



KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN

SENARAI INDUK DOKUMEN DALAMAN

MANUAL KUALITI

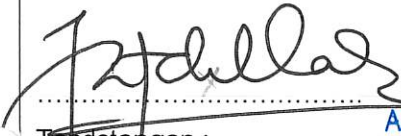
NO. RUJUKAN DOKUMEN	NAMA DOKUMEN	NO. KELUARAN	NO. PINDAAN	TARIKH
MAFI.MK	Manual Kualiti	06	04	29/05/2023

BORANG CADANGAN PINDAAN DOKUMEN MS ISO 2001 : 2015

8/5/2023

Nama Pemilik Prosedur : Mohd Hamdan bin Ibrahim		Tarikh :	
Bahagian/Seksyen/Unit : Bahagian Pentadbiran		No. Salinan Muka Surat:	
No. Fail/ Prosedur : MAFI-MK			
Tajuk Dokumen : MANUAL KUALITI			
PERKARA	CADANGAN PINDAAN		SEBAB-SEBAB PINDAAN
	Asal	Baharu	
Nama kementerian di muka hadapan	Kementerian Pertanian dan Industri Makanan	Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan	Pertukaran nama kementerian
Nama penyedia di muka hadapan	Nor Azlin binti Mohamad Shamsudin	Azura binti Abdullah	Pertukaran nama pegawai penyedia
Nama pelulus di muka hadapan	Dato' Haslina binti Abdul Hamid	Datuk Lokman Hakim bin Ali	Pertukaran nama Ketua Setiausaha
Kata-kata Aluan Ketua Setiausaha 1.0 Latar Belakang Organisasi 1.1 Struktur Organisasi 1.2 Struktur Organisasi 1.3 Visi, Misi, Objektif dan Fungsi 1.3.4 Fungsi 2.1 Isu-Isu Luaran 2.3 Keperluan dan Jangkaan Pihak Berkepentingan 2.5 Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses Yang Berkaitan 3.1 Model Proses Sistem Pengurusan Kualiti 3.2 Pelan Perkhidmatan 3.3 Skop Pendaftaran Sistem Pengurusan Kualiti 3.4 Justifikasi 3.5 Polisi Kualiti	Penggunaan nama dan akronim Kementerian Pertanian dan Industri Makanan (MAFI) pada keseluruhan dokumen	Penggunaan nama dan akronim Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan (KPKM) pada keseluruhan dokumen	Pertukaran nama dan akronim kementerian

1.1 Latar Belakang 2.1 Konteks Organisasi	Bahagian Industri Tanaman, Ternakan dan Perikanan (ITTP)	Bahagian Sekuriti Makanan (BSM)	Pertukaran singkatan dan akronim Bahagian
	Bahagian Pembangunan Industri Padi (IPB)	Bahagian Pembangunan Industri Padi (PIP)	
2.3 Keperluan dan Jangkaan Pihak Berkepentingan	Unit Perancangan Ekonomi	Kementerian Ekonomi	Pertukaran nama pihak berkepentingan

Ulasan Ketua Jabatan / Bahagian / Seksyen / Unit : _____ _____ _____  Tandatangan : AZURA BINTI ABDULLAH Tarikh : 8/5/2023 Setiausaha Bahagian Bahagian Pentadbiran Cop Nama & Jawatan : Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan	Keputusan Cadangan Pindaan : DITOLAK / DILULUSKAN  Tandatangan : Tarikh : 24/5/23 HABSHAH BINTI ALI Cop Nama & Jawatan : Setiausaha Bahagian Kanan (Pengurusan) Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan
--	--

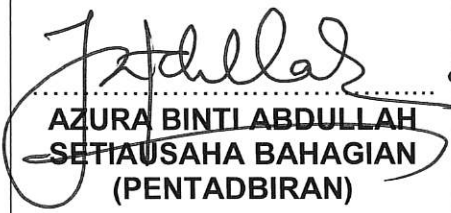
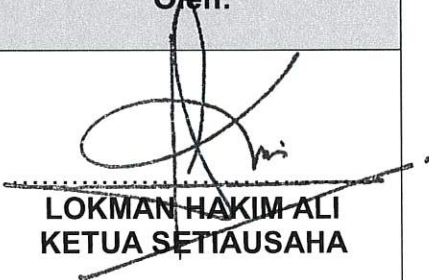


KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN

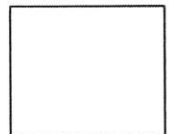
MANUAL KUALITI

MAFI-MK

No. Keluaran	06
Tarikh Keluaran	29/05/2023

Disediakan Oleh :	Disemak Oleh :	Disahkan dan Diluluskan Oleh:
 AZURA BINTI ABDULLAH SETIAUSAHA BAHAGIAN (PENTADBIRAN)	 HABSHAH BINTI ALI SETIAUSAHA BAHAGIAN KANAN (PENGURUSAN)	 LOKMAN HAKIM ALI KETUA SETIAUSAHA

NO. KAWALAN SALINAN



HELAIAN REKOD PINDAAN

Helaian ini merekodkan setiap pindaan yang dibuat terhadap Manual ini. Segala butir-butir pindaan perlu dinyatakan dengan jelas. Wakil Pengurusan bertanggungjawab mengendalikan rekod ini.

REKOD PINDAAN

BIL	MUKA SURAT	TARIKH SEMAKAN	PINDAAN
1.	30 36 37 38 77	30/6/2011	- Objektif kualiti (p) dan (q) telah berubah - Seksyen 4.1 tentang proses khidmat luar (outsource) telah dipinda - Carta interaksi Proses telah dipinda - Input dan Output setiap proses dikenalpasti - Klausula 7.5.2 dimasukkan berkaitan aktiviti latihan iaitu Pentauliahan Pelajar
2.	29&30 37,50	26/9/2011	- Objektif Kualiti (c), (k) dan (l) telah berubah (m) dan (n) digugurkan - Dua Proses 'Permohonan Permit Pemindahan Padi & Beras PK(PB)-03 dan 'Penguatkuasaan Lesen/Permit Pemindahan Padu dan Beras PK (PB)-04' dikeluarkan dari skop pengurusan perlesenan padi dan beras
3.	1-3,5,7,27,29,31-32,34-36,39,50-52,62,65,68-70,76-78,83-84,86 27	25/03/2013	- Penambahan Prosedur Kualiti MAFI.PK (BPSP) Pengurusan Pentadbiran Kontrak Pembinaan - Penambahan Maklumat Organisasi di Para 2.8: Pelanggan Sistem Pengurusan Kualiti
4.	31 35&38	26/08/2014	- Penambahan Maklumat Mengenai: Objektif Kualiti - Proses-proses Utama Sistem Pengurusan Kualiti

5.	Semua muka surat	7/5/2018	Perubahan mengikut keperluan MS ISO 9001:2015 - Pindaan isi kandungan ISO - Pindaan pada para 1.5 Piagam Pelanggan - Tambahan para 2.0 Konteks Organisasi - Pindaan pada para 3.0 rajah model pengurusan sistem kualiti - Pindaan pada skop ISO MAFI - Perincian berikut dimansuhkan : *Kawalan Manual *Keperluan Sistem Pengurusan Kualiti *Tanggungjawab Pengurusan *Pengurusan Sumber *Realisasi Perkhidmatan *Pengukuran, Analisa & Peningkatan - Pindaan pada Appendix C Objektif Kualiti
6.	7,8,12,17	23/7/2018	- Pindaan Piagam Pelanggan - Pindaan Isu Luaran - Pindaan 2.3 Mengenalpasti Skop Sistem Pengurusan Kualiti - Pindaan 3.3 Skop Pendaftaran Sistem pengurusan Kualiti
7.	Semua muka surat	15/11/2019	- 1.5 Pindaan pada Piagam Pelanggan - 3.4 Pindaan pada pengecualian dan justifikasi dalam sistem pengurusan kualiti - Rekod Pindaan - Pindaan pada Muka Surat dalam Isi Kandungan
8.	Semua muka surat	13/1/2020	- Pindaan pada Logo MAFI digantikan dengan JATA Negera - Pindaan pada muka surat 11 – Isu- Isu Dalaman - Pindaan pada Nama Kementerian

9	Semua muka surat	26/10/2021	- Pindaan pada nama penyedia dan penyemak dokumen berikutan pertukaran pegawai - Pindaan nama Bahagian seperti berikut: i. Bahagian Industri Makanan (IM) kepada Bahagian Industri Makanan dan Asas Tani (IMAT) ii. Bahagian Industri Padi dan Beras (IPB) kepada Bahagian Pembangunan Industri Padi (IPB) iii. Bahagian Pemasaran & Eksport kepada Bahagian Pembangunan Perniagaan & Pelaburan (BDI) iv. Bahagian Pelaburan kepada Bahagian Pemodenan Pertanian (BPP) v. Bahagian Latihan Kemahiran Pertanian (BLKP) kepada Bahagian Pembangunan Kapasiti dan Latihan Pertanian (BPKLP)
10.	Muka hadapan 4,5,6,7,14,15,16,17, 19,20,21, 5, 11	27/03/2023	- Pindaan pada nama penyedia dan pelulus dokumen berikutan pertukaran pegawai. - Pindaan pada nama dan akronim kementerian - Pindaan pada nama dan akronim Bahagian seperti berikut : i. Bahagian Industri Tanaman, Ternakan dan Perikanan (ITTP) kepada Bahagian Sekuriti Makanan (BSM) ii. Bahagian Pembangunan Industri Padi (IPB) kepada Bahagian Pembangunan Industri Padi (PIP) - Pindaan pada nama Unit Perancangan Ekonomi kepada Kementerian Ekonomi

KANDUNGAN

MUKA SURAT

1.0 LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.0	Latar belakang KPKM	5
1.1	Struktur Organisasi KPKM	6
1.2	Visi, Misi, Objektif dan Fungsi KPKM	7
1.3	Piagam Pelanggan	8 - 10

2.0 KONTEKS ORGANISASI

2.1	Isu Luaran	11
2.2	Isu Dalaman	11
2.3	Keperluan dan Jangkaan Pihak Berkepentingan	12 – 14
2.4	Skop Sistem Pengurusan Kualiti	15
2.5	Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses Yang Berkaitan	15 - 17
2.6	Akta dan Peraturan	18

3.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI

3.1	Model Proses Sistem Pengurusan Kualiti	19
3.2	Pelan Perkhidmatan	19 - 20
3.3	Skop Pendaftaran Sistem Pengurusan Kualiti	20
3.4	Pengecualian Dalam Sistem Pengurusan Kualiti	20 -21
3.5	Polisi Kualiti	21
3.6	Objektif Kualiti	21

Kata-Kata Aluan Ketua Setiausaha

Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan

Alhamdulillah, dengan limpah dan kurnianya dapat kita sama-sama menyiapkan dokumen ISO bagi digunapakai dalam tugas-tugas harian Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan (KPKM). Selaras dengan tujuan ISO ini diadakan agar dapat dijadikan satu *benchmarking* serta melicinkan pentadbiran sediaada. Selain daripada itu, ianya dapat menjadikan satu-satu prosedur yang dijalankan di KPKM mengikut tertib dan teratur. Diharap dengan adanya ISO ini, ia meningkatkan lagi prestasi serta status KPKM ke taraf dunia.

1.0 LATAR BELAKANG ORGANISASI

1.1 LATAR BELAKANG KPKM

Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan (KPKM) yang dahulunya dikenali sebagai Kementerian Pertanian ditubuhkan pada tahun 1957. Objektif penubuhannya adalah untuk memperbaiki kedudukan sosio-ekonomi dan memupuk semangat berdikari di kalangan petani, penternak dan nelayan. Selain itu, KPKM juga bertanggungjawab untuk meningkatkan pendapatan golongan sasar melalui penggunaan sumber secara optimum dalam sektor pertanian. Ini termasuk memaksimumkan sumbangan pertanian kepada pendapatan negara dan perolehan eksport. Terdapat 19 Bahagian/Unit di bawah KPKM iaitu:

- a) Bahagian Dasar & Perancangan Strategik (DPS)
- b) Bahagian Sekuriti Makanan (BSM)
- c) Bahagian Industri Makanan dan Asas Tani (IMAT)
- d) Bahagian Pembangunan Industri Padi (PIP)

- e) Bahagian Pembangunan Perniagaan & Pelaburan (BDI)
- f) Bahagian Pembangunan (PEM)
- g) Bahagian Antarabangsa (AB)
- h) Bahagian Pembangunan Kapasiti dan Latihan Pertanian (BPKLP)
- i) Bahagian Pengairan Dan Saliran Pertanian (BPSP)
- j) Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (PSM)
- k) Bahagian Akaun (AK)
- l) Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM)
- m) Bahagian Pentadbiran (T)
- n) Bahagian Kewangan (K)
- o) Bahagian Pemodenan Pertanian (BPP)
- p) Pejabat Penasihat Undang-Undang (PUU)
- q) Unit Audit Dalam (UAD)
- r) Unit Integriti (UI)
- s) Unit Komunikasi Korporat (UKK)

1.2 STRUKTUR ORGANISASI KPKM

Struktur organisasi KPKM yang melibatkan semua Bahagian dan Unit dibangunkan bagi kelancaran dan keberkesanan pelaksanaan aktiviti-aktiviti utama Kementerian dan sistem pengurusan kualiti.

Carta Organisasi KPKM adalah seperti di **Carta A**.

1.3 VISI, MISI, OBJEKTIF DAN FUNGSI KPKM

1.3.1 Visi:

Peneraju Transformasi Pertanian

1.3.2 Misi:

- 1) Mentransformasikan sektor pertanian supaya menjadi sektor yang moden, dinamik dan kompetitif.
- 2) Malaysia kompetitif sebagai pengeluar utama makanan dunia.
- 3) Pertanian sebagai salah satu jentera pertumbuhan ekonomi negara.

1.3.3 Objektif:

Menerajui proses-proses transformasi dalam sektor pertanian secara terancang, bersepadu dan menyeluruh berteraskan pengemblengan seluruh pemikiran dan tenaga organisasi ke arah pencapaian matlamat Dasar Agromakanan Negara 2021 – 2030 (DAN 2.0).

1.3.4 Fungsi:

KPKM komited untuk melaksanakan dasar dan program yang ditetapkan dengan berkesan, dinamik dan berkualiti.

- a) Menggubal, merancang dan melaksanakan dasar, strategi dan Program Pembangunan Pertanian;
- b) Menilai, menyelaraskan dan memastikan pelaksanaan projek/program Pembangunan Pertanian Agro-Makanan;

- c) Menjalankan R&D dan inovasi meningkatkan produktiviti dan daya saing sektor agro-makanan;
- d) Menggalakan pelaburan domestik dan asing dalam sektor agro-makanan; dan
- e) Merangka dan melaksanakan rantai pemasaran agro-makanan yang cekap dan berkesan.

1.4 PIAGAM PELANGGAN

- 1.4.1** Memberi maklumbalas ke atas permohonan maklumat agromakanan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh menerima permohonan.
- 1.4.2** Merancang, memantau dan menilai pelaksanaan projek-projek pembangunan Kementerian supaya mencapai sasaran yang ditetapkan. Laporan pemantauan dikeluarkan dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas lawatan projek.
- 1.4.3** Menguruskan urusan hal ehwal berkaitan perkhidmatan (pelantikan, pengesahan dalam perkhidmatan, kenaikan pangkat dan persaraan) dalam tempoh empat (4) minggu di peringkat Kementerian.
- 1.4.4** Memproses pelantikan Ahli Lembaga Pengarah bagi Badan Berkanun di bawah Kementerian dan Agensi serta pelantikan pegawai diberi kuasa di bawah Akta dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja dari tarikh permohonan dokumen lengkap diterima.

- 1.4.5** Permohonan kuantum Import Keluaran Pertanian - Keputusan akan dikemukakan kepada Jabatan / Agensi dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas keputusan daripada Pejabat YBM diperolehi.
- 1.4.6** Memastikan aplikasi kritikal berada di tahap ketersediaan sekurang-kurangnya 95%.
- 1.4.7** Memproses bayaran gaji bulanan anggota Kementerian satu (1) minggu sebelum bayaran gaji.
- 1.4.8** Mengeluarkan surat tawaran permohonan kemasukan baru dan naik tahap pelatih Program Latihan Kemahiran Pertanian Kebangsaan (PLKPK) dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja selepas tarikh tutup permohonan.
- 1.4.9** Menyelaras dan pemudahcara penglibatan dan sumbangan Kementerian di arena antarabangsa termasuk bidang ekonomi dan hubungan diplomatik.
- 1.4.10** Menyelaras, mengkaji dan pemudahcara di dalam hubungan dua hala terutama bidang pertanian.
- 1.4.11** Mengeluarkan keputusan permohonan baru dan pembaharuan Lesen Runcit Beras dalam tempoh lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.
- 1.4.12** Mengeluarkan keputusan permohonan baru dan pembaharuan Lesen Borong Beras, Lesen Import dan Lesen Eksport dalam tempoh lima belas (15) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.

1.4.13 Pengeluaran permit pemindahan padi dan beras serta hasil sampingan antara negeri dalam tempoh satu (1) jam.

1.4.14 Menguruskan hal ehwal berkaitan industri tanaman, ternakan, perikanan dan herba dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja di peringkat Kementerian setelah permohonan berkaitan adalah lengkap diterima.

1.4.15 Melaksanakan inisiatif-inisiatif di bawah kerjasama strategik dalam tempoh enam (6) bulan selepas menerima kelulusan dan pertimbangan daripada Jawatankuasa Teknikal Kerjasama Strategik.

2.0 KONTEKS ORGANISASI

2.1 ISU-ISU LUARAN

BIL.	PERKARA	ISU-ISU BERKAITAN	TINDAKAN (BAHAGIAN/UNIT)
1.	Politik	1. Halatuju kementerian berubah mengikut pucuk pimpinan.	D
2.	Ekonomi	1. Kadar pertukaran matawang asing. 2. Ketidakstabilan harga minyak dunia. 3. Perubahan dasar ekonomi negara luar dan pertubuhan antarabangsa. 4. Hasil negara melalui kutipan cukai perniagaan semakin berkurang.	K/BDI
3.	Sosial	1. Kekurangan minat golongan muda terhadap sektor pertanian. 2. Kekurangan insentif yang boleh menarik minat petani moden.	BDI/IMAT
4.	Teknologi	1. Kurang kesedaran kepada teknologi pertanian moden. 2. Kurang kemampuan untuk mendapatkan teknologi pertanian moden.	BPM
5.	Perundangan	1. Kepatuhan kepada standard antarabangsa dan negara luar.	BSM
6.	Persekitaran	1. Perubahan faktor cuaca menjejaskan hasil pertanian. 2. Kesuburan tanah dan kekurangan tanah pertanian. 3. Kekurangan infrastruktur dan kemudahan pertanian.	BSM/PIP

2.2 ISU-ISU DALAMAN

BIL.	PERKARA	ISU-ISU BERKAITAN	TINDAKAN (BAHAGIAN/UNIT)
1.	Sumber Manusia	1. Pekerja kurang kompetensi. 2. Kekurangan sumber manusia. 3. Kekurangan bilangan kursus motivasi. 4. Menambahkan pekerja serba boleh.	PSM
2.	Teknologi	1. Peralatan dan teknologi tidak terkini.	BPM
3.	Infrastruktur	1. Keperluan penyelenggaraan infrastruktur yang lebih kerap. 2. Prasarana yang terhad.	T
4.	Kewangan	1. Kekurangan peruntukan Kementerian. 2. Saranan dasar penjimatan Kerajaan.	K

2.3 KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN

BIL.	PIHAK BERKEPENTINGAN	KEPERLUAN DAN HARAPAN
1.	YAB PM/Menteri Kabinet/Yang Berhormat Menteri/Timbalan Menteri	- Mencapai KPI dan dasar Kementerian. - Memastikan kumpulan sasaran Kementerian dapat menikmati hasil penyampaian perkhidmatan.
2.	Ketua Setiausaha Kementerian	Memastikan Visi dan Misi Kementerian dalam landasan yang tepat untuk mencapai objektif Kementerian.
3.	Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU)	Memastikan pembangunan dilaksanakan mengikut perancangan.
4.	Kementerian Ekonomi	Memastikan peruntukan pembangunan dibelanja dengan optimum.

5.	Kementerian Kewangan	Memastikan peruntukan mengurus dibelanja secara optimum dan berhemah.
6.	Kementerian Sumber Manusia	Pengeluaran tenaga kerja yang mahir, terlatih dan kompeten dalam bidang industri asas tani bagi memenuhi kehendak industri dan swasta.
7.	Jabatan Akauntan Negara	Memastikan semua prosedur kewangan dipatuhi.
8.	Jabatan Bomba	● Membantu mengawal selia keselamatan bangunan ● Melindungi nyawa dan harta sekiranya berlaku kebakaran
9.	Pembekal	● Memastikan spesifikasi pembekalan dan perkhidmatan tepat dan teratur ● Memastikan pembayaran dibuat secara berkala.
10.	Pihak Industri	Tenaga mahir yang terlatih dan kompeten bagi memenuhi keperluan industri.
11.	Jabatan Kastam	Memastikan kemasukan produk pertanian berdasarkan permit yang diperolehi.
12.	Kementerian Sumber Asli, Alam Sekitar dan Perubahan Iklim	Memastikan dasar perancangan dan pembangunan Kementerian mematuhi akta dan piawaian Kementerian Sumber Asli, Alam Sekitar dan Perubahan Iklim
13.	Petani, Penternak dan Nelayan	● Hasil pendapatan pertanian, penternakan dan perikanan meningkat. ● Khidmat nasihat dan bantuan dalam bidang berkaitan.
14.	Pemborong/Peruncit	Memastikan pengeluaran lesen dapat dikeluarkan dalam masa yang singkat.
15.	Pelatih	● Menerima latihan kemahiran yang berkualiti sebagai tenaga mahir di dalam bidang pertanian. ● Dapat diserapkan sebagai tenaga mahir di dalam industri berasaskan pertanian.

16.	Jabatan/Agensi di bawah KPKM	Mewujudkan kerjasama yang baik.
17.	Kementerian Kesihatan/IMR	Memastikan penyelidikan dijalankan terhadap produk-produk pertanian yang dihasilkan oleh pihak industri mengikut spesifikasi yang ditetapkan dan produk yang berdaftar.
18.	Universiti/Institut Penyelidikan	• Geran penyelidikan berterusan untuk terus meneroka potensi produk pertanian Malaysia. • Hasil-hasil penyelidikan akan dapat digunakan oleh industri untuk menghasilkan produk-produk pertanian yang berkualiti.
19.	Syarikat/Pengusaha/Pengeluaran Pertanian/Makanan	Insentif berterusan bagi meningkatkan kualiti produk dari peringkat tanaman sehingga produk siap.
20.	Pejabat Keselamatan Negara (CGSO)	Memastikan keselamatan dokumen terperingkat mengikut Arahan Keselamatan.
21.	MAMPU	Memastikan pencapaian cemerlang dalam semua aspek pengurusan- Star Rating
22.	Arkib Negara	Memastikan pengurusan rekod kementerian mematuhi Akta Rekod Arkib Negara Malaysia.
23.	Pengimport	Mematuhi peraturan, perundangan dan prosedur yang ditetapkan oleh negara-negara pengimport dipatuhi dan produk yang diimport memenuhi mutu dan piawaian antarabangsa.
24.	Pengeksport	Memastikan bekalan mencukupi dan memenuhi spesifikasi.
25.	Rakyat	Memastikan bekalan makanan yang mencukupi dan selamat.
26.	Warga KPKM	Memastikan kebajikan dan pembangunan kerjaya cemerlang.

2.4 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

- 2.4.1 Pengurusan Nota Jemaah Menteri;
- 2.4.2 Pengurusan Pelesenan Padi dan Beras (Permohonan Baru Dan Pembaharuan Lesen Runcit, Borang, Import, Eksport Membeli Padi, Kilang Padi (Komersial);
- 2.4.3 Pengurusan Modul Latihan Kemahiran Pertanian;
- 2.4.4 Pengurusan Insentif dalam Sektor Agro Makanan;
- 2.4.5 Pengurusan Pentadbiran Kontrak Pembinaan;
- 2.4.6 Peruntukan Projek Di Bawah Program Mekanisasi dan Automasi Agromakanan; dan
- 2.4.7 Pemantauan Pelaksanaan Projek Pembangunan.

2.5 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES YANG BERKAITAN

Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan (KPKM) membangunkan, mendokumenkan, mengekalkan dan berterusan meningkatkan pengurusan sistem kualiti berdasarkan kepada keperluan standard MS ISO 9001:2015.

KPKM juga telah menentukan keperluan proses untuk pengurusan sistem kualiti dengan menentukan aliran proses-proses yang terlibat dan interaksi di antara proses di setiap Bahagian/Unit dan hubungkait proses di antara Bahagian/Unit dengan Bahagian/Unit yang berkaitan.

KPKM juga menentukan kriteria dan kaedah yang sesuai di setiap Bahagian/Unit yang terlibat bagi memastikan proses-proses yang ditentukan dijalankan secara efektif dan terkawal. Kriteria dan kaedah-kaedah untuk mengawal proses-proses yang terlibat terdapat di dalam Prosedur Audit Dalaman, pemeriksaan, prosedur operasi dan tatacara kerja.

Keperluan sumber-sumber dan informasi penting turut dikawal bagi memastikan proses-proses yang terlibat di sesuatu Bahagian/Unit sentiasa terkini, tepat serta bersesuaian dengan kehendak pelanggan. Maklumat-maklumat ini boleh diperolehi melalui dokumen-dokumen, rekod-rekod yang sedia ada dan maklumat yang diterima daripada laporan Bahagian / Unit dalam laporan pencapaian piagam pelanggan.

KPKM mewujudkan kaedah pemantauan, pengukuran (di mana berkaitan), penilaian ke atas proses-proses perkhidmatan yang dijalankan melalui kaedah seperti pemeriksaan, mesyuarat, Audit Dalaman dan pengawasan.

Rekod-rekod hasil pelaksanaan pemantauan, pengukuran dan penilaian ke atas sesuatu aktiviti perkhidmatan yang diberikan akan dianalisis menggunakan teknik-teknik yang tertentu untuk memastikan pencapaian terhadap objektif dan polisi kualiti KPKM.

Sebarang masalah hasil daripada analisis yang dijalankan, perancangan tindakan pembetulan dan pencegahan akan dilaksanakan mengikut prosedur yang dibangunkan. Penekanan terhadap tindakan pencegahan dan peningkatan terusan asas utama kepada sistem pengurusan kualiti KPKM dalam memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015, keperluan pelanggan dan undang-undang yang berkaitan.

KPKM juga memilih untuk menggunakan perkhidmatan luar ke atas proses-proses yang ditentukan mempunyai kesan terhadap kepatuhan keperluan perkhidmatan, KPKM akan memastikan kawalan ke atas proses berkenaan, jenis dan tahap kawalan yang dilaksanakan ke atas perkhidmatan luar adalah bergantung kepada:

- a) Impak yang berpotensi dari sumber luar terhadap keupayaan KPKM untuk memberikan perkhidmatan yang memenuhi keperluan.
- b) Tahap dimana kawalan terhadap proses dikongsi.

- c) Keupayaan untuk mencapai kawalan melalui penggunaan proses perolehan.

KPKM juga memastikan kawalan terhadap perkhidmatan luar tidak membebaskan tanggungjawab pihak Kementerian untuk memenuhi semua keperluan pelanggan dan peraturan dan undang-undang.

Proses yang dilaksanakan melalui perkhidmatan luar dan kawalan yang dilaksanakan adalah :

BIL	PROSES	TAHAP DAN JENIS KAWALAN
1.	Khidmat Pakar Runding Penilaian	- Pemantauan dan pengesahan ditapak - Pengesahan laporan senarai penilaian - Penilaian prestasi pembekal.
2.	Khidmat Pakar Runding	- Penyediaan Pelan Strategik Kementerian (Dasar Agromakanan Negara)
3.	Khidmat Penyelenggaraan - Kenderaan dan pekakasan dan perisian komputer	- Pengesahan kerja-kerja penyelenggaraan. - Penilaian prestasi pembekal.
4.	Pembersihan Bangunan dan Kawalan Keselamatan Ibu Pejabat.	- Pengesahan kerja - Pemantauan pelaksanaan kerja. - Penilaian prestasi pembekal.
5.	Kawal Selia Pembersihan Kawasan	- Pengesahan jadual kerja - Pemantauan kerja-kerja pembersihan di tapak. - Pengeluaran notis tindakan pembetulan. - Semakan dan pengesahan laporan kerja bulanan. - Penilaian prestasi pembekal.

2.6 AKTA DAN PERATURAN

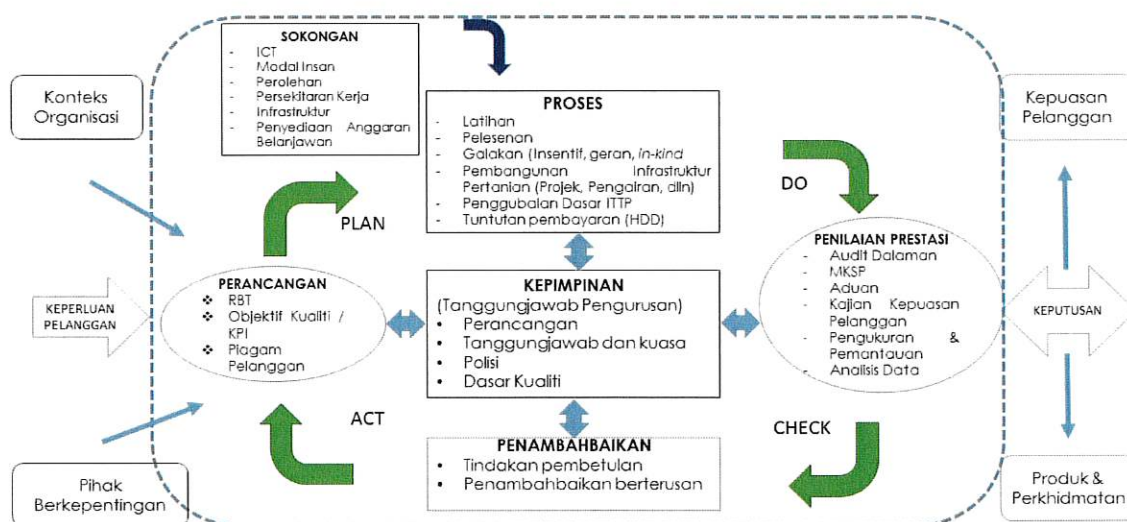
BIL	AKTA - AKTA DAN PERATURAN
1.	Akta Rahsia Rasmi 1972 (Akta 88)
2.	Akta Keterangan 1950 (Akta 56)
3.	Arahan Perbendaharaan Dan Pekeliling –Pekeliling Perbendaharaan
4.	Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan Dan Tatatertib) 1993
5.	Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
6.	Akta Pencen 1980
7.	Arahan Perkhidmatan Dan Arahan Pentadbiran
8.	Arahan Dalaman Ketua Setiausaha Kementerian Pertanian dan Industri Asas Tani
9.	Panduan Pengurusan Pejabat (Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007)
10.	Quality Management Systems – Requirements (ISO 9001:2015)
11.	Risalah Pengurusan Rekod Arkib Negara Malaysia
12.	Akta Arkib Negara 2003
13.	Kanun Prosedur Jenayah (Akta 593)
14.	Kanun Keseksaan (Akta 574)

3.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI

3.1 MODEL PROSES SISTEM PENGURUSAN KUALITI

KPKM mewujudkan sistem pengurusan kualiti bagi memenuhi keperluan pelanggan dan undang-undang serta peningkatan berterusan melalui Model Proses Sistem Pengurusan Kualiti yang mengandungi keperluan seperti Tanggungjawab Pengurusan, Pengurusan Sumber, Realisasi Perkhidmatan dan Pengukuran, Analisis dan Peningkatan.

Rajah : Model Proses Pengurusan Sistem Kualiti



BUSINESS PROCESS MAPPING ISO 9001:2015 MOA

3.2 PELAN PERKHIDMATAN

KPKM mewujudkan dan membangunkan keperluan proses sistem pengurusan kualiti untuk Bahagian dan Unit di dalam organisasi bagi penentuan aliran proses dan interaksi sesuatu proses atau hubungkait di antara Bahagian dan Unit yang terlibat melalui pembangunan plan proses perniagaan ke atas skop yang didaftarkan.

Pelan Proses Perniagaan ini juga digunakan dalam mengenal pasti keperluan dokumentasi sistem pengurusan kualiti yang perlu dalam memastikan kawalan yang efektif terhadap sesuatu proses perkhidmatan.

3.3 SKOP PENDAFTARAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

KPKM telah menentukan skop pendaftaran untuk sistem pengurusan kualiti bagi aktiviti-aktiviti di Bahagian dan Unit seperti berikut:

- 3.3.1 Pengurusan Nota Jemaah Menteri;
- 3.3.2 Pengurusan Pelesenan Padi dan Beras (Permohonan Baru Dan Pembaharuan Lesen Runcit, Borang, Import, Eksport Membeli Padi, Kilang Padi (Komersial);
- 3.3.3 Pengurusan Modul Latihan Kemahiran Pertanian;
- 3.3.4 Pengurusan Insentif dalam Sektor Agro Makanan;
- 3.3.5 Pengurusan Pentadbiran Kontrak Pembinaan;
- 3.3.6 Peruntukan Projek Di Bawah Program Mekanisasi dan Automasi Agromakanan; dan
- 3.3.7 Pemantauan Pelaksanaan Projek Pembangunan.

3.4 PENGECUALIAN DAN JUSTIFIKASI DALAM SISTEM PENGURUSAN KUALITI

KPKM telah mengenalpasti pengecualian terhadap keperluan standard MS ISO 9001:2015 dalam sistem pengurusan kualiti yang dibangunkan di dalam keseluruhan organisasi termasuk Bahagian dan Unit yang terlibat.

No. Std	Keperluan Standard	Justifikasi
7.1.5	Sumber Pemantauan dan Pengukuran	Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan tidak menggunakan peralatan yang perlu ditentukan.

Ketiadaan keperluan di atas tidak menjejaskan keupayaan KPKM untuk memenuhi keperluan perkhidmatan, peraturan dan undang-undang dan pelanggan.

3.5 POLISI KUALITI KPKM

Warga Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan **bertekad dan beriltizam** mentransformasikan industri pertanian negara berdaya saing sejajar dengan **Dasar Agromakanan Negara serta perundangan** yang termaktub. Kami juga komited untuk membuat penambahbaikan yang berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti dan menilai semula semua objektif kualiti yang ditetapkan bagi memenuhi **kepuasan pelanggan, stake-holders dan pihak-pihak yang berkepentingan** ke arah memajukan sektor pertanian negara.

3.6 OBJEKTIF KUALITI

3.6.1 Objektif Kualiti adalah seperti di **Lampiran**.



KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN

CARTA ORGANISASI



OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN DASAR DAN PERANCANGAN STRATEGIK

Bil.	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Dasar Perancangan Strategik	Memastikan NJM didaftar di BKPP, Jabatan Perdana Menteri dalam tempoh 7 hari berkerja	- Meminda draf NJM mengikut format dan maklumat tambahan sekiranya perlu - Draf NJM dimuktamadkan untuk persetujuan YBM/YBTM/KSU - Mendaftar NJM yang telah ditandatangani oleh YBM/YBTM/KSU di BKPP	NJM yang telah dipersetujui oleh YBM/YBTM/KSU	- YBM - YBTM - KSU - TKSU - SUB - TSUB - KPSU - PSU	Selepas menerima draf NJM daripada Bahagian/Jabatan	Keputusan Mesyuarat Jemaah Menteri

BAHAGIAN/UNIT	OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN 2022	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik	Memastikan Jemaah mengenai perkara untuk makluman Jemaah Menteri didaftar di Bahagian Kabinet, dan Perlembagaan Perhubungan Kerajaan, Antara Jabatan Perdana Menteri dalam tempoh 7 hari bekerja selepas persetujuan Menteri/YB Menteri/ Menteri/ Setiausaha.	Semua Nota Jemaah Menteri didaftar di Bahagian Kabinet, Perlembagaan dan Perhubungan Antara Kerajaan, Jabatan Perdana Menteri dalam tempoh 7 hari bekerja selepas mendapat persetujuan YB Menteri/YB Timbalan Menteri/ Ketua Setiausaha. Bil. Sasaran : 9 Capai : 9 (100%) Tak Capai : -	Tiada penambahbaikan objektif kualiti ketika ini.

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2020							TAHUN 2021							Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti
		BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	
BAHAGIAN DASAR DAN PERANCANGAN STRATEGIK (DPS)	Prosedur ini bertujuan untuk memastikan Nota Jemaah Menteri didaftar di Bahagian Kabinet, Perlembagaan dan Perhubungan Antara Kerajaan (BKPP), Jabatan Perdana Menteri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah mendapat kelulusan YB Menteri/Timbalan Menteri/Ketua Setiausaha.	16	16	100%	0	100%	Semua NJM yang dikemukakan ke Bahagian DPS telah diproses mengikut tempoh masa yang ditetapkan.	Gerak kerja dapat dikawal dan dipantau walau dalam tempoh PKP pada tahun 2020.	7	7	100%	0	100%	Semua NJM yang dikemukakan ke Bahagian DPS telah diproses mengikut tempoh masa yang ditetapkan.	Gerak kerja masih dalam kawalan sepanjang tempoh PKP pada tahun 2021.	100% tercapai

OBJEKTIF KUALITI PENGURUSAN LATIHAN MAFI.PS (PSM)

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Pembangunan Sumber Manusia (BPSM)	Memastikan 80% kehadiran lima (5) hari berkursus setahun bagi setiap pegawai / kakitangan merujuk kepada Surat Arahan KSU Bil. MAFI.500-5/10/1 Jld.2(1) bertarikh 19 Januari 2017	Memantau kehadiran kursus melalui Pegawai Tadbir Bahagian (PTB) dan Sistem Profail Latihan (SPL)	Pengisian maklumat dalam Sistem Profail Latihan (SPL)	KPSU (PSM) I PSUK (PSM) I PTB Bahagian	Sepanjang tahun	Mesyuarat Jawatankuasa Latihan Dalam (MJLD)

BAHAGIAN/UNIT	OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN 2022	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)	Memastikan pegawai-pegawai KPKM mencapai 7 hari kehadiran berkursus setahun	Bagi tahun 2022, prestasi kehadiran berkursus >7 hari hanya mencatatkan 60.49% (966 orang daripada 1597 pegawai KPKM) berbanding 70% yang disasarkan	1) Menawarkan kursus yang pelbagai untuk menarik penyertaan daripada warga KPKM 2) Menaik taraf sistem pengurusan latihan dengan menggunakan Sistem Profil Latihan (SPLv2) bagi memudahkan pengemaskinian kehadiran berkursus 3) Hebahkan status pencapaian 7 hari berkursus kerap dilakukan
	Keberkesanan program latihan yang dianjurkan dalam meningkatkan kompetensi pegawai KPKM bagi setiap gred/skim jawatan	Setiap program yang dijalankan menerima maklum balas yang positif daripada peserta namun tahap keberkesanan kompetensi ke atas pegawai tidak dapat diukur	1) Kajian semula dan penambahbaikan dilakukan bagi setiap program yang dijalankan 2) Penilaian sekurang-kurangnya selepas 3 bulan diperkenalkan dimana peserta dan penyelia membuat penilaian keberkesanan program

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2020							TAHUN 2021							Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti
		BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (BPSM)	Memastikan 80% kehadiran sekurang-kurangnya lima (5) hari berkursus setahun bagi setiap pegawai / kakitangan merujuk kepada Surat Arahan KSU Bil. MOA.500-5/10/1 Jld.2(1) bertarikh 19 Januari 2017	80%	590	46%	693	54%	Faktor kekangan Virus Covid-19 dan ketidaksediaan pegawai dalam penggunaan aplikasi dalam talian	Kursus diadakan secara dalam talian (online) bagi meningkatkan penyertaan.	80%	891	61%	570	39%	Faktor kekangan Virus Covid-19 dan ketidaksediaan pegawai dalam penggunaan aplikasi dalam talian	Kursus diadakan secara dalam talian (online) dan bersemuka bagi meningkatkan penyertaan.	Terdapat peningkatan terhadap pencapaian setiap

OBJEKTIF KUALITI PENGURUSAN PERMOHONAN GERAN PEMADANAN HIGH IMPACT PRODUCT (HIP) OLEH USAHAWAN INDUSTRI MAKANAN DAN ASAS TANI

MAFI.PK (IMAT)

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Industri Makanan dan Asas Tani (IMAT)	Keputusan permohonan Geran Pemadanan <i>High Impact Product</i> (HIP)	Mengadakan lawatan teknikal oleh Jawatankuasa Teknikal Geran Pemadanan (JKTGP)	- Dokumen yang diterima adalah lengkap - Ahli Jawatankuasa Teknikal Geran Pemadanan (JKTGP)	- KPSU (IMAT) PIM - PSU (IMAT) PIM	Selepas mesyuarat JKKPG	Laporan keputusan lawatan penilaian
	(Pengurusan Permohonan Geran Pemadanan <i>High Impact Product</i> (HIP) Oleh Usahawan Industri Makanan dan Asas Tani	dimaklumkan kepada Jabatan/Agensi pembimbing dalam tempoh 2 hari bekerja daripada tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (JKKPG) HIP bersidang.	- Pelaporan oleh Agensi Pelaksana dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (JKKPG) - Keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (JKKPG)	Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (JKKPG)	- Ahli Jawatankuasa Teknikal Geran Pemadanan (JKTGP) - Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (JKKPG)		

BAHAGIAN/UNIT	OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN 2022	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
Bahagian Industri Makanan dan Asas Tani (IMAT)	Keputusan permohonan Geran Pemandanan High Impact Product (HIP) dimaklumkan kepada Jabatan/ Agensi pembimbing dalam tempoh 2 hari bekerja daripada Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (MJKKPG) bersidang	Memaklumkan permohonan geran kepada Jabatan/Agensi pembimbing dalam tempoh 2 hari bekerja daripada tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (MJKKPG) bersidang. Sasaran : 21 surat keputusan permohonan baharu Pencapaian : 20 surat keputusan permohonan baharu dikeluarkan dalam tempoh 2hari bekerja daripada tarikh MJKKPG (1 surat keputusan permohonan baharu adalah ditangguhkan berdasarkan keputusan mesyuarat supaya Jabatan menyediakan verifikasi harga terlebih dahulu.	Tiada

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2020							TAHUN 2021							Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti
		BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	
BAHAGIAN INDUSTRI MAKANAN DAN ASAS TANI (IMAT)	Keputusan permohonan Geran Pemadanan High Impact Product (HIP) dimaklumkan kepada Jabatan/ Agensi pembimbing dalam tempoh 2 hari bekerja daripada tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (MJKKPG) bersidang	21	20	95%	1	5%	1 surat keputusan permohonan baharu adalah ditangguhkan berdasarkan keputusan mesyuarat supaya Jabatan menyediakan verifikasi harga terlebih dahulu	Tiada	14	14	100%	0	0%	Semua surat keputusan dikeluarkan dalam tempoh 2 hari bekerja daripada tarikh mesyuarat	Tiada	Terdapat peningkatan terhadap pencapaian setiap tahun

OBJEKTIF KUALITI PENGURUSAN PERMOHONAN LESEN
MAFI.PK (PB) – 01 HINGGA 06

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Pembangunan Industri Padi	Memastikan keputusan permohonan lesen bagi permohonan baru, pembaharuan, perubahan, gantian dan pembatalan dapat dikeluarkan dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima bagi permohonan Lesen Borong, Lesen Import, Lesen Eksport, Lesen Kilang Padi dan Lesen Membeli Padi mematuhi Peraturan-Peraturan Pelesenan di bawah Akta Kawalan Padi dan Beras 1994 [Akta 522].	-Menyediakan senarai semak. -Menaik taraf sistem pelesenan sedia ada. -Memastikan pemeriksaan dan pemantauan dalam tempoh yang ditetapkan. -Mewujudkan garis panduan yang terperinci bagi kesesuaian tempat, premis dan gudang untuk menjalankan perniagaan. -Memastikan syarat-syarat permohonan lesen dapat difahami oleh pengguna melalui portal dan buku panduan.	• Kakitangan jabatan • Akta Berkaitan • Garis panduan • Peralatan • Sistem e-lesen	-Ketua Pengarah -Ketua Unit Pelesenan -Pengarah Negeri/Ketua Cawangan -Pegawai Penyiasat -Pembantu Penguatkuasa -Pembantu Tadbir -Bahagian Pengurusan Maklumat	-1 Ogos 2017 hingga Disember 2017	*Memo Perakuan Kelulusan Ketua Pengarah

2.	Bahagian Pembangunan Industri Padi	-Memastikan keputusan permohonan lesen bagi permohonan baru, pembaharuan, perubahan, gantian dan pembatalan dapat dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima bagi permohonan Lesen Runcit mematuhi Peraturan-Peraturan Pelesenan di bawah Akta Kawalan Padi dan Beras 1994 [Akta 522].	-Menyediakan senarai semak. -Menaik taraf sistem pelesenan sedia ada. -Memastikan pemeriksaan dan pemantauan dalam tempoh yang ditetapkan. -Mewujudkan garis panduan berkenaan yang terperinci bagi kesesuaian tempat, premis dan gudang bagi kesesuaian bagi menjalankan perniagaan. -Memastikan syarat-syarat permohonan lesen dapat difahami oleh pengguna melalui portal dan buku panduan.	• Kakitangan jabatan • Akta Berkaitan • Garis panduan • Peralatan Sistem e-lesen	-Ketua Pengarah -Ketua Unit Pelesenan -Pengarah Negeri/Ketua Cawangan -Pegawai Penyiasat -Pembantu Penguatkuasa -Pembantu Tadbir -Bahagian Pengurusan Maklumat	-1 Ogos 2017 hingga Disember 2017	*Memo Perakuan Kelulusan Ketua Pengarah
----	--	---	---	---	---	--	---

BAHAGIAN/UNIT	OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN 2022	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
Bahagian Pembangunan Industri Padi (PIP)	Memastikan keputusan permohonan lesen bagi permohonan Baharu, Perubahan, Gantian dan Pembatalan dapat dikeluarkan dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima bagi permohonan Lesen Borong, Lesen Import, Lesen Eksport, Lesen Kilang Padi dan Lesen Membeli Padi mematuhi Peraturan-Peraturan Pelesenan di bawah Akta Kawalan Padi dan Beras 1994 [AKTA 522]	Bahagian ini telah menerima sebanyak 785 permohonan dan pencapaian objektif adalah 94%.	Memastikan pegawai mempunyai kemahiran yang cukup melalui kursus refreshment dan Latihan menangani bencana

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2020							TAHUN 2021							Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti
		BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	
BAHAGIAN PEMBANGUNAN INDUSTRI PADI (PIP)	Memastikan keputusan permohonan lesen bagi permohonan baharu, pembaharuan, perubahan, gantian dan pembatalan dapat dikeluarkan dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima bagi permohonan Lesen Borong, Lesen Import, Lesen Eksport, Lesen Kilang Padi dan Lesen Membeli Padi mematuhi Peraturan-Peraturan Pelesenan di bawah Akta Kawalan Padi dan Beras 1994 [Akta 522]	905	736	81%	169	19%	Bilangan peratusan yang tidak capai kerana permohonan yang diterima mempunyai beberapa isu/ masalah dan menyebabkan kelewatan dalam pemprosesan	Menyediakan senarai semak dan carta alir kepada pemohon dan pegawai bagi memastikan setiap permohonan yang diterima lengkap sepenuhnya	661	639	97%	22	3%	Peratusan tidak capai semakin berkurangan	Mengekalkan cadangan penambahbaikan sedia ada dan membuat pelaporan secara berkala untuk rekod	Terdapat peningkatan terhadap pencapaian setiap tahun

OBJEKTIF KUALITI
PEMANTAUAN PELAKSANAAN PROJEK PEMBANGUNAN
MAFI.PK (PEM)

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggung jawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Pembangunan	Mengemukakan Laporan Lawatan Pemantauan Projek Pembangunan dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas tarikh lawatan kepada pihak urusetia Mesyuarat Jawatankuasa Tindakan Pembangunan Kementerian (JTPK) untuk dibentangkan dalam Mesyuarat JTPK yang terhampir.	1. Mengenal pasti wakil pegawai Bahagian Pembangunan yang bertanggungjawab dalam lawatan tersebut. 2. Mengeluarkan surat lawatan projek kepada Jabatan/Agensi yang terlibat. 3. Perbincangan <i>Pre Council</i> pegawai dengan Jabatan/Agensi yang terlibat. 4. Lawatan pemantauan projek berlangsung. 5. Penyediaan laporan. 6. Laporan disemak oleh TSUB (PEM). 7. Laporan yang telah disahkan oleh SUB (PEM) dibentangkan dalam mesyuarat JTPK yang terhampir.	1. Laporan awalan daripada Jabatan/Agensi yang terlibat. 2. Surat/ Memo Lawatan. 3. Laporan projek dalam SPP II.	Bahagian Pembangunan	Selepas membuat lawatan	Laporan dibentang dalam Mesyuarat JTPK yang terhampir.

LAPORAN ANALISIS OBJEKTIF KUALITI TAHUN 2022

BAHAGIAN/UNIT	OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN 2022	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
Bahagian Pembangunan (PEM)	Mengemukakan Laporan Lawatan Projek Pembangunan dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas tarikh pemantauan	Terdapat Laporan lawatan pemantauan Projek Pembangunan dikemukakan dalam melebihi tempoh lima (5) hari bekerja selepas tarikh lawatan pemantauan. Bil. Sasaran : 20 Laporan Capai : 15 (75%) Tak capai : 5 (25%)	Peringatan perlu diberikan secara berkala untuk mengelakkan laporan lewat dikemukakan. Bahagian Pembangunan akan membuat pindaan Objektif Kualiti tempoh penyediaan Laporan Pemantauan kepada 14 hari bekerja

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2020							TAHUN 2021							Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti
		BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	
BAHAGIAN PEMBANGUNAN (BPEM)	Mengemukakan Laporan Lawatan Pemantauan Projek Pembangunan dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas tarikh lawatan pemantauan	20	20	100%	0	0%	Mencapai sasaran sepenuhnya	Sentiasa membuat peringatan mesra kepada pegawai bagi memastikan laporan pemantauan dan tindakan susulan dikeluarkan mengikut tempoh ditetapkan	20	18	90%	2	20%	PKP menyebabkan kelewatan mengemukakan laporan	Mengekalkan cadangan penambahbaikan sedia ada	PKP menyebabkan sedikit kelewatan mengemukakan laporan

-----OBJEKTIF KUALITI PENGURUSAN PENTADBIRAN KONTRAK PEMBINAAN
MAFI.PK (BPSP) 01 HINGGA 08

Bahagian	Objektif Kualiti	Tindakan	Sumber	Pegawai Betanggungjawab	Tempoh	Kaedah Penilaian
BPSP	Pengurusan Pentadbiran Kontrak Pembinaan akan memastikan 75 % daripada projek-projek BPSP siap dalam tempoh kontrak yang dibenarkan.	Pemantauan Prestasi melalui: 1. Mesyuarat Tapak	Pegawai Penguasa Wakil Pegawai Penguasa KPPK KPP PPK PP	KPPK KPP PPK PP	1. Sekurang-kurangnya dua (2) bulan sekali atau bila perlu.	a.Minit Mesyuarat b.Laporan Kemajuan
		2. Mesyuarat Teknikal	KPPK KPP PPK PP		2. Bila perlu.	a.Minit Mesyuarat
		3. Mesyuarat Penyelarasan	Kontraktor/ Wakil Kontraktor		3. Bila perlu.	a.Minit Mesyuarat

BAHAGIAN/UNIT	OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN 2022	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
Bahagian Pengairan dan Saliran Pertanian (BPSP)	Pengurusan Pentadbiran Kontrak Pembinaan akan memastikan 75% daripada projek-projek BPSP siap dalam tempoh kontrak yang dibenarkan	100% (28 Projek)	Tiada

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2020							TAHUN 2021							Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti
		BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	
BAHAGIAN PENGAIIRAN DAN SALIRAN PERTANIAN (BPSP)	Pengurusan Pentadbiran Kontrak Pembinaan akan memastikan 75% daripada projek-projek BPSP siap dalam tempoh kontrak yang dibenarkan	11	9	81.8	3	18.2	Objektif kualiti tercapai	TIADA	28	28	100	0	0	TIADA	TIADA	TIADA

**OBJEKTIF KUALITI PENGURUSAN MODUL LATIHAN KEMAHIRAN PERTANIAN
MAFLPK (BLKP) 01 HINGGA 04**

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggung jawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	BAHAGIAN PEMBANGUNAN KAPASITI DAN LATIHAN PERTANIAN (BPKLP)	Memaklumkan keputusan kepada pemohonan baharu sijil/ diploma Kemahiran Malaysia bidang pertanian dan asas tani melalui sistem (ATPIS) dalam tempoh 30 hari bekerja selepas temuduga.	- Buka pemohonan sistem ATPIS untuk sesi pengambilan - Tutup pemohonan sistem ATPIS - Pemilihan tempat dan panel temuduga - Buat pemilihan calon temuduga - Blast SMS calon temuduga - Temuduga calon layak - Key in calon berjaya temuduga - Blast SMS calon jaya	BPKLP UPU SISTEM ATPIS	Pengarah BPKLP Ketua Cawangan Latihan & Pengiktirafan	- Pengam bilan pelatih sesi Januari: Mulai Oktober hingga Disember - Pengambilan sesi Julai: Mulai April hingga Jun	Tiada

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggung jawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
			9. Semakan Setuju Terima 10. Pendaftaran Pelatih 11. Dapatkan maklumat statistik pendaftaran				
2.	BAHAGIAN PEMBANGUNAN KAPASITI DAN LATIHAN PERTANIAN (BPKLP)	Mengemukakan Laporan Penilaian Pelatih kepada Jabatan Pembangunan Kemahiran dalam tempoh 30 hari bekerja selepas tamat peperiksaan akhir	1. Menerima salinan Keputusan peperiksaan dari Pusat Bertauliah 2. Menyedia laporan analisis keputusan peperiksaan akhir 3. Bentang laporan peperiksaan oleh Jawatankuasa Modal Insan di dalam Mesyuarat Majlis Penasihat Latihan Pertanian Kebangsaan (MPLPK)	1. Salinan keputusan peperiksaan Pegawai Penilai (PP) 2. Pegawai Penilai Pengesah Dalam (PPD) 3. Pegawai Pengesah Luaran (PPL)	1. Pengarah BPKLP 2. Ketua Cawangan Perhubungan Industri & Usahawan	Januari dan Julai	Keputusan Peperiksaan

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggung jawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
3.	BAHAGIAN PEMBANGUNAN KAPASITI DAN LATIHAN PERTANIAN (BPKLP)	Membangunkan Standard Kemahiran Pekerjaan Kebangsaan bidang pertanian dan asas tani dalam tempoh 10 bulan selepas diluluskan oleh Majlis Penasihat Latihan Pertanian Kebangsaan	1. Menerima arahan daripada JPNML 2. Mengenal pasti dan melantik ahli JKNML. 3. Mengurus pembangunan NOSS. 4. Menguruskan Pembentangan NOSS dalam Mesyuarat Jawatankuasa Teknikal Penilaian Standard (JTPS) 5. Membentangkan NOSS kepada JPNML untuk perakuan.	1. Panel Pembangunan NOSS Industri 2. Panel Pembangunan NOSS Jabatan/ Agensi 3. Panel pembangunan NOSS JPK 4. Peruntukan	Pengarah BPKLP Ketua Cawangan Latihan & Pengiktirafan	Januari - Disember	Bilangan dokumen NOSS yang telah dibangunkan.

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggung jawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
			6. Setelah diperakui, di bentang Jawatankuasa Teknikal Standard (JTS), Jabatan Pembangunan Kemahiran dan Majlis Pembangunan Kemahiran Kebangsaan (MPKK), Kementerian Sumber Manusia untuk diperakui sebagai dokumen Negara dan didaftarkan dalam Daftar SKPK (Daftar NOSS) 7. Mendokumenkan NOSS. 8. Simpan dan rekod. 1. Menerima arahan daripada JPNML. 2. Mengenal pasti dan				

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggung jawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
4.	BAHAGIAN PEMBANGUNAN KAPASITI DAN LATIHAN PERTANIAN (BPKLP)	Membangun Manual Latihan bidang pertanian dan asas tani dalam tempoh 10 bulan selepas diluluskan oleh Majlis Penasihat Latihan Pertanian Kebangsaan	melantik ahli JKPML. 3. Mengurus pembangunan ML. 4. Menguruskan Pembentangan ML dalam Mesyuarat Jawatankuasa Teknikal Penilaian Standard 5. Membentangkan ML kepada JPNMIL untuk kelulusan dan perakuan. 6. Mendokumenkan ML dan memaklumkan JPK untuk dikemas kini dalam Daftar Manual Latihan (<i>Registry of Learning Material</i>) di laman web rasmi JPK.	1. Panel Pembangunan Manual Latihan dari Pusat Bertauliah/Jabatan/ Agensi	Pengarah BPKLP Ketua Cawangan Latihan & Pengiktirafan	Januari - Disember	Bilangan Manual Latihan yang dihasilkan.

BAHAGIAN/UNIT	OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN 2022	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
Bahagian Pembangunan Kapasiti dan Latihan Pertanian (BPKLP)	Keputusan penawaran Pengambilan pelatih baru untuk persijilan Sijil Kemahiran Malaysia (SKM) dan Diploma Kemahiran Malaysia (DKM)	Hebahan keputusan penawaran kepada calon telah dibuat mengikut objektif yang telah ditetapkan Bil. Sasaran : 2 Capai: 2 (100%)	Tiada
	Laporan penilaian pelatih untuk SKM dan DKM	Telah dibentangkan di dalam mesyuarat pembangunan dan keperluan latihan pusat bertauliah Bil. Sasaran : 2 Capai: 2 (100%)	Tiada
	Membangunkan standard kemahiran pekerjaan kebangsaan bidang pertanian dan asas tani dalam tempoh 10 bulan selepas diluluskan oleh Majlis Nasihat Latihan Pertanian Kebangsaan	Tiada NOSS dibangunkan untuk tahun 2022 disebabkan BPKLP telah membangunkan 6 NOSS pada tahun 2021 yang diluluskan oleh Jabatan Pembangunan Kemahiran (JPK)	Tiada
	Membangun manual latihan bidang pertanian dan asas tani dalam tempoh 10 bulan selepas diluluskan oleh Majlis Nasihat Latihan Pertanian Kebangsaan	Membangunkan 7 tajuk pembangunan WIM diperakui oleh Jabatan Pembangunan Kemahiran (JPK) untuk tahun 2022 berdasarkan NOSS yang telah dibangunkan pada tahun 2021 Bil. Sasaran : 7 Capai : 7 (100%)	Tiada

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2020							TAHUN 2021							Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti
		BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	
BAHAGIAN PEMBANGUNAN KAPASITI DAN LATIHAN PERTANIAN (BPKLP)	MAFI-PK(BPKLP)-01 Membangunkan standard kemahiran pekerjaan kebangsaan bidang pertanian dan asas tani dalam tempoh 10 bulan selepas diluluskan oleh Majlis Nasihat Latihan Pertanian Kebangsaan	-	-	-	-	-	-	-	7	7	100	0	0	NOSS diperakui oleh pihak JPK 2022	Tiada	mencapai sasaran
	MAFI-PK(BPKLP)-02 Memaklumkan keputusan kepada pemohonan baharu Sijil/Diploma kemahiran malaysia bidang pertanian dan asas tani melalui sistem ATPIS dalam tempoh 30 hari bekerja selepas tarikh tutup permohonan.	2	2	100	0	0	Semua keputusan dapat dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 30 hari bekerja selepas tarikh tutup permohonan melalui bulksms dan email.	Tiada	2	2	100	0	0	Semua keputusan dapat dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 30 hari bekerja selepas tarikh tutup permohonan melalui bulksms dan email.	Tiada	mencapai sasaran
	MAFI-PK(BPKLP)-03 Membangun manual latihan bidang pertanian dan asas tani dalam tempoh 10 bulan selepas diluluskan oleh Majlis Nasihat Latihan Pertanian Kebangsaan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Wim dalam tindakan 2022
	MAFI-PK(BPKLP)-04 Mengemukakan laporan penilaian pelatih kepada Jabatan Pembangunan Kemahiran dalam tempoh 30 hari selepas tamat peperiksaan akhir.	2	2	100	0	0	Semua laporan penilaian pelatih dapat dilaporkan di dalam sistem MySpike dalam tempoh tersebut	Tiada	2	2	100	0	0	Semua laporan penilaian pelatih dapat dilaporkan di dalam sistem MySpike dalam tempoh tersebut	Tiada	mencapai sasaran

OBJEKTIF KUALITI

PEMAKLUMAN KEPUTUSAN PERMOHONAN GALAKAN BAGI PROJEK PENGELUARAN BAHAN MAKANAN YANG DILULUSKAN DI BAWAH AKTA CUKAI PENDAPATAN 1967

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	PIC	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Pembangunan Pemiagaan dan Pelaburan (BDI)	Memaklumkan Keputusan Permohonan Galakan bagi Projek Pengeluaran Bahan Makanan yang diluluskan Di Bawah Akta Cukai Pendapatan 1967 daripada Kementerian Kewangan kepada Pemohon dalam tempoh 7 hari bekerja	1. Mengemukakan boring permohonan yang lengkap kepada Jabatan Penilai (DOA, DVS, DOF)	Kakitangan jabatan Akta/PU(A) berkaitan Peralatan/Sistem Informasi Aplikasi Pelaburan Pertanian (SIAPP) Dokumen Permohonan yang lengkap daripada pemohon	- Urusetia di Bahagian (BDI) - Jabatan penilai (DOA, DVS, DOF) - MOF, LHDN, MIDA, JAS	1. Borang permohonan dipanjangkan kepada Jabatan Penilai dalam tempoh 7 hari bekerja dari Tarikh permohonan lengkap diterima	Laporan Pemantauan Permohonan

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	PIC	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
			2. Penilaian permohonan oleh Jabatan Penilai 3. Mengadakan Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian Insentif Sektor Pertanian (JPISP) 4. Menyediakan Nota Perakuan kepada MOF	Garis Panduan Permohonan Galakan bagi Projek Pengeluaran Bahan Makanan Yang Diluluskan DI Bawah Akta Cukai Pendapatan 1967		2. Penilaian permohonan 3. Menyediakan minit mesyuarat yang mempunyai keputusan perakuan permohonan 4. Menghantar Nota Perakuan kepada MOF untuk keputusan sama ada lulus/tidak lulus	

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	PIC	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
			5. Menerima dan memaklumkan keputusan permohonan daripada MOF kepada pemohon.			5. Pemakluman keputusan permohonan Galakan bagi Projek Pengeluaran Bahan Makanan Yang Diluluskan daripada MOF kepada pemohon dalam tempoh 7 hari bekerja.	

BAHAGIAN/UNIT	OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN 2022	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
Bahagian Pembangunan Perniagaan dan Pelaburan (BDI)	Memaklumkan Keputusan Permohonan Galakan Bagi Projek Pengeluaran Bahan Makanan Yang Diluluskan Di Bawah Akta Cukai Pendapatan 1967 Daripada MIDA Kepada Permohon Dalam Tempoh 7 Hari Bekerja	Keputusan Permohonan Galakan Bagi Projek Pengeluaran Bahan Makanan Yang Diluluskan Di Bawah Akta Cukai Pendapatan 1967 dimaklumkan kepada 4 syarikat dalam tempoh 7 hari bekerja selepas mendapat kelulusan Jawatankuasa National Committee on Investment (NCI)	Bahagian ini bercadang untuk mewujudkan sistem baharu bagi menggantikan Sistem Informasi dan Aplikasi Pelaburan Pertanian (SIAPP)

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2020							TAHUN 2021							Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti
		BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	
BAHAGIAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN DAN PELABURAN (BDI)	Memaklumkan Keputusan Permohonan Galakan bagi Projek Pengeluaran Bahan Makanan yang diluluskan Di Bawah Akta Cukai Pendapatan 1967 daripada Kementerian Kewangan kepada Pemohon dalam tempoh 7 hari bekerja.	4	1	25%	3	75%	-	Bahagian ini bercadang untuk mewujudkan sistem baharu bagi menggantikan Sistem Informasi dan Aplikasi Pelaburan Pertanian (SIAPP)	0	0	0%	0	0%	Pertukaran kelulusan dari Kementerian Kewangan (MOF) ke National Committee Meeting (NCI)	Bahagian ini bercadang untuk mewujudkan sistem baharu bagi menggantikan Sistem Informasi dan Aplikasi Pelaburan Pertanian (SIAPP)	

OBJEKTIF KUALITI
PENGURUSAN ADUAN ICT MAFI.PS (BPM)

Bil	Jabatan/ Bahagian/U nit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggung jawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM)	Memastikan aduan diberikan dalam tempoh dua (2) jam dan tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 30 hari.	- Takwim aktiviti penyelenggaraan peralatan ICT tahunan dirancang. - Memastikan aktiviti penyelenggaraan peralatan ICT menepati keperluan/spesifikasi / kontrak - Memastikan Laporan Akhir penyelenggaraan peralatan ICT disemak, disah dan direkod dengan baik.	- Kakitangan teknikal/sokongan - Peralatan pembaikan - Borang berkaitan - Sistem Helpdesk - Rangkaian	- Pegawai Aset - Pegawai Teknikal	- Awal tahun - Sepanjang tahun - Sepanjang tahun	- Laporan Bulanan Piagam Pelanggan - Laporan Bulanan Pembalikan - Sistem Helpdesk

BAHAGIAN/UNIT	OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN 2022	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM)	Memastikan aduan diberikan respons dalam tempoh dua (2) jam dan tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 30 hari.	Sistem Meja Bantuan (Helpdesk) baharu telah mula digunakan sepenuhnya pada September 2022. Ia telah memudahkan BPM melaksanakan proses pengurusan dan pemantauan aduan serta penjana laporan setiap bulan. Bil. Sasaran: 1214 aduan (829 incident & 385 service request) Capai : 1212 (99.83%) Tidak capai : 2 (0.17%) Ulasan : 2 aduan tidak dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan disebabkan kelewatan bekalan alat ganti oleh pembekal.	a) Mengemaskini kategori permohonan di dalam sistem bagi memudahkan pemantauan dan pelaporan seperti berikut: i. Incident ii. Request for Information iii. Service Request b) Menambahbaik laporan mengikut kategori permohonan di dalam sistem.

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2020							TAHUN 2021							Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti
		BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	
BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT (BPM)	Memastikan aduan diberikan respons dalam tempoh dua (2) jam dan tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 30 hari.	414 aduan	397	95%	17	4%	17 aduan tidak dapat diberikan respon dalam tempoh yang ditetapkan. Walaubagaimanapun semua aduan diselesaikan kurang dari tempoh 30 hari.	Penambahbaikan sistem Heldesk untuk memastikan pengurusan aduan lebih teratur dan sistematik.	212 aduan	205	97%	7	17%	7 aduan diberikan respon dalam tempoh yang ditetapkan tetapi lambat dikemaskini di dalam sistem. Walaubagaimanapun semua aduan diselesaikan kurang dari tempoh 30 hari.	Menambahbaik fungsi dan proses kerja di dalam sistem Helpdesk yang baharu.	Terdapat peningkatan 2% ke atas pencapaian bagi tahun 2021. Fungsi dan proses kerja di dalam sistem Helpdesk baharu telah ditambahbaik dengan penambahan saluran aduan dan pengemaskinian status melalui sistem, emel dan mobile apps oleh pengguna dan pasukan teknikal.

OBJEKTIF KUALITI

PENGURUSAN PENYEDIAAN BELANJAWAN TAHUNAN KPKM MAFL.PS(KEW)

Bil	Jabatan / Bahagian / Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Kewangan	Menyedia mengemukakan cadangan Anggaran Belanjawan Tahunan bagi semua PTJ di bawah KPKM kepada MOF dalam tempoh 4 bulan selepas Pekeliling Perbendaharaan mengenai Panduan Penyediaan cadangan Anggaran Belanjawan diedarkan.	- Menyediakan format / template bagi penyediaan Bajet Tahunan - Sesi pra-pemeriksaan bajet / konsultasi/ perbincangan/ taklimat peringkat Kementerian	Format / template Tarikh pemeriksaan bajet	- SUB (K) - KPSUK (K) B	- Minggu ke-4 bulan Januari - Minggu ke-3 bulan April	Buku Bajet tahunan dikemukakan kepada MOF

BAHAGIAN/UNIT	OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN 2022	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
Bahagian Kewangan (KEW)	Menyedia dan mengemukakan cadangan Anggaran Belanjawan Tahunan bagi semua PTJ di bawah MAFI kepada MOF dalam tempoh 4 bulan selepas Pekeliling Pebendaharaan mengenai Garis Panduan bagi Penyediaan Cadangan Anggaran Belanjawan diedarkan.	Cadangan Anggaran Belanjawan Tahunan bagi semua Pusat Tanggungjawab (PTJ) telah dikemukakan kepada Kementerian Kewangan dalam tempoh yang ditetapkan Bil. Sasaran : 47 Capai : 47 (100%)	Tiada

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2020							TAHUN 2021							Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti
		BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	
BAHAGIAN KEWANGAN (KEW)	Menyedia dan mengemukakan cadangan Anggaran Belanjawan Tahunan bagi semua PTJ di bawah KPKM kepada MOF dalam tempoh 4 bulan selepas Pekeliling Perbendaharaan mengenai Garis Panduan bagi Penyediaan Cadangan Anggaran Belanjawan diedarkan.	47	47	100	-	-	Cadangan Anggaran Belanjawan Tahunan bagi semua Pusat Tanggungjawab (PTJ) telah dikemukakan kepada Kementerian Kewangan dalam tempoh yang ditetapkan.		47	47	100	-	-	Cadangan Anggaran Belanjawan Tahunan bagi semua Pusat Tanggungjawab (PTJ) telah dikemukakan kepada Kementerian Kewangan dalam tempoh yang ditetapkan		

OBJEKTIF KUALITI KAWALAN REKOD KUALITI MAFI.PS (T)

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Pentadbiran/ Unit Rekod	Memastikan rekod kualiti tersedia untuk rujukan/pinjaman dalam tempoh satu jam dari permohonan dibuat dalam waktu kerja.	• Menerima permohonan pinjaman rekod kualiti dari Bahagian/Jabatan dan Agensi. • Araahkan kakitangan untuk sediakan bahan yang diminta untuk rujukan/pinjama • Catat pinjaman rekod kualiti dalam buku pinjaman • Pantau proses pemulangan rekod yang dipinjam.	• Kakitangan Bahagian/Unit • Akta Berkaitan • Garis panduan • Peralatan • Kewangan	Ketua Unit Rekod	1 kali setiap tiga bulan	Statistik Suku Tahun (laporan Suku Tahun)

BAHAGIAN/UNIT	OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN 2022	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
Bahagian Pentadbiran/ Unit Rekod	Memastikan rekod kualiti tersedia untuk rujukan/pinjaman dalam tempoh satu jam dari permohonan dibuat dalam waktu bekerja	Semua rekod kualiti untuk rujukan/pinjaman disediakan dalam tempoh yang ditetapkan bergantung kepada permohonan melalui telefon/emel/memo Bahagian Bil Sasaran : 10 Capai : 8 (80%) Tak capai : 2 (20%)	Semua permohonan dokumen melalui telefon hendaklah disusuli dengan emel bagi memastikan ianya dibuat secara rasmi/bertulis

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2020							TAHUN 2021							Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti
		BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	
BAHAGIAN PENTADBIRAN (T)	Memastikan rekod kualiti tersedia untuk rujukan/ pinjaman dalam tempoh satu jam dari permohonan dibuat dalam waktu kerja.	10	10	100%	0		Semua permohonan yang diterima dapat diselesaikan mengikut kepada tempoh masa yang ditetapkan			10	8	80%	20		Dua (2) permohonan tidak dapat diselesaikan mengikut kepada tempoh masa yang ditetapkan berikutan kepada kekurangan kakitangan di unit	penambahan kakitangan di unit bagi membantu mencapai objektif kualiti

OBJEKTIF KUALITI

**MEMASTIKAN KEPUTUSAN PERMOHONAN PERUNTUKAN BAGI PROGRAM MEKANISASI DAN AUTOMASI
AGROMAKANAN DIKELUARKAN DALAM TEMPOH 50 HARI BEKERJA SETELAH PERMOHONAN LENGKAP
DITERIMA**

MAI.PK (BPP)-02

Bil	Jabatan/ Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	PIC	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Permodenan Pertanian	Memastikan keputusan permohonan peruntukan bagi Program Mekanisasi dan Automasi Agromakanan dikeluarkan dalam tempoh 50 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima	1) Mengemukakan surat pemakluman kepada Jabatan/Agensi berhubung tawaran permohonan peruntukan Program Mekanisasi dan Automasi Agromakanan 2) Membuat semakan permohonan dan dokumen. Memajukan maklumat	Borang permohonan peruntukan Borang permohonan peruntukan	BPP	Borang permohonan dipanjangkan kepada Jabatan dan Agensi di bawah MOA dan perlu dikembalikan dalam masa 14 hari Menyemak permohonan yang diterima. permohonan yang lengkap kepada	Rekod Penerimaan Permohonan Rekod Penerimaan Permohonan

Bil	Jabatan/ Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	PIC	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
			permohonan yang lengkap kepada Jawatankuasa Kecil yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja.			Jawatankuasa Kecil yang berkaitan dalam tempoh 14 hari bekerja.	
			3) Memajukan permohonan kepada JK Kecil untuk menilai permohonan	Borang permohonan peruntukan	BPP	Memajukan kesemua borang permohonan yang lengkap kepada JK Kecil	Surat pemakluman kepada JK Kecil
			4) Mengadakan Mesyuarat JK Pemandu untuk tujuan pengesyoran agihan peruntukan.	Minit Mesyuarat JK Pemandu Mekansasi dan Automasi Agromakanan	BPP	Mengadakan Mesyuarat JK Pemandu Mekansasi dan Automasi Agromakanan yang dipengerusikan oleh KSU, MOA	Minit Mesyuarat JK Pemandu Mekansasi dan Automasi Agromakanan
			5) Mengemukakan memo	Memo kelulusan KSU MOA	BPP	Keputusan akan diangkat kepada	

Bil	Jabatan/ Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	PIC	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
			pengesahan dan kelulusan syor yang diperakukan kepada KSU		BPP	KSU untuk diperakukan dalam 3 hari bekerja.	Memo kelulusan KSU KPKM
			6) Mengemukakan memo arahan penyaluran kepada Bahagian Kewangan untuk penyaluran peruntukan ke Jabatan/Agensi dalam tempoh 3 hari bekerja setelah dokumen lengkap	Memo arahan penyaluran	BPP	Memo arahan penyaluran kepada Bahagian Kewangan untuk penyaluran peruntukan ke Jabatan/Agensi dalam tempoh 3 hari bekerja setelah dokumen lengkap	Memo arahan penyaluran
			7) Mengemukakan surat pemakluman kepada Jabatan/Agensi yang diluluskan peruntukan dalam masa 3	Salinan waran/baucer	BPP	Mengemukakan surat pemakluman kepada Jabatan dan Agensi yang diluluskan peruntukannya	Surat pemakluman kepada Jabatan dan Agensi yang telah

Bil	Jabatan/ Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	PIC	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
			hari bekerja selepas salinan waran diterima.			dalam masa 3 hari bekerja.	mendapat kelulusan

BAHAGIAN/UNIT	OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN 2022	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
Bahagian Pemodenan Pertanian (BPP)	Memastikan Keputusan Permohonan Peruntukan bagi Program Mekanisasi dan Automasi Agromakanan dikeluarkan dalam tempoh 50 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	Daripada 58 permohonan, sebanyak 55 permohonan perolehan (95%) diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan (50 hari bekerja)	Prosedur kualiti telah disemak semula dengan penambahbaikan setelah diambil kira faktor-faktor luar kawalan

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2020							TAHUN 2021							Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti
		BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	
BAHAGIAN PERMODENAN PERTANIAN (BPP) (PK ITTP PINDAH KE BPP PADA 20.10.2021)	Memastikan Keputusan Permohonan Peruntukan bagi Program Mekanisasi dan Automasi Agromakanan dikeluarkan dalam tempoh 50 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.	49	50	102%	-	-	Mencapai sasaran sepenuhnya	Mengekalkan cadangan penambahbaikan sedia ada	59	50	85%	9	18%	Setiap proses dalam Prosedur Kualiti didokumentasikan. Walau bagaimanapun, tempoh masa 50 hari tidak dapat dipatuhi disebabkan faktor luar kawalan	Prosedur kualiti akan disemak semula dengan mengambil kira faktor-faktor luar kawalan. Cadangan pindaan prosedur kualiti telah dibangunkan dan dikemukakan kepada pemilik baru prosedur untuk penelitian lanjut.	Pemantauan dalam proses kerja sentiasa dilaksanakan bagi memastikan prosedur kualiti dicapai

OBJEKTIF KUALITI
PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN
UNIT KOMUNIKASI KORPORAT

Bil	Jabatan/ Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggung- jawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Unit Komunikasi Korporat	a) Mengeluarkan Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu dalam tempoh 3 hari bekerja.	Semak aduan yang diterima. Keluarkan Surat Aduan Terima dengan segera.	Sistem ISPAAA Borang aduan Telefon /Faks Borang siasatan aduan	UKK Pengurus Aduan Dilantik Jabatan / Bahagian	Semak sistem ISPAA setiap hari	Laporan Aduan bulanan/ tahunan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aduan MOA MRF Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

BAHAGIAN/UNIT	OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN 2022	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
Unit Komunikasi Korporat (UKK)	Mengeluarkan Surat Akuan Terima (SAT) kepada pengadu dalam tempoh 3 hari bekerja	Terdapat penurunan maklum balas pencapaian pada setiap tahun	Mengekalkan penambahbaikan yang sedia ada
	Memastikan 80% aduan diberikan maklum balas dalam tempoh 30 hari bekerja		

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2020							TAHUN 2021							Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti
		BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	
UNIT KOMUNIKASI KORPORAT (UKK)	Mengeluarkan Surat Aduan Terima kepada pengadu	683	677	99.12%	6	0.88%	Maklumbalas yang melebihi 15 hari	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	568	577	98.44%	9	1.56%	Maklumbalas yang berkaitan dengan Integriti Pegawai Awam	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	Terdapat penurunan maklumbalas pencapaian setiap tahun
	Memastikan 80% aduan diberikan maklumbalas dalam tempoh 30 hari bekerja	683	677	99.12%	6	0.88%	Maklumbalas yang melebihi 15 hari	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	568	577	98.44%	9	1.56%	Maklumbalas yang berkaitan dengan Integriti Pegawai Awam	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	Terdapat penurunan maklumbalas pencapaian setiap tahun
	SALURAN ADUAN	TEMPOH MASA														
	Surat Kepada Pengarang (SKP)	24-72 jam bekerja	0	0	0%	0	0%		0	0	0%	0	0%			
	Sistem Aduan Online/Emel/MOC C	14 hari bekerja	2	2	100%	0	100%		2	2	100%	0	0%			
	SMS/Telefon/Surat/Faks	14 hari bekerja	0	0	0%	0	0%		0	0	0%	0	0%			
	Hari Bertemu Pelanggan/Hadir Sendiri	1-14 hari bekerja	0	0	0%	0	0%		0	0	0%	0	0%			
	Biro Pengaduan Awam (BPA)	5-15 hari bekerja	57	51	89.47%	6	10.53%		85	83	97.60%	2	2.40%			
	Web 1 Malaysia	10 hari bekerja	0	0	0%	0	0%		0	0	0%	0	0%			
	Pemudah/Portal MyGovt	3 hingga 7 hari bekerja	0	0	0%	0	0%		0	0	0%	0	0%			
	Kes Siasatan Lanjut/Kes Berulang	30 hari bekerja	0	0	0%	0	0%		0	0	0%	0	0%			
	Pertanyaan Lanjut	4 hari bekerja	624	624	100%	0	0%		490	483	98.57%	7	1.43%			