sepatutnya digunakan dalam lingkungan tanggungjawab mereka.

### 5.1.2 Tumpuan Kepada Pelanggan

Pengurusan atasan juga menunjukkan kepimpinan dan komitmen dengan memberi perhatian kepada fokus kepada pelanggan dengan memastikan bahawa:

- a. Keperluan-keperluan pelanggan serta perundangan dan peraturan telah ditentukan, difahami dan dipenuhi secara konsisten;
- b. Risiko-risiko dan peluang-peluang yang boleh memberi kesan kepada keakuran produk dan perkhidmatan serta keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan telah ditentukan dan ditangani;
- c. Fokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sentiasa dikekalkan.



## 5.2 Dasar

### 5.2.1 Mewujudkan dasar kualiti

KP JTM telah mewujud, melaksana dan mengekalkan dasar kualiti yang:

- a) Sesuai dengan matlamat dan konteks kementerian dan menyokong hala tuju strategiknya;
- b) Merangkumi komitmen untuk memenuhi keperluan yang berkaitan; dan
- c) Merangkumi komitmen untuk menambah baik SPK secara berterusan.

### 5.2.2 Menyampaikan dasar kualiti

Dasar kualiti telah tersedia dan dikekalkan sebagai maklumat didokumentasikan; disampaikan, difahami dan digunakan dalam organisasi serta tersedia untuk pihak berkepentingan yang relevan.

#### Dasar Kualiti Jabatan Tenaga Manusia:

JTM komited dalam pemberian perkhidmatan TVET melalui pelaksanaan sistem pengurusan kuaiti bagi memenuhi keperluan pelanggan.

## 5.3 Peranan, tanggungjawab dan kuasa dalam organisasi

- a) KP JTM bertanggungjawab menentukan tugas dan tanggungjawab dan kuasa semua kakitangan yang terlibat dalam mengurus dan melaksana aktiviti yang mempunyai kesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti;
- b) Kuasa dan tanggungjawab disebarluaskan kepada semua kakitangan yang mengurus, melaksana dan meluluskan kerja yang memberi



kesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti melalui MyPortfolio, senarai tugas dan dokumentasi MS ISO 9001:2015.

**Dokumen berkaitan:**

Carta organisasi dan carta fungsi JTM / ILJTM

**6. PERANCANGAN****6.1 Tindakan bagi menyatakan risiko dan peluang**

Apabila merancang untuk sistem pengurusan kualiti, JTM mempertimbangkan isu-isu yang dirujuk dalam 4.1 dan keperluan-keperluan yang dirujuk dalam 4.2 serta menentukan risiko dan peluang yang perlu ditangani untuk:

- a) Memberi jaminan bahawa sistem pengurusan kualiti boleh mencapai hasil yang dikehendaki;
- b) Meningkatkan kesan yang diingini;
- c) Mencegah, atau mengurangkan, kesan yang tidak diingini; dan
- d) Mencapai penambahbaikan.

JTM merancang:

- a) Tindakan-tindakan untuk menangani risiko-risiko dan peluang-peluang ini;
- b) Bagaimana untuk menggabungkan dan melaksanakan tindakan-tindakan ke dalam proses-proses sistem pengurusan kualiti dan menilai keberkesanan tindakan-tindakan ini.

Tindakan-tindakan yang diambil untuk menangani risiko-risiko dan peluang-peluang mestilah berpadanan dengan impak yang berpotensi ke atas keakuran produk dan perkhidmatan.

**Dokumen Berkaitan:**

1. Daftar Risiko dan Peluang



## 2. Terma Rujukan Pengurusan Risiko

### 6.2 Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya

Objektif Kualiti Jabatan Tenaga Manusia merujuk kepada indikator pencapaian piagam pelanggan adalah:

1. Mengeluarkan tawaran kemasukan bagi kursus jangka panjang selewat-lewatnya tiga (3) minggu sebelum kursus bermula;
2. Memastikan pelajar-pelajar ILJTM disahkan layak dianugerahkan sijil atau diploma berdasarkan keputusan jawatankuasa berkenaan dalam tempoh lapan (8) minggu selepas tamat sesi latihan bagi semester tersebut;
3. Semua aduan diuruskan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja daripada tarikh aduan diterima dan tujuh (7) hari bekerja dari tempoh menerima maklumat daripada pihak ketiga.

Objektif Kualiti Institusi Latihan Jabatan Tenaga Manusia (ILJTM) adalah:

1. Mengeluarkan tawaran kemasukan bagi kursus jangka panjang selewat-lewatnya tiga (3) minggu sebelum kursus bermula;
2. Memastikan pelajar-pelajar ILJTM disahkan layak dianugerahkan sijil atau diploma berdasarkan keputusan jawatankuasa berkenaan dalam tempoh lapan (8) minggu selepas tamat sesi latihan bagi semester tersebut;
3. Mengeluarkan surat tawaran kemasukan bagi kursus jangka pendek (KJP) selewat-lewatnya tiga (3) hari sebelum kursus bermula;
4. Memastikan peserta KJP yang mencatat peratus kehadiran melebihi 80% mendapat sijil dalam tempoh tujuh (7) hari selepas tamat berkursus; dan



5. Semua aduan diuruskan dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh aduan diterima dan tujuh (7) hari bekerja dari tempoh menerima maklumat dari pihak ketiga.

Pencapaian objektif kualiti dianalisa sekurang-kurangnya 2 kali setahun mengikut tempoh pelaksanaan setiap aktiviti.

**Dokumen berkaitan:**

1. Piagam Pelanggan JTM / ILJTM
2. Analisa Pencapaian Piagam Pelanggan JTM / ILJTM

### **6.3 Perancangan perubahan**

Jika JTM menentukan keperluan untuk perubahan ke atas sistem pengurusan kualiti, perubahan tersebut mestilah dijalankan dalam keadaan yang terancang.

JTM akan mempertimbangkan:

- a) Tujuan perubahan tersebut dan akibat yang berkemungkinan;
- b) Integriti sistem pengurusan kualiti;
- c) Adanya sumber-sumber;
- d) Peruntukan atau peruntukan semula untuk tanggungjawab dan kuasa.

## **7. SOKONGAN**

### **7.1 Sumber**

#### **7.1.1 Am**

JTM merancang dan mendapatkan sumber yang mencukupi untuk melaksanakan kerja-kerja dalam sistem pengurusan kualiti melalui bajet tahunan. Sumber yang dimaksudkan termasuklah bilangan personel yang



mencukupi dan terlatih, belanja mengurus, kemudahan di tempat kerja yang mencukupi, bahan dan keperluan yang mencukupi, persekitaran kerja yang kondusif dan lain-lain peralatan pejabat serta infrastruktur yang sesuai.

#### 7.1.2 Sumber Manusia

JTM adalah komited dalam menyediakan kakitangan yang bersesuaian untuk melaksanakan sistem pengurusan kualiti yang berkesan untuk operasi serta kawalan ke atas semua proses yang berkaitan.

##### Dokumen Berkaitan:

1. Waran Perjawatan dan Pengisian jawatan
2. Rekod Perkhidmatan (Buku Rekod Perkhidmatan, Fail Peribadi dan HRMIS)

#### 7.1.3 Infrastruktur

JTM akan menyedia dan menyelenggara infrastruktur yang digunakan bagi mencapai kualiti perkhidmatan latihan teknikal dan vokasional yang diberikan seperti yang telah ditetapkan. Infrastruktur merangkumi:

- a) Bangunan serta kemudahan tempat kakitangan bekerja;
- b) Prasarana ICT (perisian dan perkakasan)
- c) Peralatan yang berkaitan dengan proses pemberian latihan teknikal dan vokasional; dan
- d) Kemudahan-kemudahan asas yang lain.

##### Dokumen Berkaitan:

Daftar Aset Alih dan Tak Alih Semua Fasiliti ILJTM

#### 7.1.4 Persekutaran Kerja



JTM mewujud, mengurus dan memastikan persekitaran kerja yang sesuai bagi menghasilkan produk atau perkhidmatan yang menepati perkara-perkara berikut:

- a) Pematuhan kepada peraturan-peraturan keselamatan seperti penggunaan pakaian/peralatan keselamatan di mana perlu seperti disyaratkan oleh OSHA dan Jabatan Alam Sekitar;
- b) Menggalakkan aktiviti sosial seperti mengadakan hari sukan dan hari keluarga institut; dan
- c) Penyediaan keperluan-keperluan lain yang boleh mendorong kepada persekitaran kerja yang kondusif.

**Dokumen Berkaitan:**

1. Panduan Pelaksanaan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA)  
JTM
2. Manual Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan (KKP) JTM

**7.1.5 Sumber Pemantauan dan Pengukuran**

ILJTM melaksanakan pengukuran peralatan latihan yang dikenal pasti secara kendiri atau secara perbandingan dengan agensi lain yang berkaitan dengan mengambil kira bajet tahunan dankekangan masa. Eleman kawalan pengukuran terhadap peralatan latihan tidak kritikal kerana peralatan berfungsi sebagai alat bantuan pengajaran dan pembelajaran sahaja.

**Dokumen Berkaitan:**

Rekod daftar penyelenggaraan dan kalibrasi (sekiranya ada)

**7.1.6 Pengetahuan Dalam Organisasi**



JTM menentukan pengetahuan yang perlu untuk operasi proses-proses serta mencapai keakuruan produk dan perkhidmatan.

Pengetahuan ini mestilah diselenggara dan sentiasa ada pada suatu tahap yang diperlukan. Apabila menangani perubahan hasrat dan aliran, JTM mestilah mempertimbangkan pengetahuan semasanya dan menentukan bagaimana untuk mendapatkan atau mengakses pengetahuan tambahan dan terkini yang diperlukan.

**Dokumen Berkaitan:**

Senarai kompetensi dalam HRMIS / Myportfolio

## 7.2 Kekompetenan

JTM adalah komited dalam menyediakan kakitangan yang kompeten melalui proses pendidikan, latihan, serta pengalaman bagi memastikan proses Pemberian TVET berada di tahap yang berkualiti.

JTM komited untuk:

- a) Mengenal pasti tahap kompetensi bagi setiap jawatan;
- b) Merancang dan mengadakan latihan/kursus serta mengambil tindakan yang bersesuaian bagi mencapai tahap kompetensi yang telah dikenal pasti;
- c) Membuat penilaian keberkesanan latihan ke atas kakitangan yang telah menghadiri latihan/kursus.
- d) Mengekalkan rekod berkaitan pendidikan, latihan dan pengalaman.

**Dokumen Berkaitan:**

1. Garis Panduan Perancangan dan Pengurusan Latihan Kakitangan
2. Dasar Latihan Sektor Awam

## 7.3 Kesedaran



JTM memastikan orang yang menjalankan tugas di bawah kawalan organisasi mestilah sedar mengenai:

- a) Dasar kualiti;
- b) Objektif-objektif kualiti yang berkaitan;
- c) Sumbangan mereka terhadap keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk faedah peningkatan prestasi;
- d) Implikasi-implikasi jika tidak akur dengan keperluan-keperluan sistem pengurusan kualiti.

#### **7.4 Komunikasi**

Pihak Pengurusan JTM menentukan komunikasi dalaman dan luaran yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti, termasuk:

- a) Apa yang akan disampaikan;
- b) Bila untuk disampaikan;
- c) Dengan siapa untuk disampaikan;
- d) Bagaimana untuk disampaikan;
- e) Siapa yang sampaikan.

Tindakan penyampaian maklumat secara dalaman ialah melalui memo, mesyuarat, perhimpunan bulanan, taklimat, e-mel dan laman web, manakala penyampaian maklumat secara luaran ialah melalui surat rasmi, e-mel, laman web, media massa dan juga media sosial.

#### **7.5 Maklumat didokumenkan**

Satu prosedur bagi mengenal pasti, menerima, mengumpul, mengindeks, mengguna, memfailkan, menyimpan, menyelenggara, menghantar dan melupuskan rekod-rekod kualiti disediakan. Prosedur ini akan mematuhi peraturan, undang-undang, arahan dan dasar Kerajaan yang sedia ada.



Tempoh penyimpanan setiap rekod ditetapkan dan “*Back-up*” rekod diperlukan bagi rekod yang disimpan secara elektronik.

**Dokumen Berkaitan:**

Senarai Induk Dokumen (rujuk **Apendiks A2**)

Pelaksanaan SPK JTM adalah berdasarkan kepada 4 peringkat dokumen iaitu:

a) Manual Kualiti

Dokumen yang mengandungi dasar dan objektif organisasi, penerangan ringkas mengenai SPK termasuk bagaimana klausa-klausa dalam Standard MS ISO 9001:2015 dipatuhi.

b) Garis panduan/MyPortfolio

Dokumen yang menggariskan tujuan dan turutan langkah dalam proses kerja bagi melaksanakan sesuatu aktiviti dengan terperinci daripada aspek bagaimana dan mengapa ia dilaksanakan, bila, di mana dan siapa yang melaksanakannya.

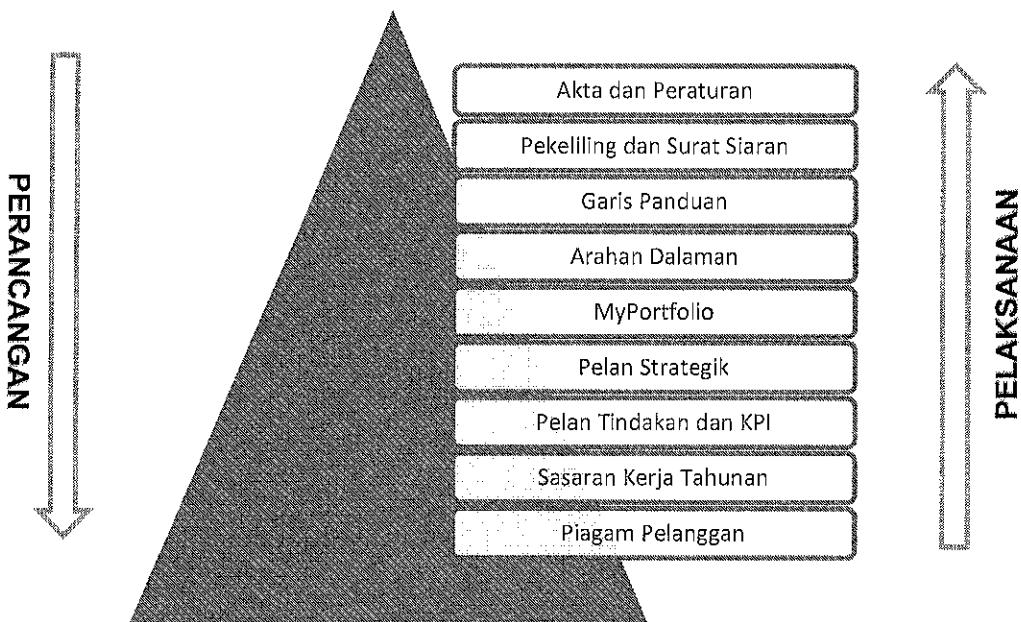
c) Dokumen Sokongan

Dokumen yang menjadi rujukan dan panduan serta perlu dipatuhi dalam melaksanakan aktiviti-aktiviti yang telah didokumentkan dalam dokumen kualiti seperti pekeliling yang berkaitan. Dokumen sokongan utama di JTM/ILJTM ialah Piagam Pelanggan dan Pelan Strategik JTM/ILJTM.

d) Rekod Kualiti



Rekod-rekod yang menunjukkan kepatuhan kepada SPK yang diwujudkan.  
Struktur dokumen kualiti ini digambarkan di Rajah 2 berikut:



Rajah 2 : Hierarki Dokumen

## 8. OPERASI

### 8.1 Perancangan dan kawalan operasi

JTM merancang dan menyediakan proses yang diperlukan bagi pengurusan dan pelaksanaan penyampaian perkhidmatan latihan yang dinyatakan dalam skop Sistem Pengurusan Kualiti.

Dalam perancangan, JTM menentukan:

- Objektif kualiti dan keperluan penyampaian perkhidmatan latihan;
- Keperluan untuk membangunkan proses, penyediaan dokumen dan sumber yang mencukupi. JTM akan menyediakan Pelan Strategik JTM untuk pelaksanaan;



- c) Keperluan verifikasi, pemantauan, penyemakan semula, pemeriksaan dan penilaian penyampaian perkhidmatan latihan; dan
- d) Rekod yang diperlukan diselenggara sebagai bukti pelaksanaan penyampaian perkhidmatan latihan memenuhi keperluan Sistem Pengurusan Kualiti.

**Dokumen Berkaitan:**

1. Garis Panduan Pelaksanaan Kursus Sepenuh Masa Program Sijil Teknologi, Diploma Teknologi dan Diploma Lanjutan Teknologi di ILJTM Tahun 2022
2. Panduan Pentaulahan Program Latihan Kemahiran Melalui Sistem Latihan Program Bertauliah (SLaPB) di bawah Sistem Persijilan Kemahiran Malaysia Berasaskan Kod Amalan Pentaulahan Program TVET (Code of Practice for TVET Programme Accreditation - COPTPA) – Persijilan Program Penuh Tahun 2021.
3. Panduan Pelaksanaan Latihan Sistem Latihan Program Bertauliah (SLaPB) Berdasarkan Kod Amalan Pentaulahan Program TVET – COPTPA Tahun 2021
4. Garis Panduan Pelaksanaan Latihan & Persijilan Kekompetenan Suruhanjaya Tenaga di Institusi Latihan Jabatan Tenaga Manusia Versi 1 Tahun 2021
5. Garis Panduan Pengurusan Pelajar Tahun 2022
6. Garis Panduan Pelaksanaan Kursus Jangka Pendek (KJP) di ILJTM Tahun 2022
7. Senarai program yang ditauliahkan (rujuk Apendiks A3)

**8.2 Keperluan untuk produk dan perkhidmatan****8.2.1 Komunikasi Dengan Pelanggan**



Bagi memastikan komunikasi yang berkesan dengan pelanggan, JTM komited untuk:

- a) Menyalurkan maklumat berkaitan dengan peluang pengajian dan kursus yang ditawarkan melalui Panduan Permohonan Kemasukan Pelajar dari laman web JTM;
- b) Mengendalikan pertanyaan berkaitan kursus oleh pelanggan yang di rujuk kepada BPPL atau jabatan/bahagian berkenaan;
- c) Menyediakan kemudahan-kemudahan perhubungan melalui laman web, e-mel, telefon dan faks; dan
- d) Menerima dan merekodkan maklum balas yang diterima termasuk aduan pelanggan.

#### **8.2.2 Menentukan Keperluan-Keperluan Perkhidmatan**

JTM mengenal pasti:

- a) Kehendak pelanggan terhadap perkhidmatan melalui borang permohonan dan maklumat dalam Panduan Permohonan Kemasukan Pelajar secara dalam Talian;
- b) Kehendak pelanggan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi perlu disediakan seperti bantuan kewangan, perpustakaan, khidmat bimbingan dan kaunseling;
- c) Keperluan undang dan peraturan yang berkaitan dengan penyampaian perkhidmatan latihan;
- d) Keperluan-keperluan lain yang ditentukan oleh JTM yang terdiri daripada peraturan peperiksaan, panduan pendaftaran pelajar dan Peraturan Tataterib dan Disiplin Pelajar ILJTM; dan
- e) Keperluan pelanggan selepas perkhidmatan seperti bantuan kebolehpekerjaan.

Semakan Semula Keperluan-Keperluan Penyampaian Perkhidmatan Latihan



JTM menyemak semula keperluan-keperluan perkhidmatan yang hendak disampaikan sebelum membuat komitmen untuk melaksanakannya. Semakan semula ini bagi memastikan:

- a) Semua keperluan perkhidmatan dikenal pasti;
- b) Jika terdapat perbezaan antara kehendak pelanggan dengan perkhidmatan yang disediakan, ianya diatasi terlebih dahulu sebelum perkhidmatan disampaikan dan hendaklah dimaklumkan kepada pelanggan;
- c) JTM berkeupayaan memenuhi keperluan perkhidmatan yang dikehendaki.
- d) Rekod mengenai hasil daripada semakan semula disimpan dan diselenggarakan dengan baik.

**Dokumen Berkaitan:**

1. Hierarki dokumen Kerajaan yang sedang berkuatkuasa
2. Buku Peraturan Tatatertib Pelajar Edisi 2016
3. Garis Panduan Pengurusan Pelajar

**8.2.3 Perubahan Keperluan**

Sekiranya terdapat perubahan ke atas perkhidmatan, JTM memastikan dokumen-dokumen berkaitan dengannya dipinda dan dimaklumkan kepada semua kakitangan yang terlibat dengan penghasilan perkhidmatan tersebut.

**8.3 REKABENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN****8.3.1 Am**



JTM mewujud, melaksana dan menyelenggara proses reka bentuk dan pembangunan kurikulum latihan untuk memastikan pembelajaran dan pengajaran di laksanakan dengan berkesan.

### **8.3.2 Perancangan Reka bentuk Dan Pembangunan Kurikulum Latihan**

JTM bertanggungjawab untuk merancang dan mengawal aktiviti mereka bentuk dan membangun kurikulum bagi kursus-kursus baru dan bahan-bahan pembelajaran dengan menyediakan pelan reka bentuk yang mengandungi:

- a) Peringkat-peringkat yang terlibat dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan proses berkenaan;
- b) Peringkat semakan semula dan verifikasi yang terlibat dalam aktiviti mereka bentuk dan pembangunan proses;
- c) Personel dan jawatankuasa-jawatankuasa yang diberi tanggungjawab dalam proses reka bentuk dan pembangunan bagi memastikan keberkesanan, pencapaian dan kualiti perkhidmatan yang akan disampaikan kepada pelajar.

### **8.3.3 Input Kepada Aktiviti Mereka bentuk dan Pembangunan Kurikulum Latihan**

JTM akan mengenal pasti maklumat-maklumat dan data-data yang penting bagi pelaksanaan aktiviti mereka bentuk dan membangun kurikulum kursus-kursus baru. Rekod-rekod mengenainya akan diselenggara. Maklumat dan data berkenaan meliputi :

- a) Tujuan pemberian perkhidmatan. Ini termasuk justifikasi keperluan berdasarkan analisa maklumat dan data daripada agensi-agensi pusat, persatuan-persatuan perkilangan atau analisa keperluan pemberian perkhidmatan yang dirancang.



- b) Undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan perkhidmatan yang diberikan.
- c) Maklumat dan reka bentuk yang sebelumnya
- d) Keperluan-keperluan lain untuk aktiviti reka bentuk dan pembangunan (jika ada).

Kesemua maklumat dan data yang dinyatakan ini disemak untuk memastikan ia mencukupi, jelas dan tidak bercanggah antara satu dengan yang lain.

#### **8.3.4 Kawalan Reka bentuk dan Pembangunan**

- a) Jawatankuasa Kepakaran yang dipengerusikan oleh Pengerusi Kluster bertanggungjawab untuk membuat semakan ke atas kurikulum yang telah dibangunkan.
- b) Jawatankuasa Induk Kepakaran yang dipengerusikan oleh TKP JTM bertanggungjawab untuk melaksanakan verifikasi bagi tujuan pengesahan;
- c) JTM melaksanakan aktiviti pengesahan melalui Jawatankuasa Induk Kepakaran ke atas reka bentuk dan pembangunan bagi memastikan output yang dihasilkan oleh aktiviti ini memenuhi tujuan dan kegunaan proses itu diwujudkan.
- d) Pengesahan ini dibuat oleh Jawatankuasa Induk Kepakaran sebelum kurikulum diguna pakai yang dipengerusikan oleh TKP JTM.
- e) Rekod hasil proses semakan, verifikasi dan pengesahan di rekod dan diselenggara.

#### **8.3.5 Output Kepada Aktiviti Mereka bentuk dan Pembangunan Kurikulum Latihan**

- a) Output kepada aktiviti mereka bentuk dan pembangunan ini ialah kurikulum yang digunakan dalam program latihan setelah diluluskan. JTM perlu memastikan output menepati kehendak input dan



menyatakan secara spesifik ciri-ciri perkhidmatan latihan yang akan disampaikan kepada pelanggan.

- b) Bagi tujuan aktiviti verifikasi, kurikulum perlu mengandungi maklumat bagi memantapkan program latihan yang dijalankan seperti:
- i. Kurikulum yang berupaya untuk menunjukkan perbandingan antara input seperti mesin, pensyarah, alat bantuan mengajar dan lain-lain dengan kurikulum yang dibangunkan;
  - ii. Latihan yang diperlukan untuk pelaksanaan perkhidmatan latihan;
  - iii. Penglibatan industri bagi meningkatkan kualiti latihan; dan
  - iv. Maklumat bagaimana perkhidmatan latihan ini akan disampaikan.

#### **8.3.6 Kawalan Ke Atas Pindaan Reka bentuk dan Pembangunan Kurikulum Latihan**

- a) Pindaan ke atas reka bentuk dan pembangunan kurikulum perlu disemak, disahkan serta diluluskan sebelum pindaan dilaksanakan oleh jawatankuasa-jawatankuasa yang dipertanggungjawabkan;
- b) Semakan yang dibuat meliputi penilaian ke atas kesan pindaan, bahagian-bahagian yang berkenaan dan keseluruhan perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan; dan
- c) Rekod yang dihasilkan daripada semakan dan penilaian ke atas perubahan reka bentuk dan pembangunan perlu dipelihara dan diselenggara.

##### **Dokumen Berkaitan:**

1. Minit mesyuarat Jawatankuasa Induk Kepakaran
2. Minit mesyuarat Jawatankuasa Kepakaran

#### **8.4 Kawalan proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan secara luaran**



Semua perolehan bekalan dan perkhidmatan yang dibuat dipastikan memenuhi dan menepati spesifikasi yang disediakan oleh JTM.

**Dokumen Berkaitan:**

1. Garis Panduan Pengurusan Perolehan (Bekalan, Perkhidmatan, Kerja)
2. Semua dokumen berkaitan perolehan seperti Arahan Perbendaharaan

**8.5 Penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan**

**8.5.1 Kawalan Ke Atas Proses Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan**

Pengurusan dan pelaksanaan penyampaian perkhidmatan TVET di peringkat sijil dan diploma dipastikan terkawal melalui pematuhan kepada undang-undang, peraturan, dasar, syarat dan kriteria yang telah ditetapkan. JTM merancang dan melaksanakan TVET kepada pelajar dengan memastikan:

- a) Terdapat maklumat menerangkan dengan jelas ciri-ciri pelaksanaan kursus yang akan dijalankan;
- b) Pelaksanaan proses pengurusan dan pelaksanaan pemberian TVET juga dikawal melalui pematuhan kepada Manual Kualiti, Garis Panduan, Arahan Kerja yang telah diluluskan serta dokumen sokongan yang berkaitan.
- c) Pengurusan dan pelaksanaan proses pemberian TVET dipastikan memenuhi ciri-ciri kualiti yang telah ditetapkan dalam dasar dan objektif kualiti;
- d) Penggunaan peralatan yang sesuai yang sentiasa sedia digunakan dan diselenggara mengikut jadual yang ditetapkan;
- e) Perwujudan sistem bagi memantau dan menilai prestasi perkhidmatan;
- f) Pemantauan dan penilaian proses pemberian TVET dilaksanakan oleh pengajar yang terlatih dalam bidang masing-masing; dan
- g) Menyampaikan maklumat graduan kepada bakal majikan.

**Dokumen Berkaitan:**

1. Garis Panduan Pengurusan Pelajar
3. Garis Panduan Pelaksanaan Kursus Sepenuh Masa Sijil Teknologi, Diploma Teknologi dan Diploma Lanjutan Teknologi
4. Garis Panduan Pelaksanaan Program Suruhanjaya Tenaga
6. Garis Panduan Pelaksanaan Kursus Jangka Pendek (KJP)

**8.5.2 Identifikasi dan Kemudahkesanan**

Pelajar-pelajar yang mendaftar di ILJTM diberi Nombor Daftar Pelajar berdasarkan kod institut, sesi pengambilan dan nombor siri. Nombor pendaftaran pelajar di rekod dan diguna pakai sepanjang proses pengurusan dan penyampaian perkhidmatan TVET di ILJTM;

- a) Nombor pendaftaran yang telah diberikan kepada seseorang pelajar, tidak akan diberi kepada pelajar yang lain;
- b) Kursus-kursus dikenal pasti melalui nombor kod kursus dan diguna pakai pada semua dokumen yang berkaitan; dan
- c) Sijil atau Diploma yang dianugerahkan kepada lulusan mengandungi nombor siri sijil, nama dan nombor kad pengenalan pemegang Sijil atau Diploma berkenaan.

**8.5.3 Harta milik Pelanggan atau Pembekal Luar**

JTM/ILJTM akan mengenal pasti, mengesahkan dan menjaga dengan selamat harta hak milik pelanggan seperti data peribadi pelajar, data syarikat, laporan Projek Tahun Akhir dan laporan eksekutif Latihan Industri (Diploma dan Diploma Lanjutan sahaja), slip keputusan peperiksaan dan transkrip akademik pelajar semasa ia berada di bawah kawalan atau digunakan oleh JTM/ILJTM dalam proses penyediaan dan penyampaian perkhidmatannya kepada pelanggan. Kesemua maklumat perlu mematuhi Personal Data Protection Act 2010.



Harta hak milik pelanggan tersebut disimpan di tempat yang telah dikenal pasti selamat di JTM/ILJTM.

#### 8.5.4 Pemeliharaan

JTM/ILJTM akan sentiasa berusaha memastikan proses penyediaan dan pemberian perkhidmatan kepada pelanggan mematuhi keperluan identifikasi, pengendalian, penyimpanan dan kawalan yang telah ditetapkan bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan dipelihara daripada sebarang kecacatan.

#### 8.5.5 Aktiviti Selepas Perkhidmatan

JTM melaksanakan keperluan-keperluan untuk aktiviti selepas penghantaran yang berkaitan produk dan perkhidmatan. Dalam menentukan tahap aktiviti selepas penghantaran yang diperlukan, organisasi mestilah mengambil kira:

- a) Keperluan peraturan dan undang-undang;
- b) Kesan-kesan tidak diingini yang berpotensi untuk dikaitkan dengan produk dan perkhidmatannya;
- c) Sifat, penggunaan dan jangka hayat yang diharapkan untuk produk dan perkhidmatannya;
- d) Keperluan pelanggan;
- e) Maklum balas pelanggan.

#### 8.5.6 Kawalan Perubahan

JTM/ILJTM akan sentiasa menyemak dan mengawal sebarang perubahan untuk penyediaan perkhidmatan yang diberikan agar sentiasa memenuhi keperluan yang ditetapkan.



## 8.6 Pelepasan Produk dan Perkhidmatan

JTM melaksanakan aturan yang dirancang, pada peringkat yang sesuai, untuk mengesahkan bahawa keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi.

Pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak boleh diteruskan sehingga aturan yang dirancang telah siap dengan memuaskan, melainkan jika diluluskan oleh suatu kuasa yang berkaitan dan, jika berkenaan, oleh pelanggan.

JTM mengekalkan maklumat didokumenkan untuk pelepasan produk dan perkhidmatan. Maklumat didokumenkan mestilah termasuk:

- a) Bukti keakuruan dengan kriteria penerimaan;
- b) Kemudahkesanan terhadap orang yang membenarkan pelepasan.

## 8.7 Kawalan Ketidakakuruan Output

JTM mengenal pasti perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan melalui aktiviti pemantauan dan pengukuran di peringkat penerimaan, pemprosesan dan peringkat akhir sebelum perkhidmatan disampaikan kepada pelanggan. Kawalan dan tanggungjawab ke atas perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan didokumenkan dalam prosedur-prosedur kualiti yang ditetapkan. Perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan akan diasingkan dan ditandakan statusnya seperti berikut:

- a) Permohonan pelajar yang tidak diterima masuk ke ILJTM berdasarkan kepada keupayaan kapasiti latihan akan dianggap sebagai tidak berjaya. Pelajar-pelajar yang tidak mencapai tahap kompetensi yang ditetapkan



akan diambil tindakan berdasarkan Buku Panduan Latihan dan Penilaian ILJTM seperti berikut:

- i. Ulang nilai
  - ii. Ulang modul / subjek
  - iii. Ulang semester
  - iv. Diberhentikan
- b) Pelajar-pelajar yang melanggar peraturan akan dikenakan tindakan disiplin / tatatertib seperti yang dinyatakan di dalam Buku Peraturan Tatatertib Pelajar.
- c) Pelajar-pelajar yang tidak mencapai tahap minima kompetensi untuk dianugerahkan sijil / diploma dalam tempoh pembelajaran yang ditetapkan akan dianggap gagal berdasarkan Buku Panduan Latihan dan Penilaian ILJTM. Sijil / Diploma yang tersilap cetak atas kesalahan maklumat yang diberikan oleh pelajar akan digantikan dengan sijil pengesahan sahaja.

**Dokumen Berkaitan:**

1. Garis Panduan Pelaksanaan Latihan dan Penilaian ILJTM Tahun 2022
2. Buku Peraturan Tatatertib Pelajar Edisi 2016

**9. PENILAIAN PRESTASI****9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian****9.1.1 Am**

JTM merancang dan melaksanakan proses pemantauan, pengukuran, analisis serta penilaian yang diperlukan bagi:

- a) Membuktikan pelaksanaan penyampaian perkhidmatan TVET menepati keperluan yang ditetapkan;



- b) Memastikan kepatuhan kepada Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- c) Memastikan tindakan penambahbaikan menyeluruh secara berterusan dan berkesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti.

Kaedah-kaedah yang bersesuaian ditentukan dan diguna pakai bagi tujuan pemantauan, pengukuran dan analisis keberkesanan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti.

#### 9.1.2 Kepuasan Pelanggan

JTM memantau maklumat berhubung dengan persepsi pelanggan terhadap JTM sama ada telah memenuhi keperluan pelanggan dalam pelaksanaan pemberian perkhidmatan TVET. Maklumat diperolehi melalui:

- a) Soal selidik;
- b) Penilaian proses pengajaran;
- c) Maklum balas dan aduan pelanggan;
- d) Mesyuarat dengan agensi, laporan media

#### Dokumen Berkaitan:

Garis panduan Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan

#### 9.1.3 Analisis Dan Penilaian

JTM perlu menganalisis dan menilai data dan maklumat yang sesuai hasil daripada pemantauan dan pengukuran.

Hasil analisis hendaklah digunakan untuk menilai :

- a) keakuran produk dan perkhidmatan
- b) tahap kepuasan pelanggan
- c) prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti
- d) sama ada perancangan telah dilaksanakan dengan berkesan



- e) keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang
- f) prestasi penyedia luar
- g) keperluan untuk menambahbaik sistem pengurusan kualiti

## 9.2 Audit Dalaman

- a) JTM bertanggungjawab untuk merancang, menjadualkan dan melaksanakan audit dalaman sekurang-kurangnya 1 kali setahun bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti menepati perancangan dan dilaksanakan dengan baik dan berkesan;
- b) Audit dalaman dirancang dengan mengambil kira dan memberi penekanan kepada status dan kepentingan proses dan bidang yang diaudit di samping rekod keputusan audit yang lepas;
- c) Pelaksanaan audit mengikut kriteria, skop, kekerapan dan kaedah yang ditetapkan oleh JTM;
- d) Audit dalaman dijalankan oleh kakitangan yang terlatih dan bebas dari aktiviti yang diaudit;
- e) Pihak yang bertanggungjawab bagi bidang atau proses yang diaudit memastikan semua pembetulan dibuat manakala tindakan pembetulan dan tindakan pencegahan diambil dengan segera;
- f) Audit susulan dijalankan bagi memastikan tindakan pembetulan telah diambil dan berkesan; dan
- g) Laporan audit dalaman dan audit susulan yang disediakan oleh Ketua Juruaudit Dalaman dilaporkan kepada KP JTM / P(ILJTM) dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

### Dokumen Berkaitan:

Garis panduan Audit Dalam

## 9.3 Kajian Semula Pengurusan



### 9.3.1 Am

KP JTM bertanggungjawab mengadakan Kajian Semula Pengurusan bagi menjamin kesesuaian, kecukupan serta keberkesanannya yang berterusan serta sejajar dengan hala tuju Pelan Strategik JTM. Perbincangan input dan output kajian semula pengurusan akan melibatkan Pengarah Bahagian di Ibu Pejabat dan Pengarah ILJTM.

Perbincangan input dan output bagi Kajian Semula Pengurusan diperingkat Bahagian Ibu Pejabat JTM akan dipengerusikan oleh TKP JTM manakala Pengarah ILJTM bertanggungjawab melaksanakan Kajian Semula Pengurusan ILJTM.

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan diadakan sekurang-kurangnya 1 kali setahun mengikut prosedur yang telah didokumenkan.

Pihak pengurusan bertanggungjawab mengambil tindakan terhadap keputusan mesyuarat yang telah diputuskan. Dokumen berkenaan kajian semula pengurusan perlu disimpan dan diselenggara.

**Dokumen Berkaitan:**

Garis panduan Kajian Semula Pengurusan

### 9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan

Kajian semula pengurusan telah dirancang dan dilaksanakan dengan mengambil kira:

- a) Status tindakan daripada kajian semula pengurusan sebelumnya.
- b) Perubahan terhadap isu luaran dan dalaman yang relevan terhadap SPK termasuk hala tuju strategik.
- c) Maklumat prestasi dan keberkesanannya SPK, termasuk arah aliran (trend) dalam;



- i. Kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan
  - ii. Takat di mana kualiti objektif dipenuhi
  - iii. Prestasi proses dan keakuratan produk dan perkhidmatan
  - iv. Ketidakakuratan dan tindakan pembetulan
  - v. Keputusan pemantauan dan pengukuran
  - vi. Keputusan audit
  - vii. Prestasi pembekal luaran
- d) Kecukupan sumber
  - e) Keberkesanan tindakan bagi menyatakan risiko dan peluang (lihat 6.1)
  - f) Peluang untuk penambahbaikan

### 9.3.3 Output Kajian Semula Pengurusan

Output kajian semula pengurusan telah merangkumi keputusan dan tindakan berkaitan:

- a) Peluang penambahbaikan
- b) Sebarang perubahan terhadap SPK
- c) Keperluan sumber

JTM/ILJTM telah menyimpan maklumat didokumentasikan sebagai bukti kepada keputusan kajian semula pengurusan.

## 10. PENAMBAHBAIKAN

### 10.1 Am

JTM menentu dan memilih peluang-peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan tindakan yang perlu untuk memenuhi keperluan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ia mestilah termasuk:



- a) Menambah baik produk dan perkhidmatan untuk memenuhi keperluan dan juga untuk menangani keperluan dan jangkaan masa depan;
- b) Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan-kesan yang tidak diingini;
- c) Meningkatkan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti

### **10.2 Ketidakakuran dan Tindakan Pembetulan**

- a) JTM mewujudkan prosedur untuk mengenal pasti ketidakpatuhan dan puncanya, penubuhan pasukan kerja, pengumpulan maklumat mengenai ketidakpatuhan dan membuat cadangan tindakan pembetulan;
- b) Tindakan pembetulan dilaksanakan berdasarkan maklumat yang dikenal pasti melalui rekod ketidakpatuhan, aduan pelanggan, audit dalaman dan Kajian Semula Pengurusan;
- c) Tindakan pembetulan yang memerlukan tindakan segera boleh diambil oleh pihak yang berkenaan;
- d) Tindakan pembetulan yang melibatkan dasar, sumber kewangan, keperluan tenaga manusia, perubahan kepada prosedur atau Sistem Pengurusan Kualiti sedia ada, diputuskan oleh pengurusan JTM;
- e) Keberkesanan tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan, dinilai dan dilaporkan dalam Kajian Semula Pengurusan; dan
- f) Jika melibatkan risiko dan peluang, Pelan Risiko dikemas kini (jika perlu).

Rekod tindakan pembetulan dan keberkesanan tindakan perlu disimpan dan diselenggara.

### **10.3 Penambahbaikan Berterusan**

JTM menambah baik kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti secara berterusan.



Jabatan Tenaga Manusia

**MANUAL KUALITI  
MS ISO 9001: 2015**

JTM mengambil kira keputusan analisis dan penilaian, dan output daripada kajian semula pengurusan, untuk menentukan sekiranya terdapat keperluan atau peluang-peluang yang mesti ditangani sebagai sebahagian daripada penambahbaikan berterusan.



## APPENDIKS A1

NO	LOKASI / ALAMAT	NO. TEL / FAX:
1.	<b>JABATAN TENAGA MANUSIA</b> Aras 6&8, Blok D4, Kompleks D, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, 62530 Putrajaya, Malaysia. Laman web: <a href="http://www.jtm.gov.my">http://www.jtm.gov.my</a>	Tel : 03 – 88865555 Faks : 03 – 88892417
2.	<b>JAPAN - MALAYSIA TECHNICAL INSTITUTE (JMTI)</b> 59, Lorong Bukit Minyak 15, Kawasan Perindustrian Bukit Minyak, 14100 Bukit Mertajam, Pulau Pinang. Laman web : <a href="http://www.jmti.gov.my">http://www.jmti.gov.my</a>	Tel : 04 – 5087800 Faks : 04 – 5087809
3.	<b>PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) SHAH ALAM</b> NO 5934-1, Jalan Bukit Kemuning, Seksyen 32, 40460 Shah Alam, Selangor. Laman web : <a href="http://www.adtecsa.gov.my">http://www.adtecsa.gov.my</a>	Tel : 03 - 51675888 Faks : 03 - 5167 5887
4.	<b>PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) BATU PAHAT</b> Km. 8, Jalan Tanjung Labuh, 83000 Batu Pahat, Johor. Laman web : <a href="http://www.adtecbp.gov.my">http://www.adtecbp.gov.my</a>	Tel : 07 – 4287722, 07 – 4287733 Faks : 07 – 4285290, 07 – 4285298
5.	<b>PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) KULIM</b> Lot 635, Jalan Mahang, 09500 Karangan, Kulim, Kedah. Laman web : <a href="http://www.adteckulim.gov.my">http://www.adteckulim.gov.my</a>	Tel : 04 – 4042975 Faks : 04 – 4042971, 04 – 4042972
6.	<b>PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) MELAKA</b>	Tel : 06 – 5527227 Faks : 06 – 5527231



	Bandar Vendor Taboh Naning, 78000 Alor Gajah, Melaka. Laman web : <a href="http://www.adtecmik.gov.my">http://www.adtecmik.gov.my</a>	
7.	<b>PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) KEMAMAN</b>  Payoh, 24210 Kemasik, Terengganu. Laman web : <a href="http://www.adteckmn.gov.my">http://www.adteckmn.gov.my</a>	Tel : 09 – 8664000 Faks : 09 – 8671020
8.	<b>PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) TAIPING</b>  PT 15643 Kamunting Raya, Mukim Asam Kumbang, 34600 Kamunting, Perak. Laman web : <a href="http://www.adtectaiping.gov.my">http://www.adtectaiping.gov.my</a>	Tel : 05 – 8012600 Faks : 05 – 8012602/8
9.	<b>PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) BINTULU</b>  Lot Baru 903 (PL 957), Jalan Bintulu-Sibu, 97000 Bintulu, Sarawak. Laman web : <a href="http://www.adtecbintulu.my">http://www.adtecbintulu.my</a>	Tel : 086-310111 Faks : 086-338484
10.	<b>PUSAT LATIHAN TEKNOLOGI TINGGI (ADTEC) JERANTUT</b>  Km. 9, Jalan Jerantut Temerloh, 27000 Jerantut, Pahang. Laman web : <a href="http://www.adtecjerantut.gov.my">http://www.adtecjerantut.gov.my</a>	Tel : 09 – 2663391 Faks : 09 – 2662490
11.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) KUALA LUMPUR</b>  Jalan Kuchai Lama, 58200 Kuala Lumpur. Laman web : <a href="http://www.ilpkl.gov.my">http://www.ilpkl.gov.my</a>	Tel : 03 – 79817495, 03 - 79817496 Faks : 03 - 79832987
12.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) KOTA BHARU</b>	Tel : 09 - 7742315



	Pengkalan Chepa, 16100 Kota Bharu, Kelantan.  Laman web : <a href="http://www.ilpkb.gov.my">http://www.ilpkb.gov.my</a>	Faks : 09 - 7741445 / 09 - 7742444
13.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) KUALA TERENGGANU</b>  Kawasan Perindustrian Gong Badak, 21300 Kuala Terengganu, Terengganu.  Laman web : <a href="http://www.ilpkt.gov.my">http://www.ilpkt.gov.my</a>	Tel : 09-6652100 Faks : 09-6660806
14.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) KUANTAN</b>  Lot 10, Kawasan Perindustrian Gebeng, 26080 Kuantan, Pahang.  Laman web : <a href="http://www.ilpkuantan.gov.my">http://www.ilpkuantan.gov.my</a>	Tel : 09 - 5801620 Faks : 09 - 5833587
15.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) JITRA</b>  Bandar Darulaman, 06000 Jitra, Kedah.  Laman web : <a href="http://www.ilpjitra.gov.my">http://www.ilpjitra.gov.my</a>	Tel : 04 - 916 1926 Faks : 04 - 916 2367
16.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) IPOH</b>  Kawasan Perindustrian Taman Meru, 30020 Jelapang, Perak.  Laman web : <a href="http://www.ilpipoh.gov.my">http://www.ilpipoh.gov.my</a>	Tel : 05 - 527 7777, 05 - 526 5476, 05 - 526 5477, 05 - 527 5597  Faks : 05 - 5270702
17.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) BUKIT KATIL</b>  Lot 1729 Hang Tuah Jaya, 75450 Ayer Keroh, Melaka.  Laman web : <a href="http://www.ilpmelaka.gov.my">http://www.ilpmelaka.gov.my</a>	Tel : 06 - 2320600 Faks : 06 - 2329600



Jabatan Tenaga Manusia

**MANUAL KUALITI  
MS ISO 9001: 2015**

18.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) PASIR GUDANG</b>  Jalan Gangsa, 81700 Pasir Gudang, Johor.  Laman web : <a href="http://www.ilppg.gov.my">http://www.ilppg.gov.my</a>	Tel : 07 - 2544170 Faks : 07 - 2511910
19.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) KANGAR</b>  Padang Behor, Mukim Sena, 01000 Kangar, PERLIS.  Laman web : <a href="http://www.ilpkangar.gov.my">http://www.ilpkangar.gov.my</a>	Tel : 04 - 9777400 Faks : 04 - 9777663
20.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) PEDAS</b>  Lot 3298, Jalan Pedas Linggi, 71400 Pedas, Negeri Sembilan.  Laman web : <a href="http://www.ilppedas.gov.my">http://www.ilppedas.gov.my</a>	Tel : 06 - 6853564 Faks : 06 - 6853577
21.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) TANGKAK</b>  Km. 43, Jalan Segamat Sagil, 84900 Tangkak, Johor.  Laman web : <a href="http://www.ilptangkak.gov.my">http://www.ilptangkak.gov.my</a>	Tel : 06 - 9773800 Faks : 06 - 9773799
22.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) LABUAN</b>  Jalan Mohd Salleh, P.O. Box 80849, 87018 Wilayah Persekutuan Labuan.  Laman web : <a href="http://www.ilplabuan.gov.my">http://www.ilplabuan.gov.my</a>	Tel : 087 - 414911, 087 - 417745 Faks : 087 - 422500
23.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) KOTA KINABALU</b>  Jalan 3, KKIP Selatan, 88460 Kota Kinabalu,	Tel : 088 - 499825 Faks : 088 - 499851



	Sabah. Laman web : <a href="http://www.ilpkk.gov.my">http://www.ilpkk.gov.my</a>	
24.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) KOTA SAMARAHAN</b>  Lot 249, Blok 14, Sarawak Natural Resource Park, 94300 Kota Samarahan, Sarawak.  Laman web : <a href="http://www.ilpks.gov.my">http://www.ilpks.gov.my</a>	Tel : 087 - 414911, 087 - 417745  Faks : 082 - 465113, 082 - 465114
25.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) KEPALA BATAS</b>  Lot 2022, Jalan Pokok Jenerih, 13200 Kepala Batas, Pulau Pinang.  Laman web : <a href="http://www.ilpkbpp.gov.my">http://www.ilpkbpp.gov.my</a>	Tel : 04 - 577 6100  Faks : 04 - 5776144
26.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) KUALA LANGAT</b>  Jalan Sultan Abdul Samad, 42700 Banting, Selangor.  Laman web : <a href="http://www.ilpkls.gov.my">http://www.ilpkls.gov.my</a>	Tel : 03 - 31204600  Faks : 03 - 31204440 / 03 - 31204444
27.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) SELANDAR</b>  Lot 1468, Jalan Batang Melaka, 77500 Selandar, Melaka.  Laman web : <a href="http://www.ilpselandar.gov.my">http://www.ilpselandar.gov.my</a>	Tel : 06 - 5251224  Faks : 06 - 5251255
28.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) MERSING</b>  Km. 16 Jalan Jemaluang, 86800 Mersing, Johor.  Laman web : <a href="http://www.ilpmmsg.gov.my">http://www.ilpmmsg.gov.my</a>	Tel : 07 - 7921700 / 07 - 7921701  Faks : 07 - 7921704
29.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) MARANG</b>	Tel : 09 - 618 9000  Faks : 09 - 6189009



	Kampung Bukit Parit, 21600 Marang, Terengganu. Laman web : <a href="http://www.ilpmrg.gov.my">http://www.ilpmrg.gov.my</a>	
30.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) MIRI</b>  Lot 3226, Blok 6, Bandar Baru Permyjaya, 98100 Miri, Sarawak.  Laman web : <a href="http://www.ilpmiri.gov.my">http://www.ilpmiri.gov.my</a>	Tel : 085 - 655540  Faks : 085 - 653523
31.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) SANDAKAN</b>  1468, Batu 5, Jalan Sibuga, 90000 Sandakan, Sabah.  Laman web : <a href="http://www.ilpsdk.gov.my">http://www.ilpsdk.gov.my</a>	Tel : 089 - 240500  Faks : 089 - 240555
32.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) PERAI</b>  Lorong Perusahaan Satu, Kawasan Perusahaan Perai, 13600 Perai, Pulau Pinang.  Laman web : <a href="http://www.ilpperai.gov.my">http://www.ilpperai.gov.my</a>	Tel : 04 - 3907269 / 04 - 3907335  Faks : 04 - 3986964
33.	<b>INSTITUT LATIHAN PERINDUSTRIAN (ILP) ARUMUGAM PILLAI NIBONG TEBAL</b>  Jalan Bukit Panchor, 14300 Nibong Tebal, Pulau Pinang.  Laman web : <a href="http://www.ilpapnt.gov.my">http://www.ilpapnt.gov.my</a>	Tel : 04 - 5956000  Faks : 04 - 5956006



## APPENDIKS A2

**SENARAI INDUK DOKUMEN****1. PENGURUSAN**

- 1.1. Pelan Strategik JTM 2021-2025 Isu dan Cabaran m/s 11-23
- 1.2. Daftar Risiko dan Peluang
- 1.3. Terma Rujukan Risiko dan Peluang
- 1.4. Manual Kualiti
- 1.5. Laporan Tahunan

**2. FUNGSI UTAMA**

- 2.1. Garis Panduan Pelaksanaan Kursus Sepenuh Masa Program Sijil Teknologi, Diploma Teknologi dan Diploma Lanjutan Teknologi di ILJTM Tahun 2022
- 2.2. Panduan Pentauliahan Program Latihan Kemahiran Melalui Sistem Latihan Program Bertauliahan (SlaPB) di bawah Sistem Persijilan Kemahiran Malaysia Berasaskan Kod Amalan Pentauliahan Program TVET (Code of Practice for TVET Programme Accreditation - COPTPA) – Persijilan Program Penuh Tahun 2021.
- 2.3. Garis Panduan Pelaksanaan Latihan & Persijilan Kekompetenan Suruhanjaya Tenaga di Institusi Latihan Jabatan Tenaga Manusia Versi 1 Tahun 2021
- 2.4. Garis Panduan Pengurusan Pelajar Tahun 2022
- 2.5. Garis Panduan Pelaksanaan Kursus Jangka Pendek (KJP) di ILJTM Tahun 2022
- 2.6. Buku Peraturan Tatatertib Pelajar Edisi 2016
- 2.7. Garis Panduan Pengurusan Perolehan (Bekalan, Perkhidmatan, Kerja)
- 2.8. Semua dokumen berkaitan perolehan seperti Arahan Perbendaharaan
- 2.9. Laman sesawang Jabatan Pembangunan Kemahiran
- 2.10. Laman sesawang Suruhanjaya Tenaga
- 2.11. Laman sesawang Pihak Berkuasa Penerangan Awam Malaysia (CAAM)
- 2.12. Laman sesawang Malaysia Qualification Agency (MQA)

**3. FUNGSI SOKONGAN**



- 3.1 Perintah Am 19743.2 Pekeliling Perkhidmatan Bil.5 2007 - Panduan Pengurusan Pejabat
- 3.3 Portal JPA, [www.jpa.gov.my/myppsm](http://www.jpa.gov.my/myppsm)
- 3.4 Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993
- 3.5 Tatacara Pengurusan Aset Tak Alih Kerajaan
- 3.6 Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan
- 3.7 Tatacara Pengurusan Stor
- 3.8 Arahan Penbendaharaan
- 3.9 Portal Pekeliling Perbendaharaan (PPP), [www.ppp.treasury.gov.my](http://www.ppp.treasury.gov.my)
- 3.10 Surat Pekeliling Akauntan Negara Malaysia, [www.anm.gov.my](http://www.anm.gov.my)
- 3.11 Arahan Keselamatan
- 3.12 Panduan Pelaksanaan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) JTM
- 3.13 Manual Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan (KKP) JTM
- 3.14 Dasar Keselamatan ICT
- 3.15 Garis Panduan Perancangan dan Pengurusan Latihan Staf / Kakitangan
- 3.16 Pekeliling Perkhidmatan Bil.6 2005 - Dasar Latihan Sektor Awam



## APPENDIKS A3

## SENARAI PROGRAM YANG DITAULIAHKAN

## A. PERINGKAT SIJIL

- Teknologi Penyelenggaraan Mekanikal  
Teknologi Pemesinan Am  
Teknologi Pembuatan (Perkakasan - Die)  
Teknologi Foundri  
Teknologi Kimpalan Arka & Gas  
Teknologi Fabrikasi Struktur Logam (Minyak dan Gas)  
Teknologi Pemasangan Paip dan Gas  
Teknologi Automotif  
Teknologi Reka bentuk Produk Industri  
Teknologi Kenderaan Perdagangan Berat  
Teknologi CADD Mekanikal  
Teknologi CADD Mekanikal (Minyak & Gas)  
Teknologi Minyak & Gas (Mekanikal)  
Teknologi Pembuatan (Perkakasan-Acuhan Suntikan Plastik)  
Teknologi Pembaikan Struktur Pesawat - Kepingan Logam  
Teknologi Elektrik (Persijilan PW2)  
Teknologi Penyejukbekuan Penyamanan Udara  
Teknologi Instrumen Perindustrian  
Teknologi Elektronik Industri  
Teknologi Telekomunikasi  
Teknologi Mekatronik  
Teknologi Instrumen (Kawalan Proses)  
Teknologi Minyak & Gas (Instrumentasi Plant Downstream)  
Teknologi Elektrik (Persijilan PW4)  
Teknologi CADD-Senibina  
Teknologi Binaan (Berasaskan Kayu)  
Teknologi Binaan (Bangunan)  
Teknologi Binaan (Paip dan Sani tari)  
Teknologi Reka bentuk Pengeluaran Perabot



Teknologi Binaan (Sivil & Struktur)  
Teknologi Penyelenggaraan Bangunan dan Fasiliti  
Teknologi Reka bentuk Grafik  
Teknologi Percetakan Ofset  
Teknologi Percetakan Digital  
Teknologi Plastik  
Teknologi Seramik  
Teknologi Komputer (Sistem)  
Teknologi Komputer (Rangkaian)  
Teknologi Perisian (Pengaturcaraan)  
Teknologi Perisian (Multimedia Interaktif)

## **B. PERINGKAT DIPLOMA LEPASAN SKM**

Teknologi Komputer (Sistem)  
Teknologi Komputer (Rangkaian)  
Teknologi Perisian (Pengaturcaraan)  
Teknologi Perisian (Multimedia Interaktif)  
Teknologi Kejuruteraan Pemesinan Jitu  
Teknologi Kimpalan  
Teknologi Pembuatan (Perkakasan Mould)  
Teknologi Pembuatan (Pemesinan)  
Teknologi Polimer (Plastik)  
Teknologi Reka bentuk Produk Industri  
Teknologi Automotif  
Teknologi Penyelenggaraan Mekanikal  
Teknologi Minyak Dan Gas  
Teknologi Fabrikasi Struktur Logam (Minyak dan Gas)  
Teknologi Pembuatan (Perkakasan - Die)  
Teknologi CADD Mekanikal (Pembuatan)  
Diploma Teknologi Foundri  
Diploma Teknologi Kenderaan Perdagangan Berat  
Diploma Teknologi Seramik Kraf



Teknologi Elektrik Kuasa  
Teknologi Elektronik  
Teknologi Telekomunikasi  
Teknologi Penyejukbekuan & Penyamanan Udara  
Teknologi Instrumentasi (Kawalan Proses)  
Teknologi Mekatronik  
Teknologi Binaan (Sivil & Struktur)  
Teknologi Penyelenggaraan Bangunan dan Fasiliti  
Teknologi CADD Seni bina  
Teknologi Percetakan

**C. PERINGKAT DIPLOMA LEPASAN SPM**

Teknologi Mekatronik  
Teknologi Komputer  
Teknologi Elektronik  
Teknologi Pembuatan  
Teknologi Jaminan Kualiti  
Teknologi Komposit  
Teknologi Seramik Termaju  
Teknologi Penyelenggaraan Kapal Terbang  
Teknologi Elektronik  
Teknologi Mikroelektronik  
Teknologi Penyelenggaraan Bangunan dan Fasiliti  
Teknologi Pengeluaran Automotif

**D. PERINGKAT DIPLOMA LANJUTAN**

Teknologi Kejuruteraan Mekatronik  
Teknologi Kejuruteraan Komputer  
Teknologi Kejuruteraan Elektronik  
Teknologi Kejuruteraan Pembuatan