
	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

**S01-KD4-Pin0**

**REKOD PINDAAN**


PINDAAN		KLAUSA PROSEDUR YANG DIPINDA	KETERANGAN
NO.	TARIKH		
00	01/09/2019	2.7 Pihak berkepentingan	Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung (JKKK) telah dikemaskini kepada Majlis Pengurusan Komuniti Kampung (MPKK) - Penjenamaan semula kerajaan Tahun 2018.
00	01/01/2022	2.2. Fungsi Organisasi	Penambahan fungsi jabatan.
00	01/01/2022	2.7. Pihak berkepentingan	Nama Kementerian Pertanian dan Industri Asas tani kepada Kementerian Pertanian dan Industri Makanan - Penjenamaan semula Kementerian
00	01/01/2022	2.8. Perkhidmatan yang diberikan	Kemaskini
00	01/01/2022	4.1. Dokumen berkaitan	Kemaskini
00	01/10/2022	4.2. Dokumen berkaitan	Kemaskini
00	01/10/2022	4.4.1. Dokumen berkaitan	Kemaskini
00	01/10/2022	6.1.2. Dokumen berkaitan	Kemaskini
00	01/01/2022	7.1.5. Pemantauan dan Pengukuran Sumber	Klausu ditambah kerana perkhidmatan pembangunan pertanian ada melibatkan kalibrasi
00	01/01/2022	7.4. Komunikasi	Kemaskini
00	01/01/2022	10.2.1(b) Keakuran dan tindakan pembetulan	Kemaskini
00	01/01/2022	Lampiran 1 – Carta Organisasi	Kemaskini
00	01/01/2022	Lampiran 2 – Objektif Kualiti	Kemaskini

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

**S01-KD4-Pin0**

**REKOD PINDAAN**

PINDAAN		KLAUSA PROSEDUR YANG DIPINDA	KETERANGAN
NO.	TARIKH		
00	01/10/2022	3.3 Objektif kualiti	Tambahan objektif kualiti - 4.2: Pencapaian 75% daripada sasaran pensijilan bagi myGAP dan myOrganic.
00	03/01/2023	Senarai Edaran Manual Kualiti	Penambahan Pemegang Dokumen 05 - Pengarah Bahagian Pembangunan Modal Insan
00	03/01/2023	Senarai Prosedur Kualiti Sokongan	Penyelarasan nombor prosedur sokongan
00	03/01/2023	2.6 Struktur Organisasi – Lampiran 1	Kemaskini Struktur Organisasi terkini
00	03/01/2023	2.7 Pihak Berkepentingan	Kemaskini - Menteri / Timbalan Menteri Pertanian dan Keterjaminan Makanan - Ketua Setiausaha Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan - JPKK / JPCKP / Pemimpin Tempatan
00	03/01/2023	3.3 Objektif Kualiti – Lampiran 2	Kemaskini
00	03/01/2023	3.4 Penerangan Mengenai Sistem Pengurusan Kualiti – Rajah 1	Kemaskini
00	03/01/2023	4.3 Menentukan skop SPK	Kemaskini lokasi - Ibu Pejabat (Jabatan Pertanian Putrajaya dan Kuala Lumpur) - Jabatan Pertanian Negeri termasuk WP Putrajaya, WP Kuala Lumpur dan WP Labuan
01	02/05/2023	3.3 Objektif Kualiti – Lampiran 2	Penambahbaikan pada perkara 2.0 Latihan Agen Pengembangan  Penambahan sasaran daripada 80% kepada 90%.


	<b>JABATAN PERTANIAN</b>			
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025	Muka Surat: 3/48
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN				

**S01-KD4-Pin0**

**REKOD PINDAAN**


PINDAAN		KLAUSA PROSEDUR YANG DIPINDA	KETERANGAN
NO.	TARIKH		
02	02/01/2024	Penambahan Singkatan	Penambahbaikan
02	02/01/2024	3.4 Penerangan Mengenai SPK	Kemaskini Rajah 1: Carta Alir Sistem Pengembangan Jabatan iaitu penambahan Ketua Seksyen Pertanian Wilayah
02	02/01/2024	4.3 Menentukan skop SPK	Kemaskini lokasi - Jabatan Pertanian Negeri termasuk WP Labuan - Seksyen Pertanian Wilayah Kuala Lumpur & Putrajaya (SPW)
02	02/01/2024	Lampiran 1 – Carta Organisasi	Kemaskini
02	02/01/2024	2.1 Objektif Kualiti – Lampiran 2	Kemaskini
02	02/01/2024	4.0 Objektif Kualiti – Lampiran 2	Penambahbaikan pada perkara 4.0 Pencapaian Hasil Pengeluaran Tanaman / Industri Asas Tani / Pensijilan Ladang  Pencapaian 90% daripada sasaran hasil pengeluaran tanaman / industri asas tani berdasarkan Pelan Strategik Pengembangan Negeri (PSPN) / Pelan Strategik Pengembangan Daerah (PSPD).
03	03/03/2025	Kandungan	Kemaskini
03	03/03/2025	Singkatan	Kemaskini




	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b>			
<b>PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN</b>			

## KANDUNGAN

Bil.	Isi Kandungan	Muka Surat
	Senarai Prosedur Kualiti Utama	7
	Senarai Prosedur Kualiti Sokongan	8
	Senarai Penerima Dokumen Kualiti	9
	Singkatan	10
<b>1.0</b>	<b>Pengenalan</b>	
1.1	Pengenalan kepada Manual Kualiti	11
1.2	Tujuan	11
<b>2.0</b>	<b>Maklumat Organisasi</b>	
2.1	Latarbelakang	11
2.2	Fungsi Organisasi	13
2.3	Visi Organisasi	13
2.4	Misi Organisasi	14
2.5	Objektif Jabatan Pertanian	14
2.6	Struktur Organisasi	14
2.7	Pihak Berkepentingan	14
2.8	Perkhidmatan Yang Diberikan	15
<b>3.0</b>	<b>Sistem Pengurusan Kualiti</b>	
3.1	Skop Pelaksanaan	15
3.2	Dasar Kualiti	15
3.3	Objektif Kualiti	15
3.4	Penerangan Mengenai Sistem Pengurusan Kualiti	15
<b>4.0</b>	<b>Konteks Jabatan Pertanian</b>	
4.1	Memahami Jabatan Pertanian dan konteksnya	19
4.2	Memahami keperluan dan ekspektasi pihak berkepentingan	19
4.3	Menentukan skop Sistem Pengurusan Kualiti	19
4.4	Sistem Pengurusan Kualiti dan prosesnya	20


	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b>			
<b>PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN</b>			

<b>5.0</b>	<b>Kepimpinan</b>	
5.1	Kepimpinan dan komitmen	21
5.2	Dasar	22
5.3	Peranan Jabatan Pertanian, tanggungjawab dan kuasa	22
<b>6.0</b>	<b>Perancangan</b>	
6.1	Tindakan bagi menyatakan risiko dan peluang	23
6.2	Objektif kualiti dan perancangan pencapaiannya	24
6.3	Perancangan perubahan	24
<b>7.0</b>	<b>Sokongan</b>	
7.1	Sumber	25
7.2	Kompetensi	27
7.3	Kesedaran	28
7.4	Komunikasi	28
7.5	Maklumat didokumentasikan	29
<b>8.0</b>	<b>Operasi</b>	
8.1	Perancangan operasi dan kawalan	31
8.2	Keperluan produk dan perkhidmatan	32
8.3	Reka bentuk, pembangunan produk dan perkhidmatan	34
8.4	Kawalan proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan secara luaran	36
8.5	Penyediaan perkhidmatan	39
8.6	Pelepasan produk dan perkhidmatan	41
8.7	Kawalan output yang tidak akur	42
<b>9.0</b>	<b>Penilaian Prestasi</b>	
9.1	Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian	43
9.2	Audit dalaman	44
9.3	Kajian Semula Pengurusan	45
<b>10.0</b>	<b>Penambahbaikan</b>	
10.1	Am	46
10.2	Ketakakuran dan penambahbaikan	47
10.3	Penambahbaikan berterusan	48

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

**SENARAI PROSEDUR KUALITI UTAMA**


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

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

**SENARAI PROSEDUR KUALITI SOKONGAN**

BIL.	NO. RUJUKAN PROSEDUR KUALITI	NAMA PROSEDUR KUALITI
1.	DOA.PK(S).01.PPP	<b>Kawalan Dokumen</b>
2.	DOA.PK(S).02.PPP	<b>Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)</b>
3.	DOA.PK(S).03.PPP	<b>Pengurusan Latihan</b>
4.	DOA.PK(S).04.PPP	<b>Kawalan Perkhidmatan Tidak Memenuhi Spesifikasi</b>
5.	DOA.PK(S).05.PPP	<b>Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan</b>
6.	DOA.PK(S).06.PPP	<b>Tindakan Pembetulan dan Penambahbaikan</b>
7.	DOA.PK(S).07.PPP	<b>Audit Dalam</b>
8.	DOA.PK(S).08.PPP	<b>Pengurusan Risiko</b>




	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

**S01-KD1-Pin0**


**SENARAI PENERIMA DOKUMEN KUALITI**

BIL.	NO. KAWALAN SALINAN	PEMEGANG DOKUMEN
1.	01	Ketua Pengarah Pertanian
2.	02	Timbalan Ketua Pengarah Pertanian (Pembangunan Industri Dan Pengembangan)
3.	03	Timbalan Ketua Pengarah Pertanian (Pengurusan Dan Regulatori)
4.	04	Pengarah Bahagian Pengembangan Pertanian
5.	05	Pengarah Bahagian Pembangunan Modal Insan
6.	06	Pengarah Bahagian Perancangan Strategik - Laman Web Jabatan Pertanian
7.	07	Pengurus Dokumen

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> <b>PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN</b>			

**SINGKATAN**  
**DOA.MK.PPP - PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN**

KPKM	-	Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan
MARDI	-	Institut Penyelidikan dan Pembangunan Pertanian
FAMA	-	Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan
LPP	-	Lembaga Pertubuhan Peladang
KPP	-	Ketua Pengarah Pertanian
PPN	-	Pengarah Pertanian Negeri
PBK	-	Pegawai Bidang Khas
JBK	-	Jurulatih Bidang Khas
PPD	-	Pegawai Pertanian Daerah
BPP	-	Bahagian Pengembangan Pertanian
BPMI	-	Bahagian Pembangunan Modal Insan
SPW	-	Seksyen Pertanian Wilayah Kuala Lumpur & Putrajaya
ILPP	-	Institut Latihan Pengembangan Pertanian
PLPP	-	Pusat Latihan & Pembangunan Pengembangan
JPKK	-	Jawatankuasa Pembangunan dan Keselamatan Kampung
JPKKP	-	Jawatankuasa Pembangunan dan Keselamatan Kampung Persekutuan
NGO	-	<i>Non-Governmental Organization</i>
PPP	-	Perkhidmatan Pengembangan Pertanian
MKSP	-	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
PKU	-	Prosedur Kualiti Utama
PKS	-	Prosedur Kualiti Sokongan
SPTP	-	Sistem Pengembangan Tekno Pertanian
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
APT	-	Agen Pengembangan Tanaman
APIAT	-	Agen Pengembangan Industri Asas Tani

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b>			
<b>PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN</b>			

## **1.0 PENGENALAN**

### **1.1 Umum**

Dokumen ini adalah merupakan Manual Kualiti MS ISO 9001:2015 Perkhidmatan Pengembangan Pertanian (PPP) Jabatan Pertanian. 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 (SPK) 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 MS ISO 9001:2015 Perkhidmatan Pengembangan Pertanian (PPP) ini disediakan adalah untuk:

- a. Menerangkan maklumat asas mengenai organisasi Jabatan Pertanian;
- b. Menerangkan SPK bagi Perkhidmatan Pengembangan Pertanian selaras dengan keperluan MS ISO 9001:2015;
- c. Menggariskan dasar dan prinsip asas bagi setiap aktiviti dalam proses utama; dan
- d. Memberi rujukan kepada dokumen-dokumen yang berkaitan dalam pelaksanaan perkhidmatan pengembangan.

## **2.0 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 bumiputera, (3) Penyekatan kemasukan musuh-musuh yang merbahaya, dan (4) Pemberian tanah kurang daripada 10 ekar kepada petani-petani sejati bagi tujuan bertani. Di

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

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 pembangunan.


Di peringkat awalnya, usaha Jabatan Pertanian tertumpu hanya kepada penyelidikan tanaman, menyediakan pakar-pakar teknikal kepada pengusaha-pengusaha ladang dan perkhidmatan pembangunan 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 di bawah 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 pembangunan 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 pembangunan.

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-bunga.
- c. Memberi khidmat perundingan dan sokongan teknikal.
- 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.


	<b>JABATAN PERTANIAN</b>			
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025	Muka Surat: 13/48
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN				

## 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. Mengawalselia 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 pengeksporan hasil-hasil tanaman negara untuk memenuhi peraturan kuarantin negara pengimport;
- h. Melaksanakan penguatkuasaan Perintah Kastam (Larangan Mengenai Eksport) 1988 dan peraturan CITES (Konvensyen Perdagangan 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-bungaan; 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.

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>			
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025	Muka Surat: 14/48
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN				

## 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 Objektif Jabatan Pertanian


- a. Memberi khidmat pengembangan dan pembangunan pertanian melalui pemindahan teknologi berteraskan Amalan Pertanian Baik di sepanjang rantai nilai bagi meningkatkan pengeluaran dan pendapatan serta memastikan pengeluaran bahan makanan yang mencukupi, berkualiti dan selamat dimakan;
- b. Membimbing dan mewujudkan pengusaha pertanian yang progresif bagi meningkatkan produktiviti ladang dan pengeluaran pertanian negara;
- c. Mewujudkan kumpulan tenaga yang terlatih dan mahir untuk keperluan industri pertanian;
- d. Melindungi tanaman industri dan makanan daripada ancaman perosak dan penyakit melalui program perlindungan tanaman dan perkhidmatan biosekuriti tumbuhan;
- e. Menentukan keluaran hasil-hasil tanaman makanan yang berkualiti dan selamat serta memelihara alam sekitar; dan
- f. Mengawal bahan-bahan tanaman dan bahan janaplasma negara daripada di bawa keluar negara dan terancam pupus.

## 2.6 Struktur Organisasi

Rujuk Lampiran 1 – Carta Organisasi

## 2.7 Pihak Berkepentingan

- a. Menteri / Timbalan Menteri Pertanian dan Keterjaminan Makanan
- b. Menteri Besar / Ketua Menteri
- c. Ketua Setiausaha KPKM
- d. Exco Pertanian
- e. Jabatan / Agensi / Institusi berkaitan
- f. Syarikat Swasta / Persatuan / *Non-Governmental Organization* (NGO)
- g. Jawatankuasa Pembangunan dan Keselamatan Kampung (JPKK) / Jawatankuasa Pembangunan dan Keselamatan Kampung Persekutuan (JPKKP) / Pemimpin Tempatan
- h. Petani / Usahawan / Golongan Sasar

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b>			
<b>PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN</b>			

## **2.8 Perkhidmatan yang diberikan**

- a. Khidmat Nasihat
- b. Khidmat Teknikal
- c. Kursus dan Latihan
- d. Skim dan Pensijilan
- e. Pendaftaran di Bawah Akta
- f. Lesen
- g. Permit
- h. e-Perkhidmatan
- i. Aplikasi Mudah Alih

## **3.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI JABATAN PERTANIAN**

### **3.1 Skop Pelaksanaan**

Rujuk Klausula 4.3

### **3.2 Dasar Kualiti**

Rujuk Klausula 5.2.2


### **3.3 Objektif Kualiti**

Rujuk Lampiran 2 – Objektif Kualiti

### **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.

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> <b>PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN</b>			

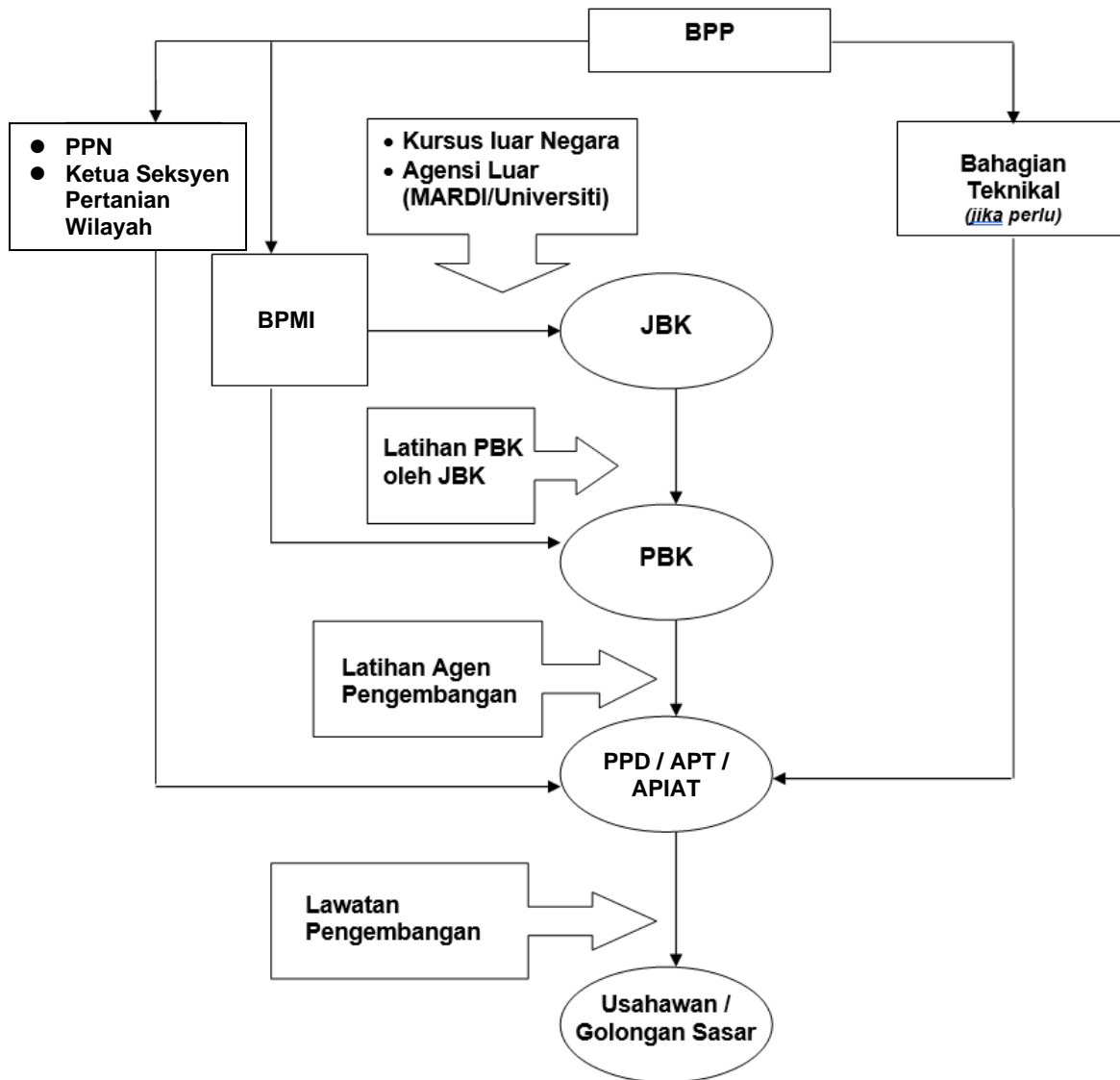
Intipati pelaksanaan sistem ini adalah merangkumi peningkatan pengetahuan, kemahiran serta sikap positif petani dalam melaksanakan amalan pertanian baik dan amalan pengilangan baik.


Empat (4) komponen utama dalam pelaksanaan SPTP adalah Latihan Pegawai Bidang Khas oleh Jurulatih Bidang Khas, Latihan Agen Pengembangan, Lawatan Pengembangan dan Pencapaian Hasil Pengeluaran Tanaman / Industri Asas Tani / Pensijilan Ladang. Carta aliran komponen utama ini ditunjukkan dalam Rajah 1.



	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> <b>PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN</b>			

**Rajah 1: Carta Alir Sistem Pengembangan Jabatan**



	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b>			
<b>PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN</b>			


Maklumat / teknologi yang disampaikan perlu disesuaikan dengan aktiviti semasa projek yang dilaksanakan oleh usahawan / golongan sasaran. Sumber utama maklumat / teknologi diperolehi dari institusi penyelidikan tempatan dan luar negara serta dari penemuan-penemuan oleh pegawai bahagian teknikal Jabatan. Di samping itu, maklumat / teknologi juga boleh diperolehi daripada seminar, persidangan, lawatan serta media massa.

Bagi meningkatkan kompetensi pegawai dalam bidang pengembangan & keusahawanan, teknikal, pengurusan dan kewangan, teknologi maklumat dan lain-lain, Bahagian Pembangunan Modal Insan (BPMI) telah dipertanggungjawabkan untuk menyelaraskan kursus dan latihan kepada semua pegawai dan kakitangan Jabatan Pertanian. Terdapat empat (4) buah Pusat Latihan Pegawai Jabatan Pertanian yang dikelolakan oleh BPMI iaitu :-

- i. Institut Latihan Pengembangan Pertanian (ILPP), Serdang
- ii. Pusat Latihan & Pembangunan Pengembangan (PLPP), Wilayah Timur, Besut, Terengganu
- iii. Pusat Latihan & Pembangunan Pengembangan (PLPP), Wilayah Utara, Teluk Chengai, Kedah
- iv. Pusat Latihan & Pembangunan Pengembangan (PLPP), Wilayah Selatan, Ayer Hitam, Johor

ILPP / PLPP adalah tempat rujukan bagi teknologi tertentu sesuai dengan keperluan setempat. Oleh itu, semua pegawai pengembangan boleh mendapatkan maklumat / teknologi terkini daripada kursus / latihan yang dilaksanakan di ILPP / PLPP.

Bahagian teknikal pula menjadi tempat rujukan bagi mendapatkan maklumat berkaitan teknikal pertanian. Bagi tujuan mewujudkan program pengembangan yang mantap, Pegawai Teknikal di negeri-negeri mestilah terlibat secara langsung dalam program dan aktiviti pengembangan negeri. Semua maklumat berkaitan teknikal tanaman termasuk komoditi berpotensi tinggi juga disediakan dalam Sistem ePengembangan Jabatan Pertanian.

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

#### 4.0 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 SPK 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).08.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, keperluan berkanun dan kawal selia berkaitan, Jabatan Pertanian telah menentukan:

- a. Pihak berkepentingan yang relevan dengan SPK;
- b. Keperluan pihak berkepentingan yang relevan terhadap SPK.


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

Dokumen Berkaitan:  
Rekod Pihak Berkepentingan (DOA.PK(S).08.PPP)

##### 4.3 Menentukan skop Sistem Pengurusan Kualiti

Jabatan Pertanian telah menentukan sempadan dan kebolehgunaan SPK untuk mewujudkan skopnya.

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

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

- a. Ibu Pejabat (Putrajaya dan Kuala Lumpur)
- b. Jabatan Pertanian Negeri termasuk WP Labuan
- c. Seksyen Pertanian Wilayah Kuala Lumpur & Putrajaya (SPW)
- d. Pejabat Pertanian Daerah
- e. ILPP / PLPP

#### 4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan prosesnya

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

Jabatan Pertanian telah menentukan proses yang diperlukan untuk SPK 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 – Proses Sistem Pengurusan Kualiti**);
- 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 Kualiti Utama dan Sokongan

- c. menentukan sumber-sumber yang diperlukan oleh proses-proses dan memastikan adanya sumber-sumber ini;
- 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:  
Pelan Pengurusan Risiko (DOA.PK(S).08.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 SPK.

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

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.

## **5.0 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN**

### **5.1 Kepimpinan dan komitmen**

#### **5.1.1 Am**


Pengurusan atasan telah menunjukkan kepimpinan dan komitmen terhadap SPK dengan:

- a. mengambil kebertanggungjawaban terhadap keberkesanan SPK;
- b. memastikan dasar kualiti dan objektif kualiti diwujudkan untuk SPK dan bersesuaian dengan konteks dan arah tuju strategik Jabatan Pertanian;
- c. memastikan integrasi keperluan SPK dengan proses bisnes Jabatan Pertanian;
- d. mempromosi penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko;
- e. memastikan sumber yang diperlukan untuk SPK disediakan;
- f. berkomunikasi tentang kepentingan SPK yang cekap dan keakuratan kepada keperluan SPK;
- g. memastikan SPK mencapai keputusan yang diharapkan/dihasratkan;
- h. melibat, mengarah dan menyokong mereka yang terlibat untuk memberi sumbangan kepada keberkesanan SPK;
- 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.

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

Dokumen Berkaitan:  
Piagam Pelanggan Jabatan Pertanian

## 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 SPK.

### 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 menyediakan dan memberikan perkhidmatan pembangunan 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.”**

## 5.3 Peranan Jabatan Pertanian, tanggungjawab dan kuasa

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

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>			
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025	Muka Surat: 23/48
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN				

KPP telah menugaskan tanggungjawab dan kuasa kepada Pengarah BPP sebagai Wakil Pengurusan. Wakil Pengurusan mempunyai peranan dan tanggungjawab seperti berikut untuk:-

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

## **6.0 PERANCANGAN**

### **6.1 Tindakan bagi menyatakan risiko dan peluang**

6.1.1 Apabila membuat perancangan bagi SPK, 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 SPK boleh mencapai keputusan yang diharapkan / dihasratkan;
- b. mempertingkatkan kesan yang diinginkan;
- c. mencegah, atau mengurangkan, kesan yang tidak diinginkan;
- d. mencapai penambahbaikan.

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 SPK (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: Pelan Pengurusan Risiko (DOA.PK(S).08.PPP)
--

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

## 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 SPK.

Objektif kualiti telah:

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

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 SPK (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 SPK;
- c. mempunyai sumber;
- d. pengagihan atau pengagihan semula tanggungjawab dan bidang kuasa.



	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

## 7.0 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 menimbangkan:

- 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 SPK 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 perkakasan dan perisian;
- c. sumber pengangkutan;
- d. maklumat dan teknologi komunikasi.

Dokumen Berkaitan:  
Pekeliling dan arahan dokumen luaran yang berkaitan

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b>			
<b>PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN</b>			

#### 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 disediakan:


- 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 (Measurement Traceability):

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).

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

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 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 SPK;
- b. memastikan sumber manusia ini adalah kompeten berasaskan 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.

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>			
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025	Muka Surat: 28/48
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN				

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).03.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;
- c. sumbangan mereka terhadap keberkesanan SPK, termasuk kebaikan prestasi yang telah ditambahbaik;
- d. implikasi terhadap tidak akur kepada keperluan SPK.

### 7.4 Komunikasi

Jabatan Pertanian telah menentukan komunikasi dalaman dan luaran yang relevan terhadap SPK 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.

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> <b>PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN</b>			

## 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 SPK.

Pelaksanaan SPK Jabatan Pertanian adalah berasaskan kepada empat (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 SPK 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 Utama dan Prosedur Kualiti Sokongan.

#### **Dokumen Sokongan**

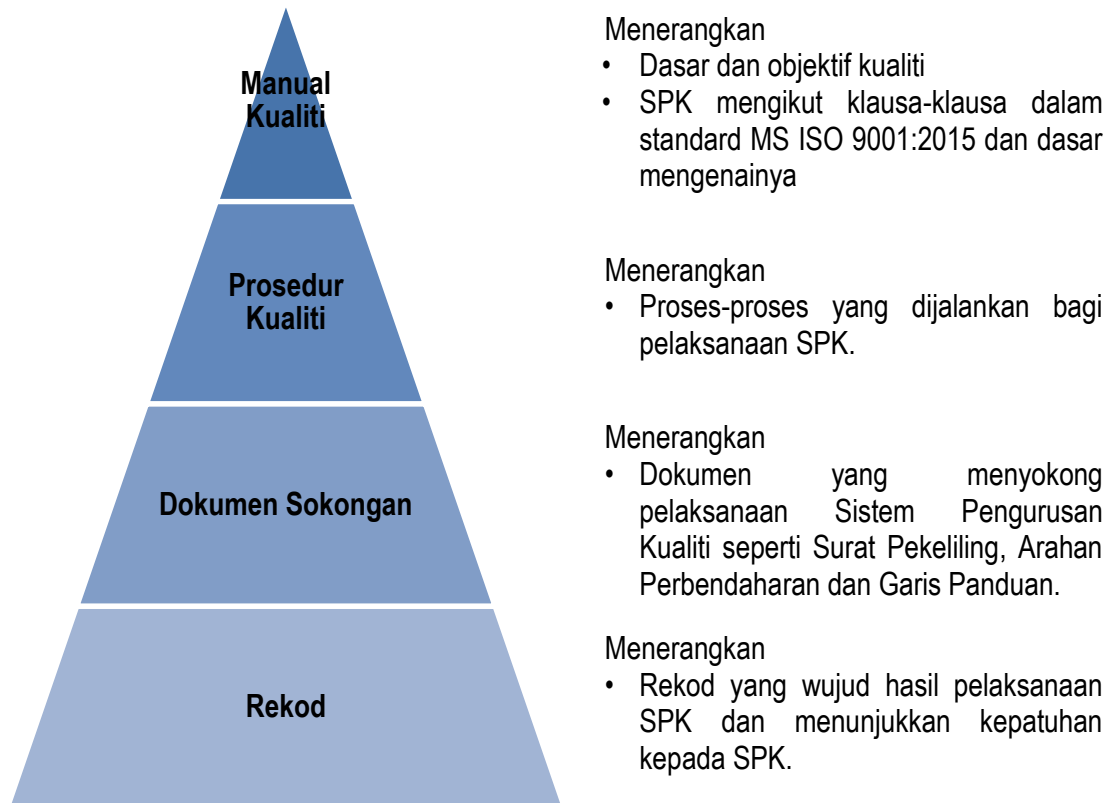
Dokumen yang menjadi rujukan dan panduan serta perlu dipatuhi dalam melaksanakan aktiviti-aktiviti yang telah didokumenkan dalam dokumen kualiti.

#### **Rekod Kualiti**

Rekod-rekod yang menunjukkan kepatuhan kepada SPK yang diwujudkan. Struktur dokumen kualiti ini digambarkan di Rajah 2 berikut:

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

**Rajah 2: Hierarki Dokumentasi SPK**




### 7.5.2 Mewujudkan dan mengemaskini

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

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

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

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

### 7.5.3 Kawalan maklumat didokumentasikan

7.5.3.1 Maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh SPK 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.


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

## 8.0 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 SPK (Rujuk Klausa 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;

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>			
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025	Muka Surat: 32/48
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN				

- e. menentu, mengekalkan maklumat didokumentasikan mengikut takat yang diperlukan:
  - i. untuk memberi jaminan yang proses dilaksanakan seperti dirancang;
  - ii. untuk menunjukkan keakuran produk dan perkhidmatan terhadap keperluannya.

Output perancangan telah bersesuaian dengan operasi Jabatan Pertanian.

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 dan 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 e-mel.
- 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).05.PPP

### **8.2.2 Penentuan keperluan produk dan perkhidmatan**

Jabatan Pertanian telah menentukan:

- a. Keperluan produk dan perkhidmatan ditakrifkan (defined), termasuk;



	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

- i. Keperluan undang-undang dan peraturan berkaitan; dan
  - ii. 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.


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.

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>			
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025	Muka Surat: 34/48
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN				

### **8.3 Reka bentuk, 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;
- 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>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b>			
<b>PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN</b>			

- 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;

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. pengkalan 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>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

### 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 tidak ada 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.

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.

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

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 ke atas pembekal dan bekalan atau perkhidmatan yang dibekalkan akan bergantung kepada kesannya ke atas 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

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 / dokumen luaran

#### **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 SPK;

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b>			
<b>PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN</b>			

- 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.

Dokumen Berkaitan:  
DOA.PK(U).02.PPP dan DOA.PK(S).03.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).03.PPP

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>			
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025	Muka Surat: 39/48
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN				

## 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. pengesahan, dan pengesahan 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.


Dokumen Berkaitan:

Semua Prosedur Kualiti Utama dan DOA.PK(S).04.PPP

### 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.

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>			
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025	Muka Surat: 40/48
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN				

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.

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

Dokumen Berkaitan: Semua Prosedur Kualiti Utama dan DOA.PK(S).03.PPP
---

### 8.5.4 Pemeliharaan


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



	<b>JABATAN PERTANIAN</b>			
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025	Muka Surat: 41/48
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN				

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.

#### **8.5.6 Kawalan perubahan**

Jabatan Pertanian telah menyemak dan mengawal perubahan terhadap penyediaan produk dan perkhidmatan, pada takat yang diperlukan bagi memastikan keakuratan 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 keakuratan terhadap kriteria penerimaan;
- b. kebolehcarian terhadap sumber manusia (person) yang diberi kuasa membuat pelepasan.

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

Dokumen Berkaitan:  
Semua Prosedur Kualiti Utama dan Sokongan

## 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 ditentusah 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.

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.

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

Dokumen Berkaitan:  
DOA.PK(S).04.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).04.PPP

## 9.0 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 sahih;
- c. bila pemantauan dan pengukuran perlu dibuat;
- d. bila keputusan daripada pemantauan dan pengukuran perlu dianalisis dan dinilai.

Jabatan Pertanian telah menilai prestasi dan keberkesanan SPK. 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>JABATAN PERTANIAN</b>			
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025	Muka Surat: 44/48
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN				

- 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).05.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 SPK;
- 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 SPK.

Dokumen Berkaitan:  
DOA.PK(S).05.PPP - DOA.PK(S).07.PPP


## 9.2 Audit dalaman

9.2.1 Jabatan Pertanian menjalankan Audit Dalam sekali dalam tempoh 12 bulan bagi mengesahkan SPK:

- 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;

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b>			
<b>PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN</b>			

- 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;
- 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).07.PPP

### 9.3 Kajian semula pengurusan

#### 9.3.1 Am


Ketua Pengarah Pertanian bertanggungjawab untuk:

- a. Mengadakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) sekurang-kurangnya sekali bagi tempoh 12 bulan bagi memastikan SPK terus sesuai, berkesan dan sejajar dengan arah tuju strategik Jabatan Pertanian. Kajian semula ini meliputi penilaian ke atas peluang-peluang penambahbaikan dan keperluan membuat perubahan ke atas SPK termasuk perubahan ke atas dasar dan objektif kualiti;
- b. Menentukan keanggotaan MKSP seperti berikut:

Pengerusi : Ketua Pengarah Pertanian  
Setiausaha : Wakil Pengurusan  
Ahli-ahli : Semua Pengarah Bahagian / 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).02.PPP

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>			
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025	Muka Surat: 46/48
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN				

### 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 SPK termasuk hala tuju strategik;
- c. maklumat prestasi dan keberkesanan SPK, 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.

### 9.3.3 Output kajian semula pengurusan

Output kajian semula pengurusan telah merangkumi keputusan dan tindakan berkaitan:


- a. peluang penambahbaikan;
- b. sebarang perubahan terhadap SPK;
- c. keperluan sumber.

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

## 10.0 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.

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b> PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN			

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 SPK.

Contoh penambahbaikan merangkumi pembedahan, tindakan pembedahan, penambahbaikan berterusan, kejayaan perubahan, inovasi dan penyusunan semula Jabatan Pertanian melalui proses SPK seperti berikut:

- a. Pencapaian dasar kualiti;
- b. Pencapaian objektif kualiti;
- c. Penemuan audit dalam dan audit luar;
- d. Penganalisan data
- e. Tindakan pembedahan;
- 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).02.PPP, DOA.PK(S).05.PPP, DOA.PK(S).06.PPP, DOA.PK(S).07.PPP

## 10.2 Ketakakuran dan tindakan pembedahan

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 pembedahan;
  - 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:
  - i. mengkaji dan menganalisis ketakakuran;
  - ii. menentukan punca ketakakuran;
  - iii. menentukan sama ada ketakakuran yang sama wujud, atau berpotensi untuk berlaku;

	<b>JABATAN PERTANIAN</b>		
	No. Keluaran: 02	No. Pindaan: 03	Tarikh: 3 Mac 2025
<b>DOA.MK.PPP</b>			
<b>PERKHIDMATAN PENGEMBANGAN PERTANIAN</b>			

- c. melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- d. mengkaji semula keberkesanan tindakan pembedahan yang diambil;
- e. mengemaskini risiko dan peluang yang ditentukan semasa perancangan, jika perlu;
- f. membuat perubahan terhadap sistem pengurusan berkualiti, jika perlu.

Tindakan pembedahan 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 pembedahan.

Dokumen Berkaitan: DOA.PK(S).06.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.