

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan:02 Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

## **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 9001:2015. 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 9001:2015; dan
- c. Menggariskan dasar dan prinsip asas bagi setiap aktiviti dalam proses utama.

## **BAHAGIAN 2 – MAKLUMAT ORGANISASI**

### **2.1 Latar belakang**

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

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan:02 Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

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 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.

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:

- a. Mempercepatkan transformasi pertanian kepada sektor masa kini sektor yang moden, dinamik dan komersial.
- b. Membangunkan industri tanaman makanan dan bunga-bungaan.
- c. Memberi khidmat perundingan dan sokongan teknikal.

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan:02 Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

- d. Melindungi industri pertanian negara.
- e. Menjamin keselamatan makanan dan alam sekitar.
- f. Bergiat dalam forum-forum, hubungan dua hala, dan kerjasama teknikal antarabangsa.
- g. Mempertingkatkan pembangunan sumber manusia.

## 2.2 Fungsi Organisasi

- a. Menilai, mengubahsuai serta merumus pakej teknologi daripada agensi/badan penyelidikan mengikut keadaan setempat dan seterusnya menyampaikannya kepada pengusaha-pengusaha pertanian;
- b. Memberi khidmat perundingan dan sokongan teknikal secara pakej kepada usahawan, swasta dan agensi pembangunan pertanian;
- c. Membangunkan Sumber Maklumat Tanaman Makanan dan Tanah untuk kegunaan perancangan dan pelaksanaan pembangunan sektor pertanian;
- d. Menjalankan latihan di Institut / Pusat Latihan Pertanian bagi memenuhi keperluan tenaga mahir dalam sektor pertanian;
- e. Mengawal selia mutu bahan / benih tanaman negara;
- f. 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;
- g. 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;
- h. Melaksanakan penguatkuasaan Perintah Kastam (Larangan Mengenai Eksport) 1988 dan peraturan CITES (Konvensyen Perdagangan

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan:02 Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

Antarabangsa Bagi Spesis-spesis Haiwan dan Tumbuhan Liar Yang Terancam Pupus) untuk memastikan bahawa bahan-bahan tanaman dan janaplasma tidak terancam pupus;

- i. Melaksanakan penguatkuasaan Akta Perlindungan Varieti Baru Tumbuhan 2004 (Akta 634) untuk melindungi hak intelek bagi varieti-varieti tempatan seperti baka-baka yang baik terutama kelapa sawit, getah, koko, kelapa dan bunga-bunga; dan
- j. Mengadakan hubungan dan kerjasama dengan organisasi-organisasi di sektor awam dan swasta dalam/luar negara yang terlibat dalam pembangunan, penguatkuasaan dan perdagangan antarabangsa.

### **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.

### **2.6 Struktur Organisasi**

Rujuk Lampiran 1

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan:02 Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

## 2.7 Pihak Berkepentingan

- a. Menteri / Timbalan Menteri Pertanian dan Industri Makanan
- b. Menteri Besar / Ketua Menteri
- c. Ketua Setiausaha Kementerian Pertanian dan Industri Makanan
- d. Exco Pertanian
- e. Jabatan / Agensi / Institusi berkaitan
- f. Syarikat Swasta / Persatuan / NGO
- g. JKKK / MPKK / Pemimpin Tempatan
- h. Petani
- i. Usahawan
- j. Orang awam yang berurusan dengan Jabatan

## 2.8 Perkhidmatan yang diberikan

- a. Pembangunan Industri Buah-buahan
- b. Pembangunan Industri Padi
- c. Pembangunan Industri Kelapa
- d. Pembangunan Industri Sayur-sayuran dan Tanaman Ladang
- e. Pembangunan Industri Cendawan
- f. Pembangunan Industri Kopi
- g. Pembangunan Pertanian Komuniti
- h. Pembangunan Agrofood Park Baru (AFP) dan Naiktaraf AFP Sedia Ada
- i. Kompleks Pengembangan Agro Tekno Negara
- j. Pembangunan Industri Komoditi Berpotensi
- k. Pembangunan Industri Florikultur
- l. Perkhidmatan Pengurusan Tanah
- m. Perkhidmatan Biosekuriti Tanaman Makanan
- n. Perkhidmatan Kejuruteraan Pertanian
- o. Perkhidmatan Makmal
- p. Pengurusan Teknologi Maklumat dan Perangkaan Pertanian
- q. Pembangunan Data Geospasial sebagai *Farming Aid Tool*
- r. Pemuliharaan dan Pembangunan Sumber Genetik
- s. Pembangunan Industri Asas Tani
- t. Khidmat Regulatori dan Penguatkuasaan Akta-Akta Pertanian
- u. Perkhidmatan Pengembangan Pertanian dan Industri Asas Tani
- v. Skim Pensijilan Kualiti dan Keselamatan Makanan serta Kesihatan Tumbuhan

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan:02 Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

- w. Pembangunan Kemudahan Perdagangan Antarabangsa
- x. Pembangunan Sumber Manusia
- y. Pengukuhan Kualiti Bahan Tanaman dan Pengeluaran Benih Tanaman Berkualiti
- z. Pembangunan Tanah Terbiar

### **BAHAGIAN 3 – SISTEM PENGURUSAN KUALITI JABATAN PERTANIAN**

#### **3.1 Skop Pelaksanaan**

Rujuk Klausa 4.3

#### **3.2 Dasar Kualiti**

Rujuk Klausa 5.2.2

#### **3.3 Objektif Kualiti**

Rujuk Lampiran 2

#### **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 sasar, peringkat aktiviti dan keadaan setempat.

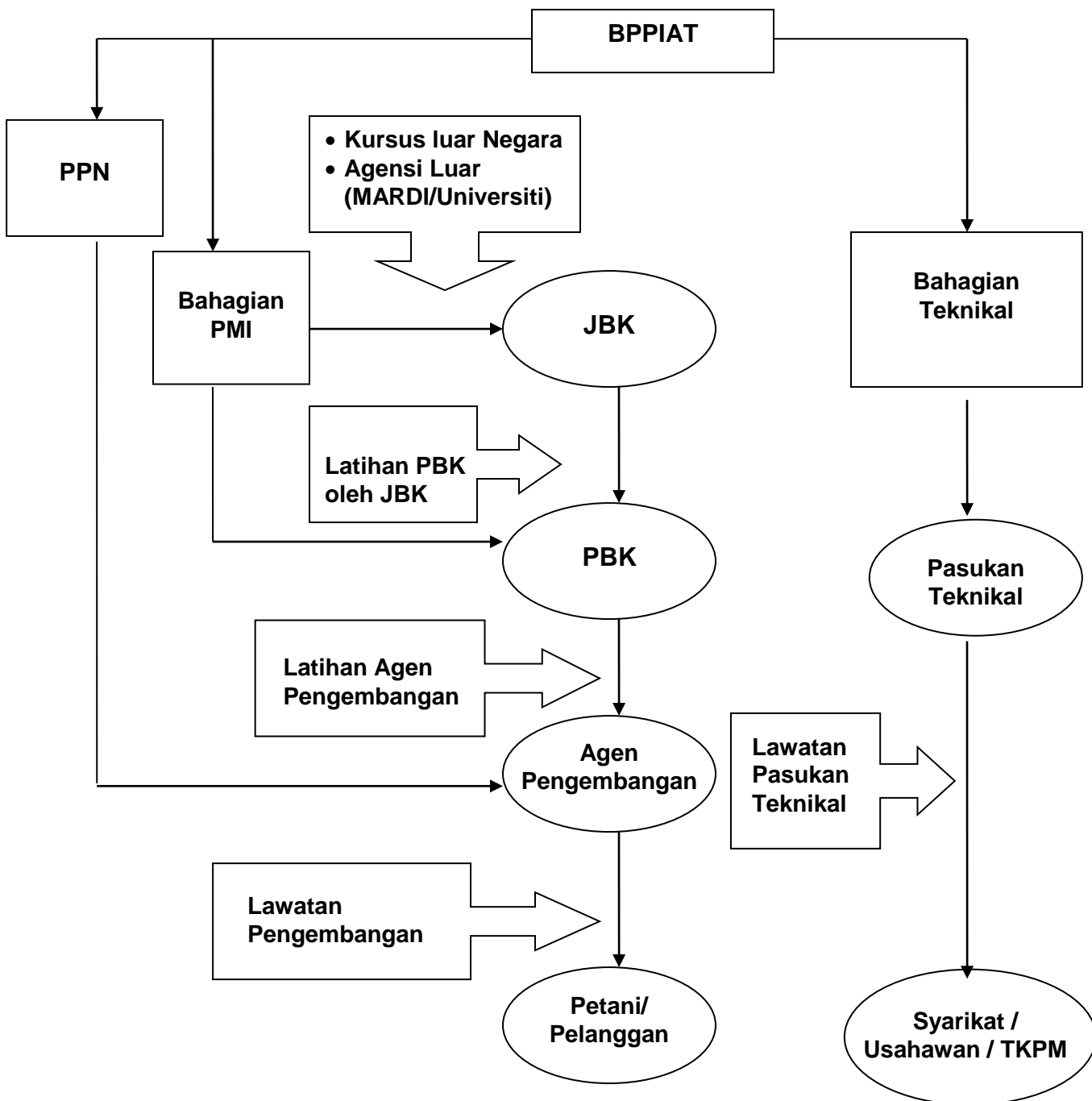
SPTP menekankan kepada latihan kepakaran agen pengembangan serta lawatan pengembangan petani secara berjadual mengikut kalender tanaman dan peringkat pelaksanaan projek. Ia melibatkan penyertaan semua pegawai negeri dan bahagian teknikal Jabatan Pertanian dalam semua program/aktiviti Jabatan.

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**



	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan:02 Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

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 pengembangan boleh mendapatkan teknologi-teknologi yang berkaitan dari pusat-pusat tersebut untuk diaplikasikan di kawasan masing-masing. Selain itu Kompleks Pengembangan Agro Tekno Negara boleh digunakan sebagai sumber mendapatkan teknologi secara hands-on.

Bahagian teknikal adalah tempat rujukan (repository) maklumat teknikal pelbagai bidang dan tanggungjawab untuk menambahbaik teknologi sedia ada dan baru. Bagi tujuan mewujudkan program pengembangan yang mantap, Pegawai Teknikal di negeri-negeri mestilah terlibat secara langsung dalam program dan aktiviti pengembangan negeri.



	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

## **BAHAGIAN 4 – KONTEKS JABATAN PERTANIAN**

### **4.1 Memahami Jabatan Pertanian dan konteksnya**

Jabatan Pertanian telah menentukan isu luaran dan dalaman yang relevan terhadap matlamat dan arah tuju strategik dan yang memberi kesan kepada kemampuannya mencapai keputusan sistem pengurusan kualiti yang disasarkan/dihasratkan.

Jabatan Pertanian telah memantau dan menyemak maklumat berkaitan isu luaran dan dalaman ini.

Dokumen Berkaitan:

Rekod Isu Dalaman dan Isu Luaran (DOA.PK(S).12.PPP)

### **4.2 Memahami keperluan dan ekspektasi pihak berkepentingan**

Disebabkan kesan atau kesan yang berpotensi ke atas kemampuan menyediakan produk dan perkhidmatan secara konsisten yang memenuhi kepuasan pelanggan dan keperluan berkanun dan kawal selia berkaitan, Jabatan Pertanian telah menentukan:

- a. Pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti;
- b. Keperluan pihak berkepentingan yang relevan terhadap sistem pengurusan kualiti.

Jabatan Pertanian telah memantau dan menyemak maklumat berkenaan pihak berkepentingan dan keperluan mereka yang relevan.

Dokumen Berkaitan:

Rekod Pihak Berkepentingan & Keperluan Relevan Terhadap SPK (DOA.PK(S).12.PPP)

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

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

Jabatan Pertanian telah menentukan sempadan dan kebolegunaan sistem pengurusan kualiti untuk mewujudkan skopnya.

Jabatan Pertanian melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti bagi proses Perkhidmatan Pengembangan dan Perkhidmatan Latihan Jabatan Pertanian berdasarkan Standard MS ISO 9001:2015 di lokasi-lokasi seperti berikut:

- a. Ibu Pejabat (Jabatan Pertanian Putrajaya)
- b. Jabatan Pertanian Negeri-negeri
- c. Jabatan Pertanian Daerah
- d. ILPP/PLPP

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

**4.4.1** Jabatan Pertanian telah mewujudkan, melaksana, mengekalkan dan menambahbaik secara berterusan sistem pengurusan kualiti, termasuk proses yang diperlukan dan interaksi proses-prosesnya, sejajar dengan keperluan MS ISO 9001:2015 ini.

Jabatan Pertanian telah menentukan proses yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti dan aplikasi proses ini merentasi Jabatan Pertanian, dan telah menentukan input yang diperlukan dan output yang dijangka daripada proses-proses ini:

- a. menentukan turutan dan interaksi proses-proses ini (Rujuk Lampiran 3);
- b. menentu dan menggunakan kriteria dan kaedah (termasuk pemantauan, pengukuran dan petunjuk prestasi berkenaan) yang diperlukan bagi memastikan operasi yang berkesan dan kawalan terhadap proses-proses ini

Dokumen Berkaitan:

Semua Prosedur Utama

Semua Prosedur Sokongan

- c. menentukan sumber-sumber yang diperlukan oleh proses-proses dan memastikan adanya sumber-sumber ini;

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

- d. menugaskan mereka yang bertanggungjawab dan diberi kuasa terhadap proses-proses ini;
- e. menyatakan risiko dan peluang seperti yang ditentukan sejajar dengan keperluan 6.1

Dokumen Berkaitan:

Jadual Pengurusan Risiko (DOA.PK(S).12.PPP)

- f. menilai proses-proses ini dan melaksana sebarang perubahan yang diperlukan bagi memastikan proses-proses ini mencapai apa yang diinginkan;
- g. menambahbaik proses-proses dan sistem pengurusan kualiti.

**4.4.2** Pada takat yang diperlukan; Jabatan Pertanian telah:

- a. mengekalkan maklumat didokumentasikan bagi menyokong operasi proses-proses;
- b. menyimpan maklumat didokumentasikan bagi mewujudkan keyakinan proses-proses yang dilaksana adalah seperti dirancang.

## **BAHAGIAN 5 – KEPIMPINAN**

### **5.1 Kepimpinan dan komitmen**

#### **5.1.1 Am**

Pengurusan atasan telah menunjukkan kepimpinan dan komitmen terhadap sistem pengurusan kualiti dengan:

- a. mengambil kebertanggungjawaban terhadap keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- b. memastikan dasar kualiti dan objektif kualiti diwujudkan untuk sistem pengurusan kualiti dan bersesuaian dengan konteks dan arah tuju strategik Jabatan Pertanian;
- c. memastikan integrasi keperluan sistem pengurusan kualiti dengan proses bisnes Jabatan Pertanian;

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

- d. mempromosi penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko;
- e. memastikan sumber yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti disediakan;
- f. berkomunikasi tentang kepentingan sistem pengurusan kualiti yang cekap dan keakuratan kepada keperluan sistem pengurusan kualiti;
- g. memastikan sistem pengurusan kualiti mencapai keputusan yang diharapkan/dihasratkan;
- h. melibat, mengarah dan menyokong mereka yang terlibat untuk memberi sumbangan kepada keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- i. mempromosi penambahbaikan;
- j. menyokong peranan pihak pengurusan relevan yang lain untuk menunjukkan kepimpinan terhadap bidang yang dipertanggungjawabkan kepada mereka.

### **5.1.2 Berfokuskan pelanggan**

Pengurusan atasan telah menunjukkan kepimpinan dan komitmen terhadap berfokuskan pelanggan dengan memastikan:

- a. keperluan pelanggan dan keperluan berkanun dan kawal selia yang berkenaan ditentukan, difahami dan dipenuhi secara konsisten;
- b. risiko dan peluang yang memberi kesan terhadap keakuratan produk dan perkhidmatan dan kemampuan mempertingkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan dinyatakan;
- c. fokus terhadap mempertingkatkan kepuasan pelanggan dikekalkan

Dokumen Berkaitan:

Piagam Pelanggan Jabatan Pertanian

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

## 5.2 Dasar

### 5.2.1 Mewujudkan dasar kualiti

Ketua Pengarah Pertanian telah mewujudkan, melaksana dan mengekalkan dasar kualiti yang:

- a. sesuai dengan matlamat dan konteks Jabatan Pertanian dan menyokong hala tuju strategiknya;
- b. menyediakan kerangka kerja bagi penyediaan objektif kualiti;
- c. merangkumi komitmen untuk memenuhi keperluan yang berkaitan;
- d. merangkumi komitmen untuk menambahbaik secara berterusan sistem pengurusan kualiti.

### 5.2.2 Menyampaikan dasar kualiti

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

#### **Dasar Kualiti Jabatan Pertanian:**

**“Adalah menjadi matlamat kami untuk menyedia dan memberikan perkhidmatan pengembangan pertanian berkesan dalam memastikan pengeluaran tanaman yang berkualiti dan selamat dimakan.**

**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.”**

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

### 5.3 Peranan Jabatan Pertanian, tanggungjawab dan kuasa

Ketua Pengarah Pertanian telah memastikan yang tanggungjawab dan kuasa terhadap peranan yang relevan ditugaskan, disampaikan dan difahami di dalam Jabatan Pertanian.

Ketua Pengarah Pertanian telah menugaskan tanggungjawab dan kuasa kepada Pengarah Bahagian Pengembangan Pertanian dan Industri Asas Tani sebagai Wakil Pengurusan. Wakil Pengurusan mempunyai peranan dan tanggungjawab seperti berikut untuk:

- a. memastikan sistem pengurusan kualiti akur kepada keperluan MS ISO 9001:2015 ini;
- b. memastikan proses menyampaikan output yang diharapkan/dihasratkan.
- c. melapor prestasi sistem pengurusan kualiti dan peluang penambahbaikan, khususnya kepada pihak pengurusan atasan;
- d. memastikan promosi berfokuskan pelanggan keseluruhan Jabatan Pertanian;
- e. memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan terhadap sistem pengurusan kualiti dirancang & dilaksanakan.

## BAHAGIAN 6 – PERANCANGAN

### 6.1 Tindakan bagi menyatakan risiko dan peluang

6.1.1 Apabila membuat perancangan bagi sistem pengurusan kualiti, Jabatan Pertanian telah mempertimbangkan isu merujuk kepada 4.1 dan keperluan merujuk kepada 4.2 dan menentukan risiko dan peluang yang perlu dinyatakan (address) untuk:

- a. memberi jaminan yang sistem pengurusan kualiti boleh mencapai keputusan yang diharapkan/dihasratkan;
- b. mempertingkatkan kesan yang diingini;
- c. mencegah, atau mengurangkan, kesan yang tidak diingini;
- d. mencapai penambahbaikan.

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

6.1.2 Jabatan Pertanian telah merancang:

- a. tindakan bagi menyatakan risiko dan peluang;
- b. bagaimana untuk:
  - i. mengintegrasikan dan melaksanakan tindakan ke dalam proses sistem pengurusan kualiti (lihat 4.4);
  - ii. menilai keberkesanan tindakan ini.

Tindakan yang diambil dalam menyatakan risiko dan peluang telah sepadan dengan impak yang berpotensi ke atas keakuratan produk dan perkhidmatan.

Dokumen Berkaitan:

Jadual Pengurusan Risiko (DOA.PK(S).12.PPP)

## 6.2 Objektif kualiti dan perancangan pencapaiannya

6.2.1 Jabatan Pertanian telah mewujudkan objektif kualiti pada fungsi, peringkat dan proses yang relevan, yang diperlukan oleh sistem pengurusan kualiti.

Objektif kualiti telah:

- a. tekal/konsisten dengan dasar kualiti;
- b. boleh diukur;
- c. mengambil kira keperluan yang berkaitan;
- d. relevan dengan keakuratan produk dan perkhidmatan serta mempertingkatkan kepuasan pelanggan;
- e.
- f. dipantau;
- g. disampaikan;
- h. dikemaskini dengan sewajarnya.

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

Jabatan Pertanian telah mengekalkan (maintain) maklumat objektif kualiti yang didokumenkan.

**6.2.2** Apabila merancang bagaimana untuk mencapai kualiti objektif, Jabatan Pertanian telah menentukan:

- a. apa yang perlu dilaksanakan;
- b. apa sumber yang diperlukan;
- c. siapa yang bertanggungjawab;
- d. bila ianya akan siap/lengkap;
- e. bagaimana keputusan akan dinilai.

### **6.3 Perancangan perubahan**

Apabila Jabatan Pertanian menentukan keperluan perubahan terhadap sistem pengurusan kualiti (lihat 4.4), perubahan yang dimaksudkan telah dilaksanakan secara terancang dan sistematik.

Jabatan Pertanian telah menimbangkan:

- a. matlamat perubahan dan sebarang akibat yang berpotensi;
- b. integriti sistem pengurusan kualiti;
- c. mempunyai sumber;
- d. pengagihan atau pengagihan semula tanggungjawab dan bidang kuasa.



	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

## **BAHAGIAN 7 – SOKONGAN**

### **7.1 Sumber**

#### **7.1.1 Am**

Jabatan Pertanian telah menentu dan menyediakan sumber yang diperlukan bagi pewujudan, pelaksanaan, pengekalan dan penambahbaikan berterusan sistem pengurusan kaliti.

Jabatan Pertanian telah menimbangakan:

- a. kemampuan dan kekangan sumber dalaman ketika ini;
- b. apa yang perlu diperolehi daripada penyedia luar.

#### **7.1.2 Sumber Manusia**

Jabatan Pertanian telah menentu dan menyediakan sumber manusia yang diperlukan untuk keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti dan untuk operasi dan kawalan prosesnya.

Dokumen Berkaitan:

Waran Perjawatan dan Carta Organisasi

#### **7.1.3 Infrastruktur**

Jabatan Pertanian telah menentu, menyedia dan menyelenggara infrastruktur yang diperlukan untuk operasi proses dan untuk mencapai keakuran produk dan perkhidmatan.

Infrastruktur boleh meliputi:

- a. bangunan dan utiliti berkaitan;
- b. peralatan, termasuk pekakasan dan perisian;
- c. sumber pengangkutan;

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

d. maklumat dan teknologi komunikasi.

Dokumen Berkaitan :

Pekeliling dan arahan dokumen luaran yang berkaitan

#### **7.1.4 Persekitaran untuk operasi proses**

Jabatan Pertanian telah menentu, menyedia dan mengekalkan persekitaran yang diperlukan untuk operasi proses dan untuk mencapai keakuran produk dan perkhidmatan dari aspek sosial, psikologikal seperti pengurangan stress, pencegahan lesu upaya, perlindungan emosi dan fizikal seperti suhu, haba, kelembapan, cahaya, aliran udara, kebersihan dan kebisingan.

Faktor ini boleh berbeza dengan ketara (substantially) bergantung kepada produk dan perkhidmatan yang disediakan.

#### **7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber**

Jabatan Pertanian hendaklah menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan untuk memastikan keputusan yang sah (valid) dan boleh dipercayai apabila pemantauan dan pengukuran digunakan bagi penentusahan keakuran keperluan produk dan perkhidmatan.

Jabatan Pertanian hendaklah memastikan sumber yang dsediakan:

- a) Adalah sesuai untuk jenis pemantauan dan pengukuran aktiviti spesifik yang dijalankan;
- b) Adalah diselenggara bagi memastikan keutuhan (fitness) berterusan kegunaannya.

Jabatan Pertanian hendaklah mengekalkan (retain) maklumat bersesuaian yang didokumenkan sebagai bukti keutuhan bagi matlamat pemantauan dan pengukuran sumber.

Kebolehcarian Pengukuran (Mesurement Traceability):

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

Apabila kebolehcarian pengukuran adalah merupakan keperluan, atau dianggap oleh Jabatan Pertanian sebahagian daripada keyakinan dalam mengesahkan keputusan pengukuran, pengukuran peralatan hendaklah:

- a) Dikalibrasi atau ditentusahkan (verify), atau keduanya, pada selang masa yang spesifik, atau sebelum digunakan, merujuk kepada pengukuran standard antarabangsa atau pengukuran standard kebangsaan; jika standard tersebut tidak wujud, asas yang digunakan untuk kalibrasi atau penentusahan hendaklah dikekalkan (retain) sebagai maklumat yang didokumenkan.
- b) Diidentifikasi dalam menentukan status peralatan tersebut;
- c) Dilindungi dari pelarasan, kerosakan atau kemerosotan (deterioration) yang boleh menjadikan status kalibrasi dan pengukuran keputusanseterusnya tidak sah (invalid).

Jabatan Pertanian hendaklah menentukan jika kesahihan (validity) keputusan pengukuran sebelumnya terjejas apabila peralatan pengukuran didapati tidak utuh (unfit) seperti yang diharapkan/dihasratkan, dan hendaklah diambil tindakan yang sewajarnya.

#### **7.1.6 Pengetahuan/ilmu Jabatan Pertanian**

Jabatan Pertanian telah menentukan pengetahuan/ilmu yang diperlukan untuk operasi proses dan untuk mencapai keakuran produk dan perkhidmatan.

Pengetahuan/ilmu ini telah dikekalkan (maintain) dan tersedia jika diperlukan.

Apabila menyatakan keperluan perubahan dan arah aliran (trend), Jabatan Pertanian telah menimbangkan pengetahuan/ilmu Jabatan Pertanian terkini dan menentukan bagaimana untuk mendapat atau mengakses mana-mana pengetahuan/ilmu Jabatan Pertanian yang diperlukan dan keperluan mengemaskini pengetahuan/ilmu Jabatan Pertanian.

Contoh seperti harta intelektual, pengetahuan/ilmu yang diperolehi menerusi pengalaman, pembelajaran daripada kegagalan dan kejayaan sesuatu projek, pembelajaran (capturing) dan perkongsian pengetahuan/ilmu dan pengalaman yang tidak didokumenkan, keputusan penambahbaikan proses, produk dan

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

perkhidmatan serta pengetahuan/ilmu yang dikumpul daripada pelanggan atau penyedia luar.

Dokumen Berkaitan:

Prosedur DOA.PK(U).02.PPP - DOA.PK(U).04.PPP

## 7.2 Kompetensi

Jabatan Pertanian telah:

- a. menentukan kompetensi yang diperlukan oleh sumber manusia (persons) yang melaksanakan kerja yang memberi kesan kepada prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- b. memastikan sumber manusia ini adalah kompeten berdasarkan kepada pendidikan, latihan atau pengalaman yang bersesuaian;
- c. di mana berkenaan, ambil tindakan untuk memperolehi kompetensi yang diperlukan dan menilai keberkesanan tindakan yang diambil;
- d. menyimpan maklumat bersesuaian yang didokumenkan sebagai bukti kompetensi.

Contoh tindakan yang berkenaan merangkumi penyediaan latihan, pementoran, penugasan semula sumber manusia sedia ada, pengambilan bekerja atau kontrak sumber manusia yang kompeten.

Dokumen Berkaitan:

DOA.PK(U).02.PPP dan DOA.PK(S).04.PPP

## 7.3 Kesedaran

Jabatan Pertanian telah memastikan sumber manusia yang melaksanakan kerja di bawah kawalan Jabatan Pertanian sedar terhadap:

- a. dasar kualiti;
- b. kualiti objektif yang relevan;

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

- c. sumbangan mereka terhadap keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk kebaikan prestasi yang telah ditambahbaik;
- d. implikasi terhadap tidak akur kepada keperluan sistem pengurusan kualiti.

#### **7.4 Komunikasi**

Jabatan Pertanian telah menentukan komunikasi dalaman dan luaran yang relevan terhadap sistem pengurusan kualiti termasuklah:

- a. berkomunikasi tentang apa;
- b. bila berkomunikasi;
- c. berkomunikasi dengan siapa;
- d. bagaimana berkomunikasi;
- e. siapa berkomunikasi.

Contoh penyampaian maklumat secara dalaman adalah melalui laman web, mesyuarat dan buletin manakala penyampaian maklumat secara luaran adalah melalui media massa dan media sosial.

#### **7.5 Maklumat didokumentasikan**

##### **7.5.1 Am**

Sistem pengurusan kualiti Jabatan Pertanian telah merangkumi:

- a. maklumat didokumentasikan, yang diperlukan oleh MS ISO 9001:2015;
- b. maklumat didokumentasikan, yang ditentukan oleh Jabatan Pertanian sebagai perlu untuk keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

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

- a. Manual Kualiti;

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

- 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 klausa-klausa dalam Standard MS ISO 9001:2015 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 Sokongan.

### **Dokumen Sokongan**

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

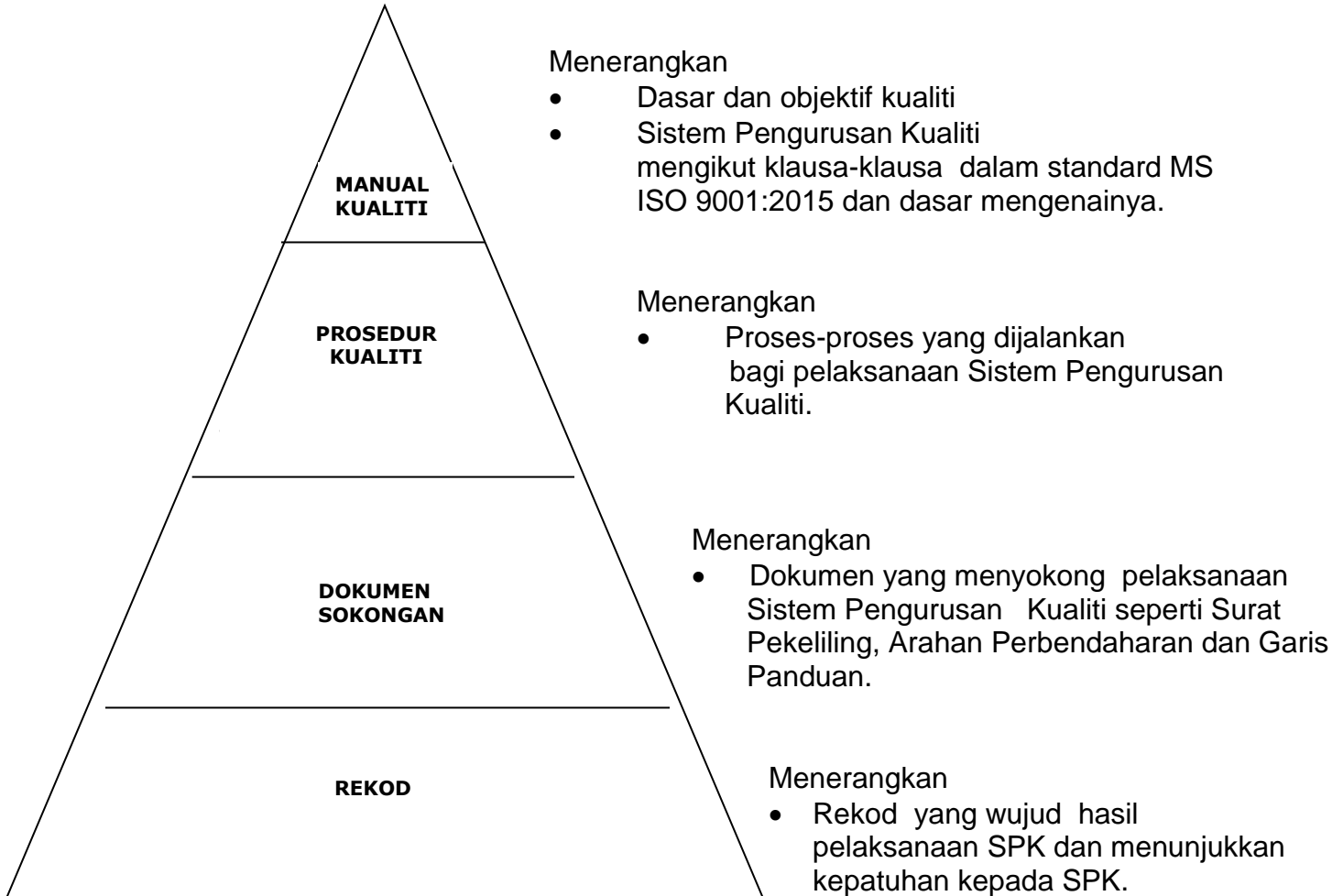
### **Rekod Kualiti**

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

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

Struktur dokumen kualiti ini digambarkan di Rajah 2 berikut:

## RAJAH 2: HIRARKI DOKUMENTASI



	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

### 7.5.2 Mewujudkan dan mengemaskini

Apabila mewujudkan dan mengemaskini maklumat didokumentasikan, Jabatan Pertanian telah memastikan kewajaran:

- a. identifikasi dan deskripsi (contoh: tajuk, tarikh, penyedia dan pelulus atau nombor rujukan);
- b. format (contoh: Bahasa Malaysia) dan media (contoh: kertas, elektronik);
- c. disemak dan diluluskan kesesuaian dan kecukupannya.

Dokumen Berkaitan:  
DOA.PK(S).01.PPP

### 7.5.3 Kawalan maklumat didokumentasikan

7.5.3.1 Maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh sistem pengurusan kualiti dan MS ISO 9001:2015 ini telah dikawal bagi memastikan:

- a. keberadaannya (available) dan sesuai untuk kegunaan, di mana dan bila ia dikehendaki;
- b. dipelihara secukupnya (contoh: daripada kehilangan kerahsiaannya, penggunaan yang tidak sesuai, kehilangan integriti).

7.5.3.2 Bagi mengawal maklumat didokumentasikan, Jabatan Pertanian telah menyatakan aktiviti berikut, jika berkenaan:

- a. pengedaran, capaian, pencarian semula dan kegunaan;
- b. penyimpanan dan pengekalan, termasuklah pengekalan untuk mudah dibaca (legibility);
- c. kawalan perubahan (contoh: kawalan versi);
- d. tempoh simpanan dan pelupusan.



	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

Dokumen Berkaitan :  
DOA.PK(S).01.PPP

## **BAHAGIAN 8 – OPERASI**

### **8.1 Perancangan operasi dan kawalan**

Jabatan Pertanian merancang dan mewujudkan proses-proses yang perlu dalam penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan kepada pelanggan (Rujuk 4.4). Perancangan proses-proses ini hendaklah selaras dengan proses-proses lain dalam Sistem Pengurusan Kualiti (Rujuk Klausula 6). Bagi merancang dan mewujudkan proses-proses berkenaan, Jabatan Pertanian menetapkan perkara-perkara berikut:

- a. menentukan keperluan produk dan perkhidmatan;
- b. mewujudkan kriteria untuk:
  - i. proses;
  - ii. penerimaan produk dan perkhidmatan;
- c. menentukan sumber yang diperlukan untuk mencapai keakuratan terhadap keperluan produk dan perkhidmatan;
- d. melaksanakan kawalan proses sejajar dengan kriteria;
- e. menentu, mengekalkan maklumat didokumentasikan mengikut takat yang diperlukan:
  - i. untuk memberi jaminan yang proses dilaksanakan seperti dirancang;
  - ii. untuk menunjukkan keakuratan produk dan perkhidmatan terhadap keperluannya.

Output perancangan telah bersesuaian dengan operasi Jabatan Pertanian.

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

Jabatan Pertanian telah mengawal perubahan terancang dan menyemak akibat daripada perubahan yang tidak disengajakan, mengambil tindakan untuk mengurangkan kesan yang menjejaskan, jika perlu.

Jabatan Pertanian telah memastikan proses yang disumberluarkan (outsourced) dikawal (lihat 8.4).

Dokumen Berkaitan :  
Semua Prosedur Kualiti Utama  
Semua Prosedur Kualiti Sokongan

## **8.2 Keperluan produk dan perkhidmatan**

### **8.2.1 Komunikasi pelanggan**

Jabatan Pertanian akan:

- a. Menyalurkan maklumat kepada pelanggan mengenai produk atau perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan melalui mesyuarat, laman web, surat, telefon dan email.
- b. Mengendalikan pertanyaan daripada pelanggan mengenai produk atau perkhidmatan yang disediakan; dan
- c. Menerima dan merekodkan aduan dan maklumbalas yang diterima daripada pelanggan.
- d. Pengendalian atau kawalan harta milik pelanggan;
- e. Mewujudkan keperluan spesifik bagi tindakan kontingensi, apabila relevan.

Dokumen Berkaitan :  
DOA.PK(S).09.PPP

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

## 8.2.2 Penentuan keperluan produk dan perkhidmatan

Jabatan Pertanian telah menentukan:

- a. Keperluan produk dan perkhidmatan ditakrifkan (defined), termasuk;
  1. Keperluan undang-undang dan peraturan berkaitan; dan
  2. Keperluan yang dirasakan perlu oleh Jabatan Pertanian.
- b. Jabatan Pertanian boleh memenuhi janji (claims) terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan.

Dokumen Berkaitan :  
Semua Prosedur Kualiti Utama

## 8.2.3 Semakan keperluan produk dan perkhidmatan

8.2.3.1 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. keperluan yang ditetapkan oleh pelanggan, termasuk keperluan aktiviti penghantaran (delivery) dan pasca penghantaran (post delivery);
- b. keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi perlu untuk kegunaan spesifik, bila diketahui;
- c. keperluan yang ditetapkan oleh Jabatan Pertanian;
- d. keperluan berkanun dan kawal selia yang berkenaan dengan produk dan perkhidmatan;
- e. keperluan kontrak atau pesanan yang berbeza daripada yang dinyatakan sebelumnya.

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

8.2.3.2 Jabatan Pertanian telah mengekalkan (retain) maklumat didokumentasikan, jika berkenaan:

- a. keputusan semakan;
- b. keperluan produk dan perkhidmatan yang baharu.

Dokumen Berkaitan:  
Semua Prosedur Kualiti Utama

#### **8.2.4 Perubahan terhadap keperluan produk dan perkhidmatan**

Jabatan Pertanian telah memastikan pindaan terhadap maklumat relevan yang didokumenkan, dan sumber manusia yang relevan dimaklumkan, apabila keperluan produk dan perkhidmatan diubah.

### **8.3 Reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan**

#### **8.3.1 Am**

Jabatan Pertanian telah mewujudkan, melaksana dan mengekalkan proses reka bentuk dan pembangunan yang bersesuaian bagi memastikan penyediaan produk dan perkhidmatan berikutnya

#### **8.3.2 Perancangan reka bentuk dan pembangunan**

Dalam menentukan peringkat dan kawalan bagi reka bentuk dan pembangunan, Jabatan Pertanian telah mengambil kira:

- a. sifat, tempoh dan kerumitan aktiviti reka bentuk dan pembangunan;
- b. peringkat proses yang diperlukan, termasuk semakan reka bentuk dan pembangunan yang berkenaan;
- c. aktiviti penentusahan (verification) dan pengesahan (validation) reka bentuk dan pembangunan;

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

- d. tanggungjawab dan pihak berkuasa (authority) yang terlibat dalam proses reka bentuk dan pembangunan;
- e. sumber dalaman dan luar yang diperlukan untuk reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan;
- f. keperluan untuk mengawal antara muka (interface) di antara sumber manusia yang terlibat dalam proses reka bentuk dan pembangunan;
- g. keperluan penglibatan pelanggan dan pengguna dalam proses reka bentuk dan pembangunan;
- h. keperluan penyediaan produk dan perkhidmatan seterusnya;
- i. tahap kawalan yang dijangka untuk proses reka bentuk dan pembangunan oleh pelanggan dan pihak berkepentingan yang relevan;
- j. maklumat didokumentasikan yang perlu untuk menunjukkan keperluan reka bentuk dan pembangunan telah dipenuhi.

### **8.3.3 Input reka bentuk dan pembangunan**

Jabatan Pertanian telah menentukan keperluan penting bagi jenis produk dan perkhidmatan yang spesifik untuk direka bentuk dan dibangunkan. Jabatan Pertanian telah mengambil kira:

- a. keperluan fungsi dan prestasi;
- b. maklumat yang diterbitkan daripada aktiviti terdahulu reka bentuk dan pembangunan yang sama;
- c. keperluan berkanun dan kawal selia;
- d. Standard atau kod amalan yang Jabatan Pertanian telah sanggup (committed) untuk laksanakan;
- e. akibat kegagalan yang berpotensi disebabkan sifat/ciri produk dan perkhidmatan;

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

Input reka bentuk dan pembangunan telah mencukupi dari aspek tujuan, lengkap dan jelas.

Konflik pada reka bentuk dan pembangunan telah diselesaikan.

Jabatan Pertanian telah menyimpan maklumat reka bentuk dan pembangunan yang didokumenkan.

#### **8.3.4 Kawalan reka bentuk dan pembangunan**

Jabatan Pertanian telah menggunakan kawalan terhadap proses reka bentuk dan pembangunan bagi memastikan:

- a. keputusan yang hendak dicapai ditakrifkan (defined);
- b. semakan dilaksanakan untuk menilai kemampuan keputusan reka bentuk dan pembangunan memenuhi keperluan;
- c. aktiviti penentusahan (verification) dijalankan bagi memastikan output reka bentuk dan pembangunan memenuhi keperluan input;
- d. aktiviti pengesahan (validation) dijalankan bagi memastikan produk dan perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi keperluan untuk kegunaan yang ditetapkan (specified) atau disasarkan (intended);
- e. sebarang tindakan yang perlu telah diambil ke atas masalah yang telah ditentukan semasa semakan, atau aktiviti penentusahan dan pengesahan;
- f. pengekalan maklumat didokumentasikan.

Semakan, penentusahan, pengesahan terhadap reka bentuk dan pembangunan mempunyai tujuan yang berbeza. Ia boleh dilaksanakan berasingan atau gabungan, bergantung kepada kesesuaian produk dan perkhidmatan Jabatan Pertanian.

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

### 8.3.5 Output reka bentuk dan pembangunan

Jabatan Pertanian telah memastikan yang output reka bentuk dan pembangunan:

- a. memenuhi keperluan input;
- b. mencukupi untuk proses seterusnya bagi penyediaan produk dan perkhidmatan;
- c. termasuk atau merujuk keperluan pemantauan dan pengukuran yang berkenaan dan kriteria penerimaan;
- d. menetapkan ciri-ciri produk dan perkhidmatan yang perlu terhadap tujuan yang diharapkan (intended) dan penyediaan yang selamat dan bersesuaian.

Jabatan Pertanian telah menyimpan maklumat didokumentasikan terhadap output reka bentuk dan pembangunan.

### 8.3.6 Perubahan reka bentuk dan pembangunan

Jabatan Pertanian telah mengenalpasti, menyemak dan mengawal perubahan yang telah dibuat semasa atau selepas reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan, ke takat yang diperlukan, bagi memastikan tiada impak yang tidak baik ke atas keakuran terhadap keperluan.

Jabatan Pertanian telah menyimpan maklumat didokumentasikan ke atas:

- a. perubahan reka bentuk dan pembangunan;
- b. keputusan semakan;
- c. kuasa meminda;
- d. tindakan yang telah diambil bagi menghalang impak yang tidak baik.

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

Dokumen Berkaitan :  
DOA.PK(U).02.PPP

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

### **8.4.1 Am**

Jabatan Pertanian telah memastikan proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan secara luaran (externally provided) akur kepada keperluan.

Jabatan Pertanian telah menentukan kawalan yang akan dikenakan terhadap proses, produk dan perkhidmatan apabila:

- a. digabungkan (incorporation) ke dalam produk dan perkhidmatan Jabatan Pertanian;
- b. produk dan perkhidmatan disediakan terus kepada pelanggan oleh penyedia luar (penyedia luar) bagi pihak Jabatan Pertanian;
- c. proses atau sebahagian proses disediakan oleh penyedia luar berdasarkan keputusan Jabatan Pertanian.

Jabatan Pertanian memastikan setiap bekalan dan perkhidmatan yang diperolehi secara luaran memenuhi dan menepati spesifikasi perolehan yang ditetapkan oleh jabatan dan peraturan-peraturan perolehan yang ditetapkan;

Jenis dan tahap kawalan keatas pembekal dan bekalan atau perkhidmatan yang dibekalkan akan bergantung kepada kesannya keatas produk atau perkhidmatan yang dihasilkan;

Jabatan Pertanian akan menilai dan memilih pembekal berdasarkan kepada keupayaan mereka untuk membekalkan bekalan atau perkhidmatan yang memenuhi keperluan yang ditetapkan;

Jabatan Pertanian akan menentukan kriteria untuk pemilihan, penilaian dan penilaian semula pembekal; dan



	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

Rekod penilaian ke atas prestasi pembekal dan tindakan-tindakan yang diambil hasil daripada penilaian ini akan disimpan dan disenggara.

Dokumen Berkaitan :

Semua dokumen berkaitan perolehan seperti arahan perbendaharaan dan dokumen luaran berkaitan

#### **8.4.2 Jenis dan takat kawalan**

Jabatan Pertanian telah memastikan proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan secara luaran tidak menjejaskan kemampuan Jabatan Pertanian untuk secara konsisten menyampaikan produk dan perkhidmatan yang akur kepada pelanggannya.

Jabatan Pertanian telah:

- a. memastikan proses yang disediakan secara luaran kekal dalam kawalan sistem pengurusan kualitinya;
- b. mentakrifkan (defined) kedua-dua kawalan iaitu yang dihasratkan untuk digunakan ke atas penyedia luar dan dihasratkan untuk digunakan terhadap keputusan output;
- c. mengambil kira;
  - i. impak yang berpotensi terhadap proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan secara luar ke atas kemampuan Jabatan Pertanian memenuhi kepuasan pelanggan secara konsisten dan keperluan berkanun dan kawal selia;
  - ii. keberkesanan kawalan yang digunakan terhadap penyedia luar;
- d. menentukan penentusahan, pengesahan atau aktiviti lain yang perlu untuk memastikan proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan secara luaran memenuhi keperluan.

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

Dokumen Berkaitan:  
DOA.PK(U).02.PPP dan DOA.PK(S).04.PPP

#### **8.4.3 Maklumat penyedia luar**

Jabatan Pertanian telah memastikan kecukupan keperluan sebelum berkomunikasi dengan penyedia luar.

Jabatan Pertanian telah berkomunikasi dengan penyedia luar berkaitan keperluan Jabatan Pertanian terhadap:

- a. proses, produk dan perkhidmatan yang akan disediakan;
- b. kelulusan
  - i. produk dan perkhidmatan;
  - ii. kaedah, proses dan peralatan;
  - iii. pelepasan (release) produk dan perkhidmatan;
- c. kompetensi, termasuk sebarang kelayakan sumber manusia (persons) yang diperlukan;
- d. interaksi penyedia luar dengan Jabatan Pertanian;
- e. kawalan dan pemantauan prestasi penyedia luar yang akan digunakan oleh Jabatan Pertanian;
- f. aktiviti penentusahan dan pengesahan yang Jabatan Pertanian, atau pelanggannya, berhasrat untuk laksanakan ke atas premis penyedia luar.

Dokumen Berkaitan :  
DOA.PK(U).02.PPP dan DOA.PK(S).04.PPP

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

## 8.5 Penyediaan perkhidmatan

### 8.5.1 Kawalan perkhidmatan

Jabatan Pertanian telah melaksanakan penyediaan perkhidmatan di bawah keadaan terkawal.

Keadaan terkawal telah merangkumi, jika berkenaan:

- a. terdapatnya maklumat didokumentasikan yang mentakrifkan (defines):
  - i. ciri perkhidmatan yang akan diberikan, atau aktiviti yang akan dilaksanakan;
  - ii. keputusan yang akan dicapai;
- b. mempunyai dan menggunakan sumber pemantauan dan pengukuran yang sesuai;
- c. pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada peringkat yang bersesuaian untuk menentusahkan yang kriteria bagi kawalan proses atau output, dan kriteria bagi produk dan perkhidmatan, telah dipenuhi;
- d. penggunaan infrastruktur dan persekitaran yang sesuai untuk tujuan operasi proses;
- e. pelantikan sumber manusia yang kompeten, termasuk kelayakan yang diperlukan;
- f. pengesanan, dan pengesanan semula secara berkala terhadap kemampuan proses dan perkhidmatan mencapai keputusan yang dirancang, di mana keputusan output tidak boleh ditentusahkan oleh pemantauan dan pengukuran seterusnya;
- g. pelaksanaan tindakan bagi menghalang kesilapan manusia;
- h. pelaksanaan aktiviti pelepasan (release), penyampaian (delivery) dan pasca penyampaian.

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

Dokumen Berkaitan:  
Semua Prosedur Kualiti Utama  
DOA.PK(S).PPP.08

### **8.5.2 Pengenalpastian (identification) dan kebolehcarian (traceability)**

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:  
Semua Prosedur Kualiti Utama

### **8.5.3 Harta milik pelanggan dan penyedia luar**

Jabatan Pertanian telah menjaga harta milik pelanggan atau penyedia luar semasa ia berada di bawah kawalan Jabatan Pertanian atau digunakan oleh Jabatan Pertanian.

Jabatan Pertanian telah mengenalpasti, menentusahkan, menjaga dan melindungi harta milik pelanggan dan penyedia luar yang disediakan untuk kegunaan atau digabungkan (incorporation) dalam produk dan perkhidmatan.

Apabila harta milik pelanggan atau penyedia luar hilang, rosak atau didapati tidak sesuai digunakan, Jabatan Pertanian telah melaporkan kepada pelanggan atau penyedia luar dan kekalkan (retain) maklumat didokumentasikan terhadap apa yang telah berlaku.

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

Contoh harta milik pelanggan termasuklah bahan, komponen, peralatan, harta intelektual dan data peribadi.

Dokumen Berkaitan:  
Semua Prosedur Kualiti Utama  
DOA.PK(S).04.PPP

#### **8.5.4 Pemeliharaan**

Jabatan Pertanian telah memelihara output semasa penyediaan produk dan perkhidmatan, pada takat yang diperlukan bagi memastikan keakuran kepada keperluan.

Contoh pemeliharaan boleh merangkumi penjagaan bahan mentah untuk kegunaan latihan dan mesin atau peralatan sebelum diserahkan kepada pelanggan.

#### **8.5.5 Aktiviti pasca penyampaian**

Jabatan Pertanian telah memenuhi keperluan untuk aktiviti pasca penyampaian yang berkait dengan produk dan perkhidmatan.

Dalam menentukan takat aktiviti pasca penyampaian, Jabatan Pertanian telah mengambil kira:

- a. keperluan berkanun dan kawal selia;
- b. potensi akibat yang tidak diingini berkait dengan produk dan perkhidmatan;
- c. sifat, kegunaan dan jangka hayat produk dan perkhidmatan;
- d. keperluan pelanggan;
- e. maklum balas pelanggan.

Contoh aktiviti pasca penyampaian berdasarkan kepada produktiviti pelanggan.

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

### 8.5.6 Kawalan perubahan

Jabatan Pertanian telah menyemak dan mengawal perubahan terhadap penyediaan produk dan perkhidmatan, pada takat yang diperlukan bagi memastikan keakuran kepada keperluan.

Jabatan Pertanian telah menyimpan bukti yang didokumenkan, yang menerangkan keputusan semakan terhadap perubahan, sumber manusia (persons) yang memberi kuasa kepada perubahan, dan sebarang tindakan yang timbul daripada semakan.

### 8.6 Pelepasan produk dan perkhidmatan

Jabatan Pertanian telah melaksanakan pengaturan (arrangement) yang terancang, pada peringkat yang bersesuaian, untuk menentusahkan keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi.

Pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak diteruskan sehinggalah pengaturan (arrangement) yang terancang telah selesai dengan memuaskan, melainkan ianya diluluskan oleh pihak diberi berkuasa (authority) yang berkenaan atau jika berkaitan, pelanggan yang berkenaan.

Jabatan Pertanian telah menyimpan maklumat didokumentasikan terhadap pelepasan produk dan perkhidmatan. Maklumat didokumentasikan telah merangkumi:

- a. bukti keakuran terhadap kriteria penerimaan;
- b. kebolehcarian terhadap sumber manusia (person) yang diberi kuasa membuat pelepasan.

Dokumen Berkaitan :  
Semua Prosedur Kualiti Utama  
Semua Prosedur Kualiti Sokongan

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

## 8.7 Kawalan output yang tidak akur

**8.7.1** Jabatan Pertanian telah memastikan output yang tidak akur terhadap keperluan dikenalpasti dan dikawal bagi menghalang penggunaan atau penyampaian yang tidak disengajakan.

Jabatan Pertanian telah mengambil tindakan yang sewajarnya ke atas ketakakuran dan kesannya kepada kepatuhan produk dan perkhidmatan. Ia telah juga digunakan terhadap produk dan perkhidmatan tidak akur yang dikesan selepas penghantaran produk, semasa atau selepas penyampaian perkhidmatan.

Jabatan Pertanian telah menguruskan output tidak akur dengan satu atau lebih kaedah berikut:

- a. pembedulan;
- b. pengasingan, pengurangan (containment), pengembalian atau penggantungan (suspension) penyediaan produk dan perkhidmatan;
- c. memaklumkan pelanggan;
- d. mendapatkan kuasa pelepasan untuk penerimaan di bawah konsesi (consession).

Keakuran kepada keperluan telah ditentukan apabila output ketakakuran diperbetulkan.

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.

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

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

- 8.7.2** Jabatan Pertanian telah menyimpan maklumat didokumentasikan, yang:
- a. memperincikan ketakakuran;
  - b. memperincikan tindakan yang diambil;
  - c. memperincikan konsesi yang diperolehi;
  - d. mengenalpasti pihak diberi kuasa yang membuat keputusan terhadap ketakakuran berkenaan.

Dokumen Berkaitan:  
DOA.PK(S).08.PPP

## **BAHAGIAN 9 – PENILAIAN PRESTASI**

### **9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian**

#### **9.1.1 Am**

Jabatan Pertanian telah menentukan:

- a. apa yang perlu dipantau dan diukur;
- b. kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian, yang diperlukan bagi memastikan keputusan yang sah;
- c. bila pemantauan dan pengukuran perlu dibuat;



	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

- d. bila keputusan daripada pemantauan dan pengukuran perlu dianalisis dan dinilai.

Jabatan Pertanian telah menilai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti. Jabatan Pertanian telah menyimpan maklumat didokumentasikan, yang bersesuaian sebagai bukti terhadap keputusan.

### 9.1.2 Kepuasan pelanggan

Jabatan Pertanian telah memantau persepsi/tanggapan pelanggan terhadap takat di mana keperluan ekspektasi mereka telah dipenuhi. Jabatan Pertanian telah menentukan kaedah untuk mendapatkan, memantau dan menyemak maklumat ini melalui:

- a. Kajian kepuasan pelanggan;
- b. Aduan dan maklumat daripada pelanggan mengenai kualiti produk atau perkhidmatan yang telah disampaikan;
- c. Laporan media massa;
- d. Mesyuarat dengan agensi

Dokumen Berkaitan :  
DOA. PK(S).09.PPP

### 9.1.3 Analisis dan penilaian

Jabatan Pertanian telah menganalisis dan menilai data dan maklumat bersesuaian, yang berbangkit daripada pemantauan dan pengukuran.

Keputusan analisis telah digunakan untuk menilai:

- a. keakuran produk dan perkhidmatan;
- b. takat kepuasan pelanggan;
- c. prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

- d. sama ada perancangan telah berjaya dilaksanakan dengan berkesan;
- e. keberkesanan tindakan yang diambil bagi menyatakan risiko dan peluang;
- f. prestasi pembekal luar;
- g. keperluan penambahbaikan terhadap sistem pengurusan kualiti.

Dokumen Berkaitan:  
DOA.PK(S).09.PPP  
DOA.PK(S).10.PPP  
DOA.PK(S).11.PPP

## **9.2 Audit dalaman**

**9.2.1** Jabatan Pertanian menjalankan Audit Dalam sekali dalam tempoh 12 bulan bagi mengesahkan Sistem Pengurusan Kualiti:

- a. Mematuhi apa yang dirancang, keperluan standard dan keperluan organisasi; dan
- b. Dilaksanakan dan disenggara secara berkesan

**9.2.2** Wakil Pengurusan bertanggungjawab untuk merancang dan menjadualkan audit dengan mengambil kira pentingnya proses dan bidang yang akan diaudit serta keputusan audit sebelum ini. Selain itu, Wakil Pengurusan juga bertanggungjawab untuk menentukan:

- a. Kriteria audit, skop audit, kekerapan audit dan kaedah pengauditan akan ditentukan;
- b. Pengauditan akan dijalankan oleh anggota yang terlatih dan bebas daripada aktiviti yang diaudit;
- c. Pihak yang diaudit bertanggungjawab mengambil tindakan pembaikan dan tindakan pembetulan ke atas ketakakuran yang ditemui oleh pasukan audit bagi menghapus ketakakuran dan punca-puncanya;

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

- d. Audit Susulan dijalankan bagi memastikan tindakan pembetulan ke atas ketakakuran yang ditemui telah dilaksanakan dengan berkesan;
- e. Rekod mengenai audit yang dijalankan akan disenggara;
- f. Laporan audit disediakan selepas audit dijalankan dan dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Dokumen Berkaitan :  
DOA. PK(S).11.PPP

### **9.3 Kajian semula pengurusan**

#### **9.3.1 Am**

Ketua Pengarah Pertanian bertanggungjawab untuk:

- a. Mengadakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan sekali bagi tempoh 12 bulan bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti terus sesuai, berkesan dan sejajar dengan arah tuju strategik Jabatan Pertanian. Kajian semula ini meliputi penilaian keatas peluang-peluang penambahbaikan dan keperluan membuat perubahan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti termasuk perubahan ke atas 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.

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

Dokumen Berkaitan :  
DOA.PK(S).03.PPP

### 9.3.2 Input kajian semula

Kajian semula pengurusan telah dirancang dan dilaksanakan dengan mengambil kira:

- a. status tindakan daripada kajian semula pengurusan sebelumnya,
- b. perubahan terhadap isu luaran dan dalaman yang relevan terhadap sistem pengurusan kualiti termasuk hala tuju strategik;
- c. maklumat prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk arah aliran (trend) dalam:
  - i. kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan;
  - ii. takat di mana kualiti objektif dipenuhi;
  - iii. prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan;
  - iv. ketakakuran dan tindakan pembetulan;
  - v. keputusan pemantauan dan pengukuran;
  - vi. keputusan audit;
  - vii. prestasi penyedia luar;
- d. kecukupan sumber;
- e. keberkesanan tindakan bagi menyatakan risiko dan peluang (lihat 6.1);
- f. peluang untuk penambahbaikan.

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

### 9.3.3 Output kajian semula pengurusan

Output kajian semula pengurusan telah merangkumi keputusan dan tindakan berkaitan:

- a. peluang penambahbaikan;
- b. sebarang perubahan terhadap sistem pengurusan kualiti;
- c. keperluan sumber.

Jabatan Pertanian telah menyimpan maklumat didokumentasikan sebagai bukti kepada keputusan kajian semula pengurusan.

## BAHAGIAN 10 – PENAMBAHBAIKAN

### 10.1 Am

Jabatan Pertanian telah menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi keperluan pelanggan dan mempertingkatkan kepuasan pelanggan.

Ia telah merangkumi:

- a. menambahbaik produk dan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan dan menyatakan keperluan akan datang dan ekspektasi pelanggan;
- b. membetulkan, menghalang atau mengurangkan kesan yang tidak diingini;
- c. menambahbaik prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

Contoh penambahbaikan merangkumi pembetulan, tindakan pembetulan, penambahbaikan berterusan, kejayaan perubahan, inovasi dan penyusunan semula Jabatan Pertanian melalui proses sistem pengurusan kualiti seperti berikut:

- a. Pencapaian dasar kualiti;

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

- 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 Jabatan Pertanian

Dokumen Berkaitan:

DOA.PK(S).03.PPP

DOA.PK(S).09.PPP

DOA.PK(S).10.PPP

DOA.PK(S).11.PPP

## **10.2 Ketakakuran dan tindakan pembetulan**

**10.2.1** Apabila ketakakuran berlaku, termasuk yang berbangkit daripada aduan, Jabatan Pertanian telah:

- a. bertindak terhadap ketakakuran, yang berkenaan :
  - i. mengambil tindakan untuk mengawal dan membuat pembetulan;
  - ii. uruskan akibat yang timbul;
- b. menilai keperluan untuk tindakan bagi menghapuskan punca-punca ketakakuran dalam memastikan ianya tidak berulang dan berlaku di tempat lain, dengan:

	<b>MANUAL KUALITI JABATAN PERTANIAN</b>	<b>No. Keluaran: 01 No. Pindaan: Tarikh: 1 Jan 2022</b>
---	---	---

- i. mengkaji dan menganalisis ketakakuran;
  - ii. menentukan punca ketakakuran;
  - iii. menentukan sama ada ketakakuran yang sama wujud, atau berpotensi untuk berlaku;
- c. melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- d. mengkaji semula keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil;
- e. mengemaskini risiko dan peluang yang ditentukan semasa perancangan, jika perlu;
- f. membuat perubahan terhadap sistem pengurusan berkualiti, jika perlu.

Tindakan pembetulan telah bersesuaian dengan kesan ketakakuran yang dihadapi.

**10.2.2** Jabatan Pertanian telah menyimpan maklumat didokumentasikan sebagai bukti:

- a. ciri atau sifat ketakakuran dan tindakan berikutan yang telah diambil;
- b. keputusan sebarang tindakan pembetulan.

Dokumen Berkaitan :  
DOA.PK(S).10.PPP

### **10.3 Penambahbaikan berterusan**

Jabatan Pertanian telah menambahbaik secara berterusan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

Jabatan Pertanian telah mempertimbangkan keputusan daripada analisis dan penilaian dan output daripada kajian semula pengurusan, untuk menentukan jika terdapat keperluan atau peluang yang perlu dinyatakan sebagai sebahagian daripada penambahbaikan berterusan.