

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 1/49

Sistem Pengurusan Kualiti: MS ISO 9001:2015

MANUAL KUALITI

PDTJ / MK - 01

Skop merangkumi Proses Pendaftaran Tanah, Pembangunan dan Pelupusan Tanah, Kutipan Hasil, Penguatkuasaan, Perwartaan, Pengurusan Peruntukan Khidmat Masyarakat dan Pengawasan dan Pemantauan Kerja-Kerja Projek.

JAWATAN	TANDATANGAN
WAKIL PENGURUSAN	
PEGAWAI DAERAH JASIN	
NO. SALINAN TERKAWAL	
NO. KELUARAN	01

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 27 MAC 2024
		MUKASURAT : 2/49

Senarai Kandungan		
Klausa	Perkara	M/surat
	Senarai Edaran	4
	Rekod Pindaan	5
1.0	Pengenalan kepada Manual Kualiti	9
2.0	Profil Organisasi	10
2.1	Latar belakang	
2.2	Fungsi Organisasi	
2.3	Visi	
2.4	Misi	
2.5	Struktur organisasi	
2.6	Piagam pelanggan	
2.7	Pelanggan	
3.0	Skop Pelaksanaan dan Dasar Kualiti	12
3.1	Skop Pelaksanaan	
3.2	Pengecualian Skop Pelaksanaan Yang Dibenarkan	
3.3	Dasar Kualiti	
4.0	Konteks Organisasi	13
4.1	Memahami organisasi dan konteksnya	
4.2	Memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan	
4.3	Menentukan skop sistem pengurusan kualiti	
4.4	Sistem pengurusan kualiti dan prosesnya	
5.0	Kepimpinan	16
5.1	Kepimpinan dan komitmen	
5.2	Dasar	
5.3	Peranan, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa PDTJ	
6.0	Perancangan	19
6.1	Tindakan menyatakan risiko dan peluang	
6.2	Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya	
6.3	Merancang perubahan	

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 27 MAC 2024
		MUKASURAT : 3/49

Senarai Kandungan		
Klausa	Perkara	M/surat
7.0	SOKONGAN	23
7.1	Sumber	
7.2	Kekompetenan	
7.3	Kesedaran	
7.4	Komunikasi	
7.5	Maklumat didokumentasikan	
8.0	OPERASI	29
8.1	Perancangan dan Kawalan Operasi	
8.2	Keperluan untuk produk dan perkhidmatan	
8.3	Rekabentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan	
8.4	Kawalan terhadap proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar	
8.5	Penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan	
8.6	Pelepasan produk dan perkhidmatan	
8.7	Kawalan output tak akur	
9.0	PENILAIAN PRESTASI	42
9.1	Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian	
9.2	Audit Dalaman	
9.3	Kajian Semula Pengurusan	
10.0	PENAMBAHBAIKAN	47
10.1	Am	
10.2	Ketakakuran dan tindakan pembetulan	
10.3	Penambahbaikan berterusan	
	LAMPIRAN	
1	Carta Organisasi Pejabat Daerah dan Tanah Jasin	
2	Carta Organisasi Aktiviti Pejabat Daerah dan Tanah Jasin	
3	Jadual Isu, Pihak Berkepentingan, Keperluan, Risiko & Peluang	
4	Jadual Hubungkait Dan Saling Tindak Proses	
5	Pelan Tindakan Bagi Pencapaian Objektif Kualiti	
6	Jadual Komunikasi	
7	Jadual Pemantauan, Pengukuran, Analisa Dan Penilaian	

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 4/49

SENARAI EDARAN

NO. SALINAN TERKAWAL	PENERIMA
1	Pegawai Daerah Jasin
2	Ketua Penolong Pegawai Daerah (Tanah)
3	Ketua Penolong Pegawai Daerah (Pembangunan Daerah)
4	Wakil Pengurusan
5	Pegawai Dokumen
6	Ketua Audit Dalam
7	Penolong Pegawai Undang-undang

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 5/49

REKOD PINDAAN					
Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang DILULUSKAN seperti dinyatakan oleh Pegawai Dokumen.					
HALAMAN PINDAAN					
Tarikh Pindaan	No. Para	Muka Surat / Lampiran	Butir-butir Pindaan	Tandatangan Pemohon	Tandatangan Pegawai Pelulus
15.5.2019	-	M/S.5	Rekod Pindaan		
	-	M/S.2-3	Pindaan Senarai Kandungan		
	2.1	M/S.8	Pindaan latar belakang daerah (tahun)		
	2.5	M/S.10 & L.1	Kemaskini carta organisasi		
	4.1	L.3	Pindaan Jadual Isu Dalam & Luaran		
	4.2	L.3	Pindaan Jadual Keperluan & Jangkaan Pihak Berkepentingan		
	5.3	M/S.16	Mewujudkan jadual bagi peranan, tanggungjawab dan bidang kuasa PDTJ		
	6.1.2	L.3	Pindaan Jadual Risiko & Peluang		
	6.2.1	M/S.18	Pindaan Objektif Kualiti		
	6.2.2	L.5	Pindaan Pelan Tindakan Bagi Pencapaian Objektif Kualiti		
	7.4	L.6	Pindaan Jadual Komunikasi		
	8.1	-	Pindaan tajuk prosedur		

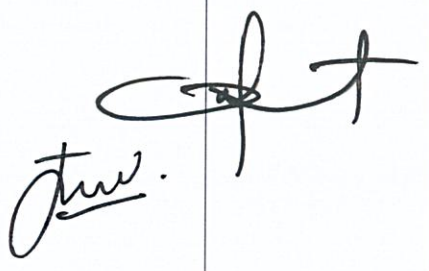
 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 6/49

REKOD PINDAAN					
Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang DILULUSKAN seperti dinyatakan oleh Pegawai Dokumen.					
HALAMAN PINDAAN					
Tarikh Pindaan	No. Para	Muka Surat / Lampiran	Butir-butir Pindaan	Tandatangan Pemohon	Tandatangan Pegawai Pelulus
15.5.2019	9.1.1	L.8	Pindaan Jadual Pemantauan, Pengukuran, Analisa & Penilaian)		
	9.3.2	M/S.43	Pindaan maklumat di dalam 9.3.2 (c) – maklumat berulang (i) dan (viii) dan tambahan ayat (vii) prestasi pembekal.		
	-	1-46	Pindaan muka surat		
9.9.2020	-	M/S 1	Pindaan Skop		
	-	M/S 4	Kemaskini Senarai Edaran		
	2.5	M/S 10 & L.1	Kemaskini Carta Organisasi		
	6.2.1	M/S 19	Pindaan Tajuk Sasaran Objektif Kualiti Perintah Jual		
	8.1	M/S 29	Pindaan Tajuk Prosedur Kualiti – PDTJ/IT/PK-01		
28.4.2021	2.5	M/S 10 & L.1	Kemaskini Carta Organisasi		
	3.1	M/S 10	Pindaan Skop Pelaksanaan		
	4.1	M/S 11 & L.3	Kemaskini Jadual Isu, Pihak Berkepentingan & Keperluan, Risiko & Peluang		

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 7/49

REKOD PINDAAN					
Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang DILULUSKAN seperti dinyatakan oleh Pegawai Dokumen.					
HALAMAN PINDAAN					
Tarikh Pindaan	No. Para	Muka Surat / Lampiran	Butir-butir Pindaan	Tandatangan Pemohon	Tandatangan Pegawai Pelulus
28.4.2021	6.1	M/S 19	Pindaan Sasaran bagi Objektif Kualiti dan Perancangan bagi Perkhidmatan Pelupusan Tanah, Pecah Sempadan / Tukar Syarat dan Serah dan Berimilik Semula Tanah		
	6.2.2	M/S 20 & L. 5	Pindaan maklumat pada Pelan Tindakan Bagi Pencapaian Objektif Kualiti di Bahagian Pengurusan Tanah		
	8.1	M/S 27,28 & 29	Penambahan di dalam Senarai Prosedur, No Prosedur PDTJ/PEMB/PK-03 dan Pengurusan Pembayaran Sumbangan Bencana		
	-	MS 1-48	Perubahan kepada jumlah mukasurat		
17.5.2021	3.3	M/S 12	Kemaskini Dasar Kualiti		
	4.2	M/S 13 L.3	Kemaskini pihak berkepentingan		
	9.1.3	M/S 42	Kemaskini rujukan nombor Lampiran		

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 29 SEPTEMBER 2026
		MUKASURAT : 8/49

REKOD PINDAAN					
Adalah menjadi tanggungjawab pemegang dokumen ini memastikan salinan dokumen ini sentiasa dikemaskini dengan memasukkan semua pindaan-pindaan yang DILULUSKAN seperti dinyatakan oleh Pegawai Dokumen.					
HALAMAN PINDAAN					
Tarikh Pindaan	No. Para	Muka Surat / Lampiran	Butir-butir Pindaan	Tandatangan Pemohon	Tandatangan Pegawai Pelulus
15.9.2022	2.1	M/S 10	Kemaskini Latar Belakang		
	2.5	M/S 12 & L.1	Kemaskini Struktur Organisasi		
	4.1 4.2 6.1.2	M/S 13, 14, 20 & L.3	Kemaskini Jadual (Unit Pendaftaran Perkara 4 sahaja)		
	-	M/S 8	Tambahan muka surat rekod pindaan dengan nombor pindaan 00 bertarikh 15 September 2022		
	-	M/S 1-49	Perubahan kepada jumlah mukasurat		
24.7.2023	2.3 2.4	M/S 11	Kemaskini Visi dan Misi berdasarkan keputusan Mesyuarat Pengurusan PDTJ		
	6.2	M/S 21	Tambahan Objektif Kualiti		
27.3.2024	-	M/S 2-3	Kemaskini Senarai Kandungan		
	2.5	M/S 12 & L.1	Kemaskini Struktur Organisasi		
	4.1 4.2 6.1.2	M/S 13, 14, 20 & L.3	Kemaskini Jadual (Unit Hasil dan BKP)		
	8.4.1 (a)	M/S 34	Kemaskini ayat berdasarkan pekeliling		
	8.4.1 (b)	M/S 35	Kemaskini ayat berdasarkan pekeliling		
18.8.2025	2.5	M/S 12 & L.1	Kemaskini Struktur Organisasi		
	8.1	M/S 31	Perubahan Nama Prosedur Kualiti		
29.9.2026	2.5	M/S 12 & L.1	Kemaskini Struktur Organisasi		

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 9/49

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 Tujuan Manual Kualiti ini ialah untuk mendokumenkan Sistem Pengurusan Kualiti organisasi Pejabat Daerah dan Tanah Jasin, Melaka iaitu:

- Menunjukkan keupayaannya untuk menyediakan dan memberikan perkhidmatan yang sentiasa memenuhi keperluan pelanggan, keperluan pihak-pihak yang berkepentingan dan keperluan undang-undang yang berkaitan, dan
- Bermatlamat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti yang cekap dan berkesan, termasuklah proses-proses penambahbaikan secara berterusan dan jaminan kepatuhan kepada keperluan pelanggan, keperluan pihak-pihak yang berkepentingan dan keperluan undang-undang yang berkaitan.

1.2 Manual Kualiti ini disediakan oleh Pejabat Daerah dan Tanah Jasin berdasarkan kepada keperluan-keperluan Malaysian Standard MS ISO 9001:2015 Quality Management Systems – Requirements.

1.3 Bahan rujukan berkaitan

Lain-lain bahan rujukan berkaitan yang digunakan sebagai rujukan tambahan dalam penyediaan Manual Kualiti ini ialah:

- 1.3.1 Malaysian Standard MS ISO 9001:2015, Sistem Pengurusan Kualiti Keperluan (ISO 9001:2015, IDT).
- 1.3.2 Perintah Am Kerajaan.
- 1.3.3 Arahan Perbendaharaan.
- 1.3.4 Pekeliling-Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam.
- 1.3.5 Pekeliling Jabatan Ketua Menteri Melaka.
- 1.3.6 Akta Hakmilik Tanah Pulau Pinang Dan Melaka 1966
- 1.3.7 Akta Kanun Tanah Negara 1965
- 1.3.8 Akta Pengambilan Tanah 1960
- 1.3.9 Pekeliling Ketua Pengarah Tanah Dan Galian Persekutuan
- 1.3.10 Kaedah-Kaedah Tanah Melaka 1966
- 1.3.11 Arahan Pengarah Tanah Dan Galian Melaka

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 10/49

1.3.12 Pekeliling-Pekeliling Perkhidmatan

1.3.13 Pekeliling-Pekeliling Perbendaharaan

1.3.14 Pekeliling-Pekeliling Jabatan Kewangan Dan Perbendaharaan Negeri Melaka

- 1.4** Manual Kualiti ini adalah dokumen terkawal di mana penyediaan, kelulusan, pengedaran, pindaan dan sebagainya mestilah berdasarkan prosedur yang didokumenkan bagi kawalan ke atas dokumen-dokumen Sistem Pengurusan Kualiti. Dokumen ini juga, telah dimuat naik ke dalam laman web jabatan melalui perisian komputer (ADOBE, *.pdf) Oleh itu, tindakan penyalinan tanpa kebenaran yang sewajarnya adalah tidak dibenarkan sama sekali dan semua dokumen adalah dikategorikan sebagai dokumen tidak terkawal sekiranya dimuat turun atau disalin dari laman web tersebut.

2.0 PROFIL ORGANISASI

2.1 Latar Belakang

Daerah Jasin dengan keluasan 676 kilometer persegi mempunyai jumlah penduduk seramai 154,400 (2018). Bandar Jasin terletak 30 kilometer daripada Bandaraya Melaka Bersejarah.

Penstrukturan semula organisasi telah dibuat pada tahun 2019 di mana perjawatan adalah berjumlah 129 merangkumi empat (4) bahagian iaitu Bahagian Pembangunan Daerah, Bahagian Pengurusan Tanah, Bahagian Perundangan dan Bahagian Khidmat Pengurusan.

2.2 Fungsi Organisasi

Fungsi utama Pejabat Daerah dan Tanah Jasin adalah melaksanakan perkhidmatan seperti berikut;

2.2.1 Pembangunan Daerah

Merancang dan menyelaras pembangunan fizikal daerah, pembangunan tempatan bersama PBT, pembangunan agensi-agensi pusat di daerah jasin, menganggotai mesyuarat perancangan infrastruktur PBT dan JPBD, memantau penyelarasan projek-projek persekutuan di daerah, menyelaras perancangan dan pelaksanaan sektor infrastruktur dan pertanian dijalankan secara berkesan, menyelaras dan mengawasi projek persekutuan, negeri dan swasta, merancang dan melaksanakan aspek teknikal projek PDT, merancang projek pembangunan

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 24 JULAI 2023
		MUKASURAT : 11/49

ekonomi masyarakat (daerah), menyediakan profail kampung, menyediakan baucer pembayaran elaun Sidang/JKKK, mengurus program bantuan rumah rakyat termiskin, merancang dan melaksana program bina insan di kalangan penduduk termiskin, program latihan kepimpinan masyarakat setempat, program pembangunan Satu Daerah Satu Industri (SDSI) dan menyelenggara aktiviti pertubuhan sukarela.

2.2.2 Pengurusan Tanah

Pemohonan penyerahan balik dan pembermilikan semula, permohonan pecah sempadan, ubah syarat tanah, pecah sempadan/pecah bahagian tanah dan penyatuan tanah, pemberian milik tanah (Akta Tanah Penempatan Berkelompok 1960), pendaftaran, pengurusan hasil dan penguatkuasaan.

2.2.3 Khidmat Pengurusan

Menguruskan hal-ehwal pentadbiran dan kewangan Pejabat Daerah dan Tanah Jasin termasuk urusan pengurusan sumber manusia dan memberikan khidmat sokongan teknikal ICT di peringkat daerah.

Menyelaras dan melaksanakan program-program berbentuk sambutan keraian dan majlis rasmi Kerajaan negeri dan persekutuan di peringkat daerah, mukim dan kampung.

2.2.4 Perundangan

Membuat semakan atau pindaan berkaitan perundangan berdasarkan Kanun Tanah Negara, Enakmen Rizab Melayu, Melaka Land Rules dan Akta Hakmilik Strata.

2.3 Visi

Ke Arah Pentadbiran Daerah dan Pengurusan Tanah Yang Cemerlang Berteraskan Budaya Kerja Progresif Menjelang 2028.

2.4 Misi

Memperkasa Pentadbiran Daerah Dan Pengurusan Tanah Melalui Penggunaan Sumber Yang Cekap Dan Memberikan Perkhidmatan Mesra Pelanggan Berteraskan Teknologi Maklumat Dan Komunikasi.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 12/49

2.5 Struktur Organisasi

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin diketuai oleh Pegawai Daerah. Ketua-ketua bahagian dan unit adalah bertanggungjawab menerajui unit masing-masing dalam memastikan kelancaran perkhidmatan yang diberi.

Sila rujuk **Carta Organisasi** dan **Carta Organisasi Aktiviti** di **Lampiran 1** dan **Lampiran 2**.

2.6 Piagam Pelanggan

Memperkemaskan pelaksanaan Piagam Pelanggan dengan mengambil tindakan berikut :

Melaksanakan penggunaan Piagam Pelanggan yang dikeluarkan oleh Pentadbiran Tanah Negeri Melaka mengikut perakuan MAMPU dan mempamerkan di tempat strategik di persekitaran pejabat.

2.7 Pelanggan

Pelanggan utama dalam perkhidmatan yang diberikan oleh Pejabat Daerah dan Tanah Jasin ini ialah pemilik tanah dan pembayar cukai. Manakala pelanggan lain adalah agensi Kerajaan dan swasta, kontraktor, pembekal, ketua-ketua masyarakat dan orang awam di daerah Jasin.

3.0 SKOP PELAKSANAAN, DASAR KUALITI DAN OBJEKTIF KUALITI

3.1 Skop Pelaksanaan

Skop pelaksanaan dan persijilan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 di Pejabat Daerah dan Tanah Jasin, Melaka adalah seperti berikut:

Proses pendaftaran tanah, pembangunan dan pelupusan tanah, kutipan hasil, penguatkuasaan, pewartaan, pengurusan peruntukan khidmat masyarakat dan pengawasan dan pemantauan projek-projek.

Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 Pejabat Daerah dan Tanah Jasin ini dilaksanakan di lokasi berikut:

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin,
77000 Jasin,
Melaka.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 13/49

3.2 Pengecualian Skop Perlaksanaan Yang Dibenarkan

Skop pelaksanaan tidak termasuk **Klausa 8.3 Rekabentuk Dan Pembangunan** yang merangkumi :

Klausa ini tidak berkaitan kerana Pejabat Daerah dan Tanah Jasin tidak terlibat dalam rancangan dan proses pelaksanaan sebarang rekabentuk dan perkembangan yang berkaitan dengannya.

3.3 Dasar Kualiti

Dasar Kualiti di Pejabat Daerah dan Tanah Jasin adalah seperti berikut:

- 3.3.1 Menyediakan perkhidmatan yang berkualiti berteraskan modal insan yang kompeten dan memenuhi jangkaan pelanggan.
- 3.3.2 Memantapkan penggunaan teknologi dalam pengurusan sumber manusia ke arah meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan.

Untuk mencapai hasrat tersebut Pejabat Daerah dan Tanah Jasin mestilah:

- Melaksana dan mengekalkan Sistem Pengurusan Kualiti yang mematuhi keperluan-keperluan MS ISO 9001:2015,
- Meningkatkan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaksanakan secara berterusan, dan
- Sentiasa membuat semakan terhadap kecukupan dan pembangunan sumber-sumber untuk memastikan pencapaian objektif-objektif yang telah ditetapkan.

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 Memahami organisasi dan konteksnya

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin (PDTJ) telah menentukan isu luaran dan dalaman yang relevan dengan tujuan dan haluan strategiknya serta yang memberi kesan kepada kebolehannya untuk mencapai hasil yang dimaksudkan daripada sistem pengurusan kualitinya.

PDTJ telah memantau dan mengkaji semula maklumat tentang isu luaran dan dalaman ini melalui Sesi Semakan Dokumen MS ISO 9001:2015.

Sila rujuk **Jadual Isu, Pihak Berkepentingan & Keperluan, Risiko & Peluang** di **Lampiran 3**.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 14/49

4.2 Memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan

Disebabkan oleh kesan atau kesan yang mungkin wujud terhadap keupayaan PDTJ untuk menyediakan secara tekal produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan, serta keperluan berkanun dan peraturan yang digunapakai, PDTJ telah menentukan :

- a) Pihak yang berkepentingan yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan ini yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti.

PDTJ telah memantau dan mengkaji semula maklumat tentang pihak yang berkepentingan ini dan keperluan mereka yang relevan melalui Mesyuarat Pengurusan dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Sila rujuk **Jadual Isu, Pihak Berkepentingan & Keperluan, Risiko & Peluang** di **Lampiran 3**.

4.3 Menentukan skop sistem pengurusan kualiti

PDTJ telah menentukan sempadan dan kesesuaian sistem pengurusan kualiti untuk mewujudkan skopnya.

Apabila menentukan skop ini, PDTJ telah mempertimbangkan:

- a) Isu luaran dan dalaman yang dirujuk dalam **Klausula 4.1**;
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan yang relevan dan dirujuk dalam **Klausula 4.2**;
- b) Produk dan perkhidmatan PDTJ.

Skop sistem pengurusan kualiti PDTJ telah tersedia dan diselenggarakan sebagai maklumat didokumentasikan (**Rujuk Klausula 3.0**). Skop ini telah menyatakan jenis produk dan perkhidmatan yang diliputinya, dan memberi justifikasi bagi apa-apa keperluan standard antarabangsa ini yang ditentukan oleh PDTJ sebagai tidak terpakai untuk skop sistem pengurusan kualitinya (**Pengecualian Klausula Rujuk Klausula 3.2**).

Keakuran terhadap standard antarabangsa ini hanya boleh diakui, jika keperluan ditentukan sebagai tidak terpakai, tidak menjejaskan keupayaan atau tanggungjawab PDTJ bagi memastikan keakuran produk dan perkhidmatannya dan peningkatan kepuasan pelanggan.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 15/49

4.4 Sistem pengurusan kualiti dan prosesnya

4.4.1 PDTJ telah mewujudkan, melaksanakan, menyelenggarakan dan menambahbaik secara berterusan sistem pengurusan kualiti, termasuk proses yang diperlukan dan saling tindaknya, selaras dengan keperluan standard Antarabangsa ini.

PDTJ telah menentukan proses yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti dan pemakaiannya dalam seluruh PDTJ, dan hendaklah :

- a) Menentukan input yang diperlukan dan output yang dijangkakan daripada proses ini;
- b) Menentukan urutan dan saling tindak proses ini; **(Rujuk Lampiran 4)**
- c) Menentukan dan menggunakan kriteria dan kaedah (termasuk pemantauan, pengukuran dan petunjuk prestasi yang berkaitan) yang diperlukan bagi memastikan keberkesanan operasi dan kawalan proses ini;
- d) Menentukan sumber yang diperlukan untuk proses ini dan memastikan ketersediaannya;
- e) Menetapkan tanggungjawab dan bidang kuasa untuk proses ini;
- f) Menyatakan risiko dan peluang sebagaimana yang ditentukan selaras dengan keperluan dalam Klausula 6.1;
- g) Menilai proses ini dan melaksanakan apa-apa perubahan yang diperlukan bagi memastikan bahawa proses ini mencapai hasil yang dimaksudkan;
- h) Menambahbaik proses dan sistem pengurusan kualiti;
- i) Merujuk kepada Prosedur-prosedur Kualiti yang didokumenkan dan keperluan MS ISO 9001:2015.

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin menerima kedatangan pelanggan daripada pelbagai lapisan masyarakat. Pemilik tanah akan membayar cukai. Sekiranya pemilik tanah tidak menjelaskan bayaran cukai, sebarang urusan mengenai tanah tidak dapat dilaksanakan dan tanah boleh dirampas. Urusan tanah memerlukan proses pendaftaran daripada mula tanah dilupuskan sehingga urusniaga dijalankan seperti pindah milik, gadaian, melepas gadaian, perintah jual (lelong) dan proses-proses endosan pembangunan tanah.

Untuk melahirkan kakitangan yang terlatih dan cekap dalam menjalankan proses-proses kerja, Bahagian Khidmat Pengurusan memainkan peranan penting untuk menyelaraskan latihan kepada kakitangan. Unit Aset akan memastikan unit-unit lain mendapat bekalan yang mencukupi untuk menjalankan tugas dengan lebih berkesan.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 16/49

Hasil kutipan cukai merupakan penyumbang besar dalam menentukan kejayaan pembangunan fizikal dan kemasyarakatan. Bahagian Pembangunan Daerah mempunyai peranan untuk melaksanakan projek-projek kecil daerah yang dipohon oleh ketua-ketua masyarakat.

Pengurusan tanah yang berkesan dapat memastikan kejayaan pelaksanaan projek pembangunan dalam daerah.

Apabila seseorang memohon tanah, permohonan akan dibuat melalui Jadual 1 yang diperolehi dari Unit Pembangunan Tanah. Pembantu Tadbir akan menyerahkan fail kepada Unit Teknikal dan Penguatkuasa untuk laporan tanah serta membuat rujukan kepada agensi-agensi dan Wakil Rakyat kawasan/wakil yang dilantik oleh Kerajaan Negeri untuk ulasan.

Setelah diluluskan oleh Pihak Berkuasa Negeri, Borang 5A akan dikeluarkan . Bayaran akan diterima oleh Unit Hasil. Fail yang sama dihantar kepada Unit Teknikal untuk penyediaan pelan bagi membuat Hak Milik Sementara dengan Permintaan Ukur (PU). Selepas itu dihantar kepada Unit Pendaftaran untuk didaftarkan Hak Milik Sementara.

Setelah Pelan Akui (PA) diterima daripada Pejabat Ukur, fail dihantar kepada Unit Pendaftaran untuk pengeluaran Hak Milik Muktamad.

4.4.2 Setakat yang perlu, PDTJ telah:

- a) Menyelenggarakan maklumat didokumentasikan bagi menyokong operasi prosesnya;
- b) Menyimpan maklumat didokumentasikan supaya mempunyai keyakinan bahawa proses dijalankan seperti yang dirancang.

5.0 KEPIMPINAN

5.1 Kepimpinan dan komitmen

5.1.1 Am

Pengurusan atasan telah menunjukkan kepimpinan dan komitmen tentang sistem pengurusan kualiti dengan:

- a) Mengambil kebertanggungjawaban terhadap keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- b) Memastikan dasar kualiti dan objektif kualiti diwujudkan untuk sistem pengurusan kualiti dan adalah bersesuaian dengan konteks dan halatuju strategik PDTJ;

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 17/49

- c) Memastikan integrasi keperluan sistem pengurusan kualiti ke dalam proses perniagaan PDTJ;
- d) Menggalakkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko;
- e) Memastikan sumber yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti adalah tersedia;
- f) Mengkomunikasikan pentingnya pengurusan kualiti yang berkesan dan keakuran terhadap keperluan sistem pengurusan kualiti;
- g) Memastikan bahawa sistem pengurusan kualiti mencapai hasil yang dimaksudkan;
- h) Melibatkan, mengarah dan menyokong pekerja supaya menyumbang kepada keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- i) Menggalakkan penambahbaikan;
- j) Menyokong peranan pengurusan yang relevan untuk menunjukkan kepimpinannya seperti yang terpakai dalam bidang tanggungjawabnya.

5.1.2 Fokus kepada pelanggan

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

- a) Keperluan pelanggan serta keperluan berkanun dan peraturan yang terpakai ditentukan , difahami serta dipenuhi secara tekak;
- b) Risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada keakuran produk dan perkhidmatan dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan dinyatakan;
- c) Fokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dikekalkan.

Kecemerlangan dalam mutu perkhidmatan Pejabat Daerah dan Tanah Jasin bergantung kepada keupayaan untuk memahami dan memenuhi kehendak pelanggan. Kehendak-kehendak mereka dikenalpasti dan ditentukan (**lihat Klausu 8.2.2**), dan ditukarkan menjadi keperluan produk dan perkhidmatan. Satu prosedur khas disediakan (**PDTJ/PK(T)-03 : Pengurusan Pengaduan Pelanggan**) untuk memastikan proses pengendalian aduan awam berjalan dengan lancar.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 18/49

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin sentiasa memastikan kepatuhan terhadap keperluan-keperluan ini melalui pengukuran, analisa dan penambahbaikan (**lihat Klausa 9.1.2**) supaya kepuasan pelanggan yang sepenuhnya dapat dicapai dan dipertingkatkan. Ini dilakukan melalui kajian kepuasan pelanggan bagi mengetahui keperluan spesifik lain atau keperluan tambahan.

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PK(T)-03 - Pengurusan Pengaduan Pelanggan

5.2 Dasar

5.2.1 Membangunkan dasar kualiti

Pengurusan atasan telah mewujudkan, melaksanakan dan menyelenggarakan dasar kualiti yang :

- Sesuai dengan tujuan dan konteks PDTJ serta menyokong hala tuju strategiknya;
- Menyediakan rangka kerja untuk menetapkan objektif kualiti;
- Mengandungi komitmen untuk memenuhi keperluan berkenaan;
- Mengandungi komitmen untuk menambah baik secara berterusan sistem pengurusan kualiti.

5.2.2 Mengkomunikasikan dasar kualiti

Dasar kualiti telah:

- Tersedia dan diselenggarakan sebagai maklumat didokumentasikan;
- Dikomunikasikan, difahami dan digunapakai dalam PDTJ;
- Tersedia untuk pihak yang berkepentingan yang relevan, mengikut kesesuaian melalui paparan di laman web PDTJ dan mempamerkan di bangunan PDTJ.

Rujukan: Dasar Kualiti (Klausa 3.3)

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 19/49

5.3 Peranan, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa PDTJ

Pengurusan atasan telah memastikan bahawa tanggungjawab dan bidang kuasa bagi peranan yang relevan ditetapkan, dikomunikasikan dan difahami dalam PDTJ itu.

Pengurusan atasan telah menetapkan tanggungjawab dan bidang kuasa bagi :

BIL.	BIDANG KUASA	TANGGUNGJAWAB
1.	Memastikan sistem pengurusan kualiti akur terhadap keperluan Standard Antarabangsa ini;	Wakil Pengurusan / Pegawai Dokumen
2.	Memastikan proses memberikan output yang dimaksudkan;	Penolong Pegawai Daerah (Khidmat Pengurusan)
3.	Melaporkan prestasi sistem pengurusan kualiti dan peluang untuk penambahbaikan (lihat Klausa 10.1), khususnya kepada pengurusan atasan;	Penolong Pegawai Daerah (Khidmat Pengurusan)
4.	Memastikan penggalakan bagi fokus terhadap pelanggan dalam seluruh PDTJ;	Pembantu Tadbir Kanan (Pentadbiran)
5.	Memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan sistem pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.	Wakil Pengurusan / Pegawai Dokumen / Ketua Audit Dalam

Tanggungjawab dan kuasa untuk semua anggota dijelaskan di dalam Carta Organisasi, surat perlantikan, senarai tugas, fail meja dan prosedur-prosedur kualiti yang didokumenkan. Tanggungjawab dan kuasa ini disebarkan untuk difahami oleh semua anggota melalui mesyuarat, latihan dan taklimat untuk memastikan SPK dilaksana dan dikekalkan dengan cekap dan berkesan.

6.0 PERANCANGAN

6.1 Tindakan menyatakan risiko dan peluang

6.1.1 Apabila merancang untuk sistem pengurusan kualiti, Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah mempertimbangkan isu yang disebutkan dalam 4.1 dan keperluan yang disebutkan dalam 4.2 dan menentukan risiko dan peluang yang perlu dinyatakan untuk:

- Memberi jaminan bahawa sistem pengurusan kualiti boleh mencapai hasil yang dimaksudkan;
- Meningkatkan kesan yang diinginkan;
- Mencegah, atau mengurangkan kesan yang tidak diinginkan;
- Mencapai penambahbaikan.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 05
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 20/49

6.1.2 Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah merancang:

- a) tindakan menyatakan risiko dan peluang;
- b) cara untuk:
 - i. mengintegrasikan, dan melaksanakan tindakan itu ke dalam proses sistem pengurusan kualiti (lihat Klausu 4.4);
 - ii. Menilai keberkesanan tindakan ini.

Tindakan yang diambil untuk menyatakan risiko dan peluang telah setimpal dengan kesan yang mungkin wujud terhadap keakuran produk dan perkhidmatan.

Sila rujuk **Jadual Isu, Pihak Berkepentingan & Keperluan, Risiko & Peluang** di **Lampiran 3**.

NOTA 1. Pilihan untuk menyatakan risiko boleh termasuk mengelakkan risiko, mengambil risiko untuk mengejar peluang, menghapuskan punca risiko, mengubah kemungkinan atau akibat, berkongsi risiko, atau mengekalkan risiko berdasarkan keputusan bermaklumat.

NOTA 2. Peluang boleh membawa kepada penerimgunaan amalan baharu, pelancaran produk baharu, pembukaan pasaran baharu, menangani pelanggan baharu, membina perkongsian, menggunakan teknologi baharu, dan kemungkinan lain yang diinginkan dan berdaya maju bagi menangani keperluan Pejabat Daerah dan Tanah Jasin atau pelanggannya.

6.2 Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya

6.2.1 Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah mengwujudkan objektif kualiti pada fungsi, aras dan proses yang relevan yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti.

Objektif kualiti hendaklah :

- a) tekal dengan dasar kualiti;
- b) boleh diukur ;
- c) mengambil kira keperluan yang diterima pakai;
- d) relevan dengan keakuran produk dan perkhidmatan, dan peningkatan kepuasan pelanggan;

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 24 JULAI 2023
		MUKASURAT : 21/49

- e) dipantau;
- f) dikomunikasikan;
- g) dikemaskini mengikut kesesuaian.

Pengurusan atasan telah mewujudkan objektif-objektif kualiti yang selaras dengan dasar kualiti seperti berikut:-

Bil.	Objektif Kualiti	Sasaran/Tempoh
1.	Pendaftaran Urusniaga Tanah	Pendaftaran 1 hari
2.	Perkhidmatan Pelupusan Tanah	4 Bulan dari terima permohonan lengkap sehingga diangkat ke PTG
3.	Penyata Pemungut	Proses kerja 1 hari
4.	Melonggar Sekatan	30 hari dari terima permohonan sehingga ke PTG
5.	Pecah Sempadan/Tukar Syarat Tanah	4 bulan dari terima permohonan lengkap sehingga diangkat ke PTG
6.	Serah dan Berimilik Semula Tanah	4 bulan dari terima permohonan lengkap sehingga diangkat ke PTG
7.	Pendaftaran Hakmilik Kekal	14 hari dari Unit Tanah sehingga selesai
8.	Notis 6A dan Perampasan Tanah	12 bulan dari tarikh pengeluaran Notis 6A dan 8A
9.	Perintah Jual	3 Bulan Dari Tarikh Permohonan Perintah Jual Sehingga Tarikh Siasatan Pertama
10.	Permit Bahan Batuan	14 hari bekerja
11.	Proses Pewartaan	45 hari bekerja
12.	Permohonan Tanah Malacca Customary Land (MCL)	3 bulan dari tarikh notis pengeluaran 5A
13.	Pengawasan dan Pemantauan Kerja-Kerja Projek	3 bulan daripada surat tawaran sehingga pengesahan projek siap
14.	Pengurusan Penyediaan Pesanan Tempatan (Peruntukan ADUN)	Tujuh (7) hari dari terimaan borang lengkap
15.	Pengurusan Perolehan	14 hari bekerja
16.	Kompetensi Pegawai/ Kakitangan	3 hari setahun
17.	Aduan Pelanggan	Maklum balas awal aduan pelanggan dalam tempoh 1 hari bekerja melalui SISPA
18.	Penyediaan Anggaran Belanjawan	Satu (1) bulan dari tarikh pekeliling dikeluarkan oleh Jabatan Kewangan dan Perbendaharaan Negeri Melaka (JKPNM)
19.	Penyelenggaraan Berkala Peralatan ICT	Satu (1) kali setahun
20.	Prestasi Pembekal	2 Kali Setahun
21.	Kepuasan Pelanggan	2 Kali Setahun

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 22/49

Objektif-objektif kualiti ini juga disebarikan untuk difahami oleh semua anggota melalui latihan, taklimat dan dipamerkan di lokasi-lokasi strategik. Data-data yang berkaitan dikumpul dan dianalisa bagi menilai pencapaiannya dan seterusnya dilaporkan dalam mesyuarat kajian semula pengurusan.

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah menyelenggara maklumat didokumentasikan tentang objektif kualiti.

6.2.2 Apabila merancang cara untuk mencapai objektif kualiti, Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah menentukan:

- a) apa yang akan dilakukan;
- b) sumber yang diperlukan;
- c) siapa yang bertanggungjawab;
- d) bila ia akan disiapkan;
- e) cara hasil akan dinilai.

Sila rujuk **Pelan Tindakan Bagi Pencapaian Objektif Kualiti di Lampiran 5.**

6.3 Merancang perubahan

Apabila Pejabat Daerah dan Tanah Jasin menentukan keperluan untuk mengubah sistem pengurusan kualiti, perubahan itu telah dilaksanakan dengancara yang terancang (lihat Klausu 4.4).

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah memberi pertimbangan terhadap:

- a) tujuan perubahan dan kesan yang mungkin timbul;
- b) integriti sistem pengurusan kualiti;
- c) ketersediaan sumber;
- d) pengagihan atau pengagihan semula tanggungjawab dan bidang kuasa.

Pegawai Daerah Jasin dengan kerjasama Ketua-ketua Bahagian/Unit bertanggungjawab dalam perancangan SPK bagi memenuhi keperluan-keperluan dalam Klausu 4.4. Perancangan ini dilakukan di dalam mesyuarat-mesyuarat pasukan pelaksanaan dan mesyuarat pengurusan yang berkaitan. Perancangan ini telah menghasilkan atau mewujudkan dokumentasi SPK yang mematuhi keperluan-keperluan MS ISO 9001:2015.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	 MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 23/49

Sebarang pindaan ke atas SPK akan dikenalpasti dan ditentukan tujuan perubahan dan samada pindaan tersebut memberi kesan kepada sistem yang telah didokumenkan. Jika perlu, dokumen yang terlibat mestilah dipinda dengan mematuhi keperluan prosedur yang didokumenkan, iaitu **PDTJ/PK(T)-04: Kawalan Dokumen**. Ia bertujuan untuk memastikan integriti SPK dapat dikekalkan selepas pindaan dilaksanakan.

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PK(T)-04 - Kawalan Dokumen

7.0 SOKONGAN

7.1 Sumber

7.1.1 Am

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin amat komited untuk memastikan keperluan sumber-sumber ditentukan dan disediakan untuk melaksana dan mengekalkan SPK dan meningkatkan keberkesanan SPK secara berterusan serta meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi keperluan-keperluan yang ditetapkan.

Pengenalpastian dan perancangan penyediaan sumber-sumber yang diperlukan seperti sumber manusia, peralatan dan mesin dan sebagainya dilakukan semasa mesyuarat-mesyuarat pengurusan atasan. Sumber-sumber yang telah dikenalpasti dan ditentukan akan direkodkan di dalam Belanjawan Tahunan Pejabat Daerah dan Tanah Jasin. Penyediaan sumber-sumber tersebut bergantung kepada keupayaan kewangan Pejabat Daerah dan Tanah Jasin dan akan dikaji dari semasa ke semasa.

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PK(T)-02 - Penyediaan Anggaran Belanjawan Mengurus

7.1.2 Modal Insan

PDTJ telah menentukan dan menyediakan modal insan yang diperlukan untuk pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang berkesan dan untuk operasi dan kawalan prosesnya.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 24/49

7.1.3 Prasarana

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin komited dalam memastikan penyediaan infrastruktur yang sesuai dan diselenggara dengan sempurna bagi memastikan kelancaran perkhidmatan dan memenuhi kehendak pelanggan.

Penyelenggaraan infrastruktur dilaksanakan secara berjadual oleh pembekal yang dilantik oleh Pejabat Daerah dan Tanah Jasin. Aktiviti-aktiviti penyelenggaraan, pembetulan dan pencegahan dilaksanakan secara sistematik dan berkesan untuk memastikan keperluan-keperluan perkhidmatan/produk sentiasa dipatuhi.

Infrastruktur yang diperlukan termasuk:

- Bangunan, persekitaran kerja dan kemudahan-kemudahan berkaitan.
- Peralatan berkaitan perkakasan dan perisian sistem maklumat yang digunakan.
- Peralatan alat-alat elektronik.
- Perkhidmatan sokongan termasuk pengangkutan, percetakan dan komunikasi.

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/TADBIR/PK-02-Pengurusan Aset Jabatan
PDTJ/IT/PK-01 -Pengurusan Penyelenggaraan Peralatan ICT Dan Pemantauan Sistem

7.1.4 Persekitaran Kerja

Pengurusan Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah memastikan persekitaran kerja yang kondusif, selesa, harmoni, bersih dan selamat termasuk faktor lain seperti bunyi bising, suhu, kelembapan dan pencahayaan. Penyelenggaraan dan pengurusan ruang kerja telah dilaksanakan mengikut peraturan am keselamatan dan kesihatan pekerjaan untuk mengurangkan risiko kecederaan di tempat kerja.

Persekitaran kerja yang selesa akan dapat meningkatkan prestasi kerja dan seterusnya meningkatkan kualiti perkhidmatan dan prestasi Pejabat Daerah dan Tanah Jasin. Ia juga akan meningkatkan tahap kepuasan bekerja dan motivasi anggota organisasi.

Sebarang permasalahan yang timbul mengenai infrastruktur dan persekitaran akan diajukan ke MKSP untuk tindakan.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 25/49

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PK(T)-07 - **Pengurusan Tindakan Pembetulan**
PDTJ/TADBIR/PK-02 - **Pengurusan Aset Jabatan**

7.1.5 Sumber pemantauan dan pengukuran

7.1.5.1 Am

PDTJ telah menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan untuk memastikan keputusan yang sah dan boleh dipercayai apabila pemantauan atau pengukuran digunakan untuk menentusah keakuran produk dan perkhidmatan terhadap keperluan.

PDTJ telah memastikan sumber yang disediakan :

- a) adalah sesuai untuk jenis aktiviti pemantauan dan pengukuran tertentu yang dilaksanakan;
- b) diselenggara bagi memastikan kesesuaian untuk maksudnya yang berterusan.

PDTJ telah menyimpan maklumat didokumentasikan yang sesuai sebagai bukti kesesuaian untuk maksud tentang sumber pemantauan dan pengukuran.

7.1.5.2 Kebolehkesanan pengukuran

Apabila kebolehkesanan pengukuran ialah suatu keperluan, atau dianggap suatu perkara yang penting oleh PDTJ untuk memberikan keyakinan dalam kesahan hasil pengukuran, peralatan mengukur hendaklah:

- a) ditentukan atau ditentusahkan, atau kedua-duanya pada sela waktu yang ditetapkan, atau sebelum digunakan, dengan standard pengukuran yang boleh dikesan daripada standard pengukuran antarabangsa atau kebangsaan; apabila standard sedemikian tidak wujud, asas yang digunakan bagi tentukuran atau penentusahan hendaklah disimpan sebagai maklumat didokumentasikan;
- b) dikenal pasti untuk menentukan statusnya;
- c) dilindungi daripada pelarasan, kerosakan atau kemerosotan yang akan mentaksahkan status tentukuran dan hasil pengukuran seterusnya.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 26/49

PDTJ telah menentukan sama ada kesahan hasil pengukuran terdahulu terjejas teruk apabila peralatan mengukur didapati tidak sesuai untuk maksudnya yang ditetapkan, dan hendaklah mengambil tindakan sewajarnya seperti yang diperlukan dan unit yang terlibat ialah Unit Pembangunan Fizikal dan Pembangunan Tanah.

Dokumen Berkaitan :
PDTJ/TADBIR/PK-02 - Pengurusan Aset Jabatan

7.1.6 Pengetahuan Pejabat Daerah dan Tanah Jasin

PDTJ hendaklah menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi prosesnya dan bagi mencapai keakuran produk dan perkhidmatan.

Pengetahuan ini hendaklah diselenggarakan dan tersedia setakat yang perlu seperti objektif jabatan/bahagian/unit, senarai tugas, kuasa dan hubungan, peraturan-peraturan pentadbiran, carta aliran kerja, borang-borang dan norma kerja yang boleh dilihat dan dikemaskini dalam fail meja, SPK, serta hebahan-hebahan terkini melalui memo perhubungan dan paparan di papan kenyataan dan laman web jabatan.

Apabila menangani perubahan keperluan dan trend, PDTJ telah mengambil kira pengetahuan semasanya dan menentukan cara memperoleh atau mengakses apa-apa pengetahuan tambahan dan pengetahuan dikemas kini yang perlu ada.

7.2 Kekompetenan

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin memastikan hanya kakitangan yang mempunyai kelayakan dari segi pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman akan ditugaskan untuk melaksanakan tugas yang memberi kesan kepada keakuran kepada kualiti perkhidmatan berdasarkan kepada penilaian dalaman oleh jabatan.

PDTJ telah :

- Menentukan kekompetenan yang diperlukan oleh orang yang melakukan kerja di bawah kawalannya memberi kesan kepada prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- Memastikan bahawa orang tersebut kompeten berdasarkan pendidikan, latihan, atau pengalaman yang sesuai;
- Mengambil tindakan, jika berkenaan, untuk memperoleh kekompetenan yang diperlukan, dan menilai keberkesanan tindakan yang diambil;
- Menyimpan maklumat didokumentasikan yang sesuai sebagai bukti kekompetenan.

Dokumen Berkaitan :
PDTJ/TADBIR/PK-01 - Pengurusan Latihan

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	 MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 27/49

7.3 Kesedaran

PDTJ telah memastikan bahawa orang yang melakukan kerja di bawah kawalannya mengetahui tentang:

- dasar kualiti;
- objektif kualiti yang relevan;
- sumbangan mereka kepada keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk manfaat prestasi yang ditambah baik;
- implikasi jika tidak mengakuri keperluan sistem pengurusan kualiti.

7.4 Komunikasi

PDTJ telah menentukan komunikasi dalaman dan luaran yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti, termasuk:

- perkara yang akan dikomunikasikan;
- bila perlu komunikasi;
- dengan siapa untuk berkomunikasi;
- cara untuk berkomunikasi;
- siapa yang berkomunikasi.

Sila rujuk **Jadual Komunikasi** di **Lampiran 6**.

7.5 Maklumat didokumentasikan

7.5.1 Am

Sistem pengurusan kualiti PDTJ adalah termasuk;

- Maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh Standard Antarabangsa ini;
- Maklumat didokumentasikan yang ditentukan perlu oleh organisasi bagi keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

7.5.2 Mewujudkan dan mengemaskini

Apabila mewujudkan dan mengemaskini maklumat didokumentasi, PDTJ telah memastikan kesesuaian:

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 28/49

- pengenalpastian dan perihalan (contoh tajuk, tarikh, pengarang atau nombor rujukan);
- format (contoh, bahasa, versi perisian, grafik) dan media (contoh, kertas, elektronik)
- kajian semula dan kelulusan bagi kesesuaian dan kecukupan.

7.5.3 Kawalan maklumat didokumentasikan

7.5.3.1 Maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh sistem pengurusan kualiti dan Standard Antarabangsa ini hendaklah dikawal bagi memastikan:

- ia tersedia dan sesuai untuk digunakan, jika dan apabila diperlukan;
- ia dilindungi secukupnya (contohnya, daripada kehilangan kerahsiaan penggunaan yang tidak betul, atau kehilangan integriti).

Dokumen-dokumen SPK diluluskan sebelum ianya dikuatkuasa dan digunapakai. Jika ada keperluan, dokumen-dokumen tersebut disemak dan dikemaskini. Sebarang pindaan ke atas dokumen akan diluluskan semula dan status dokumen terkini dikenalpasti melalui nombor pindaan dan tarikh kuatkuasa yang terdapat pada setiap dokumen-dokumen SPK. Dokumen yang terkini akan dipastikan berada di tempat ianya digunapakai.

Dokumen-dokumen SPK mempunyai maklumat yang mencukupi seperti tajuk, nombor rujukan (kod dokumentasi), tarikh dan nombor pindaan supaya mudah dikenalpasti. Pemegang dokumen dipertanggungjawabkan untuk memastikan dokumen tersebut sentiasa berada di tempat ianya digunapakai dan boleh dirujuk/dibaca oleh pengguna yang berkaitan. Senarai Induk Dokumen yang mengandungi maklumat mengenai semua dokumen SPK telah disediakan. Senarai ini akan dikemaskini apabila berlaku pindaan ke atas status dokumen SPK.

Dokumen-dokumen luaran yang ditentukan oleh organisasi bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti telah dikenalpasti dan pengedarannya dikawal.

Pegawai Dokumen dilantik oleh Pegawai Daerah Jasin atau wakil Pengurusan bagi menyelenggarakan naskah dokumen induk, menyelaraskan pindaan dokumen dan senarai edaran dokumen.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 29/49

Dokumen-dokumen yang telah dipinda akan diasingkan dari tempat asal ianya digunakan. Pengasingan ini dibuat untuk mengelakkan dokumen tersebut digunakan dan menjejaskan pelaksanaan dan pengekalan SPK.

NOTA: Akses boleh bermaksud suatu keputusan mengenal kebenaran untuk melihat maklumat didokumentasikan sahaja, atau kebenaran dan kuasa untuk melihat dan menukar maklumat didokumentasi

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PK(T)-04 - Kawalan Dokumen

PDTJ/PK(T)-06 - Pengurusan Rekod Kualiti

8.0 OPERASI

8.1 Perancangan dan Kawalan Operasi

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah membuat perancangan strategik bagi memastikan perkhidmatan pengurusan tanah dan pembangunan daerah mencapai kepuasan pelanggan, memenuhi keperluan untuk menyediakan produk dan perkhidmatan dan bagi melaksanakan tindakan yang ditentukan dengan cara;-

- a) menentukan keperluan untuk produk dan perkhidmatan;
- b) mewujudkan kriteria untuk:
 - i. proses-proses yang terlibat dalam realisasi perkhidmatan (dari kedatangan pelanggan termasuk pengeluaran dokumen hakmilik serta pembangunan projek fizikal)
 - ii. penerimaan produk dan perkhidmatan
- c) menentukan sumber yang diperlukan untuk mencapai keakuran terhadap keperluan produk dan perkhidmatan. sumber-sumber yang diperlukan (sumber manusia, peralatan, bahan mentah, dll);
- d) melaksanakan kawalan proses selaras dengan kriteria, prosedur yang digunakan untuk proses-proses yang terlibat (Prosedur Kualiti);
- e) menentukan, menyelenggarakan dan mengekalkan maklumat didokumentasikan setakat yang perlu:
 - i. untuk memberi keyakinan bahawa proses telah dilaksanakan seperti yang dirancang;
 - ii. untuk menunjukkan keakuran produk dan perkhidmatan terhadap keperluannya.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 30/49

Output perancangan ini telah sesuai untuk operasi PDTJ.

PDTJ telah mengawal perubahan terancang dan mengkaji semula kesan perubahan yang tidak diingini, dengan mengambil tindakan untuk mengurangkan apa-apa kesan buruk, seperti yang diperlukan.

Dokumen Berkaitan :

SENARAI PROSEDUR

Bil	No. Prosedur	Nama Prosedur
1.	PDTJ/MK-01	Manual Kualiti
2.	PDTJ/PK(T)-01	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
3.	PDTJ/PK(T)-02	Penyediaan Anggaran Belanjawan Mengurus
4.	PDTJ/PK(T)-03	Pengurusan Pengaduan Pelanggan
5.	PDTJ/PK(T)-04	Kawalan Dokumen
6.	PDTJ/PK(T)-05	Pengurusan Rekod Kualiti
7.	PDTJ/PK(T)-06	Audit Dalaman
8.	PDTJ/PK(T)-07	Pengurusan Tindakan Pembetulan
9.	PDTJ/PK(T)-08	Perolehan Bekalan Dan Perkhidmatan Dan Prestasi Pembekal
10.	PDTJ/PK(T)-09	Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
11.	PDTJ/PK(T)-10	Pengurusan Surat Menyurat
12.	PDTJ/TANAH/PK-01	Permohonan Tanah Kerajaan Individu
13.	PDTJ/TANAH/PK-02	Permohonan Melonggar Sekatan Pindahmilik
14.	PDTJ/TANAH/PK-03	Permohonan Pecah Sempadan Dan Tukar Syarat Tanah
15.	PDTJ/TANAH/PK-04	Permohonan Penyerahan Balik Dan Pemberimilikan Semula
16.	PDTJ/TANAH/PK-05	Permohonan Tanah Malacca Customary Land
17.	PDTJ/DAFTAR/PK-01	Pendaftaran Hakmilik Kekal
18.	PDTJ/DAFTAR/PK-02	Perintah Jual
19.	PDTJ/DAFTAR/PK-03	Proses Pendaftaran Urusniaga
20.	PDTJ/DAFTAR/PK-04	Proses Pendaftaran Bukan Urusniaga
21.	PDTJ/HASIL/PK-01	Pengendalian Notis Perampasan Tanah
22.	PDTJ/HASIL/PK-02	Pengurusan Hasil
23.	PDTJ/PEMB./PK-01	Pengurusan Peruntukan Khidmat Masyarakat
24.	PDTJ/PEMB./PK-02	Pengawasan Dan Pemantauan Kerja-Kerja Projek

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 18 OGOS 2025
		MUKASURAT : 31/49

25.	PDTJ/PEMB/PK-03	Pengurusan Pembayaran Sumbangan Bencana
26.	PDTJ/TADBIR/PK-01	Pengurusan Latihan
27.	PDTJ/TADBIR/PK-02	Pengurusan Aset Jabatan
28.	PDTJ/IT/PK-01	Pengurusan Penyelenggaraan Peralatan Ict Dan Pemantauan Sistem
29.	PDTJ/PUU/PK-01	Proses Perawatan
30.	PDTJ/KK/PK-01	Permohonan Permit Bahan Batuan (Tanah Biasa) Kelulusan Oleh Pentadbir Tanah Jasin

8.2 Keperluan untuk produk dan perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi dengan pelanggan

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah menyediakan kemudahan komunikasi yang terancang bagi menyalur maklumat berkaitan perkhidmatan kepada pelanggan melalui:

- Kaunter Pertanyaan.
- Rundingcara.
- Piagam pelanggan.
- Borang maklumbalas pelanggan.
- Peti cadangan.
- Hari bersama pelanggan.
- Mengendalikan atau mengawal harta pelanggan;
- Mewujudkan keperluan khusus untuk tindakan luar jangka, jika relevan.
- Keperluan perundangan dan peraturan yang perlu dengan perkhidmatan.

Segala aduan dan pertanyaan pelanggan dilayan secara individu, di mana berkenaan. Pengurusan komunikasi ini sentiasa dikawal dan dipertingkatkan keberkesanannya melalui tanggungjawab yang jelas termasuk latihan-latihan yang berkaitan diberi dari masa ke semasa kepada kakitangan yang berkenaan.

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PK(T)-03 - Prosedur Pengurusan Pengaduan Pelanggan

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 32/49

8.2.2 Menentukan keperluan untuk produk dan perkhidmatan

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin menentukan bahawa pengurusan tanah dan pembangunan fizikal dijalankan dalam keadaan teratur. Ini boleh dicapai dengan menyediakan perkhidmatan-perkhidmatan yang diperlukan oleh

pelanggan mengikut kemampuan dan sumber-sumber yang ada. Keperluan perkhidmatan yang baru atau perluasan perkhidmatan sedia ada dikaji dari masa ke masa melalui maklumbalas pelanggan serta analisa data, dan dikemukakan kepada Jabatan Ketua Menteri Melaka melalui kertas kerja.

Bagi memastikan penyampaian perkhidmatan berjalan dengan lancar, pihak pengurusan Pejabat Daerah dan Tanah Jasin mengenalpasti kehendak pelanggan melalui cara berikut:

- keperluan pelanggan yang dinyatakan oleh pelanggan melalui temujanji, perjumpaan langsung, surat aduan, mesyuarat melibatkan pemimpin masyarakat/Jawatankuasa Penyelaras Dewan Undangan Negeri (JAPERUN) dan peti cadangan;
- keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan iaitu melalui Dasar Kualiti, Objektif Kualiti, Piagam Pelanggan dan kajian kepuasan pelanggan;
- keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi difikirkan perlu oleh anggota unit akan diberi berdasarkan keperluan pelanggan; dan
- keperluan perundangan dan peraturan yang perlu dengan perkhidmatan.

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PK(T)-01 - Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PDTJ/PK(T)-03 - Prosedur Pengurusan Pengaduan Pelanggan

8.2.3 Kajian semula keperluan untuk produk dan perkhidmatan

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin mengkaji semula terhadap keperluan-keperluan yang berkaitan dengan perkhidmatan yang disampaikan.

Keperluan berkaitan dengan perkhidmatan disemak sebelum perkhidmatan diberikan. Ini adalah untuk memastikan:

- keperluan perkhidmatan dijelaskan dengan terperinci;

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 33/49

- b) sebarang pindaan terhadap sesuatu perjanjian atau kontrak yang dibuat bersama pelanggan samada bertulis atau lisan mengikut kesesuaian adalah dimaklumkan kepada pelanggan; dan
- c) sebarang keperluan yang berbeza dari yang terdahulu diselesaikan (jika ada). Ini dilakukan dengan melalui:
 - i. semakan bagi setiap permohonan yang diterima, dan
 - ii. perancangan rapi dibuat untuk memastikan keperluan pelanggan dapat dipenuhi.

8.2.3.1 PDTJ telah memastikan bahawa ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. PDTJ hendaklah menjalankan kajian semula sebelum memberikan komitmen untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan, termasuk:

- a) keperluan yang ditetapkan oleh pelanggan, termasuk keperluan hantar serah dan aktiviti selepas hantar serah;
- b) keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi adalah perlu bagi kegunaan yang ditetapkan atau yang dimaksudkan, jika hal itu diketahui;
- c) keperluan yang ditetapkan oleh PDTJ
- d) keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai bagi produk dan perkhidmatan itu;
- e) keperluan kontrak atau pesanan yang berbeza daripada yang dinyatakan terdahulu.

PDTJ telah memastikan bahawa keperluan kontrak atau pesanan yang berbeza daripada yang ditetapkan terdahulu diselesaikan.

Keperluan pelanggan telah disahkan oleh PDTJ sebelum penerimaan, apabila pelanggan tidak menyediakan pernyataan didokumentasikan tentang keperluan mereka.

NOTA. Dalam sesetengah keadaan, seperti jualan melalui internet, kajian semula secara formal adalah tidak praktikal bagi setiap pesanan. Sebaliknya, kajian semula boleh meliputi maklumat produk yang relevan, seperti katalog atau bahan pengiklanan.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	 MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 27 MAC 2024
		MUKASURAT : 34/49

8.2.3.2 PDTJ telah menyimpan maklumat didokumentasikan, seperti yang berkenaan:

- a) tentang hasil kajian semula;
- b) tentang apa-apa keperluan baharu untuk produk dan perkhidmatan

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PK(T)-03 - Prosedur Pengurusan Pengaduan Pelanggan

8.2.4 Perubahan keperluan untuk produk dan perkhidmatan

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

8.3 Reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan

Klausa ini tidak berkaitan kerana PDTJ tidak terlibat dalam rancangan dan proses pelaksanaan sebarang rekabentuk dan perkembangan yang berkaitan dengannya.

Sila rujuk **Klausa 3.2 Pengecualian Skop Pelaksanaan Yang Dibenarkan**.

8.4 Kawalan terhadap proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar

8.4.1 Am

PDTJ telah memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar akur terhadap keperluan. PDTJ memastikan pembelian bekalan mematuhi keperluan-keperluan yang ditetapkan untuk proses pembelian. Jenis dan tahap kawalan yang dilaksanakan terhadap pembekal dan produk yang dibekalkan bergantung kepada kesan produk tersebut kepada perkhidmatan yang diberi oleh PDTJ.

Pembekal-pembekal dinilai dan dipilih berdasarkan keupayaan mereka untuk membekalkan produk dengan mematuhi keperluan-keperluan perolehan seperti :-

- a) Pembelian terus bagi perolehan bekalan dan perkhidmatan adalah sehingga RM50,000.00 setiap jenis perkhidmatan atau sesuatu kontrak. Pelawaan sekurang-kurangnya tiga (3) tawaran harga daripada pembekal tempatan

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	 MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 04
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 27 MAC 2024
		MUKASURAT : 35/49

- (i) perolehan dengan had nilai sehingga RM20,000.00 setahun atau sesuatu kontrak dilaksanakan secara pembelian terus dengan mana-mana pembekal sama ada berdaftar atau tidak mendatar dengan Kementerian Kewangan.
- (ii) perolehan melebihi RM20,000.00 sehingga RM50,000.00 setahun atau sesuatu kontrak dilaksanakan secara pembelian terus dengan mana-mana pembekal yang berdaftar dengan Kementerian Kewangan.

PDTJ telah menentukan kawalan yang akan digunapakai bagi proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar apabila:

- a) produk dan perkhidmatan daripada penyedia luar bermaksud untuk dijadikan sebahagian daripada produk dan perkhidmatan PDTJ itu sendiri;
- b) produk dan perkhidmatan disediakan secara terus kepada pelanggan oleh penyedia luar bagi pihak PDTJ;
- c) proses, atau sebahagian daripada proses, disediakan oleh penyedia luar berdasarkan keputusan yang dibuat oleh PDTJ.

PDTJ telah menentukan dan mengunapakai kriteria penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi, dan penilaian semula penyelia luar, berdasarkan keupayaan mereka untuk menyediakan proses atau produk dan perkhidmatan selaras dengan keperluan. PDTJ telah mengekalkan maklumat didokumentasikan berkaitan aktiviti ini dan apa-apa tindakan perlu yang berpunca daripada penilaian.

8.4.2 Jenis dan takat kawalan

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

PDTJ telah:

- a) memastikan bahawa proses sediaan luar kekal dalam kawalan sistem pengurusan kualitinya;
- b) menetapkan kawalan yang dimaksudkan untuk digunapakai terhadap kedua-dua penyedia luar dan output yang terhasil;
- c) mengambilkira:
 - i. impak yang mungkin terhasil daripada proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar terhadap keupayaan PDTJ untuk memenuhi secara tekal keperluan kepada pelanggan, serta keperluan berkanun dan peraturan yang terpakai;
 - ii. keberkesanan kawalan yang digunapakai oleh penyedia luar;

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 36/49

- d) menentukan aktiviti penentusahan, atau aktiviti lain, yang perlu bagi memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar memenuhi keperluan.

8.4.3 Maklumat untuk penyedia luar

PDTJ telah memastikan kecukupan keperluan sebelum dikomunikasikan kepada penyedia luar. Pesanan Pembelian yang dikeluarkan kepada pembekal menyatakan bekalan yang hendak dibeli dengan lengkap berdasarkan Permohonan Perolehan yang telah diluluskan dan keperluan-keperluan yang ditetapkan oleh prosedur pembelian yang didokumenkan. Tanggungjawab dan kuasa untuk membuat semakan dan kelulusan kepada dokumen-dokumen pembelian telah ditentukan untuk memastikan dokumen tersebut adalah cukup dan lengkap sebelum ianya dihantar kepada pembekal.

PDTJ telah mengkomunikasikan kepada penyedia luar keperluannya tentang:

- a) proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan;
- b) kelulusan untuk:
 - i. produk dan perkhidmatan;
 - ii. kaedah, proses dan peralatan;
 - iii. pelepasan produk dan perkhidmatan;
- c) kekompetenan, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan oleh seseorang;
- d) saling tindak penyedia luar dengan organisasi;
- e) kawalan dan pemantauan prestasi penyedia luar yang akan digunapakai oleh PDTJ;
- f) aktiviti penentusahan atau pengesahan yang PDTJ, atau pelanggannya, bermaksud untuk melaksanakan di premis penyedia luar.

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PK(T)-08 - Prosedur Perolehan Bekalan Dan Perkhidmatan Dan Prestasi Pembekal

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	 MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 38/49

Contohnya terdapat nama pemohon, nombor perserahan dan nombor hakmilik tanah dalam urusan pindah milik tanah.

Prosedur-prosedur yang sepatutnya telah dipatuhi pada semua peringkat proses permohonan di Pejabat Daerah Dan Tanah Jasin didokumentasi dengan lengkap ke dalam fail permohonan. Anggota yang memberi perkhidmatan terbabit juga boleh dikenalpasti berdasarkan namanya.

Nombor yang sama diguna bagi mengesan dan mendapat semula rekod permohonan apabila perlu seperti nombor perserahan, nombor lot, nombor hak milik, nombor fail, nombor inden dan pesanan tempatan apabila diminta oleh pelanggan untuk semakan, yang mana akan membolehkan perkhidmatan yang telah diberi kepada pemohon dikenalpasti.

8.5.3 Harta kepunyaan pelanggan atau penyedia luar

PDTJ telah memelihara harta kepunyaan pelanggan atau penyedia luar semasa harta itu di bawah kawalan PDTJ atau digunakan oleh organisasi atau digunakan oleh PDTJ itu.

PDTJ telah mengenal pasti, menentusahkan, menjaga serta melindungi harta pelanggan atau penyedia luar yang disediakan untuk kegunaan atau untuk dijadikan sebahagian daripada produk dan perkhidmatan.

Apabila harta pelanggan atau penyedia luar hilang, rosak atau selainnya didapati tidak sesuai untuk digunakan, PDTJ telah melaporkan hal itu kepada pelanggan atau penyedia luar, dan menyimpan maklumat didokumentasikan tentang hal yang telah berlaku.

Pihak pengurusan Pejabat Daerah Dan Tanah Jasin memastikan harta pelanggan dijaga dengan sempurna sewaktu dalam proses permohonan pindah milik di bawah kawalan Unit Pendaftaran Tanah.

Memastikan harta hak milik pelanggan iaitu geran tanah direkodkan dan disimpan dalam fail. Geran Tanah dijamin keselamatannya, dijamin kerahsiaannya (jika berkaitan). Hanya Pembantu Tadbir dan pegawai yang diberi kuasa layak untuk memproses geran tanah berkenaan. Rekod-rekod dikemaskini dan disimpan dan geran tanah berkenaan akan dihapuskan setelah digantikan dengan yang baru. Harta pelanggan boleh termasuk data peribadi.

NOTA : Harta pelanggan atau penyedia luar boleh termasuk bahan, komponen, alat dan peralatan, premis, harta intelek dan data peribadi.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 39/49

8.5.4 Pemeliharaan

PDTJ telah memelihara output semasa penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan, setakat yang perlu bagi memastikan keakuran terhadap keperluan.

Identifikasi:

Nombor rujukan permohonan didokumentasi dalam rekod-rekod berkaitan permohonan. Contohnya terdapat nama pemohon, nombor perserahan dan nombor hakmilik tanah dalam urusan pindah milik tanah.

Pengendalian:

Prosedur-prosedur yang sepatutnya telah dipatuhi pada semua peringkat proses permohonan di Pejabat Daerah Dan Tanah Jasin didokumentasi dengan lengkap ke dalam fail permohonan. Nombor yang sama diguna bagi mengesan dan mendapat semula rekod permohonan apabila perlu seperti nombor perserahan, nombor lot, nombor hak milik, nombor fail, nombor inden dan pesanan tempatan apabila diminta oleh pelanggan untuk semakan, yang mana akan membolehkan perkhidmatan yang telah diberi kepada pemohon dikenalpasti.

Penyimpanan:

Rekod-rekod, fail dan geran disimpan di dalam Bilik Kebal sepanjang tempoh penyimpanan dokumen.

Pemuliharaan:

Pejabat Daerah Dan Tanah Jasin akan memastikan segala dokumen dan geran pemohon di bawah kawalannya terpelihara dan selamat dengan cara pengendalian yang sistematik seperti di atas.

Dokumen Berkaitan :

- | | |
|--------------------------|--|
| PDTJ/PK(T)-04 | - Prosedur Kawalan Dokumen |
| PDTJ/PK(T)-05 | - Prosedur Rekod Kualiti |
| PDTJ/DAFTAR/PK-01 | - Prosedur Pendaftaran Hakmilik Kekal |

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 40/49

8.5.5 Aktiviti selepas hantar serah

PDTJ telah memenuhi keperluan bagi aktiviti selepas hantar serah yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan.

Dalam menentukan tahap aktiviti yang diperlukan selepas hantar serah, PDTJ telah mengambilkira:

- keperluan berkanun dan peraturan;
- akibat tidak diingini yang mungkin timbul berkaitan produk dan perkhidmatanya;
- keadaan, kegunaan serta hayat produk dan perkhidmatan yang dimaksudkan;
- keperluan pelanggan;
- maklumbalas pelanggan.

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PEMB/PK-02 - Pengawasan dan Pemantauan Kerja-kerja Projek

8.5.6 Kawalan perubahan

PDTJ telah menyemak semula dan mengawal perubahan terhadap pengeluaran ataupun penyediaan perkhidmatan, setakat yang perlu bagi memastikan keakuran berterusan terhadap keperluan.

PDTJ telah mengekalkan maklumat didokumentasikan yang memerihalkan hasil kajian semula perubahan, orang yang membenarkan perubahan, dan apa-apa tindakan yang perlu hasil daripada kajian semula itu.

8.6 Pelepasan produk dan perkhidmatan

PDTJ telah melaksanakan perkiraan terancang, pada tahap yang sesuai, untuk menentusahkan bahawa keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi.

Pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak perlu diteruskan sehingga perkiraan terancang disiapkan dengan memuaskan, melainkan jika diluluskan sebaliknya oleh pihak berkuasa yang relevan dan, jika berkenaan, oleh pelanggan.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 41/49

PDTJ telah mengekalkan maklumat didokumentasikan tentang pelepasan produk dan perkhidmatan. Maklumat didokumentasikan ini termasuk:

- bukti keakuran terhadap kriteria penerimaan;
- kebolehan kesanan orang yang membenarkan pelepasan.

Sila rujuk **Senarai Prosedur** di **Klausa 8.1**.

8.7 Kawalan output tak akur

8.7.1 PDTJ telah memastikan bahawa output tak akur terhadap keperluannya dikenalpasti dan dikawal bagi mencegah penggunaan atau hantar serah yang tidak dimaksudkan.

PDTJ telah mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan keadaan ketakakuran dan kesannya terhadap keakuran produk dan perkhidmatan. Perkara ini hendaklah juga terpakai bagi produk dan perkhidmatan tak akur yang dikesan selepas hantar serah produk, semasa atau selepas penyediaan perkhidmatan.

PDTJ telah mengurus output tak akur dengan satu atau lebih daripada cara yang berikut;

- membuat pembetulan;
- membuat pengasingan, pembendungan, pemulangan atau penggantungan penyediaan produk dan perkhidmatan;
- memaklumkan pelanggan;
- mendapatkan kebenaran untuk penerimaan dibawah konsesi.

Keakuran terhadap keperluan hendaklah ditentukan apabila output tak akur diperbetulkan.

8.7.2 PDTJ telah mengekalkan maklumat didokumentasikan yang :

- memerihalkan ketakakuran;
- memerihalkan tindakan yang diambil;
- memerihalkan apa-apa konsesi yang diperolehi;
- mengenal pasti kuasa yang memutuskan tindakan berkenaan dengan ketakakuran.

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PK(T)-09 - Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 42/49

9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian

9.1.1 Am

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah menentukan:

- apa yang perlu dipantau dan diukur
- kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian yang diperlukan bagi memastikan hasil yang sah
- bila pemantauan dan pengukuran hendak dilaksanakan
- bila hasil pemantauan dan pengukuran hendak dianalisis dan dinilai

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah menilai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah mengekalkan maklumat didokumentasikan yang sesuai sebagai bukti hasil.

Sila rujuk **Jadual Pemantauan, Pengukuran, Analisa & Penilaian** di **Lampiran 7**.

9.1.2 Kepuasan pelanggan

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah memantau tanggapan pelanggan tentang tahap keperluan dan jangkaan mereka yang telah dipenuhi. Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah menentukan kaedah untuk memperoleh, memantau dan menyemak semula maklumat ini.

Kajian kepuasan pelanggan dijalankan sekurang-kurangnya satu (1) kali setahun untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh Pejabat Daerah dan Tanah Jasin. Pengukuran tersebut mengambil kira kepatuhan kepada keperluan-keperluan yang ditetapkan, memenuhi kehendak dan jangkaan pelanggan.

Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan dibincang dan dikaji semula semasa MKSP. Tindakan-tindakan yang perlu dan sewajarnya akan diambil jika ada isu-isu yang perlu diselesaikan dengan segera. Pengukuran ini dan hasilnya akan digunakan sebagai asas dan input kepada aktiviti penambahbaikan secara berterusan.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 43/49

Memantau persepsi pelanggan termasuk mendapat input dari punca-punca seperti data kepuasan pelanggan, kajian pelanggan, kajian pendapat pengguna, analisis perniagaan rugi, puji-pujian, tuntutan waranti dan laporan peniaga.

9.1.3 Analisis dan penilaian

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah menganalisis dan menilai data dan maklumat yang sesuai hasil daripada pemantauan dan pengukuran.

Hasil analisis telah digunakan untuk menilai:

- keakuran produk dan perkhidmatan;
- tahap kepuasan pelanggan;
- prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- sama ada perancangan telah dilaksanakan dengan berkesan;
- keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang;
- prestasi penyedia luar;
- keperluan untuk menambah baik sistem pengurusan kualiti.

Sila rujuk **Jadual Pemantauan, Pengukuran, Analisa & Penilaian** di **Lampiran 7**.

9.2 Audit Dalaman

9.2.1 Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah menjalankan audit dalaman secara berkala bagi menyediakan maklumat bahawa sistem pengurusan kualiti sama ada atau tidak:

- akur terhadap:
 - keperluan sistem pengurusan kualiti Pejabat Daerah dan Tanah Jasin itu sendiri;
 - keperluan Standard Antarabangsa ini
- dilaksanakan dan diselenggarakan secara berkesan

Audit dalam dilaksanakan sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam masa setahun secara berkala untuk menentukan SPK Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah mematuhi apa yang telah dirancang, keperluan-keperluan MS ISO 9001:2015 dan keperluan-keperluan SPK yang telah diwujudkan serta telah dilaksanakan dan dikekalkan dengan berkesan.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 44/49

Tanggungjawab dan keperluan-keperluan untuk perancangan (termasuk program audit dan pemilihan juruaudit) dan melaksanakan audit, melaporkan hasil audit, mengambil tindakan pembetulan dan susulan dan mengekalkan rekod-rekod audit telah ditentukan dan didokumenkan di dalam prosedur.

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PK(T)-06 - Prosedur Audit Dalaman

9.2.2 Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah:

- a) Merancang, mewujudkan, melaksanakan dan menyelenggarakan program audit, termasuk kekerapan, kaedah, tanggungjawab, keperluan perancangan dan pelaporan, yang telah mengambil kira kepentingan proses berkenaan, perubahan yang memberi kesan kepada Pejabat Daerah dan Tanah Jasin dan keputusan audit terdahulu
- b) Menentukan kriteria audit dan skop bagi setiap audit
- c) Memilih juruaudit dan menjalankan audit bagi memastikan keobjektifan dan kesaksamaan proses audit
- d) Memastikan bahawa keputusan audit dilaporkan kepada pihak pengurusan yang relevan
- e) Membuat pembetulan dan mengambil tindakan pembetulan yang sesuai, tanpa kelengahan tidak wajar
- f) Mengekalkan maklumat didokumentasikan sebagai bukti pelaksanaan program audit dan keputusan audit

9.3 Kajian Semula Pengurusan

9.3.1 Am

Pengurusan atasan telah mengkaji semula sistem pengurusan kualiti Pejabat Daerah dan Tanah Jasin secara berkala, bagi memastikan kesesuaian, kecukupan, keberkesanan dan keselarasan yang berterusan dengan hala tuju strategik Pejabat Daerah dan Tanah Jasin.

Pengurusan atasan mengadakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) sekurang-kurangnya 1 kali setahun secara berkala bagi menilai dan memastikan kesesuaian keberkesanan SPK secara berterusan.

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	 MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 45/49

MKSP bertujuan untuk menilai peluang-peluang peningkatan dan perubahan yang perlu ke atas SPK, termasuklah mengkaji semula Dasar Kualiti dan objektif-objektif kualiti Pejabat Daerah dan Tanah Jasin.
Keanggotaan MKSP terdiri daripada:

Pengerusi : Pegawai Daerah Jasin
 Setiausaha : Wakil Pengurusan
 Ahli-ahli : Ketua Audit Dalam
 Ketua Bahagian
 Ketua Unit
 Pengawai Dokumen

Mesyuarat secara 'ad-hoc' boleh dijalankan sekiranya terdapat isu-isu yang perlu diambil tindakan segera. Di dalam mesyuarat ini, agenda adalah berdasarkan tujuan pemanggilan mesyuarat tersebut.

Keputusan daripada mesyuarat diminit dan disenggara untuk tindakan pembetulan dan penambahbaikan yang berterusan.

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PK(T)- 01 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
PDTJ/PK(T)- 03 - Pengurusan Pengaduan Pelanggan
PDTJ/PK(T)- 06 - Audit Dalaman
PDTJ/PK(T)- 07 - Pengurusan Tindakan Pembetulan

9.3.2 Input kajian semula pengurusan

Kajian semula pengurusan telah dirancang dan dijalankan dengan mengambil kira:

- a) status tindakan daripada kajian semula pengurusan yang terdahulu;
- b) perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c) maklumat tentang prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend dalam:
 - i. maklumbalas pelanggan dan aduan awam (kepuasan pelanggan dan maklumbalas dari pihak berkepentingan yang relevan);
 - ii. takat pencapaian objektif kualiti;
 - iii. prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan;

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 46/49

- iv. ketakakuran dan tindakan pembetulan;
- v. keberkesanan latihan;
- vi. keputusan audit;
- vii. prestasi penyedia luar (prestasi pembekal);

- d) kecukupan sumber;
- e) keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang (lihat Klausu 6.1);
- f) peluang untuk penambahbaikan.

9.3.3 Output kajian semula pengurusan

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

- a) peluang untuk penambahbaikan;
- b) apa-apa keperluan untuk perubahan kepada sistem pengurusan kualiti;
- c) keperluan sumber.

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah mengekalkan maklumat didokumentasikan sebagai bukti hasil kajian semula pengurusan.

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PK(T)-01 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
PDTJ/PK(T)-07 -Pengurusan Tindakan Pembetulan

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 03
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 47/49

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 Am

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan, dan melaksanakan apa-apa tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Perkara ini telah termasuk :

- menambah baik produk dan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan serta bagi menangani keperluan dan jangkaan masa depan;
- membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini;
- menambahbaik prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

Setelah penambahbaikan dikenalpasti dan ditentukan untuk sesuatu produk atau proses, program penambahbaikan akan dirancang dan dilaksanakan. Program penambahbaikan merangkumi perkara-perkara berikut :

- tajuk program penambahbaikan;
- keadaan sekarang/kenyataan masalah yang dihadapi;
- matlamat program; dan
- pelan tindakan termasuk aktiviti, jangka masa yang diperlukan dan tanggungjawab.

Program penambahbaikan yang telah dilaksanakan akan dinilai dan dibandingkan dengan keadaan sebelumnya untuk memastikan program tersebut mencapai matlamat yang telah dirancang.

10.2 Ketakakuran dan tindakan pembetulan

10.2.1 Apabila ketakakuran berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah:

- bertindakbalas terhadap ketakakuran itu dan, jika berkenaan:
 - mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya;
 - menguruskan akibatnya;
- menilai keperluan untuk mengambil tindakan menghapuskan penyebab ketakakuran, supaya tidak berulang atau berlaku di tempat lain, dengan cara:

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 48/49

- i. menyemak semula dan menganalisis ketakakuran;
 - ii. menentukan penyebab ketakuran;
 - iii. menentukan jika ketakuran serupa wujud, atau mungkin boleh berlaku.
- c) melaksanakan apa-apa tindakan yang diperlukan;
 - d) menyemak semula keberkesanan apa-apa tindakan pembetulan yang diambil;
 - e) mengemaskini risiko dan peluang yang ditentukan semasa perancangan, jika perlu;
 - f) membuat perubahan dalam sistem pengurusan kualiti, jika perlu. Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketakuran yang dihadapi.

10.2.2 Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah mengekalkan maklumat didokumentasikan sebagai bukti :

- a) keadaan ketakuran dan apa-apa tindakan susulan yang diambil;
- b) hasil apa-apa tindakan pembetulan.

Rekod-rekod mengenai ketidakpatuhan dan tindakan-tindakan yang diambil termasuk syarat-syarat penerimaan (jika ada) akan dikekalkan sebagai bukti dan menyediakan data untuk analisis dan aktiviti penambahbaikan. Jika terdapat kerja yang dibaiki semula, ia akan diperiksa semula untuk memastikan kepatuhan kepada keperluan-keperluan yang asal.

Jika terdapat produk yang tidak mematuhi keperluan-keperluan yang ditetapkan telah dihantar kepada pelanggan, Pejabat Daerah Dan Tanah Jasin akan mengambil tindakan yang sewajarnya termasuk memulangkan dan mendapatkan ganti produk tersebut.

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PK(T)-09 - Prosedur Kawalan Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi

Tindakan-tindakan pembetulan diambil untuk menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang berlaku supaya ianya tidak berlaku semula. Prosedur tindakan pembetulan telah didokumenkan untuk memastikan keperluan-keperluan berikut dipenuhi:

 PEJABAT DAERAH DAN TANAH JASIN	MANUAL KUALITI	NO. DOKUMEN : PDTJ/MK-01
		TARIKH TERBITAN : 01 OKTOBER 2009
		NO. PINDAAN : 02
		TARIKH KUATKUASA PINDAAN DOKUMEN : 15 SEPTEMBER 2022
		MUKASURAT : 49/49

- a) ketidakpatuhan (termasuk aduan pelanggan) disemak;
- b) menentukan punca-punca ketidakpatuhan;
- c) menilai keperluan untuk mengambil tindakan bagi memastikan ketidakpatuhan tidak berlaku semula;
- d) menentukan dan melaksanakan tindakan yang perlu diambil;
- e) merekodkan hasil dari tindakan yang telah diambil; dan
- f) membuat semakan semula terhadap tindakan yang telah diambil.

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PK(T)-01 - Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PDTJ/PK(T)- 07 - Prosedur Pengurusan Tindakan Pembetulan

10.3 Penambahbaikan berterusan

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah menambahbaik kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti.

Pejabat Daerah dan Tanah Jasin telah mengambil kira keputusan analisis dan penilaian serta output daripada kajian semula pengurusan, bagi menentukan jika terdapat keperluan atau peluang yang sepatutnya ditangani sebagai sebahagian daripada penambahbaikan berterusan.

Tindakan-tindakan pencegahan diambil untuk menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang berpotensi/dijangka akan berlaku untuk mengelakkan ianya berlaku. Prosedur tindakan pencegahan telah didokumenkan untuk memastikan keperluan-keperluan berikut dipenuhi:

- a) menentukan ketidakpatuhan yang berpotensi/dijangkakan akan berlaku dan punca-puncanya;
- b) menilai keperluan untuk mengambil tindakan untuk menghalang berlakunya ketidakpatuhan;
- c) menentu dan melaksanakan tindakan yang perlu diambil;
- d) merekodkan hasil dari tindakan yang telah diambil; dan
- e) membuat semakan semula terhadap tindakan yang telah diambil.

Dokumen Berkaitan :

PDTJ/PK(T)-07 - Prosedur Pengurusan Tindakan Pembetulan