

 <p>JABATAN PERTANIAN</p>	<p>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</p>	<p>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011</p>
---	--	---

BAHAGIAN 1 – PENGENALAN

1.1 Pengenalan Kepada Manual Kualiti

Dokumen ini adalah merupakan Manual Kualiti Jabatan Pertanian (DOA). Manual Kualiti ini disediakan untuk memenuhi matlamat dan objektif pewujudan Jabatan Pertanian selaras dengan kehendak dan keperluan MS ISO 9001:2008. Ianya mengandungi dasar kualiti, objektif kualiti, penerangan ringkas mengenai Sistem Pengurusan Kualiti dan prinsip-prinsip asas yang memandu pelaksanaan Perkhidmatan Pengembangan Pertanian.

Manual ini diperlengkapkan lagi dengan Prosedur Kualiti, Arahan Kerja dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya seperti borang, pekeliling, akta, ordinan dan lain-lain.

1.2 Tujuan

Tujuan Manual Kualiti ini disediakan adalah untuk:

- a. Menerangkan maklumat asas mengenai organisasi Jabatan Pertanian;
- b. Menerangkan Sistem Pengurusan Kualiti bagi Perkhidmatan Pengembangan Pertanian selaras dengan keperluan MS ISO 9001:2008; dan
- c. Menggariskan dasar dan prinsip asas bagi setiap aktiviti dalam proses utama.

 <p>JABATAN PERTANIAN</p>	<p>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</p>	<p>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011</p>
---	--	---

1.3 Kandungan Manual Kualiti

Manual ini mengandungi 4 bahagian seperti berikut:

- Bahagian 1 - Pengenalan
- Bahagian 2 - Maklumat Organisasi
- Bahagian 3 - Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Pertanian
- Bahagian 4 - Dasar dan Prinsip Asas Sistem Pengurusan Kualiti

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

BAHAGIAN 2 – MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 Latarbelakang

Jabatan Pertanian telah ditubuhkan dalam tahun 1905. Tugas utama Jabatan Pertanian pada masa itu adalah untuk melaksanakan dasar-dasar pertanian yang telah digariskan oleh kerajaan. Di bawah panduan Jabatan Pertanian beberapa Enakmen telah diluluskan untuk mempercepatkan pembangunan dan pemeliharaan hak-hak tanah. Ini termasuk yang bersangkutan dengan (1) Pemansuhan buruh berkontrak, (2) Mengkhususkan tanah untuk kaum bumiputra, (3) Penyekatan kemasukan musuh-musuh yang merbahaya, dan (4) Pemberian tanah kurang daripada 10 ekar kepada petani-petani sejati bagi tujuan bertani. Di dalam Perjanjian Persekutuan Malaysia (1974), selaras dengan penubuhan kerajaan-kerajaan negeri, peruntukan telah juga dibuat bagi membolehkan penubuhan Jabatan Pertanian Negeri di tiap-tiap negeri. Jabatan Pertanian di setiap negeri dan telah dipertanggungjawabkan untuk melaksanakan program pengembangan bagi memajukan sektor pekebun kecil.

Di peringkat awalnya, usaha Jabatan Pertanian tertumpu hanya kepada penyelidikan tanaman, menyediakan pakar-pakar teknikal kepada pengusaha-pengusaha ladang, dan perkhidmatan pengembangan kepada pekebun-pekebun kecil. Walaupun Jabatan Pertanian bertanggungjawab memajukan semua tanaman ekonomi yang berpotensi, Jabatan juga turut menjalankan aktiviti penting iaitu membangunkan perusahaan getah.

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

Bagaimanapun, menyedari adanya peningkatan permintaan dari industri getah, kerajaan merasakan perlu diletakkan aktiviti penyelidikan getah ini dibawah satu bumbung yang berasingan. Dengan itu Institut Penyelidikan Getah Malaya (RRIM) telah ditubuhkan dalam tahun 1926.

Selepas negara mencapai kemerdekaan dalam tahun 1957, Jabatan Pertanian telah berkembang dengan pesat dan diperkukuhkan. Ia terlibat sepenuhnya dalam bidang penyelidikan, menyediakan khidmat pengembangan dan pemasaran serta pembangunan pertubuhan-pertubuhan peladang. Bagaimanapun, dengan tertubuhnya Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan – FAMA (1965), Institut penyelidikan dan Pembangunan Pertanian – MARDI (1970), Lembaga Pertubuhan Peladang – LPP (1973), Jabatan Pertanian telah disusun semula dan menumpukan peranannya dalam memberikan khidmat pengembangan terutamanya kepada petani-petani.

Peranan yang dimainkan oleh Jabatan Pertanian masa kini adalah seperti berikut:

- Mempercepatkan transformasi pertanian kepada sektor masa kini sektor yang moden, dinamik dan komersial.
- Membangunkan industri tanaman makanan dan bunga-bunga.
- Memberi khidmat perundingan dan sokongan teknikal.
- Melindungi industri pertanian negara.
- Menjamin keselamatan makanan dan alam sekitar.
- Bergiat dalam forum-forum, hubungan dua hala, dan kerjasama teknikal antarabangsa.
- Mempertingkatkan pembangunan sumber manusia.

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

2.2 Fungsi Organisasi

- i. Menilai, mengubahsuai serta merumus pakej teknologi daripada agensi/badan penyelidikan mengikut keadaan setempat dan seterusnya menyampaikannya kepada pengusaha-pengusaha pertanian.
- ii. Memberi khidmat perundingan dan sokongan teknikal secara pakej kepada usahawan, swasta dan agensi pembangunan pertanian.
- iii. Membangunkan Sumber Maklumat Tanaman Makanan dan Tanah untuk kegunaan perancangan dan pelaksanaan pembangunan sektor pertanian.
- iv. Menjalankan latihan di Institut / Pusat Latihan Pertanian bagi memenuhi keperluan tenaga mahir dalam sektor pertanian.
- v. Mengawalselia mutu bahan / benih tanaman negara
- vi. Melaksanakan penguatkuasaan Akta Racun Mahluk Perosak 1974 untuk memastikan racun yang diimport, dikeluarkan dan dijual dalam negara adalah yang berkualiti dan penggunaannya tidak akan mendatangkan mudarat kepada pengguna, ternakan, tanaman makanan dan alam sekitar.
- vii. Melaksanakan penguatkuasaan Akta Kuarantin Tumbuhan 1976 untuk mencegah kemasukkan perosak-perosak asing yang berbahaya dalam negara dan memudahkan pengeksportan hasil-hasil tanaman negara untuk memenuhi peraturan kuarantin negara pengimport.
- viii. Melaksanakan penguatkuasaan Perintah Kastam (Larangan Mengenai Eksport) 1988 dan peraturan CITES (Konvensyen Perdagangan Antarabangsa Bagi Spesis-spesis Haiwan dan Tumbuhan Liar Yang Terancam Pulus) untuk memastikan bahawa bahan-bahan tanaman dan janaplasma tidak terancam pulus.

 <p>JABATAN PERTANIAN</p>	<p>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</p>	<p>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011</p>
--	--	---

2.3 Visi Organisasi

Ke arah mewujudkan industri pertanian yang berdaya saing, pengeluaran produk berkualiti, selamat dan mesra alam serta berorientasi eksport.

2.4 Misi Organisasi

Memberi perkhidmatan berkualiti dan berkesan kepada pengusaha-pengusaha pertanian melalui pengamalan teknologi terkini dan khidmat regulatori pertanian untuk meningkatkan daya pengeluaran serta memastikan keselamatan sektor pertanian negara.

2.5 Dasar Kualiti Organisasi

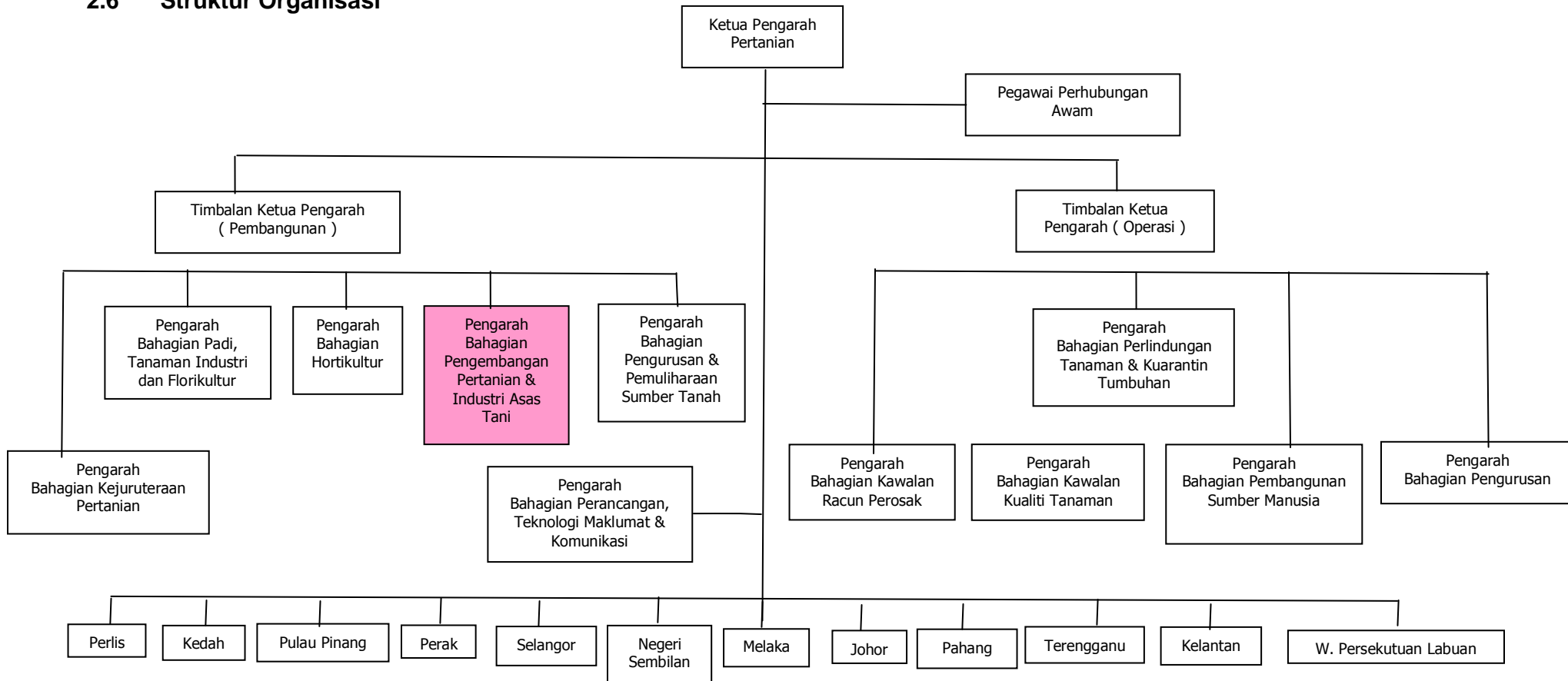
Jabatan Pertanian adalah komited dalam memberi khidmat pengembangan pertanian dalam pengeluaran makanan yang mencukupi, berkualiti dan selamat dimakan. Kami juga komited dalam menguatkuasakan akta-akta yang menjaga keselamatan, kualiti dan melindungi industri pertanian negara dari ancaman perosak dan penyakit dari luar serta memudahkan perdagangan antarabangsa.



MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN

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

2.6 Struktur Organisasi



	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

2.7 Perkhidmatan yang diberikan

- 1) Pembangunan Industri Buah-buahan
- 2) Pembangunan Industri Padi
- 3) Pembangunan Industri Kelapa
- 4) Pembangunan Industri Sayur-sayuran dan Tanaman Ladang
- 5) HIP - Taman Kekal Pengeluaran Makanan (TKPM)
- 6) Pembinaan Kompleks Pertanian
- 7) Pembangunan Industri Komoditi Berpotensi
- 8) Pembangunan Industri Florikultur
- 9) Perkhidmatan Pengurusan Tanah
- 10) Perkhidmatan Perlindungan Tanaman
- 11) Perkhidmatan Kejuruteraan Pertanian
- 12) Pengurusan Teknologi Maklumat dan Perangkaan Pertanian
- 13) Pemuliharaan dan Pembangunan Sumber Genetik
- 14) HIP - Industri Asas Tani
- 15) Khidmat Regulatori dan Penguatkuasaan Akta-Akta Pertanian
- 16) Perkhidmatan Pengembangan Pertanian dan Industri Asas Tani
- 17) Skim Pensijilan Kualiti dan Keselamatan Makanan serta Kesihatan Tumbuhan
- 18) Pembangunan Kemudahan Perdagangan Antarabangsa
- 19) Pembangunan Sumber Manusia
- 20) Kawasan Tumpuan Pembangunan Pertanian (ACDA)
- 21) Pengeluaran Benih Tanaman
- 22) Pembangunan Pusat Kecemerlangan Teknologi Pertanian (CoE)
- 23) *National Food Security*: Taman Kekal Pengeluaran Makanan (TKPM)
- 24) *National Food Security*: Pengurusan Tanah Terbiar
- 25) Projek Kelulusan Khas: Pembangunan Industri Kelapa

 <p>JABATAN PERTANIAN</p>	<p>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</p>	<p>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011</p>
---	--	---

2.8 Pelanggan Organisasi

- i. Menteri Pertanian dan Industri Asas Tani
- ii. Menteri Besar/Ketua Menteri
- iii. Ketua Setiausaha Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani
- iv. Exco Pertanian
- v. Jabatan/Agensi berkaitan
- vi. Syarikat Swasta
- vii. JKKK/Pemimpin Tempatan
- viii. Petani
- ix. Usahawan
- x. Orang awam yang berurusan dengan Jabatan

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

BAHAGIAN 3 – SISTEM PENGURUSAN KUALITI JABATAN PERTANIAN

3.1 Skop Pelaksanaan

Jabatan Pertanian melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti bagi proses Perkhidmatan Pengembangan Jabatan Pertanian berdasarkan Standard MS ISO 9001:2008 di lokasi-lokasi seperti berikut:

- i. Ibu Pejabat (Jabatan Pertanian Putrajaya),
- ii. Jabatan Pertanian Negeri-negeri.
- iii. Jabatan Pertanian Daerah
- iv. ILPP/PLPP

Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Pertanian tidak terlibat dengan seksyen dan sub-seksyen berikut:-

- 7.3 Rekabentuk dan Pembangunan.
- 7.5.2 Validasi Ke atas Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan
- 7.5.4 Harta Hakmilik Pelanggan.
- 7.6 Kawalan Ke atas Peralatan Pengukuran dan Pemantauan

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan:02 Tarikh: 02 Sept 2015
---	---	---

3.2 Dasar Kualiti

Adalah menjadi matlamat kami untuk menyedia dan memberikan perkhidmatan pengembangan pertanian yang berkesan dan berkualiti dalam konteks pemindahan teknologi pertanian berpandukan Amalan Pertanian Baik dan Amalan Pengilangan Baik.

Kami juga komited untuk membuat penambahbaikan yang berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti dan menilai semula semua objektif kualiti yang ditetapkan bagi memastikan ianya sentiasa sesuai mengikut kehendak pelanggan.

3.3 Objektif Kualiti

Bagi memastikan dasar kualiti dapat dicapai, objektif-objektif kualiti bagi setiap fungsi yang ditetapkan dalam Sistem Pengurusan Kualiti adalah seperti berikut:

- i. Menyediakan perancangan tahunan program pengembangan untuk tahun berikut selewat-lewatnya pada bulan Disember tahun sebelumnya.
- ii. Latihan Pegawai Bidang Khas (PBK) yang dijalankan hendaklah mencapai sekurang-kurangnya 90% daripada sasaran yang ditetapkan.
- iii. Pencapaian program latihan agen pengembangan seperti berikut:
 - a. Latihan agen pengembangan yang dijalankan hendaklah mencapai sekurang-kurangnya 90% daripada sasaran yang ditetapkan.
 - b. Setiap agen pengembangan dikehendaki menghadiri latihan sekurang-kurangnya 80% daripada sasaran yang ditetapkan.

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: 03 Tarikh: 03 Jun 2013
---	---	---

- iv. Lawatan agen pengembangan
 - a. 90 % daripada agen pengembangan dapat mengadakan lawatan pengembangan ke kawasan JKKK.
 - b. Lawatan ke kawasan JKKK dalam kawasan perkhidmatannya sekurang-kurangnya 90 % daripada sasaran lawatan yang ditetapkan.

- v. Program Lawatan Pasukan Teknikal
 - a. Tempoh masa dari lawatan pasukan teknikal sehingga laporan dikemukakan kepada syarikat/usahawan/TKPM tidak melebihi 3 hari bekerja.
 - b. Kekerapan lawatan pasukan teknikal ke syarikat/usahawan adalah mengikut keperluan atau sekurang-kurangnya 2 kali setahun.
 - c. Kekerapan lawatan pasukan teknikal ke TKPM adalah mengikut keperluan atau sekurang-kurangnya 4 kali setahun.

- vi. Pemantauan dan Pelaporan Perkhidmatan Pengembangan Pertanian
 - a. Bilangan lawatan pemantauan ibu pejabat ke setiap negeri - sekurang-kurangnya 4 kali setahun.
 - b. Bilangan lawatan pemantauan negeri ke setiap daerah - sekurang-kurangnya 4 kali setahun.

- vii. Latihan

Bilangan hari berkursus bagi setiap anggota sekurang-kurangnya 80 % daripada bilangan anggota menghadiri kursus 7 hari setahun.

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

- viii. Aduan dan maklumbalas pelanggan
 - a. Aduan terima dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh masa 1 hari bekerja.
 - b. Status tindakan susulan/penyelesaian dimaklumkan kepada pelanggan dalam tempoh masa 14 hari bekerja dari tarikh terima aduan.

- ix. Pengurusan Perolehan
 - a. Tempoh masa daripada penerimaan invois sehingga pembayaran dibuat 14 hari bekerja.

- x. Penyediaan Anggaran Belanjawan Tahunan
 - a. Kekerapan JKPA mengadakan mesyuarat sekurang-kurangnya 4 kali setahun.

3.4 Penerangan Mengenai Sistem Pengurusan Kualiti

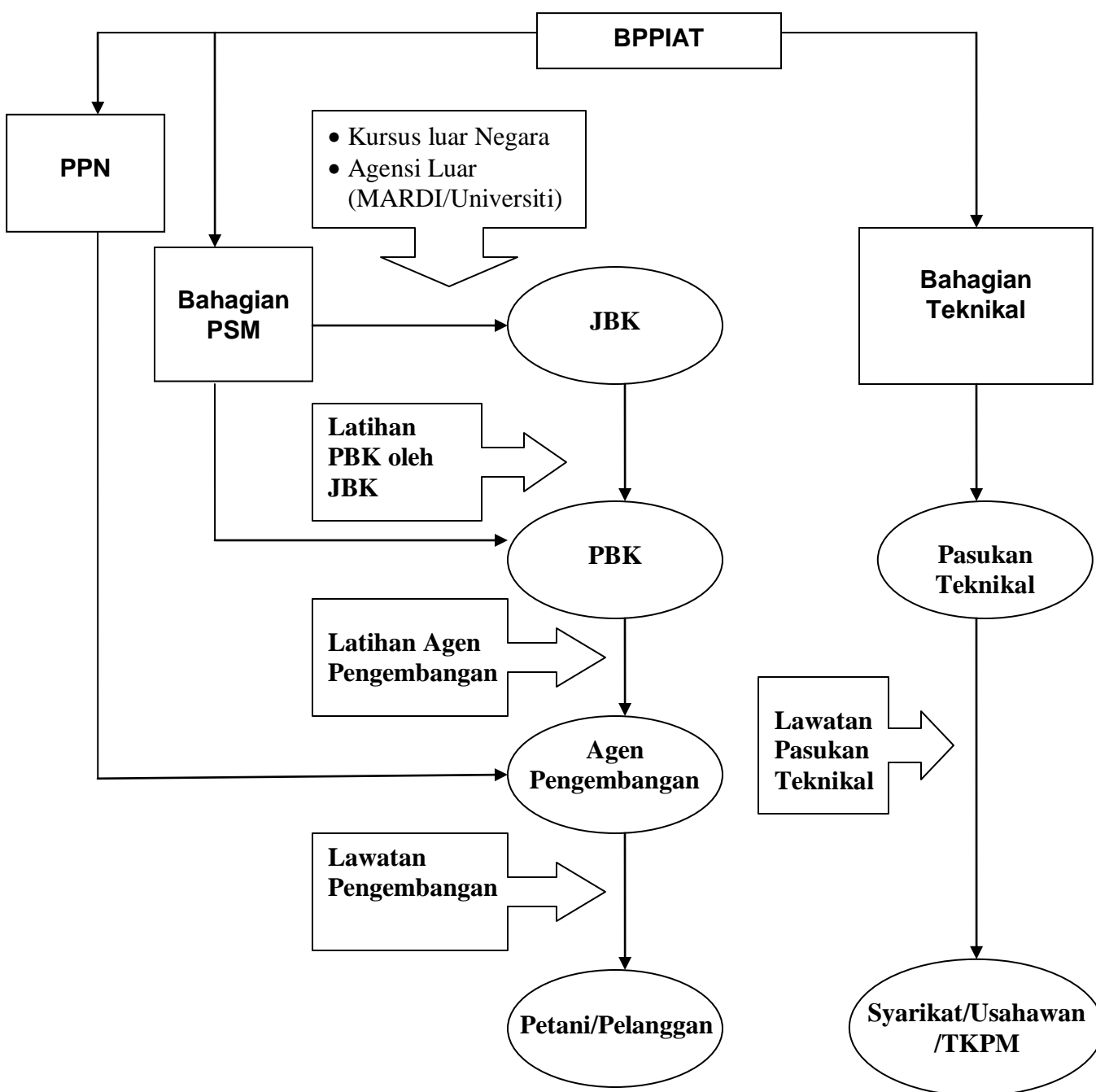
Pengembangan adalah teras perkhidmatan Jabatan Pertanian dan ia merupakan sistem penyampaian (delivery system) jabatan. Sistem Pengembangan Tekno Pertanian (SPTP) adalah sistem pengembangan berstruktur dan berjadual yang memberi fokus kepada pemindahan dan pengamalan teknologi pertanian berdasarkan kepada keperluan kumpulan sasaran, peringkat aktiviti dan keadaan setempat.

SPTP menekankan kepada latihan kepakaran agen pengembangan serta lawatan pengembangan petani secara berjadual mengikut kalender tanaman dan peringkat pelaksanaan projek. Ia melibatkan penyertaan semua pegawai negeri dan bahagian teknikal Jabatan Pertanian dalam semua program/aktiviti Jabatan.

Intipati pelaksanaan sistem ini adalah merangkumi peningkatan pengetahuan, kemahiran serta sikap positif petani dalam melaksanakan amalan pertanian baik dan amalan pengilangan baik.

Empat (4) komponen utama dalam pelaksanaan SPTP adalah Latihan Pegawai Bidang Khas oleh Jurulatih Bidang Khas, Latihan Agen Pengembangan, Lawatan Pengembangan, dan Lawatan Pasukan Teknikal. Carta aliran perkaitan 4 komponen utama ini ditunjukkan dalam Rajah 1.

Rajah 1: Carta Alir Sistem Pengembangan Jabatan



 <p>JABATAN PERTANIAN</p>	<p>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</p>	<p>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: 02 Tarikh: 03 Jun 2013</p>
--	--	--

i. Latihan Pegawai Bidang Khas (PBK) oleh Jurulatih Bidang Khas (JBK)

Latihan ini dilaksanakan bagi meningkatkan kepakaran PBK oleh JBK yang terdiri daripada pakar-pakar Jabatan dan luar Jabatan. Pelaksanaannya dikendalikan oleh Bahagian Pembangunan Sumber Manusia.

ii. Latihan Agen Pengembangan

Latihan ini merupakan latihan peningkatan kompetensi agen-agen pengembangan dengan memberi fokus kepada peningkatan pengetahuan dan kemahiran teknikal berpandukan kalendar tanaman/aktiviti. Latihan ini dilaksanakan secara berjadual oleh Pegawai Bidang Khas (PBK).

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: 02 Tarikh: 03 Jun 2013
---	---	---

iii. Lawatan Pengembangan

Lawatan Pengembangan bermaksud lawatan secara berjadual oleh agen pengembangan ke kawasan JKPP di dalam kawasan perkhidmatannya. Program lawatan pengembangan adalah bertujuan untuk membuat lawatan ladang/premis, latihan petani, khidmat nasihat, petak demonstrasi dan lain-lain aktiviti pengembangan.

iv. Lawatan Pasukan Teknikal (PT)

Perkhidmatan ini dijalankan oleh PT kepada usahawan/syarikat yang telah dikenalpasti terlibat dalam projek-projek pengeluaran tanaman dan industri asas tani yang memerlukan perkhidmatan Jabatan. Ianya melibatkan lawatan dengan kekerapan sekurang-kurangnya 2 kali setahun bagi setiap usahawan/syarikat dan sekurang-kurangnya 4 kali setahun bagi setiap Taman Kekal Pengeluaran Makanan (TKPM). Usahawan/syarikat yang diberikan perkhidmatan ini adalah seperti berikut:

- a) Usahawan/syarikat yang nilai pengeluaran tahunannya melebihi RM200,000.00 bagi pengeluaran tanaman.
- b) Usahawan/syarikat yang nilai pengeluaran tahunannya melebihi RM250,000 bagi Industri Asas Tani.
- c) Setiap TKPM

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

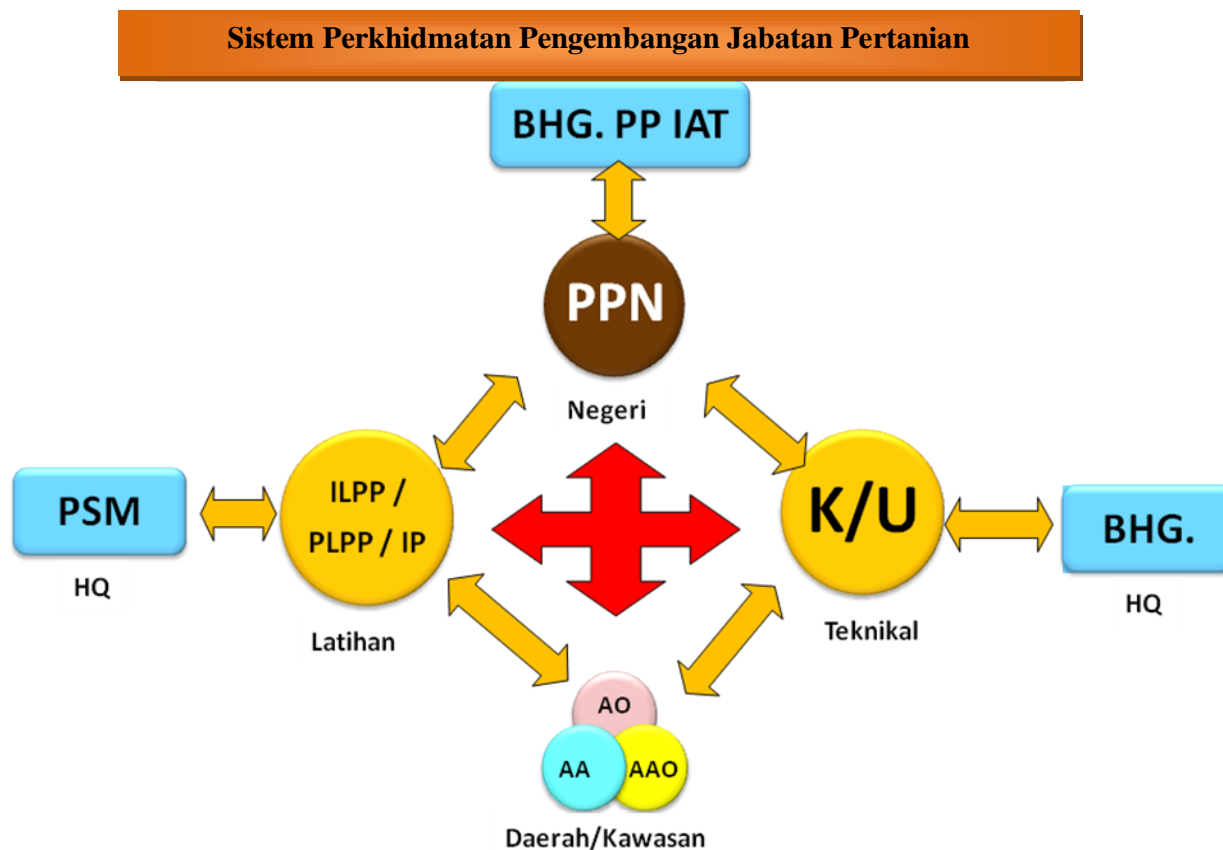
Teknologi yang dikenalpasti mestilah sesuai dengan keadaan setempat dan keperluan petani. Penyampaian teknologi perlu disesuaikan dengan aktiviti semasa projek manakala aktiviti kritikal projek perlu dijelaskan secara mendalam dan dikaitkan dengan teknologi supaya petani faham tentang tujuan dan kebaikan aktiviti tersebut dibuat mengikut amalan yang betul dan seterusnya petani boleh membuat keputusan serta mengaplikasikan teknologi tersebut.

Sumber utama teknologi adalah diperolehi dari institusi penyelidikan tempatan dan luar negara serta dari penemuan-penemuan oleh pegawai dari bahagian teknikal Jabatan. Di samping itu, teknologi juga boleh diperolehi daripada persidangan, lawatan sambil belajar di dalam dan luar negara serta penggunaan internet. Ini perlu dijadikan sebagai amalan bagi mendapatkan maklumat/teknologi.

ILPP dan PLPP adalah tempat rujukan bagi teknologi tertentu sesuai dengan kehendak wilayah sekitar. Oleh itu semua agen pembangunan boleh mendapatkan teknologi-teknologi yang berkaitan dari pusat-pusat tersebut untuk diaplikasikan di kawasan masing-masing. Selain itu Pusat Kecemerlangan Teknologi Jabatan boleh digunakan sebagai sumber mendapatkan teknologi secara hands-on.

Bahagian teknikal adalah tempat rujukan (repository) maklumat teknikal pelbagai bidang dan bertanggungjawab untuk menambahbaik teknologi sedia ada dan baru. Bagi tujuan mewujudkan program pembangunan yang mantap, Pegawai Unit Teknikal mestilah terlibat secara langsung dalam program dan aktiviti pembangunan negeri. Hubungkait Sistem Perkhidmatan Pembangunan adalah seperti di Rajah 2.

Rajah 2: Hubungkait Sistem Perkhidmatan Pengembangan Jabatan



	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

Bagi memberi fokus kepada kejayaan pemindahan teknologi dan projek-projek, dicadangkan sekurang-kurangnya satu (1) Pasukan Petugas di setiap negeri dalam bidang latihan, tanaman dan industri asas tani diwujudkan bagi tujuan menyelaraskan perancangan projek, pelaksanaan projek, pemantauan projek serta penerapan teknologi kepada semua program/projek/aktiviti Jabatan.

Pasukan Petugas Latihan, Tanaman dan Industri Asas Tani

- PPN sebagai Pengerusi
- TPPN (Pengembangan) sebagai urusetia
- Semua K/U Teknikal
- Semua Ketua Seksyen
- Pegawai Industri Asas Tani Negeri

Walaupun bagaimanapun bagi negeri-negeri besar yang mempunyai banyak projek dan pegawai teknikal yang ramai, dicadangkan tiga (3) Pasukan Petugas yang berasingan bagi setiap bidang tersebut diwujudkan supaya lebih memberi fokus dengan lebih berkesan.

i. Pasukan Petugas Latihan Pegawai dan Petani

- PPN sebagai Pengerusi
- TPPN (Pengembangan) sebagai urusetia
- Semua K/U Teknikal
- Semua Ketua Seksyen

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

- ii. Pasukan Petugas Tanaman (Padi, Sayur, Buah, Kontan, Tanaman Industri dan Herba, Florikultur dan projek-projek khas)
 - PPN sebagai Pengerusi
 - TPPN (Pengembangan)
 - K/U PTIF atau K/U Hortikultur sebagai urusetia
 - Semua K/U Unit Teknikal Persekutuan
 - Semua Ketua Seksyen Negeri

- iii. Pasukan Petugas Industri Asas Tani
 - PPN sebagai Pengerusi
 - TPPN (Pengembangan)
 - Pegawai Industri Asas Tani Negeri sebagai urusetia
 - Semua K/U Unit Teknikal Persekutuan
 - Semua Ketua Seksyen Negeri

3.5 Pelanggan Sistem Pengurusan Kualiti

Pelanggan sistem pengurusan kualiti adalah seperti yang di nyatakan di para 2.8.

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

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

Seksyen 4 – Sistem Pengurusan Kualiti

4.1 Keperluan Am

Jabatan Pertanian mewujudkan, mendokumen, melaksana serta menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti selaras dengan kehendak MS ISO 9001:2008. Jabatan Pertanian juga memberi tumpuan kepada peningkatan secara berterusan terhadap keberkesanan organisasinya.

Untuk itu Jabatan Pertanian :

- a. Menentukan proses-proses yang terlibat dalam Perkhidmatan Pengembangan;
- b. Menentukan turutan dan hubungkait di antara proses-proses ini menerusi **Carta A** ;
- c. Menentukan kriteria dan kaedah yang perlu ada bagi mamastikan proses-proses dalam Sistem Pengurusan Kualiti yang diwujudkan serta kawalan ke atas proses-proses tersebut sentiasa berkesan;
- d. Menyediakan sumber dan maklumat yang diperlukan untuk pelaksanaan dan pemantauan proses-proses tersebut;
- e. Memantau, mengukur (dimana sesuai) dan menganalisis proses-proses ini melalui Audit Dalam, Kajian Semula Pengurusan, aduan dan maklumbalas daripada pelanggan serta pemantauan oleh pegawai-pegawai yang dipertanggungjawabkan; dan

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan:01 Tarikh: 03 Jun 2013
---	---	--

- f. Melaksanakan tindakan-tindakan yang perlu bagi memastikan pencapaian matlamat yang dirancang dan membuat penambahbaikan yang berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti.

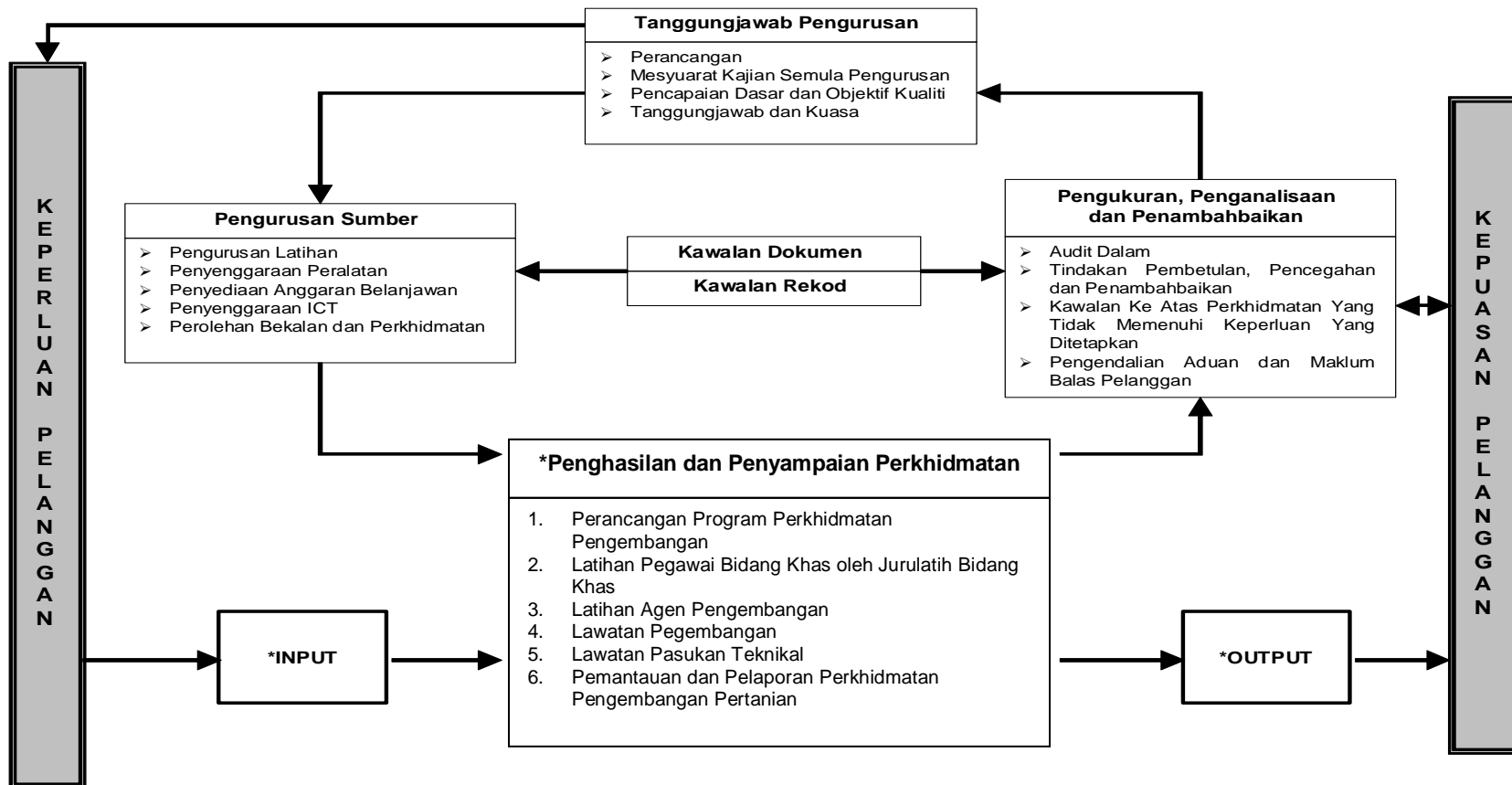
Jabatan Pertanian akan mengawal proses yang di *outsource* kan iaitu bagi proses pengendalian latihan PBK oleh JBK dan pengurusan latihan kepada kakitangan Jabatan. Kaedah dan sejauhmana kawalan ini diperlukan dikenalpasti didalam DOA.PK(U).02.PPP dan DOA.PK(S).04.PPP. Sungguhpun proses ini di *outsource* kan, Jabatan Pertanian akan bertanggungjawab keatas pematuhan kepada semua kehendak pelanggan, keperluan undang-undang dan peraturan yang berkaitan.



**MANUAL KUALITI
JABATAN PERTANIAN**

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan:02
Tarikh: 03 Jun 2013**

Carta A : Hubungkait Antara Proses Pengembangan Pertanian



*Input, Proses, Output dan Rekod bagi setiap prosedur adalah seperti di Jadual A

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan:02 Tarikh: 03 Jun 2013
---	---	--

JADUAL A

Ringkasan aktiviti untuk setiap proses yang dilaksanakan oleh Bahagian terlibat, input, output bagi setiap proses serta rekod-rekod yang berkaitan

Bil.	Prosedur	Input	Proses	Output	Rekod
1.	Perancangan Program Perkhidmatan Pengembangan Tindakan : Ibu Pejabat, Negeri dan Daerah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perancangan perkhidmatan pengembangan daripada Kawasan, Daerah dan Negeri 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sediakan perancangan aktiviti pengembangan tahunan ▪ Selaraskan Perancangan aktiviti pengembangan tahunan ▪ Kemukakan perancangan aktiviti pengembangan ▪ Selaraskan Perancangan aktiviti pengembangan tahunan peringkat negeri ▪ Kemukakan perancangan aktiviti pengembangan Negeri ▪ Selaras perancangan aktiviti pengembangan dari Negeri-negeri dan kemukakan kepada Bahagian Perancangan Teknologi Maklumat dan Komunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Laporan Perancangan Program Pengembangan Jabatan Pertanian 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DOA.PK(U).01.PPP (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)



**MANUAL KUALITI
JABATAN PERTANIAN**

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan:02
Tarikh: 03 Jun 2013**

<p>2.</p>	<p>Latihan Pegawai Bidang Khas oleh Jurulatih Bidang Khas</p> <p>Tindakan : Ibu Pejabat, ILPP/PLPP</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisa Keperluan Latihan dan Penentuan Keperluan Latihan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rancang dan laksanakan Analisis Keperluan Latihan dan Penentuan Keperluan Latihan ▪ Kenalpasti keperluan latihan PPBK ▪ Selaras dan sediakan program latihan tahunan PPBK ▪ Sedia dan edar program latihan tahunan kepada semua Bahagian dan Negeri ▪ Isi Borang Perancangan Dan Laporan Pelaksanaan Latihan Pegawai Pertanian Bidang Khas / Anggota ▪ Adakan Mesyuarat penyelarasan Program Latihan Tahunan bagi menyemak semula latihan yang akan dilaksanakan dengan peruntukan yang diterima pada tahun semasa ▪ Keluarkan pemakluman kursus kepada PB,PPN dan K/U untuk mencalonkan PPBK yang sesuai untuk menghadiri kursus-kursus yang dijadualkan ▪ Proses Borang Borang Permohonan Latihan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Program Latihan Tahunan ▪ Laporan Penilaian Latihan PPBK 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DOA.PK(U).02.PPP (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)
------------------	--	---	--	---	---



**MANUAL KUALITI
JABATAN PERTANIAN**

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan:02
Tarikh: 03 Jun 2013**

- Hadiri latihan dan isi Borang Kehadiran Latihan
- Kemuka borang permohonan latihan kepada Pegawai Pertanian Kuasausaha
- Laksanakan latihan
- Hadiri latihan dan isi borang kehadiran latihan dan borang penilaian kursus/latihan
- Jalankan ujian pra-latihan sebelum sesi pembelajaran bermula
- Laksanakan latihan
- Jalankan ujian pasca-latihan dan analisis
- Isi Borang Penilaian Latihan secara *online/manual*
- Analisis dan sedia laporan penilaian latihan untuk penambahbaikan program kursus akan datang.
- Laporkan kemajuan latihan setiap suku tahun dengan menggunakan Borang Perancangan Dan Laporan Pelaksanaan Latihan Pegawai Pertanian Bidang Khas



**MANUAL KUALITI
JABATAN PERTANIAN**

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan:02
Tarikh: 03 Jun 2013**

- | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none">▪ Jalankan Kajian Keberkesanan Latihan ke atas sekurang-kurangnya satu (1) latihan setahun selepas tiga bulan latihan berkenaan dijalankan. Kemukakan Laporan Kajian Keberkesanan Latihan kepada PBPSM.▪ Terima Laporan Kajian Keberkesanan Latihan dan kemukakan kepada WP untuk dibentangkan dalam MKSP | | |
|--|--|--|--|--|--|



**MANUAL KUALITI
JABATAN PERTANIAN**

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan: 02
Tarikh: 03 Jun 2013**

<p>3.</p>	<p>Latihan Agen Pengembangan</p> <p>Tindakan : Negeri, Daerah dan ILPP/PLPP</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisa Keperluan Latihan Agen Pengembangan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Isi borang keperluan latihan ▪ Selaras dan analisa keperluan latihan agen pengembangan ▪ Lulus dan edar program latihan kepada semua Daerah. ▪ Sediakan keperluan latihan ▪ Jalankan ujian pra-latihan. ▪ Laksanakan latihan mengikut perancangan ▪ Isi borang pengesahan kehadiran latihan dan borang penilaian latihan. ▪ Jalankan ujian post-latihan dan analisa ▪ Rekodkan kehadiran dalam K-skorkad ▪ Majukan kepada PLPP/ILPP untuk dianalisa ▪ Membuat laporan penilaian latihan agen pengembangan dan dihantar kepada PLN. ▪ Bentang laporan dalam Mesyuarat Pengembangan Negeri bagi penambahbaikan latihan akan datang. ▪ Sediakan laporan latihan agen pengembangan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Program Latihan Agen Pengembangan. ▪ Laporan Pelaksanaan Program Latihan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DOA.PK(U).03.PPP (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)
------------------	---	---	--	---	---



**MANUAL KUALITI
JABATAN PERTANIAN**

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan:02
Tarikh: 03 Jun 2013**

- | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none">▪ Jalankan kajian keberkesanan latihan terhadap agen pembangunan ke atas latihan tertentu selepas tiga (3) bulan.▪ Analisa dan sedia laporan keberkesanan latihan terhadap agen pembangunan.▪ Kemukakan Laporan Kajian Keberkesanan Latihan Terhadap Agen Pembangunan yang telah dilaksanakan kepada PPN serta salinan kepada PBPIAT untuk penambahbaikan yang akan datang. | | |
|--|--|--|---|--|--|

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan:02 Tarikh: 03 Jun 2013
---	---	--

4.	Lawatan Pengembangan Tindakan : Daerah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perancangan Lawatan Pengembangan ke JKKK 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rancang dan sediakan jadual lawatan pengembangan mengikut JKKK dalam buku catatan agen pengembangan ▪ Serahkan buku catatan agen pengembangan kepada PPD untuk semakan dan pengesahan ▪ Laksanakan lawatan pengembangan ikut jadual ▪ Laporkan butiran pelaksanaan lawatan pengembangan dalam buku catatan agen pengembangan ▪ Serahkan buku catatan agen pengembangan kepada Pegawai Pertanian Daerah/ Pegawai Penyelia untuk semakan dan pengesahan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buku Catatan Agen Pengembangan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DOA.PK(U).03.PPP (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)
----	---	--	---	--	---



**MANUAL KUALITI
JABATAN PERTANIAN**

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan:02
Tarikh: 03 Jun 2013**

<p>5.</p>	<p>Lawatan Pasukan Teknikal</p> <p>Tindakan : Negeri, Daerah</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Senarai Syarikat/Usahawan/TKPM yang memerlukan khidmat nasihat teknikal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lantik ahli Pasukan Teknikal (PP) peringkat Negeri mengikut bidang ▪ Kenalpasti usahawan/syarikat/TKPM yang memerlukan khidmat perundingan oleh PT ▪ Kemukakan senarai usahawan/syarikat/TKPM seluruh negeri dan kemukakan kepada PPN ▪ Keluarkan surat pelawaan kepada usahawan/syarikat baru untuk memberi khidmat perundingan dan bimbingan mengikut perkhidmatan yang ditawarkan ▪ Selaras dan kemukakan senarai usahawan/syarikat /TKPM yang bersetuju menerima perkhidmatan perundingan kepada Ketua PT dan beri salinan kepada PPD ▪ Jalankan lawatan pasukan Teknikal secara berkala mengikut jadual ▪ Sediakan laporan setiap kali selepas lawatan dan perundingan dijalankan ▪ Kemukakan laporan kepada usahawan/syarikat/TKPM serta diberi salinan kepada PPN/TPPN untuk makluman dan tindakan selanjutnya. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jadual Lawatan Pasukan Teknikal ▪ Laporan Lawatan Pasukan Teknikal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DOA.PK(U).03.PPP (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)
------------------	--	---	---	---	---



**MANUAL KUALITI
JABATAN PERTANIAN**

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan:02
Tarikh: 03 Jun 2013**

<p>6.</p>	<p>Pemantauan dan Pelaporan Perkhidmatan Pengembangan Pertanian</p> <p>Tindakan : Ibu Pejabat, Negeri dan Daerah</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Laporan Perkhidmatan Pengembangan 	<p>PERINGKAT IBU PEJABAT</p> <p>A. Pelaporan Kemajuan Aktiviti Pengembangan</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Semak laporan kemajuan aktiviti pengembangan bagi suku tahun daripada Jabatan Pertanian Negeri-negeri. ▪ Bentang laporan kemajuan aktiviti pengembangan dalam Mesyuarat Pengembangan Peringkat Ibu Pejabat. <p>Pemantauan oleh Ibu pejabat ke Negeri</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lantik pegawai pemantau di peringkat Ibu Pejabat ▪ Sediakan jadual pemantauan ▪ Semak laporan kemajuan aktiviti pengembangan suku tahun Jabatan Pertanian Negeri sebelum lawatan pemantauan dibuat ▪ Adakan lawatan berpandukan Senarai Semak Lawatan Pemantauan Pengembangan ▪ Sediakan laporan pemantauan dan majukan kepada PPPIAT serta salinan kepada PPN. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Laporan Kemajuan Aktiviti Pengembangan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DOA.PK(U).03.PPP (Rujuk Para 7 : Rekod Kualiti)
------------------	--	---	--	--	---



**MANUAL KUALITI
JABATAN PERTANIAN**

**No. Keluaran: 01
No. Pindaan:02
Tarikh: 03 Jun 2013**

PERINGKAT NEGERI

**A. Pelaporan Kemajuan
Aktiviti Pengembangan**

- Semak laporan kemajuan aktiviti pengembangan bagi suku tahun daripada Jabatan Pertanian Daerah-daerah
- Bentang laporan kemajuan aktiviti pengembangan dalam Mesyuarat Pengembangan Peringkat Negeri.

**Pemantauan oleh Ibu pejabat
ke Negeri**

- Lantik pegawai pemantau di peringkat Negeri
- Sediakan jadual pemantauan
- Semak laporan kemajuan aktiviti pengembangan suku tahun sebelum lawatan pemantauan dibuat
- Adakan lawatan berpandukan Senarai Semak Lawatan Pemantauan Pengembangan
- Sediakan laporan pemantauan dan majukan kepada PPN serta salinan kepada PPD.

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

4.2 Keperluan Dokumentasi

4.2.1 Am

Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Pertanian adalah berasaskan kepada 4 peringkat dokumen iaitu:

- a. Manual Kualiti;
- b. Prosedur Kualiti ;
- c. Dokumen Sokongan; dan
- d. Rekod Kualiti

Manual Kualiti

Dokumen yang mengandungi dasar dan objektif organisasi, penerangan ringkas mengenai Sistem Pengurusan Kualiti termasuk bagaimana seksyen-seksyen dalam Standard MS ISO 9001:2008 dipatuhi.

Prosedur Kualiti

Dokumen yang menggariskan tujuan dan turutan langkah dalam proses kerja bagi melaksanakan sesuatu aktiviti dengan terperinci dari aspek bagaimana dan mengapa ianya dilaksanakan, bila, di mana dan siapa yang melaksanakannya. Prosedur Kualiti terbahagi kepada dua iaitu Prosedur Kualiti Proses Utama dan Prosedur Kualiti Pengurusan dan Sokongan.

Dokumen Sokongan

Dokumen yang menjadi rujukan dan panduan serta perlu dipatuhi dalam melaksanakan aktiviti-aktiviti yang telah didokumenkan dalam dokumen kualiti.

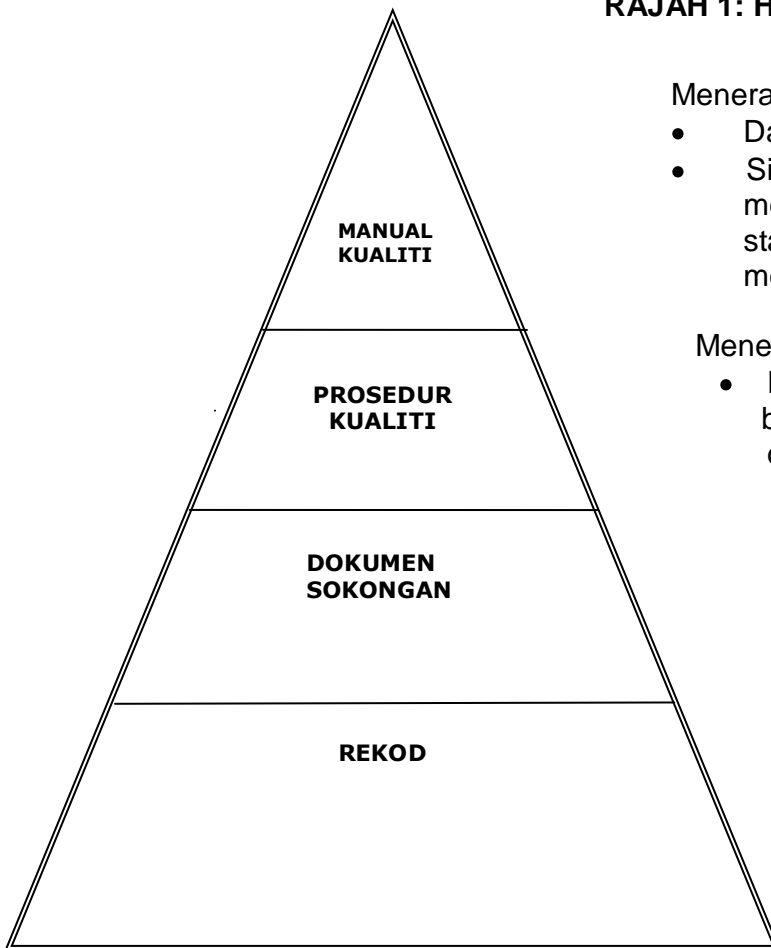
	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

Rekod Kualiti

Rekod-rekod yang menunjukkan kepatuhan kepada Sistem Pengurusan Kualiti yang diwujudkan.

Struktur dokumen kualiti ini digambarkan di **Rajah 1** berikut:

RAJAH 1: HIRARKI DOKUMENTASI



Menerangkan

- Dasar dan objektif kualiti
- Sistem Pengurusan Kualiti mengikut seksyen-seksyen dalam standard MS ISO 9001:2008 dan dasar mengenainya.

Menerangkan

- Proses-proses yang dijalankan bagi pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti; dan

Menerangkan

- Dokumen yang menyokong pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti seperti Surat Pekeliling, Arahan Perbendaharan dan Garis Panduan

Menerangkan

- Rekod yang wujud hasil pelaksanaan SPK dan menunjukkan kepatuhan kepada SPK

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

4.2.2 Manual Kualiti

Jabatan Pertanian menyediakan Manual Kualiti yang mengandungi perkara-perkara berikut:

- a. Dasar dan Objektif Kualiti;
- b. Skop Sistem Pengurusan Kualiti seperti di para 3.1 dalam Bahagian 3;
- c. Pernyataan mengenai justifikasi bagi keperluan standard yang tidak dimasukkan dalam Sistem Pengurusan Kualiti, jika berkaitan;
- d. Rujukan kepada prosedur-prosedur yang diwujudkan dalam Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Pertanian seperti yang dinyatakan dalam seksyen 4.1 hingga 8.5.3 di dalam Bahagian 4; dan
- e. Pernyataan dan kaitan antara proses-proses seperti yang dinyatakan dalam **Carta A** dalam Seksyen 4.1.

Dokumen Berkaitan

DOA.MK.01.PPP

DOA.PK(U).01.PPP hingga DOA.PK(U).06.PPP

DOA.PK(S).01.PPP hingga DOA.PK(S).11.PPP

4.2.3 Kawalan Dokumen

Dokumen kualiti yang dikawal di dalam Sistem Pengurusan Kualiti ialah:

- a. Manual Kualiti;
- b. Prosedur Kualiti;
- c. Dokumen Sokongan

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

Dokumen-dokumen ini dikawal melalui cara berikut:

Dokumen Baru

- a. Dokumen kualiti yang perlu dikawal ialah Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan Dokumen Sokongan;
- b. Wakil Pengurusan bertanggungjawab memastikan dokumen-dokumen kualiti yang dirujuk dalam Sistem Pengurusan Kualiti adalah yang terkini dan ditempatkan dilokasi yang mudah dirujuk oleh mereka yang terlibat;
- c. Manual Kualiti diluluskan oleh Ketua Pengarah Pertanian, manakala Prosedur Kualiti diluluskan oleh Wakil Pengurusan ;
- d. Setiap keluaran Manual Kualiti diberikan identifikasi dan dicatatkan nombor keluaran, nombor pindaan dan tarikh. Manakala bagi Prosedur Kualiti diberikan identifikasi dan dicatatkan nombor keluaran dan tarikh;
- e. Pemegang dokumen dan nombor kawalan salinan dikenalpasti melalui Senarai Edaran;
- f. Dokumen-dokumen kualiti hanya diedarkan kepada pemegang-pemegang dokumen yang disenaraikan dalam Senarai Edaran dan dokumen-dokumen ini dicop dengan **SALINAN TERKAWAL**. Disamping itu, dokumen juga diedarkan melalui website dalam bentuk pdf kepada semua anggota.
- g. Satu Senarai Induk Dokumen Kualiti Dalaman yang digunakan dalam Sistem Pengurusan Kualiti dan status terkini disediakan. Senarai ini dikemaskini dari semasa ke semasa apabila berlaku perubahan ke atas status dokumen-dokumen tersebut.
- h. Memastikan dokumen Luaran yang pada pandangan Ketua Pengarah Pertanian adalah perlu bagi perancangan dan operasi Sistem Pengurusan Kualiti dikenalpasti. Satu Senarai Induk Dokumen Luaran yang digunakan dalam Sistem Pengurusan Kualiti dan status terkini disediakan. Senarai ini dikemaskini dari semasa ke semasa apabila berlaku perubahan ke atas status dokumen-dokumen tersebut.

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan:01 Tarikh: 03 Jun 2013
---	---	--

Pindaan Dokumen

- a. Setiap anggota boleh memberikan cadangan pindaan kepada dokumen kualiti. Cadangan pindaan mesti dikemukakan kepada Wakil Pengurusan dengan menggunakan Borang Cadangan Pindaan;
- b. Sebarang pindaan ke atas Manual Kualiti perlu mendapat kelulusan Ketua Pengarah Pertanian. Manakala pindaan ke atas Prosedur Kualiti hendaklah mendapat kelulusan Wakil Pengurusan.
- c. Semua pindaan yang dibuat dicatatkan di dalam Rekod Pindaan;
- d. Pindaan ke atas Manual Kualiti dibuat dengan menggantikan muka surat yang terlibat dengan pindaan dan no. pindaan ditambah dan tarikh kuatkuasa yang baru diberikan. Bagi pindaan yang melebihi 50%, keseluruhan dokumen diganti dan no. keluaran ditambah dan tarikh kuatkuasa yang baru diberikan;
- e. Pindaan ke atas Prosedur Kualiti dibuat dengan menggantikan keseluruhan dokumen dan no. keluaran ditambah serta tarikh kuatkuasa baru diberikan;
- f. Dokumen-dokumen yang telah dipinda diedarkan kepada pemegang-pemegang dokumen dan juga dimasukkan ke dalam website untuk edaran.
- g. Pemegang dokumen yang terdapat dalam senarai edaran bertanggungjawab memasukkan semua pindaan dan mengeluarkan dokumen yang tidak terpakai serta memusnahkannya; dan
- h. Satu salinan dokumen asal disimpan dan ditandakan "BATAL".

Pengurus Dokumen

Timbalan Pengarah (Pengembangan) dilantik sebagai Pengurus Dokumen yang bertanggungjawab terhadap pengurusan dokumen kualiti.

Bagi tujuan mengawal dokumen Sistem Pengurusan Kualiti, Jabatan Pertanian mewujudkan dan menyenggara Prosedur Kawalan Dokumen.

 <p>JABATAN PERTANIAN</p>	<p>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</p>	<p>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011</p>
--	--	---

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(S).01.PPP - Kawalan Dokumen

4.2.4 Kawalan Rekod

- a. Rekod-rekod kualiti dan tempoh penyimpanannya dikenalpasti dalam setiap prosedur kualiti;
- b. Tatacara bagi mengawal, mengenalpasti, menyimpan, menyenggara, mendapatkan semula, menentukan tempoh penyimpanan, dan menentukan kaedah melupuskan rekod didokumenkan dalam prosedur Pengurusan Rekod Kualiti.
- c. Pelupusan rekod-rekod kualiti dibuat mengikut Surat Pekeliling Am Bil. 1/1997.

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(S).02.PPP - Pengurusan Rekod Kualiti

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

Seksyen 5 – Tanggungjawab Pengurusan

5.1 Komitmen Pengurusan

Ketua Pengarah Pertanian memberi komitmen dalam membangun, melaksana dan menambah baik secara berterusan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dengan cara:

- a. Menyampaikan kepada semua kakitangan mengenai pentingnya bagi organisasi memenuhi kehendak pelanggan serta mematuhi keperluan peraturan dan perundangan;
- b. Mewujudkan dasar kualiti;
- c. Mewujudkan objektif-objektif kualiti ;
- d. Menjalankan Kajian Semula Pengurusan; dan
- e. Memastikan sumber yang perlu disediakan.

5.2 Tumpuan Kepada Pelanggan

Ketua Pengarah Pertanian bertanggungjawab memastikan kehendak pelanggan Jabatan Pertanian dikenalpasti dan dipenuhi dengan tujuan meningkatkan kepuasan hati pelanggan. Piagam pelanggan disediakan bagi menentukan tahap perkhidmatan yang diberikan.

Prestasi Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Pertanian diukur melalui penilaian ke atas kepuasan hati pelanggan. Peti Cadangan disediakan untuk menerima cadangan dan aduan pelanggan di kaunter khidmat pelanggan bagi menilai tahap kepuasan hati pelanggan. Di samping itu, soal selidik melalui kajian untuk mendapatkan kepuasan hati pelanggan dijalankan bagi menilai tahap kepuasan hati pelanggan dari masa ke semasa.

Dokumen berkaitan

DOA.PK(S).09.PPP - Aduan dan Maklumbalas Pelanggan

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

5.3 Dasar Kualiti

Ketua Pengarah Pertanian :

- a. Menggubal dasar kualiti seperti di para 3.2 yang mengandungi komitmen Ketua Pengarah Pertanian untuk mematuhi keperluan dan meningkatkan Sistem Pengurusan Kualiti secara berterusan selaras dengan misi dan visi.
- b. Menggunakan dasar kualiti ini sebagai asas untuk mewujudkan dan menyemak semula objektif kualiti seperti di para 3.3 di Bahagian 3.
- c. Menyebarkan dan memberi kefahaman mengenai dasar kualiti ini kepada semua anggota organisasi.
- d. Mengkaji semula dasar kualiti ini melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan untuk memastikan kesesuaian dan berkesanannya berterusan.

5.4 Perancangan

5.4.1 Objektif Kualiti

Ketua Pengarah Pertanian menetapkan objektif kualiti seperti di para 3.3 di Bahagian 3.

5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

Ketua Pengarah Pertanian memastikan:

- a. Sistem Pengurusan Kualiti dilaksanakan seperti mana yang didokumenkan dan objektif kualiti yang ditetapkan dapat dicapai. Dalam membuat perancangan Sistem Pengurusan Kualiti, Ketua Pengarah Pertanian mengambilkira perkara-perkara berikut:
 - i. Kemahiran dan pengetahuan yang diperlukan;
 - ii. Tanggungjawab dan kuasa bagi melaksanakan perancangan dan penambahbaikan proses;
 - iii. Sumber yang diperlukan seperti kewangan, infrastruktur dan persekitaran yang sesuai;
 - iv. Petunjuk prestasi bagi menilai pencapaian usaha penambahbaikan serta keperluan dan kaedah bagi mengusahakan penambahbaikan; dan
 - v. Dokumen yang perlu bagi melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti serta rekod-rekod hasil daripadanya.

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

- b. Sekiranya berlaku perubahan di dalam Jabatan Pertanian, Wakil Pengurusan akan bertanggungjawab untuk mengenalpasti kesan perubahan-perubahan ini dan menentukan sama ada Sistem Pengurusan Kualiti yang didokumenkan perlu dipinda dan membuat demikian sekiranya perlu.

5.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi

5.5.1 Tanggungjawab dan Kuasa

- a. Ketua Pengarah Pertanian bertanggungjawab menentukan tugas, tanggungjawab dan kuasa semua staf yang terlibat dalam mengurus dan melaksana aktiviti-aktiviti yang mempunyai kesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- b. Tugas, tanggungjawab dan kuasa ini disebarikan kepada semua staf yang terlibat dalam Sistem Pengurusan Kualiti melalui Dokumentasi MS ISO 9001:2008, Fail Meja dan Senarai Tugas anggota organisasi.

5.5.2 Wakil Pengurusan

Ketua Pengarah Pertanian melantik Pengarah Bahagian Pengembangan Pertanian dan Industri Asas Tani sebagai Wakil Pengurusan. Wakil Pengurusan mempunyai peranan dan tanggungjawab seperti berikut:

- a. Mewujud, melaksana dan menyelenggarakan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti;
- b. Melaporkan kepada pihak pengurusan atasan mengenai keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dan sebarang keperluan penambahbaikan;
- c. Berurusan dengan pihak luar mengenai perkara-perkara berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- d. Memastikan aktiviti berkaitan dengan kesedaran terhadap kehendak pelanggan sentiasa dilaksanakan di kalangan anggota organisasi yang terlibat dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti.

Ketua Pengarah Pertanian juga melantik Pengarah-Pengarah Pertanian Negeri di Semenanjung Malaysia sebagai Timbalan Wakil Pengurusan bagi membantu Wakil Pengurusan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang dinyatakan di atas. Surat perlantikan Wakil Pengurusan dan Timbalan Wakil Pengurusan yang menyatakan tanggungjawab mereka disediakan.

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan:02 Tarikh: 18 Jun 2012
---	---	--

5.5.3 Komunikasi Dalam Organisasi

Ketua Pengarah Pertanian menyampaikan maklumat mengenai keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti kepada semua anggota organisasi melalui laman web, mesyuarat dan buletin.

5.6 Kajian Semula Pengurusan

5.6.1 Am

Ketua Pengarah Pertanian bertanggungjawab untuk :

- a. Mengadakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dua kali setahun iaitu pada suku tahun pertama setiap tahun (Jan-Mac) dan suku tahun ketiga setiap tahun (Julai-September) bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti terus sesuai dan berkesan. Kajian semula ini meliputi penilaian keatas peluang-peluang penambahbaikan dan keperluan membuat perubahan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti termasuk perubahan keatas dasar dan objektif kualiti;
- b. Menentukan keanggotaan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan seperti berikut:

Pengerusi	:	Ketua Pengarah Pertanian
Setiausaha	:	Wakil Pengurusan
Ahli-ahli	:	Pengarah-pengarah Bahagian dan Pengarah-pengarah Pertanian Negeri dan mana-mana pegawai yang dijemput hadir.
- c. Memastikan keputusan yang dibuat dalam mesyuarat diminitkan dan Wakil Pengurusan bertanggungjawab untuk memastikan tindakan susulan diambil ke atas keputusan mesyuarat.

Dokumen berkaitan

DOA.PK(S).03.PPP - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

5.6.2 Input Kepada Kajian Semula Pengurusan

Agenda Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan merangkumi:

- a. Prestasi proses penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan (*process performance*) dan prestasi kepatuhan kepada ciri-ciri kualiti yang ditetapkan (*product conformity*);
- b. Perubahan yang boleh memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti;
- c. Keperluan dan keberkesanan latihan;
- d. Pencapaian dasar dan objektif kualiti;
- e. Penemuan Audit Dalam dan Audit Luar ;
- f. Aduan dan maklumbalas pelanggan;
- g. Status tindakan pembetulan dan pencegahan;
- h. Cadangan penambahbaikan; dan
- i. Tindakan susulan ke atas Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan yang lepas.

Dokumen berkaitan

DOA.PK(S).03.PPP

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

5.6.3 Output Kajian Semula Pengurusan

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan bertanggungjawab membuat keputusan mengenai perkar-perkara berikut:

- a. Peningkatan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dan proses-prosesnya;
- b. Peningkatan kualiti produk atau perkhidmatan selaras dengan keperluan pelanggan; dan
- c. Sumber-sumber yang diperlukan.

Wakil Pengurusan bertanggungjawab untuk memastikan keputusan-keputusan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dilaksanakan dan memantau pelaksanaan dan.

Rekod Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan disimpan dan diselenggara.

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(S).03.PPP

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

Seksyen 6 – Pengurusan Sumber

6.1 Bekalan Sumber

Jabatan Pertanian merancang, mengenalpasti dan mendapatkan sumber-sumber yang mencukupi seperti berikut untuk melaksana dan menyenggara Sistem Pengurusan Kualiti dan meningkatkan keberkesanannya secara berterusan supaya sentiasa dapat memenuhi kehendak pelanggan:

- a. Bilangan staf yang mencukupi;
- b. Staf yang terlatih;
- c. Peruntukan kewangan yang mencukupi;
- d. Peralatan dan infrastruktur pejabat yang sesuai; dan
- e. Persekitaran kerja yang kondusif.

Prestasi belanjawan Jabatan Pertanian akan dinilai setiap tiga bulan dan tindakan penyelarasan akan diambil, sekiranya perlu.

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(S).06.PPP Penyediaan Anggaran Belanjawan Tahunan

6.2 Sumber Manusia

6.2.1 Am

Jabatan Pertanian memastikan anggota yang melaksanakan tugas yang ada memberi kesan terhadap pematuhan kepada keperluan produk atau perkhidmatan adalah kompeten berasaskan proses pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman bagi memastikan Perkhidmatan Pengembangan berada ditahap yang berkualiti.

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(S).04.PPP Pengurusan Latihan

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

6.2.2 Kompetensi, Latihan dan Kesedaran

Jabatan Pertanian:

- a. Menentukan kompetensi yang perlu ada pada setiap anggota yang menjalankan tugas yang akan mempengaruhi keperluan kepatuhan kepada keperluan yang ditetapkan bagi produk atau perkhidmatan;
- b. Di mana perlu, memberi latihan atau mengambil tindakan lain untuk mencapai tahap kompetensi ini;
- c. Menilai keberkesanan tindakan yang telah diambil untuk mencapai tahap kompetensi yang dikenalpasti bagi setiap anggota;
- d. Memastikan setiap anggota sedar akan kepentingan tugas-tugasnya dan bagaimana mereka menyumbang kepada pencapaian objektif-objektif kualiti; dan
- e. Menyenggara rekod-rekod yang bersesuaian dengan pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman anggota dalam Skorkad Latihan.

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(S).04.PPP Pengurusan Latihan

6.3 Infrastruktur

Jabatan Pertanian menentu, menyedia dan menyelenggara infrastruktur yang diperlukan bagi memastikan produk atau perkhidmatan yang dihasilkan menepati keperluan yang ditetapkan.

Infrastruktur merangkumi:

- a. Tempat dan ruang kerja serta kemudahan yang berkaitan seperti perabot, hawa dingin dan lain-lain yang berkaitan;
- b. Peralatan yang meliputi perkakasan dan perisian yang diperlukan ; dan
- c. Perkhidmatan sokongan seperti pengangkutan, alat komunikasi dan sistem maklumat.

 <p>JABATAN PERTANIAN</p>	<p>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</p>	<p>No. Keluaran: 01 No. Pindaan:01 Tarikh: 26 Oktober 2011</p>
--	--	---

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(S).05.PPP Penyenggaraan Aset Alih

6.4 Persekitaran Tempat Kerja

Jabatan Pertanian menentukan dan mengurus persekitaran tempat kerja yang perlu bagi memastikan pematuhan kepada keperluan yang ditetapkan bagi produk atau perkhidmatan. Persekitaran tempat kerja meliputi keadaan fizikal, persekitaran dan faktor-faktor lain.

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

Seksyen 7 – Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan

7.1 Perancangan Bagi Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan

Jabatan Pertanian merancang dan mewujudkan proses-proses yang perlu dalam penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan kepada pelanggan. Proses-proses ini hendaklah selaras dengan proses-proses lain dalam Sistem Pengurusan Kualiti. Bagi merancang dan mewujudkan proses-proses berkenaan, Jabatan Pertanian menetapkan perkara-perkara berikut:

- a. Objektif kualiti dan keperluan-keperluan produk atau perkhidmatan;
- b. Mewujudkan proses-proses dan dokumen-dokumen serta peruntukan sumber yang mencukupi;
- c. Pihak yang bertanggungjawab bagi menjalankan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran, pemeriksaan dan pengujian serta peringkat-peringkat dimana ia perlu dijalankan dan kriteria atau ciri-ciri kualiti yang ditetapkan bagi memastikan produk atau perkhidmatan memenuhi keperluan yang ditetapkan.; dan
- d. Penyelenggaraan rekod-rekod yang diperlukan sebagai bukti pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti dan kepatuhan kepada standard MS ISO 9001: 2008.

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(U).01.PPP hingga DOA.PK(U).06.PPP
DOA.PK(S).01.PPP hingga DOA.PK(S).11.PPP

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

7.2 Proses-proses Yang Berkaitan Dengan Pelanggan

7.2.1 Menentukan Keperluan Produk atau Perkhidmatan

Jabatan Pertanian mengenalpasti:

- a. Keperluan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberi dan khidmat selepas penyampaian;
- b. Keperluan pelanggan yang tidak dinyatakannya tetapi perlu disediakan
- c. Keperluan undang-undang dan peraturan berkaitan ; dan
- d. Keperluan tambahan yang dirasakan perlu oleh Jabatan Pertanian.

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(U).01.PPP hingga DOA.PK(U).06.PPP

7.2.2 Semakan Semula Keperluan Produk atau Perkhidmatan

Jabatan Pertanian menyemak semula keperluan-keperluan produk atau perkhidmatan yang hendak disampaikan. Penyemakan ini dibuat sebelum membuat komitmen untuk menyampaikan produk atau perkhidmatan tersebut kepada pelanggan. Semakan semula ini bagi memastikan:

- a. Semua keperluan produk atau perkhidmatan dikenalpasti;
- b. Jika terdapat perbezaan antara kehendak pelanggan dengan produk atau perkhidmatan yang hendak disampaikan ianya diatasi terlebih dahulu sebelum produk atau perkhidmatan diberikan serta dimaklumkan kepada pelanggan ; dan
- c. Jabatan Pertanian berkeupayaan untuk memenuhi keperluan produk atau perkhidmatan yang dikehendaki.

Semua rekod hasil daripada semakan semula dan tindakan-tindakan yang berkaitan dengannya diselenggara.

Sekiranya terdapat perubahan ke atas produk atau perkhidmatan, Jabatan Pertanian akan memastikan dokumen-dokumen yang berkaitan dengannya dipinda dan dimaklumkan kepada semua anggota yang terlibat dengan penghasilan produk atau perkhidmatan tersebut.

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan:02 Tarikh: 03 Jun 2013
---	---	--

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(U).01.PPP hingga DOA.PK(U).06.PPP

7.2.3 Komunikasi dengan Pelanggan

Jabatan Pertanian akan:

- a. Menyalurkan maklumat kepada pelanggan mengenai produk atau perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan melalui mesyuarat, laman web, surat, telefon dan email.
- a. Mengendalikan pertanyaan daripada pelanggan mengenai produk atau perkhidmatan yang disediakan; dan
- c. Menerima dan merekodkan aduan dan maklumbalas yang diterima daripada pelanggan.

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(S).09.PPP Pengurusan Aduan Dan Maklumbalas Pelanggan

7.3 Rekabentuk dan Pembangunan

Proses Pengembangan Pertanian tidak terlibat di dalam Rekabentuk dan Pembangunan kerana tidak melibatkan penciptaan/penghasilan produk dan hanya melibatkan perkhidmatan yang disediakan bagi memenuhi keperluan pelanggan yang ditetapkan.

Latihan yang disediakan bagi Latihan PBK, Latihan Agen Pengembangan serta kursus kepada anggota Jabatan Pertanian, merupakan satu proses bagi meningkatkan kompetensi pegawai-pegawai yang terlibat dalam melaksanakan perkhidmatan pengembangan. Proses latihan melibatkan penyampaian kepakaran dan kemahiran dalam bidang yang ditetapkan seperti terkandung di dalam Pakej Teknologi pelbagai tanaman, Manual Tanaman, Kalender Tanaman, Manual Pengembangan Pertanian serta rujukan-rujukan lain yang berkaitan.

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

7.4 PEROLEHAN

7.4.1 Proses Perolehan

- a. Jabatan Pertanian memastikan setiap bekalan dan perkhidmatan yang diperolehi memenuhi dan menepati spesifikasi perolehan yang ditetapkan oleh jabatan dan peraturan-peraturan perolehan yang ditetapkan;
- b. Jenis dan tahap kawalan keatas pembekal dan bekalan atau perkhidmatan yang dibekalkan akan bergantung kepada kesannya keatas produk atau perkhidmatan yang dihasilkan;
- c. Jabatan Pertanian akan menilai dan memilih pembekal berdasarkan kepada keupayaan mereka untuk membekalkan bekalan atau perkhidmatan yang memenuhi keperluan yang ditetapkan;
- d. Jabatan Pertanian akan menentukan kriteria untuk pemilihan, penilaian dan penilaian semula pembekal; dan
- c. Rekod penilaian ke atas prestasi pembekal dan tindakan-tindakan yang diambil hasil daripada penilaian ini akan disimpan dan disenggara.

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(S).07.PPP - Perolehan

7.4.2 Maklumat Perolehan

- a. Jabatan Pertanian menyediakan maklumat spesifikasi secara terperinci bagi bekalan dan perkhidmatan dalam dokumen perolehan iaitu pesanan perolehan, sebuttharga dan tender untuk dibekalkan kepada pembekal;
- b. Bagi perolehan yang melibatkan perkhidmatan kepakaran luar, Jabatan Pertanian akan mengenalpasti kelayakan personel yang dibekalkan, sekiranya berkaitan; dan
- c. Rekod perolehan akan disimpan dan disenggara.

Dokumen Berkaitan

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

7.4.3 Pengesahan Ke atas Bekalan dan Perkhidmatan Yang Diperolehi

Bekalan atau perkhidmatan yang diterima daripada pembekal diperiksa bagi memastikan ia memenuhi spesifikasi dan keperluan yang dinyatakan dalam dokumen perolehan. Pengesahan ini dilakukan oleh pegawai yang bertanggungjawab. Jabatan Pertanian akan membuat pengesahan di premis pembekal dan ianya dinyatakan dalam dokumen perolehan.

Dokumen Berkaitan

7.5 Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan

7.5.1 Kawalan Ke atas Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan

Jabatan Pertanian merancang dan melaksanakan proses penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan kepada pelanggan secara terkawal melalui:

- a. Pewujudan maklumat berkaitan dengan ciri-ciri produk atau perkhidmatan yang dihasilkan;
- b. Pematuhan kepada dokumen-dokumen kualiti yang telah diluluskan, pematuhan kepada undang-undang, peraturan, dasar, syarat dan kriteria yang ditetapkan serta dokumen sokongan yang berkaitan;
- c. Penggunaan peralatan yang sesuai bagi pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti dan memastikan ianya mencukupi serta disenggara mengikut jadual yang ditetapkan;
- d. Penggunaan Peralatan Pemantauan dan Pengukuran;
- e. Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran; dan
- f. Pelaksanaan aktiviti pelepasan produk atau perkhidmatan; aktiviti penyampaian produk atau perkhidmatan kepada pelanggan; serta perkhidmatan susulan selepas produk atau perkhidmatan disampaikan kepada pelanggan.

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan:01 Tarikh: 26 Oktober 2011
---	---	--

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(U).01.PPP hingga DOA.PK(U).06.PPP

DOA.PK(S).PPP.08 - Kawalan ke atas produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan

7.5.2 Validasi Ke Atas Proses Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan

Proses Pengembangan Pertanian tidak terlibat dengan aktiviti di mana hasil atau output daripada proses hanya boleh diukur samada memenuhi kehendak pelanggan atau tidak setelah produk atau perkhidmatan tersebut disampaikan kepada pelanggan

7.5.3 Identifikasi dan Kemudahkesanan

Jabatan Pertanian akan mengenalpasti setiap produk atau perkhidmatan yang dihasilkan dengan identiti yang unik dan spesifik sepanjang proses penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan melalui sistem fail Jabatan.

Jabatan Pertanian akan mengenalpasti status produk atau perkhidmatan mengikut keperluan pemantauan dan pengukuran yang telah ditetapkan sepanjang proses penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan tersebut.

Jabatan Pertanian akan mengawal identifikasi unik yang telah diberikan kepada produk atau perkhidmatan yang dihasilkan dan menyenggara rekod mengenainya.

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(U).01.PPP hingga DOA.PK(U).06.PPP

7.5.4 Harta Hakmilik Pelanggan

Proses Pengembangan Pertanian tidak terlibat dalam pengurusan harta hak milik pelanggan kerana apa jua kemudahan dalam proses kerja disediakan oleh pihak Jabatan. Proses pengembangan pertanian juga tidak terlibat dalam menguruskan maklumat peribadi pelanggan.

 JABATAN PERTANIAN	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan:01 Tarikh: 26 Oktober 2011
---	---	--

7.5.5 Pemuliharaan

Jabatan Pertanian memulihara produk atau perkhidmatan dari peringkat penghasilan sehingga ianya disampaikan kepada pelanggan. Proses ini melibatkan pematuhan kepada keperluan identifikasi, pengendalian, pembungkusan, penyimpanan dan kawalan yang ditetapkan.

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(U).01.PPP hingga DOA.PK(U).06.PPP

7.6 Kawalan Ke atas Peralatan Pengukuran dan Pemantauan

Proses Pengembangan Pertanian tidak terlibat dengan kawalan ke atas peralatan pengukuran dan pemantauan kerana tiada peralatan-peralatan yang digunakan yang memerlukan kalibrasi dijalankan dari masa ke semasa.

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

Seksyen 8 – Pengukuran, Penganalisan Dan Penambahbaikan

8.1 Am

Jabatan Pertanian merancang dan melaksanakan proses pemantauan, pengukuran, penganalisan serta mengusahakan penambahbaikan keatas Sistem Pengurusan Kualiti bagi:

- a. Menunjukkan kepatuhan kepada keperluan yang ditetapkan bagi produk atau perkhidmatan yang dihasilkan.
- b. Memastikan kepatuhan kepada keperluan-keperluan yang ditetapkan dalam Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- c. Meningkatkan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti secara berterusan.

Kaedah-kaedah yang bersesuaian termasuk teknik-teknik statistik ditentukan dan digunakan bagi tujuan pengukuran, penganalisaan dan penambahbaikan ke atas keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti.

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(S).03.PPP	-	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
DOA. PK(S).10.PPP	-	Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan
DOA. PK(S).09.PPP	-	Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
DOA. PK(S).11.PPP	-	Audit Dalam

8.2 Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1 Kepuasan Hati Pelanggan

Jabatan Pertanian mendapatkan maklumbalas mengenai tahap kepuasan hati pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan melalui:

- a. Kajian kepuasan pelanggan;
- b. Aduan dan maklumat daripada pelanggan mengenai kualiti produk atau perkhidmatan yang telah disampaikan;
- b. Laporan media;

- d. Mesyuarat dengan agensi

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

Dokumen Berkaitan

DOA. PK(S).09.PPP - Aduan dan Maklumbalas Pelanggan

8.2.2 Audit Dalam

- a. Jabatan Pertanian menjalankan Audit Dalam satu kali setahun bagi mengesahkan Sistem Pengurusan Kualiti:
 - i. Mematuhi apa yang dirancang, keperluan standard dan keperluan organisasi; dan
 - ii. Dilaksanakan dan disenggara secara berkesan
- b. Wakil Pengurusan bertanggungjawab untuk merancang dan menjadualkan audit dengan mengambilkira pentingnya proses dan bidang yang akan diaudit serta keputusan audit sebelum ini;
- c. Kriteria audit, skop audit, kekerapan audit dan kaedah pengauditan akan ditentukan;
- d. Pengauditan akan dijalankan oleh anggota yang terlatih dan bebas daripada aktiviti yang diaudit ;
- e. Pihak yang diaudit bertanggungjawab mengambil tindakan pembaikan dan tindakan pembetulan ke atas ketakakuran yang ditemui oleh pasukan audit bagi menghapus ketakakuran dan punca-puncanya;
- f. Audit Susulan dijalankan bagi memastikan tindakan pembetulan ke atas ketakakuran yang ditemui telah dilaksanakan dengan berkesan;
- g. Rekod mengenai audit yang dijalankan akan disenggara;
- h. Laporan audit disediakan selepas audit dijalankan dan dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Perincian mengenai kaedah Audit Dalam didokumenkan dalam prosedur Audit Dalam

Dokumen Berkaitan

DOA. PK(S).11.PPP - Audit Dalam

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses

Jabatan Pertanian memantau dan mengukur keupayaan proses-proses dalam Sistem Pengurusan Kualiti melalui pengawasan dan pemantauan oleh pihak yang dipertanggungjawabkan dan audit dalam. Hasil daripada pemantauan dan pengukuran ini akan menunjukkan keupayaan proses bagi mencapai output atau perkhidmatan yang dirancang. Sekiranya proses yang dilaksanakan tidak dapat menghasilkan output atau perkhidmatan yang dirancang, tindakan pembaikan dan pembetulan akan diambil .

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(U).01.PPP hingga DOA.PK(U).06.PPP
DOA.PK(S).01.PPP hingga DOA.PK(S).11.PPP

8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk atau Perkhidmatan

Jabatan Pertanian memantau dan mengukur ciri-ciri produk atau perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan bagi memastikan ianya memenuhi keperluan yang ditetapkan atau sebaliknya. Pemantauan dan pengukuran ini dilaksanakan di beberapa peringkat yang sesuai semasa proses penghasilan Produk atau Perkhidmatan selaras dengan perancangan yang telah dibuat.

Bukti dalam bentuk rekod-rekod yang menunjukkan produk atau perkhidmatan memenuhi kriteria yang ditetapkan akan disimpan. Pihak bertanggungjawab yang diberi kuasa untuk melepaskan produk atau perkhidmatan hendaklah dapat dikenalpasti melalui rekod-rekod tersebut.

Produk atau perkhidmatan tidak boleh diserahkan kepada pelanggan selagi ianya tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan kecuali dengan kelulusan dari Pihak bertanggungjawab yang diberi kuasa atau dari pelanggan sendiri.

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(S).08.PPP - Kawalan ke atas produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan

DOA.PK(U).01.PPP hingga DOA.PK(U).06.PPP
DOA.PK(S).01.PPP hingga DOA.PK(S).11.PPP

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

8.3 Kawalan Ke atas Produk atau Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

Jabatan Pertanian memastikan produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dikenalpasti dan dikawal supaya tidak sampai kepada pelanggan. Kawalan dan pihak bertanggungjawab ke atas produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dikenalpasti dan didokumenkan dalam Prosedur-prosedur Kualiti yang berkaitan.

Produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan akan diuruskan melalui satu atau lebih cara berikut:

- a. Mengambil tindakan untuk membetulkan ketakakuran yang dikenalpasti;
- b. Membenarkan penggunaannya atau penerimaannya secara konsesi dengan kebenaran agensi atau oleh pelanggan sendiri;
- c. Mengambil tindakan untuk memastikan ianya tidak digunakan bagi tujuan asal ia diwujudkan
- d. Apabila ketakakuran di kesan selepas produk atau perkhidmatan telah disampaikan kepada pelanggan atau ia telah digunakan, tindakan yang bersesuaian akan diambil dengan kesan ketakakuran yang telah berlaku atau mungkin akan berlaku

Jabatan Pertanian akan mengendalikan produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dalam prosedur-prosedur yang didokumenkan.

Apabila produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan diperbaiki, ianya akan diverifikasikan semula bagi memastikan ianya memenuhi keperluan yang ditetapkan.

Rekod-rekod mengenai produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan termasuk kehendak pelanggan dan tindakan-tindakan yang diambil akan disimpan dan disenggara.

Perincian mengenai kawalan ke atas produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan didokumenkan dalam prosedur-prosedur kualiti yang berkaitan.

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(S).08.PPP

- Kawalan ke atas produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

8.4 Analisis Data

Jabatan Pertanian mengumpul dan menganalisis data untuk menilai kesesuaian dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dan untuk menentukan di mana penambahbaikan yang menyeluruh terhadap Sistem Pengurusan Kualiti boleh dibuat.

Penganalisan ini meliputi data-data yang dihasilkan daripada pemantauan dan daripada sumber lain yang bersesuaian.

Hasil penganalisan data memberi maklumat berkaitan dengan:

- a. Kepuasan hati pelanggan;
- b. Kepatuhan kepada keperluan yang ditetapkan bagi produk atau perkhidmatan yang dihasilkan;
- c. Ciri-ciri dan arah aliran (*trend*) proses serta produk atau perkhidmatan termasuk peluang-peluang untuk tindakan pencegahan; dan
- d. Prestasi pembekal

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(S).09.PPP	Aduan Dan Maklumbalas Pelanggan
DOA.PK(S).11.PPP	Audit Dalam
DOA.PK(S).10.PPP	Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan
DOA.PK(S).07.PPP	Perolehan

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

8.5 Penambahbaikan

8.5.1 Penambahbaikan Yang Menyeluruh

Jabatan Pertanian membuat penambahbaikan yang menyeluruh ke atas Sistem Pengurusan Kualiti melalui penganalisan data berkaitan dengan:

- a. Pencapaian dasar kualiti;
- b. Pencapaian objektif kualiti;
- c. Penemuan audit dalam dan audit luar;
- d. Penganalisan data
- e. Tindakan pembetulan;
- f. Tindakan pencegahan;
- g. Kajian semula pengurusan;
- h. Aduan dan maklumbalas pelanggan;
- i. Cadangan daripada pelanggan; dan
- j. Cadangan daripada anggota organisasi

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(S).10.PPP	-	Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan
DOA. PK(S).11.PPP	-	Audit Dalam
DOA. PK(S).09.PPP	-	Aduan Dan Maklumbalas Pelanggan
DOA. PK(S).03.PPP	-	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

	MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN	No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 01 April 2011
---	---	--

8.5.2 Tindakan Pembedulan

- b. Jabatan Pertanian mengambil tindakan untuk menghapuskan punca-punca ketakakuran bagi memastikan ianya tidak berlaku lagi;
- b. Jabatan Pertanian mewujudkan prosedur tindakan pembedulan yang didokumenkan yang meliputi keperluan:
 - i. Menilai ketakakuran termasuk aduan pelanggan;
 - ii. Mengenalpasti punca-punca ketakakuran;
 - iii. Menilai keperluan untuk mengambil tindakan bagi memastikan ketakakuran tidak akan berulang;
 - iv. Menentu dan melaksana tindakan yang diperlukan;
 - v. Merekodkan hasil daripada tindakan yang dilaksanakan.
 - vi. Mengkaji semula keberkesanan tindakan pembedulan yang telah dilaksanakan

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(S).10.PPP - Tindakan Pembedulan, Pencegahan dan Penambahbaikan

8.5.3 Tindakan Pencegahan

- a. Jabatan Pertanian menentukan tindakan yang perlu diambil bagi menghapuskan punca-punca yang akan menyebabkan berlakunya ketakakuran bagi mencegah ianya daripada berlaku.
- b. Jabatan Pertanian mewujudkan prosedur tindakan pencegahan yang didokumenkan yang meliputi keperluan:
 - i. Pengenalpastian ketakakuran yang dijangka akan berlaku dan puncanya;
 - ii. Menilai keperluan untuk mengambil tindakan bagi memastikan ketakakuran tidak berlaku dan membuat cadangan tindakan pencegahan;
 - iii. Menentu dan melaksanakan tindakan yang perlu diambil;
 - iv. Merekodkan hasil daripada tindakan yang dilaksanakan; dan
 - v. Mengkaji semula keberkesanan tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan.

Dokumen Berkaitan

DOA.PK(S).10.PPP - Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan.