



**KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN**

**SENARAI INDUK DOKUMEN DALAMAN**

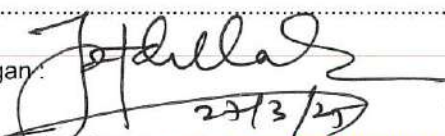
**MANUAL KUALITI**

| NO RUJUKAN<br>DOKUMEN | NAMA DOKUMEN   | NO.<br>KELUARAN | NO.<br>PINDAAN | TARIKH     |
|-----------------------|----------------|-----------------|----------------|------------|
| KPKM.MK               | Manual Kualiti | 08              | 07             | 18/04/2025 |

**BORANG CADANGAN PINDAAN DOKUMEN MS ISO 9001 : 2015**

| Nama Pemilik Prosedur : Mohd Hamdan Bin Ibrahim |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Tarikh: 25 Mac 2025                                                               |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 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<br>(Disahkan dan diluluskan)       | Datuk Lokman Hakim Ali                                                | Datuk Seri Isham bin Ishak                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Pertukaran KSU                                                                    |
| 1.1 Tujuan                                      | Tiada                                                                 | Manual ini juga telah dikemaskini dengan Pelan Strategik KPKM 2025 -2030 (PSKPKM) bagi memastikan hala tuju Kementerian selari dengan Dasar Agromakanan Negara 2021-2030 (DAN 2.0) dan keperluan keterjaminan makanan negara                                                                                               | Manual Kualiti dikemaskini mengikut Pelan Strategik KPKM yang baru diperkenalkan. |
| 2.1 Latar Belakang KPKM                         | Tiada                                                                 | KPKM ditubuhkan bagi memperkukuhkan sektor agromakanan negara dengan menekankan 4 tonggak utama PSKPKM, iaitu:<br>1. Penyediaan bekalan makanan yang cukup dan terjamin.<br>2. Pemerkasaan rangkaian bekalan makanan yang mampan.<br>3. Pengukuhan bakat yang berdaya saing.<br>4. Penyampaian perkhidmatan yang berkesan. | Manual Kualiti dikemaskini mengikut Pelan Strategik KPKM yang baru diperkenalkan. |
| 2.2 Struktur Organisasi KPKM                    | Carta Organisasi KPKM lama                                            | Carta Organisasi KPKM yang baru                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Pertukaran keluar masuk pegawai                                                   |
| Visi                                            | Peneraju Transformasi Pertanian                                       | Peneraju Kemajuan Sektor Pertanian dan Keterjaminan Makanan Negara                                                                                                                                                                                                                                                         | Manual Kualiti dikemaskini mengikut Pelan Strategik KPKM yang baru diperkenalkan. |
| Misi                                            | Mentransformasikan sektor pertanian supaya menjadi sektor yang moden, | Memperkasa sektor pertanian supaya berdaya tahan dan mampan bagi memacu pertumbuhan                                                                                                                                                                                                                                        | Manual Kualiti dikemaskini mengikut Pelan Strategik KPKM yang baru diperkenalkan. |

|                                        |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                      |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | dinamik dan kompetitif. Malaysia kompetitif sebagai pengeluar utama makanan dunia. Pertanian sebagai salah satu jentera pertumbuhan ekonomi negara | ekonomi, meningkatkan kesejahteraan rakyat dan memperkukuh keterjaminan makanan.                                                                                                                                                                                                          |                                                                                      |
|                                        |                                                                                                                                                    | Profesional<br>Empati<br>Responsif<br>Telus<br>Akauntabiliti<br>Amanah dan Adil<br>Integriti dan Inklusif                                                                                                                                                                                 |                                                                                      |
| 2.5 Nilai Bersama                      | Tiada                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Manual Kualiti dikemaskini mengikut Pelan Strategik KPKM yang baru diperkenalkan.    |
| 2.7 Fungsi                             | Fungsi lebih bersifat umum                                                                                                                         | Fungsi mengikut Bahagian/Unit di KPKM                                                                                                                                                                                                                                                     | Manual Kualiti dikemaskini mengikut Pelan Strategik KPKM yang baru diperkenalkan.    |
| 2.9 Akta dan Peraturan                 | Terdapat Risalah Pengurusan Rekod Arkib Negara Malaysia di dalam senarai                                                                           | Risalah Pengurusan Rekod Arkib Negara Malaysia dikeluarkan dari senarai                                                                                                                                                                                                                   | Risalah ini tidak lagi relevan untuk digunakan.                                      |
|                                        | Akta Arkib Negara Malaysia 2003                                                                                                                    | Akta Arkib Negara Malaysia 2003 (Akta 629)                                                                                                                                                                                                                                                | Nama akta dikemaskini mengikut akta yang digunakan.                                  |
|                                        | Tiada                                                                                                                                              | Pelan Strategik KPKM Tahun 2025-2030                                                                                                                                                                                                                                                      | Pelan Strategik KPKM ditambah sebagai panduan dalam penetapan hala tuju KPKM         |
| 3.7.2 Isu-Isu Luaran                   | Tiada                                                                                                                                              | Isu berkaitan perubahan iklim ditambah pada isu-isu luaran                                                                                                                                                                                                                                | Selaras dengan pertambahan Klausu 4.0 di dalam Standard Manual MS ISO 9001:2015      |
| 4.1 Memahami Organisasi dan konteksnya | Tiada                                                                                                                                              | Mengambil kira isu dan cabaran sektor agromakanan selaras dengan pertambahan isu berkaitan perubahan iklim                                                                                                                                                                                | Selaras dengan Pelan Strategik KPKM yang juga menekankan tentang sektor agromakanan. |
| 6.0 Perancangan                        | Tiada                                                                                                                                              | Memasukkan perancangan berkaitan dengan isu perubahan iklim dalam tindakan menyatakan risiko dan peluang.                                                                                                                                                                                 | Selaras dengan pertambahan Klausu 4.0 di dalam Standard Manual MS ISO 9001:2015      |
| 9.0 Penilaian Prestasi                 | Tiada                                                                                                                                              | -Pemantauan berkala melalui mekanisme pemantauan Pelan Strategik Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan 2025-2030 bagi menilai keberkesanan strategi yang dilaksanakan.<br><br>-KPKM juga menilai impak perubahan iklim terhadap produktiviti pertanian dan menyesuaikan strategi | Selaras dengan pertambahan Klausu 4.0 di dalam Standard Manual MS ISO 9001:2015      |

|                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                     |  | Kementerian mengikut keperluan semasa.                                                                                                                                                                                                                             |  |
| Ulasan Ketua Jabatan / Bahagian / Seksyen / Unit :<br>.....<br>.....<br>.....                                                                                                                                       |  | Keputusan Cadangan Pindaan Oleh Setiausaha Bahagian Kanan (Pengurusan):<br><b><del>DITOLAK</del> / DILULUSKAN</b>                                                                                                                                                  |  |
| Tandatangan: <br>Tarikh: 28/3/25<br>Cop Nama & Jawatan: <b>AZURA BINTI ABDULLAH</b><br>Setiausaha Bahagian<br>Bahagian Pentadbiran |  | Tandatangan: <br>Tarikh: 28/3/25<br>Cop Nama & Jawatan: <b>NORAHIZA ABDUL RAHMAN</b><br>Setiausaha Bahagian Kanan (Pengurusan)<br>Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan |  |

Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan

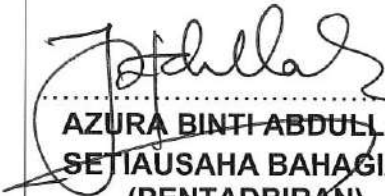
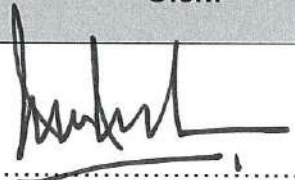


KEMENTERIAN PERTANIAN DAN KETERJAMINAN MAKANAN

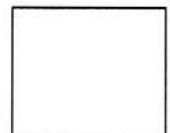
MANUAL KUALITI

KPKM-MK

|                 |           |
|-----------------|-----------|
| No. Keluaran    | 08        |
| Tarikh Keluaran | 18/4/2025 |

| Disediakan Oleh :                                                                                                                                   | Disemak Oleh :                                                                                                                                                        | Disahkan dan Diluluskan Oleh:                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>AZURA BINTI ABDULLAH<br>SETIAUSAHA BAHAGIAN<br>(PENTADBIRAN) | <br>NORAHIZA BINTI ABDUL<br>RAHMAN<br>SETIAUSAHA<br>BAHAGIAN KANAN<br>(PENGURUSAN) | <br>DATUK SERI ISHAM<br>ISHAK<br>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<br><br>36<br><br>37<br>38<br><br>77                                  | 30/6/2011      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objektif kualiti (p) dan (q) telah berubah</li> <li>- Seksyen 4.1 tentang proses khidmat luar (outsource) telah dipinda</li> <li>- Carta interaksi Proses telah dipinda</li> <li>- Input dan Output setiap proses dikenalpasti</li> <li>- Klausula 7.5.2 dimasukkan berkaitan aktiviti latihan iaitu Pentauliahan Pelajar</li> </ul> |
| 2.  | 29&30<br><br>37,50                                                      | 26/9/2011      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objektif Kualiti (c), (k) dan (l) telah berubah (m) dan (n) digugurkan</li> <li>- Dua Proses 'Permohonan Permit Pemindahan Padi &amp; Beras PK(PB)-03 dan 'Penguatkuasaan Lesen/Permit Pemindahan Padu dan Beras PK (PB)-04' dikeluarkan dari skop pengurusan perlesenan padi dan beras</li> </ul>                                   |
| 3.  | 1-3,5,7,27,29,31-32,34-36,39,50-52,62,65,68-70,76-78,83-84,86<br><br>27 | 25/03/2013     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penambahan Prosedur Kualiti MAFI.PK (BPSP) Pengurusan Pentadbiran Kontrak Pembinaan</li> <li>- Penambahan Maklumat Organisasi di Para 2.8: Pelanggan Sistem Pengurusan Kualiti</li> </ul>                                                                                                                                            |
| 4.  | 31<br><br>35&38                                                         | 26/08/2014     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penambahan Maklumat Mengenai: Objektif Kualiti</li> <li>- Proses-proses Utama Sistem Pengurusan Kualiti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |

|    |                  |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Semua muka surat | 7/5/2018   | <p>Perubahan mengikut keperluan MS ISO 9001:2015</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pindaan isi kandungan ISO</li> <li>- Pindaan pada para 1.5 Piagam Pelanggan</li> <li>- Tambahan para 2.0 Konteks Organisasi</li> <li>- Pindaan pada para 3.0 rajah model pengurusan sistem kualiti</li> <li>- Pindaan pada skop ISO MAFI</li> <li>- Perincian berikut dimansuhkan : <ul style="list-style-type: none"> <li>*Kawalan Manual</li> <li>*Keperluan Sistem Pengurusan Kualiti</li> <li>*Tanggungjawab Pengurusan</li> <li>*Pengurusan Sumber</li> <li>*Realisasi Perkhidmatan</li> <li>*Pengukuran, Analisa &amp; Peningkatan</li> </ul> </li> <li>- Pindaan pada Appendix C Objektif Kualiti</li> </ul> |
| 6. | 7,8,12,17        | 23/7/2018  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pindaan Piagam Pelanggan</li> <li>- Pindaan Isu Luaran</li> <li>- Pindaan 2.3 Mengenalpasti Skop Sistem Pengurusan Kualiti</li> <li>- Pindaan 3.3 Skop Pendaftaran Sistem pengurusan Kualiti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7. | Semua muka surat | 15/11/2019 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.5 Pindaan pada Piagam Pelanggan</li> <li>- 3.4 Pindaan pada pengecualian dan justifikasi dalam sistem pengurusan kualiti</li> <li>- Rekod Pindaan</li> <li>- Pindaan pada Muka Surat dalam Isi Kandungan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8. | Semua muka surat | 13/1/2020  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pindaan pada Logo MAFI digantikan dengan JATA Negera</li> <li>- Pindaan pada muka surat 11 – Isu- Isu Dalaman</li> <li>- Pindaan pada Nama Kementerian</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|     |                                                                    |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|--------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9   | Semua muka surat                                                   | 26/10/2021 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pindaan pada nama penyedia dan penyemak dokumen berikutan pertukaran pegawai</li> <li>- Pindaan nama Bahagian seperti berikut:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Bahagian Industri Makanan (IM) kepada Bahagian Industri Makanan dan Asas Tani (IMAT)</li> <li>Bahagian Industri Padi dan Beras (IPB) kepada Bahagian Pembangunan Industri Padi (IPB)</li> <li>Bahagian Pemasaran &amp; Eksport kepada Bahagian Pembangunan Perniagaan dan Pelaburan (BDI)</li> <li>Bahagian Pelaburan kepada Bahagian Pemodenan Pertanian (BPP)</li> <li>Bahagian Latihan Kemahiran Pertanian (BLKP) kepada Bahagian Pembangunan Kapasiti dan Latihan Pertanian (BPKLP)</li> </ol> </li> </ul> |
| 10. | Muka hadapan<br><br>4,5,6,7,14,15,16,17<br>,19,20,21,<br><br>5, 11 | 27/03/2023 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pindaan pada nama penyedia dan pelulus dokumen berikutan pertukaran pegawai.</li> <li>- Pindaan pada nama dan akronim kementerian</li> <li>- Pindaan pada nama dan akronim Bahagian seperti berikut :               <ol style="list-style-type: none"> <li>Bahagian Industri Tanaman, Ternakan dan Perikanan (ITTP) kepada Bahagian Sekuriti Makanan (BSM)</li> <li>Bahagian Pembangunan Industri Padi (IPB) kepada Bahagian Pembangunan Industri Padi (PIP)</li> </ol> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                |
| 11. | Muka hadapan                                                       | 26/3/2024  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pindaan pada nama Penyemak berikutan pertukaran pegawai.</li> <li>- Pindaan pada kod dokumen dari MAFI-MK kepada KPKM-MK</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|     | Kandungan                                                          |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pindaan pada perkara 1.0, perkara 2.0, dan Perkara 3.0</li> <li>- Penambahan perkara 4.0 hingga 10.0 mengikut Klausula dalam MS ISO 9001:2015</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|     |                                                                                          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Perkara 2.1 (Latar Belakang KPKM)                                                        | 26/03/2024 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pindaan pada nama Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM) kepada Bahagian Pengurusan Digital (BPD)</li> <li>- Pindaan pada perkara 1., berkaitan pengenalan manual (tujuan, kemaskini dan pendedaran)</li> <li>- 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)</li> <li>- Terdapat beberapa perkara dalam 2.0 telah dikeluarkan dan ditambah pada perkara 3.0.</li> <li>- Perkara 3.0 telah disusun semula berdasarkan perkara 2.0 yang terdahulu.</li> <li>- Penambahan perkara 4.0 hingga perkara 10.0 mengikut MS ISO 9001:2015</li> </ul> |
|     | Perkara 1.0<br><br>Perkara 2.0<br><br><br>Perkara 3.0<br><br><br>Perkara 4.0 hingga 10.0 |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 12. | Muka Hadapan                                                                             | 25/03/2025 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pindaan pada penama disahkan dan diluluskan oleh kerana pertukaran KSU</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|     | 1.1 Tujuan                                                                               |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertambahan pada isi tujuan berkaitan dengan Pelan Strategik KPKM yang baru diperkenalkan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|  |                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|--------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 2.1 Latar Belakang KPKM  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertambahan pada latar belakang yang berkaitan 4 tonggak utama Pelan Strategik KPKM</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       |
|  | Struktur Organisasi KPKM |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perubahan pada carta organisasi KPKM berikutan pertukaran pegawai.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                        |
|  | Visi                     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perubahan pada visi yang juga menekankan elemen berkaitan keterjaminan makanan selaras dengan Pelan Strategik KPKM.</li> </ul>                                                                                                                                                                       |
|  | Misi                     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perubahan pada misi yang juga menekankan elemen berkaitan keterjaminan makanan selaras dengan Pelan Strategik KPKM.</li> </ul>                                                                                                                                                                       |
|  | 2.5 Nilai Bersama        |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beberapa nilai seperti professional, empati, responsive, telus, akauntabiliti, Amanah dan adil serta integrity dan inklusif ditambah pada manual kualiti.</li> </ul>                                                                                                                                 |
|  | 2.7 Fungsi               |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fungsi KPKM yang bersifat umum telah ditambah dengan fungsi mengikut Bahagian/Unit di KPKM dan dibahagikan kepada beberapa sektor.</li> </ul>                                                                                                                                                        |
|  | 2.9 Akta dan Peraturan   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risalah Pengurusan Rekod Arkib Negara Malaysia digugurkan dari senarai kerana tidak lagi relevan untuk digunakan.</li> <li>- Akta Arkib Negara Malaysia dispesifikkan mengikut Akta yg digunakan iaitu Akta 629</li> <li>- Pertambahan senarai iaitu Pelan Strategik KPKM Tahun 2025-2030</li> </ul> |
|  | 3.7.2 Isu-lsu Luaran     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertambahan pada isu luaran yang berkaitan perubahan iklim.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                        |                |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|
| <br>KEMENTERIAN PERTANIAN DAN<br>KETERJAMINAN MAKANAN | MANUAL KUALITI | MUKA SURAT: 6 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|

|  |                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|----------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertambahan pada isu dan cabaran yang berkaitan sektor agromakanan selaras dengan pertambahan isu berkaitan perubahan iklim</li> </ul>                                                                   |
|  | 6.0 Perancangan                        |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertambahan pada perancangan berkaitan dengan isu perubahan iklim dalam tindakan menyatakan risiko dan peluang.</li> </ul>                                                                               |
|  | 9.0 Penilaian Prestasi                 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertambahan pada mekanisme pemantauan Pelan Strategik KPKM bagi menilai keberkesanan strategi yang dilaksanakan dan penilaian terhadap impak perubahan iklim terhadap produktiviti pertanian.</li> </ul> |

**KANDUNGAN****MUKA SURAT****Kata-Kata Aluan Ketua Setiausaha****1.0 PENGENALAN MANUAL**

- 1.1 Tujuan
- 1.2 Kemaskini dan Pengedaran

**2.0 LATAR BELAKANG ORGANISASI**

- 2.1 Latar Belakang KPKM
- 2.2 Struktur Organisasi KPKM
- 2.3 Visi
- 2.4 Misi
- 2.5 Nilai Bersama
- 2.6 Objektif
- 2.7 Fungsi
- 2.8 Piagam Pelanggan
- 2.9 Keperluan dan Jangkaan Pihak Berkepentingan
- 2.10 Akta dan Peraturan

**3.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI**

- 3.1 Model Proses Sistem Pengurusan Kualiti
- 3.2 Pelan Perkhidmatan
- 3.3 Skop Pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti
- 3.4 Pengecualian Dan Justifikasi
- 3.5 Polisi Kualiti
- 3.6 Objektif Kualiti
- 3.7 Isu-Isu Dalaman dan Luaran

**4.0 KONTEKS ORGANISASI**

- 4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya
- 4.2 Memahami Kehendak dan Jagaan Pihak Berkepentingan
- 4.3 Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti
- 4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya

## **5.0 KEPIMPINAN**

- 5.1 Kepimpinan dan Komitmen
- 5.2 Dasar
- 5.3 Peranan, Tanggungjawab dan Kuasa

## **6.0 PERANCANGAN**

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

## **7.0 SOKONGAN**

- 7.1 Sumber
- 7.2 Kekompetenan
- 7.3 Kesedaran
- 7.4 Komunikasi
- 7.5 Maklumat Didokumentasikan

## **8.0 OPERASI**

- 8.1 Perancangan dan Kawalan Operasi
- 8.2 Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan
- 8.3 Reka Bentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan
- 8.4 Kawalan Proses, Produk dan Perkhidmatan yang dibekalkan dari luar
- 8.5 Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan
- 8.6 Pelepasan Produk dan Perkhidmatan

## **9.0 PENILAIAN PRESTASI**

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

## **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.

|                                                                                                                                        |                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| <br>KEMENTERIAN PERTANIAN DAN<br>KETERJAMINAN MAKANAN | MANUAL KUALITI | MUKA SURAT: II |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|

|    |                   |
|----|-------------------|
| 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. Manual ini juga telah dikemaskini dengan Pelan Strategik KPKM 2025 -2030 (PSKPKM) bagi memastikan hala tuju Kementerian selari dengan Dasar Agromakanan Negara 2021- 2030 (DAN 2.0) dan keperluan keterjaminan makanan negara.
- d. 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 diterima pakai 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 sasar melalui penggunaan sumber secara optimum dalam sektor pertanian. Ini termasuk memaksimumkan sumbangan pertanian kepada pendapatan negara dan perolehan eksport.

KPKM ditubuhkan bagi memperkukuhkan sektor agromakanan negara dengan menekankan **4 tonggak utama PSKPKM**, iaitu:

- 1. Penyediaan bekalan makanan yang cukup dan terjamin;**
- 2. Pemerkasaan rantaian bekalan makanan yang mampan;**
- 3. Pengukuhan bakat yang berdaya saing; dan**
- 4. Penyampaian perkhidmatan yang berkesan.**

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 Perkhidmatan 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)

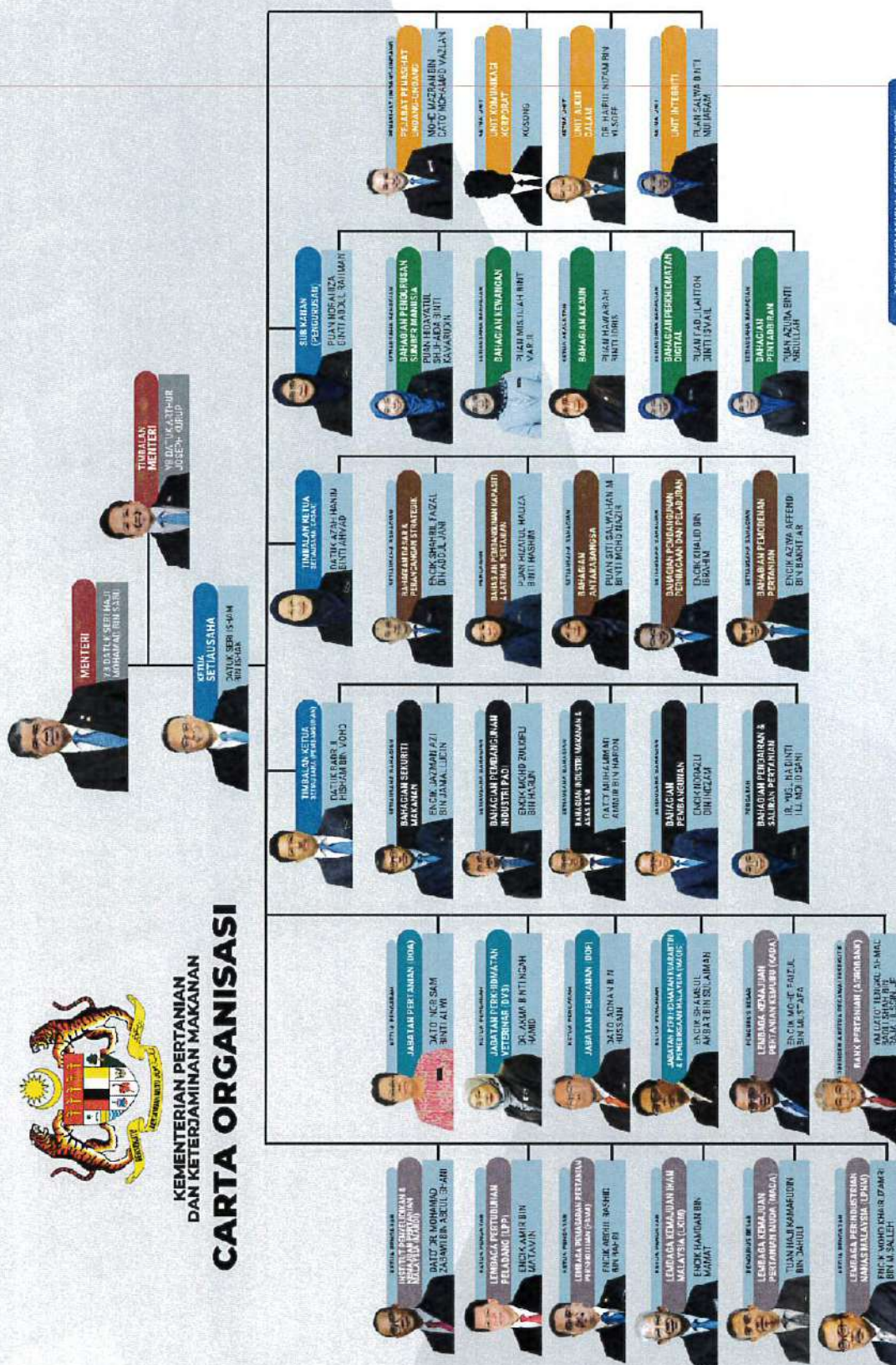
## 2.2 STRUKTUR ORGANISASI KPKM

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**.



KEMENTERIAN PERTANIAN  
DAN KETERJAMINAN MAKANAN

**CARTA ORGANISASI**



ABDUL KEMASJANI: 6 FEBRUARI 2025

## **2.3 VISI**

Peneraju Kemajuan Sektor Pertanian dan Keterjaminan Makanan Negara

## **2.4 MISI**

Memperkasa sektor pertanian supaya berdaya tahan dan mampan bagi memacu pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan rakyat dan memperkukuh keterjaminan makanan.

## **2.5 NILAI BERSAMA**

- 1) Profesional
- 2) Empati
- 3) Responsif
- 4) Telus
- 5) Akauntabiliti
- 6) Amanah dan Adil
- 7) Integriti dan Inklusif

## **2.6 OBJEKTIF**

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

## **2.7 FUNGSI**

KPKM komited untuk melaksanakan dasar dan program yang ditetapkan dengan berkesan, dinamik dan berkualiti. Bahagian dan Unit di KPKM dapat dibahagikan kepada beberapa sektor dan unit-unit di bawah Ketua Setiausaha seperti berikut:

| SEKTOR PEMBANGUNAN |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bil.               | Bahagian                                                    | Fungsi                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.                 | Bahagian Sekuriti Makanan (BSM)                             | Menggubal, mengemaskini serta memantau dasar dan strategi berkaitan dengan industri tanaman, ternakan dan perikanan.                                                                                                                              |
| 2.                 | Bahagian Pembangunan Industri Padi (PIP)                    | Menggubal dasar dan polisi industri padi dan beras negara, menyelaraskan pengurusan subsidi dan insentif berkaitan serta menguatkuasakan undang-undang berkaitan Akta Kawalan Padi dan Beras 1994 [Akta 522] dan peraturan-peraturan di bawahnya. |
| 3.                 | Bahagian Industri Makanan dan Asas Tani (IMAT)              | Merancang, menyelaraskan dan memantau pelaksanaan dasar dan program usahawan industri hiliran bagi industri tanaman, ternakan, perikanan, kulinari dan agropelancongan.                                                                           |
| 4.                 | Bahagian Pembangunan                                        | Menyelaraskan dan memantau bajet serta pelaksanaan projek pembangunan di Bahagian/Jabatan/Agensi.                                                                                                                                                 |
| 5.                 | Bahagian Pengairan dan Saliran Pertanian (BPSP)             | Merancang, melaksana dan menilai program/projek pembangunan infrastruktur pengairan dan saliran pertanian.                                                                                                                                        |
| SEKTOR DASAR       |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6.                 | Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik (DPS)              | Menggubal, menyelaraskan dan menetapkan hala tuju bagi isu, dasar dan jata berkaitan sektor pertanian dan keterjaminan makanan negara.                                                                                                            |
| 7.                 | Bahagian Pembangunan Kapasiti dan Latihan Pertanian (BPKLP) | Merancang dan menyelaraskan pelaksanaan program latihan TVET Pertanian dan kursus yang dilaksanakan oleh Jabatan dan Agensi di bawah KPKM.                                                                                                        |
| 8.                 | Bahagian Antarabangsa (AB)                                  | Menyelaraskan hubungan antarabangsa dan program kerjasama teknikal dengan negara/organisasi luar                                                                                                                                                  |

|                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          |                                                     | di peringkat dua hala, serantau dan pelbagai hala dalam bidang agromakanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9.                       | Bahagian Pembangunan Perniagaan dan Pelaburan (BDI) | Merancang, menyelaraskan dan memantau pelaksanaan dasar serta program berkaitan pembangunan perniagaan dan pelaburan dalam bidang pertanian dan agromakanan di sepanjang rantai nilai pemasaran yang merangkumi aktiviti promosi, pemasaran, fasilitasi import/ eksport dan insentif pasca tuai serta menyelaraskan dan memantau pelaksanaan dasar serta program berkaitan projek-projek penswastan Kementerian. |
| 10.                      | Bahagian Pemodenan Pertanian (BPP)                  | Merancang, menyelaraskan, memantau dan menilai dasar serta program berkaitan pemodenan dan inovasi pertanian.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>SEKTOR PENGURUSAN</b> |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 11.                      | Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)           | Merancang, menyelaraskan dan melaksanakan urusan berkaitan pembangunan organisasi dan sumber manusia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 12.                      | Bahagian Kewangan (KEW)                             | Merancang dan memantau urusan berkaitan bajet, kewangan dan perolehan organisasi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 13.                      | Bahagian Akaun (AK)                                 | Merancang, memantau dan melaksanakan pengurusan perakaunan terimaan, bayaran, aset deposit dan liabiliti Kementerian; dan menyediakan Penyata Kewangan Kementerian bulanan dan tahunan.                                                                                                                                                                                                                          |
| 14.                      | Bahagian Perkhidmatan Digital (BPD)                 | Merancang, membangunkan dan menyelaraskan pengurusan strategik ICT/pendigitalan termasuk dasar-dasar, pekeliling dan peraturan ICT.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 15.                      | Bahagian Pentadbiran (BT)                           | Menyediakan khidmat sokongan dari segi pengurusan pentadbiran kepada Bahagian/Jabatan/Agensi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

**UNIT-UNIT DI BAWAH KETUA SETIAUSAHA**

|     |                                 |                                                                                                                                  |
|-----|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16. | Pejabat Penasihat Undang-Undang | Menyediakan perkhidmatan perundangan kepada Bahagian/Jabatan/Agensi.                                                             |
| 17. | Unit Audit Dalam                | Melaksanakan audit pengurusan kewangan merangkumi pemeriksaan terhadap sistem kewangan, kawalan dalaman dan rekod kewangan.      |
| 18. | Unit Integriti                  | Melaksanakan urusan berkaitan pengukuhan integriti organisasi dari segi tatatertib, pengurusan aduan, pematuhan dan tadbir urus. |
| 19. | Unit Komunikasi Korporat        | Merancang, menyelaras dan melaksanakan program perhubungan awam dan publisiti organisasi.                                        |

## 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 baharu dan naik tahap pelatih Program Latihan Kemahiran Pertanian Kebangsaan (PLKPK) dalam tempoh **empat belas (14) hari** bekerja selepas tarikh tutup permohonan.
- 9) Menyelaraskan dan memudahkan penglibatan dan sumbangan Kementerian di arena antarabangsa termasuk bidang ekonomi dan hubungan diplomatik.
- 10) Menyelaraskan, mengkaji dan memudahkan di dalam hubungan dua hala terutama bidang pertanian.
- 11) Mengeluarkan keputusan permohonan baharu dan pembaharuan Lesen Runcit Beras dalam tempoh **lima (5) hari** bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima.

- 12) Mengeluarkan keputusan permohonan baharu 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/Timbalan Menteri | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencapai KPI dan dasar Kementerian.</li> <li>• Memastikan kumpulan sasaran Kementerian dapat menikmati hasil penyampaian perkhidmatan.</li> </ul> |
| 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 dibelanjakan dengan optimum.                                                                                                                             |
| 5.   | Kementerian Kewangan                                           | Memastikan peruntukan mengurus dibelanjakan 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                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu mengawal selia keselamatan bangunan</li> <li>• Melindungi nyawa dan harta sekiranya berlaku kebakaran</li> </ul>                                                                      |
| 9.   | Pembekal                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memastikan spesifikasi pembekalan dan perkhidmatan tepat dan teratur</li> <li>• Memastikan pembayaran dibuat secara berkala.</li> </ul>                                                        |
| 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                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima latihan kemahiran yang berkualiti sebagai tenaga mahir di dalam bidang pertanian.</li> <li>• Dapat diserapkan sebagai tenaga mahir di dalam industri berasaskan pertanian.</li> </ul> |

|     |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geran penyelidikan berterusan untuk terus meneroka potensi produk pertanian Malaysia.</li> <li>• Hasil-hasil penyelidikan akan dapat digunakan oleh industri untuk menghasilkan produk-produk pertanian yang berkualiti.</li> </ul> |
| 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.                                                                                                                                                                                                                      |

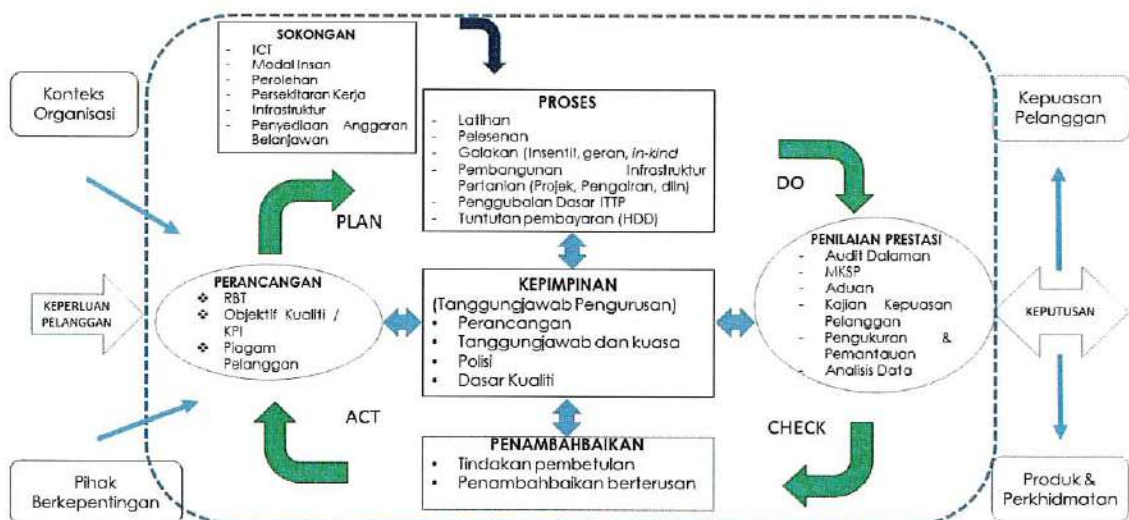
## 2.9 AKTA DAN PERATURAN

| 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. | Akta Arkib Negara Malaysia 2003 (Akta 629)                                              |
| 12. | Kanun Prosedur Jenayah (Akta 593)                                                       |
| 13. | Kanun Keseksaan (Akta 574)                                                              |
| 14. | Pelan Strategik Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan (KPKM) tahun 2025 - 2030 |

### 3.1 MODEL PROSES SISTEM PENGURUSAN KUALITI

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

Rajah : Model Proses Pengurusan Sistem Kualiti



BUSINESS PROCESS MAPPING ISO 9001:2015 MOA

### 3.2 PELAN PERKHIDMATAN

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

| BIL. | PERKARA               | ISU-ISU BERKAITAN                                                                                                                                | TINDAKAN<br>(BAHAGIAN/UNIT<br>) |
|------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1.   | <b>Sumber Manusia</b> | 1. Pekerja kurang kompetensi.<br>2. Kekurangan sumber manusia.<br>3. Kekurangan bilangan kursus motivasi.<br>4. Menambahkan pekerja serba boleh. | PSM                             |
| 2.   | <b>Teknologi</b>      | 1. Peralatan dan teknologi tidak terkini.                                                                                                        | BPM                             |
| 3.   | <b>Infrastruktur</b>  | 1. Keperluan penyelenggaraan infrastruktur yang lebih kerap.                                                                                     | T                               |

| BIL. | PERKARA         | ISU-ISU BERKAITAN                                                              | TINDAKAN<br>(BAHAGIAN/UNIT<br>) |
|------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|      |                 | 2. Prasarana yang terhad.                                                      |                                 |
| 4.   | <b>Kewangan</b> | 1. Kekurangan peruntukan Kementerian.<br>2. Saranan dasar penjimatan Kerajaan. | KEW                             |

### 3.7.1 Isu-Isu Dalam

### 3.7.2 Isu-Isu Luar

| BIL. | PERKARA            | ISU-ISU BERKAITAN                                                                                                                                                                                                           | TINDAKAN<br>(BAHAGIAN/UNIT) |
|------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1    | <b>Politik</b>     | 1. Halatuju kementerian berubah mengikut pucuk pimpinan.                                                                                                                                                                    | DPS                         |
| 2    | <b>Ekonomi</b>     | 1. Kadar pertukaran matawang asing.<br>2. Ketidakstabilan harga minyak dunia.<br>3. Perubahan dasar ekonomi negara luar dan pertubuhan antarabangsa.<br>4. Hasil negara melalui kutipan cukai perniagaan semakin berkurang. | KEW/BDI                     |
| 3    | <b>Sosial</b>      | 1. Kekurangan minat golongan muda terhadap sektor pertanian.<br>2. Kekurangan insentif yang boleh menarik minat petani moden.                                                                                               | BDI/IMAT                    |
| 4    | <b>Teknologi</b>   | 1. Kurang kesedaran kepada teknologi pertanian moden.<br>2. Kurang kemampuan untuk mendapatkan teknologi pertanian moden.                                                                                                   | BPM/BPP                     |
| 5    | <b>Perundangan</b> | 1. Kepatuhan kepada standard antarabangsa dan negara luar.                                                                                                                                                                  | BSM                         |

|   |                 |                                                                                                                                                                              |               |
|---|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 6 | Persekitaran    | 1. Kesuburan tanah dan kekurangan tanah pertanian.<br>2. Kekurangan infrastruktur dan kemudahan pertanian.                                                                   | BSM/PIP       |
| 7 | Perubahan Iklim | 1. Memberi kesan terhadap sektor pertanian, termasuk ketidaktentuan cuaca, peningkatan suhu, serta perubahan pola hujan yang boleh menjejaskan hasil pertanian dan ternakan. | BSM/BPEM/BPSP |

|   |                           |
|---|---------------------------|
| 4 | <b>KONTEKS ORGANISASI</b> |
|---|---------------------------|

#### 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 juga mengambil kira isu dan cabaran sektor agromakanan seperti kestabilan bekalan makanan, mekanisasi pertanian, serta adaptasi teknologi digital.

Isu berkaitan dengan perubahan iklim (*climate changes*) juga diambil kira sebagai salah satu isu dan cabaran dalam sektor agromakanan. Perubahan iklim memberi kesan signifikan terhadap sektor pertanian, termasuk ketidaktentuan cuaca, peningkatan suhu, serta perubahan pola hujan yang boleh menjejaskan hasil pertanian dan ternakan. Untuk mengatasi cabaran ini,

KPKM menerapkan **teknologi pertanian pintar**, amalan pertanian mampan, serta strategi mitigasi dan adaptasi perubahan iklim.

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 di mana 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                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemantauan dan pengesahan ditapak</li> <li>- Pengesahan laporan senarai nilai</li> <li>- Penilaian prestasi pembekal.</li> </ul> |
| 2    | Khidmat Pakar Runding                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyediaan Pelan Strategik Kementerian (Dasar Agromakanan Negara)</li> </ul>                                                     |
| 3    | Khidmat Penyelenggaraan Kenderaan dan pekakasan dan perisian komputer | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengesahan kerja-kerja penyelenggaraan.</li> <li>- Penilaian prestasi pembekal.</li> </ul>                                       |

| BIL. | PROSES                                                    | TAHAP DAN JENIS KAWALAN                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4    | Pembersihan Bangunan dan Kawalan Keselamatan Ibu Pejabat. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengesahan kerja</li> <li>- Pemantauan pelaksanaan kerja.</li> <li>- Penilaian prestasi pembekal.</li> </ul>                                                                                                                                  |
| 5    | Kawal Selia Pembersihan Kawasan                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengesahan jadual kerja</li> <li>- Pemantauan kerja-kerja pembersihan di tapak.</li> <li>- Pengeluaran notis tindakan pembetulan.</li> <li>- Semakan dan pengesahan laporan kerja bulanan.</li> <li>- Penilaian prestasi pembekal.</li> </ul> |

|          |                   |
|----------|-------------------|
| <b>5</b> | <b>KEPIMPINAN</b> |
|----------|-------------------|

## 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 fokus 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: -

“Agromakanan sebagai suatu sektor yang mampan, berdaya tahan dan berteknologi tinggi yang dapat memacu pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan rakyat serta mengutamakan sekuriti dan nutrisi makanan”

### **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.

|          |                    |
|----------|--------------------|
| <b>6</b> | <b>PERANCANGAN</b> |
|----------|--------------------|

### 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;
- d) Menilai dan mengurus risiko berkaitan perubahan iklim, termasuk kesan terhadap hasil pertanian dan keselamatan makanan negara; dan
- e) 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, kelembapan suhu, 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 diselenggarakan, 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 kejar sedar mengenai:

- a. Dasar Agromakanan Negara 2.0; selaras dengan Pelan Strategik Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan 2025 – 2030.
- b. Objektif Kualiti;
- c. Sumbangan mereka terhadap keberkesanan sistem pengurusan kualiti termasuk faedah jika prestasi meningkat;
- 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.

### 8.1 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.

d. 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 kesalahan 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 kerahsiaan;
- 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 ketakakuran 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 ketakakuran.

Selepas tindakan pembetulan bagi ketakakuran perkhidmatan dilakukan, tindakan pengesahan semula keakuran perkhidmatan tersebut terhadap keperluan perlu dilaksanakan. Sebarang tindakan berkaitan kawalan ketakakuran 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.

Pemantauan berkala melalui mekanisme pemantauan Pelan Strategik Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan 2025-2030 bagi menilai keberkesanan strategi yang dilaksanakan.

KPKM juga menilai impak perubahan iklim terhadap produktiviti pertanian dan menyesuaikan strategi Kementerian mengikut keperluan semasa.

### **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, melaksanakan dan menyelenggarakan 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.

10

## PENAMBAHBAIKAN

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.

### 10.1 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 keberkesanannya;
- 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 pembetulan.

### 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 pembetulan dan keputusan Mesyuarat Kajian Semula.

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

| Bil | Jabatan/<br>Bahagian/Unit                         | Objektif Kualiti                                                                                        | Pelan Tindakan                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Sumber<br>Yang<br>Diperlukan                               | Tanggungjawab                                                                                                                                                        | Tarikh<br>Tindakan                                               | Kaedah<br>Penilaian                         |
|-----|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1.  | Bahagian<br>Dasar dan<br>Perancangan<br>Strategik | Memastikan<br>NJM didaftar di<br>BKPP, Jabatan<br>Perdana<br>Menteri dalam<br>tempoh 7 hari<br>berkerja | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meminda draf<br/>NJM mengikut<br/>format dan<br/>maklumat<br/>tambahan<br/>sekiranya perlu</li> <li>• Draf NJM<br/>dimuktamadkan<br/>untuk persetujuan<br/>YBM/YBTM/KSU</li> <li>• Mendaftar NJM<br/>yang telah<br/>ditandatangani<br/>oleh YBM/YBTM/<br/>KSU di BKPP</li> </ul> | NJM yang<br>telah<br>dipersetujui<br>oleh YBM/<br>YBTM/KSU | <ul style="list-style-type: none"> <li>• YBM</li> <li>• YBTM</li> <li>• KSU</li> <li>• TKSU</li> <li>• SUB</li> <li>• TSUB</li> <li>• KPSU</li> <li>• PSU</li> </ul> | Selepas<br>menerima draf<br>NJM daripada<br>Bahagian/<br>Jabatan | Keputusan<br>Mesyuarat<br>Jemaah<br>Menteri |

**LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN**

| BAHAGIAN                                       | OBJEKTIF KUALITI                                                                                                                                                                                                                                                               | TAHUN 2023   |       |             |             |             |                                                                                                                              |                                                                                                     | TAHUN 2024   |       |             |             |             |                                                                                                                              |                                                                                                     | 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 DASAR DAN PERANCANGAN STRATEGIK (DPS) | Prosedur ini bertujuan untuk memastikan Nota Jemaah Menteri didaftarkan di Bahagian Kabinet, Perlembagaan dan Perhubungan Antara Kerajaan (BKPP), Jabatan Perdana Menteri dalam tempoh 7 hari bekerja setelah mendapat kelulusan YB Menteri/Timbalan Menteri/Ketua Setiausaha. | 9            | 9     | 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. | 5            | 5     | 100%        | 0           | 100%        | 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. | Objektif Kualiti 100% tercapai bagi tahun 2023 dan tahun 2024. |

Tarikh Komision: 24 Mac 2025

## OBJEKTIF KUALITI PENGURUSAN LATIHAN KPKM.PS (PSM)

| Bil. | Jabatan/<br>Bahagian/Unit                              | Objektif Kualiti                                                                                                                                                                                                         | Pelan Tindakan                                                                                                                                   | Sumber Yang<br>Diperlukan                                                       | Tanggungjawab                                | Tarikh<br>Tindakan | Kaedah<br>Penilaian                                    |
|------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------|
| 1.   | Bahagian<br>Pembangunan<br>Sumber<br>Manusia<br>(BPSM) | Memastikan 95%<br>kehadiran lima (5)<br>hari berkursus<br>setahun bagi setiap<br>pegawai/ kakitangan<br>merujuk kepada<br>kepada Surat<br>Edaran KPKM ruj.<br>MOA.500-5/10/2<br>Jld.5 (59) bertarikh<br>26 Januari 2024. | Memantau<br>kehadiran<br>kursus melalui<br>Sistem Profil<br>Latihan versi 2.0<br>(SPLv2) dan<br>laporan oleh<br>Pegawai Tadbir<br>Bahagian (PTB) | Pengisian<br>maklumat<br>dalam Sistem<br>Profil Latihan<br>versi 2.0<br>(SPLv2) | KPSU (PSM) I<br>PSUK (PSM) I<br>PTB Bahagian | Sepanjang<br>tahun | Mesyuarat<br>Jawatankuasa<br>Latihan Dalaman<br>(MJLD) |

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

| BAHAGIAN                                  | OBJEKTIF KUALITI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | TAHUN 2023  |       |             |             |             |                                                                                                        |                                            | TAHUN 2024  |       |             |             |             |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                    | ULASAN TERHADAP PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI           |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-------------|-------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------|-------|-------------|-------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | BIL SASARAN | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) | ULASAN                                                                                                 | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN                    | BIL SASARAN | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) | ULASAN                                                                                                                  | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN                                                                                                                                                                                            |                                                       |
| BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (BPSM) | <p>2023: Memastikan 80% kehadiran sekurang-kurangnya tujuh (7) hari berkursus setahun bagi setiap pegawai / kakitangan selaras dengan penangguhan pelaksanaan Dasar Pembangunan Sumber Manusia Perkhidmatan Awam (DPSM) melalui Surat Edaran Penangguhan Pelaksanaan DPSM rujukan JPA.(S).600-1/3/31(26) bertarikh 2 Mac 2022 dan JPA.(S).600-1/3/31(29) bertarikh 2 Februari 2023.</p> <p>2024: Memastikan 80% kehadiran lima (5) hari berkursus setahun bagi setiap pegawai/ kakitangan berdasarkan Penetapan Dasar Dalamana Lima (5) Hari Berkursus setahun bagi Warga Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan (KPKM) merujuk kepada Surat Edaran KPKM ruj. MOA.500-5/10/2 Jld.5 (59) bertarikh 26 Januari 2024 selaras dengan Surat Edaran JPA ruj. JPA(I)S.175/4/1-1Klt.22(28) bertarikh 29 Februari 2016.</p> | 80%         | 1514  | 91.48%      | -           | -           | SPLv2 telah ditambah baik bagi memudahkan pegawai mengemaskini maklumat kehadiran kursus masing-masing | Mengekalkan cadangan penambalkan sedia ada | 80%         | 1542  | 99.68%      | -           | -           | Mesyuarat Jawatankuasa Latihan Dalamana (MJLD) telah dilaksanakan bagi menyelaras dan memantau kehadiran kursus pegawai | Sesi taklimat penggunaan SPLv2 kepada semua Pegawai Pentadbir Bahagian (PTB) serta pengguna diadakan secara tahunan bagi meningkatkan pemahaman pegawai untuk mengemaskini maklumat kehadiran kursus masing-masing | Terdapat peningkatan terhadap pencapaian setiap tahun |

## 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 High Impact Product (HIP) dimaklumkan kepada Jabatan/Agensi pembimbing dalam tempoh 2 hari bekerja daripada tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (JKKPG) bersidang | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengadakan lawatan teknikal oleh Jawatankuasa Teknikal Geran Pemadanan (JKTGP)</li> <li>Pelaporan oleh Agensi Pelaksana dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (JKKPG)</li> <li>Keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (JKKPG)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumen yang diterima adalah lengkap</li> <li>Ahli Jawatankuasa Teknikal Geran Pemadanan (JKTGP)</li> <li>Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (JKTPG)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>KPSU (IMAT) PIM</li> <li>PSU (IMAT) PIM</li> <li>Ahli Jawatankuasa Teknikal Geran Pemadanan (JKTGP)</li> <li>Ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (JKKPG)</li> </ul> | Selepas mesyuarat JKKPG | Laporan Keputusan lawatan penilaian |

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

| BAHAGIAN                                       | OBJEKTIF KUALITI                                                                                                                                                                                                            | TAHUN 2023  |       |             |             |             |                                                                                                                                                                       |                         | TAHUN 2024  |       |             |             |             |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                                                |                                                                                                                                                                                                                             | BIL SASARAN | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) | Ulasan                                                                                                                                                                | Cadangan Penambahbaikan | BIL SASARAN | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) | Ulasan                                                                                                                                                                                                                                                          | Cadangan Penambahbaikan |
| BAHAGIAN INDUSTRI MAKANAN DAN ASAS TANI (IMAT) | Keputusan permohonan Geran Pemadanan High Impact Product (HIP) dimaklumkan kepada Jabatan/ Agensi pembimbing dalam tempoh 2 hari bekerja daripada tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (JKKPG) bersidang | 10          | 13    | 100%        | 0           | 0%          | 13 surat keputusan permohonan baharu telah dikeluarkan dalam tempoh 2 hari bekerja daripada tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Kelulusan Pemberian Geran (JKKPG) bersidang |                         | 10          | 5     | 50%         | 8           | 50%         | Daripada 13 permohonan 8 surat pemakluman keputusan diedarkan kepada jabatan/agensi pembimbing dalam tempoh melebihi 2 hari bekerja selepas Mesyuarat JKKPG. Perkara ini telah mendapat teguran pengurusan atasan dan tidak akan berulang pada masa akan datang |                         |

Tarikh Kemaskini: 10.03.2024

**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 <b>Lesen Borong, Lesen Import, Lesen Eksport, Lesen Membeli Padi dan Lesen Kilang Padi (Komersial)</b> mematuhi Peraturan-Peraturan Pelesenan di bawah Akta Kawalan Padi dan Beras 1994 [Akta 522] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan senarai semak.</li> <li>• Menaik taraf sistem pelesenan sedia ada.</li> <li>• Memastikan pemeriksaan dan pemantauan dalam tempoh yang ditetapkan.</li> <li>• Mewujudkan garis panduan terperinci bagi kesesuaian tempat, premis dan gudang untuk menjalankan perniagaan.</li> <li>• Memastikan syarat permohonan lesen dapat difahami oleh pengguna melalui portal dan buku panduan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kakitangan Jabatan</li> <li>• Akta berkaitan</li> <li>• Garis panduan</li> <li>• Peralatan</li> <li>• Sistem e-lesen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketua Pengarah</li> <li>• Ketua Unit Pelesenan</li> <li>• Pengarah Negeri/ Ketua Cawangan</li> <li>• Pegawai Penyiasat</li> <li>• Pembantu Penguatkuasa</li> <li>• Pembantu Tadbir</li> <li>• Bahagian Pengurusan Maklumat</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Ogos 2017 hingga Disember 2017</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memo perakuan kelulusan Ketua Pengarah</li> </ul> |

|   |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                      |                                                                                            |
|---|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 <b>permohonan Lesen Runcit</b> mematuhi Peraturan-Peraturan Pelesenan di bawah Akta Kawalan Padi dan Beras 1994 [Akta 522] | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan senarai semak.</li> <li>• Menaik taraf sistem pelesenan sedia ada.</li> <li>• Memastikan pemeriksaan dan pemantauan dalam tempoh yang ditetapkan.</li> <li>• Mewujudkan garis panduan berkenaan yang terperinci bagi kesesuaian tempat, premis dan gudang bagi kesesuaian menjalankan pemiagaan.</li> <li>• Memastikan syarat permohonan lesen dapat difahami oleh pengguna melalui portal dan buku panduan.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kakitangan Jabatan</li> <li>• Akta berkaitan</li> <li>• Garis panduan</li> <li>• Peralatan</li> <li>• Sistem e-lesen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketua Pengarah</li> <li>• Ketua Unit Pelesenan</li> <li>• Pengarah Negeri/ Ketua Cawangan</li> <li>• Pegawai Penyiasat</li> <li>• Pembantu Penguatkuasa</li> <li>• Pembantu Tadbir</li> <li>• Bahagian Pengurusan Maklumat</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Ogos 2017 hingga Disember 2017</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memo perakuan kelulusan Ketua Pengarah</li> </ul> |
|---|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|

**LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN**

| BAHAGIAN                           | OBJEKTIF KUALITI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | TAHUN 2023  |       |             |             |             |                                                   |                                                                                                            | TAHUN 2024  |       |             |             |             |                                                   |                                                                                                                                                                             | 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, gantian dan pembatalan dapat dikeluarkan dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima bagi permohonan Lesen Borong, Lesen Import, Lesen Eksport, Lesen Kilang Padi dan Lesen Membeli Padi mematuhi Peraturan-Peraturan Pelesenan di bawah Akta Kawalan Padi dan Beras 1994 [Akta 522] | 1946        | 1792  | 92%         | 154         | 8%          | Peningkatan permohonan berbanding tahun yang lalu | Memastikan pegawai mempunyai kemahiran yang cukup melalui kursus refreshment dan Latihan menangani bencana | 2035        | 1930  | 94%         | 105         | 6%          | Peningkatan permohonan berbanding tahun yang lalu | Memastikan pegawai di Negeri/ Cawangan memproses setiap permohonan lesen dengan lengkap mengikut tempoh masa yang telah ditetapkan untuk pertimbangan kelulusan Ibu Pejabat | Peningkatan permohonan lesen pada tahun 2024 berbanding tahun 2023 |

Tarikh Kemaskini: 12 Mac 2025

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

| Bil | Bahagian/<br>Unit       | Objektif Kualiti                                                                                               | Pelan Tindakan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Sumber yang<br>diperlukan                                                                                                                                                                         | Tanggung<br>Jawab       | Tarikh<br>Tindakan       | Kaedah<br>Penilaian                             |
|-----|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------|
| 1.  | Bahagian<br>Pembangunan | Menyediakan laporan Lawatan Pemantauan Projek Pembangunan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas tarikh lawatan. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengenalpasti wakil pegawai Bahagian Pembangunan yang bertanggungjawab dalam lawatan tersebut.</li> <li>2. Mengeluarkan surat lawatan/emel projek kepada Bahagian/ Jabatan/ Agensi yang terlibat.</li> <li>3. Perbincangan Pre-Council pegawai dengan Bahagian/ Jabatan/ Agensi terlibat.</li> <li>4. Lawatan pemantauan projek berlangsung.</li> <li>5. Penyediaan laporan.</li> <li>6. Laporan disemak dan disahkan oleh TSUB (PEM)/SUB (PEM).</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan awalan daripada Bahagian/ Jabatan/ Agensi yang terlibat.</li> <li>2. Surat/ Memo Lawatan.</li> <li>3. Laporan projek dalam MyProjek.</li> </ol> | Bahagian<br>Pembangunan | Selepas membuat lawatan. | Laporan dibentang di dalam JTPK yang terhampir. |

**LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN**

| BAHAGIAN             | OBJEKTIF KUALITI                                                                                                                 | TAHUN 2023  |       |             |             |             |                                                                                               |                                                                | TAHUN 2024  |       |             |             |             |                                                                                               |                                                                | 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 (14) hari bekerja selepas tarikh lawatan pemantauan | 20          | 20    | 100%        | 0           | 0%          | Laporan pemantauan dapat diselesaikan dengan peringatan diberikan kepada pegawai melalui emel | Tempoh penyediaan pemantauan ditetapkan kepada 14 hari bekerja | 20          | 20    | 100%        | 0           | 0%          | Laporan pemantauan dapat diselesaikan dengan peringatan diberikan kepada pegawai melalui emel | Tempoh penyediaan pemantauan ditetapkan kepada 14 hari bekerja | Tempoh penyediaan laporan pemantauan perlu dipanjangkan bagi membolehkan tindakan penyediaan laporan dapat dilakukan oleh pegawai BPEM |

Tarikh Kemaskini: 20 Mac 2025

LAMPIRAN C

**OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN: BAHAGIAN PENGAIRAN DAN SALIRAN PERTANIAN**

**KPKM.PK (BPSP)01 HINGGA 03**

| 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<br>1. Mesyuarat Tapak<br>2. Mesyuarat Teknikal<br>3. Mesyuarat Penyelarasan | Pegawai Penguasa<br>Wakil Pengawai Penguasa<br>KPPK<br>KPP<br>PPK<br>PP<br>Kontraktor/Wakil Kontraktor | KPPK<br>KPP<br>PPK<br>PP | 1. Sekurang-kurangnya dua (2) bulan sekali atau bila perlu<br>2. Bila perlu/ dari masa ke semasa<br>3. Bila perlu/ dari masa ke semasa | Minit mesyuarat<br>Laporan Kemajuan |

**LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN**

| BAHAGIAN                                        | OBJEKTIF KUALITI                                                                                                                      | TAHUN 2023   |       |             |             |             |                             |                                               | TAHUN 2024   |       |             |             |             |                             |                                               | Uraian Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------|-----------------------------------------------|--------------|-------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                                                 |                                                                                                                                       | BIL. SASARAN | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) | Uraian                      | Cadangan Penambahbaikan                       | BIL. SASARAN | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) | Uraian                      | Cadangan Penambahbaikan                       |                                             |
| BAHAGIAN PENGAIRAN DAN SALIRAN PERTANIAN (BPSP) | Pengurusan Pentadbiran Kontrak<br>Pembinaan akan memastikan 75% daripada projek-projek BPSP siap dalam tempoh kontrak yang dibenarkan | 5            | 5     | 100%        | 0           | 0%          | Memenuhi sasaran sepenuhnya | Mengelakkan cadangan penambahbaikan sedia ada | 1            | 1     | 100%        | 0           | 0%          | Memenuhi sasaran sepenuhnya | Mengelakkan cadangan penambahbaikan sedia ada |                                             |

Terdah Kemaskini: 12 Mac 2025

LAMPIRAN C

**OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN: BAHAGIAN PEMBANGUNAN KAPASITI DAN LATIHAN PERTANIAN**  
**KPKM-PK (BKPLP)-01**

| Bil. | Bahagian/Unit                                       | Objektif Kualiti                                                                                                                                                                | Pelan Tindakan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Sumber yang diperlukan                                                                                                                                                                                | Tanggungjawab                                                          | Tarikh Tindakan    | Kaedah Penilaian                             |
|------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|
| 1    | BAHAGIAN PEMBANGUNAN KAPASITI DAN LATIHAN PERTANIAN | Membangunkan standard Kemahiran Pekerjaan Kebangsaan bidang pertanian dan asas tani dalam tempoh 10 bulan selepas diluluskan oleh Majlis Penasihat Latihan Pertanian Kebangsaan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima arahan daripada JPNML.</li> <li>2. Mengenalpasti dan melantik ahli JKPNML.</li> <li>3. Mengurus Pembangunan NOSS</li> <li>4. Menguruskan pembentangan NOSS dalam jawatankuasa Teknikal Penilaian (JTPS)</li> <li>5. Membentangkan NOSS kepada JPNML untuk perakuan.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Panel Pembangunan NOSS industri.</li> <li>2. Panel Pembangunan NOSS Jabatan/Agensi</li> <li>3. Panel Pembangunan NOSS JPK</li> <li>4. Peruntukan</li> </ol> | Pengarah BKPLP<br>Ketua Cawangan Latihan & <sup>AA</sup> Pengiktirafan | Januari – Disember | Bilangan dokumen NOSS yang telah dibangunkan |

**OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN: BAHAGIAN PEMBANGUNAN KAPASITI DAN LATIHAN PERTANIAN**  
**KPKM-PK (BKPLP)-02**

| Bil. | Bahagian/Unit                                       | Objektif Kualiti                                                                                                                                                   | Pelan Tindakan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Sumber yang diperlukan                | Tanggungjawab                                                | Tarikh Tindakan    | Kaedah Penilaian |
|------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|
| 1.   | BAHAGIAN PEMBANGUNAN KAPASITI DAN LATIHAN PERTANIAN | Memaklumkan Keputusan kepada pemohon Baharu sijil/ diploma Kemahiran Malaysia bidang pertanian dan asas tani melalui sistem (ATPIS) dalam tempoh 30 hari bekerja * | 1. Buka permohonan sistem ATPIS untuk sesi pengambilan<br>2. Tutup permohonan sistem ATPIS.<br>3. Pemilihan tempat dan panel temuduga.<br>4. Buat pemilihan calon temuduga.<br>5. Blast SMS calon temuduga.<br>6. Temuduga calon layak<br>7. Key in calon berjaya temuduga.<br>8. Blast SMS calon berjaya.<br>9. Semakan setuju terima.<br>10. Pendaftaran pelatih.<br>11. Dapatkan maklumat | 1. BKPLP<br>2. UPU<br>3. SISTEM ATPIS | Pengarah BKPLP<br><br>Ketua Cawangan Latihan & Pengiktirafan | Januari – Disember | Tiada.           |

**LAMPIRAN C**

|  |  |  |                          |  |  |  |  |
|--|--|--|--------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | statistik<br>pendaftaran |  |  |  |  |
|--|--|--|--------------------------|--|--|--|--|

**OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN: BAHAGIAN PEMBANGUNAN KAPASITI DAN LATIHAN PERTANIAN**  
**KPKM-PK (BKPLP)-03**

| Bil. | Bahagian/Unit                                       | Objektif Kualiti                                                                                                                                       | Pelan Tindakan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Sumber yang diperlukan                                                   | Tanggungjawab                                            | Tarikh Tindakan    | Kaedah Penilaian                         |
|------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------|
| 1    | BAHAGIAN PEMBANGUNAN KAPASITI DAN LATIHAN PERTANIAN | Membangunkan manual latihan bidang pertanian dan asas tani dalam tempoh 10 bulan selepas diluluskan oleh Majlis Penasihat Latihan Pertanian Kebangsaan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima arahan dari JPNML.</li> <li>2. Mengenalpasti dan melantik ahli JKPMML.</li> <li>3. Mengurus Pembangunan ML.</li> <li>4. Mengurus pembentangan ML dalam Mesyuarat Jawatankuasa Teknikal Penilaian Standard.</li> <li>5. Membentangkan ML kepada JPNML untuk kelulusan dan perakuan.</li> <li>6. Mendokumenan ML dan memaklumkan JPK untuk dikemaskini dalam Daftar</li> </ol> | 1. Panel Pembangunan Manual Latihan dari Pusat Bertauliah/Jabatan/Agensi | Pengarah BKPLP<br>Ketua Cawangan Latihan & Pengiktirafan | Januari – Disember | Bilangan manual latihan yang dihasilkan. |

**LAMPIRAN C**

|  |  |  |                                                                                    |  |  |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  |  | Manual Latihan<br>(Registry of<br>Learning<br>Material) di<br>laman rasmi<br>JPK.. |  |  |  |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

**OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN: BAHAGIAN PEMBANGUNAN KAPASITI DAN LATIHAN PERTANIAN  
KPKM-PK (BKPLP)-04**

| Bil. | Bahagian/Unit                                       | Objektif Kualiti                                                                                                                         | Pelan Tindakan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Sumber yang diperlukan                                                                                                                                                                               | Tanggungjawab                                                    | Tarikh Tindakan    | Kaedah Penilaian      |
|------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| 1    | BAHAGIAN PEMBANGUNAN KAPASITI DAN LATIHAN PERTANIAN | Mengemukakan Laporan Penilaian Pelatih kepada Jabatan Pembangunan Kemahiran dalam tempoh 30 hari bekerja selepas tamat peperiksaan akhir | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima salinan keputusan peperiksaan dari Pusat Bertauliah</li> <li>2. Menyedia laporan analisis keputusan peperiksaan akhir</li> <li>3. Bentang laporan peperiksaan oleh Jawatankuasa Modal Insan di dalam Mesyuarat Majlis Penasihat Latihan Pertanian Kebangsaan (MPLPK)</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salinan Keputusan peperiksaan Pegawai Penilai (PP)</li> <li>2. Pegawai Penilai Pengesah Dalaman (PPD)</li> <li>3. Pegawai Pengesah Luaran (PPL)</li> </ol> | Pengarah BKPLP<br>Ketua Cawangan Perhubungan Industri & Usahawan | Januari – Disember | Keputusan peperiksaan |

**LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN**

| BAHAGIAN                                                    | OBJEKTIF KUALITI                                                                                                                                                                                             | TAHUN 2023  |       |             |             |             |                                                                                                               |                         | TAHUN 2024  |       |             |             |             |                                                                                                                                            |                         | 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<br>Membangunkan standard kemahiran pekerjaan kebangsaan bidang pertanian dan asas tani dalam tempoh 10 bulan selepas diluluskan oleh Majlis Nasihat Latihan Pertanian Kebangsaan           | 3           | 3     | 100%        | 0           | 0%          | NOSS dalam proses pembangunan yang akan diperakui dalam tahun 2024 oleh JPK                                   | tiada                   |             |       |             |             |             |                                                                                                                                            |                         |                                             |
|                                                             | KPKM-PK(BPKLP)-01<br>Membangunkan standard kemahiran pekerjaan kebangsaan bidang pertanian dan asas tani dalam tempoh 10 bulan selepas diluluskan oleh Jabatan Pembangunan Kemahiran                         |             |       |             |             |             |                                                                                                               |                         | 4           | 4     | 100%        | 0           | 0%          |                                                                                                                                            | tiada                   |                                             |
|                                                             | MAFI-PK(BPKLP)-02<br>Memaklumkan keputusan kepada pemohonan baharu Sijil/Diploma kemahiran malaysia bidang pertanian dan asas tani melalui sistem ATPIS dalam tempoh 14 hari bekerja selepas tarikh temuduga | 2           | 2     | 100%        | 0           | 0%          | Semua keputusan dapat dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh 30 hari bekerja selepas tarikh tutup permohonan | tiada                   |             |       |             |             |             |                                                                                                                                            |                         |                                             |
|                                                             | KPKM-PK(BPKLP)-02<br>.Memaklumkan keputusan kepada permohonan baharu sijil/diploma Kemahiran Malaysia bidang pertanian dan asas tani melalui sistem (ATPIS) dalam tempoh 14 hari bekerja                     |             |       |             |             |             |                                                                                                               |                         | 2           | 2     | 100%        | 0           | 0%          | Keputusan permohonan baharu dimaklumkan dalam tempoh 14 hari bekerja                                                                       | tiada                   |                                             |
|                                                             | MAFI-PK(BPKLP)-03<br>Membangun manual latihan bidang pertanian dan asas tani dalam tempoh 10 bulan selepas diluluskan oleh Majlis Nasihat Latihan Pertanian Kebangsaan                                       | 3           | 3     | 100%        | 0           | 0%          | WIM dalam proses pembangunan yang akan diperakui dalam tahun 2024 oleh JPK                                    | Tiada                   |             |       |             |             |             |                                                                                                                                            |                         |                                             |
|                                                             | KPKM-PK(BPKLP)-03<br>Membangun Bahan Pengajaran Bertulis (WIM) Bidang Pertanian dan Keterjaminan Makanan bulan selepas diluluskan oleh Bahagian Pembangunan Kapasiti dan Latihan Pertanian                   |             |       |             |             |             |                                                                                                               |                         | 3           | 3     | 100%        | 0           | 0.00%       |                                                                                                                                            | tiada                   |                                             |
|                                                             | MAFI-PK(BPKLP)-04<br>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                |                         | 2           | 2     | 100%        | 0           | 0.00%       | Semua laporan penilaian dilaporkan di dalam sistem MySpike di dalam tempoh 30 hari bekerja atau lebih awal setelah tamat peperiksaan akhir | tiada                   |                                             |

Tarikh Kemaskini: 20 Mac 2025

## 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan senarai semak, borang permohonan dan garis panduan</li> <li>Menerima permohonan dan membuat semakan</li> <li>Mengemukakan dokumen berkaitan permohonan yang lengkap kepada Jabatan Teknikal</li> <li>Penilaian permohonan oleh Jabatan Teknikal</li> <li>Membentangkan permohonan di dalam Mesyuarat</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kakitangan Jabatan/ Agensi</li> <li>Akta berkaitan</li> <li>Garis panduan insentif cukai</li> <li>Dokumen yang lengkap daripada pemohon</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Urus setia di Bahagian (BDI)</li> <li>Jabatan Teknikal</li> <li>Ahli JPISP</li> <li>Syarikat Pemohon</li> </ul> | <p>Sepanjang tahun:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima borang permohonan insentif daripada pemohon</li> <li>Membuat semakan sama ada permohonan tersebut telah lengkap atau tidak berdasarkan Senarai Semak</li> <li>Keluarkan pemakluman akuan penerimaan kepada pemohon dan pemakluman kepada Jabatan Teknikal untuk melaksanakan penilaian projek dalam tempoh 7 hari bekerja</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan penilaian oleh Jabatan Teknikal.</li> <li>Semakan dokumen permohonan</li> <li>Penilaian oleh JPISP dan NCI</li> </ul> |

# LAMPIRAN C

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | <p>Jawatankuasa Penilaian Insentif Sektor Pertanian (JPISP)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memuatnaik permohonan di Portal Invest Malaysia untuk dibentangkan di di mesyuarat <i>National Committee on Investment</i> (NCI) untuk kelulusan</li> <li>• Membentangkan permohonan di dalam Mesyuarat NCI</li> <li>• Memaklumkan Keputusan dan mengemukakan surat kelulusan kepada pemohon</li> </ul> |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jabatan Teknikal membuat penilaian di tapak projek</li> <li>• Menerima Laporan Penilaian Projek dan Borang Penilaian daripada Jabatan Teknikal</li> <li>• Menyediakan dan menghantar surat panggilan mesyuarat JPISP kepada ahli JPISP</li> <li>• Menyediakan minit mesyuarat yang mempunyai keputusan perakuan permohonan</li> <li>• Mengemukakan surat kelulusan kepada pemohon dalam tempoh 7 hari bekerja</li> </ul> |  |
|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

| BAHAGIAN                                            | OBJEKTIF KUALITI                                                                                                                                                                                             | TAHUN 2023  |       |             |             |             |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                 | TAHUN 2024  |       |             |             |             |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                 | Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif                        |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|                                                     |                                                                                                                                                                                                              | BIL SASARAN | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) | Ulasan                                                                                                                                                                | Cadangan Penambahbaikan                                                                                         | BIL SASARAN | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) | Ulasan                                                                                                                                                                | Cadangan Penambahbaikan                                                                                         |                                                            |
| BAHAGIAN PEMBANGUNAN PERNIAGAAN DAN PELABURAN (BDI) | Memaklumkan Keputusan Permohonan Galakan bagi Projek Pengeluaran Bahan Makanan yang diluluskan Di Bawah Akta Cukai Pendapatan 1967 daripada Kementerian Kewangan kepada Pemohon dalam tempoh 7 hari bekerja. | 1           | 1     | 100%        | 0           | 0%          | Arahan penghantaran surat kelulusan kepada pemohon selepas mendapat kelulusan Jawatankuasa National Committee on Investment (NCI) dapat diselesaikan mengikut sasaran | Memastikan pegawai sentiasa bersedia dan terdedah kepada objektif kualiti serta berusaha untuk mencapai sasaran | 7           | 7     | 100%        | 0           | 0%          | Arahan penghantaran surat kelulusan kepada pemohon selepas mendapat kelulusan Jawatankuasa National Committee on Investment (NCI) dapat diselesaikan mengikut sasaran | Memastikan pegawai sentiasa bersedia dan terdedah kepada objektif kualiti serta berusaha untuk mencapai sasaran | Prestasi bagi pencapaian objektif kualiti masih kekal 100% |

Tarikh Kemaskini: 25/02/2025

OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN: BAHAGIAN PERKHIDMATAN DIGITAL

## KPKM.PS(BPD)

| Bil. | Bahagian/<br>Unit                         | Objektif Kualiti                                                                                                                        | Pelan Tindakan                                                                                                                                                                                                                                                                 | Sumber yang<br>diperlukan                                                                                                                                                                    | Tanggungjawab                                                                                                                 | Tarikh<br>pindaan                                                                                                                  | Kaedah Penilaian                                                                                                                |
|------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | Bahagian<br>Perkhidmatan<br>Digital (BPD) | Memastikan 95%<br>aduan diberikan<br>respons dalam tempoh<br>dua (2) jam dan<br>tindakan penyelesaian<br>aduan dalam tempoh<br>30 hari. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Semakan aduan setiap hari.</li> <li>• Memastikan maklum balas penerimaan aduan dikemaskini di sistem dalam tempoh 2 jam aduan dilaporkan.</li> <li>• Memastikan aktiviti penyelenggaraan pembetulan peralatan ICT menepati</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kakitangan teknikal/ sokongan</li> <li>• Peralatan pembaikan</li> <li>• Borang berkaitan</li> <li>• Sistem Helpdesk</li> <li>• Rangkaian</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegawai Aset</li> <li>• Pegawai Teknikal</li> <li>• Pembekal Perkhimdatan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setiap hari</li> <li>• Awal tahun/ Mengikut kontrak</li> <li>• Sepanjang tahun</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan Harian/Bulanan/ Tahunan</li> <li>• Laporan Penyelenggaraan Pembekal</li> </ul> |

## LAMPIRAN C

| Bil. | Bahagian/<br>Unit | Objektif Kualiti | Pelan Tindakan                                                                                                                                                                                                       | Sumber yang<br>diperlukan | Tanggungjawab | Tarikh<br>pindaan                                                     | Kaedah Penilaian |
|------|-------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------|
|      |                   |                  | <p>keperluan/spesifik<br/>asi/ kontrak.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan<br/>Laporan Akhir<br/>penyelenggaraan<br/>peralatan ICT<br/>disemak, disah<br/>dan direkod<br/>dengan baik.</li> </ul> |                           |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sepanjang<br/>tahun</li> </ul> |                  |

## LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

| BAHAGIAN                           | OBJEKTIF KUALITI                                                                                                      | TAHUN 2023                                                                 |       |             |             |             |                                                                                                                               | TAHUN 2024                                                                                              |                                                                            |       |             |             |             | Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti                                                                                                                                 |                                                                                         |                                                                    |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|                                    |                                                                                                                       | BIL SASARAN                                                                | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) | Ulasan                                                                                                                        | Cadangan Penambahbaikan                                                                                 | BIL SASARAN                                                                | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) |                                                                                                                                                                             | Ulasan                                                                                  | Cadangan Penambahbaikan                                            |
| BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT (BPM) | Memastikan 95% aduan diberikan respons dalam tempoh dua (2) jam dan tindakan penyelesaian aduan dalam tempoh 30 hari. | 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. | 1267 aduan (760 Incident, 476 Service Request, 31 Request For Information) | 1235  | 98%         | 32          | 2%          | Objektif kualiti tercapai dengan 98%. Walaupun 32 aduan tidak dapat diberikan respons dalam tempoh dua (jam) namun semua aduan berjumlah 1267 selesai dalam tempoh 30 hari. | Pemantauan yang berterusan akan dilaksanakan bagi memastikan objektif kualiti tercapai. | % bilangan sasaran tercapai telah meningkat berbanding tahun 2023. |

Tarikh Kemaskini: 10 Mac 2025

## OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN: BAHAGIAN KEWANGAN

## PENGURUSAN PENYEDIAAN BELANJAWAN MENGURUS TAHUNAN KPKM KPKM.PS(KEW)

| Bil. | Bahagian/Unit | Objektif Kualiti                                                                                                                                                                                                                                      | Pelan Tindakan                                                                                                                                           | Sumber yang diperlukan                           | Tanggungjawab          | Tarikh Tindakan        | Kaedah Penilaian                          |
|------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------------------------|
|      |               | Menyedia dan mengemukakan cadangan Anggaran Belanjawan Mengurus Tahunan bagi semua PTJ di bawah KPKM kepada MOF dalam tempoh 4 bulan selepas Pekeliling Perbendaharaan mengenai Garis Panduan bagi Penyediaan cadangan Anggaran Belanjawan diedarkan. | Menyediakan format / template bagi penyediaan Bajet Tahunan<br><br>Sesi pra-pemeriksaan bajet / konsultasi/ perbincangan/ taklimat peringkat Kementerian | Format/ template<br><br>Tarikh pemeriksaan bajet | SUB (K)<br>KPSUK (K) B | Bulan April hingga Jun | Buku Bajet tahunan dikemukakan kepada MOF |

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

| BAHAGIAN                | OBJEKTIF KUALITI                                                                                                                                                                                                                            | TAHUN 2023  |       |             |             |             |                             |                         | TAHUN 2024  |       |             |             |             |                             |                                       | Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------|-------------------------|-------------|-------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
|                         |                                                                                                                                                                                                                                             | BIL SASARAN | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) | Ulasan                      | Cadangan Penambahbaikan | BIL SASARAN | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) | Ulasan                      | Cadangan Penambahbaikan               |                                             |
| BAHAGIAN KEWANGAN (KEW) | Menyedia dan mengemukakan cadangan Anggaran Belanjawan Tahunan bagi semua PTJ di bawah MAFI kepada MOF dalam tempoh 4 bulan selepas Pekeliling Pebendaharaan mengenai Garis Panduan bagi Penyediaan Cadangan Anggaran Belanjawan diedarkan. | 51          | 51    | 100%        | 0           | 0%          | Mencapai sasaran seterusnya |                         | 51          | 51    | 100%        | 0           | 0%          | Mencapai sasaran seterusnya | Tiada penambahbaikan objektif kualiti | Mencapai sasaran                            |

Tarikh Kemaskini: 13 Mac 2025

## SENARAI INDUK DOKUMEN LUARAN

BAHAGIAN/UNIT: BAHAGIAN KEWANGAN

[illegible]

~~Tarikh Kemaskini: 24-Mac-2025~~

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

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/<br>Unit Rekod | Memastikan rekod kualiti tersedia untuk rujukan / pinjaman dalam tempoh satu jam dari permohonan dibuat dalam waktu bekerja | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima permohonan peminjaman rekod kualiti dari Bahagian/Jabatan dan Agensi</li> <li>• Arahkan kakitangan untuk sedikan bahadan yang diminta untuk rujukan/ pinjaman</li> <li>• Catat pinjaman rekod kualiti dalam buku pinjaman</li> <li>• Pantau proses pemulangan rekod yang dipinjam</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kakitangan Bahagian / Unit</li> <li>• Akta Berkaitan</li> <li>• Garis panduan</li> <li>• Peralatan</li> <li>• Kewangan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketua Unit Rekod</li> </ul> | 1 kali setiap tiga bulan | Statistik suku tahun (laporan suku tahun) |

**LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN**

| BAHAGIAN                 | OBJEKTIF KUALITI                                                                                                          | TAHUN 2023  |       |             |             |             |                                                                                               |                         | TAHUN 2024 |       |             |             |             |                                                                                               |                         | Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|-------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------|
|                          |                                                                                                                           | BIL SASARAN | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) | Ulasan                                                                                        | Cadangan Penambahbaikan | BIL SASARA | 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. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan borang permohonan.</li> <li>Membuat semakan dan penilaian menerusi Mesyuarat JK Teknikal Mekanisasi dan Automasi Agromakanan.</li> <li>Membentangkan permohonan di dalam Mesyuarat JK Pemandu Mekanisasi dan Automasi Agromakanan.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Borang permohonan peruntukan.</li> <li>Minit Mesyuarat JK Teknikal Mekanisasi dan Automasi Agromakanan.</li> <li>Minit Mesyuarat JK Pemandu Mekanisasi dan Automasi Agromakanan.</li> <li>Memo kelulusan KSU.</li> <li>Memo arahan penyaluran.</li> <li>Kakitangan di Bahagian.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bahagian Pemodenan Pertanian (Seksyen Pembangunan Teknologi)</li> <li>Bahagian Kewangan</li> <li>Bahagian Pembangunan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Borang permohonan dipanjangkan kepada Jabatan dan Agensi di bawah KPKM dan perlu dikembalikan dalam masa 14 hari.</li> <li>Mengadakan Mesyuarat JK Teknikal Mekanisasi dan Automasi Agromakanan yang dipengerusikan oleh SUB (BPP)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rekod Penerimaan Permohonan.</li> <li>Minit Mesyuarat JK Teknikal Mekanisasi dan Automasi Agromakanan.</li> <li>Minit Mesyuarat JK Pemandu Mekanisasi</li> </ul> |

| Bil | Jabatan/<br>Bahagian/<br>Unit | Objektif Kualiti | Pejan Tindakan                                                                                                                                                                  | Sumber Yang<br>Diperlukan | PIG | Tarikh Tindakan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Kaedah<br>Penilaian                                                                                                                        |
|-----|-------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                               |                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengemukakan memo kelulusan penyaluran kepada KSU.</li> <li>• Mengemukakan memo arahan penyaluran kepada Bahagian Kewangan.</li> </ul> |                           |     | bagi menyemak dan menilai permohonan yang diterima.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengadakan Mesyuarat JK Pemandu Mekanisasi dan Automasi Agromakanan yang dipengerusikan oleh TKSU (D), KPKM untuk mengesyorkan agihan peruntukan.</li> <li>• Pengesyoran akan diangkat kepada KSU untuk diperakukan.</li> <li>• Memo arahan penyaluran kepada Bahagian Kewangan untuk penyaluran</li> </ul> | dan Automasi Agromakanan.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Memo kelulusan KSU MOA.</li> <li>• Memo arahan penyaluran</li> </ul> |

| B<br>I | Jabatan/<br>Bahagian/<br>Unit | Objektif Kualiti | Pelan Tindakan | Sumber Yang<br>Diperlukan | PIC | Tarikh Tindakan                                                                                  | Kaedah<br>Penilaian |
|--------|-------------------------------|------------------|----------------|---------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|        |                               |                  |                |                           |     | peruntukan ke<br>Jabatan/Agensi<br>dalam tempoh 3<br>hari bekerja<br>setelah dokumen<br>lengkap. |                     |

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

| BAHAGIAN                      | OBJEKTIF KUALITI                                                                                                                                                                         | TAHUN 2023  |       |             |             |             |                                                                        |                         | TAHUN 2024 |       |             |             |             |                                                                        |                         | Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti                                     |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-------------|-------------|-------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|-------|-------------|-------------|-------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                               |                                                                                                                                                                                          | BIL SASARAN | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) | Ulasan                                                                 | Cadangan Penambahbaikan | BIL SASARA | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) | Ulasan                                                                 | Cadangan Penambahbaikan |                                                                                 |
| BAHAGIAN PERMODENAN PERTANIAN | Memastikan arahan penyaluran peruntukan bagi Program Mekanisasi dan Automasi Agromakanan dikeluarkan kepada Bahagian Kewangan dalam tempoh 14 hari bekerja setelah kelulusan diperolehi. | 22          | 22    | 100%        | 0           | 100%        | Arahan penyaluran kepada 22 Jabatan/Agensi mencapai sasaran sepenuhnya |                         | 18         | 18    | 100%        | 0           | 100%        | Arahan penyaluran kepada 18 Jabatan/Agensi mencapai sasaran sepenuhnya |                         | Pemantauan berterusan dibuat bagi memastikan pencapaian konsisten setiap tahun. |

Tarikh Kemaskini: 14 Mac 2025

## LAMPIRAN C

### 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 Tindakan                 | Kaedah Penilaian                                                                                                                         |
|------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | Unit Komunikasi Korporat | Mengeluarkan Surat Akuan Terima (SAT) kepada pengadu dalam tempoh 3 hari bekerja | a) Semak aduan yang diterima<br><br>b) Keluarkan Surat Akuan Terima dengan segera | a) Sistem SISPAA<br><br>b) Borang Aduan<br><br>c) Borang Siasatan Aduan | a) UKK<br><br>b) Pengurus Aduan Dilantik<br><br>c) Jabatan/ Bahagian | Semak Sistem SISPAA setiap hari | - Laporan Aduan Bulanan/Tahunan<br><br>- Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aduan KPKM<br><br>- Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) |

## LAMPIRAN C

| 2.                                   | <div>Memastikan 80% aduan diberikan maklum balas dalam tempoh 30 hari bekerja</div> <div>Tempoh masa yang ditetapkan:-</div> <table><tr><th>Saluran Aduan</th><th>Tempoh Masa</th></tr><tr><td>Sistem aduan online/ emel/</td><td>14 hari bekerja</td></tr><tr><td>Telefon/ Surat/ Faks</td><td>14 hari bekerja</td></tr><tr><td>Hari Bertemu Pelanggan/Hadir Sendiri</td><td>1-14 hari bekerja</td></tr><tr><td>Biro Pengaduan Awam (BPA)</td><td>5-15 hari bekerja</td></tr><tr><td>Kes Siasatan Lanjut/Kes Berulang</td><td>30 hari bekerja</td></tr><tr><td>Pertanyaan Awam</td><td>4 hari bekerja</td></tr></table> | Saluran Aduan | Tempoh Masa | Sistem aduan online/ emel/ | 14 hari bekerja | Telefon/ Surat/ Faks | 14 hari bekerja | Hari Bertemu Pelanggan/Hadir Sendiri | 1-14 hari bekerja | Biro Pengaduan Awam (BPA) | 5-15 hari bekerja | Kes Siasatan Lanjut/Kes Berulang | 30 hari bekerja | Pertanyaan Awam | 4 hari bekerja | <div>-Keluarkan Surat Aduan Terima dengan segera</div> <div>-Panjangkan kes aduan kepada Jabatan/Bahagian yang terlibat</div> <div>-Dapatkan maklum balas dan status tindakan aduan</div> <div>-Keluarkan Surat Peringatan sekiranya lewat</div> <div>-pastikan jawapan kes dihantar kepada pengadu dan salinan kepada yang berkenaan</div> | <div>-Sistem SISPA</div> <div>-Borang Aduan</div> <div>-Borang Siasatan Aduan</div> | <div>-UKK</div> <div>-Pengurus Aduan Dilantik</div> <div>-Jabatan/ Bahagian</div> | Setiap hari | <div>-Laporan Aduan Bulanan/Tahunan</div> <div>-Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Aduan KPKM berkala</div> <div>-Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)</div> |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|----------------------------|-----------------|----------------------|-----------------|--------------------------------------|-------------------|---------------------------|-------------------|----------------------------------|-----------------|-----------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Saluran Aduan                        | Tempoh Masa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |             |                            |                 |                      |                 |                                      |                   |                           |                   |                                  |                 |                 |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     |                                                                                   |             |                                                                                                                                                                  |
| Sistem aduan online/ emel/           | 14 hari bekerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |             |                            |                 |                      |                 |                                      |                   |                           |                   |                                  |                 |                 |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     |                                                                                   |             |                                                                                                                                                                  |
| Telefon/ Surat/ Faks                 | 14 hari bekerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |             |                            |                 |                      |                 |                                      |                   |                           |                   |                                  |                 |                 |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     |                                                                                   |             |                                                                                                                                                                  |
| Hari Bertemu Pelanggan/Hadir Sendiri | 1-14 hari bekerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |             |                            |                 |                      |                 |                                      |                   |                           |                   |                                  |                 |                 |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     |                                                                                   |             |                                                                                                                                                                  |
| Biro Pengaduan Awam (BPA)            | 5-15 hari bekerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |             |                            |                 |                      |                 |                                      |                   |                           |                   |                                  |                 |                 |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     |                                                                                   |             |                                                                                                                                                                  |
| Kes Siasatan Lanjut/Kes Berulang     | 30 hari bekerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |             |                            |                 |                      |                 |                                      |                   |                           |                   |                                  |                 |                 |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     |                                                                                   |             |                                                                                                                                                                  |
| Pertanyaan Awam                      | 4 hari bekerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |             |                            |                 |                      |                 |                                      |                   |                           |                   |                                  |                 |                 |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     |                                                                                   |             |                                                                                                                                                                  |

LAPORAN ANALISA PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI BAHAGIAN

| BAHAGIAN                       | OBJEKTIF KUALITI                                                        | TAHUN 2023              |       |             |             |             |                                                            |                                                            | TAHUN 2024 |       |             |             |             |                                                                                                                                                                        |                                      | Ulasan Terhadap Pencapaian Objektif Kualiti                                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------|-------------|-------------|-------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------|-------|-------------|-------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                |                                                                         | BIL SASARAN             | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) | Ulasan                                                     | Cadangan Penambahbaikan                                    | BIL SASARA | CAPAI | PERATUS (%) | TIDAK CAPAI | PERATUS (%) | Ulasan                                                                                                                                                                 | Cadangan Penambahbaikan              |                                                                                                 |
| UNIT KOMUNIKASI KORPORAT (UKK) | Mengeluarkan Surat Akuan Terima kepada pengadu                          | 300                     | 310   | 100%        | 20          | 80%         | Maklum balas yang berkaitan dengan Integriti Perjawat Awam | Mengekalkan penambahbaikan sedia ada                       | 300        | 434   | 100%        | 405         | 93%         | Terdapat peningkatan kesedaran orang ramai terhadap kualiti perkhidmatan meningkat kerana promosi dan publisiti yang dijalankan secara berterusan sepanjang tahun 2024 | Mengekalkan penambahbaikan sedia ada | Terdapat peningkatan aduan dari saluran Biro Pengaduan Awam dan Laman Web di dalam sistem SISPA |
|                                | Memastikan 80% aduan diberikan maklumbalas dalam tempoh 30 hari bekerja | 300                     | 310   | 100%        | 20          | 80%         | Tempoh penyelesaian maklum balas yang melebihi 15 hari     | Mengekalkan penambahbaikan sedia ada                       | 300        | 434   | 100%        | 405         | 93%         | Terdapat peningkatan kesedaran orang ramai terhadap kualiti perkhidmatan meningkat kerana promosi dan publisiti yang dijalankan secara berterusan sepanjang tahun 2024 | Mengekalkan penambahbaikan sedia ada | Terdapat peningkatan aduan dari saluran Biro Pengaduan Awam dan Laman Web di dalam sistem SISPA |
|                                | 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/1MOC C                                         | 14 hari bekerja         | 1     | 1           | 100%        | 0           | 0%                                                         | Tempoh penyelesaian maklum balas tidak melebihi 15 hari    | 1          | 1     | 100%        | 0           | 0%          | Tempoh penyelesaian maklum balas tidak melebihi 15 hari                                                                                                                | Mengekalkan penambahbaikan sedia ada | Terdapat peningkatan aduan dari saluran Biro Pengaduan Awam dan Laman Web di dalam sistem SISPA |
|                                | SMS/Telefon/Surat/ Faks                                                 | 14 hari bekerja         | 4     | 4           | 100%        | 0           | 0%                                                         | Tempoh penyelesaian maklum balas tidak melebihi 15 hari    | 0          | 0     | 0%          | 0           | 0%          | -                                                                                                                                                                      | -                                    | -                                                                                               |
|                                | Hari Bertemu Pelanggan/Hadir Sendiri                                    | 1-14 hari bekerja       | 1     | 1           | 100%        | 0           | 0%                                                         | Tempoh penyelesaian maklum balas tidak melebihi 15 hari    | 0          | 0     | 0%          | 0           | 0%          | -                                                                                                                                                                      | -                                    | -                                                                                               |
|                                | Biro Pengaduan Awam (BPA)                                               | 5-15 hari bekerja       | 100   | 126         | 100%        | 0           | 0%                                                         | Tempoh penyelesaian maklum balas tidak melebihi 15 hari    | 100        | 173   | 100%        | 155         | 89.60%      | Tempoh penyelesaian maklum balas melebihi 15 hari                                                                                                                      | Mengekalkan penambahbaikan sedia ada | Terdapat peningkatan aduan dari saluran Biro Pengaduan Awam dan Laman Web di dalam sistem SISPA |
|                                | 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          | 178   | 158         | 100%        | 20          | 80%                                                        | Maklum balas yang berkaitan dengan Integriti Perjawat Awam | 100        | 260   | 100%        | 249         | 11.00%      | Tempoh penyelesaian maklum balas melebihi 15 hari                                                                                                                      | Mengekalkan penambahbaikan sedia ada | Terdapat peningkatan aduan dari saluran Biro Pengaduan Awam dan Laman Web di dalam sistem SISPA |

Tarikh kemaskini:

19 Februari 2025

## SENARAI INDUK DOKUMEN LUARAN

BAHAGIAN/UNIT: BAHAGIAN PENGAIIRAN DAN SALIRAN PERTANIAN

| BIL. | NAMA DOKUMEN                                                                               | TAHUN     |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.   | Akta Kontrak Kerajaan 1949 [Akta 120]                                                      | 2006      |
| 2.   | Akta Kontrak 1950 [Akta 136]                                                               | 2006      |
| 3    | Akta Perbendaharaan (pindaan 2023)                                                         | 2023      |
| 4.   | Pekeliling Perolehan Kerajaan (P.K1, P.K2, P.K3, P.K4)                                     | 2022-2024 |
|      | P.K 2.1.9 – Mekanisma Kawalan Pengurusan Projek Pembangunan Fizikal Kerajaan Persekutuan   | 2024      |
|      | P.K 4.1 Arahan Perubahan Kerja dan Perlanjutan Masa bagi Kontrak Kerja                     | 2024      |
|      | P.K 4.2 – Surat Setuju Terima, Pesanan Kerajaan dan Inden Kerajaan Bagi Perolehan Kerajaan | 2022      |
|      |                                                                                            |           |
|      |                                                                                            |           |
|      |                                                                                            |           |
|      |                                                                                            |           |
|      |                                                                                            |           |
|      |                                                                                            |           |
|      |                                                                                            |           |
|      |                                                                                            |           |
|      |                                                                                            |           |
|      |                                                                                            |           |
|      |                                                                                            |           |
|      |                                                                                            |           |
|      |                                                                                            |           |
|      |                                                                                            |           |

Tarikh Kemaskini: 13.3.2025

## SENARAI INDUK DOKUMEN LUARAN

## BAHAGIAN/UNIT: BAHAGIAN PEMBANGUNAN

[illegible]

**Tarikh Kemaskini: 20 Mac 2025**

***\*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 KOMPETENSI 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                                | 2023  |
| 05.  | Akta Pembangunan Kemahiran Kebangsaan 2006                                      | 2006  |
| 06.  | Daftar NOSS (di dalam Laman Web Jabatan Pembangunan Kemahiran)                  | 2025  |
| 07.  | Panduan Pembangunan Bahan Pengajaran Bertulis (WIM) Edisi 2020                  | 2020  |
|      |                                                                                 |       |
|      |                                                                                 |       |
|      |                                                                                 |       |
|      |                                                                                 |       |
|      |                                                                                 |       |
|      |                                                                                 |       |
|      |                                                                                 |       |
|      |                                                                                 |       |
|      |                                                                                 |       |
|      |                                                                                 |       |
|      |                                                                                 |       |

Tarikh Kemaskini:

14 Mac 2025

*\*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 INDUSTRI PADI**

[illegible]

**Tarikh Kemaskini: 12 Mac 2025**

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

Tarikh Kemaskini: 11.03.2025

## SENARAI INDUK DOKUMEN LUARAN

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

| BIL. | NAMA DOKUMEN                                                                                                                    | TAHUN |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 01.  | Garis Panduan Pelaksanaan Program Geran Pemadanan <i>High Impact Product</i> (HIP) Bagi Usahawan Industri Makanan dan Asas Tani | 2022  |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |
|      |                                                                                                                                 |       |

Tarikh Kemaskini: 10 Mac 2025

*\*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 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 (Pengecualan) (No.6) 2020                                                                           | 2020  |
| 04.  | Kaedah-Kaedah Cukai Pendapatan (Potongan Pelaburan Dalam Projek Baharu Pengeluaran Bahan Makanan atau Projek Pembesaran) 2020 | 2020  |
|      |                                                                                                                               |       |
|      |                                                                                                                               |       |
|      |                                                                                                                               |       |
|      |                                                                                                                               |       |
|      |                                                                                                                               |       |
|      |                                                                                                                               |       |
|      |                                                                                                                               |       |
|      |                                                                                                                               |       |
|      |                                                                                                                               |       |
|      |                                                                                                                               |       |
|      |                                                                                                                               |       |
|      |                                                                                                                               |       |
|      |                                                                                                                               |       |
|      |                                                                                                                               |       |
|      |                                                                                                                               |       |
|      |                                                                                                                               |       |

Tarikh Kemaskini: 25 Februari 2025

*\*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 PEMODENAN PERTANIAN

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

Tarikh Kemaskini: 14 Mac 2025

***\*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 KPKM     | 2019  |
| 02.  | LAPORAN PENYELENGGARAAN PEMBAIKAN | 2024  |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |
|      |                                   |       |

Tarikh Kemaskini: 13 Mac 2025

*\*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: UNIT KOMUNIKASI KORPORAT

| BIL. | NAMA DOKUMEN                                                                                                           | TAHUN |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 01.  | Manual Kualiti MOA.MK: Perkara 1.5 Piagam Pelanggan: 1.5.1                                                             |       |
| 02.  | Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2002 – Meningkatkan Keberkesanan Pengurusan Pengaduan Awam |       |
| 03.  | Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Awam                       |       |
| 04.  | Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA)                                                                                  |       |
|      |                                                                                                                        |       |
|      |                                                                                                                        |       |
|      |                                                                                                                        |       |
|      |                                                                                                                        |       |
|      |                                                                                                                        |       |
|      |                                                                                                                        |       |
|      |                                                                                                                        |       |
|      |                                                                                                                        |       |
|      |                                                                                                                        |       |
|      |                                                                                                                        |       |
|      |                                                                                                                        |       |
|      |                                                                                                                        |       |
|      |                                                                                                                        |       |
|      |                                                                                                                        |       |
|      |                                                                                                                        |       |

Tarikh Kemaskini: 20 Februari 2025

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