



KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN

SENARAI INDUK DOKUMEN DALAMAN

MANUAL KUALITI

NO RUJUKAN DOKUMEN	NAMA DOKUMEN	NO. KELUARAN	NO. PINDAAN	TARIKH
KPKM.MK	Manual Kualiti	07	06	5/06/2024

BORANG CADANGAN PINDAAN DOKUMEN MS ISO 9001 : 2015

Nama Pemilik Prosedur : Mohd Hamdan Bin Ibrahim			Tarikh: 24 Mei 2024
Bahagian/Seksyen/Unit : Bahagian Pentadbiran			No. Salinan Muka Surat:
No. Fail/ Prosedur: KPKM-MK			
Tajuk Dokumen: Manual Kualiti			
PERKARA	CADANGAN PINDAAN		SEBAB-SEBAB PINDAAN
	Asal	Baharu	
Muka Hadapan (Disemak Oleh)	Habshah binti Ali	Norahiza binti Abdul Rahman	Pertukaran pegawai
Muka Hadapan (Nombor rujukan dokumen)	MAFI-MK	KPKM-MK	Pindaan pada nama dan singkatan Kementerian
Topik 2.1 Latar Belakang KPKM	Nama asal bahagian adalah Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM)	Nama Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM) telah dipinda kepada Bahagian Pengurusan Digital (BPD)	Pertukaran nama Bahagian
Tajuk 1.0 Pengenalan Manual	Tiada Pengenalan Manual	Pengenalan Manual (tujuan, kemaskini, dan pengedaran) telah dimasukkan sebagai tajuk baru	Pertambahan tajuk dan topik mengikut klausa MS ISO 9001:2015
Tajuk 2.0	Tiada	Topik 2.8 dan 2.9 telah dimasukkan sebagai topik baru. Topik 2.8 – Keperluan dan Jangkaan Pihak Berkepentingan Topik 2.9 – Akta dan Peraturan	Pertambahan tajuk dan topik mengikut klausa MS ISO 9001:2015
Tajuk 3.0	Tiada	Tajuk 3.0 telah dikemaskini dan disusun semula. Isu Dalaman dan Isu Luaran telah ditambah di bawah tajuk 3.0	Pertambahan tajuk dan topik mengikut klausa MS ISO 9001:2015
Tajuk 4.0 hingga 10.0	Tiada	Tajuk 4.0 hingga 10.0 telah ditambah pada Manual Kualiti iaitu : 4.0 – Konteks Organisasi 5.0 – Kepimpinan 6.0 – Perancangan 7.0 – Sokongan 8.0 – Operasi 9.0 – Penilaian Prestasi 10.0 – Penambahbaikan	Pertambahan tajuk dan topik mengikut klausa MS ISO 9001:2015

Ulasan Ketua Jabatan / Bahagian / Seksyen / Unit :

Tandatangan :

Tarikh :

Cop Nama & Jawatan

AZURA BINTI ABDULLAH

Setiausaha Bahagian

Bahagian Pentadbiran

Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan

Keputusan Cadangan Pindaan :

~~DITOLAK~~ / DILULUSKAN

Tandatangan :

Tarikh: 28/5/24

Cop Nama & Jawatan :

NORAHIZA ABDUL MANAN

Setiausaha Bahagian Kanan (Pengurusan)

Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan

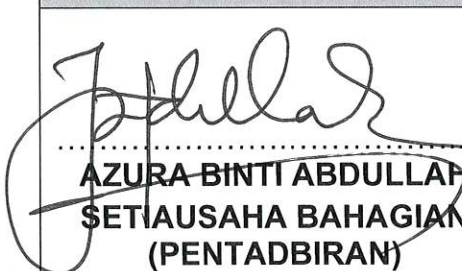
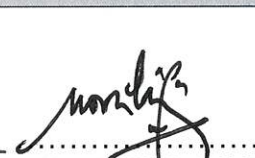
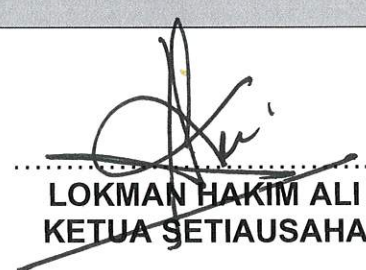


KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN

MANUAL KUALITI

KPKM-MK

No. Keluaran	07
Tarikh Keluaran	5/06/2024

Disediakan Oleh :	Disemak Oleh :	Disahkan dan Diluluskan Oleh:
 AZURA BINTI ABDULLAH SETIAUSAHA BAHAGIAN (PENTADBIRAN)	 NORAHIZA BINTI ABDUL RAHMAN 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 dan 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)
11.	Muka hadapan	26/3/2024	- Pindaan pada nama Penyemak berikutan pertukaran pegawai. - Pindaan pada kod dokumen dari MAFI-MK kepada KPKM-MK
	Kandungan		- Pindaan pada perkara 1.0, perkara 2.0, dan Perkara 3.0 - Penambahan perkara 4.0 hingga 10.0 mengikut Klausula dalam MS ISO 9001:2015



Perkara 2.1 (Latar Belakang KPKM)	26/03/2024	- Pindaan pada nama Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM) kepada Bahagian Pengurusan Digital (BPD) - Pindaan pada perkara 1., berkaitan pengenalan manual (tujuan, kemaskini dan pengedaran) - Pindaan pada perkara 2.0 yang meliputi Latar Belakang Organisasi secara keseluruhan dan penambahan dua perkara iaitu (2.8 Keperluan dan Jangkaan Pihak Berkepentingan) dan (2.9 Akta dan Peraturan) - Terdapat beberapa perkara dalam 2.0 telah dikeluarkan dan ditambah pada perkara 3.0. - Perkara 3.0 telah disusun semula berdasarkan perkara 2.0 yang terdahulu. - Penambahan perkara 4.0 hingga perkara 10.0 mengikut MS ISO 9001:2015 Perkara 4.0 – Konteks Organisasi Perkara 5.0 – Kepimpinan Perkara 6.0 – Perancangan Perkara 7.0 – Sokongan Perkara 8.0 – Operasi Perkara 9.0 – Penilaian Prestasi Perkara 10.0 – Penambahbaikan
Perkara 1.0		
Perkara 2.0		
Perkara 3.0		
Perkara 4.0 hingga 10.0		

KANDUNGAN

MUKA SURAT

Kata-Kata Aluan Ketua Setiausaha

8

1.0 PENGENALAN MANUAL

1.1 Tujuan

9

1.2 Kemaskini dan Pengedaran

9

2.0 LATAR BELAKANG ORGANISASI

2.1 Latar Belakang KPKM

9-10

2.2 Struktur Organisasi KPKM

10-11

2.3 Visi

12

2.4 Misi

12

2.5 Objektif

12

2.6 Fungsi

12

2.7 Piagam Pelanggan

13-14

2.8 Keperluan dan Jangkaan Pihak Berkepentingan

14-16

2.9 Akta dan Peraturan

17

3.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI

3.1 Model Proses Sistem Pengurusan Kualiti

18

3.2 Pelan Perkhidmatan

18

3.3 Skop Pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti

19

3.4 Pengecualian Dan Justifikasi

19

3.5 Polisi Kualiti

20

3.6 Objektif Kualiti

20

3.7 Isu-Isu Dalaman dan Luaran

20-21

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya

22

4.2 Memahami Kehendak dan Jagaan Pihak Berkepentingan

22

4.3 Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti

22

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya

23-25

5.0 KEPIMPINAN

5.1	Kepimpinan dan Komitmen	26
5.2	Dasar	27
5.3	Peranan, Tanggungjawab dan Kuasa	27

6.0 PERANCANGAN

6.1	Tindakan Menyatakan Risiko dan Peluang	28
6.2	Objektif Kualiti dan Perancangan untuk mencapainya	28
6.3	Perancangan Perubahan	29

7.0 SOKONGAN

7.1	Sumber	29-30
7.2	Kekompetenan	31
7.3	Kesedaran	31
7.4	Komunikasi	32
7.5	Maklumat Didokumentasikan	32-33

8.0 OPERASI

8.1	Perancangan dan Kawalan Operasi	34
8.2	Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan	35-36
8.3	Reka Bentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan	36
8.4	Kawalan Proses, Produk dan Perkhidmatan yang dibekalkan dari luar	36-37
8.5	Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan	37-39
8.6	Pelepasan Produk dan Perkhidmatan	40
8.7	Kawalan Output yang tidak Akur	40

9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1	Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian	41
9.2	Audit Dalaman	42
9.3	Kajian Semula Pengurusan	42-44



10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1	Am	44
10.2	Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan	44
10.3	Penambahbaikan Berterusan	45



Kata-Kata Aluan Ketua Setiausaha

Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan

Alhamdulillah, dengan limpah dan kurnianya dapat kita sama-sama menyiapkan dokumen ISO bagi diguna pakai dalam tugas-tugas harian Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan (KPKM). Selaras dengan tujuan ISO ini diadakan agar dapat dijadikan satu *benchmarking* serta melicinkan pentadbiran sedia ada. 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.

PENGENALAN MANUAL

1.1 TUJUAN

- a. Manual Sistem Pengurusan Kualiti merupakan dokumen bertulis yang mengandungi Skop Pensijilan, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti, Penerangan Ringkas mengenai Sistem Pengurusan Kualiti yang merangkumi hal-hal berkaitan pengurusan pentadbiran, pengurusan perkhidmatan, pengurusan perlesenan padi dan beras, pengurusan insentif, pengurusan pentadbiran kontrak pembinaan, dan pengurusan projek pembangunan yang berasaskan kepada objektif dan fungsi Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan (KPKM).
- b. Manual ini disediakan berasaskan Standard MS ISO 9001:2015.
- c. Memberi penjelasan ke atas dasar yang digubal untuk memenuhi keperluan tersebut.

1.2 KEMASKINI DAN PENGEDARAN

Manual ini merupakan dokumen terkawal yang disahkan oleh Ketua Setiausaha Kementerian sebelum diterimapakai dan diedarkan kepada mereka yang ditentukan dalam senarai edaran.

2.

LATAR BELAKANG ORGANISASI

2.1 LATAR BELAKANG KPKM

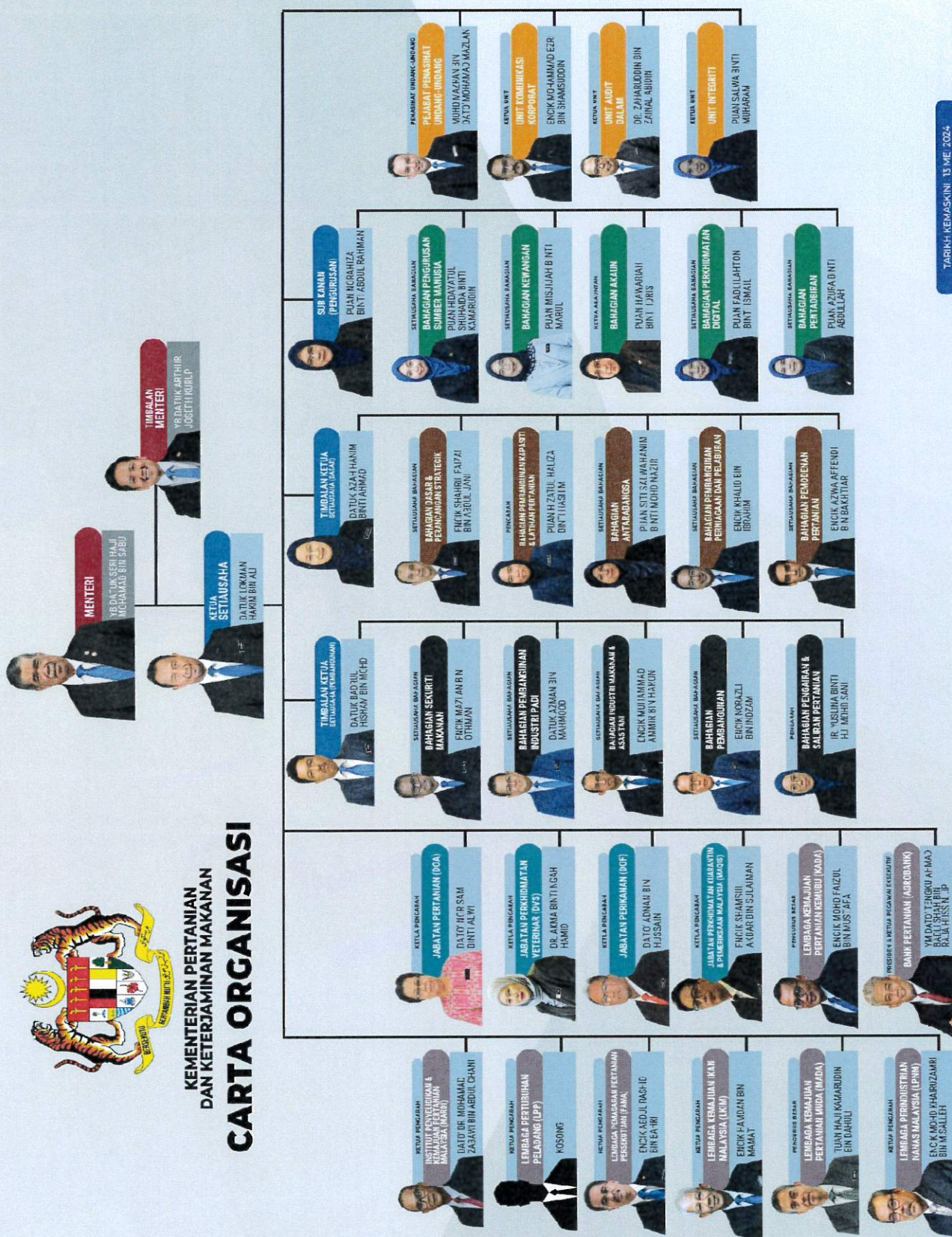
Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan (KPKM) yang dahulunya dikenali sebagai Kementerian Pertanian ditubuhkan pada tahun 1957. Objektif penubuhannya adalah untuk memperbaiki kedudukan sosio-ekonomi dan memupuk semangat berdikari di kalangan petani, penternak dan nelayan. Selain itu, KPKM juga bertanggungjawab untuk meningkatkan pendapatan golongan sasaran 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 dan 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 dan 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 Digital (BPD)
- 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
- s) Unit komunikasi Korporat (UKK)

2.2 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**.

CARTA A



2.3 VISI

Peneraju Transformasi Pertanian

2.4 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.

2.5 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).

2.6 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) Menggalakkan pelaburan domestik dan asing dalam sektor agro-makanan; dan
- e) Merangka dan melaksanakan rantai pemasaran agro-makanan yang cekap dan berkesan.

2.7 PIAGAM PELANGGAN

- 1) Memberi maklumbalas ke atas permohonan maklumat agromakanan dalam tempoh **tiga (3) hari** bekerja dari tarikh menerima permohonan.
- 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.
- 3) Menguruskan urusan hal ehwal berkaitan perkhidmatan (pelantikan, pengesahan dalam perkhidmatan, kenaikan pangkat dan persaraan) dalam tempoh empat **(4) minggu** di peringkat Kementerian.
- 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.
- 5) Permohonan kuantum Import Keluaran Pertanian - Keputusan akan dikemukakan kepada Jabatan / Agensi dalam tempoh **tiga (3) hari** bekerja selepas keputusan daripada Pejabat YBM diperolehi.
- 6) Memastikan aplikasi kritikal berada di tahap ketersediaan **sekurang-kurangnya 95%**.
- 7) Memproses bayaran gaji bulanan anggota Kementerian **satu (1) minggu** sebelum bayaran gaji.
- 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.
- 9) Menyelaras dan pemudahcara penglibatan dan sumbangan Kementerian di arena antarabangsa termasuk bidang ekonomi dan hubungan diplomatik.
- 10) Menyelaras, mengkaji dan pemudahcara di dalam hubungan dua hala terutama bidang pertanian.
- 11) Mengeluarkan keputusan permohonan baru dan pembaharuan Lesen Runcit Beras dalam tempoh **lima (5) hari** bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.

- 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.
- 13) Pengeluaran permit pemindahan padi dan beras serta hasil sampingan antara negeri dalam tempoh **satu (1) jam**.
- 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.
- 15) Melaksanakan inisiatif-inisiatif di bawah kerjasama strategik dalam tempoh **enam (6) bulan** selepas menerima kelulusan dan pertimbangan daripada Jawatankuasa Teknikal Kerjasama Strategik.

2.8 KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN

BIL.	PIHAK BERKEPENTINGAN	KEPERLUAN DAN HARAPAN
1.	YAB PM/Menteri Kabinet/Yang Berhormat Menteri/Timbangan 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.

BIL.	PIHAK BERKEPENTINGAN	KEPERLUAN DAN HARAPAN
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 dan Kelestarian Alam Malaysia	Memastikan dasar perancangan dan pembangunan Kementerian mematuhi akta dan piawaian Kementerian Alam Sekitar.
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.

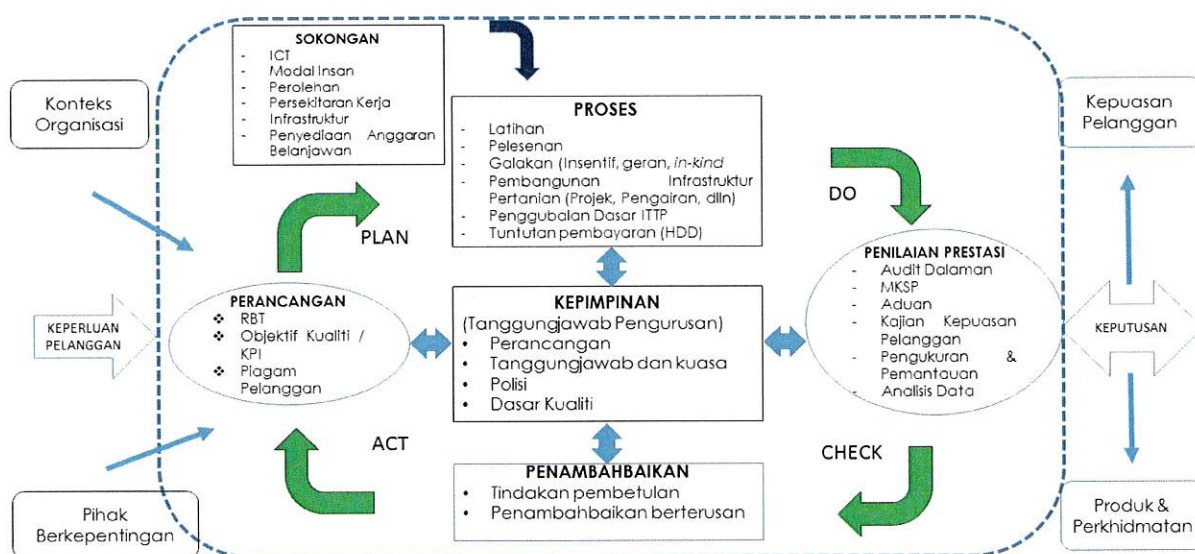
2.9 AKTA DAN PERATURAN

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)

3.1 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 pelan proses perniagaan ke atas skop yang identarian.

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:

- 3.1.1 Pengurusan Nota Jemaah Menteri; (DPS)
- 3.1.2 Pengurusan Pelesenan Padi dan Beras (Permohonan Baru Dan Pembaharuan Lesen Runcit, Borang, Import, Eksport Membeli Padi, Kilang Padi (Komersial); (PIP)
- 3.1.3 Pengurusan Modul Latihan Kemahiran Pertanian; (BPKLP)
- 3.1.4 Pengurusan Insentif dalam Sektor Agro Makanan; (IMAT/BDI)
- 3.1.5 Pengurusan Pentadbiran Kontrak Pembinaan; (BPSP)
- 3.1.6 Peruntukan Projek Di Bawah Program Mekanisasi dan Automasi Agromakanan; (BPP) dan
- 3.1.7 Pemantauan Pelaksanaan Projek Pembangunan (BPEM).

3.4 PENGECUALIAN DAN JUSTIFIKASI

KPKM telah mengenal pasti 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	KPKM tidak menggunakan peralatan yang perlu ditentu ukur.

3.5 POLISI KUALITI

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, stakeholders dan pihak-pihak yang berkepentingan** ke arah memajukan sektor pertanian negara.

3.6 OBJEKTIF KUALITI

KPKM membentuk sebuah organisasi bagi memenuhi beberapa Objektif Kualiti tertentu. Setiap Bahagian/Unit akan saling bekerjasama bagi memenuhi Objektif Kualiti yang telah dirangka. Objektif kualiti Bahagian/Unit adalah seperti di **Lampiran A (Objektif Kualiti Bahagian/Unit)**

3.7 ISU-ISU DALAMAN DAN LUARAN

3.7.1 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.	KEW

3.7.2 Isu-Isu Luaran

BIL.	PERKARA	ISU-ISU BERKAITAN	TINDAKAN (BAHAGIAN/UNIT)
1.	Politik	1. Halatuju kementerian berubah mengikut pucuk pimpinan.	DPS
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.	KEW/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/BPP
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

 KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN	MANUAL KUALITI	MUKA SURAT:22/45
4	KONTEKS ORGANISASI	

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

KPKM menentukan isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan tujuan dan halatuju strategiknya serta perkara yang memberi kesan terhadap kebolehan untuk mencapai hasil yang dikehendaki dari sistem pengurusan kualiti. Isu-isu yang dihadapi boleh merangkumi isu positif atau negatif yang timbul dari aspek seperti perundangan, persekitaran, teknologi, daya saing, pasaran, budaya, sosial dan ekonomi sama ada di dalam atau di luar negara.

KPKM memantau dan mengkaji semula maklumat yang berkaitan dengan isu luaran dan dalaman dan dibincangkan di dalam mesyuarat yang melibatkan pengurusan atasan dan ketua unit (Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan).

4.2 MEMAHAMI KEHENDAK DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN

Pengurusan atasan menentukan pihak yang berkepentingan dengan perkhidmatan dan sistem pengurusan kualiti KPKM seperti yang dinyatakan dalam **Bahagian 2.8**. Keperluan pihak berkepentingan ini dikenal pasti dan ditentukan dalam dokumen sistem pengurusan kualiti yang berkaitan.

KPKM memantau dan mengkaji semula maklumat mengenai pihak berkepentingan ini dan keperluan mereka yang berkaitan semasa mesyuarat yang melibatkan pengurusan antara atasan dan Ketua Bahagian/Unit.

4.3 MENENTUKAN SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

KPKM telah menentukan skop pelaksanaan dan pensijilan sistem pengurusan kualiti seperti yang dinyatakan dalam **Bahagian 3.3**. Dalam menentukan skop ini, KPKM telah mempertimbangkan:-

- a. Isu luaran dan dalaman yang dirujuk dalam 3.7;
- b. Keperluan pihak yang berkepentingan yang berkaitan yang dirujuk dalam 2.8;
- c. Perkhidmatan KPKM.

4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSESNYA

KPKM membangunkan, mendokumentasikan, 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-aliran 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 secara berterusan merupakan 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; dan
- 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.



BIL.	PROSES	TAHAP DAN JENIS KAWALAN
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.

5	KEPIMPINAN
----------	-------------------

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

5.1.1 AM

Pengurusan atasan KPKM sentiasa memberi komitmen dalam perancangan dan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti serta penambahbaikan dengan cara:

- a) Memaklumkan kepada warga kerja tentang kepentingan memenuhi keperluan pelanggan dan kepentingan mematuhi peraturan dan undang-undang;
- b) Menyediakan Dasar Kualiti untuk rujukan pegawai dan warga kerja;
- c) Menyediakan Objektif Kualiti bagi mengukur kemajuan pelaksanaan fungsi atau tugas setiap skop;
- d) Mempromosikan aktiviti-aktiviti penambahbaikan;
- e) Mempromosikan pemikiran berdasarkan risiko dalam proses kerja;
- f) Melaksanakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan yang berjadual bagi memastikan Objektif Kualiti dan sistem pengurusan berjalan dengan lancar; dan
- g) Menyediakan sumber untuk semua warga kerja bagi memastikan pelaksanaan perkhidmatan berjalan lancar.

5.1.2 FOKUS KEPADA PELANGGAN

KPKM sentiasa komited dan focus kepada pelanggan dengan memastikan:

- a) Keperluan pelanggan, peraturan dan perundangan telah ditentukan, difahami dan sentiasa dipenuhi;
- b) Risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada perkhidmatan ditentukan dan ditangani dengan lebih berkesan; dan
- c) Sentiasa meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2 DASAR

5.2.1 Membangunkan dasar kualiti

Bagi memastikan perkhidmatan yang cemerlang kepada pelanggan, pihak KPKM telah membentuk dasar kualiti berpandukan kepada Dasar Agromakanan Negara seperti berikut: -

“Dasar Agromakanan Negara, 2021-2030 (DAN 2.0) digubal dengan visi untuk membangunkan sektor agromakanan yang mampan, berdaya tahan dan berteknologi tinggi dalam usaha bagi memacu pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan rakyat serta mengutamakan sekuriti makanan dan nutrisi...”

5.2.2 Menyampaikan dasar kualiti

Dasar Kualiti yang telah dibentuk hendaklah dilakukan penambahbaikan yang berterusan, disebarkan dan difahami oleh warga kerja dan dibuat penilaian bagi memastikan kesesuaian yang berterusan.

5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB DAN KUASA

Bagi memastikan pelaksanaan sistem kualiti berjalan dengan lancar dan sistematik, pihak pengurusan KPKM telah menetapkan tanggungjawab dan kuasa kepada semua warga kerja. Senarai lengkap tugas dan tanggungjawab perlu dirujuk pada MyPortfolio di Bahagian/Unit masing-masing. Manakala warga kerja yang diberi kuasa tertentu telah diberi lantikan dan surat kuasa bagi melaksanakan tugas yang berkenaan.

6.1 TINDAKAN MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG

Apabila merancang untuk sistem pengurusan kualiti, KPKM mestilah mempertimbangkan isu luaran dan dalaman (Lihat 3.7) dan Skop Sistem Pengurusan Kualiti (Lihat 3.3) serta menentukan risiko dan peluang yang perlu ditangani untuk:

- a) Memberi jaminan bahawa sistem pengurusan kualiti boleh mencapai hasil yang dikehendaki;
- b) Meningkatkan kualiti perkhidmatan;
- c) Mencegah, atau mengurangkan kesan risiko yang tidak diingini; dan
- d) Mencapai penambahbaikan.

KPKM telah merancang:

- a) Tindakan untuk menangani risiko dan peluang ini dalam Pelan Risiko dan Peluang (Lihat Fail Daftar Risiko). Tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang mestilah berpadanan dengan impak yang berpotensi ke atas perkhidmatan.
- b) Untuk melaksanakan tindakan ke dalam proses pengurusan kualiti serta menilai keberkesanan tindakan ini.

6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA

Objektif kualiti diwujudkan di setiap peringkat dan fungsi dalam KPKM (lihat Lampiran A). Objektif ini selaras dengan Dasar Agromakanan Negara 2.0 supaya pencapaian dapat dinilai dan dianalisis secara berterusan. Objektif kualiti ini dipantau, disemak dan dianalisis secara berterusan untuk memastikan kesesuaian dan mengenal pasti peluang penambahbaikan ke atas sistem pengurusan kualiti, khususnya semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).

6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN

Sekiranya terdapat keperluan untuk mengubah sistem pengurusan kualiti, ia akan dilaksanakan dengan teratur dan mengambil kira perkara berikut:

- a. Tujuan perubahan dan kesan yang berpotensi;
- b. Integriti sistem pengurusan kualiti;
- c. Adanya sumber; dan
- d. Menentukan tanggungjawab dan kuasa.

7

SOKONGAN

7.1 SUMBER

7.1.1 Am

KPKM bertanggungjawab mengenal pasti dan menyediakan sumber yang diperlukan (termasuk yang perlu diperolehi daripada pihak luar) bagi:

- a) Melaksana dan menyelenggara sistem pengurusan kualiti dan menambahbaik keberkesananannya secara berterusan; dan
- b) Memenuhi keperluan pelanggan.

7.1.2 Modal Insan

KPKM telah menentukan dan menyediakan modal insan yang perlu untuk pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti dan kawalan proses kerja yang berkaitan. Keperluan modal insan dikaji semula daripada masa ke semasa mengikut fungsi Bahagian/Unit.

7.1.3 Prasarana

Pengurusan KPKM memastikan penyediaan dan penyelenggaraan prasarana yang bersesuaian bagi melaksanakan perkhidmatan yang berkualiti. Prasarana tersebut terdiri daripada:

- a) Bangunan Kementerian, ruang bekerja, bilik mesyuarat, surau, tandas, stor, kafeteria dan lain-lain prasarana;
- b) Komputer, alat tulis, mesin kira, mesin faksimili, mesin fotostat, kamera, kamera video, mesin pengimbas, mesin pencetak dan lain-lain peralatan;
- c) Perkhidmatan sokongan seperti internet, telefon dan kenderaan pejabat; dan
- d) Prasarana sentiasa dijaga dan diselenggara dengan baik.

7.1.4 Persekitaran untuk operasi proses

Pengurusan KPKM menitikberatkan kemudahan persekitaran kerja yang kondusif dan selamat. Keperluan ruang yang bersesuaian dengan perkhidmatan yang akan diberikan seperti ruang pejabat untuk warga kerja, peralatan keselamatan seperti alat pemadam api dan peti kecemasan turut disediakan. Pihak Pengurusan akan memastikan kakitangan dan pelanggan tidak mengalami gangguan bunyi, suhu kelembapan, cahaya dan cuaca.

Persekitaran kerja yang sesuai juga termasuk faktor sosial (contoh: tiada diskriminasi kepada warga kerja dan memastikan persekitaran kerja yang harmoni) dan psikologi (contoh: menjalankan aktiviti yang boleh mengurangkan tekanan kerja dan melindungi emosi anggota).

7.1.5 Sumber pemantauan dan pengurusan

Keperluan ini tidak dilaksanakan dalam sistem pengurusan kualiti KPKM kerana tiada sebarang peralatan pengukuran yang perlu dikalibrasi atau diverifikasi.

7.1.6 Pengetahuan dalam organisasi

Pengetahuan yang perlu untuk operasi proses kerja dan perkhidmatan dikenal pasti dan ditentukan. Pengetahuan ini boleh diperolehi dari sumber dalaman (contoh: pengalaman warga kerja, pengajaran daripada kejayaan atau kegagalan perkhidmatan yang lepas dan aktiviti atau program penambahbaikan dan sumber luaran (contoh: standard, akta, undang-undang,

garis panduan, persidangan dan kursus luaran) Pengetahuan ini perlu diselenggara, dikekalkan dan sentiasa ada apabila diperlukan. Pengetahuan ini juga perlu didokumenkan (sama ada dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy*) untuk memudahkan pengendaliannya dan sebagai rujukan kepada Warga KPKM. Setiap warga kerja digalakkan untuk menggunakan pengetahuan ini dan berkongsi pengetahuan yang ada atau yang diperolehi untuk mencapai objektif KPKM.

7.2 KEKOMPETENAN

Bagi memastikan warga kerja melaksanakan tugas dengan baik, pihak pengurusan telah menerima warga kerja berdasarkan kelayakan akademik, kemahiran dan pengalaman bersesuaian dengan keperluan tugas. Pengurusan KPKM juga memastikan warga kerja diberi pendedahan berikut:

- a. Kemahiran dan latihan yang bersesuaian dengan tugas mereka;
- b. Membuat penilaian terhadap latihan yang telah diterima oleh warga kerja berkenaan.

Keperluan latihan dikenal pasti melalui kaedah berikut:

- a. Cadangan warga kerja;
- b. Cadangan pihak pengurusan KPKM; dan
- c. Tawaran kursus yang bersesuaian daripada pihak luar.

Rekod latihan diselenggara dalam Buku Rekod Perkhidmatan/ Fail Peribadi oleh Bahagian Pengurusan Sumber Manusia dan dipantau melalui Sistem Profil Latihan KPKM.

7.3 KESEDARAN

KPKM memastikan setiap warga kerja sedar mengenai:

- a. Dasar Agromakanan Negara 2.0;
- b. Objektif Kualiti;
- c. Sumbangan mereka terhadap keberkesanan sistem pengurusan kualiti termasuk faedah jika prestasi meningkat; dan
- d. Kesan jika tidak akur kepada keperluan sistem pengurusan kualiti.

7.4 KOMUNIKASI

KPKM menyediakan kaedah dan proses komunikasi dalaman bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti. Matlamat KPKM dan keperluan pelanggan dinyatakan melalui kenyataan objektif dan dasar. Keputusan dan hasil mesyuarat/perbincangan/maklumat dimaklumkan kepada warga kerja melalui minit mesyuarat, laporan, memo, papan kenyataan, secara lisan, emel, surat dan laman sesawang KPKM.

7.5 MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN

7.5.1 Am

Sistem pengurusan kualiti KPKM merangkumi:

- a. Maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh standard antarabangsa ini seperti skop pendaftaran sistem pengurusan kualiti, Dasar dan Objektif Kualiti serta rekod yang dinyatakan dalam Manual ini; dan
- b. Maklumat didokumentasikan oleh KPKM adalah perlu bagi memastikan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan keperluan dokumen dikaji semula mengikut kesesuaian.

7.5.2 Mewujudkan dan mengemaskini

Apabila mewujudkan dan mengemaskini maklumat untuk didokumentasikan, KPKM mestilah memastikan kesesuaian:

- a. Identifikasi dan deskripsi (contoh: tajuk, tarikh, penyedia dan pelulus)
- b. Format (Contoh: Bahasa, Versi Perisian, grafik) dan media (contoh: kertas, elektronik); dan
- c. Mengkaji semula dan kelulusan untuk kesesuaian dan kecukupan.

7.5.3 Kawalan maklumat didokumentasikan

Maklumat yang didokumentasikan dikawal untuk memastikan:

- a. Sentiasa ada dan sesuai untuk digunakan, di mana dan bila ianya diperlukan;
- b. Dilindungi secukupnya (contoh: kehilangan kerahsiaan digunakan secara tidak sesuai, atau kehilangan integriti);
- c. Pengedaran, akses, dapatan semula dan penggunaan;
- d. Penyimpanan dan pemeliharaan, termasuk pemeliharaan;
- e. Kawalan ke atas perubahan (contoh:kawalan versi); dan
- f. Tempoh penyimpanan dan pelupusan berdasarkan Akta Arkib Negara.

Maklumat didokumentasikan yang berasal daripada luaran (contoh: Akta, Pekeliling, Arahan Perbendaharaan, Surat Hebahan dan Garis Panduan) mestilah dikenal pasti dengan sewajarnya dan dikawal. Maklumat didokumentasikan yang dikekalkan sebagai bukti keakuran seperti rekod, surat dan fail mestilah dilindungi daripada pengubahsuaian yang tidak diingini. Kebenaran untuk mengakses dokumen ini telah ditentukan.

8	OPERASI
---	---------

8.1 PERANCANGAN DAN KAWALAN OPERASI

KPKM memastikan perancangan dibuat terhadap perkhidmatan. Perancangan yang dilakukan adalah konsisten dengan keperluan proses lain dalam sistem pengurusan kualiti seperti yang ditunjukkan dalam carta aliran dan perincian kerja termasuk pelaksanaan tindakan yang telah ditentukan dalam Pelan Risiko dan Pelan Tindakan Objektif Kualiti. Perancangan adalah merangkumi seperti:

- a. Sasaran Kerja Utama; dan
- b. Perancangan Bahagian/Unit.

Keperluan sumber proses dan kawalan untuk memenuhi perancangan kualiti seperti mengadakan:

- a. Perbincangan
- b. Pemantauan
- c. Bengkel
- d. Kursus
- e. Seminar
- f. Latihan
- g. Mesyuarat

Keperluan pemeriksaan, pengujian, pengesahan dan pemantauan terhadap perancangan kualiti yang dilakukan oleh Ketua Bahagian.

Keperluan penyelenggaraan rekod sebagai bukti proses pelaksanaan perkhidmatan telah dilakukan melalui catatan minit, fail, surat dan pengkalan data.

8.2 KEPERLUAN UNTUK PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.2.1 komunikasi dengan pelanggan

Pengurusan KPKM memastikan proses perkhidmatan pelanggan dibuat dengan lebih efisien melalui penilaian terhadap Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA). Komunikasi dengan pelanggan dilaksanakan melalui portal Kementerian. Unit Komunikasi Korporat dipertanggungjawabkan untuk mengendali dan menganalisis maklumat mengenai aduan pelanggan.

8.2.2 Menentukan keperluan yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan

KPKM telah mengenal pasti :

- a. Keperluan pelanggan melalui borang aduan pelanggan, borang permohonan, surat permohonan, surat aduan, komen/aduan melalui media, pengedaran borang soal selidik kepuasan pelanggan dan e-mail. Semua keperluan pelanggan mestilah jelas dan lengkap.
- b. Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, ditetapkan oleh peraturan dan undang-undang seperti Pekeliling Perkhidmatan.

8.2.3 Kajian semula keperluan untuk produk dan perkhidmatan

KPKM memastikan bahawa ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. Oleh itu, KPKM membuat penilaian keperluan perkhidmatan berdasarkan kajian secara dalam talian sebelum dilaksanakan kepada pelanggan dengan mengambil kira perkara berikut :

- a. Keperluan perkhidmatan oleh pelanggan dikenalpasti.
- b. Keperluan yang berbeza dengan perkhidmatan terdahulu diperjelaskan kepada warga kerja yang terlibat oleh Pihak Pengurusan.
- c. KPKM berusaha memenuhi keperluan terhadap pembaharuan dan penambahbaikan perkhidmatan.

KPKM telah mengambil inisiatif untuk menyimpan maklumat didokumentasikan seperti yang berkenaan:

- a) Kajian Semula Pengurusan yang direkodkan dalam minit mesyuarat dan disimpan di dalam fail yang disediakan. (Lihat Fail Mesyuarat Kajian Pengurusan Semula.

8.2.4 Perubahan keperluan untuk produk dan perkhidmatan

Jika berlaku perubahan yang berkaitan dengan keperluan perkhidmatan, pegawai yang diarahkan akan meminda dokumen yang berkaitan dan memaklumkan kepada warga kerja serta pelanggan berkenaan.

8.3 REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN

Keperluan ini tidak dilaksanakan dalam Sistem Pengurusan Kualiti KPKM kerana tiada sebarang aktiviti reka bentuk dan pembangunan perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan.

8.4 KAWALAN PROSES, PRODUK DAN PERKHIDMATAN YANG DIBEKALKAN DARI LUAR

8.4.1 Am

KPKM memastikan produk dan perkhidmatan yang diperolehi daripada luar memenuhi keperluan yang ditetapkan. Kawalan yang bersesuaian telah dikenalpasti dan dilaksanakan.

Kriteria untuk penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi, dan penilaian semula ke atas pembekal (termasuk perkhidmatan kebersihan dan keselamatan) dilaksanakan mengikut keperluan peraturan dan pekeliling semasa serta kontrak yang dipersetujui. Selain itu, kawalan proses dan kriteria yang ditetapkan adalah bergantung kepada kerja di setiap Bahagian di KPKM.

8.4.2 Jenis dan tahap kawalan

Kawalan pembekal adalah berdasarkan kepada kesan produk atau perkhidmatan mereka ke atas perkhidmatan KPKM. Ini adalah untuk memastikan produk dan perkhidmatan yang diterima daripada pembekal tidak menjejaskan perkhidmatan KPKM. Kawalan ini akan disemak mengikut kesesuaian dari semasa ke semasa.

8.4.3 Maklumat untuk pembekal luar

Setiap maklumat mengenai aktiviti ini seperti dokumen kontrak, sebut harga, tender, pesanan tempatan diselenggara dan dikekalkan. Dokumen-dokumen ini mestilah mempunyai status semakan, pengesahan dan kelulusan yang lengkap dan jelas sebelum persetujuan dibuat dengan pembekal. Sekiranya terdapat keperluan-keperluan tambahan, dokumen ini perlu dipinda dan dimaklumkan kepada pihak berkenaan.

8.5 PENYEDIAAN PENGELUARAN DAN PERKHIDMATAN

8.5.1 Kawalan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan

KPKM mestilah melaksanakan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan dalam keadaan terkawal. Keadaan terkawal termasuk, yang mana berkenaan:

- a) Maklumat yang didokumenkan menjelaskan:
 - i. Ciri-ciri produk yang akan dihasilkan, perkhidmatan yang akan disediakan atau aktiviti yang hendak dilaksanakan; dan
 - ii. Hasil yang akan dicapai.
- b) Penggunaan sumber yang sesuai untuk pengukuran dan pemantauan;
- c) Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran di tahap yang sesuai untuk mengesahkan bahawa kriteria untuk kawalan proses atau output, dan kriteria penerimaan untuk produk dan perkhidmatan, telah dipenuhi;
- d) Penggunaan infrastruktur dan persekitaran yang sesuai bagi operasi proses;
- e) Penugasan orang yang kompeten, termasuk sebarang kelayakan yang diperlukan;

- f) Verifikasi dan validasi semula secara berkala, keupayaan untuk mencapai keputusan yang dirancang daripada proses-proses untuk penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan, di mana output yang dihasilkan tidak boleh disahkan oleh pemantauan dan pengukuran seterusnya;
- g) Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia; dan
- h) Pelaksanaan aktiviti-aktiviti pelepasan, penghantaran, dan aktiviti selepas penghantaran.

8.5.2 Pengenalpastian dan kebolehesanan

KPKM mengenal pasti semua perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan termasuk, status pemantauan dan penilaian sepanjang tempoh pemberian perkhidmatan dilaksanakan berdasarkan proses kerja yang ditetapkan. KPKM telah mewujudkan sistem penyimpanan rekod-rekod yang sistematik bagi memudahkan pengesanan semula rekod tersebut dan direkodkan secara digital melalui sistem *Digital Document Management System* (DDMS).

8.5.3 Harta kepunyaan pelanggan atau penyedia luar

Memastikan harta milik pelanggan dan penyedia luaran (pembekal), termasuk maklumat peribadi pelanggan dijaga dan diselenggara dengan sempurna semasa di bawah kawalan KPKM. Harta milik pelanggan seperti dokumen pelanggan dan peralatan yang disewa daripada pembekal.

Kawalan meliputi:

- a. Merekod penerimaannya;
- b. Dikenalpasti, disahkan, dijaga, dan dipastikan selamat;
- c. Menjamin kerahsiaannya;
- d. Jika hilang, rosak, atau tidak boleh digunakan lagi perlu dilaporkan kepada pelanggan, dan
- e. Rekod yang berkaitan dikekalkan.

8.5.4 Pemeliharaan

Pemeliharaan merangkumi identifikasi, pengendalian, pembungkusan, penyimpanan, perlindungan dan penghantaran untuk memastikan produk sentiasa dalam keadaan sempurna, selamat dan mencukupi. Dokumen dan fail dipastikan mempunyai rujukan yang jelas dan mematuhi tatacara penyimpanan. Penyimpanan rapi juga perlu dilakukan untuk mengelakkan daripada hilang atau rosak. Surat menyurat yang memerlukan penghantaran perlu direkodkan atau berdaftar.

8.5.5 Aktiviti selepas penghantaran

Keperluan untuk aktiviti selepas penghantaran produk atau penyampaian perkhidmatan mestilah dipenuhi seperti proses produk dalam jaminan dan perkhidmatan susulan. (Contoh: dalam proses pengurusan peruntukan projek kecil pembangunan terdapat tanggungjawab untuk menyelenggara atau memperbaiki projek yang mengalami kerosakan selepas disiapkan).

Perkara berikut perlu diambil kira dalam pelaksanaan proses yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan KPKM:

- a. Keperluan peraturan dan perundangan;
- b. Kesan yang tidak diingini yang berkemungkinan berlaku berkaitan dengan produk dan perkhidmatan;
- c. Penggunaan dan jangka hayat produk dan perkhidmatan;
- d. Keperluan pelanggan; dan
- e. Maklumbalas pelanggan.

8.5.6 Kawalan perubahan

Sebarang perubahan yang dibuat semasa proses penyediaan dan penyampaian perkhidmatan mestilah disemak dan dikawal, terutama yang melibatkan dokumen-dokumen rasmi dan sistem pengurusan kualiti. Rekod perubahan hendaklah disimpan dalam dokumen yang berkaitan agar maklumat perubahan, pegawai pengesah dan ciri-ciri perubahan dapat direkodkan.

8.6 PELEPASAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN

Produk dan perkhidmatan perlu disemak, disahkan, atau diluluskan untuk memastikan produk dan perkhidmatan tersebut telah memenuhi keperluan yang ditetapkan dalam sistem pengurusan kualiti. Ia tidak boleh diberikan atau disampaikan kepada pelanggan jika belum disahkan atau diluluskan oleh anggota atau pegawai yang bertanggungjawab.

Keperluan ini telah dinyatakan dalam proses kerja dan senarai tugas yang berkaitan. Bukti semakan, pengesahan atau kelulusan serta anggota atau pegawai yang bertanggungjawab didokumenkan dalam rekod yang berkaitan.

8.7 KAWALAN OUTPUT YANG TIDAK AKUR

KPKM memastikan semua produk dan perkhidmatan yang tidak akur terhadap keperluan perancangan, dikenal pasti dan dikawal bagi mencegah penggunaan atau pemberian perkhidmatan kepada pelanggan.

KPKM menguruskan ketidakakuran produk dan perkhidmatan melalui kaedah berikut:

- a. Mengambil tindakan pembetulan;
- b. Membuat pengasingan, pembendungan, pemulangan atau penggantungan penyediaan produk dan perkhidmatan;
- c. Memaklumkan kepada pelanggan;
- d. Mendapatkan kebenaran untuk penerimaan di bawah konsesi; dan
- e. Mengenal pasti punca kuasa bagi tindakan pembetulan, pertukaran, penyelenggaraan atau tindakan lain untuk mengawal ketidakakuran.

Selepas tindakan pembetulan bagi ketidakakuran perkhidmatan dilakukan, tindakan pengesahan semula keakuran perkhidmatan tersebut terhadap keperluan perlu dilaksanakan. Sebarang tindakan berkaitan kawalan ketidakakuran perkhidmatan akan diwujudkan dan diselenggara termasuk tindakan yang dilakukan berdasarkan ketidakakuran yang dilaporkan perlu direkodkan.

9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN

9.1.1 Am

KPKM menentukan proses yang perlu dipantau dan diukur termasuk kaedah, jangka masa pelaksanaan dan tempoh keputusan perlu dinilai berdasarkan proses kerja yang berkaitan.

KPKM juga sentiasa menjalankan penilaian ke atas prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti. Dokumen yang berkaitan dengan pemantauan, analisis dan penilaian mestilah dikekalkan dan direkod.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

KPKM memantau maklumat berkaitan kepuasan pelanggan sebagai kaedah untuk mengukur prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti. Pihak pengurusan akan mendapatkan ulasan kepuasan pelanggan melalui aduan pelanggan dan soal selidik kepuasan pelanggan. Analisis akan dibuat untuk mengenal pasti kepuasan pelanggan.

9.1.3 Analisis dan Penilaian

KPKM mengumpul data bagi menilai keberkesanan sistem pengurusan kualiti. Data dikumpul melalui rekod kerja, audit dalaman dan sumber lain yang sesuai. Teknik statistik digunakan bergantung kepada kesesuaian. Data berkenaan digunakan untuk menilai perkara berikut :

- a. Keakuran perkhidmatan;
- b. Tahap kepuasan pelanggan;
- c. Prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d. Perancangan perkhidmatan telah dilaksanakan dengan berkesan;
- e. Keberkesanan tindakan untuk menangani risiko dan peluang;
- f. Prestasi pembekal; dan
- g. Keperluan untuk menambahbaik sistem pengurusan kualiti

9.2 AUDIT DALAMAN

KPKM melaksanakan audit dalaman pada jangka masa yang telah dirancang iaitu sekali setahun (berdasarkan pelan tindakan pelaksanaan MS ISO 9001:2015) untuk memastikan Sistem Pengurusan Kualiti:

- a. Mematuhi kepada:
 - i. Keperluan Sistem Pengurusan Kualiti KPKM
 - ii. Keperluan MS ISO 9001:2015
- b. Dilaksana dan diselenggarakan dengan berkesan.

Audit dalaman dilaksanakan dengan mengambil kira perkara berikut:

- a. Merancang, mewujudkan, melaksana dan menyelenggara program audit yang merangkumi kekerapan, kaedah, tanggungjawab, keperluan perancangan dan laporan, yang mengambil kira kepentingan proses berkenaan, perubahan yang memberi kesan kepada KPKM, dan keputusan audit yang lepas;
- b. Menjelaskan kriteria dan skop audit bagi setiap audit;
- c. Memberi latihan kepada juruaudit untuk memastikan proses audit yang berdasarkan fakta dan adil;
- d. Memastikan keputusan audit dilaporkan kepada pengurusan atasan;
- e. Melaksanakan pembetulan dan tindakan pembetulan yang sesuai tanpa penangguhan; dan
- f. Mengekalkan rekod audit sebagai bukti pelaksanaan program dan keputusan audit.

9.3 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Am

Pengurusan atasan KPKM membuat penilaian kepada kesesuaian dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti sekali setahun (berdasarkan pelan tindakan pelaksanaan MS ISO 9001:2015) yang dibincangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan. Rekod penilaian dan perbincangan pengurusan akan diselenggarakan oleh Penyelaras Program MS ISO 9001:2015.

9.3.2 Input kajian semula pengurusan

Input penilaian pengurusan dibincang pada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan yang mengandungi perkara-perkara berikut:

- a. Status tindakan dari kajian semula pengurusan yang lepas;
- b. Perubahan dalam isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c. Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk aliran dalam perkara berikut:
 - Kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang berkaitan;
 - Pencapaian Objektif Kualiti;
 - Prestasi proses serta keakuran produk dan perkhidmatan;
 - Ketakakuran dan tindakan pembetulan;
 - Keputusan pemantauan dan tindakan pembetulan;
 - Keputusan pemantauan dan pengukuran;
 - Keputusan audit; dan
 - Prestasi pembekal luar.
- d. Kecukupan sumber;
- e. Keberkesanan tindakan yang diambil dalam menangani risiko dan peluang (Lihat 6.1); dan
- f. Peluang untuk penambahbaikan.

9.3.3 Output kajian semula pengurusan

Kajian Semula Pengurusan mestilah merumuskan keputusan dan tindakan yang merangkumi:

- a. Peluang penambahbaikan;
- b. Keperluan untuk perubahan kepada sistem pengurusan kualiti; dan
- c. Keperluan sumber.

Keputusan dan tindakan daripada Kajian Semula Pengurusan perlu diminit dan diedarkan kepada Bahagian/Unit yang berkenaan untuk pelaksanaan tindakan. Pengurusan atasan bertanggungjawab untuk memastikan semua keputusan dan tindakan dilaksanakan dan dipantau dengan sewajarnya.

10

PENAMBAHBAIKAN

10.1 AM

KPKM menentukan dan melaksanakan beberapa langkah atau tindakan bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ia merangkumi;

- a. Meningkatkan kualiti perkhidmatan dan sentiasa peka dengan keperluan jangkaan pelanggan pada masa hadapan;
- b. Melaksanakan tindakan pembetulan dan mencegah kesan yang tidak diingini; dan
- c. Meningkatkan prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti.

10.2 KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

Apabila berlaku ketakakuran termasuk aduan pelanggan, KPKM mestilah:

- a. Memberi maklum balas terhadap ketakakuran itu dan, jika berkenaan:
 - i. Mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya; dan
 - ii. Menangani kesan ketakakuran tersebut.
- b. Menilai keperluan untuk tindakan bagi menghapuskan punca ketakakuran, supaya ia tidak berulang atau berlaku ditempat lain, dengan cara:
 - i. Mengkaji dan menganalisis ketakakuran;
 - ii. Menentukan punca-punca ketakakuran; dan
 - iii. Menentukan sekiranya wujud ketakakuran yang sama, atau mungkin berpotensi untuk berlaku;
- c. Melaksanakan tindakan pembetulan dan mengkaji semula keberkesananannya;

- d. Mengemaskini risiko dan peluang yang ditentukan dalam Pelan Risiko dan Peluang;
- e. Membuat perubahan kepada Sistem Pengurusan Kualiti, jika perlu; dan
- f. Mengekalkan rekod yang berkaitan dengan audit dan tindakan pembedulan.

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

KPKM menambah baik kecukupan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti secara berterusan melalui penggunaan dan pelaksanaan dasar kualiti, objektif kualiti, keputusan audit, analisis dan penilaian data, tindakan pembedulan dan keputusan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

LAMPIRAN C

OBJEKTIF KUALITI : BAHAGIAN DASAR DAN PERANCANGAN STRATEGIK
KPKM.PK(D)

Bil.	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Dasar dan 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

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2022							TAHUN 2023							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/Timbangan Menteri/Ketua Setiausaha.	11	11	100%	0	0%	Semua NJM yang dikemukakan ke Bahagian DPS telah diproses dan didaftarkan ke BKPP, JPM mengikut tempoh masa yang ditetapkan.	Tiada penambahbaikan objektif kualiti. Gerak kerja dan proses yang ditetapkan dalam kawalan semasa.	9	9	100%	0	100%	Semua NJM yang dikemukakan ke Bahagian DPS trlah diproses dan didaftarkan ke BKPP, JPM mengikut tempoh masa yang ditetapkan.	Tiada penambahbaikan objektif kualiti. Gerak kerja dan proses yang ditetapkan dalam kawalan semasa.	Objektif Kualiti 100% tercapai bagi tahun 2022 dan tahun 2023.

Tarikh Kemaskini: 5 Mac 2024

OBJEKTIF KUALITI PENGURUSAN LATIHAN KPKM.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 Edaran KPKM ruj. MOA.500-5/10/2 Jld.5 (59) bertarikh 26 Januari 2024.	Memantau kehadiran kursus melalui Sistem Profil Latihan versi 2.0 (SPLv2) dan laporan oleh Pegawai Tadbir Bahagian (PTB)	Pengisian maklumat dalam Sistem Profil Latihan versi 2.0 (SPLv2)	KPSU (PSM) I PSUK (PSM) I PTB Bahagian	Sepanjang tahun	Mesyuarat Jawatankuasa Latihan Dalam (MJLD)

OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN: INDUSTRI MAKANAN DAN ASAS TANI (IMAT)

KPKM.PS (IMAT)

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

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2022							TAHUN 2023							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 Pemandanan High Impact Product (HIP) dimaklumkan kepada Jabatan/ Agensi pembimbing dalam tempoh 2 hari bekerja daripada tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (MJKKPG) bersidang	21	21	100%	0	0%	21 surat keputusan permohonan baharu telah dikeluarkan dalam tempoh 2 hari bekerja daripada tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (MJKKPG) bersidang	Tiada	13	13	100%	0	0%	13 surat keputusan permohonan baharu telah dikeluarkan dalam tempoh 2 hari bekerja daripada tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (MJKKPG) bersidang	Tiada	Objektif kualiti berjaya dicapai

Tarikh Kemaskini: 21 Mac 2024

OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN: BAHAGIAN PEMBANGUNAN INDUSTRI PADI

KPKM.PK(PB)-01 HINGGA 06

Bil	Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber yang diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh pindaan	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 Membeli Padi dan Lesen Kilang Padi (Komersial) 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 terperinci bagi kesesuaian tempat, premis dan gudang untuk menjalankan perniagaan. - Memastikan syarat permohonan lesen dapat difahami oleh pengguna melalui	- 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]	portal dan buku panduan • 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 menjalankan perniagaan. • Memastikan 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
---	------------------------------------	---	--	--	--	--	--

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2022						TAHUN 2023						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	Memastikan keputusan permohonan lesen bagi permohonan baharu, pembaharuan, perubahan, ganlian 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]	785	739	94%	46	6%	Peningkatan permohonan berbanding tahun yang lalu dan pertukaran peranan pegawai	Memastikan pegawai mempunyai kemahiran yang cukup melalui kursus refreshment dan Latihan menangani bencana	1946	1792	92%	154	8%	Peningkatan permohonan berbanding tahun yang lalu.	Memastikan pegawai mempunyai kemahiran yang cukup melalui kursus refreshment dan Latihan menangani bencana	Peningkatan permohonan dan penstrukturan semula tugas pegawai

Tarikh Kemaskini : 1 Mac 2024

BORANG CADANGAN PINDAAN DOKUMEN MS ISO 2001 : 2015

Nama Pemilik Prosedur : KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN		Tarikh : 12 Mac 2024	
Bahagian/Seksyen/Unit: BAHAGIAN PEMBANGUNAN		No. Salinan Muka Surat:	
No. Fail/ Prosedur: MAFI.PK (PEM) PEMANTAUAN PELAKSANAAN PROJEK PEMBANGUNAN			
Tajuk Dokumen :OBJEKTIF KUALITI PEMANTAUAN PELAKSANAAN PROJEK PEMBANGUNAN			
PERKAR A	CADANGAN PINDAAN		SEBAB-SEBAB PINDAAN
	Asal	Baharu	
1.	Kod dokumen MOA.PK (PEM)	Kod dokumen KPKM.PK (PEM)	Kemaskini kod dokumen
2.	Menyediakan laporan Lawatan Pemantauan Projek Pembangunan dalam tempoh 5 hari bekerja selepas tarikh lawatan	Menyediakan laporan Lawatan Pemantauan Projek Pembangunan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas tarikh lawatan	Pindaan tempoh penyediaan laporan lawatan pemantauan
Ulasan Ketua Jabatan / Bahagian / Seksyen / Unit : <i>Diluluskan</i>		Keputusan Cadangan Pindaan : DITOLAK / DILULUSKAN	
 Tandatangan : NORAZLI BIN INDZAM Setiausaha Bahagian Pembangunan Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan Cop Nama & Jawatan :		 Tandatangan : NORAHIZA ABDUL RAHMAN Setiausaha Bahagian Kanan (Pengurusan) Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan Tarikh : Cop Nama & Jawatan :	

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

Bil	Jabatan/ Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber yang diperlukan	Tanggung Jawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Pembangunan	Menyediakan laporan Lawatan Pemantauan Projek Pembangunan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas tarikh lawatan	1. Mengenalpasti wakil pegawai Bahagian Pembangunan yang bertanggungjawab dalam lawatan tersebut 2. Mengeluarkan surat lawatan/emel projek kepada Bahagian/Jabatan/ Agensi yang terlibat 3. Perbincangan Pre Council pegawai dengan Bahagian/Jabatan/ Agensi terlibat 4. Lawatan pemantauan projek berlangsung 5. Penyediaan laporan 6. Laporan disemak dan disahkan oleh TSUB (PEM)/SUB (PEM)	1. Laporan awalan daripada Bahagian/Jabatan/ Agensi yang terlibat 2. Surat/ Memo Lawatan 3. Laporan projek dalam SPPII/ MyProjek	Bahagian Pembangunan	Selepas membuat lawatan	Laporan dibentang di dalam JTPK yang terhampir

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2022							TAHUN 2023							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	Mengemukakan Laporan Lawatan Pemantauan Projek Pembangunan dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas tarikh lawatan pemantauan	20	15	75%	5	25	Laporan pemantauan tidak dapat dibuat di dalam tempoh 5 hari bekerja kerana kekangan tugas hakiki di pejabat	Tempoh penyediaan laporan pemantauan ditetapkan kepada 14 hari bekerja	20	20	100%	0	0%	Laporan pemantauan dapat diselesaikan dengan peringatan diberikan kepada pegawai melalui emel	Tempoh penyediaan laporan pemantauan ditetapkan kepada 14 hari bekerja	tempoh penyediaan laporan pemantauan perlu dipanjangkan bagi membolehkan tindakan penyediaan laporan dapat dilakukan oleh pegawai BPEM

Tarikh Kemaskini: 12 May 2024

LAMPIRAN C

OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN: BAHAGIAN PENGAIRAN DAN SALIRAN PERTANIAN

KPKM.PK (BPSP) 01 HINGGA 08

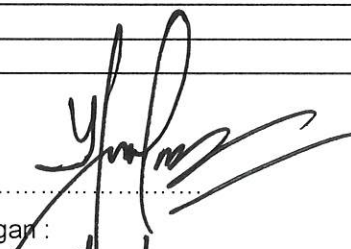
Bil.	Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber yang diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Pengairan dan Saliran Pertanian (BPSP)	Pengurusan Pentadbiran Kontrak Pembinaan akan memastikan 75% daripada projek-projek BPSP siap dalam tempoh kontrak yang dibenarkan	Pemantauan prestasi melalui: 1. Mesyuarat Tapak 2. Mesyuarat Teknikal 3. Mesyuarat Penyelarasan	Pegawai Penguasa Wakil Pegawai Penguasa KPPK KPP PPK PP Kontraktor / Wakil Kontraktor	KPPK KPP PPK PP	1. Sekurang- kurangnya dua (2) bulan sekali atau bila perlu 2. Bila perlu / dari masa ke semasa 3. Bila perlu/ dari masa ke semasa	Minit mesyuarat Laporan kemajuan

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

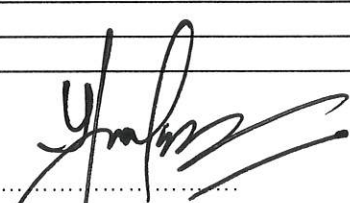
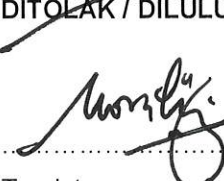
BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2022						TAHUN 2023						Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti		
		BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cedangan Penambahbaikan	BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)		Ulasan	Cedangan Penambahbaikan
BAHAGIAN PENGIRAAN DAN SALIRAN PERTANIAN (BPSP)	Pengurusan Penadbiran Kontrak Pembinaan akan memastikan 75% daripada projek-projek BPSP siap dalam tempoh kontrak yang dibenarkan	28	28	100%	0	0%	Mencapai sasaran sepenuhnya	Mengkelirakan cadangan penambahbaikan sedia ada	17	17	100%	0	0%	Mencapai sasaran sepenuhnya	Mengkelirakan cadangan penambahbaikan sedia ada	Pemantauan terhadap proses kerja sentiasa dilaksanakan bagi memastikan objektif kualiti dapat dicapai

Tarikh Kemaskini:

BORANG CADANGAN PINDAAN DOKUMEN MS ISO 9001 : 2015

Nama Pemilik Prosedur : Azura binti Mohd Husin		Tarikh : 14 Mac 2024	
Bahagian/Seksyen/Unit : Bahagian Pembangunan Kapasiti dan Latihan Pertanian / Cawangan Latihan & Pengiktirafan		No. Salinan Muka Surat:	
No. Fail/ Prosedur : Objektif Kualiti Pengurusan Modul Latihan Kemahiran Pertanian KPKM.PK (BPKLP) 01 dan 03			
Tajuk Dokumen : OBJEKTIF KUALITI PENGURUSAN MODUL LATIHAN KEMAHIRAN PERTANIAN KPKM.PK (BPKLP) 01 HINGGA 04			
PERKARA	CADANGAN PINDAAN		SEBAB-SEBAB PINDAAN
	Asal	Baharu	
Objektif Kualiti nombor 01	Membangunkan Standard Kemahiran Pekerjaan Kebangsaan bidang pertanian dan asas tani dalam tempoh 10 bulan selepas diluluskan oleh Majlis Penasihat Latihan Pertanian Kebangsaan	Membangunkan Standard Kemahiran Pekerjaan Kebangsaan bidang pertanian dan keterjaminan Makanan selepas diluluskan oleh Jabatan Pembangunan Kemahiran	Selaras dengan pindaan pada Prosedur Kualiti Bahagian Pembangunan Kapasiti dan Latihan Pertanian, di mana pengesahan dokumen Daftar Standard Kemahirasn Pekerjaan Kebangsaan (SKPK) dilaksanakan di peringkat Jawatankuasa Teknikal Penilaian Standard (JTPS) dan diperakuan di peringkat Jawatankuasa Teknikal Standard (JTS) serta diluluskan oleh Majlis Pembangunan Kemahiran Kebangsaan (MPKK) di bawah Jabatan Pembangunan Kemahiran (JPK)
Objektif Kualiti nombor 03	Membangun Manual Latihan bidang pertanian dan asas tani dalam tempoh 10 bulan selepas diluluskan oleh Majlis Penasihat Latihan Pertanian Kebangsaan	Membangun Bahan Pengajaran Bertulis (WIM) Bidang Pertanian dan Keterjaminan Makanan selepas diluluskan oleh Bahagian Pembangunan Kapasiti dan Latihan Pertanian	Bahagian Pembangunan Kapasiti dan Latihan Pertanian (BPKLP) selaku <i>Industry Lead Body (ILB)</i> berperanan membangunkan Bahan Pengajaran Bertulis (WIM) bagi Pusat Bertaualiah di Bawah Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan (KPKM)
Ulasan Ketua Jabatan / Bahagian / Seksyen / Unit :  Tandatangan : Tarikh : 5/4/2024 Cop Nama & Jawatan : HIZATUL HALIZA HASHIM Pegarah Bahagian Pembangunan Kapasiti dan Latihan Pertanian (BPKLP) Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan		Keputusan Cadangan Pindaan : DITOLAK / DILULUSKAN  Tandatangan : Tarikh : 24/5/24 Cop Nama & Jawatan : NORAHIZA ABDUL RAHMAN Setiausaha Bahagian Kanan (Pengurusan) Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan	

BORANG CADANGAN PINDAAN DOKUMEN MS ISO 9001 : 2015

Nama Pemilik Prosedur : Mohd Aizol Azizie bin A Rahman		Tarikh : 14 Mac 2024	
Bahagian/Seksyen/Unit : Bahagian Pembangunan Kapasiti dan Latihan Pertanian / Cawangan Latihan & Pengiktirafan		No. Salinan Muka Surat:	
No. Fail/ Prosedur : Objektif Kualiti Pengurusan Modul Latihan Kemahiran Pertanian KPKM.PK (BPKLP) 02			
Tajuk Dokumen : OBJEKTIF KUALITI PENGURUSAN MODUL LATIHAN KEMAHIRAN PERTANIAN KPKM.PK (BPKLP) 01 HINGGA 04			
PERKARA	CADANGAN PINDAAN		SEBAB-SEBAB PINDAAN
	Asal	Baharu	
Objektif Kualiti nombor 2	Memaklumkan keputusan kepada pemohonan baharu sijil/ diploma Kemahiran Malaysia bidang pertanian dan asas tani melalui sistem (ATPIS) dalam tempoh 30 hari bekerja selepas temuduga.	Memaklumkan keputusan kepada pemohonan baharu sijil/ diploma Kemahiran Malaysia bidang pertanian dan asas tani melalui sistem (ATPIS) dalam tempoh 14 hari bekerja sebelum hari pendaftaran.	Pindaan tempoh adalah mengikut <i>Standard Operating Porcedure</i> (SOP) PLKPK yang telah dipinda oleh BPKLP.
Tarikh Tindakan nombor 2	2. Pengambilan sesi Sept: Mulai Ogos berdasarkan Tarikh kemasukan	2. Pengambilan sesi Ogos: Mulai Julai berdasarkan Tarikh kemasukan	Menyeragamkan tarikh kemasukan pelatih lepasan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) mengikut tarikh kemasukan Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) lain.
Tajuk dokumen	MAFI.PK (BLKP) 01 HINGGA 04	KPKM.PK (BPKLP) 01 HINGGA 04	Pindaan pada nama Kementerian dan Bahagian.
Ulasan Ketua Jabatan / Bahagian / Seksyen / Unit :  Tandatangan Tarikh : 5/4/2024 Cop Nama & Jawatan : HIZATUL HALIZA HASHIM Pegawai		Keputusan Cadangan Pindaan : DITOLAK / DILULUSKAN  Tandatangan : Tarikh : 24/5/2024 Cop Nama & Jawatan : NORAHIZA ABDUL RAHMA, Pegawai Bahagian Kanan (Pengurusan) Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan	

**OBJEKTIF KUALITI PENGURUSAN MODUL LATIHAN KEMAHIRAN PERTANIAN
KPKM.PK (BPKLP) 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)	Membangunkan Standard Kemahiran Pekerjaan Kebangsaan bidang pertanian dan keterjaminan makanan selepas diluluskan oleh Jabatan Pembangunan Kemahiran	- Memberi arahan untuk membangun dan kaji semula NOSS berdasarkan Akta Pembangunan Kemahiran Kebangsaan 2006, Panduan Pelaksanaan dan Syarat Pentauliahian Pusat Bertauliah di bawah SPKM Berasaskan NOSS dan Daftar NOSS terkini - Mendapat kelulusan tajuk bagi pembangunan NOSS dalam Mesyuarat Penyelarasan Kelulusan Tajuk NOSS Badan Peneraju Industri (ILB) yang dipengerusikan oleh JPK. - Mendapat kelulusan khas daripada KSU untuk melaksanakan pembangunan dan kaji semula NOSS. - Mengenalpasti panel pakar NOSS dan dapatkan	- Panel Pembangunan NOSS industri - Panel Pembangunan NOSS Jabatan/ Agensi - Panel pembangunan NOSS JPK - 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
			kelulusan panel daripada Jawatankuasa Pelulus Fasilitator Dan Panel (JPFP). 5. Mengurus sesi Bengkel Pembangunan NOSS. 6. Bentang NOSS dalam Mesyuarat Jawatankuasa Teknikal Penilaian Standard (JTPS) untuk pengesahan. 7. Setelah mendapat pengesahan JTPS, bentang NOSS dalam Jawatankuasa Teknikal Standard (JTS) untuk perakuan. 8. Setelah mendapat perakuan (JTS), Tajuk NOSS di bawa Majlis Pembangunan Kemahiran Kebangsaan (MPKK) untuk Kelulusan. 9. Mencetak NOSS. 10. Buat edaran NOSS kepada Pusat Bertauliah yang berkaitan.				

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggung jawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
			11. Simpan dan rekod.				
2.	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 14 hari bekerja sebelum hari pendaftaran.	1. Buka permohonan sistem ATPIS untuk sesi pengambilan 2. Tutup permohonan sistem ATPIS 3. Buat pemilihan calon jaya berdasarkan syarat yang ditetapkan. 4. Hebahan pemakluman semakan keputusan melalui "Blast SMS" 5. Semakan Setuju Terima 6. Pendaftaran Pelatih 7. Dapatkan maklumat statistik pendaftaran	BPKLP UPU SISTEM ATPIS	Pengarah BPKLP Ketua Cawangan Latihan & Pengiktirafan	1. Pengambilan pelatih sesi Mac: Mulai Feb berdasarkan tarikh kemasukan 2. Pengambilan sesi Sept: Mulai Ogos berdasarkan tarikh kemasukan	Tiada
3.	BAHAGIAN PEMBANGUNAN KAPASITI DAN LATIHAN PERTANIAN (BPKLP)	Membangun Bahan Pengajaran Bertulis (VIM) Bidang Pertanian dan Keterjaminan	1. Memberi arahan untuk membangun dan kaji semula WIM berdasarkan NOSS terkini iaitu Akta Pembangunan Kemahiran Kebangsaan 2006, Panduan	1. Panel Pembangunan Manual Latihan dari Pusat Bertauliah/Jabat an/ Agensi	Pengarah BPKLP Ketua Cawangan Latihan & Pengiktirafan	Januari - Disember	Bilangan Manual Latihan yang dihasilkan.

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggung jawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
		Makanan oleh Jabatan Pembangunan Kemahiran	Pelaksanaan dan Syarat Pentauliahan Pusat Bertauliah di bawah SPKM Berasaskan NOSS dan Daftar NOSS 2. Mendapat kelulusan khas daripada KSU untuk melaksanakan pembangunan dan kaji semula WIM 3. Mengenalpasti dan melantik panel pembangun WIM 4. Mengurus sesi Bengkel Pembangunan WIM 5. Bentang WIM dalam JKPKP untuk kelulusan. 6. Mencetak WIM 7. Buat edaran WIM kepada Pusat Bertauliah yang berkaitan 8. Simpan dan rekod.	2. Peruntukan			
4.	BAHAGIAN PEMBANGUNAN	Mengemukakan Laporan	1. Menerima salinan Keputusan	1. Salinan keputusan	1. Pengarah BPKLP	Mac dan September	Keputusan Peperiksaan

Bil	Jabatan/ Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	Tanggung jawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
	KAPASITI DAN LATIHAN PERTANIAN (BPKLP)	Penilaian Pelatih kepada Jabatan Pembangunan Kemahiran dalam tempoh 30 hari bekerja selepas tamat peperiksaan akhir	peperiksaan dari Pusat Bertauliah 2. Menyedia laporan analisis keputusan peperiksaan akhir 3. Bentang laporan peperiksaan dalam Mesyuarat Keperluan Pelatih dan Pusat Bertauliah.	peperiksaan n Pegawai Penilai (PP) 2. Pegawai Penilai Pengesah Dalam (PPD) 3. Pegawai Pengesah Luaran (PPL)	2. Ketua Cawangan Latihan & Pengiktirafan		

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2022							TAHUN 2023							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	0	0	100%	0	0%	Tidak dibangunkan pada tahun ini kerana pemabngunan tertumpu pada pembangunan WIM	-	3	3	100%	0	0%	NOSS dalam proses pembangunan yang akan diperakui dalam tahun 2024 oleh JPK	Tiada	
	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	Tiada	2	2	100	0	0	Semua keputusan dapat dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 30 hari bekerja selepas tarikh tutup permohonan	Tiada	
	MAFI-PK(BPKLP)-03 Membangun manual latihan bidang pertanian dan asas tani dalam tempoh 10 bulan selepas diluluskan oleh Majlis Nasihat Latihan Pertanian Kebangsaan	7	7	100	0	0	WIM diperakui oleh pihak JPK	Tiada	3	3	100	0	0	WIM dalam proses pembangunan yang akan diperakui dalam tahun 2024 oleh JPK	Tiada	
	MAFI-PK(BPKLP)-04 Mengemukakan laporan penilaian pelatih kepada Jabatan Pembangunan Kemahiran dalam tempoh 30 hari bekerja 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	

OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN: BAHAGIAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN DAN PELABURAN (BDI)

KPKM.PK (BDI)

Bil.	Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber yang diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Pembangunan Perniagaan dan Pelaburan (BDI)	Memaklumkan Keputusan Permohonan Galakan bagi Projek Pengeluaran Bahan Makanan Yang Diluluskan Di Bawah Akta Cukai Pendapatan 1967 kepada Pemohon dalam tempoh 7 hari bekerja	- Menyediakan senarai semak, borang permohonan dan garis panduan - Menerima permohonan dan membuat semakan - Mengemukakan dokumen berkaitan permohonan yang lengkap kepada Jabatan Teknikal - Penilaian permohonan oleh Jabatan Teknikal	- Kakitangan Jabatan/ Agensi - Akta berkaitan - Garis panduan - Dokumen yang lengkap daripada pemohon	- Urus setia di Bahagian (BDI) - Jabatan Teknikal - Ahli JPISP - Syarikat Pemohon	- Menerima borang permohonan insentif daripada pemohon - Membuat semakan sama ada permohonan tersebut telah lengkap atau tidak berdasarkan Senarai Semak - Keluarkan pemakluman akuan penerimaan kepada pemohon dan pemakluman kepada Jabatan Teknikal untuk melaksanakan penilaian projek dalam tempoh 7 hari bekerja	- Laporan penilaian oleh Jabatan Teknikal. - Laporan Pemantauan Permohonan

LAMPIRAN C

			• Membentangkan permohonan di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Penilaian Insentif Sektor Pertanian (JPISP) • Memuatnaik permohonan di Portal Invest Malaysia untuk dibentangkan di mesyuarat <i>National Committee on Investment (NCI)</i> untuk kelulusan • Membentangkan permohonan di dalam Mesyuarat NCI • Memaklumkan Keputusan dan mengemukakan surat kelulusan kepada pemohon		• Jabatan Teknikal membuat penilaian di tapak projek • Menerima Laporan Penilaian Projek dan Borang Penilaian daripada Jabatan Teknikal • Menyediakan dan menghantar surat panggilan mesyuarat JPISP kepada ahli JPISP • Menyediakan minit mesyuarat yang mempunyai keputusan perakuan permohonan • Mengemukakan surat kelulusan kepada pemohon dalam tempoh 7 hari bekerja	
--	--	--	---	--	---	--

LAMPIRAN B - LAPORAN ANALISA OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN 2022-2023

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2022						TAHUN 2023						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 kepada Pemohon dalam tempoh 7 hari bekerja.	7	4	57%	3	43%	Pengambilan masa yang lama untuk mendarat surat kelulusan di atas faktor dalaman di luar kawalan urus setia.	Bahagian ini bercadang untuk mewujudkan sistem baharu bagi menggantikan Sistem Informasi dan Aplikasi Pelaburan Pertanian (SIAPP)	1	1	100%	0	0%	Arahan penghantaran surat kelulusan kepada pemohon selepas mendapat kelulusan Jawatankuasa Nasional Committee on Investment (NCI) dapat diselesaikan mengikut sasaran.	Memastikan pegawai sentiasa bersedia dan terdedah kepada objektif kualiti serta berusaha untuk mencapai sasaran.	Pendedahan / Peringatan atau Pemantauan berterusan dibuat bagi memastikan pencapaian konsisten setiap tahun.

Tarikh Kemaskini: 18 April 2024

OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN: BAHAGIAN PERKHIDMATAN DIGITAL

KPKM.PS(BPD)

Bil.	Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber yang diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh pindaan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Perkhidmatan Digital (BPD)	Memastikan aduan diberikan respons 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/spesifik asi/ kontrak. - Memastikan Laporan Akhir penyelenggaraan peralatan ICT	- Kakitangan teknikal/sokongan - Peralatan pembaikan - Borang berkaitan - Sistem Helpdesk - Rangkaian	- Pegawai Aset - Pegawai Teknikal - Pembekal Perkhimda tan	- Awal tahun/ Mengikut kontrak - Sepanjang tahun - Sepanjang tahun	- Laporan Bulanan Pembaikan - Laporan Penyelenggaraan - Sistem Helpdesk

			n peralatan ICT disemak, disah dan direkod dengan baik.				
--	--	--	--	--	--	--	--

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2022							TAHUN 2023							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 PERKHIDMATAN DIGITAL (BPD)	Memastikan aduan diberikan respons dalam tempoh dua (2) jam dan tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 30 hari.	1214 aduan (829 Incident & 385 Service Request)	1212	99.83%	2	0.17%	2 aduan tidak dapat diselesaikan dalam tempoh 30 hari 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) Penambahbaikan laporan mengikut kategori permohonan di dalam sistem.	1278 aduan (805 Incident, 429 Service Request, 44 Request For Information)	1061	83%	217	17%	217 aduan tidak dapat diberikan respons dalam tempoh dua (jam) namun semua aduan berjumlah 1278 selesai dalam tempoh 30 hari.	Menugaskan seorang kakitangan (dedicated) untuk memberi respon terhadap aduan dalam tempoh dua (2) jam.	17% aduan gagal menepati tempoh respon dua (2) jam yang telah ditetapkan disebabkan oleh pengagihan aduan terus dilakukan kepada pasukan pembekal tanpa memberi respon awal kepada pengadu. Peranan dan proses ini telah dimurnikan semula dan diperbaiki pada tahun 2024.

Tarikh Kemaskini: 13 Mac 2024

PENGURUSAN PENYEDIAAN BELANJAWAN MENGURUS TAHUNAN KPKM.PS(KEW)

[illegible]

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2022						TAHUN 2023						Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti	
		BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)	Ulasan	Cadangan Penambahbaikan	BIL SASARAN	CAPAI	PERATUS (%)	TIDAK CAPAI	PERATUS (%)		Ulasan
BAHAGIAN KEWANGAN (KEW)	Menyedia dan mengemukakan cadangan Anggaran Belanjawan Tahunan bagi semua PTJ di bawah KPKM kepada MOF dalam tempoh 4 bulan selepas Pekelling Peberdaraan mengenai Garis Panduan bagi Penyediaan Cadangan Anggaran Belanjawan disediakan.	51	51	100%	0	100%	Mencapai sasaran sepenuhnya	Mengekalkan sasaran sepenuhnya	51	51	100%	0	100%	Mencapai sasaran sepenuhnya	Mengekalkan pencapaian sepenuhnya pada Tahun 2024

LAMPIRAN C

OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN: BAHAGIAN PENTADBIRAN

KPKM.PS (T)

Bil.	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 bekerja	• Menerima permohonan pinjaman rekod kualiti dari Bahagian/Jabatan dan Agensi • Arahan kakitangan untuk sedikan bahadan yang diminta untuk rujukan/ pinjaman • 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)

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2022							TAHUN 2023							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	10	100%	0		Semua permohonan yang diterima dapat diselesaikan mengikut kepada tempoh masa yang ditetapkan		

OBJEKTIF KUALITI

MEMASTIKAN ARAHAN PENYALURAN PERUNTUKAN BAGI PROGRAM MEKANISASI DAN AUTOMASI AGROMAKANAN DIKELUARKAN KEPADA BAHAGIAN KEWANGAN DALAM TEMPOH 14 HARI BEKERJA SETELAH KELULUSAN DIPEROLEHI

KPKM.PK (BPP) - 02

Bil	Jabatan/ Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	PIC	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
1.	Bahagian Pemodenan Petanian	Memastikan arahan penyaluran peruntukan bagi Program Mekanisasi dan Automasi Agromakanan dikeluarkan kepada Bahagian Kewangan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah kelulusan diperolehi.	- Menyediakan borang permohonan. - Membuat semakan dan penilaian menerusi Mesyuarat JK Teknikal Mekanisasi dan Automasi Agromakanan. - Membentangkan permohonan di dalam Mesyuarat JK Pemandu Mekanisasi dan Automasi Agromakanan.	- Borang permohonan peruntukan. - Minit Mesyuarat JK Teknikal Mekanisasi dan Automasi Agromakanan. - Minit Mesyuarat JK Pemandu Mekanisasi dan Automasi Agromakanan. - Memo arahan penyaluran. - Kakitangan di Bahagian.	- Bahagian Pemodenan Pertanian (Seksyen Pembangunan Teknologi) - Bahagian Kewangan - Bahagian Pembangunan	- Borang permohonan dipanjangkan kepada Jabatan dan Agensi di bawah KPKM dan perlu dikembalikan dalam masa 14 hari. - Mengadakan Mesyuarat JK Teknikal Mekanisasi dan Automasi Agromakanan yang dipengerusikan oleh SUB (BPP) bagi menyemak	- Rekod Penerimaan Permohonan. - Minit Mesyuarat JK Teknikal Mekanisasi dan Automasi Agromakanan. - Minit Mesyuarat JK Pemandu Mekanisasi dan Automasi Agromakanan.

Bil	Jabatan/ Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	PIC	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
			- Mengemukakan memo kelulusan penyaluran kepada KSU. - Mengemukakan memo arahan penyaluran kepada Bahagian Kewangan.			dan menilai permohonan yang diterima. - Mengadakan Mesyuarat JK Pemandu Mekanisasi dan Automasi Agromakanan yang dipengerusikan oleh TKSU (D), KPKM untuk mengesyorkan agihan peruntukan. - Pengesyoran akan diangkat kepada KSU untuk dipertimbangkan. - Memo arahan penyaluran kepada Bahagian Kewangan untuk penyaluran peruntukan ke	dan Automasi Agromakanan. - Memo kelulusan KSU MOA. - Memo arahan penyaluran

Bil	Jabatan/ Bahagian/ Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber Yang Diperlukan	PIC	Tarikh Tindakan	Kaedah Penilaian
						Jabatan/Agensi dalam tempoh 3 hari bekerja setelah dokumen lengkap.	

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI	TAHUN 2022							TAHUN 2023							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 PEMODENAN PERTANIAN (BPP)	Memastikan arahan penyaluran peruntukan bagi Program Mekanisasi dan Automasi Agromakanan dikeluarkan kepada Bahagian Kewangan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah kelulusan diperolehi.	18	18	100%	0	0%	Arahan penyaluran kepada 18 jabatan/agensi mencapai sasaran sepenuhnya.	Objektif kualiti disemak semula dengan mengambil kira faktor-faktor luar kawalan.	22	22	100%	0	0%	Arahan penyaluran kepada 22 jabatan/agensi mencapai sasaran sepenuhnya.	Pindaan terhadap proses kerja supaya lebih efektif.	Pemantauan berterusan dibuat bagi memastikan pencapaian konsisten setiap tahun.

Tarikh Kemaskini: 12 Mac 2024

OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN: UNIT KOMUNIKASI KORPORAT
PENGENDALIAN ADUAN DAN MAKLUM BALAS PELANGGAN

KPKM.PS (UKK)

Bil	Bahagian/Unit	Objektif Kualiti	Pelan Tindakan	Sumber yang diperlukan	Tanggungjawab	Tarikh pindaan	Kaedah Penilaian
1.	Unit Komunikasi Korporat	Mengeluarkan Surat Aduan Terima (SAT) kepada pengadu dalam tempoh 3 hari	a) Semak aduan yang diterima b) Keluarkan Surat Aduan Terima dengan segera	a) Sistem Sispaa b) Borang Aduan c) Borang Siasatan Aduan	a) UKK b) Pengurus Aduan Dilantik c) Jabatan/ Bahagian	Semak Sistem Sispaa setiap hari	- Laporan Aduan Bulanan/Tahunan - Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aduan KPKM - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
		Memastikan 80% aduan diberikan maklum balas dalam tempoh 30 hari bekerja	-Keluarkan Surat Aduan Terima dengan segera -Panjangkan kes aduan kepada Jabatan/Bahagian yang terlibat -Dapatkan maklum balas dan status tindakan aduan	-Sistem Sispaa -Borang Aduan -Borang Siasatan Aduan	-UKK -Pengurus Aduan Dilantik -Jabatan/ Bahagian	Setiap hari	-Laporan Aduan Bulanan/Tahunan -Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aduan KPKM berkala -Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)

[illegible]

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI		TAHUN 2022						TAHUN 2023						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 Akuan Terima kepada pengadu		300	372	100.00%	6	94.00%	Tempoh penyelesaian maklum balas yang melebihi 15 hari	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	300	310	100%	20	80%	Maklum balas yang berkaitan dengan Integriti Penjawat Awam	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	Terdapat penurunan maklum balas pencapaian setiap tahun
	Memastikan 80% aduan diberikan maklumbalas dalam tempoh 30 hari bekerja		300	372%	100.00%	6	94.00%	Tempoh penyelesaian maklum balas yang melebihi 15 hari	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	300	310	100%	20	80%	Tempoh penyelesaian maklum balas yang melebihi 15 hari	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	Terdapat penurunan maklum balas 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/1MOCC	14 hari bekerja	1	1	100%	0	0%	Tempoh penyelesaian maklum balas tidak melebihi 15 hari	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	1	1	100%	0	0%	Tempoh penyelesaian maklum balas tidak melebihi 15 hari	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	-
	SMS/Telefon/Surat/Faks	14 hari bekerja	1	1	100%	0	0%	Tempoh penyelesaian maklum balas tidak melebihi 15 hari	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	4	4	100%	0	0%	Tempoh penyelesaian maklum balas tidak melebihi 15 hari	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	-
	Hari Bertemu Pelanggan/Hadir Sendiri	1-14 hari bekerja	0	0	0%	0	0%	-	-	1	1	100%	0	0%	Tempoh penyelesaian maklum balas tidak melebihi 15 hari	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	-
	Biro Pengaduan Awam (BPA)	5-15 hari bekerja	114	109	95.61%	5	4.39%	Tempoh penyelesaian maklum balas yang melebihi 15 hari	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	126	126	100%	0	0%	Tempoh penyelesaian maklum balas tidak melebihi 15 hari	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	-
	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	256	255	100%	1	99%	Tempoh penyelesaian maklum balas yang melebihi 15 hari	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	178	158	100%	20	80%	Maklum balas yang berkaitan dengan Integriti Penjawat Awam	Mengekalkan penambahbaikan sedia ada	-

BAHAGIAN/UNIT: BAHAGIAN PENGAIRAN DAN SALIRAN PERTANIAN

[illegible]

SENARAI INDUK DOKUMEN LUARAN

BAHAGIAN/UNIT: DASAR & PERANCANGAN STRATEGIK

BIL	NAMA DOKUMEN	TAHUN
01.	Arahan Setiausaha Jemaah Menteri Tahun 2021	2021

Tarikh Kemaskini: 3 APRIL 2024

**Setiap Bahagian/Unit perlu menyenaraikan segala dokumen luaran yang digunapakai dalam proses kerja masing-masing. (Contoh: Akta, Pekeliling, Risalah, Kanun, dll.)*

SENARAI INDUK DOKUMEN LUARAN

BAHAGIAN/ UNIT: BAHAGIAN PEMODENAN PERTANIAN

BIL.	NAMA DOKUMEN	TAHUN
01.	Piagam Pelanggan, Bahagian Pemodenan Pertanian, KPKM	-
02.	Arahan No.1, (Majlis Tindakan Pembangunan Negara)- Mesyuarat MTPK.	2010
03.	Buku Merah UPE, JPM: Langkah-Langkah Penambahbaikan Pelaksanaan Projek Pembangunan Rancangan Malaysia Lima Tahun (RMLT).	2014
04.	Pengurusan Projek Awam, ICU, JPM -Bab 8 (m/s 487-523): Pemantauan Projek	2015
05.	Pekeliling Perbendaharaan (Perolehan Kerajaan)	-

Tarikh Kemaskini: 12 Mac 2024

**Setiap Bahagian/Unit perlu menyenaraikan segala dokumen luaran yang digunakan dalam proses kerja masing-masing. (Contoh: Akta, Pekeliling, Risalah, Kanun, dll.)*

SENARAI INDUK DOKUMEN LUARAN

BAHAGIAN/UNIT: BAHAGIAN PEMBANGUNAN

[illegible]

Tarikh Kemaskini: 12 MAC 2024

****Setiap Bahagian/Unit perlu menyenaraikan segala dokumen luaran yang digunapakai dalam proses kerja masing-masing. (Contoh: Akta, Pekeliling, Risalah, Kanun, dll.)***

SENARAI INDUK DOKUMEN LUARAN

BAHAGIAN/UNIT: BAHAGIAN PEMBANGUNAN KAPASITI DAN LATIHAN
PERTANIAN

BIL.	NAMA DOKUMEN	TAHUN
01.	Panduan dan Peraturan-peraturan Pentauliahan Persijilan Kemahiran Malaysia 2007	2007
02.	Panduan Pembangunan Soalan Latihan Kemahiran Edisi 2020	2020
03.	Panduan Pembangunan Standard Kemahiran Pekerjaan Kebangsaan (NOSS) Edisi 2020	2020
04.	Panduan Mengisi Borang Cadangan Pembangunan NOSS	
05.	Akta Pembangunan Kemahiran Kebangsaan 2006	2006
06.	Daftar NOSS (di dalam Laman Web Jabatan Pembangunan Kemahiran)	
07.	Panduan Pembangunan Bahan Pengajaran Bertulis (WIM) Edisi 2020	2020

Tarikh Kemaskini: 14 MAC 2024

SENARAI INDUK DOKUMEN LUARAN

BAHAGIAN/UNIT: BAHAGIAN PEMBANGUNAN INDUSTRI PADI

BIL.	NAMA DOKUMEN	TAHUN
01.	1.1 Akta Kawalan Padi dan Beras, 1994 [Akta 522] • Peraturan-Peraturan Kawalan Padi dan Beras (Pelesenan Pemborong dan Peruncit), 1996 P.U.(A) 624 • Peraturan-Peraturan Kawalan Padi dan Beras (Pelesenan Pembeli Padi), 1996 P.U.(A) 625 • Peraturan-Peraturan Kawalan Padi dan Beras (Pelesenan Kilang-Kilang Padi), 1996 P.U.(A) 626 • Peraturan-Peraturan Kawalan Padi dan Beras (Sekatan Pemindahan Antara Negeri), 1997 P.U.(A) 31 • Peraturan-Peraturan Kawalan Padi dan Beras (Pelesenan Pengimport dan Pengeksport), 1994 P.U.(A) 264	1994

Tarikh Kemaskini: 1 Mac 2024

SENARAI INDUK DOKUMEN LUARAN

BAHAGIAN/UNIT: BAHAGIAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN DAN
PELABURAN

BIL.	NAMA DOKUMEN	TAHUN
01.	Garis Panduan Permohonan Galakan Bagi Projek Pengeluaran Bahan Makanan Yang Diluluskan Di Bawah Akta Cukai Pendapatan 1967	2020
02.	Akta Cukai Pendapatan 1967	1967
03.	Perintah Cukai Pendapatan (Pengecualian) (No.6) 2020	2020
04.	Kaedah-Kaedah Cukai Pendapatan (Potongan Pelaburan Dalam Projek Baharu Pengeluaran Bahan Makanan atau Projek Pembesaran) 2020	2020

Tarikh Kemaskini: 18 April 2024

**Setiap Bahagian/Unit perlu menyenaraikan segala dokumen luaran yang digunapakai dalam proses kerja masing-masing. (Contoh: Akta, Pekeliling, Risalah, Kanun, dll.)*

SENARAI INDUK DOKUMEN LUARAN

BAHAGIAN/UNIT: INDUSTRI MAKANAN DAN ASAS TANI (IMAT)

[illegible]

Tarikh Kemaskini: 19 April 2024

**Setiap Bahagian/Unit perlu menyenaraikan segala dokumen luaran yang digunapakai dalam proses kerja masing-masing. (Contoh: Akta, Pekeliling, Risalah, Kanun, dll.)*

SENARAI INDUK DOKUMEN LUARAN

BAHAGIAN/UNIT: PENTADBIRAN

BIL.	NAMA DOKUMEN	TAHUN
01.	Manual Kualiti Kementerian	2023
02.	Surat Pekeliling AM Bil.1 Tahun 1977 – Peraturan Rekod-Rekod Kerajaan	1977
03.	Arahan Perkhidmatan Bab Empat	1974
04.	Panduan Pelupusan Rekod Awam : Siri Pengurusan Rekod Kerajaan	2014
05.	Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam	2016
06.	Malaysian Standard MS ISO 9001:2015	2017
06.	Pekeliling Transformasi Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2018 – Panduan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan MS ISO 9001:2015 Bagi Agensi Sektor Awam	2018
07.	Pekeliling Perkhidmatan Sumber Manusia: Panduan Pentadbiran dan Pengurusan Pejabat	2022

Tarikh Kemaskini: 16 Mei 2024

**Setiap Bahagian/Unit perlu menyenaraikan segala dokumen luaran yang digunapakai dalam proses kerja masing-masing. (Contoh: Akta, Pekeliling, Risalah, Kanun, dll.)*

SENARAI INDUK DOKUMEN LUARAN
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
PENGURUSAN LATIHAN KPKM.PS (PSM)

BIL.	NAMA DOKUMEN	TAHUN
1.	Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2005 – Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam	2005
2.	Surat Edaran JPA ruj. JPA(I)S.175/4/1-1Klt.22(28) bertarikh 29 Februari 2016.	2016
3.	MyPPSM, Kaedah Pelantikan Pegawai Dalam Perkhidmatan Awam dan Urusan-Urusan Lain Berkaitan Pelantikan, Ceraian U.P. 1.3.9 – Program Transformasi Minda.	2022
4.	Pekeliling Perbendaharaan Malaysia PK 7.2 – Perolehan Perkhidmatan Kemudahan Latihan Secara Pakej.	2022
5.	Pekeliling Perbendaharaan Malaysia PK 7.3 – Penyertaan Latihan Yang Dianjurkan Oleh Agensi Kerajaan Atau Syarikat Swasta.	2022
6.	Pekeliling Perbendaharaan Malaysia WP 1.8 – Peraturan Mengenai Kadar-Kadar Dan Syarat- Syarat Bayaran Saguhati Kepada Pensyarah/Penceramah Dan Fasilitator Sambilan.	2022
7.	Pekeliling Perbendaharaan Malaysia PK 2.1 – Kaedah Perolehan Kerajaan.	2022
8.	Pekeliling Perbendaharaan Malaysia PB 3.1 – Garis Panduan Langkah-Langkah Mengoptimumkan Perbelanjaan Kerajaan.	2022
9.	Pekeliling Perbendaharaan Malaysia WP 10.9 – Penetapan Kadar dan Perolehan Perkhidmatan Kepakaran Daripada Kalangan Bukan Pegawai Awam Dalam Program Rasmi Kerajaan.	2021
10.	Surat Edaran KPKM ruj. MOA.500-5/10/2 Jld.5 (59) bertarikh 26 Januari 2024	2024
11.	Surat Edaran JPA ruj. JPA(I)S.175/4/1-1Klt.22(38) bertarikh 29 Februari 2016 - Penangguhan Penguatkuasaan Pelaksanaan Dasar Berkursus Tujuh Hari Setahun Bagi Anggota Perkhidmatan Awam	2016

Tarikh Kemaskini: 19.03.2024

SENARAI INDUK DOKUMEN LUARAN

BAHAGIAN/UNIT: UNIT KOMUNIKASI KORPORAT

[illegible]

Tarikh Kemaskini: 19 Mac 2024

SENARAI INDUK DOKUMEN LUARAN

BAHAGIAN/UNIT: BAHAGIAN KEWANGAN

BIL.	NAMA DOKUMEN	TAHUN
1.	Pekeliling Perbendaharaan PB 1.3 mengenai Garis Panduan bagi Penyediaan Cadangan Anggaran Belanjawan	2024

Tarikh Kemaskini: 17 April 2024

**Setiap Bahagian/Unit perlu menyenaraikan segala dokumen luaran yang digunakan dalam proses kerja masing-masing. (Contoh: Akta, Pekeliling, Risalah, Kanun, dll.)*

SENARAI INDUK DOKUMEN LUARAN

BAHAGIAN/UNIT: PERKHIDMATAN DIGITAL (BPD)

BIL.	NAMA DOKUMEN	TAHUN
01.	POLISI KESELAMATAN SIBER	2019
02.	LAPORAN PENYELENGGARAAN PEMBAIKAN	2023

Tarikh Kemaskini: 13 Mac 2024

**Setiap Bahagian/Unit perlu menyenaraikan segala dokumen luaran yang digunakan dalam proses kerja masing-masing. (Contoh: Akta, Pekeliling, Risalah, Kanun, dll.)*