

KAJIAN ISU DALAMAN DAN LUARAN PIHAK BERKEPENTINGAN YANG MEMBERI KESAN PADA POLIMAS

Ts Zaidi Bin Othman

Jabatan Kejuruteraan Elektrik

Politeknik Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah, 0600 Jitra, Kedah

zaidiothman@yahoo.com

Ramli Bin Mat Amin

Jabatan Kejuruteraan Elektrik

Politeknik Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah, 0600 Jitra, Kedah

rmajke2014@yahoo.com

Zulhazmi Bin Kassim

Jabatan Kejuruteraan Elektrik

Politeknik Merisng, 86800 Mersing, Johor

zulhazmi@pmj.edu.my

ABSTRAK

Kajian ini dibuat bertujuan mengkaji peranan kumpulan pihak berkepentingan (interested party) atau IP yang terlibat secara langsung serta hubungannya dengan isu-isu luaran dan dalaman Polimas. Pihak berkepentingan ini terdiri daripada individu atau kumpulan yang ada hubungan dengan Polimas seperti staf, pelajar, Jabatan Pengajian Politeknik, Kementerian Pendidikan dan lain-lain lagi. Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti risiko merujuk kepada hubungan pihak berkepentingan dengan isu-isu tersebut. Metodologi yang dipilih adalah dengan menggunakan borang Dokumen Analisa Isu sebagai rujukan hasil dapatan. Responden yang dipilih dalam kajian isu dalaman dan luaran adalah pemilik proses dan teras di Polimas Jitra Kedah. Hasil dapatan daripada analisa isu dalaman dan luaran tersebut telah menghasilkan sebanyak 780 isu, iaitu sebanyak 508 adalah isu dalaman dan 272 sebagai isu luaran. Daripada dapatan isu-isu tersebut kajian ini telah menghasilkan risiko sebanyak 171, iaitu risiko tinggi, sederhana dan rendah. Pemilik proses dan teras telah berjaya melengkapkan dokumen analisa isu yang diberikan, mereka berjaya mengenalpasti risiko merujuk isu-isu dan hubungan dengan pihak berkepentingan tersebut. Menjalpasti risiko merujuk borang Dokumen Analisa Isu telah boleh dimasukkan pada bahagian mengenalpasti risiko pada borang borang pencegahan dan pengurusan risiko

KATA KUNCI: *isu dalaman, isu luaran.*

1. Pengenalan

Dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti atau SPK di Polimas banyak pihak-pihak yang berkepentingan yang boleh dikenalpasti memberikan kesan secara langsung atau tidak langsung. Kami telah menghasilkan satu borang, *Borang Dokumen Analisa Isu* sebagai panduan untuk digunapakai oleh semua pemegang proses dan teras dalam pelaksanaan mengenalpasti risiko proses kualiti Polimas. Borang tersebut perlu diisi dengan lengkap. Penulis juga memberikan satu bengkel pengukuhan kefahaman kepada staf Polimas bagi memahami dan melengkapkan borang tersebut secara tepat dan sistematik. Fokus kajian ini hanya kepada pemegang proses dan teras dalam kualiti Polimas.

Pihak berkepentingan (interested party) atau IP adalah individu atau kumpulan di Polimas seperti staf, pelajar, jabatan pengajian politeknik, kementerian pendidikan dan lain-lain lagi. Mereka adalah pihak yang mempunyai kepentingan untuk sesuatu organisasi dalam bentuk konteks hubungan dan jalinan organisasi. Contoh dalam sistem pendidikan untuk Polimas ini seperti majikan atau industri adalah salah satu contoh dianggap sebagai pihak berkepentingan utama (primer) kerana mereka menyumbang kepada organisasi dalam bentuk pekerjaan dan latihan. Oleh itu, pemegang saham ini boleh mempengaruhi polisi organisasi

dalam bentuk aspek pengajaran, kurikulum, latihan teknik dan vokasional kerana ia boleh memilih pelajar-pelajar dalam organisasi Polimas.

Wheeler dan Sillanpa (1997) telah mengkategorikan pihak berkepentingan kepada dua iaitu pihak berkepentingan pasaran dan pihak berkepentingan bukan pasaran. Pihak Polimas telah mengenalpasti secara umum pihak berkepentingan dalam bengkel kualiti yang telah dijalankan semasa separuh tahun 2017. Polimas telah mensasarkan pihak berkepentingan yang penting untuk memastikan organisasi pendidikan seperti Polimas memahami secara tepat dan sistematik agar hubungan menjadi akrab dan rapat. Pihak-pihak berkepentingan yang telah dikenalpasti boleh dirujuk di *borang Dokumen Analisa Isu*. Isu dalaman dan luaran perlu dikenalpasti oleh pemilik proses, isu tersebut perlu dirujuk kepada pihak berkepentingan yang sesuai dan akhirnya pemiliknya dapat mengenalpasti risiko sendiri. SWOT Polimas dianalisa telah di senaraikan tentang kekuatan, kelemahan dan peluang yang ada bolehlah dijadikan panduan oleh pemiliknya merujuk rajah 1

<p>STRENGTH</p> <ul style="list-style-type: none"> i. <u>Pengiktirafan APACC / MS ISO 2008/ MQA/ PolyRate/ kearah pengiktirafan EKSA</u> ii. <u>Pensyarah utama yang ramai</u> iii. <u>Tenaga pengajar yang berkualiti/ kompetan/ professional/ integrity dan pengalaman Industri.</u> 	<p>WEAKNESS</p> <ul style="list-style-type: none"> i. <u>Kepimpinan dan Perjawatan - Jawatan Pengarah tidak diisi</u> ii. <u>Bajet - Kekurangan peruntukan untuk menghantar tenaga pengajar mengikuti Kursus kemahiran tinggi</u> iii. <u>Kemudahan fasiliti yang tidak mencukupi untuk kegunaan pelajar dan</u> iv.
<p>OPPORTUNITY</p> <ul style="list-style-type: none"> i. <u>Kedudukan POLIMAS yang strategic</u> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Kawasan perindustrian</u> - <u>Hub pendidikan (ILP, IPDA, Sekolah IKBN)</u> - <u>Infrastruktur yang terkini (UniFi, Telco coverage)</u> ii. <u>Permintaan tinggi terhadap program pendidikan yang ditawarkan</u> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Reputasi (APACC, MQA, Seniority, Marketable program iCompex)</u> iii. <u>Sokongan yang kuat daripada Alumni</u> iv. <u>Industrial Collaboration</u> 	<p>TRADE</p> <ul style="list-style-type: none"> i. <u>Pelajar diperingkat menengah kurang berminat dengan aliran kejuruteraan dan teknikal serta sains dan matematik</u> ii. <u>Persepsi ibu bapa/penjaga mengenai peluang pekerjaan bagi jurusan bidang kejuruteraan amat sukar diperolehi</u> iii. <u>Kurang peruntukkan bagi penyelenggaraan dan pembelian peralatan baru bagi memenuhi kehendak industri semasa</u> iv. <u>Persaingan dengan kolej vokasional/</u>

Rajah 1: SWOT Polimas

2. Sorotan Kajian

Dalam proses mengenalpasti risiko samada di organisasi atau jabatan, keperluan kefahaman mengenalpasti risiko, seorang perlu mempunyai pengetahuan yang baik dan mendalam mengenai proses, peralatan yang terlibat dan pengetahuan mengenai penggunaan bahan-bahan bertoksik dalam kilang diperlukan (Jorgensen, 2005). Isu dalaman dan luaran amat penting untuk dinilai secara sistematik dan teratur agar risiko yang dikenalpasti daripada hasil isu-isu tersebut ada hubungan dengan pihak-pihak berkepentingan dan SPK Polimas untuk rujukan kelak. Dalam mengenalpasti risiko hanya bagi satu kegagalan (Alp, 2001), tidak sesuai untuk mengenalpasti punca kemalangan yang pelbagai (Alp, 2001) serta tidak sesuai digunakan untuk mengenalpasti bahaya yang berpunca dari faktor kemanusiaan dan prosedur (Alp, 2001). Mengenalpasti bahaya merujuk kepada mengenalpasti sebarang situasi yang tidak diinginkan yang boleh menyebabkan kemalangan (MS 1722:2003). Contohnya, lantai kerja yang licin.

Bahaya yang mungkin berlaku ialah kemungkinan pekerja akan tergelincir dan jatuh. Bahaya telah dikategorikan dalam beberapa kategori bagi memudahkan bahaya dikenalpasti. Kategori dan contoh bagi setiap kategori adalah seperti berikut (Ismail Bahari, 2002):

Dokumen analisa isu ini digunapakai oleh kakitangan POLIMAS dan Jawatankuasa Pengurusan Kualiti Polimas bagi mengenalpasti risiko secara bersistematik dan teratur. Dokumen analisa isu ini memenuhi standard MS ISO 9001:2015 yang diperkenalkan selepas tamat versi MS ISO 9001:2008. Pihak berkepentingan (interested party) adalah individu atau kumpulan seperti staf, pelajar, kementerian, mampu dan lain-lain . Kewujudan pihak-pihak kepentingan ini dapat melengkapkan kitar keperluan kualiti dalam SPK Polimas agar organisasi memahami dalam bentuk konteks hubungan dan jalinan. Skop dan peraturan yang diguna pakai dalam analisa ini dengan merujuk kepada:-

1. Pihak yang berkepentingan yang relevan dengan dengan sistem pengurusan kualiti.
2. Keperluan pihak yang berkepentingan ini yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti Polimas.

3. Metodologi Kajian

Dalam kajian ini metodologi yang digunakan adalah dengan menggunakan borang Dokumen Analisa Isu sebagai rujukan hasil dapatan. Borang tersebut bersistematik dan mudah difahami untuk pemilik proses dan teras yang lain dalam sistem pengurusan kualiti. Pemilik proses kualiti SPK akan memaklumkan kepada kesemua pemilik proses-proses SPK POLIMAS bagaimana cara-cara menulis dan mengisi borang yang bermula dengan mengenalpasti isu dalaman serta isu luaran. Kaedah mengisi borang ini diperhalusi dan dibincangkan secara berformat dan bersistematik serta mengikut piawaian MS ISO 9001:2015 dikalangan semua pemilik proses di POLIMAS. Dibawah adalah borang **borang Dokumen Analisa Isu** yang dibangunkan oleh penulis sebagai panduan pada rajah 2

DOKUMEN ANALISIS ISU				
BIL	PIHAK BERKEPENTINGAN	ISU		RISIKO
		DALAMAN	LUARAN	
1.				1.
2.				
3			1.	1.
1.4			1.	
2.1			1.	1.
3.1			1.	
3.2			1.	
4.1			1.	

Disediakan oleh : _____)
 (Nama pegawai : _____)
 Jabatan/ Unit : _____)

Rajah 2: Borang Dokumen Analisa Isu

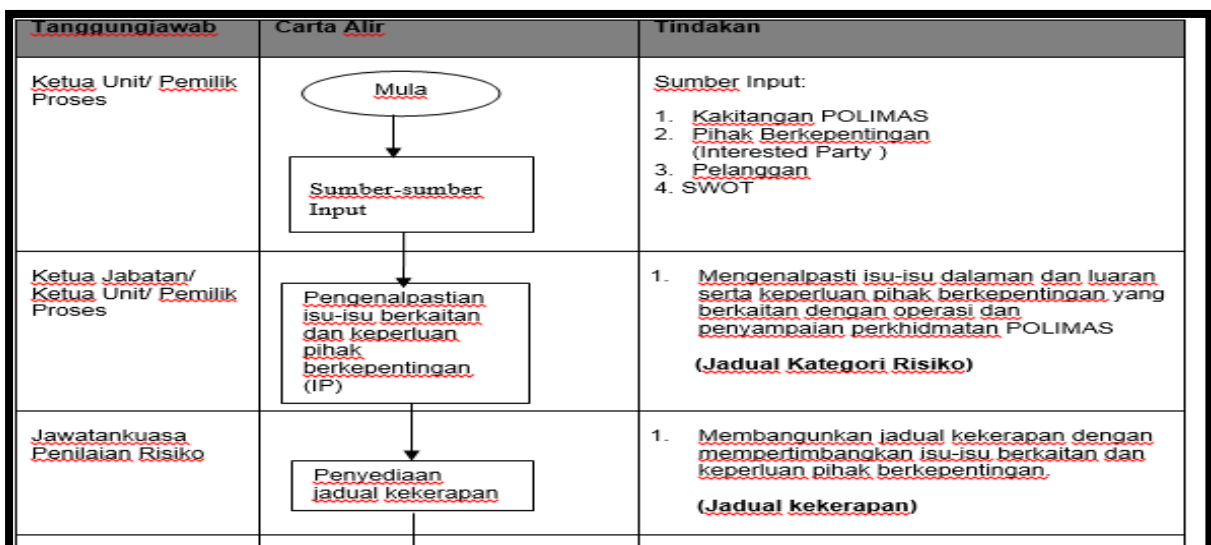
4. Analisa Dapatan Dokumen Analisa Isu

Penilaian dalam mengenalpasti risiko didalam SPK POLIMAS adalah dengan mengumpulkan semua maklumat-maklumat yang ada hubungan dengan isu yang ingin dipilih daripada proses atau teras yang telah dikenalpasti. Menyenaraikan pihak-pihak berkepentingan (interested party) yang terlibat secara terus atau tidak secara terus. Pemilik proses akan melengkapkan dokumen analisa isu ini dengan menulis pihak berkepentingan yang terlibat samada staf, pelajar, jabatan, kementerian, industri, majikan dan lain-lain.

Pemilik proses dan teras mengenalpasti pihak berkepentingan, isu-isu dalaman dan luaran. Isu yang tertinggi samada isu dalaman atau luaran yang lebih tinggi akan dijadikan tajuk utama sebagai risiko oleh pemegang SPK KPI atau proses Polimas. Laporan KPI dan proses pada setiap prosedur boleh dijadikan panduan untuk mengenalpasti pihak berkepentingan, isu-isu boleh dirujuk rajah 3 dan rajah 4.

BIL	OBJEKTIF STRATEGIK	KPI	SASARAN	TINDAKAN	PELAKSANA
1	OS1.1 Melahirkan graduan yang boleh bekerja, berciri keusahawanan dan seimbang melalui pembelajaran formal, bukan formal dan tidak formal	OS 1.1.1 Tahap kepuasan majikan terhadap graduan yang bekerja.	Skor min 3.8 berdasarkan kaji selidik yang telah disediakan oleh JPPKK	Menjalankan aktiviti kajian promosi secara <i>on-line</i> dan <i>atau offline</i> untuk mendapatkan maklumbalas daripada majikan berkaitan tahap kepuasan majikan terhadap graduan yang bekerja. menyebarkan program latihan yang ditawarkan oleh POLIMAS.	Peg. Kebolehpasaran Graduan/CISEC
		OS 1.1.2 Bilangan program yang melaksanakan iCGPA	15 program melaksanakan iCGPA	Melaksanakan iCGPA melalui SPMP	KUPep
		OS 1.1.3 Bilangan pelajar yang mendapat pengiktirafan di peringkat kebangsaan atau antarabangsa.	5 orang pelajar mendapat pengiktirafan di peringkat kebangsaan atau antarabangsa/tahun	Menyertai pertandingan dalam bidang kurikulum/ kokurikulum di peringkat kebangsaan/ antarabangsa.	KJKU KO-KURIKULUM/ KUPIK
		OS 1.1.4 Peratus kebolehpasaran graduan	90% kebolehpasaran graduan 1 kali/setahun	Menjalankan Kajian Pengesanan Graduan (KPG) Menjalankan karnival kerjaya bersama industri	CISEC/ Peg. Kebolehpasaran Graduan/ IL5G KUPPSi/ CISEC

Rajah 3



Rajah 4

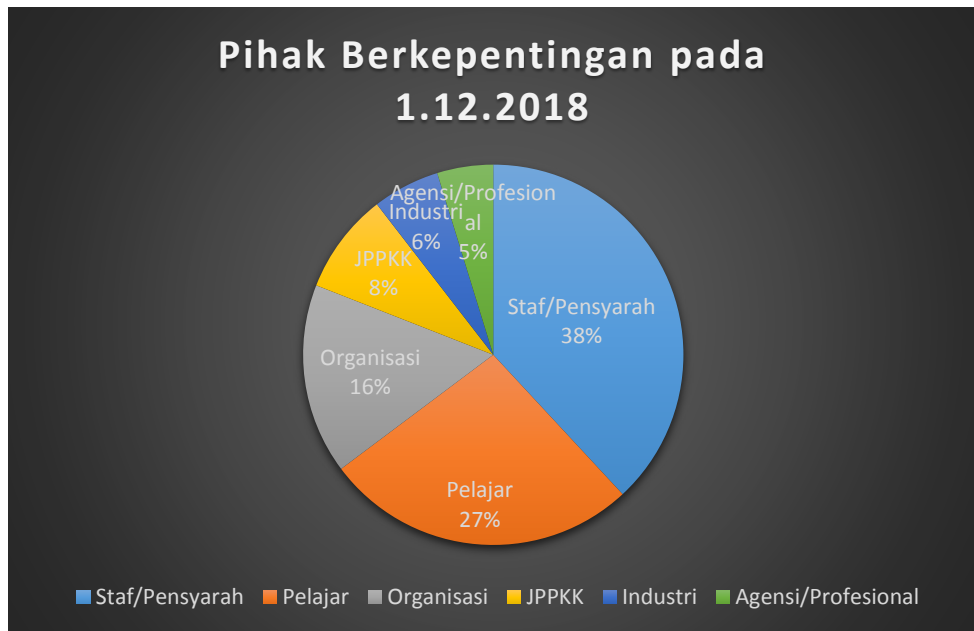
4.1 Dapatan Analisa Risiko Daripada Dokumen Analisa Isu

Sebanyak 7 teras untuk KPI serta 38 pemilik proses yang dirujuk dalam cartalir proses telah dipantau secara berkumpulan dan perbincangan selama 6 bulan dan telah berjaya mengumpul dapatan analisa isu yang berpandukan pihak-pihak berkepentingan, isu dalaman, isu luaran dan akhirnya hubungan antara isu dan pihak-pihak berkepentingan dihubungkan maka wujudnya risiko dalam KPI dan proses tersebut. Memahami keperluan dan jangkaan pihak berkepentingan disebabkan oleh kesan yang wujud terhadap keupayaan organisasi untuk menyediakan secara tekal produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan, serta keperluan berkanun dan peraturan yang digunapakai. Hasil dapatan daripada analisa isu dalaman dan luaran tersebut telah menghasilkan sebanyak 780, iaitu sebanyak 508 adalah isu dalaman dan 272 sebagai isu luaran. Daripada dapatan isu-isu tersebut telah menghasilkan risiko sebanyak 171, iaitu risiko tinggi, sederhana dan rendah. Dibawah adalah rujukan dapatan secara carta yang boleh memudahkan kefahaman pemilik.

Bil	Pihak Berkepentingan	Isu Dalaman/ Luaran
1	Staf/ Pensyarah	336
2	Pelajar	288
3	Organisasi/Jabatan	76
4	JPPKK	36
5	Industri	28
6	Agensi/Profesional	16

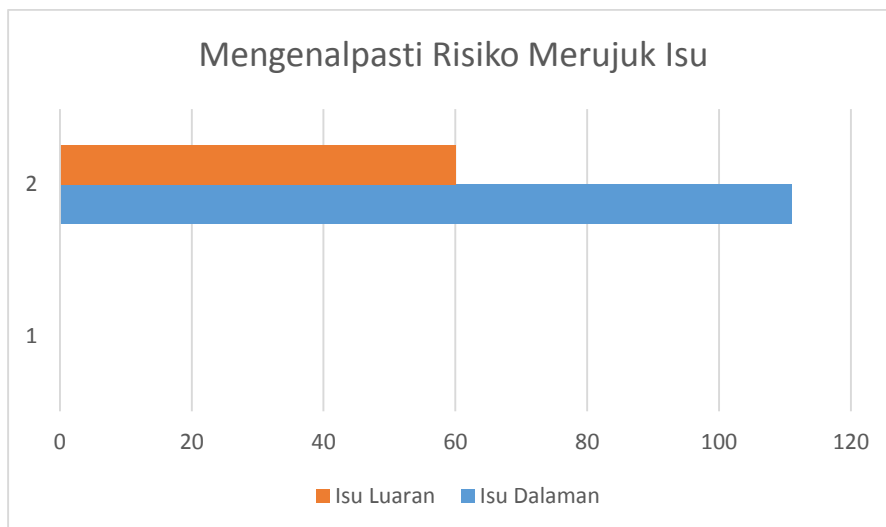
Bil	Mengenalpasti Risiko	Isu Dalaman/ Luaran
1	Isu Dalaman	111
2	Isu Luaran	60

Daripada dapatan isu-isu tersebut telah menghasilkan risiko sebanyak 171, iaitu risiko tinggi, sederhana dan rendah. Rajah 5 adalah rujukan dapatan secara carta yang boleh memudahkan kefahaman pemilik.



Rajah 5

Di rajah 6 adalah rujukan dapatan secara carta yang boleh memudahkan kefahaman pemilik proses dan teras.



Rajah 6

5. KESIMPULAN

Dapatan kajian mendapati telah berjaya mengumpulkan sebanyak 7 teras untuk KPI serta 38 pemilik proses yang dirujuk dalam cartalir proses telah dipantau secara berkumpulan dan perbincangan selama 6 bulan dan telah berjaya mengumpul dapatan analisa isu-isu dalaman dan luaran telah menghasilkan sebanyak 780, iaitu sebanyak 508 adalah isu dalaman dan 272 sebagai isu luaran. Daripada dapatan isu-isu tersebut telah menghasilkan risiko sebanyak 171. Pada 24 Oktober 2018 Polimas telah dianugerahkan MS ISO 9001:2015 kerana mematuhi kehendak pihak SIRIM sehingga 4 Oktober 2019 untuk semakan pematuhan kali kedua. Cadangan untuk semakan pematuhan kali kedua untuk 7 teras pelan strategik perlu diperincikan kandungannya merujuk KPI, pemilik proses PK-PS dan PK-PPP perlu perincian kefahaman proses. Proses Tindakan pencegahan dan pengurusan risiko TPPR perlu dijalankan secara bersama dokumen analisa isu agar hasil dapatan risiko lebih terperinci dan tepat.

RUJUKAN:

- Jabatan Keselamatan Dan Kesihatan Pekerjaan (2008). *Garis Panduan Bagi Pengenalpastian Hazard, Analisis Risiko dan Kawalan Risiko*. Malaysia: Jabatan Keselamatan Dan Kesihatan Pekerjaan. P2-27.
- Aven, T. & Kristensen, V. (2005). Perspectives on risk: review and discussion of the basis for establishing a unified and holistic approach. *Reliability Engineering and System Safety*, 90, 1–14.
- Ismail Bahari. (2002). *Pengaturan sendiri di dalam pengurusan keselamatan dan kesihatan pekerjaan*. Mc Graw Hill
- Jabatan Standard Malaysia. (2017). *Malaysia Standard MS ISO 9001: 2015 (BM)*. ICS: 03.120.10.
- POLIMAS. (2016). *Pelan Strategik 2016-2025 POLIMAS*.
- POLIMAS. (n.d). *Prosedur Kualiti Pemberian Perkhidmatan Pendidikan*. (2016). *Kualiti 2018-2019*
- POLIMAS. (n.d). *Prosedur Kualiti Pengurusan Dan Sokongan 2018-2019*.

Bibliografi Penulis

1. Ts Zaidi Bin Othman, Jabatan Kejuruteraan Elektrik Polimas Jitra, Ijazah Sarjana Muda (Kejuruteraan Elektrik), Elektronik, 4 tahun Seagate(M) Sdn Bhd Penang.
2. Ramli Bin Mat Amin, , Jabatan Kejuruteraan Elektrik Polimas Jitra, Ijazah Sarjana Pendidikan (TVET),(Kejuruteraan Elektrik), Elektronik. 6 bulan Fujitsu Electronic(M) Sdn Bhd.
3. Zulhazmi Bin Kassim, , Jabatan Kejuruteraan Elektrik Politeknik Mersing Johor, Ijazah Sarjana Muda (Kejuruteraan Elektrik), Elektrik, 3 tahun Gema Emas Elektrik Sdn. Bhd Kuantan.

Lampiran

DOKUMEN ANALISIS ISU PROSEDUR PK-PPP-02 (PENYEDIAAN JADUAL WAKTU)				
BIL	PIHAK BERKEPENTINGAN (Rujuk Lampiran 1)	ISU		RISIKO
		DALAMAN	LUARAN	
1.	DALAMAN Organisasi, Pelajar dan Pensyarah LUARAN JPP, KPM dan Kerajaan Malaysia	Senarai terkini bagi kursus dan pensyarah kursus semasa tidak dikemaskini dengan sempurna.	1- POLISI – <u>Pertambahan / Pengurangan Kursus</u> 2- POLISI – <u>Pertambahan / Pengurangan Pensyarah</u>	Jadual Waktu tidak lengkap kerana berlaku kesilapan pada penyediaan senarai kursus dan pensyarah kursus.
2.	DALAMAN Organisasi, Pelajar dan Pensyarah LUARAN JPP, KPM dan Kerajaan Malaysia	1- <u>Bilik kuliah bersaiz besar tidak mencukupi bagi menampung kapasiti pelajar yang ramai.</u> 2- <u>Prasarana di bilik kuliah kurang kondusif bagi menjalankan proses PdP.</u> 3- <u>Pertambahan jumlah pelajar yang tidak menentu.</u>	1- POLISI – <u>Pertambahan / Pengurangan Kursus</u> 2- POLISI – <u>Politeknik bukan badan berkanun</u> 3- EKONOMI – <u>Peruntukan kewangan di bawah kawalan KPM</u>	PdP tidak berjalan lancar kerana penggunaan bilik kuliah yang tidak kondusif.
3.	DALAMAN Organisasi, Pelajar dan Pensyarah LUARAN JPP, KPM dan Kerajaan Malaysia	Proses <u>mengisi slot jadual waktu tidak dijalankan secara serentak oleh Jabatan Sokongan dan Jabatan Induk.</u>	POLISI – <u>Pertambahan / Pengurangan Kursus</u>	<u>Pengisian slot Jabatan Sokongan tidak berjalan lancar kerana slot Jabatan Induk dipenuhi terlebih dahulu.</u>

Disediakan oleh: _____
(Nama pegawai: KAMSANI BIN MD. SAAD)
Jabatan / Unit: JABATAN PENGAJIAN AM

BORANG PENCEGAHAN DAN PENGURUSAN RISIKO								LAMPIRAN 1
Proses/Lokasi: Pendaftaran Kursus dan Pindah Kredit / Jabatan	Jabatan: Unit Jaminan Kualiti	Disediakan oleh: Unit Pendaftaran dan Pindah Kredit POLIMAS/JKE Tarikh: 19 April 2018	Disemak oleh: Zaidi Bin Othman Tarikh: 26 April 2018	En	Disahkan oleh: Pn Nor Azira Binti Md Yusuf Tarikh: 3 Mei 2018			
1. Mengenalpasti Risiko			2. Penilaian Risiko			3. Pencegahan dan Kawalan Risiko		
Proses	Risiko	Kesan	Kawalan sedia ada	Kebarangkalian	Impak	Risiko	Cadangan/Tindakan	PIC / Tarikh/ Status tindakan
Pendaftaran Kursus SPMP atas talian	Kegagalan / Kelewatan pelajar mendaftar kursus semasa / ulang kursus (Operasi/Peraturan)	Operasi mendaftar pelajar oleh Pensyarah Kursus terganggu	Surat gagal daftar kursus dalam tempoh 14 hari dikeluarkan	3 (berpeluang untuk berlaku)	3 (Ketara)	9 (Sederhana)	Penasihat Akademik menghubungi ibu bapa pelajar berkenaan (maklumbalas dicatatkan dalam Fail Penasihat Akademik)	Ketua Penyelaras Pendaftaran kursus & Pindahan Kredit/ Penasihat Akademik/ Jun 2018/ Dalam proses pelaksanaan
Pemohonan Pindah Kredit	Pelajar gagal mohon pindah kredit (Operasi)	Operasi pindah kredit terganggu	Maklumkan kepada penasihat akademik sebelum tamat tempoh	2 (Kemungkinan yang rendah)	2 (Boleh diukur)	4 (Rendah)	Menyediakan takwim pindahan kredit. Memberikan memo kepada penasihat akademik sebelum proses pemindahan kredit.	Penyelaras Pendaftaran kursus & Pindahan Kredit/ Ketua Jabatan/ Pegawai Pindah kredit Jabatan / Jun18/ Dalam proses pelaksanaan