

MANUAL KUALITI

DISEDIAKAN	DILULUSKAN
<p>..... (NOR DIANA BINTI ISMAIL) KETUA PENOLONG PEGAWAI DAERAH (PENGURUSAN DAERAH)</p> <p>Tarikh : 1 Februari 2019</p>	<p>..... (TENGKU DATO' NOR ASMALIZA BINTI KU LAH) PEGAWAI DAERAH KUANTAN</p> <p>Tarikh : 1 Februari 2019</p>

Borang PD-3 : SENARAI REKOD PINDAAN

BIL	TARIKH KELULUSAN	NO. TERBITAN	MUKA SURAT	PINDAAN

PEJABAT DAERAH DAN TANAH KUANTAN**MANUAL KUALITI
SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001: 2015****NO. TERBITAN : 01****NO. PINDAAN : 00****TARIKH KUATKUASA : 1 FEBRUARI 2019****NO. SALINAN : 00****ISI KANDUNGAN**

	KANDUNGAN	MUKA SURAT
BAHAGIAN 1	PENGENALAN MANUAL KUALITI	4
BAHAGIAN 2	MAKLUMAT ORGANISASI PDT KUANTAN	5-6
BAHAGIAN 3	SKOP PELAKSANAAN DAN PENGECEUALIAN SPK PDT KUANTAN	7-9
BAHAGIAN 4	KONTEKS ORGANISASI	10-11
BAHAGIAN 5	KEPIMPINAN	12-13
BAHAGIAN 6	PERANCANGAN	14-15
BAHAGIAN 7	SOKONGAN	16-20
BAHAGIAN 8	OPERASI	21-26
BAHAGIAN 9	PENILAIAN PRESTASI	27-30
BAHAGIAN 10	PENAMBAHBAIKAN	31-32
LAMPIRAN 1	ISU DALAMAN DAN LUARAN	LAMPIRAN 1 (1-24)
LAMPIRAN 2	PIHAK BERKEPENTINGAN	-
LAMPIRAN 3	PETA HUBUNGKAIT	-
LAMPIRAN 4	PELAN TINDAKAN OBJEKTIF KUALITI	LAMPIRAN 4 (1-31)
LAMPIRAN 5	CARTA ORGANISASI	-
LAMPIRAN 6	KOMUNIKASI	-
LAMPIRAN 7	PEMANTAUAN, PENGUKURAN DAN ANALISA	-

1.1 TUJUAN

Manual Kualiti ini merupakan dokumen bertulis yang mengandungi dasar kualiti, objektif kualiti, penerangan mengenai Sistem Pengurusan Kualiti PDT bagi perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan di bawah tiga teras utama PDT Kuantan iaitu Pengurusan Tanah, Pembangunan Daerah dan Pengurusan Daerah.

1.2 PENYEDIAAN, KEMASKINI DAN TANGGUNGJAWAB

- 1.2.1 Kandungan manual kualiti ini disediakan melalui perbincangan dengan Pengurusan Atasan, Ketua Dokumentasi, Ketua Audit Dalam dan Ketua Unit.
- 1.2.2 Ketua Dokumentasi iaitu Ketua Penolong Pegawai Daerah (Pengurusan Daerah) bertanggungjawab menyelaras penyediaan dan penambahbaikan manual kualiti .
- 1.2.3 Ketua Dokumentasi bersama Pengurusan Atasan, Ketua Audit Dalam dan Ketua Unit membuat penambahbaikan kandungan manual kualiti ini dan disahkan oleh Pegawai Daerah sebelum dilaksanakan.
- 1.2.4 Pengurusan Atasan bersama Ketua Audit Dalam serta Ketua Dokumentasi adalah bertanggungjawab untuk memastikan manual kualiti ini dikemaskini bagi memberi gambaran pelaksanaan operasi PDT Kuantan yang terkini.

2.1 Latar Belakang

2.1.1 PDT Kuantan mula ditubuhkan pada 10 Ogos 1895 serentak dengan pelantikan Pegawai Daerah Kuantan yang pertama iaitu W.G Maxwell. Kuantan merupakan ibu negeri bagi negeri Pahang Darul Makmur yang merupakan pusat pentadbiran negeri.

2.1.2 Bidang kuasanya tertakluk kepada hal ehwal pentadbiran kawasan dalam daerah Kuantan seluas 296,042 hektar persegi atau 2,690 km persegi meliputi tujuh (7) mukim dan 65 Jawatankuasa Keselamatan Kampung (JKKK).

2.1.3 Pentadbiran PDT Kuantan diterajui oleh Pegawai Daerah dan dibantu oleh tiga (3) Ketua Penolong Pegawai Daerah bagi tiga (3) perkhidmatan teras iaitu Bahagian Pengurusan Tanah, Bahagian Pembangunan Daerah dan Bahagian Pengurusan Daerah.

2.1.4 Bahagian Pengurusan Tanah

Diketuai oleh seorang Ketua Penolong Pegawai Daerah (Pengurusan Tanah) dan bertanggungjawab untuk memastikan pengurusan tanah daerah Kuantan yang meliputi pembangunan tanah, pendaftaran tanah, pelupusan tanah, teknikal dan penguatkuasaan tanah serta hasil tanah dilaksanakan dengan teratur, cekap dan sistematik berdasarkan undang-undang dan peraturan berkuat kuasa semasa selaras dengan strategi pembangunan daerah, Negeri dan Negara.

2.1.5 Bahagian Pembangunan Daerah

Diketuai oleh Ketua Penolong Pegawai Daerah (Pembangunan Daerah) dan bertanggungjawab memastikan pelaksanaan projek pembangunan luar bandar di daerah Kuantan adalah selaras dengan peraturan berkuat kuasa semasa selaras dengan strategi pembangunan daerah, Negeri dan Negara dalam memenuhi keperluan masyarakat luar bandar.

2.1.6 Bahagian Pengurusan Daerah

Diketuai oleh Ketua Penolong Pegawai Daerah (Pengurusan Daerah) untuk memastikan tadbir urus kewangan, perolehan, sumber manusia dan pentadbiran PDT kuantan dilaksanakan secara efisien dan cekap mengikut prosedur/ tatacara/ pekeliling berkuatkuasa semasa. Bahagian ini juga bertanggungjawab memastikan pengurusan majlis keraian daerah dan pelesenan eksais daerah Kuantan dilaksanakan secara teratur dan mengikut undang-undang.

2.2 Visi

Menjadikan Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan sebagai sebuah organisasi terbilang menjelang 2020.

2.3 Misi

Mengurus pentadbiran daerah dan tanah dengan cekap, adil dan berkesan secara berterusan seiring dengan dasar-dasar kerajaan.

2.4 Objektif

Merancang dan mentadbir serta melaksanakan dasar-dasar kerajaan dengan cekap dan berkesan secara bersistematik mengikut undang-undang yang berkenaan selaras dengan dasar pembangunan daerah, negeri dan negara.

2.5 Alamat Premis

Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan
Bangunan Pejabat Daerah dan Tanah Kuantan
Bandar Indera Mahkota
25990 Kuantan
Pahang Darul Makmur
Tel : 09-5712400 Faks : 09-5712500'
Emel : pdktn@pahang.gov.my
Website : <http://pdtkuantan.pahang.gov.my>

3.1 Skop Sistem Pengurusan Kualiti PDT Kuantan

3.1.1 Sistem Pengurusan Kualiti PDT Kuantan dilaksanakan berdasarkan keperluan MS ISO 9001:2015 bagi urusan seperti berikut:-

NO. RUJUKAN PROSEDUR KUALITI	NAMA PROSEDUR KUALITI
	Unit Pendaftaran
PK(PT)-1	Pendaftaran Urus Niaga Tanah
PK(PT)-2	Pendaftaran Bukan Urusniaga Tanah
	Unit Pembangunan Tanah
PK(PT)-3	Permohonan Tukar Syarat Dan Meminda Syarat Nyata Tanah
PK(PT)-4	Permohonan Pecah Sempadan, Pecah Bahagian Dan Penyatuan Tanah
PK(PT)-5	Permohonan Serahbalik Dan Bermilik Semula 204D
	Unit Pelupusan Tanah
PK(PT)-6	Pelupusan Tanah Secara Pemberimilikan
PK(PT)-7	Permohonan Lesen Pendudukan Sementara
PK(PT)-8	Pelupusan Tanah Kerajaan Bagi Tujuan Perizaban
	Unit Kuatkuasa
PK(PT)-9	Permohonan Lesen Pendudukan Sementara Bercantum Permit Atas Tanah Kerajaan
PK(PT)-10	Pencerobohan Tanah Kerajaan Sek. 425 KTN
PK(PT)-11	Pemeriksaan Permit Pengalihan Bahan Batuan

NO. RUJUKAN PROSEDUR KUALITI	NAMA PROSEDUR KUALITI
	Unit Hasil
PK(PT)-12	Terimaan Hasil
PK(PT)-13	Perakaunan Deposit
PK(PT)-14	Pengeluaran Borang 6A & 8A
	Bahagian Pembangunan Daerah
PK(P)-1	Lantikan Kontraktor sebutharga
PK(P)-2	Pemilihan penyewa gerai PLB
	Bahagian Pengurusan Daerah
PK(PD)-1	Kawalan Dokumen Kualiti
PK(PD)-2	Audit Dalam Sistem Pengurusan Kualiti
PK(PD)-3	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
PK(PD)-4	Penyelenggaraan Aset ICT
PK(PD)-5	Tindakan Pembetulan (TP)
PK(PD)-6	Pengendalian Maklum Balas Pelanggan
PK(PD)-7	Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan
PK(PD)-8	Pengurusan Latihan
PK(PD)-9	Penyelenggaraan Kenderaan

3.2 Pengecualian dan Justifikasi Skop MS ISO 9001 : 2015

Klausa seperti berikut tidak dilaksanakan di dalam Sistem Pengurusan Kualiti PDT Kuantan:

a) Klausa 7.1.5.2 – Kebolehkesanan Pengukuran

PDT Kuantan tidak mempunyai peralatan yang memerlukan kalibrasi atau verifikasi oleh piawaian kebangsaan atau antarabangsa.

b) Klausa 8.3 – Rekabentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan

PDT Kuantan tidak memberi perkhidmatan yang memerlukan rancangan rekabentuk dan pembangunan produk dan hanya terlibat dalam aspek perkhidmatan yang telah ditetapkan oleh Kerajaan Negeri dan Pusat melalui peraturan, undang-undang, akta, arahan dan pekeliling berkaitan.

c) Klausa 8.5.5 – Aktiviti Selepas Hantar Serah

PDT Kuantan tidak memberi perkhidmatan selepas hantar serah atau penyelenggaraan atas semua perkhidmatan yang disediakan.

4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya

PDT Kuantan telah mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang positif dan negatif yang relevan dengan tujuan dan haluan strategiknya serta yang memberi kesan kepada kebolehannya untuk mencapai hasil yang dimaksudkan daripada sistem pengurusan kualitinya.

PDT Kuantan memantau dan mengkaji semula maklumat tentang isu luaran dan dalaman ini melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).

Dokumen berkaitan :

Lampiran 1 : Isu Dalaman dan Luaran Serta Pengurusan Risiko.

4.2 Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak Yang Berkepentingan

4.2.1 Pihak yang berkepentingan dan keperluan mereka yang relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti PDT Kuantan telah dikenalpasti.

Dokumen berkaitan :

Lampiran 2 : Pihak Berkepentingan

4.3 Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti

4.3.1 PDT Kuantan telah menentukan sempadan dan kesesuaian Sistem Pengurusan Kualiti dengan mengambil kira isu-isu luaran dan dalaman, pihak berkepentingan dan perkhidmatan yang disediakan oleh PDT Kuantan.

4.3.2 Skop dan sempadan untuk Sistem Pengurusan Kualiti PDT Kuantan berasaskan keperluan standard MS ISO 9001:2015 adalah seperti berikut :-

- a) Pengurusan Tanah
- b) Pembangunan Daerah
- c) Pengurusan Daerah

4.3.3 Keperluan yang tidak terpakai rujuk para 3.2

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya

4.4.1 PDT Kuantan telah mewujudkan, melaksanakan, menyelenggarakan dan menambah baik secara berterusan Sistem Pengurusan Kualiti, termasuk proses yang diperlukan dan saling tindaknya, selaras dengan keperluan MS ISO 9001: 2015 dan pemakaiannya dalam seluruh organisasi PDT Kuantan serta;

- a) Menentukan input dan output yang dijangkakan dalam proses ini;
- b) Menentukan turutan dan interaksi dalam proses ini;
- c) Menentukan dan menggunakan kriteria dan kaedah yang digunakan untuk memastikan keberkesanan operasi dan kawalan proses ini;
- d) Menentukan sumber yang diperlukan untuk proses ini dan memastikan ketersediaannya;
- e) Memberikan tanggungjawab dan bidang kuasa untuk proses ini;
- f) Menangani risiko dan peluang sebagaimana yang ditentukan dalam perkara 6.1;
- g) Menilai dan melaksanakan perubahan untuk memastikan proses ini mencapai hasil yang dikehendaki; dan
- h) Menambah baik proses ini dan sistem pengurusan kualiti.

4.4.2 PDT Kuantan menyelenggara maklumat didokumenkan untuk menyokong operasi proses dan menyimpan maklumat tersebut supaya mempunyai keyakinan bahawa proses dijalankan seperti yang dirancang.

Dokumen Berkaitan :

Lampiran 3 : Peta Hubung Kait

5.1 Kepimpinan dan Komitmen

5.1.1 Am

Pengurusan atasan PDT Kuantan sentiasa memberi komitmen dalam membangun, melaksana dan menambahbaik secara berterusan Sistem Pengurusan Kualiti dengan cara:

- a) Menyampaikan kepada semua kakitangan mengenai pentingnya bagi organisasi memenuhi kehendak pelanggan serta mematuhi keperluan peraturan dan perundangan;
- b) Memastikan dasar kualiti dan objektif kualiti untuk Sistem Pengurusan Kualiti diwujudkan bersesuaian dengan konteks dan hala tuju strategik PDT Kuantan;
- c) Memastikan integrasi keperluan sistem pengurusan kualiti ke dalam proses kerja jabatan;
- d) Menggalakkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko;
- e) Memastikan sumber yang perlu disediakan;
- f) Menyampaikan maklumat berkenaan kepentingan sistem pengurusan yang efektif dan keakuran terhadap keperluan sistem pengurusan kualiti;
- g) Memastikan bahawa sistem pengurusan yang berkualiti mencapai hasil yang ditetapkan;
- h) Melibatkan, mengarah dan menyokong kakitangan supaya menyumbang kepada keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- i) Menggalakkan penambahbaikan; dan
- j) Menyokong peranan pengurusan lain yang relevan untuk menunjukkan kepimpinan mereka berdasarkan skop dan bidang tanggungjawab mereka.

5.1.2 Fokus Kepada Pelanggan

Pengurusan atasan PDT Kuantan menunjukkan kepimpinan dan komitmen berkaitan fokus kepada pelanggan dengan memastikan bahawa:

- a) Memastikan keperluan pelanggan, undang – undang dan peraturan yang dikenalpasti dan sentiasa dipenuhi,
- b) mengenalpasti risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada keakuran perkhidmatan dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan; dan
- c) Memberi tumpuan untuk meningkatkan kepuasan hati pelanggan.

5.2 Dasar

5.2.1 Dasar Kualiti

“PDT Kuantan komited untuk memberi perkhidmatan pengurusan daerah dan tanah yang berkualiti dan efisien melalui pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti serta penambahbaikan yang berterusan untuk mencapai kepuasan pelanggan berasaskan kepada keperluan MS ISO 9001:2015 dan keperluan undang-undang dan peraturan”

Dasar Kualiti ini menjadi rangka kerja untuk penetapan objektif kualiti.

5.2.2 Mengkumunikasikan Dasar Kualiti

Dasar kualiti yang dibentuk dihebahkan kepada semua anggota organisasi PDT Kuantan supaya difahami dan sentiasa dibuat semakan dan penilaian dari semasa ke semasa untuk memastikan kesesuaian yang berterusan.

5.3. Peranan, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa Organisasi

Pengurusan atasan PDT Kuantan telah menetapkan tanggungjawab dan kuasa kepada semua ahli organisasi melalui senarai lengkap tugas dan tanggungjawab yang boleh dirujuk pada myPORTFOLIO setiap ahli organisasi.

6.1 Tindakan Menyatakan Risiko dan Peluang

6.1.1 Apabila merancang untuk Sistem Pengurusan Kualiti, PDT Kuantan telah mempertimbangkan isu luaran dan dalaman seperti perkara 4.1 dan keperluan pihak berkepentingan seperti perkara 4.2 dan menentukan risiko dan peluang yang perlu dinyatakan untuk:

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

6.1.2 PDT Kuantan telah merancang tindakan menyatakan risiko dan peluang dan cara untuk mengintegrasikan serta melaksanakan tindakan itu ke dalam proses Sistem Pengurusan Kualiti serta menilai keberkesanan tindakan ini. Risiko dan peluang yang dikenalpasti adalah juga berdasarkan kepada keperluan pihak berkepentingan seperti di Lampiran 2.

Dokumen Berkaitan :

Lampiran 1 : Isu Dalaman dan Luaran dan Pengurusan Risiko

Lampiran 2 : Pihak Berkepentingan

6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapainya

6.2.1 Objektif kualiti Sistem Pengurusan Kualiti telah diwujudkan bagi setiap prosedur kerja selaras dengan dasar kualiti yang ditetapkan supaya pencapaian dapat dinilai secara keseluruhan.

6.2.2 Objektif kualiti ini dipantau, disemak dan dianalisis secara berterusan untuk memastikan kesesuaian dan mengenalpasti peluang penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti.

Dokumen Berkaitan :

Lampiran 4 : Pelan Tindakan Objektif Kualiti

6.3 Merancang Perubahan

Sekiranya terdapat keperluan untuk mengubah Sistem Pengurusan Kualiti, ia akan dilaksanakan dengan teratur dan mengambil kira tujuan perubahan dan kesan yang mungkin timbul, integriti Sistem Pengurusan Kualiti, ketersediaan sumber serta tanggungjawab dan bidang kuasa.

7.1 Sumber

7.1.1 Am

PDT Kuantan telah merancang, mengenalpasti dan mendapatkan sumber-sumber yang mencukupi untuk melaksana dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti dengan berkesan. Sumber ini merangkumi sumber manusia (modal insan), sumber kewangan, kemudahan fizikal atau infrastruktur, peralatan dan persekitaran kerja.

7.1.2 Modal Insan

PDT Kuantan telah menentukan dan menyediakan modal insan yang perlu untuk pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti dan kawalan prosesnya.

Dokumen Berkaitan :

Lampiran 5 : Carta Organisasi

7.1.3 Infrastruktur

PDT Kuantan telah menentukan, menyediakan dan menyelenggara infrastruktur yang diperlukan untuk pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti yang berkesan dan untuk operasi dan kawalan prosesnya. Infrastruktur merangkumi:

- a) Tempat dan ruang kerja yang selesa;
- b) Peralatan pejabat yang meliputi komputer, alat tulis, mesin faksimili dan mesin pencetak; dan
- c) Kemudahan sokongan seperti pengangkutan, talian internet dan talian telefon.

Dokumen Berkaitan :

PK(PD)-4 : Penyelenggaraan Peralatan ICT

PK(PD)-7 : Perolehan Bekalan & Perkhidmatan

PK(PD)-9 : Penyelenggaraan Kenderaan

7.1.4 Persekitaran Kerja

PDT Kuantan menitikberatkan persekitaran kerja yang kondusif dan selamat bagi meningkatkan motivasi dan prestasi anggotanya supaya dapat menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti. Ianya merangkumi persekitaran kerja dari aspek fizikal, persekitaran dan lain-lain faktor yang memberi kesan kepada penyampaian perkhidmatan seperti faktor sosial dan psikologi.

7.1.5 Sumber Pemantauan dan Pengukuran

7.1.5.1 Am

PDT Kuantan telah menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan untuk memastikan keputusan yang sah dan boleh dipercayai apabila pemantauan atau pengukuran digunakan untuk menentu sah keakuran perkhidmatan terhadap keperluan. Sumber yang disediakan sesuai dengan jenis aktiviti pemantauan dan pengukuran tertentu yang dilaksanakan dan diselenggara bagi memastikan kesesuaian untuk maksudnya yang berterusan.

7.1.5.2 Kebolehesanan Pengukuran

Keperluan ini tidak dilaksanakan kerana tiada sebarang peralatan pengukuran yang perlu dikalibrasi atau diverifikasi.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

PDT Kuantan telah mengenalpasti dan menentukan pengetahuan yang perlu untuk operasi proses bagi mencapai keakuran perkhidmatan. Pengetahuan ini boleh diperolehi dari sumber dalaman (contoh: daripada pengalaman anggota, pengajaran daripada kejayaan atau kegagalan perkhidmatan atau program yang lepas dan hasil penambahbaikan proses dan perkhidmatan) dan sumber luaran (contoh: *standard*, persidangan, kursus, garis panduan dan SOP daripada Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang, Pejabat Tanah dan Galian atau pembekal).

Pengetahuan ini diselenggara, dikekalkan dan sentiasa ada apabila diperlukan. Di mana perlu, pengetahuan ini, akan didokumenkan untuk

memudahkan pengendaliannya. Anggota digalakkan untuk menggunakan pengetahuan ini dan berkongsi pengetahuan yang ada atau yang diperolehi untuk mencapai objektif PDT Kuantan.

7.2 Kekompetenan

Bagi memastikan warga kerja melaksanakan tugas dengan baik, Pengurusan Atasan PDT Kuantan telah menerima warga kerja daripada Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pahang berdasarkan kepada kelayakan akademik, kemahiran dan pengalaman kerja yang bersesuaian dengan keperluan tugas. Warga kerja diberi latihan kemahiran yang bersesuaian dan jabatan membuat penilaian terhadap latihan yang telah diterima oleh warga kerja berkenaan.

Dokumen Berkaitan :

PK(PD)-8 : Pengurusan Latihan

7.3 Kesedaran

PDT Kuantan telah memastikan anggota organisasi sedar dan memahami dasar kualiti, objektif kualiti dan tugas-tugasnya dan bagaimana sumbangan mereka terhadap keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti serta implikasi jika tidak mematuhi keperluan sistem pengurusan kualiti.

7.4 Komunikasi

Pengurusan Atasan PDT Kuantan menyampaikan maklumat berkaitan keberkesanan sistem pengurusan kualiti kepada semua anggota organisasi melalui mesyuarat, taklimat, surat arahan, papan kenyataan, lawatan pemantauan, media elektronik dan lain-lain sumber dari semasa ke semasa.

Dokumen Berkaitan :

Lampiran 6 : Komunikasi

7.5 Maklumat Didokumentasikan

7.5.1 Am

Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti PDT Kuantan adalah berasaskan kepada maklumat didokumentasikan seperti berikut:

- a) Manual kualiti ini beserta lampiran; dan
- b) Prosedur Kualiti yang mengandungi proses kerja.

7.5.2 Mewujudkan dan Mengemaskini

Apabila mewujudkan dan mengemaskini maklumat didokumentasikan, PDT Kuantan memastikan kesesuaian indentifikasi dan deskripsi (contoh : tajuk, nombor rujukan) serta format dokumen yang *standard*. Maklumat didokumentasikan diedarkan melalui salinan keras (*hardcopy*) kepada semua bahagian/ unit yang terlibat dengan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti.

7.5.3 Kawalan Maklumat Didokumentasikan

7.5.3.1 Maklumat didokumentasikan dikawal bagi memastikan ianya tersedia dan sesuai untuk digunakan apabila diperlukan dan dilindungi secukupnya daripada penyalahgunaan.

7.5.3.2 Maklumat didokumentasikan hendaklah:

- a) Diluluskan oleh Pengurusan Atasan sebelum digunakan;
- b) Diberi indentifikasi nombor terbitan, nombor pindaan dan tarikh kuatkuasa;
- c) Dokumen asal dipegang oleh Ketua Penolong Pegawai Daerah (Pengurusan Daerah) sebagai Ketua Dokumentasi;
- d) Dokumen salinan terkawal diedarkan kepada pemegang dokumen dengan nombor salinan terkawal seperti berikut:

No. Salinan	Pemegang Dokumen
01	Pegawai Daerah
02	Ketua Penolong Pegawai Daerah (Pengurusan Tanah)
03	Ketua Penolong Pegawai Daerah (Pembangunan Daerah)
04	Penolong Pegawai Daerah (Pelupusan)
05	Penolong Pegawai Daerah (Pendaftaran)
06	Penolong Pegawai Daerah (Kuatkuasa)
07	Penolong Pegawai Daerah (Hasil)
08	Penolong Pegawai Daerah (Pembangunan Masyarakat)
09	Penolong Pegawai Daerah (Pembangunan Fizikal)

- e) Ketua Unit boleh mengemukakan cadangan pindaan kepada Ketua Dokumentasi dengan menggunakan Borang PD-2 Cadangan Pindaan Dokumen Kualiti;
- f) Semua pindaan diluluskan oleh Pengurusan Atasan;
- g) Semua pindaan ke atas Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti akan membatalkan dokumen terdahulu dan semua pindaan yang dibuat dicatatkan dalam Borang PD-4 Senarai Rekod Pindaan; dan
- m) Satu salinan dokumen asal disimpan dan ditandakan "BATAL".

Dokumen berkaitan:

PK(PD)-1 : Kawalan Dokumen

8.1 Perancangan dan Kawalan Operasi

PDT Kuantan telah merancang, melaksanakan dan mengawal Sistem Pengurusan Kualiti dan prosesnya bagi memenuhi keperluan untuk penyediaan perkhidmatan, dan bagi melaksanakan tindakan yang ditentukan di dalam perkara 6 (perancangan) dengan cara:

- a) Menentukan keperluan perkhidmatan;
- b) Mewujudkan kriteria untuk proses dan penerimaan perkhidmatan;
- c) Menentukan sumber yang diperlukan untuk mencapai keakuran terhadap perkhidmatan;
- d) Melaksanakan kawalan proses selaras dengan kriteria; dan
- e) Menentukan, menyelenggarakan dan mengekalkan maklumat didokumentasikan untuk memberi keyakinan bahawa proses tersebut telah dilaksanakan seperti dirancang dan menunjukkan keakuran perkhidmatan terhadap keperluannya.

8.2 Keperluan Untuk Perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi dengan Pelanggan

PDT Kuantan telah menyediakan kemudahan komunikasi dengan pelanggan yang berkesan melalui mesyuarat, laman web, e-mel, sistem pengendalian aduan, taklimat, forum, seminar dan kempen mengenai:

- a) Maklumat berkaitan perkhidmatan yang disediakan;
- b) Pertanyaan, aduan dan maklumbalas daripada pelanggan mengenai perkhidmatan yang disediakan;
- c) Mendapatkan maklumbalas pelanggan mengenai produk dan perkhidmatan;
- d) Mengendali dan mengawal harta pelanggan dan pihak luar; dan

- e) Mengadakan keperluan khas untuk langkah-langkah kecemasan jika perlu.

8.2.2 Menentukan Keperluan-keperluan bagi Produk dan Perkhidmatan

PDT Kuantan telah menentukan perkara-perkara berikut bagi membolehkan perkhidmatan yang disampaikan memenuhi kehendak pelanggan:

- a) Kehendak yang dinyatakan oleh pelanggan termasuk kehendak-kehendak semasa dan selepas penyampaian perkhidmatan;
- b) Kehendak yang tidak dinyatakan tetapi diperlukan oleh pelanggan.
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan penyampaian produk dan perkhidmatan; dan
- d) Keperluan-keperluan yang ditetapkan oleh Pejabat Daerah Dan Tanah Kuantan.

8.2.3 Kajian Semula Keperluan Untuk Produk dan Perkhidmatan

8.2.3.1 PDT Kuantan mengesahkan semula perkhidmatan yang diperlukan oleh pelanggan sebelum disampaikan untuk memastikan perkhidmatan tersebut memenuhi kehendak pelanggan. Pengesahan semula ini bagi memastikan:

- a) Keperluan-keperluan perkhidmatan yang dikehendaki pelanggan ditentukan termasuk keperluan sebelum dan selepas perkhidmatan;
- b) Sebarang perubahan ke atas kehendak pelanggan diselesaikan sebelum perkhidmatan disampaikan;
- c) Pejabat Daerah Dan Tanah Kuantan berupaya untuk menyampaikan produk dan perkhidmatan yang diperlukan; dan
- d) Ketidapatuhan kepada keperluan yang telah dinyatakan.

8.2.3.2 PDT Kuantan menyimpan semua maklumat didokumentasikan yang berkaitan tentang hasil kajian semula dan tentang apa-apa keperluan baharu produk dan perkhidmatan.

8.2.4 Perubahan Keperluan Untuk Perkhidmatan

PDT telah memastikan bahawa maklumat didokumentasikan yang relevan dipinda dan bahawa orang yang berkaitan dimaklumkan tentang keperluan yang berubah, apabila keperluan untuk perkhidmatan diubah.

8.3 Rekabentuk dan Pembangunan Perkhidmatan

PDT Kuantan tidak memberi perkhidmatan yang memerlukan rancangan rekabentuk dan pembangunan produk dan hanya terlibat dalam aspek perkhidmatan yang telah ditetapkan oleh Kerajaan Negeri dan Pusat melalui peraturan, undang-undang, akta, arahan dan pekeliling berkaitan.

8.4 Kawalan Terhadap Proses, Produk Dan Perkhidmatan Sediaan Luar

8.4.1 Am

Kawalan telah dilaksanakan untuk memastikan proses, produk dan perkhidmatan yang diterima dari luar memenuhi keperluan yang ditetapkan seperti bekalan dan peralatan pejabat, perkhidmatan penyewaan mesin fotostat,

Kriteria untuk penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi dan penilaian semula ke atas penyedia luar iaitu pembekal produk dan perkhidmatan dilaksanakan mengikut keperluan peraturan dan pekeliling semasa serta kontrak yang dipersetujui.

8.4.2 Jenis dan Takat Kawalan

PDT Kuantan telah memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar tidak memberi kesan bertentangan terhadap keupayaan organisasi untuk menyediakan secara tekal perkhidmatan yang akur dengan keperluan kepada pelanggannya.

Verifikasi dan pemeriksaan turut dilaksanakan untuk memastikan proses, produk dan perkhidmatan tersebut telah memenuhi keperluan. Ia dilaksanakan semasa penerimaan produk dan perkhidmatan dan juga selepas produk dan perkhidmatan digunakan.

Perolehan produk dan perkhidmatan luar hendaklah mematuhi kehendak dan peraturan yang ditetapkan dalam pekeliling-pekeling Perbendaharaan berkuat kuasa semasa.

Dokumen Berkaitan:

PK(PD)-7 : Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan

8.5 Penyediaan Perkhidmatan

8.5.1 Kawalan Penyediaan Perkhidmatan

PDT Kuantan telah melaksanakan proses penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan secara terkawal dengan melaksanakan perkara-perkara berikut:

- a) Menetapkan ciri-ciri perkhidmatan yang hendak disampaikan kepada pelanggan dengan jelas;
- b) Pematuhan kepada dokumen-dokumen kualiti yang telah diluluskan;
- c) Pematuhan kepada undang-undang, peraturan, dasar, syarat dan kriteria yang ditetapkan serta dokumen sokongan yang berkaitan;
- d) Penggunaan peralatan yang sesuai dan berfungsi serta diselenggara mengikut jadual; dan
- e) Mewujudkan sistem bagi memantau dan menilai prestasi perkhidmatan.

Dokumen berkaitan:

Semua prosedur kualiti

8.5.2 Pengenalpastian dan Kebolehkesanan

PDT Kuantan mengenalpasti semua perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan termasuk mengenalpasti status pemantauan dan penilaian sepanjang tempoh pemberian perkhidmatan dilaksanakan.

Sekiranya perlu, indentifikasi yang bersesuaian akan digunakan bagi tujuan kemudahan perkhidmatan atau apa-apa rekod berkaitan dengan pemberian perkhidmatan.

8.5.3 Harta Milik Pelanggan atau Penyedia Luar

PDT Kuantan memastikan harta milik pelanggan dan penyedia luar termasuk maklumat peribadi pelanggan dijaga dan diselenggara dengan sempurna semasa di bawah kawalan atau digunakan oleh PDT Kuantan. Harta milik pelanggan seperti maklumat peribadi pelanggan, geran dan peralatan yang disewa daripada penyedia perkhidmatan. Kawalan meliputi:

- a) Penerimaannya direkod;
- b) Dikenalpasti, disahkan, dijaga dan dipastikan selamat;
- c) Dijamin kerahsiaannya;
- d) Jika hilang, rosak atau tidak boleh digunakan akan dilaporkan kepada pelanggan atau penyedia luar; dan
- e) Rekod yang berkaitan dikekalkan.

8.5.4 Pemeliharaan

PDT Kuantan memelihara output semasa penyediaan perkhidmatan, setakat yang perlu bagi memastikan kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan.

Pemeliharaan merangkumi indentifikasi, pengendalian, pembungkusan, penyimpanan, perlindungan dan penghantaran untuk memastikan perkhidmatan disediakan sempurna, selamat dan mencukupi. Dokumen dan fail dipastikan mempunyai rujukan yang jelas dan mematuhi peraturan. Penyimpanan dilindungi daripada hilang atau rosak. Surat menyura yang memerlukan penghantaran perlu direkodkan dan berdaftar.

8.5.5 Aktiviti Selepas Hantar Serah

PDT Kuantan tidak memberi perkhidmatan selepas hantar serah atau penyelenggaraan atas semua perkhidmatan yang disediakan.

8.5.6 Kawalan Perubahan

Sebarang perubahan yang dibuat semasa proses penyediaan dan penyampaian perkhidmatan, disemak dan dikawal, terutama yang melibatkan dokumen-dokumen rasmi dan Sistem Pengurusan Kualiti. Bukti perubahan

dikekalkan untuk menunjukkan hasil perubahan tersebut, siapa yang mengesahkan perubahan tersebut dan apa-apa tindakan yang timbul daripada perubahan tersebut.

8.6 Pelepasan Perkhidmatan

Perkhidmatan disemak, disahkan dan diluluskan untuk memastikan perkhidmatan tersebut memenuhi keperluan yang ditetapi dalam Sistem Pengurusan Kualiti. Ia tidak boleh diberikan atau disampaikan kepada pelanggan jika belum disahkan atau diluluskan oleh anggota atau pegawai bertanggungjawab.

Keperluan ini telah dinyatakan di 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 Tak Akur

8.7.1 PDT Kuantan memastikan semua perkhidmatan yang tidak akur terhadap keperluan dikenalpasti dan dikawal bagi mencegah penggunaan atau pemberian perkhidmatan kepada pelanggan. PDT Kuantan menguruskan ketidakakuran perkhidmatan melalui kaedah berikut:

- a) Mengambil tindakan menghapuskan ketidakakuran yang dikesan (pembetulan);
- b) Menghalang penyampaian perkhidmatan;
- c) Memaklumkan kepada pelanggan; dan
- d) Mendapatkan pengesahan daripada pihak berkaitan jika perkhidmatan ingin digunakan dengan bersyarat.

8.7.2 Semua tindakan yang diambil sebagai kawalan output tak akur direkodkan.

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian

9.1.1 Am

PDT Kuantan telah menentukan aktiviti dan proses di dalam prosedur kerja yang perlu dipantau dan diukur termasuk kaedah, jangka masa pelaksanaan dan bila hasil pemantauan, pengukuran dan analisis dinilai.

Tujuan utama aktiviti pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian adalah untuk menilai prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti PDT Kuantan. Rekod dan maklumat yang berkaitan diselenggara dan dikekalkan sebagai panduan dan bukti kepada aktiviti ini.

Dokumen Berkaitan :

Lampiran 7 : Pemantauan, Pengukuran, Analisis & Penilaian

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

PDT Kuantan memantau tanggapan pelanggan tentang tahap keperluan dan jangkaan mereka yang telah dipenuhi melalui kaedah mendapatkan ulasan pelanggan melalui borang soal selidik kepuasan pelanggan.

Dokumen Berkaitan :

PK(PD)-6 : Pengendalian Maklum Balas Pelanggan

9.1.3 Analisa dan Penilaian

PDT Kuantan telah mementukan, mengumpul dan menganalisis data-data yang bersesuaian untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan untuk menilai dimana penambahbaikan yang berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti boleh dibuat. Penganalisan ini meliputi data-data yang dihasilkan daripada pemantauan, pengukuran dan daripada sumber lain yang bersesuaian. Hasil penganalisan data hendaklah memberi maklumat mengenai:

- a) Keakuran perkhidmatan;
- b) Tahap kepuasan pelanggan;
- c) Prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti;
- d) Sama ada perancangan telah dilaksanakan dengan berkesan;
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang;
- f) Prestasi penyedia luar; dan
- g) Keperluan untuk menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti.

9.2 Audit Dalam

9.2.1 PDT Kuantan menjalankan audit dalaman sekurang-kurangnya sekali setahun secara berkala bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti:

- a) Akur terhadap keperluan Sistem Pengurusan Kualiti PDT Kuantan dan keperluan MS ISO 9001:2015; dan
- b) Dilaksanakan dan disenggara secara berkesan.

9.2.2 Audit dalaman dilaksanakan dengan mengambil kira perkara seperti berikut:

- a) Merancang, mewujudkan, melaksanakan dan menyelenggarakan program audit, termasuk kekerapan, kaedah, tanggungjawab, keperluan perancangan dan pelaporan, yang mesti mengambil kira kepentingan proses berkenaan, perubahan yang memberi kesan kepada PDR Kuantan dan keputusan audit terdahulu.
- b) Menjelaskan kriteria dan skop 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 sebarang penangguhan; dan
- f) Mengekalkan rekod audit sebagai bukti pelaksanaan program dan keputusan audit.

Dokumen Berkaitan :

PK(PD)-2 Audit Dalam

9.3 Kajian Semula Pengurusan

9.3.1. Am

Pengurusan atasan membuat kajian terhadap Sistem Pengurusan Kualiti secara berkala bagi memastikan kesesuaian, kecukupan, keberkesanan dan keselarasan berterusan dengan hala tuju strategik organisasi yang dibincangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).

9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan

Kajian semula pengurusan telah dirancang dan dijalankan dengan mengambil kira:

- a) Status tindakan daripada kajian semula pengurusan terdahulu;
- b) Perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti;
- c) Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti termasuk aliran dalam:
 - 1) Kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan;
 - 2) Tahap pencapaian objektif kualiti;
 - 3) Prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan;
 - 4) Ketakakuran dan tindakan pembetulan;
 - 5) Hasil pemantauan dan pengukuran;
 - 6) Keputusan audit; dan
 - 7) Prestasi penyedia luar
- d) Kecukupan sumber;

- e) Keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang (lihat 6.1); dan
- f) Peluang penambahbaikan.

9.3.3 Output Kajian Semula Pengurusan

Output kajian semula pengurusan adalah termasuk keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

- a) Peluang penambahbaikan;
- b) Apa-apa keperluan untuk perubahan kepada Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- c) Keperluan Sumber.

Dokumen Berkaitan:

PK(PD) -3 Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

10. Penambahbaikan

10.1 Am

PDT Kuantan telah menentukan dan memilih peluang penambahbaikan dan mengimplementasi sebarang tindakan yang perlu untuk memenuhi keperluan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini termasuklah:

- c) Menambah baik produk dan perkhidmatan untuk memenuhi keperluan serta mengambil kira keperluan dan ekpektasi di masa hadapan;
- d) Membetulkan, mencegah atau mengurangi kesan- kesan yang tidak diingini; dan
- e) Menambahbaik prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti

10.2 Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan

10.2.1 Jika berlaku ketakakuran termasuklah sebarang aduan yang timbul, PDT Kuantan akan:

- a) mengambil tindakan terhadap ketakakuran dengan:
 - i. mengawal dan membetulkannya
 - ii. menghadapi kesan- kesannya
- b) menilai keperluan tindakan untuk menghapuskan punca ketakakuran agar tidak berulang atau berlaku di tempat lain dengan:
 - i. mengkaji dan menganalisa ketakakuran
 - ii. menentu punca ketakakuran

- iii. menentukan samada ketakuran yang serupa ada berlaku atau berpotensi akan berlaku lagi
- c) menjalankan tindakan yang perlu
- d) mengkaji semula keberkesanan tindakan pembedulan yang telah diambil;
- e) mengenalpasti risiko dan peluang terkini semasa perancangan dan jika perlu; dan
- f) membuat perubahan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti sekiranya perlu.

10.2.2 PDT Kuantan mengekalkan maklumat didokumentasikan sebagai bukti:

- a) Keadaan ketakuran dan apa-apa tindakan susulan yang diambil; dan
- b) Hasil apa-apa tindakan pembedulan

Dokumen Rujukan:

PK(PD)-4 Tindakan Pembedulan

10.3 Penambahbaikan Yang Menyeluruh

PDT Kuantan menambahbaik kecukupan dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti secara berterusan melalui pemakaian dan pelaksanaan dasar kualiti, objektif kualiti, hasil audit dalaman, analisis data, tindakan pembedulan dan keputusan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.