



JABATAN PERTANIAN

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan:
Tarikh: 01 April 2011**



**MANUAL KUALITI:
PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**

A. SENARAI EDARAN MANUAL KUALITI

BIL.	NO. KAWALAN SALINAN	PEMEGANG DOKUMEN
1.	01	KETUA PENGARAH PERTANIAN
2.	02	TIMBALAN KETUA PENGARAH PERTANIAN (P)
3.	03	TIMBALAN KETUA PENGARAH PERTANIAN (O)
4.	04	PENGARAH BAHAGIAN PENGEMBANGAN PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI
5.	05	PENGURUS DOKUMEN
6.	06	LAMAN WEB JABATAN PERTANIAN



JABATAN PERTANIAN

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan:
Tarikh: 01 April 2011**



**MANUAL KUALITI:
PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**

B. KANDUNGAN	Muka Surat
A. Senarai Edaran Manual Kualiti	i
B. Kandungan	ii
C. Senarai Prosedur Kualiti Proses Utama	vii
D. Senarai Prosedur Kualiti Pengurusan Dan Sokongan	viii
E. Rekod Pindaan Manual Kualiti	ix

BAHAGIAN 1 – PENGENALAN

1.1 Pengenalan kepada Manual Kualiti	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Kandungan Manual Kualiti	2

BAHAGIAN 2 – MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 Latarbelakang	3
2.2 Fungsi Organisasi	5
2.3 Visi Organisasi	6
2.4 Misi Organisasi	6
2.5 Dasar Kualiti Organisasi	6
2.6 Struktur Organisasi	7
2.7 Perkhidmatan Yang Diberikan	8
2.8 Pelanggan Organisasi	9



JABATAN PERTANIAN

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan:01
Tarikh: 18 Jun 2012**



**MANUAL KUALITI:
PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**

BAHAGIAN 3 - SISTEM PENGURUSAN KUALITI **Muka Surat**

3.1	Skop Pelaksanaan	10
3.2	Dasar Kualiti	11
3.3	Objektif Kualiti	11
3.4	Penerangan Mengenai Sistem Pengurusan Kualiti	13
3.5	Pelanggan Sistem Pengurusan Kualiti	20

**BAHAGIAN 4 - DASAR DAN PRINSIP ASAS SISTEM
PENGURUSAN KUALITI**

SEKSYEN 4 - Sistem Pengurusan Kualiti

4.1	Keperluan Am	21
4.2	Keperluan Dokumentasi	34
4.2.1	Am	34
4.2.2	Manual Kualiti	36
4.2.3	Kawalan Dokumen	36
4.2.4	Kawalan Rekod	39

SEKSYEN 5 - Tanggungjawab Pengurusan

5.1	Komitmen Pengurusan	40
5.2	Tumpuan Kepada Pelanggan	40
5.3	Dasar Kualiti	41
5.4	Perancangan	41
5.4.1	Objektif Kualiti	41
5.4.2	Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti	41



JABATAN PERTANIAN

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan:01
Tarikh: 18 Jun 2012**



**MANUAL KUALITI:
PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**

Muka Surat

5.5	Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi	42
5.5.1	Tanggungjawab dan Kuasa	42
5.5.2	Wakil Pengurusan	42
5.5.3	Komunikasi Dalam Organisasi	43
5.6	Kajian Semula Pengurusan	43
5.6.1	Am	43
5.6.2	Input Kepada Kajian Semula Pengurusan	44
5.6.3	Output Kajian Semula Pengurusan	44

SEKSYEN 6 - Pengurusan Sumber

6.1	Bekalan Sumber	45
6.2	Sumber Manusia	45
6.2.1	Am	45
6.2.2	Kompetensi, Latihan dan Kesedaran	46
6.3	Infrastruktur	46
6.4	Persekitaran Tempat Kerja	47

**SEKSYEN 7 – Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk
atau Perkhidmatan**

7.1	Perancangan Bagi Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan	48
7.2	Proses-proses Yang Berkaitan Dengan Pelanggan	49
7.2.1	Menentukan Keperluan Produk atau Perkhidmatan	49
7.2.2	Semakan Semula Keperluan Produk atau Perkhidmatan	49
7.2.3	Komunikasi Dengan Pelanggan	50





JABATAN PERTANIAN

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan:01
Tarikh: 18 Jun 2012**



**MANUAL KUALITI:
PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**

	Muka Surat
7.3 Rekabentuk dan Pembangunan	50
7.4 Perolehan	51
7.4.1 Proses Perolehan	51
7.4.2 Maklumat Perolehan	51
7.4.3 Pengesahan Ke atas Bekalan dan Perkhidmatan Yang Diperolehi	52
7.5 Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan	52
7.5.1 Kawalan Ke atas Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan	52
7.5.2 Validasi Ke Atas Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan	53
7.5.3 Identifikasi dan Kemudahkesanan	53
7.5.4 Harta Hakmilik Pelanggan	53
7.5.5 Pemuliharaan	54
7.6 Kawalan Ke atas Peralatan Pengukuran dan Pemantauan	54

	JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan:01 Tarikh: 18 Jun 2012	
MANUAL KUALITI: PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

SEKSYEN 8 - Pengukuran, Penganalisan Dan Penambahbaikan	Muka Surat
8.1 Am	55
8.2 Pemantauan dan Pengukuran	
8.2.1 Kepuasan Hati Pelanggan	55
8.2.2 Audit Dalam	56
8.2.3 Pemantauan Dan Pengukuran Proses	57
8.2.4 Pemantauan Dan Pengukuran Produk atau Perkhidmatan	57
8.3 Kawalan Ke Atas Produk atau Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan	58
8.4 Analisis Data	59
8.5 Penambahbaikan	
8.5.1 Penambahbaikan Yang Menyeluruh	60
8.5.2 Tindakan Pembetulan	61
8.5.3 Tindakan Pencegahan	62



JABATAN PERTANIAN

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan: 01
Tarikh: 03 Jun 2013**



**MANUAL KUALITI:
PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**

C. SENARAI PROSEDUR KUALITI PROSES UTAMA

BIL.	NO. RUJUKAN PROSEDUR KUALITI	NAMA PROSEDUR KUALITI
1	DOA.PK(U).01.PPP	Perancangan Program Perkhidmatan Pengembangan
2	DOA.PK(U).02.PPP	Latihan Pegawai Bidang Khas oleh Jurulatih Bidang Khas
3	DOA.PK(U).03.PPP	Latihan Agen Pengembangan
4	DOA.PK(U).04.PPP	Lawatan Pengembangan
5	DOA.PK(U).05.PPP	Lawatan Pasukan Teknikal
6	DOA.PK(U).06.PPP	Pemantauan dan Pelaporan Perkhidmatan Pengembangan Pertanian



JABATAN PERTANIAN

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan:
Tarikh: 01 April 2011**



**MANUAL KUALITI:
PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**

D. SENARAI PROSEDUR KUALITI PEGURUSAN DAN SOKONGAN

BIL.	NO. RUJUKAN PROSEDUR KUALITI	NAMA PROSEDUR KUALITI
1	DOA.PK(S).01.PPP	Kawalan Dokumen
2	DOA.PK(S).02.PPP	Kawalan Rekod
3	DOA.PK(S).03.PPP	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
4	DOA.PK(S).04.PPP	Pengurusan Latihan
5	DOA.PK(S).05.PPP	Penyelenggaraan Aset Alih
6	DOA.PK(S).06.PPP	Penyediaan Anggaran Belanjawan Tahunan
7	DOA.PK(S).07.PPP	Pengurusan Perolehan
8	DOA.PK(S).08.PPP	Kawalan ke atas Produk atau Perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan
9	DOA.PK(S).09.PPP	Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
10	DOA.PK(S).10.PPP	Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan
11	DOA.PK(S).11.PPP	Audit Dalam



JABATAN PERTANIAN

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan:02
Tarikh: 18 Jun 2012**



**MANUAL KUALITI:
PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**

E. REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI

BIL.	KELUARAN/ PINDAAN	TARIKH	KETERANGAN PINDAAN	BAHAGIAN/ MUKA SURAT
01	01/00	01/04/2011	Penambahan tempoh di dalam kekerapan MKSP.	5/40
02	01/00	01/04/2011	Nama dokumen DOA.PK(S).05.PPP- Penyenggaraan Peralatan Pejabat ditukar kepada Penyelenggaraan Aset Alih	6/44
03	01/00	01/04/2011	Penjelasan lanjut (justifikasi) klausa 7.3 yang diberi pengecualian.	7/47
04	01/00	01/04/2011	Penjelasan lanjut (justifikasi) klausa 7.5.4 yang diberi pengecualian.	7/50
05	01/00	01/04/2011	Penjelasan lanjut (justifikasi) klausa 7.6 yang diberi pengecualian.	7/51
06	01/00	01/04/2011	Objektif Kualiti – Pengurangan bilangan lawatan pemantauan Negeri ke Daerah sekurang-kurangnya 4 kali setahun.	3/12
07	01/00	01/04/2011	Pindaan Para 3.4 (i), 3.4 (ii) dan 3.4 (iv)(c)	3/15-16
08	01/00	01/04/2011	Jadual A dipinda kerana terdapat proses yang dipinda.	4/24-33
09	01/01	26/10/2011	Penambahan bilangan MKSP.	5/43



JABATAN PERTANIAN

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan:03
Tarikh: 02/09/2015**



**MANUAL KUALITI:
PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**

BIL.	KELUARAN/ PINDAAN	TARIKH	KETERANGAN PINDAAN	BAHAGIAN/ MUKA SURAT
10	01/00	03/06/2013	Pindaan definasi Pengurus Dokumen	4/38
11	01/02	03/06/2013	Penjelasn lanjut pada 7.3 : Rekabentuk dan Pembangunan	7/50
12	01	03/06/2013	Pindaan penggunaan terminalogi Pegawai Pertanian Bidang Khas (PPBK) kepada Pegawai Bidang Khas (PBK), Jurulatih Pakar (JLP) kepada Jurulatih Bidang Khas (JBK) dan Lawatan Pasukan Pakar (PP) kepada Lawatan Pasukan Teknikal (PT) pada keseluruhan penggunaan di dalam dokumen.	3/11,03/12,03/14, 3/15, 3/16, 4/22, 4/23,-24
13	01/03	21/07/2014	Pindaan Objektif Kualiti no vii. Latihan.	3/12
14	01/02	02/09/2015	Pindaan Objektif Kualiti no iii (b) - Pencapaian program latihan agen pengembangan	3/11