



**KEMENTERIAN  
PENDIDIKAN  
MALAYSIA**

**SISTEM PENGURUSAN KUALITI  
MS ISO 9001:2015**

**BAHAGIAN PENGURUSAN SEKOLAH HARIAN  
JABATAN PENDIDIKAN NEGERI  
PEJABAT PENDIDIKAN WILAYAH  
PEJABAT PENDIDIKAN DAERAH**

**PK11  
TINDAKAN  
PEMBETULAN**

## 11.1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan mengambil tindakan untuk menghapus punca-punca ketidakpatuhan bagi mengelak daripada berulang.

## 11.2. SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh BPSH, JPN, PPW dan PPD bagi ketidakpatuhan yang dikesan melalui:

- a. Aduan pelanggan
- b. Laporan audit
- c. Proses-proses bagi setiap prosedur kualiti.

## 11.3. RUJUKAN

11.3.1 : Manual Kualiti

## 11.4. DEFINISI

### 11.4.1. **Ketidakpatuhan**

Merujuk kepada kegagalan untuk memenuhi keperluan.

- Keperluan termasuklah keperluan kualiti, keperluan pelanggan, keperluan pengurusan, keperluan produk/perkhidmatan dan keperluan undang-undang.

### 11.4.2. **Pembetulan**

Tindakan yang diambil untuk menghapuskan ketidakpatuhan.

### 11.4.3. **Tindakan Pembetulan**

Langkah-langkah yang diambil untuk menghapuskan punca ketidakpatuhan.

### 11.4.4. **Penambahbaikan Berterusan**

Usaha-usaha yang menyeluruh untuk meningkatkan Sistem Pengurusan Kualiti.

### 11.5. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
(BPSH/ JPN/ PPW/ PPD)	<b>TINDAKAN PEMBETULAN</b>  1. Mengarahkan penubuhan pasukan kerja untuk mengkaji dan mengenalpasti punca-punca ketidakpatuhan.  2. Mengenalpasti keperluan yang perlu dipatuhi.  3. Menentukan dan melaksanakan tindakan yang perlu diambil.  4. Menyemak keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil.
Pasukan Kerja	
Pengurus Kualiti	
	5. Merekod dan mendokumentasikan rekod

### 11.6. REKOD KUALITI

BIL.	JENIS REKOD	TEMPOH	LOKASI
1.	Rekod Tindakan Pembetulan	3 Tahun	BPSH/ JPN/ PPW/ PPD