



MANUAL KUALITI PM(KEL)MK

Dokumen MS ISO 9001:2015

PLANMalaysia Kelantan

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 2/46

ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

A.	SENARAI EDARAN MANUAL KUALITI	6
B.	REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI	7
C.	SENARAI PROSEDUR KUALITI TERAS, UMUM DAN SOKONGAN	8
1.0	Pengenalan	9
2.0	MAKLUMAT ORGANISASI	9
2.1	Latar Belakang	9
2.2	Visi	10
2.3	Misi	11
2.4	Struktur Organisasi	11
2.5	Fungsi Organisasi	11
3.0	SINGKATAN	13
4.0	KONTEKS ORGANISASI	14
4.1	Memahami Organisasi dan Konteksnya	14
4.2	Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan	14
4.3	Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti	15
4.4	Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya	15
5.0	KEPIMPINAN	17
5.1	Kepimpinan dan Komitmen	17
5.1.1	Am	17
5.1.2	Fokus Kepada Pelanggan	21

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 3/46

ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

5.2	Dasar	21
5.2.1	Membangunkan Dasar Kualiti	21
5.2.2	Mengkomunikasikan Dasar Kualiti	22
5.3	Peranan, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa Organisasi	22
6.0	PERANCANGAN	23
6.1	Tindakan Menyatakan Risiko dan Peluang	23
6.2	Objektif Kualiti dan Perancangan untuk Mencapainya	23
6.3	Merancang Perubahan	24
7.0	SOKONGAN	25
7.1	Sumber	25
7.1.1	Am	25
7.1.2	Modal Insan	25
7.1.3	Prasarana/Infrastruktur	26
7.1.4	Persekitaran untuk Operasi Proses	26
7.1.5	Sumber Pemantauan dan Pengukuran	26
7.1.6	Pengetahuan Organisasi	27
7.2	Kekompetenan	27
7.3	Kesedaran	28
7.4	Komunikasi	29
7.5	Maklumat Didokumentasikan	29
8.0	OPERASI	30
8.1	Perancangan dan Kawalan Operasi	30
8.2	Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan	31
8.2.1	Komunikasi dengan Pelanggan	31

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 4/46

ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

8.2.2	Menentukan Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan	31
8.2.3	Kajian Semula/Semakan Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan	32
8.2.4	Perubahan Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan	32
8.3	Reka Bentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan	33
8.3.1	Umum	33
8.3.2	Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan	33
8.3.3	Input Reka Bentuk dan Pembangunan	34
8.3.4	Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan	34
8.3.5	Output Reka Bentuk dan Pembangunan	35
8.3.6	Perubahan Reka Bentuk dan Pembangunan	36
8.4	Kawalan Terhadap Proses, Produk dan Perkhidmatan Sediaan Luar	36
8.4.1	Am	36
8.4.2	Jenis dan Takat Kawalan	37
8.4.3	Maklumat untuk Penyedia Luar	37
8.5	Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan	37
8.5.1	Kawalan Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan	37
8.5.2	Pengenalpastian dan Kebolehkesanan/ Kemudahkesanan	38
8.5.3	Harta Kepunyaan Pelanggan atau Penyedia Luar	38
8.5.4	Pemeliharaan(Pengekalan)	39
8.5.5	Aktiviti Selepas Hantar Serah (Penghantaran)	39
8.5.6	Kawalan Perubahan	40
8.6	Pelepasan Produk dan Perkhidmatan	40

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 5/46

ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

8.7	Kawalan Output Tak Akur	41
9.0	PENILAIAN PRESTASI	42
9.1	Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian	42
9.1.1	Am	42
9.1.2	Kepuasan Pelanggan	42
9.1.3	Analisis dan Penilaian	42
9.2	Audit Dalaman	43
9.3	Kajian Semula Pengurusan	44
9.3.1	Am	44
9.3.2	Input Kajian Semula Pengurusan	44
9.3.3	Ouput Kajian Semula Pengurusan	45
10.0	Penambahbaikan	45
10.1	Am	45
10.2	Ketidakakuran dan Tindakan Pembetulan	45
10.3	Penambbaikan Berterusan	46

LAMPIRAN

Carta Organisasi	Lampiran 1
Isu Luaran dan Isu Dalaman	Lampiran 2
Keperluan Pihak-pihak Berkepentingan	Lampiran 3
Format Pelan Tindakan Objektif Kualiti	Lampiran 4
Format Daftar Risiko	Lampiran 5
Format Daftar Peluang	Lampiran 6

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 6/46

A. SENARAI EDARAN MANUAL KUALITI

Nombor Dokumen Terkawal	Pemegang Dokumen
01	Induk
02	Pengurusan Atasan
03	Wakil Pengurusan
04	Pegawai Kualiti
05	Ketua Audit Dalaman
06	Pegawai Kawalan Dokumen
07	Pegawai Pengurusan Risiko
08	Pegawai Penyelaras Objektif Kualiti
09	Timbalan Pengarah (yang tidak dipertanggungjawabkan sebagai Wakil Pengurusan)
10	Bahagian Pentadbiran
11	Bahagian Perancangan Korporat dan Lembaga Rayuan
12	Bahagian Kawalan Pembangunan
13	Bahagian Perancangan Pembangunan dan Projek Khas (Unit Rancangan Pembangunan)
14	Bahagian Perancangan Pembangunan dan Projek Khas (Unit Projek Khas dan Pangkalan Data)

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 7/46

B. REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI

BIL.	MAKLUMAT RINGKAS PINDAAN	TARIKH PINDAAN	KETERANGAN PINDAAN	BAHAGIAN/ MUKA SURAT
1.	Carta Organisasi Jabatan	1.11.2021	Pindaan Terhadap Carta Organisasi Jabatan (Lampiran 1, Manual Kualiti)	Lampiran 1
2.	Peralihan kepada versi MS ISO 9001: 2015	30.8.2022	Pindaan keseluruhan kandungan manual kualiti yang diselaraskan dengan keperluan klausa standard MS 9001:2015.	Semua
3.	Pindaan terhadap kandungan Manual Kualiti	12.6.2023	Pindaan terhadap perkara 7.1.3 Prasarana/Infrastruktur di bawah perkara iv (b) memastikan 80% kakitangan menghadiri kursus 4 hari setahun	Muka surat 24/46
4.	Carta Organisasi Jabatan	27.6.2023	Pindaan Terhadap Carta Organisasi Jabatan (Lampiran 1, Manual Kualiti)	Lampiran 1
5.	Carta Organisasi dan Isu Luaran	21.3.2024	Pindaan Terhadap Lampiran 1 dan Lampiran 2	Lampiran 1 dan 2
6.	Pindaan terhadap keseluruhan kandungan Manual Kualiti	19.3.2025	Pindaan keseluruhan kandungan manual kualiti yang diselaraskan dengan keperluan klausa standard MS 9001:2015.	Semua

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 8/46

C. SENARAI PROSEDUR KUALITI TERAS, UMUM DAN SOKONGAN

JENIS	NO.	TAJUK PROSEDUR	NO. RUJUKAN
Manual Kualiti (MK)	1	Manual Kualiti	PM(KEL)MK
Prosedur Kerja Teras (PKT) (Skop Pensijilan)	2	Pengendalian Mesyuarat Jawatankuasa Perancang Negeri	PM(KEL)PKT/01
	3	Penyediaan Pelan Projek Khas	PM(KEL)PKT/02
	4	Penyediaan Ulasan Teknikal bagi Permohonan Kebenaran Merancang	PM(KEL)PKT/03
Prosedur Kerja Umum (PKU)	5	Pengurusan Risiko	PM(KEL)PKU/01
	6	Kawalan Dokumen	PM(KEL)PKU/02
	7	Kawalan Rekod Kualiti	PM(KEL)PKU/03
	8	Pengendalian Audit Dalaman	PM(KEL)PKU/04
	9	Tindakan Pembetulan	PM(KEL)PKU/05
Prosedur Kerja Sokongan (PKS)	10	Penyelenggaraan dan Pembaikan Komputer	PM(KEL)PKS/01
	11	Latihan	PM(KEL)PKS/02
	12	Sokongan (<i>Back-up</i>) Kepada Sistem Aplikasi dan Maklumat	PM(KEL)PKS/03
	13	Perolehan	PM(KEL)PKS/04
	14	Maklum Balas Pelanggan (Kajian Kepuasan Pelanggan dan Pengurusan Aduan)	PM(KEL)PKS/05

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 9/46

1.0 PENGENALAN

Manual Kualiti (MK) disediakan untuk menggaris dan menjelaskan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang diwujudkan oleh Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Kelantan (PLANMalaysia Kelantan) bagi mematuhi keperluan Standard ISO 9001:2015.

Manual Kualiti akan menjadi rujukan utama pelaksanaan SPK dan sebagai landasan untuk pendokumenan keperluan-keperluan Standard ISO 9001:2015 iaitu maklumat organisasi, konteks organisasi, skop pelaksanaan, proses pengurusan kualiti, dokumentasi pengurusan kualiti, dasar kualiti, objektif kualiti dan lain-lain keperluan yang berkaitan.

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 Latar Belakang

2.1.1 Perkhidmatan Perancang Bandar dan Desa Negeri Kelantan bermula apabila sebuah Pejabat Perancang Bandar dan Desa dibuka di Pulau Pinang pada 1 Julai 1956. Bermula awal tahun 2017, Jabatan Perancangan Bandar dan Desa telah dijenamakan semula dan dikenali sebagai PLANMalaysia Kelantan. Perkhidmatan ini diberi kepada negeri-negeri yang terletak di Wilayah Utara Semenanjung.

2.1.2 Memandangkan jarak antara kawasan perancang dan pejabat adalah terlalu jauh, maka pada 10 Disember 1962, sebuah Pejabat Perancang Bandar dan Kampung dibuka di Kota Bharu. Pejabat tersebut terletak di Bangunan Majlis Bandaran Kota Bharu. YABrs. Encik Ishak Ariffin merupakan pengarah pertama Jabatan Perancang Bandar dan Kampung Negeri Kelantan yang pada masa itu mempunyai seramai 5 orang kakitangan termasuk beliau. Pada masa itu terdapat 3 orang kakitangan teknikal dan seorang kakitangan Bahagian Pentadbiran. Perkhidmatan yang diberikan

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 10/46

adalah meliputi untuk dua buah negeri iaitu Kelantan dan Terengganu dan ianya berpusat di Kota Bharu.

2.1.4 Apabila perkhidmatan perancangan berkembang, maka pada 1 Januari 1970 Jabatan Perancang Bandar dan Kampung Negeri Kelantan telah dipisahkan dengan Negeri Terengganu. Bermula dari tarikh itu perkhidmatan perancangan adalah tertumpu untuk seluruh Negeri Kelantan sahaja. Pada tahun 1977 Jabatan ini dikenali dengan nama Jabatan Perancang Bandar dan Desa Negeri Kelantan.

2.1.5 Dari tahun ke tahun, jumlah kakitangan Jabatan Perancang Bandar dan Desa kain bertambah. Setelah berpindah ke Wisma Persekutuan yang terletak di Jalan Bayam. Pada tahun 1979 jumlah kakitangan pada ketika itu telah bertambah kepada 38 orang. Pada tahun 1979 juga Majlis Perbandaran Kota Bharu telah manubuhkan Jabatan Perancang Bandar dan Desanya sendiri yang mana memberikan perkhidmatan perancangan dalam kawasan Majlis Perbandaran Kota Bharu sahaja.

2.1.6 Pada bulan April 1987, Jabatan Perancang Bandar dan Desa Negeri Kelantan sekali lagi berpindah ke bangunan pejabat baru iaitu di Blok 4, Kompleks Kota Darulnaim. Pejabat ini terletak di dalam kompleks pejabat-pejabat Kerajaan Negeri Kelantan.

2.17 Pada bulan Januari 2019, PLANMalaysia Kelantan sekali lagi berpindah ke bangunan pejabat baru iaitu di Blok 6, Kompleks Kota Darulnaim.

2.2 Visi

Menjadi Peneraju Perancangan Bandar dan Desa ke Arah Mewujudkan Persekitaran Kehidupan yang Berkualiti, Sejahtera dan Mampan.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 11/46

2.3 Misi

Memacu Perancangan Fizikal Negeri Melalui Pelaksanaan dan Pemantauan Perancangan Pembangunan dan Komprehensif, Sistematis dan Inovatif ke Arah Kesejahteraan Masyarakat.

2.4 Struktur Organisasi

Carta Organisasi PLANMalaysia Kelantan seperti di **Lampiran 1**.

2.5 Fungsi Organisasi

PLANMalaysia Kelantan melaksanakan dua fungsi utama seperti berikut:

i) **Fungsi Pengurusan**

Pentadbiran

- a. Merancang, mentadbir dan mengawal hal ehwal pentadbiran dan kewangan Jabatan; dan
- b. Merangka, menyediakan dan menguruskan latihan kepada pegawai dan kakitangan jabatan bagi peningkatan ilmu pengetahuan dan kemahiran.

ii) **Fungsi Operasi**

Korporat dan Lembaga Rayuan

- a. Mengendalikan Mesyuarat Jawatankuasa Perancang Negeri (JPN);
- b. Menjalankan tugas sebagai Pendaftar Lembaga Rayuan Negeri Kelantan;
- c. Menjalankan mesyuarat-mesyuarat utama Jabatan;
- d. Menyelaraskan aktiviti-aktiviti korporat Jabatan.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 12/46

Kawalan Pembangunan

- a. Memberi ulasan permohonan kebenaran merancang (melalui OSC *Online*) yang dirujuk oleh pihak berkuasa tempatan (PBT); dan
- b. Memberi ulasan ke atas permohonan tukar syarat dan perancangan tapak.

Rancangan Pembangunan

Mengkaji, mengkaji semula, menyedia dan menyelaras rancangan-rancangan pemajuan iaitu:-

- i. Rancangan Struktur Negeri;
- ii. Rancangan Tempatan Daerah;
- iii. Rancangan Kawasan Khas; dan
- iv. Pelan Tindakan Khas.

Projek Khas dan Pangkalan Data

- **Projek Khas**
 - a. Menyedia pelan-pelan projek khas untuk kerajaan negeri dan agensi-agensi kerajaan yang berkaitan; dan
 - e. Memberi ulasan perancangan tapak, projek penswastan dan laporan *Environmental Impact Assessment* (EIA).
- **Pangkalan Data**
 - a. Membangun, mengemaskini dan melengkapkan data spatial negeri; dan
 - b. Memproses permohonan data terperingkat dan tidak terperingkat kepada agensi luaran atau bahagian dalaman Jabatan.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 13/46

3.0 SINGKATAN

Senarai Singkatan

JKSP	-	Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan
PLANMalaysia	-	Jabatan Perancangan Bandar dan Desa
Kelantan		Negeri Kelantan
PLANMalaysia	-	Jabatan Perancangan Bandar dan Desa
JPN	-	Jawatankuasa Perancang Negeri
JPP	-	Jawatankuasa Perancangan dan Pembangunan
KB	-	Ketua Bahagian
KNP	-	Khidmat Nasihat Perancangan
KPP	-	Ketua Penolong Pengarah
KPAD	-	Ketua Pasukan Audit Dalaman
KPKT	-	Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan
MMKN	-	Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri
P	-	Pengarah
PKD	-	Pegawai Kawalan Dokumen
PPKD	-	Penolong Pegawai Kawalan Dokumen
PPK	-	Penolong Pengarah Kanan
PP	-	Penolong Pengarah
KPT	-	Ketua Pembantu Tadbir
PPP	-	Penolong Pegawai Perancang Bandar dan Desa
PPP(K)	-	Penolong Pegawai Perancang Bandar dan Desa Kanan
PBPT	-	Pihak Berkuasa Perancang Tempatan
PT(KEW)	-	Pembantu Tadbir Kewangan
PT (P/O)	-	Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi)
PKN	-	Pegawai Kewangan Negeri
PAD	-	Pasukan Audit Dalaman
PO	-	Pembantu Operasi
PBT	-	Pihak Berkuasa Tempatan
SUK	-	Setiausaha Kerajaan Negeri

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 14/46

RSN	-	Rancangan Struktur Negeri
RT	-	Rancangan Tempatan
RKK	-	Rancangan Kawasan Khas
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
PK	-	Pegawai Kualiti
PBMB	-	Pegawai Maklum Balas Pelanggan
WP	-	Wakil Pengurusan

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya

PLANMalaysia Kelantan telah menentukan isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan tujuan dan hala tuju strategik serta isu yang boleh menjejaskan keupayaan untuk mencapai hasil yang diinginkan daripada SPK.

Isu luaran dan dalaman adalah seperti di **Lampiran 2**.

PLANMalaysia Kelantan akan sentiasa memantau, menyemak dan mengemaskini maklumat berkaitan isu luaran dan dalaman ini dari semasa ke semasa bagi memastikan pengurusan SPK yang efisien.

4.2 Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak yang Berkepentingan

Disebabkan oleh kesan atau kesan berpotensi pada keupayaan PLANMalaysia Kelantan untuk menyediakan produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan serta keperluan berkanun dan peraturan berkaitan secara konsisten, PLANMalaysia Kelantan telah menentukan:

- a. pihak berkepentingan yang berkaitan dengan SPK; dan
- b. keperluan pihak berkepentingan yang berkaitan dengan SPK.

Keperluan pihak berkepentingan seperti di **Lampiran 3**.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 15/46

PLANMalaysia Kelantan akan sentiasa memantau, menyemak dan mengemaskini maklumat berkaitan pihak berkepentingan dan keperluan yang berkaitan.

4.3 Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti

PLANMalaysia Kelantan telah mewujudkan sistem pengurusan kualiti (SPK) dan menambah baik secara berterusan keberkesanannya mengikut keperluan Standard ISO 9001:2015.

PLANMalaysia Kelantan telah menentukan proses-proses yang diperlukan untuk SPK dan aplikasinya seperti dinyatakan di dalam prosedur yang dibangunkan serta merujuk kepada dokumen-dokumen yang berkaitan.

Skop pelaksanaan sistem pengurusan kualiti Jabatan adalah seperti berikut:-

- i. Pengendalian Mesyuarat Jawatankuasa Perancang Negeri (JPN);
- ii. Penyediaan Pelan Projek Khas; dan
- iii. Penyediaan Ulasan Teknikal bagi Permohonan Kebenaran Merancang.

Semua keperluan MS ISO 9001: 2015 dilaksanakan kecuali:

- i. **Klausa 7.1.5: Sumber untuk pemantauan dan pengukuran**

Rujuk klausa yang berkenaan dalam Manual Kualiti ini untuk justifikasi pengecualian.

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya

PLANMalaysia Kelantan mewujudkan, melaksana, menyelenggara dan menambahbaik secara berterusan sistem pengurusan kualiti, termasuk proses yang diperlukan dan interaksinya, selaras dengan keperluan Standard ISO 9001:2015.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 16/46

PLANMalaysia Kelantan telah menyediakan Prosedur Kualiti untuk menerangkan dan menyokong operasi proses-proses yang berkaitan dan menyelenggara rekod-rekod yang diperlukan untuk keyakinan bahawa proses-proses telah dilaksanakan seperti dirancang.

PLANMalaysia Kelantan telah membangunkan dokumentasi yang berkaitan untuk pelaksanaan SPK. Struktur dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 PLANMalaysia Kelantan adalah seperti berikut:

a) Manual Kualiti

Manual Kualiti adalah dokumen utama yang memberi penerangan dan kenyataan mengenai SPK PLANMalaysia Kelantan termasuk aplikasi klausa-klausa dalam Standard ISO 9001:2015 di dalam proses-proses di PLANMalaysia Kelantan.

b) Prosedur Kualiti

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menggariskan secara terperinci langkah-langkah yang perlu dipatuhi dalam pelaksanaan sesuatu proses. Prosedur PLANMalaysia Kelantan terbahagi kepada tiga (3) iaitu kepada Prosedur Kualiti Teras (PKT), Prosedur Kualiti Umum (PKU) dan Prosedur Kualiti Sokongan (PKS).

c) Dokumen Sokongan

Dokumen sokongan adalah dokumen yang terdiri dari MyPortfolio, borang-borang dan senarai semak, akta-akta, pekeliling-pekeliling kerajaan dan dokumen-dokumen luaran lain yang berkaitan dengan proses-proses di dalam skop pelaksanaan SPK.

d) Rekod

Rekod diwujudkan sebagai bukti pelaksanaan sesuatu proses atau aktiviti.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 17/46

5.0 Kepimpinan

5.1 Kepimpinan dan Komitmen

5.1.1 Am

Pengarah PLANMalaysia Kelantan memberikan komitmen di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti dengan:

- a) mengambil akauntabiliti ke atas keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- b) memastikan dasar kualiti dan objektif kualiti disediakan dan selaras dengan konteks dan hala tuju strategik PLANMalaysia Kelantan;
- c) memastikan penggabungan keperluan sistem pengurusan kualiti dengan proses-proses di PLANMalaysia Kelantan;
- d) menggalakkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko;
- e) memastikan sumber yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti tersedia;
- f) menyampaikan kepentingan pengurusan kualiti yang berkesan serta pematuhan ke atas keperluan sistem pengurusan kualiti;
- g) memastikan sistem pengurusan kualiti mencapai hasil yang dihasratkan;
- h) melibat, mengarah dan menyokong mereka yang berkenaan supaya menyumbang ke arah keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- i) menggalakkan penambahbaikan berterusan; dan
- j) menyokong peranan pegawai-pegawai yang berkenaan untuk menunjukkan kepimpinan yang bersesuaian dengan bidang tanggungjawab masing-masing.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 18/46

Untuk tujuan pemantauan dan keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti, Jawatankuasa Kualiti sedia telah ditambah baik. Jabatan bersetuju:-

- i. Timbalan Pengarah paling kanan dilantik sebagai Wakil Pengurusan;
- ii. Sekiranya berlaku kekosongan pada jawatan Pengarah, Timbalan Pengarah paling kanan akan menanggung kerja Pengarah; dan
- iii. Timbalan Pengarah yang kedua secara *automatik* dilantik sebagai Wakil Pengurusan.

Jawatankuasa Kualiti akan bermesyuarat dari semasa ke semasa berdasarkan keperluan untuk membincangkan isu-isu berkaitan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di PLANMalaysia Kelantan. Ahli Jawatankuasa Kualiti memainkan peranan utama untuk memastikan kelancaran pelaksanaan sistem pengurusan kualiti.

Fungsi yang berkenaan ialah seperti berikut:

i. Pengurusan Atasan

Fungsi utama:

- Mmpengerusikan Mesyuarat JKSP;
- Meluluskan pindaan Manual Kualiti.

ii. Wakil Pengurusan (Pengerusi Jawatankuasa)

Fungsi utama:

- Memantau status pelaksanaan SPK;
- Mmpengerusikan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti apabila perlu; dan
- Meluluskan apa-apa pindaan dokumen kualiti (prosedur proses kerja dan borang).

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 19/46

iii. Pegawai Kualiti

Fungsi utama:

- Memantau status pelaksanaan SPK;
- Mempengerusikan mesyuarat atau perbincangan yang tidak melibatkan dasar dan perkara utama dalam SPK Jabatan;
- Pegawai rujukan di dalam pelaksanaan SPK;
- Menguruskan urusan audit pensijilan; dan
- Mengendalikan pelaksanaan JKSP.

iv. Pegawai Kawalan Dokumen

Fungsi utama:

- Mengawal dokumentasi SPK mengikut keperluan Standard dan prosedur terutamanya berkaitan pindaan dan edaran dokumen;
- Menyimpan dan mengawal Dokumen Asal (*hardcopy*) serta salinan *softcopy*.

v. Ketua Audit Dalaman

Fungsi utama:

- Merancang pelaksanaan Audit Dalaman dan menyediakan Pelan Audit;
- Memantau pelaksanaan Audit Dalaman serta memantau status penutupan NCR dan OFI;
- Membuat kompilasi dan pemfailan semua rekod-rekod Audit Dalaman.

vi. Pegawai Pengurusan Risiko

Fungsi utama:

- Memastikan pelaksanaan pengurusan risiko mengikut prosedur;

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 20/46

- Memantau pelaksanaan pengurusan risiko dan memastikan pengemaskinian Daftar Risiko dari semasa ke semasa;
- Membuat kompilasi dan pemfailan salinan semua Daftar Risiko untuk rujukan.

vii. Pegawai Objektif Kualiti

Fungsi utama:

- Merekodkan laporan berkala pencapaian Objektif Kualiti;
- Memantau pelaksanaan Pelan Tindakan Objektif Kualiti dan memastikan pengemaskiniannya dari semasa ke semasa;
- Membuat kompilasi dan pemfailan salinan semua Pelan Tindakan Objektif Kualiti untuk rujukan.

viii. Pegawai Maklum Balas Pelanggan

Fungsi utama:

- Memastikan pengendalian aduan dan kajian kepuasan pelanggan dijalankan mengikut prosedur.

ix. Pegawai ISO Bahagian

Fungsi utama:

- Memastikan pelaksanaan proses mengikut prosedur ditetapkan;
- Memastikan pengemaskinian prosedur dari semasa ke semasa;
- Memastikan kawalan rekod di bahagian masing-masing sentiasa dikemas kini; dan
- Memastikan pengemaskinian Daftar Risiko dan Pelan Tindakan Objektif dari semasa ke semasa.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 21/46

5.1.2 Fokus kepada Pelanggan

Pengurusan Atasan menunjukkan kepimpinan dan komitmen berkaitan tumpuan kepada pelanggan dengan memastikan:

- a) keperluan pelanggan, keperluan undang-undang dan peraturan berkaitan ditentukan, difahami, dan dipenuhi secara konsisten;
- b) risiko dan peluang yang boleh menjejaskan pematuan penyampaian perkhidmatan dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan ditangani; dan
- c) fokus untuk sentiasa meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2 Dasar

5.2.1 Membangunkan Dasar Kualiti

Pengarah PLANMalaysia Kelantan telah mewujudkan, melaksana dan menyelenggara dasar kualiti yang:

- i. sesuai dengan tujuan dan konteks PLANMalaysia Kelantan serta menyokong hala tuju strategik PLANMalaysia Kelantan;
- ii. menyediakan rangka kerja untuk menetapkan objektif kualiti;
- iii. merangkumi komitmen untuk memenuhi keperluan yang berkaitan; dan
- iv. merangkumi komitmen untuk penambahbaikan berterusan sistem pengurusan kualiti.

Dasar Kualiti PLANMalaysia@Kelantan ialah:

PLANMalaysia Kelantan komited untuk memberikan perkhidmatan dengan mengambil kira dasar perancangan bandar dan desa yang memenuhi keperluan pelanggan dan perundangan. PLANMalaysia Kelantan juga berusaha

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 22/46

meningkatkan kualiti perkhidmatan dalam mewujudkan persekitaran kehidupan sejahtera dan mampan selaras dengan U'budiyyah, Mas'uliyah dan Itqan.

5.2.2 Mengkomunikasikan Dasar Kualiti

Dasar Kualiti dihebah serta dipamerkan di lokasi-lokasi bersesuaian untuk difahami oleh semua kakitangan PLANMalaysia Kelantan. Dasar Kualiti juga dimuat naik dalam laman sesawang rasmi Jabatan untuk tujuan penghebahan kepada pihak-pihak berkepentingan.

5.3 Peranan, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa Organisasi

Pengurusan Atasan memastikan tanggungjawab dan kuasa ditetapkan, dihebah dan difahami di PLANMalaysia Kelantan.

Pengurusan Atasan menetapkan tanggungjawab dan kuasa untuk:

- a) memastikan sistem pengurusan kualiti memenuhi keperluan Standard ISO 9001:2015;
- b) memastikan proses-proses dapat menyampaikan output yang dihasratkan;
- c) melaporkan prestasi sistem pengurusan kualiti kepada Pengarah PLANMalaysia Kelantan dan peluang untuk penambahbaikan, khususnya kepada Pengarah PLANMalaysia Kelantan;
- d) memastikan fokus kepada pelanggan ditingkatkan di PLANMalaysia Kelantan; dan
- e) memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.

Tanggungjawab dan kuasa dinyatakan di dalam Prosedur Kualiti dan MyPortfolio yang diwujudkan.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 23/46

6.0 Perancangan

6.1 Tindakan Menyatakan Risiko dan Peluang

Dalam merancang SPK, PLANMalaysia Kelantan mengambil kira isu-isu yang dirujuk dalam klausa 4.1 dan keperluan yang dirujuk dalam klausa 4.2 dan menentukan risiko dan peluang yang perlu ditangani untuk:

- a) memberi jaminan bahawa sistem pengurusan kualiti boleh mencapai hasil yang diinginkan;
- b) meningkatkan kesan yang diinginkan;
- c) mencegah, atau mengurangkan kesan yang tidak diinginkan; dan
- d) mencapai penambahbaikan.

Dalam menguruskan risiko, PLANMalaysia Kelantan melaksanakan Pengurusan Risiko. Risiko yang dikenal pasti didaftarkan sebagai Daftar Risiko seperti di **Lampiran 5** untuk tujuan pemantauan.

Pegawai Pengurusan Risiko bertanggungjawab untuk menyelia dan menyelaraskan daftar risiko dan daftar peluang pada tahun semasa.

Manakala dalam menguruskan peluang, Daftar Peluang telah diwujudkan untuk tujuan pemantauan. Format Daftar Peluang ialah seperti di **Lampiran 6**. Daftar Risiko dan Daftar Peluang ini akan disemak dan dikemaskini dari semasa ke semasa.

Dokumen Rujukan:

PM(KEL)PKU/01 - Pengurusan Risiko

6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan untuk Mencapainya

Objektif Kualiti telah diwujudkan seperti berikut:

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 01
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 2 JULAI 2023
	MUKA SURAT : 24/46

i. Perancangan Korporat dan Lembaga Rayuan

Mengendalikan Mesyuarat Jawatankuasa Perancang Negeri (JPN) 3 kali setahun.

ii. Projek Khas

Menyediakan pelan projek khas dalam tempoh 60 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.

iii. Kawalan Perancangan

Memberi ulasan bagi permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan lengkap yang diterima.

iv. Sokongan

- a) Semua baucar pembayaran bil-bil bagi barang-barang yang dibeli atau perkhidmatan yang dilaksanakan diproses dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan; dan
- b) Memastikan 80% kakitangan menghadiri kursus 4 hari setahun.

Objektif Kualiti dihebahkan kepada semua kakitangan yang berkaitan untuk difahami. Pencapaiannya juga akan dipantau dari semasa ke semasa.

Untuk mencapai sasaran yang ditetapkan, Pelan Tindakan Objektif Kualiti telah diwujudkan untuk setiap objektif kualiti ini. Format untuk Pelan Tindakan Objektif Kualiti ini ialah seperti di **Lampiran 4**. Sekiranya Objektif Kualiti tidak mencapai sasaran ditetapkan, tindakan pembetulan akan dilaksanakan dan Pelan Tindakan Objektif Kualiti akan dikemas kini.

6.3 Merancang Perubahan

Apabila terdapat keperluan untuk perubahan kepada proses dalam pelaksanaan SPK, perubahan tersebut hendaklah dilaksanakan dengan terancang dengan mengambil kira faktor-faktor berikut:-

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 25/46

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

Sebarang perubahan yang ingin dilakukan ke atas SPK perlu dibangkitkan oleh Ketua Bahagian/Ketua Unit terbabit dalam Mesyuarat Pengurusan. Jika perubahan tersebut berkaitan dengan prosedur, pindaan akan dibuat merujuk kepada prosedur kawalan dokumen.

7.0 Sokongan

7.1 Sumber

7.1.1 Am

PLANMalaysia Kelantan menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan merangkumi sumber kewangan dan sumber manusia untuk mewujudkan, melaksanakan, menyelenggara dan menambah baik secara berterusan sistem pengurusan kualiti.

7.1.2 Modal Insan

PLANMalaysia Kelantan menentukan dan menyediakan kakitangan yang diperlukan untuk keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti dan untuk kawalan ke atas proses-prosesnya.

Jika terdapat keperluan untuk penambahan atau pengisian perjawatan, permohonan akan dibuat mengikut kaedah dan saluran yang ditetapkan.

7.1.3 Prasarana/Infrastruktur

PLANMalaysia Kelantan menentukan, menyediakan dan menyelenggara infrastruktur yang diperlukan bagi operasi proses-

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 26/46

prosesnya dan untuk mencapai pematuhan penyampaian perkhidmatan merujuk kepada keperluan yang ditetapkan di dalam Arahan Perbendaharaan, 1PP, Pekeliling Perkhidmatan dan Surat Pekeliling Perkhidmatan. Di samping itu, pelaksanaan penyelenggaraan dinyatakan di dalam MyPortfolio yang berkenaan.

Infrastruktur ini merangkumi:

- a) bangunan pejabat termasuk kemudahan seperti pendingin hawa;
- b) peralatan untuk operasi,
- c) kenderaan jabatan; dan
- d) teknologi maklumat dan komunikasi.

7.1.4 Persekitaran untuk Operasi Proses

PLANMalaysia Kelantan menentu, menyedia dan menyelenggara persekitaran yang diperlukan bagi operasi proses-prosesnya dan untuk mencapai pematuhan penyampaian perkhidmatan.

PLANMalaysia Kelantan menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa bagi memastikan warga kerjanya dapat melaksanakan SPK yang berkesan.

Persekitaran yang kondusif juga disediakan terutamanya di kaunter pelanggan untuk memastikan keselesaan pelanggan yang berurusan dengan PLANMalaysia Kelantan.

7.1.5 Sumber Pemantauan dan Pengukuran

PLANMalaysia Kelantan tidak menggunakan sebarang peralatan yang perlu dikalibrasi atau diverifikasi di dalam proses penyampaian perkhidmatan di dalam skop pelaksanaan.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 27/46

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

PLANMalaysia Kelantan akan menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk pelaksanaan proses-proses dan untuk mencapai pematuhan produk dan perkhidmatan.

Di dalam perkongsian pengetahuan, PLANMalaysia Kelantan telah dan sedang melaksanakan Sesi/Majlis Pembudayaan/Perkongsian Ilmu (*Knowledge Sharing Session*) dari semasa ke semasa. Ianya perlu dirancang dan diselaraskan oleh Pegawai Kualiti manakala dilaksanakan oleh Bahagian yang berkaitan. Rekod pelaksanaan difailkan oleh Bahagian Korporat dan Lembaga Rayuan untuk tujuan rujukan.

Di samping itu, untuk kursus-kursus tertentu yang dihadiri, laporan kursus yang lengkap akan disediakan oleh peserta terbabit untuk tujuan pengkongsian ilmu. Laporan kursus akan difailkan untuk tujuan rujukan. Sesi Pengkongsian Pengetahuan akan dilaksanakan jika terdapat keperluan.

Untuk pengurusan sistem maklumat, Manual Operasi atau Manual *Troubleshooting* untuk sistem yang dibangunkan oleh PLANMalaysia Kelantan akan disediakan untuk tujuan rujukan.

7.2 Kekompetenan

PLANMalaysia Kelantan akan:

- menentukan kekompetenan yang diperlukan kakitangan, yang memberi kesan ke atas prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- memastikan mereka adalah kompeten berdasarkan pendidikan, latihan atau pengalaman yang bersesuaian;

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 28/46

- c) di mana berkenaan, merancang dan mengadakan latihan, kursus atau tindakan lain yang bersesuaian untuk mencapai tahap kompetensi yang dikenal pasti, dan menilai keberkesanannya oleh pegawai atasan menggunakan Borang Penilaian Keberkesanan Latihan; dan
- d) menyelenggara rekod-rekod yang bersesuaian dengan pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman serta mengemaskini Buku Rekod Perkhidmatan.

Pelaksanaan latihan secara umumnya adalah merujuk kepada 1PP, Pekeliling Perkhidmatan dan Surat Pekeliling Perkhidmatan. Selain itu, pegawai atasan berkenaan perlu melaksanakan penilaian keberkesanan latihan ke atas peserta kursus menggunakan Borang Soal Selidik Kajian Keberkesanan Latihan. Penilaian keberkesanan latihan perlu dilaksanakan tiga (3) bulan selepas kursus. Penilaian hanya difokuskan kepada latihan yang melibatkan peningkatan kompetensi. Rekod penilaian perlu diserahkan kepada Pegawai Latihan untuk tujuan pemfailan.

Dokumen Rujukan: PM(KEL)PKS/02 - Latihan

7.3 Kesedaran

PLANMalaysia Kelantan memastikan semua kakitangan perlu mempunyai kesedaran mengenai:

- a) Dasar Kualiti Jabatan;
- b) Objektif Kualiti Jabatan;
- c) perubahan yang berlaku ke atas SPK;
- d) sumbangan dan peranan mereka ke arah keberkesanan SPK, termasuk manfaat daripada prestasi yang telah ditambah baik; dan
- e) implikasi sekiranya mengabaikan atau tidak memenuhi keperluan SPK.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 29/46

7.4 Komunikasi

PLANMalaysia Kelantan akan mengadakan perjumpaan atau perhimpunan, mesyuarat dan program-program tertentu dari semasa ke semasa.

Komunikasi mengenai maklumat-maklumat berkaitan juga boleh disalurkan melalui laman sesawang laman sosial, e-mel, brosur Jabatan dan sebagainya.

7.5 Maklumat Didokumentasikan

Sistem pengurusan PLANMalaysia Kelantan terdiri daripada:

- a) maklumat yang didokumenkan (Dokumen dan Rekod) yang diperlukan oleh Standard ISO 9001:2015;
- b) maklumat yang didokumenkan (Dokumen Dan Rekod) yang ditentukan oleh PLANMalaysia Kelantan sebagai perlu untuk keberkesanan SPK.

A. Kawalan Dokumen

Dokumen-dokumen yang perlu dikawal adalah Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan dokumen-dokumen sokongan (Seperti borang dan senarai semak) yang berkaitan. Dokumen-dokumen rujukan dalaman dan luaran yang diperlukan untuk pelaksanaan sistem pengurusan kualiti juga akan dikenalpasti dan dikawal pengedarannya.

Kawalan terhadap dokumen dijelaskan di dalam prosedur berkaitan.

Dokumen Rujukan:

PM(KEL)PKU/02 - Prosedur Kawalan Dokumen

B. Kawalan Rekod

PLANMalaysia Kelantan mewujudkan rekod untuk menyediakan bukti kepatuhan terhadap keperluan dan keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 30/46

Semua rekod adalah mudah dibaca, boleh dikenal pasti dan mudah diperolehi apabila diperlukan.

Semua rekod dan tempoh simpanan didokumenkan pada setiap prosedur berkaitan. Jika rekod yang disimpan dalam media elektronik, sistem “*backup*” akan diwujudkan. Tempoh simpanan dinyatakan di dalam prosedur yang berkaitan.

Rekod-rekod yang berkaitan juga perlu dilindungi dari segi kerahsian serta dielakkan daripada sebarang pengubahsuaian yang tidak diingini.

Dokumen Rujukan:

PM(KEL)PKU/03 - Prosedur Kawalan Rekod Kualiti

8.0 Operasi

8.1 Perancangan dan Kawalan Operasi

PLANMalaysia Kelantan komited dalam merancang, melaksanakan dan mengawal proses yang diperlukan bagi memenuhi keperluan penyediaan produk dan penyampaian perkhidmatan, dan melaksanakan tindakan yang ditentukan di dalam klausa 6, dengan:

- i. menentukan keperluan produk dan perkhidmatan;
- ii. mewujudkan kriteria untuk:
 - a. Proses-proses;
 - b. Penerimaan produk dan perkhidmatan;
- iii. menentukan sumber yang diperlukan untuk mencapai keakuran kepada keperluan penyediaan produk dan penyampaian perkhidmatan;
- iv. melaksanakan kawalan ke atas proses menurut kriteria tersebut; dan
- v. menentukan, menyelenggara dan menyimpan maklumat yang didokumenkan pada tahap yang diperlukan:

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 31/46

- a. untuk keyakinan bahawa proses-proses telah dilaksanakan mengikut perancangan;
- b. untuk menunjukkan keakuran kepada keperluan produk dan penyampaian perkhidmatan.

PLANMalaysia Kelantan juga komited untuk mengawal perubahan dan menyemak kesan perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk mengurangkan sebarang kesan tidak diingini, di mana perlu

8.2 Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi dengan Pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan merangkumi:

- a) maklumat perkhidmatan melalui laman sesawang, brosur jabatan, mesyuarat dan lain-lain;
- b) pertanyaan pelanggan melalui kaunter pertanyaan, laman sesawang dan laman sosial, telefon, e-mel dan lain-lain;
- c) maklum balas pelanggan melalui kajian kepuasan pelanggan, aduan atau peti cadangan;
- d) pengendalian atau kawalan harta hakmilik pelanggan; dan
- e) mewujudkan keperluan khusus untuk pelan kontigensi, apabila berkaitan.

Dokumen Rujukan:

PM(KEL)PKS/05 - Maklum Balas Pelanggan

8.2.2 Menentukan Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan

Apabila menentukan keperluan produk dan penyampaian perkhidmatan untuk ditawarkan kepada pelanggan, PLANMalaysia Kelantan akan memastikan bahawa:

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 32/46

- i. keperluan produk dan perkhidmatan serta syarat-syarat sesuatu permohonan ditetapkan, termasuk:
- ii. sebarang keperluan undang-undang dan peraturan yang diguna pakai;
- iii. mana-mana keperluan yang dipertimbangkan sebagai perlu oleh PLANMalaysia Kelantan; dan
- iv. PLANMalaysia Kelantan boleh memenuhi keperluan perkhidmatan yang ditawarkan.

8.2.3 Kajian Semula/Semakan Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan

PLANMalaysia Kelantan memastikan ia memiliki kemampuan untuk memenuhi keperluan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. PLANMalaysia Kelantan akan melakukan semakan sebelum memberikan komitmen untuk penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan; merangkumi:

- a) keperluan yang dinyatakan oleh pelanggan,
- b) keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi ianya perlu untuk perkhidmatan tersebut, di mana diketahui;
- c) keperluan yang ditetapkan oleh PLANMalaysia Kelantan;
- d) keperluan undang-undang dan peraturan berkaitan; dan
- e) keperluan produk dan perkhidmatan yang berbeza dengan yang dinyatakan sebelumnya.

8.2.4 Perubahan Keperluan untuk Produk dan Perkhidmatan

PLANMalaysia Kelantan memastikan bahawa apabila berlaku perubahan pada keperluan produk dan perkhidmatan, dokumen yang berkaitan akan dipinda dan mereka yang berkenaan dimaklumkan mengenai perubahan keperluan tersebut.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 33/46

8.3 Reka Bentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan

8.3.1 Umum

PLANMalaysia Kelantan mewujudkan, melaksana dan menyelenggarakan proses reka bentuk dan pembangunan yang bersesuaian untuk memastikan penyediaan produk dan perkhidmatan berikutnya.

8.3.2 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan

Di dalam menentukan peringkat dan kawalan untuk reka bentuk dan pembangunan, PLANMalaysia Kelantan mengambil kira:

- a) sifat, tempoh dan kerumitan aktiviti reka bentuk dan pembangunan;
- b) peringkat proses yang diperlukan, termasuk semakan reka bentuk dan pembangunan yang berkaitan;
- c) aktiviti pengesahan dan validasi reka bentuk dan pembangunan yang diperlukan;
- d) tanggungjawab dan kuasa yang terlibat di dalam proses reka bentuk dan pembangunan;
- e) sumber dalaman dan luaran yang diperlukan untuk reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan;
- f) keperluan untuk mengawal *interface* di antara mereka yang terlibat di dalam proses reka bentuk dan pembangunan;
- g) keperluan untuk penglibatan pelanggan dan pengguna di dalam proses reka bentuk dan pembangunan;
- h) keperluan untuk penyediaan produk dan perkhidmatan berikutnya;
- i) jangkaan tahap kawalan ke atas proses reka bentuk dan pembangunan oleh pelanggan dan pihak berkepentingan berkaitan;

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 34/46

- j) maklumat yang didokumenkan yang diperlukan untuk menunjukkan bahawa keperluan reka bentuk dan pembangunan telah dipenuhi.

8.3.3 Input Rekabentuk dan Pembangunan

PLANMalaysia Kelantan menentukan keperluan penting yang spesifik untuk jenis produk dan perkhidmatan yang direka bentuk dan dibangunkan. PLANMalaysia Kelantan mengambil kira:

- keperluan kefungsiian dan prestasi;
- maklumat yang diperolehi daripada aktiviti reka bentuk dan pembangunan terdahulu yang serupa;
- keperluan undang-undang dan peraturan;
- piawaian atau kod amalan yang PLANMalaysia Kelantan komited untuk laksanakan; dan
- potensi kegagalan akibat daripada sifat produk dan perkhidmatan tersebut;

Input perlu mencukupi untuk tujuan reka bentuk dan pembangunan, lengkap dan dan jelas.

Input reka bentuk dan pembangunan yang tidak jelas perlu diselesaikan.

PLANMalaysia Kelantan menyimpan rekod yang berkaitan untuk input reka bentuk dan pembangunan.

8.3.4 Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan

PLANMalaysia Kelantan menggunakan kawalan ke atas proses reka bentuk dan pembangunan untuk memastikan bahawa:

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 35/46

- a) hasil yang hendak dicapai ditetapkan;
- b) semakan dijalankan untuk menilai keupayaan hasil reka bentuk dan pembangunan di dalam memenuhi keperluan;
- c) aktiviti pengesahan dijalankan untuk memastikan output reka bentuk dan pembangunan memenuhi keperluan input;
- d) aktiviti validasi dijalankan untuk memastikan hasil produk dan perkhidmatan memenuhi keperluan untuk applikasi yang spesifik atau penggunaan yang dihasratkan;
- e) sebarang tindakan yang diperlukan ke atas masalah yang ditentukan semasa aktiviti semakan, atau pengesahan dan validasi; dan
- f) rekod untuk aktiviti-aktiviti ini disimpan.

8.3.5 Output Reka Bentuk dan Pembangunan

PLANMalaysia Kelantan memastikan output reka bentuk dan pembangunan:

- a) menuhi keperluan input;
- b) mencukupi untuk proses berikutnya untuk penyediaan produk dan perkhidmatan;
- c) merangkumi atau rujukan keperluan pemantauan dan pengukuran, di mana sesuai, dan kriteria penerimaan;
- d) menyatakan ciri-ciri produk dan perkhidmatan yang penting untuk tujuan yang dihasratkan dan penyediaan yang selamat dan sempurna.

PLANMalaysia Kelantan menyimpan rekod yang berkaitan untuk output reka bentuk dan pembangunan.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 36/46

8.3.6 Perubahan Reka Bentuk dan Pembangunan

PLANMalaysia Kelantan mengenal pasti, menyemak dan mengawal perubahan yang dibuat semasa, atau selepas reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan, pada takat yang perlu untuk memastikan bahawa tiadanya kesan negatif ke atas keakuran kepada keperluan.

PLANMalaysia Kelantan menyimpan rekod-rekod berkaitan untuk:

- a) perubahan reka bentuk dan pembangunan;
- b) hasil semakan;
- c) kebenaran pada pindaan;
- d) tindakan yang diambil untuk mencegah kesan buruk.

Dokumen Rujukan:

PM(KEL)PKT/02 - Penyediaan Pelan Projek Khas

8.4 Kawalan Terhadap Proses, Produk dan Perkhidmatan Sediaan Luar

8.4.1 Am

Proses berkaitan perolehan secara umumnya adalah merujuk kepada dokumen luaran seperti dinyatakan di dalam peraturan semasa kerajaan. Selain itu, penilaian terhadap prestasi pembekal (bekalan dan perkhidmatan) perlu dilaksanakan dengan menggunakan Borang Penilaian Prestasi Pembekal oleh penerima bekalan atau perkhidmatan. Pegawai Aset perlu membuat analisis pada setiap akhir tahun dengan menggunakan Borang Analisis Prestasi Penilaian Keseluruhan Pembekal untuk dibentangkan di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 37/46

8.4.2 Jenis dan Takat Kawalan

PLANMalaysia Kelantan sentiasa memastikan setiap bekalan atau perkhidmatan yang dibekalkan oleh pembekal disahkan lengkap dan memenuhi spesifikasi yang ditetapkan semasa penerimaan. Pengesahan penerimaan dilakukan oleh kakitangan Bahagian atau Unit atau pegawai yang dipertanggungjawabkan yang menerima barangan atau perkhidmatan yang dibekalkan. Pengesahan penerimaan ini akan dicatat pada Inden Kerja, Pesanan Tempatan (LO) dan Nota Serahan (DO).

8.4.3 Maklumat untuk Penyedia Luar

PLANMalaysia Kelantan sentiasa memastikan kecukupan keperluan dan maklumat sebelum berkomunikasi dengan pembekal luar. Maklumat untuk pembekal ialah dalam bentuk sama ada melalui Pesanan Tempatan (LO), Surat Lantikan, Inden Kerja atau Kontrak Perjanjian. Unit Kewangan sentiasa memastikan pembekal yang dilantik dapat memenuhi kepuasan pelanggan menerusi perkhidmatan yang diberikan sama ada bekalan atau perkhidmatan berdasarkan penilaian yang dibuat melalui Rekod Penilaian Prestasi Pembekal.

8.5 Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan

8.5.1 Kawalan Penyediaan Pengeluaran dan Perkhidmatan

PLANMalaysia Kelantan melaksanakan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan di dalam keadaan terkawal.

Keadaan terkawal termasuk, di mana berkenaan:

- i. kewujudan dokumen dan rekod yang menetapkan:
 - a) Ciri-ciri produk perkhidmatan dibekalkan, atau aktiviti yang dilaksanakan;
 - b) Hasil yang ingin dicapai;

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 38/46

- ii. kewujudan dan penggunaan peralatan yang sesuai untuk pemeriksaan dan pengukuran;
- iii. pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran di peringkat yang sesuai untuk mengesahkan kriteria untuk kawalan ke atas proses dan kriteria produk dan perkhidmatan telah dipenuhi;
- iv. penggunaan infrastruktur dan persekitaran yang sesuai untuk pengoperasian proses;
- v. pelantikan orang kompeten; termasuk sebarang kelayakan yang diperlukan, jika berkaitan;
- vi. validasi, ke atas keupayaan untuk mencapai hasil produk dan perkhidmatan yang dirancang, di mana output yang dihasilkan tidak boleh dibuat pengesahan melalui pemantauan dan pengukuran;
- vii. pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia;
- viii. pelaksanaan aktiviti kelulusan, penghantaran dan selepas penghantaran; dan
- ix. dokumen-dokumen rujukan seperti prosedur PM(KEL)PKT/01, PM(KEL)PKT/02 dan PM(KEL)PKT/03.

8.5.2 Pengenalpastian dan Kebolehkesanan/Kemudahkesanan

Di mana perlu, PLANMalaysia Kelantan mengenal pasti produk atau perkhidmatan dan statusnya dengan cara yang sesuai sepanjang proses penyediaan produk dan penyampaian perkhidmatan.

Untuk kemudahan, nombor rujukan fail jabatan dijadikan sebagai rujukan bagi setiap permohonan sepanjang proses penyediaan dan penyampaian perkhidmatan.

8.5.3 Harta Kepunyaan/Milik Pelanggan atau Penyedia Luar

PLANMalaysia Kelantan sentiasa akan memastikan harta milik pelanggan dan pembekal termasuk maklumat berkaitan semasa

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 39/46

dijaga dengan baik sepanjang berada di bawah kawalan atau kegunaan PLANMalaysia Kelantan.

Harta milik pelanggan ini boleh merangkumi pelan dan laporan atau dokumen-dokumen lain yang diterima daripada pelanggan.

Harta milik pembekal pula boleh merangkumi peralatan-peralatan pejabat yang disewa daripada pembekal.

Apabila harta milik pelanggan atau pembekal hilang, rosak atau didapati sudah tidak sesuai digunakan, PLANMalaysia Kelantan hendaklah melaporkannya kepada pelanggan atau pembekal yang berkenaan dan menyimpan rekod ke atas apa yang telah berlaku.

8.5.4 Pemeliharaan (Pengekalan)

PLANMalaysia Kelantan akan memelihara output atau produk hasil daripada penyediaan dan penyampaian perkhidmatan untuk memastikan keakuratan kepada keperluan.

Di mana berkaitan, PLANMalaysia Kelantan akan mewujudkan kaedah pemeliharaan produk merangkumi pengenpastian, pengendalian, pembungkusan, penyimpanan dan perlindungan.

8.5.5 Aktiviti Selepas Hantar Serah (Penghantaran)

Di mana berkaitan, PLANMalaysia Kelantan akan memenuhi keperluan selepas penyampaian perkhidmatan termasuklah menangani sebarang isu yang dibangkitkan oleh pelanggan selepas perkhidmatan disampaikan.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 40/46

8.5.6 Kawalan Perubahan

PLANMalaysia Kelantan akan menyimpan rekod yang menerangkan hasil semakan terhadap sebarang perubahan kepada proses penyampaian perkhidmatan termasuk pihak yang meluluskan perubahan tersebut. Jika perubahan proses melibatkan prosedur, ianya akan direkodkan di dalam Borang Cadangan Pindaan Dokumen.

Sebarang perubahan yang ingin dilakukan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti perlu dibangkitkan oleh Ketua Bahagian/Ketua Unit terbabit dalam Mesyuarat Pengurusan. Jika perubahan tersebut berkaitan dengan prosedur, pindaan akan dibuat merujuk kepada prosedur kawalan dokumen.

Rujuk klausa 6.3 untuk perancangan perubahan.

8.6 Pelepasan Produk dan Perkhidmatan

PLANMalaysia Kelantan komited untuk melaksanakan aturan yang telah dirancang, pada peringkat yang bersesuaian, untuk mengesahkan yang keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi iaitu semakan dan kelulusan oleh mereka yang diberi kuasa di sepanjang proses penyediaan dan penyampaian perkhidmatan.

Kelulusan atau pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak boleh diteruskan sehingga aturan yang telah dirancang telah lengkap dengan memuaskan, melainkan diluluskan oleh pihak yang diberi kuasa dan di mana berkenaan, oleh pelanggan.

PLANMalaysia Kelantan akan menyimpan rekod berkaitan pelepasan produk dan perkhidmatan iaitu:

- i. bukti keakuran dengan kriteria penerimaan; dan
- ii. kemudahkesanan kepada pegawai yang membenarkan pelepasan itu.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 41/46

8.7 Kawalan Output Tak Akur

PLANMalaysia Kelantan akan memastikan produk dan perkhidmatan yang takakur kepada keperluan diidentifikasi dan dikawal untuk mencegah daripada tersalah guna atau penghantaran.

PLANMalaysia Kelantan mengambil tindakan bersesuaian berdasarkan maklumat ketakakuran dan kesannya ke atas keakuran produk dan perkhidmatan. Ini juga terpakai ke atas perkhidmatan takakur yang dikesan selepas selepas penyampaian perkhidmatan.

PLANMalaysia Kelantan menguruskan produk dan perkhidmatan takakur dengan satu atau lebih daripada cara-cara berikut:

- i. pembetulan seperti pembetulan kepada kesilapan dan kuiri kepada pelanggan atau pemohon;
- ii. diasingkan daripada digunakan;
- iii. pemakluman kepada pelanggan atau pemohon;
- iv. mendapatkan konsesi atau kelulusan khas daripada pihak pengurusan.

9.0 Penilaian Prestasi

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian

9.1.1 Am

PLANMalaysia Kelantan akan menentukan:

- i. apa yang perlu dipantau dan diukur;
- ii. kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian yang diperlukan bagi memastikan keputusan yang sahih;
- iii. bila pemantauan dan pengukuran perlu dilakukan;
- iv. bila hasil daripada pemantauan dan pengukuran perlu dianalisis dan dinilai.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 42/46

PLANMalaysia Kelantan akan menilai prestasi pelaksanaan proses dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan menyimpan rekod yang berkaitan.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

PLANMalaysia Kelantan akan memantau persepsi pelanggan sejauh mana keperluan dan jangkaan mereka telah dipenuhi melalui kajian kepuasan pelanggan.

Dokumen Rujukan:

PM(KEL)PKS/05 - Maklum Balas Pelanggan

9.1.3 Analisis dan Penilaian

PLANMalaysia Kelantan menganalisis dan menilai data dan maklumat yang bersesuaian hasil daripada pemantauan dan pengukuran.

Hasil analisis hendaklah digunakan untuk menilai:

- i. keakuran kepada produk dan perkhidmatan;
- ii. tahap kepuasan pelanggan;
- iii. prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- iv. sama ada perancangan telah dilaksanakan dengan berkesan;
- v. keberkesanan tindakan yang diambil di dalam menangani risiko dan peluang;
- vi. prestasi pembekal luar;
- vii. keperluan untuk penambahbaikan sistem pengurusan kualiti.

9.2 Audit Dalaman

PLANMalaysia Kelantan akan menjalankan audit dalaman sekurang-kurangnya sekali setahun untuk menilai sama ada sistem pengurusan kualiti:

- i. memenuhi:
 - a) keperluan sistem pengurusan kualiti PLANMalaysia Kelantan;
 - b) keperluan Standard ISO 9001:2015; dan

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 43/46

- ii. dilaksanakan dan disenggara dengan berkesan.

PLANMalaysia Kelantan akan:

- i. merancang dan menyediakan program audit, di mana ianya mengambil kira kepentingan proses yang berkenaan, perubahan yang memberi kesan kepada PLANMalaysia Kelantan dan hasil audit terdahulu;
- ii. menetapkan kriteria audit dan skop audit;
- iii. memilih juruaudit yang terlatih untuk memastikan matlamat audit serta memastikan pemilihan dan ketelusan proses audit;
- iv. memastikan hasil audit dilaporkan kepada pengurusan yang berkaitan dengan melaksanakan mesyuarat penutup selepas selesai audit, melaksanakan pembetulan, di mana berkaitan dan tindakan pembetulan yang sesuai tanpa berlengah; dan
- v. menyimpan rekod-rekod audit sebagai bukti pelaksanaan dan hasil audit.

Dokumen Rujukan:

PM(KEL)PKU 04 - Pengendalian Audit Dalaman

9.3 Kajian Semula Pengurusan

9.3.1 Am

Pengarah PLANMalaysia Kelantan akan mengkaji semula SPK PLANMalaysia Kelantan melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan yang perlu dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali setahun (sama ada pada tahun semasa atau pada suku tahun pertama berikutnya) bagi memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan serta selaras dengan hala tuju strategik PLANMalaysia Kelantan.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 44/46

9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan

Agenda Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan adalah seperti berikut:

- i. status tindakan daripada kajian semula pengurusan terdahulu;
- ii. perubahan dalam isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- iii. maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend dalam:
 - a) kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan berkenaan;
 - b) sejauh mana objektif kualiti telah tercapai;
 - c) prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan;
 - d) ketakakuran dan tindakan pembetulan;
 - e) hasil pemantauan dan pengukuran;
 - f) keputusan audit dalaman dan audit sirim;
 - g) prestasi pembekal termasuk perunding untuk rancangan pembangunan;
- iv. kecukupan sumber;
- v. keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang; dan
- vi. peluang penambahbaikan.

9.3.3 Output Kajian Semula Pengurusan

Output kajian semula pengurusan merangkumi keputusan dan tindakan berkaitan perkara berikut:

- i. peluang penambahbaikan;
- ii. sebarang keperluan untuk perubahan dalam sistem pengurusan kualiti;
- iii. sumber yang diperlukan.

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 45/46

PLANMalaysia Kelantan menyimpan maklumat yang didokumenkan sebagai bukti daripada hasil kajian semula pengurusan merangkumi minit mesyuarat dan bahan-bahan pembentangan yang berkaitan.

10.0 Penambahbaikan

10.1 Am

PLANMalaysia Kelantan akan menentukan dan memilih peluang penambahbaikan dan melaksanakan sebarang tindakan yang perlu untuk memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

10.2 Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan

Apabila berlaku ketakakuran, termasuk yang dibangkit melalui aduan, PLANMalaysia Kelantan akan:

- i. bertindak ke atas ketakakuran, dan di mana berkenaan:
 - a) mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya;
 - b) menangani kesan daripada ketakakuran tersebut;
- ii. menilai keperluan untuk tindakan menghapuskan punca ketakakuran, supaya ia tidak berulang atau berlaku di tempat lain, dengan:
 - a) semakan dan menganalisis ketakakuran;
 - b) menentukan punca ketakakuran;
 - c) menentukan jika ketakakuran yang serupa wujud, atau berpotensi boleh berlaku;
- iii. melaksanakan sebarang tindakan yang diperlukan;
- iv. semakan keberkesanan bagi sebarang tindakan pembetulan yang diambil;
- v. mengemaskini daftar risiko, jika perlu;
- vi. membuat pindaan pada dokumentasi yang berkaitan, jika perlu.

Dokumen Rujukan:

PM(KEL)PKU/05 - Tindakan Pembetulan

MANUAL KUALITI	NO. KELUARAN : 04
	NO. PINDAAN : 00
MS ISO 9001 : 2015 PM(KEL)MK	TARIKH : 19 MAC 2025
	MUKA SURAT : 46/46

10.3 Penambahbaikan Berterusan

PLANMalaysia Kelantan komited untuk sentiasa menambah baik secara berterusan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

PLANMalaysia Kelantan sentiasa mengambil kira hasil analisis dan penilaian, dan output daripada semakan pengurusan, untuk menentukan jika ada keperluan atau peluang yang perlu ditangani sebagai sebahagian daripada penambahbaikan berterusan.



CARTA ORGANISASI
JABATAN PERANCANGAN BANDAR DAN DESA
NEGERI KELANTAN
(PLANMalaysia Kelantan)

JAWATAN YANG TELAH DISI
PEGAWAI BERSTATUS TETAP:
PEGAWAI BERSTATUS
KONTRAK (JNBC/CFS):

38

13

JUMLAH: 55

PENGISIAN JAWATAN
JAWATAN AKAN DIISI OLEH SPN:
JAWATAN AKAN DIISI OLEH BPSM:
JAWATAN YANG BELUM DIISI:

6

11

2

JUMLAH: 19

JUMLAH PENJAWATAN KESELURUHAN
(BERDASARKAN BUKU BAJET 2025):

46

PEGAWAI BERSTATUS MYSTEP:
***TIDAK DISENARAikan DALAM CARTA ORGANISASI**

1

TARIKH KEMASKINI:
7 APRIL 2025

KOSONG
Pegarah Gred J14

Nur Izyan binti Ismail
Pem. Setiausaha Pejabat Gred N1

BAHAGIAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN
DAN PROJEK KHAS

TPr Mazillah Azleen binti Mat Nor
Timbalan Pegarah Gred J12 ETB J13

BAHAGIAN KAWALAN PEMBANGUNAN

Wan Rahim bin Wan Mustapha
Timbalan Pegarah Gred J12

BAHAGIAN PERANCANGAN KORPORAT
DAN LEMBAGA RAYUAN

Abdul Aziz bin Mohter @ Makhtar
Ketua Pen. Pegarah Gred J10

BAHAGIAN PENTADBIRAN

UNIT RANCANGAN PEMBANGUNAN

UNIT PROJEK KHAS & PANGKALAN DATA

TPr Mariyati binti Ashaari @ Sa'ari
Pen. Pegarah Gred J10 (Fleksi)

UNIT JKMPPP

KOSONG
Pen. Pegarah Gred J9

Dr. Nazhan bin Dato' Hj. Nazran
Pen. Pegarah Gred J9 (JBC)

Mohd Zahari bin Senik
Pen. Pegarah Gred J9 (CFS)

Nor Fadilah binti Abdullah
Pen. Pegarah Gred J9 (CFS)

Che Mohd Amirul bin Che Asudin
Pen. Pegarah Gred J9 (CFS)

LAr. Nik Nurina bt. Dato' Dr. Hj. Nik Saidina Omar
Arkitek Landskap Gred J9 (JBC)

Ts. Siti Khairunnisaa bt. Che Hasim
Arkitek J9 (JBC)

Raihan binti Md Nawi
Pen. Pegarah Gred J9 (CFS)

KOSONG
Pen. Pegarah Gred J9

KOSONG
Pen. Pegarah Gred J9

Nik Mohd Azreen bin Nik Abdullah
Pen. PPBD Gred JA6 (KUP)

Ahmad Syahril bin Mohd Zain Alrashidi
Pen. PPBD Gred JA5

Mazlina binti Yusoff
Pen. PPBD Gred JA5

Nurul Asyikeen binti Setapa
Pen. PPBD Gred JA5

Mohamad Amar bin Mat Nori
Pen. PPBD Gred JA5

Mohd Faisal bin Ab Patah
Pen. Peg. Senibina Gred JA5 (CFS)

Muhammad Syafiq bin Suhaimi
Pen. Peg. PPBD Gred JA5 (CFS)

KOSONG
Pen. Peg. PPBD Gred JA5

KOSONG
Pen. Peg. PPBD Gred JA5

Rosnawati binti Yunus
Pen. PPBD Gred JA6 (KUP)

Noor Rita binti Mat Jusoh
Pen. PPBD Gred JA5

Wan Mohd Azizi bin Wan Mohamed
Pen. PPBD Gred JA5 (ETB JA6)

Muhammad Ilmam bin Mohd Rasdi
Pen. Peg. Senibina JA5

Zuraila binti Zulkifli
Pen. PPBD Gred JA5

Muhammad Faiz bin Ali
Pen. Peg. Senibina Gred JA5 (CFS)

Mohd Abdullah bin Nordin
Pen. PPBD Kanan Gred JA6

Siti Aishah binti Abdullah @ Yaacob
Pen. PPBD Gred JA6 (KUP)

Mohamad Izudin bin Abdullah
Pen. PPBD Gred JA5

Ilyani binti Che Mohamed
Pen. PPBD Gred JA5

Umi Nadia binti Abdullah
Pen. PPBD Gred JA5

Mainzatulaini binti Mat Zain
Pen. PPBD Gred JA5

Widyaedayu binti Wahab
Pen. PPBD Gred JA5

Syafiq bin Mat Nawi
Pen. PPBD Gred JA5

Normala binti Ghazali
Pen. Peg. Senibina Gred JA5

KOSONG
Pen. PPBD Gred JA5

KOSONG
Pen. PPBD Gred JA5

KOSONG
Pen. PPBD Gred JA5

KOSONG
Pen. PPBD Gred JA5

KOSONG
Pen. PPBD Gred JA5

KOSONG
Pen. PPBD Gred JA5

Siti Manisah binti Abu Bakar
Pen. PPBD Kanan Gred JA6

Nurul Zafirah binti Yusof
Pen. PPBD Gred JA5

Siti Nuradawiyah binti Ahmad
Pen. PPBD Gred JA5

Mohamad Rusydi bin Mohamad Hadzri
Pen. Peg. Tek. Maklumat Gred FA5 (JBC)

KOSONG
Pen. PPBD Gred JA5

KOSONG
Pen. PPBD Gred JA5

Afnan Syakir bin Mohd Zain
Pen. Peg. Tadbir Gred N5 (CFS)

Noor Rashidah binti Mohamed
Pembantu Tadbir (P/O) Gred N2

Noor Athiah binti Saidi
Pembantu Tadbir (Kew) Gred W1

Hairy Faisal bin Mohamad
Pembantu Tadbir (P/O) Gred N1

YM. Tengku Nurina bt. Tengku Zaini
Pembantu Tadbir (P/O) Gred N1

Amirul Asyraf bin Aziz
Pembantu Tadbir (P/O) Gred N1

Siti Zarif Aqilah binti Mohamad
Pembantu Tadbir (P/O) Gred N1 (JBC)

Nur Maisya binti Nordin
Pembantu Tadbir (P/O) Gred N1 (CFS)

Wan Nor Suhana binti Mat Nasir
Pembantu Tadbir (P/O) Gred N1 (CFS)

Wan Muhamad Badrobin bin Wan Jaffar
Pembantu Khidmat Am Gred H1

Mohd Zul bin Noor
Pembantu Khidmat Am Gred H1

Azam Hakimi bin Idris
Pembantu Khidmat Am Gred H1

Khairul Syazwan bin Kamarudin
Pembantu Khidmat Am Gred H1

Mohd Ilhammin bin Ibrahim
Pemandu Kenderaan Gred H11 (JBC)

Muhamad Farhan bin Ahmad Rahim
Pembantu Khidmat Am Gred H1 (CFS)

Petunjuk:

- **JKMPPP:** Jawatankuasa Kawal Selia Merancang dan Menyelaras Aktiviti-Aktiviti Pemajuan Projek Pembangunan
- **JBC:** Jawatan Berasaskan Caruman
- **ETB:** Elaun Tidak Berpencen
- **CFS:** Contract For Service
- **KUP:** Khas Untuk Penyandang
- **PPBD:** Pegawai Perancang Bandar dan Desa
- **Tek.:** Teknologi
- **Kew:** Kewangan
- **Pen:** Penolong
- **Peg:** Pegawai
- **Pem:** Pembantu
- **M:** Memangku
- **K:** Kontrak
- **SPN:** Suruhanjaya Perkhidmatan Negeri
- **BPSM:** Bahagian Pengurusan Sumber Manusia

ISU LUARAN DAN ISU DALAMAN

ISU LUARAN			
Bil.	Faktor Luaran	Isu	Kesan
1.	Pekeliling Tanah dan Galian Negeri menguatkuasakan Pekeliling Tanah dan Galian Kelantan Bilangan 6 Tahun 2015: Dasar Pembangunan Tanah yang Bercanggah dengan Kelas Kegunaan Utama Tanah (Zoning) di bawah Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 [Akta 172].	Pekeliling berkenaan telah dikuatkuasakan oleh semua Pejabat Tanah dan Jajahan serta pihak berkuasa tempatan (PBT) yang menjejaskan pemakaian RT.	i. Banyak berlaku pemberian kebenaran merancang yang bercanggah zoning. ii. Banyak keputusan permohonan kebenaran merancang dibuat tidak selaras dengan Akta 172.
2.	Tapak kemudahan/institusi yang telah diwartakan dalam rancangan tempatan (RT) tidak diambil Tindakan oleh agensi-agensi Negeri/Persekutuan.	Agensi-agensi Negeri/Persekutuan tidak proaktif untuk mengemukakan kertas cadangan bagi mendapatkan peruntukan terhadap tapak kemudahan/institusi yang telah diwartakan dalam RT.	i. Pemilik tanah tidak dapat membangunkan tanah. ii. Perancangan menyediakan kemudahan awam untuk kesejahteraan rakyat tidak dapat dilaksanakan.

ISU LUARAN DAN ISU DALAMAN

ISU DALAMAN			
Bil.	Faktor Dalaman	Isu	Kesan
1.	Kawalan dokumen dan rekod	Kawalan dokumen yang tidak diselenggara dengan baik menyebabkan risiko kehilangan fail adalah tinggi.	Proses kerja terganggu

Bil.	Pihak Berkepentingan	Keperluan dan Jangkaan	Kesan atau Kesan Berpotensi
1.	PLANMalaysia (Jabatan Perancangan Bandar dan Desa)/Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT)/Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri (Bahagian Kerajaan Tempatan)	- Melaksanakan akta, kaedah, garis panduan perancangan (GPP) dan dasar - Menghadiri mesyuarat-mesyuarat utama - Penyelaras pelaksanaan program-program PBT - Penyelarasan OSC - Pemantauan PBT - Pemudah cara dalam menasihati PBN/PBT dalam aspek perancangan dan pembangunan	- Membuat penyesuaian di peringkat negeri - Kekurangan bilangan pegawai menghadiri mesyuarat - Ketidakkampuan PBT melaksanakan program menyebabkan PLANMalaysia sukar menyelaras
3.	Agensi-agensi Teknikal	Input perancangan	Nasihat perancangan tidak dipatuhi
4.	Pejabat Tanah Daerah	Pengemukakan permohonan tanah secara pukal	Kesulitan untuk memberi jawapan secara serentak
5.	Pihak berkuasa tempatan (PBT)	- Nasihat dan input perancangan - Keperluan data spatial - Penyelarasan pemakaian GPP	Berlaku percanggahan ulasan
		Peruntukan pelaksanaan "Program Bandar Selamat"	Kegagalan pelaksanaan program
6.	Pemilik/Pemunya Tanah	Maklumat perancangan	- Kesiediaan Jabatan memberi maklumat - RTD/RKK hendaklah disediakan dalam bahasa orang awam (layman) - Penjelasan berulang

Bil.	Pihak Berkepentingan	Keperluan dan Jangkaan	Kesan atau Kesan Berpotensi
		Layanan rayuan KM (Lembaga Rayuan)	- Penyelesaian kes lambat - Integriti jabatan
7.	Pemaju/Perunding	- Prarundingan - Semakan zoning perancangan - Sebaran dasar perancangan	- Kesiediaan pegawai/kakitangan yang boleh mengatur prarundingan
8.	Pelajar (Sekolah/IPT)	Mendapatkan maklumat perancangan	- Penyediaan maklumat yang mudah diakses - Kesiediaan penyediaan maklumat dalam tempoh yang cepat
9.	Pembekal	Bayaran tepat pada masa	- Reputasi jabatan terjejas
10.	Kakitangan PLANMalaysia Kelantan	- Kemantapan integriti - Komunikasi	- Pelanggaran disiplin - Ketidakecekapan dalam memberi nasihat

FORMAT PELAN TINDAKAN OBJEKTIF KUALITI

BIL.	PELAN TINDAKAN OBJEKTIF KUALITI	PENCAPAIAN	KEBERKESANAN TINDAKAN	KEPUTUSAN MESYUARAT
Bahagian/Unit: PERANCANGAN KORPORAT DAN LEMBAGA RAYUAN				
Bahagian/Unit: PERANCANGAN PEMBANGUNAN DAN PROJEK KHAS				
Bahagian/Unit: KAWALAN PEMBANGUNAN				
Bahagian/Unit: PENTADBIRAN				

FORMAT DAFTAR RISIKO

Daftar Risiko :
Bahagian/Unit :
Tarikh Disediakan/Dikemaskini :

[illegible]