



Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang

Buku Panduan

MS ISO 9001:2008

Komited, Proaktif, Responsif



1. Apakah itu MS ISO 9000?

ISO 9000 adalah satu standard bertulis yang menetapkan dan menerangkan keperluan asas yang perlu ada dalam sistem pengurusan kualiti bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi dapat memenuhi kehendak pelanggan

2. Apakah itu Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)?

Sistem Pengurusan Kualiti adalah satu sistem kerja yang terancang dimana proses-proses dikawal bagi menghasilkan perkhidmatan yang konsisten kualitasnya.



Kunci:

- Klausula yang berkaitan mengikut keperluan Standard MS ISO 9001:2008
- Aliran Maklumat
- Aktiviti Tambah Nilai

3. Apakah maksud kualiti?

Definisi kualiti di bawah MS ISO 9000 ialah keseluruhan ciri-ciri sesuatu entiti (produk dan perkhidmatan) yang dapat memenuhi kehendak pelanggan yang dinyatakan dan yang tersirat.

4. Apakah maksud kepastian kualiti?

Kepastian Kualiti (*Quality Assurance*) adalah tindakan-tindakan yang terancang dan tersusun yang perlu dilaksanakan bagi memberikan keyakinan yang mencukupi bahawa produk atau perkhidmatan akan memenuhi keperluan kualiti yang dinyatakan.

5. Apakah maksud kawalan kualiti?

Kawalan Kualiti (*Quality Control*) adalah teknik-teknik dan aktiviti operasi yang digunakan untuk memenuhi kehendak-kehendak dan keperluan kualiti.

6. Apakah pekeliling yang berkaitan dengan pelaksanaan MS ISO 9000 dalam perkhidmatan awam?

- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2/1996: Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam.
- Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Bil 2/2002: Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 Dalam Perkhidmatan Awam.
- Garis Panduan Pelaksanaan MS ISO 9000:2008 Dalam Sektor Awam.

7. Apakah maksud MS ISO 9001:2008?

- Satu standard bertulis yang menjelaskan garis panduan dan keperluan asas dalam satu sistem pengurusan kualiti.
- Sistem kerja yang terancang berasaskan keperluan piawaian antarabangsa. Sistem kerja yang terancang akan mempunyai proses-proses yang dikenalpasti, proses-proses tersebut didokumenkan, dilaksanakan dan dikawal.
- Sistem tersebut akan menghasilkan produk dan perkhidmatan yang konsisten kualitinya.

8. Kenapa pensijilan MS ISO 9001: 2008?

- Penekanan terhadap pencegahan dan bukan mengatasi masalah setelah ia berlaku;
- Kajian semula yang berterusan ke atas proses-proses yang kritikal dan membuat tindakan pembetulan;
- Mewujudkan cara bekerja yang konsisten dan menepati prinsip betul pertama kali dan setiap kali; dan
- Mementingkan penyimpanan rekod kualiti untuk membuktikan tindakan yang telah dilaksanakan.



9. Apakah 8 Prinsip Sistem Pengurusan Kualiti?



10. Apakah klausa yang diperlukan bagi membentuk Sistem Pengurusan Kualiti mengikut versi tahun 2008?

Lima (5) elemen ini merupakan keperluan MS ISO 9001:2008 manakala klausa yang lain adalah sebagai garis panduan untuk menjalankan penambahbaikan.

Seksyen	Klausa	Perkara
4	Sistem Pengurusan Kualiti	Pemahaman mengenai proses dan dokumentasi
5	Tanggungjawab Pengurusan	Pengurusan dan isu pentadbiran
6	Pengurusan Sumber	Pemahaman mengenai sumber manusia, peralatan dan persekitaran kerja
7	Proses Penyampaian Perkhidmatan	Keperluan proses dan proses yang diperlukan bagi mengubah input kepada produk
8	Pengukuran, Analisa dan Penambahbaikan	Mengenai isu seperti pengukuran produk/ perkhidmatan, pemantauan sistem dan proses penambahbaikan

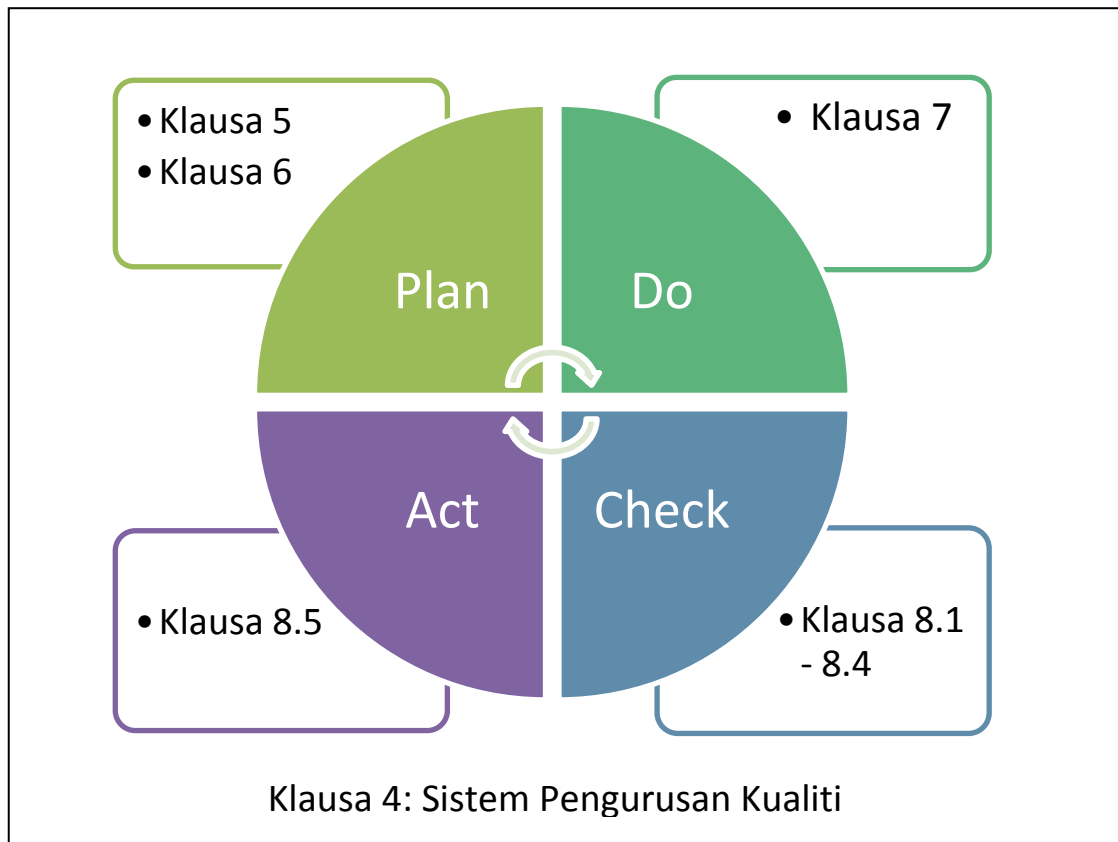
11. Apakah kandungan Standard MS ISO 9001:2008?

Standard MS ISO 9001:2008 dibahagikan kepada lapan seksyen seperti berikut:

SEKSYEN	KANDUNGAN
0. Pengenalan	0.1 Am 0.2 Pendekatan Proses 0.3 Hubungkait dengan ISO 9004 0.4 <i>Compatibility</i> dengan Sistem Pengurusan Lain
1. Skop	1.1 Am 1.2 Aplikasi
2. Normative References	
3. Terminologi dan Definisi	
4. Sistem Pengurusan Kualiti	4.1 Am 4.2 Keperluan Dokumentasi
5. Tanggungjawab Pengurusan	5.1 Komitmen Pengurusan 5.2 Keutamaan Pelanggan 5.3 Dasar Kualiti 5.4 Perancangan 5.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi 5.6 Kajian Semula Pengurusan
6. Pengurusan Sumber	6.1 Penyediaan Sumber 6.2 Sumber Tenaga Manusia 6.3 Infrastruktur 6.4 Persekitaran Kerja
7. Penghasilan Produk	7.1 Perancangan Penghasilan Produk 7.2 Proses Berkaitan Dengan Pelanggan 7.3 Rekabentuk dan Pembangunan 7.4 Perolehan 7.5 Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan 7.6 Kawalan Alat-alat Pemantauan dan Pengukuran
8. Pengukuran, Analisa & Penambahbaikan	8.1 Am 8.2 Pemantauan dan Pengukuran 8.3 Kawalan Produk Tidak Mematuhi Keperluan 8.4 Analisis Data 8.5 Peningkatan



12. Apakah hubungkait antara Keperluan Standard MS ISO 9001:2008 dan Kitaran PDCA (*Plan-Do-Check-Action*)?



13. Apakah enam (6) prosedur yang wajib didokumentasikan mengikut Standard MS ISO 9001:2008?

- Prosedur Kawalan Dokumen (Seksyen 4.2.3)
- Prosedur Kawalan Rekod Kualiti (Seksyen 4.2.4)
- Audit Dalam (Seksyen 8.2.2)
- Kawalan Produk Tidak Menepati Spesifikasi (Seksyen 8.3)
- Tindakan Pembetulan (Seksyen 8.5.2)
- Tindakan Pencegahan (Seksyen 8.5.3)

14. Apakah Skop Persijilan MS ISO 9001:2008 Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang?

“Pengurusan untuk fungsi-fungsi berkaitan Sumber Manusia, Teknologi Maklumat, Kerajaan Tempatan, Rumah Kos Rendah, Audit Dalam, Perancangan dan Pembangunan Ekonomi Negeri, Sekretariat Majlis Mesyuarat Kerajaan dan Dewan, Pejabat Menteri Besar, Khidmat Pengurusan, Protokol, Anugerah Sukan Pahang dan Program Pembangunan Atlet.”

15. Apakah Dasar Kualiti Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang?

“Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang Komited Untuk Meningkatkan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Ke Arah Menyediakan Perkhidmatan Yang Cepat, Cekap dan Berkesan Bagi Memenuhi Kehendak Dan Ekspektasi Pelanggan Serta Penambahbaikan Berterusan Berasaskan MS ISO 9001 : 2008, Peraturan Dan Undang-Undang Yang Berkaitan.”

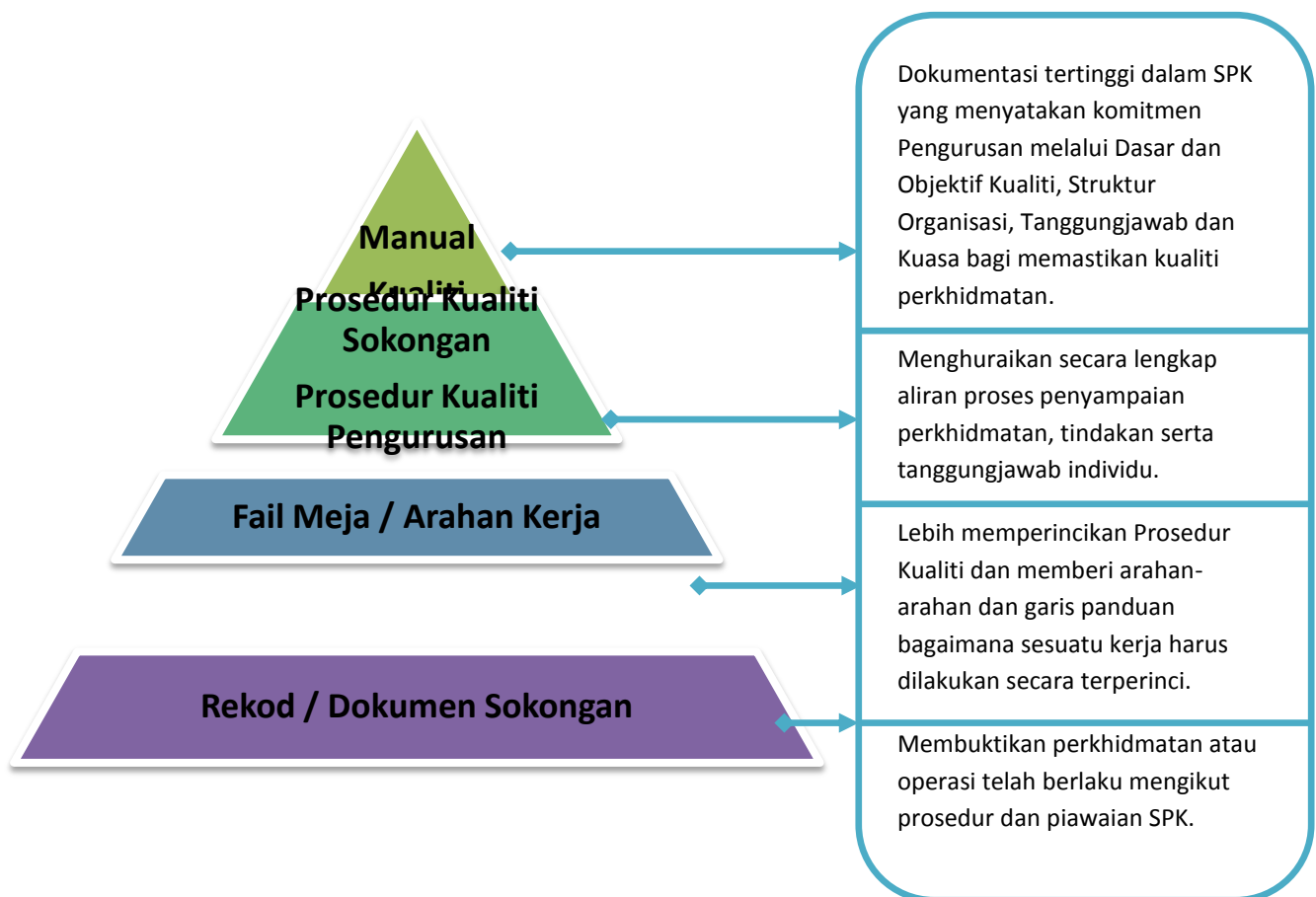
16. Apakah struktur organisasi bagi Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang?

Wakil Pengurusan	YH. Dato' Toantowee bin Haji Mohd Lotfie, DIMP Timbalan Setiausaha Kerajaan (Pengurusan)
Timbalan Wakil Pengurusan	Encik Muhammad Anuarudin bin Mohd Yusoff @Ahmat, AMP Ketua Penolong Setiausaha (Unit Korporat)
Ahli Jawantankuasa Pemantauan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiausaha Sulit Kanan Kepada YAB MB Pejabat Menteri Besar 2. Setiausaha Bahagian Bahagian Pengurusan Sumber Manusia 3. Setiausaha Bahagian Bahagian Khidmat Pengurusan 4. Setiausaha Bahagian Bahagian Teknologi Maklumat 5. Setiausaha Bahagian Bahagian Sekretariat MMK Dan Dewan 6. Pengarah Majlis Sukan Pahang 7. Setiausaha Bahagian (Makro) Bahagian Perancang Ekonomi Negeri 8. Setiausaha Bahagian (Sektoral) Bahagian Perancang Ekonomi Negeri 9. Ketua Penolong Setiausaha (Pelaburan) Bahagian Perancang Ekonomi Negeri 10. Setiausaha Bahagian Bahagian Perumahan 11. Setiausaha Bahagian Bahagian Kerajaan Tempatan 12. Pegawai Kawalselia Air Badan Kawal Selia Air 13. Ketua Audit Dalam Unit Audit Dalam 14. Ketua Penolong Setiausaha Unit Korporat



Ketua Audit Dalam Kualiti MS ISO 9001:2008	Encik Mohd Shahril bin Yahya Ketua Audit Dalam <i>shahril@pahang.gov.my</i>
Pegawai Dokumen	Puan Elisa binti Razman Penolong Setiausaha Kerajaan (Kualiti dan Inovasi) <i>elisa@pahang.gov.my</i>
Process Owner	30 orang pegawai mewakili setiap bahagian/unit

17. Apakah Struktur Dokumentasi yang digunakan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang?



18. Apakah beza antara prosedur dengan arahan kerja?

Prosedur menerangkan bagaimana proses dijalankan. Arahan kerja menjelaskan bagaimana sesuatu tugas dilaksanakan. Oleh itu arahan kerja lebih spesifik berbanding prosedur.

19. Apakah Senarai Penuh Dokumen Kualiti yang digunakan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang?

Senarai Penuh boleh dirujuk di Lampiran 5 Manual Kualiti (Kod Lampiran: SUK.PHG.MK.05).

NOMBOR IDENTIFIKASI	NAMA DOKUMEN
SUK.PHG.MK	Manual Kualiti
PROSEDUR KUALITI SOKONGAN	
SUK.PHG.PKS.01	Kawalan Dokumen
SUK.PHG.PKS.02	Rekod Kualiti
SUK.PHG.PKS.03	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
SUK.PHG.PKS.04	Audit Dalam
SUK.PHG.PKS.05	Pengendalian Aduan
SUK.PHG.PKS.06	Kawalan Produk Tidak Menepati Spesifikasi
SUK.PHG.PKS.07	Tindakan Pembetulan Dan Pencegahan
SUK.PHG.PKS.08	Penyediaan Belanjawan
SUK.PHG.PKS.09	Perolehan
SUK.PHG.PKS.10	Penggunaan Kenderaan Jabatan
SUK.PHG.PKS.11	Pengurusan Aset
SUK.PHG.PKS.12	Kalibrasi Peralatan Ukur dan Timbang
PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	
BAHAGIAN PERANCANG EKONOMI NEGERI	
SUK.PHG.PKP(BPEN)-01	Prosedur Penyediaan dan Penyelarasan Rancangan Malaysia 5 Tahun di Bawah Peruntukan Kerajaan Negeri.
SUK.PHG.PKP(BPEN)-02	Pengurusan Projek-Projek Baru Bagi Tempoh Rancangan Malaysia 5 Tahun di Bawah Peruntukan Kementerian Pelancongan.
SUK.PHG.PKP(BPEN)-03	Prosedur Permohonan Projek Pelaburan Tanah Kerajaan dan

NOMBOR IDENTIFIKASI	NAMA DOKUMEN
	Tanah Perbadanan Setiausaha Kerajaan (PSK).
BAHAGIAN KERAJAAN TEMPATAN	
SUK.PHG.PKP(BKT)-01	Urusan Penyediaan Kertas Cadangan Anggaran Belanjawan Pihak Berkuasa Tempatan.
SUK.PHG.PKP(BKT)-02	Urusan Menyelaras Permohonan Dan Pembayaran Projek-Projek Pembangunan Pihak Berkuasa Tempatan Di Bawah Peruntukan Persekutuan.
SUK.PHG.PKP(BKT)-03	Urusan Menyelaras Permohonan Dan Pembayaran Projek-projek Pihak Berkuasa Tempatan Di Bawah Peruntukan Negeri.
BAHAGIAN PERUMAHAN	
SUK.PHG.PKP(BP)-01	Urusan Permohonan Perumahan Kos Rendah dan Kos Sederhana Rendah di Negeri Pahang Darul Makmur.
SUK.PHG.PKP(BP)-02	Urusan Pengagihan Perumahan Kos Rendah Kerajaan.
SUK.PHG.PKP(BP)-03	Urusan Pengagihan Perumahan Kos Rendah Swasta.
SUK.PHG.PKP(BP)-04	Urusan Penguatkuasaan Kutipan Bayaran Sewa Perumahan Awam Kos Rendah.
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA	
SUK.PHG.PKP(BPSM)-01	Urusan Penempatan Calon Pelantikan Jawatan Baru Anggota Perkhidmatan Awam Negeri Pahang.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-02	Urusan Persaraan Pilihan Sendiri.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-03	Urusan Permohonan Kelulusan Bayaran Award Wang Tunai Gantian Cuti Rehat.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-04	Pengisian Jawatan.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-05	Permohonan Cadangan Penyusunan Semula Struktur Organisasi.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-06	Urusan Panel Pembangunan Sumber Manusia.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-07	Urusan Kenaikan Pangkat Dan Rayuan Kenaikan Pangkat.

NOMBOR IDENTIFIKASI	NAMA DOKUMEN
SUK.PHG.PKP(BPSM)-08	Urusan Tatatertib Dan Rayuan Tatatertib.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-09	Urusan Pelaksanaan Program Transformasi Minda.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-10	Urusan Pelaksanaan Kursus-Kursus.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-11	Urusan Pelaksanaan Peperiksaan Anjuran Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang.
SUK.PHG.PKP(BPSM)-12	Urusan Pelaksanaan Program Latihan Jabatan Negeri Di Bawah Peruntukan Jawatankuasa Latihan Peringkat Negeri Pahang.
BAHAGIAN TEKNOLOGI MAKLUMAT	
SUK.PHG.PKP(BTM)-01	Pembangunan Sistem Aplikasi Baru.
SUK.PHG.PKP(BTM)-02	Pembangunan Rangkaian PahangNet.
SUK.PHG.PKP(BTM)-03	Khidmat Sokongan Teknikal.
SUK.PHG.PKP(BTM)-04	Urusan Peminjaman Peralatan ICT.
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN	
SUK.PHG.PKP(BKP)-01	Mengurus Dan Menyelaras Majlis-Majlis Rasmi Kerajaan.
SUK.PHG.PKP(BKP)-02	Urusan Lawatan Rasmi Orang-Orang Kenamaan Ke Negeri Pahang Darul Makmur.
BAHAGIAN SEKRETARIAT MMK DAN DEWAN	
SUK.PHG.PKP(MMKD)-01	Urusan Pengendalian Mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan.
SUK.PHG.PKP(MMKD)-02	Pengurusan Mesyuarat Dewan Undangan Negeri Pahang.
SUK.PHG.PKP(MMKD)-03	Pengurusan Istiadat Pembukaan Penggal Dewan Undangan Negeri.
PEJABAT MENTERI BESAR	
SUK.PHG.PKP(PMB)-01	Urusan Mendapatkan Keputusan Tukar Hak Milik Tanah Daripada YAB. Menteri Besar.



NOMBOR IDENTIFIKASI	NAMA DOKUMEN
MAJLIS SUKAN PAHANG	
SUK.PHG.PKP(MSP)-01	Anugerah Sukan Pahang.
SUK.PHG.PKP(MSP)-02	Pembangunan Atlet Negeri Pahang.
UNIT AUDIT DALAM	
SUK.PHG.PKP(UAD)-01	Urusan Pengauditan Pengurusan Kewangan Secara 'Audit Online'.
BADAN KAWAL SELIA AIR	
SUK.PHG.PKP(BKSA)-01	Urusan Mengeluarkan Lesen Penggunaan Sumber Air (Permohonan Baru)
SUK.PHG.PKP(BKSA)-02	Urusan Penyediaan Ulasan Teknikal Ke Atas Permohonan Pembangunan Dalam Kawasan Tadahan.
SUK.PHG.PKP(BKSA)-03	Urusan Mengeluarkan Lesen Penggunaan Sumber Air (Permohonan Pembaharuan).
SUK.PHG.PKP(BKSA)-04	Urusan Mengeluarkan Lesen Jeti / Pentas Pendaratan / Jambatan Sumber Air (Permohonan Baru).
SUK.PHG.PKP(BKSA)-05	Urusan Mengeluarkan Lesen Jeti / Pentas Pendaratan / Jambatan Sumber Air (Permohonan Pembaharuan).

20. Apakah beza antara dokumen dengan rekod?

Dokumen merupakan rujukan yang digunakan untuk mengetahui bagaimana proses dijalankan manakala rekod adalah bukti-bukti pematuhan kepada dokumen, piawaian, peraturan dan undang-undang yang berkaitan.

21. Apakah peranan anggota organisasi dalam pelaksanaan MS ISO 9001:2008?

Standard MS ISO 9001:2008 berkehendakkan warga PSUK Pahang memainkan peranan berikut:

- Fahami keperluan asas pembentukan Sistem Pengurusan Kualiti seperti dinyatakan dalam Standard MS ISO 9001:2008
- Fahami Manual Kualiti, Prosedur Kualiti, Arahan Kerja serta dokumen sokongan lain yang telah disediakan
- Pastikan fail serta dokumen pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti disenggara supaya mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca
- Pastikan rekod-rekod kualiti seperti dinyatakan dalam Manual Kualiti dan

Prosedur Kualiti disenggara supaya mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca

- Memberi kerjasama kepada Pasukan Audit Dalaman

22. Apakah maksud Audit?

Satu pemeriksaan yang sistematik dan bebas serta didokumenkan bagi tujuan menentukan sama ada aktiviti kualiti dan hasil yang berkaitan mematuhi perancangan serta sama ada pengurusan ini telah dilaksanakan dengan berkesan dan sesuai bagi mencapai objektif.

23. Ada berapa jenis Audit?

Terdapat tiga (3) jenis audit iaitu:

- **Audit Pihak Pertama**
Audit Dalaman
- **Audit Pihak Kedua**
Audit oleh Jabatan/Agensi luar
- **Audit Pihak Ketiga**
Audit oleh Badan Persijilan (*SIRIM QAS International Sdn. Bhd.*)

24. Apakah peranan Pasukan Audit Dalam?

- Bertindak bagi pihak pengurusan untuk memantau dan menilai tahap pelaksanaan sistem pelaksanaan kualiti.
- Mencadangkan kepada pihak pengurusan perkara-perkara yang memerlukan penambahbaikan.

25. Apakah yang dilakukan oleh pasukan audit semasa pengauditan?

Pasukan menilai dan memeriksa setiap Bahagian/Unit untuk mengesahkan pematuhan kepada Standard MS ISO 9001:2008 dan menentukan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti yang telah didokumenkan.

26. Apakah audit yang dijalankan oleh pihak ketiga?

Terdapat tiga jenis pengauditan yang dijalankan iaitu:

- **Pertama:** Audit dokumen (*adequacy*) iaitu audit bagi memastikan dokumen yang telah disediakan itu menepati keperluan standard yang ditetapkan.



- **Kedua:** Audit Pematuhan (*compliance*) iaitu audit untuk tujuan pensijilan.
- **Ketiga:** Audit Susulan (*surveillance*) iaitu audit untuk mengesahkan pematuhan berterusan kepada apa yang telah didokumenkan dan penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti ada dilaksanakan.

27. Apakah hubungkait antara MS ISO 9001:2008 dan program-program kualiti / inovasi lain yang dilaksanakan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang?

Program	Klausa	Perkara	Keperluan MS ISO 9001:2008
Petunjuk Prestasi Utama (KPI)	5.4.1	Objektif Kualiti	Pihak pengurusan atasan mesti memastikan objektif kualiti, termasuk objektif kualiti yang diperlukan untuk mematuhi keperluan keperluan produk. Objektif kualiti ini hendaklah boleh diukur dan konsisten dengan dasar/polisi kualiti organisasi.
	8.2.3	Pemantauan & Pengukuran Proses	Pihak organisasi hendaklah menggunakan kaedah-kaedah pemantauan yang boleh diterima pakai pengukuran pada proses-proses Sistem Pengurusan Kualiti. Kaedah-kaedah ini hendaklah menumpukan pada kemampuan proses-proses untuk mencapai keputusan yang telah dirancang dicapai. Tindakan pembetulan mestilah diambil, mengikut kesesuaian untuk memastikan kepatuhan produk.
Amalan Persekitaran Berkualiti (5S)	6.4	Persekitaran Kerja	Pihak organisasi dikehendaki menentukan, dan menguruskan persekitaran kerja yang diperlukan untuk memastikan keperluan produk dicapai.
	7.5.3	Identifikasi dan Kemudah-kesanan	Di mana sesuai, pihak organisasi hendaklah mengenalpasti produk dengan cara yang bersesuaian pada semua peringkat penghasilan produk. Di mana kemudahkesanan merupakan keperluan, pihak organisasi mesti mengawal dan merekod keunikan identifikasi produk yang dihasilkan dan menyenggara rekod-rekod.
Inovasi / Kumpulan	8.5.1	Peningkatan Berterusan	Pihak organisasi dikehendaki secara berterusan meningkatkan keberkesanan

Program	Klausa	Perkara	Keperluan MS ISO 9001:2008
Inovatif dan Kreatif (KIK) / Perekayasaan Proses Kerja (BPR)			sistem pengurusan kualitinya. Ini boleh dilaksanakan melalui penggunaan polisi kualiti, objektif kualiti, keputusan audit, analisis data, tindakan pembetulan dan pencegahan dan mesyuarat semakin semula.

28. Apakah Objektif Kualiti / KPI Jabatan yang telah ditetapkan?

Senarai Penuh boleh dirujuk di Lampiran 3 Manual Kualiti (Kod Lampiran: SUK.PHG.MK.03).

BAHAGIAN / UNIT	OBJEKTIF KUALITI / KPI
Bahagian Pengurusan	
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	<ol style="list-style-type: none"> Memastikan 95% peruntukan latihan tahunan dibelanjakan dalam tahun semasa. Memastikan 95% urusan tindakan tatatertib biasa bagi Lembaga Tatatertib Kumpulan Sokongan (No 1) Pentadbiran Setiausaha Kerajaan Pahang diselesaikan dalam tempoh 4 bulan dari tarikh wujud kes prima facie. Memastikan 100% Proses Kelulusan Hadiah Ganti Cuti Rehat diproses dalam tempoh 90 hari bekerja dari tarikh dokumen lengkap diterima. Menempatkan 100% anggota lantikan baru dalam tempoh 90 hari bekerja bermula daripada tarikh terima senarai anggota lantikan baru daripada SPA Pahang. Memproses 100% surat kelulusan persaraan pilihan sendiri setelah diperkenan oleh KDYMM Sultan Pahang dalam tempoh 30 hari bekerja dari terima surat perkenan KDYMM. Memastikan 95% data perjawatan bagi aplikasi HRMIS sentiasa selaras dengan senarai perjawatan manual. Meningkatkan kompetensi anggota unit semua anggota perlu menghadiri sekurang-kurangnya 7 hari kursus dalam setahun: <ol style="list-style-type: none"> Kumpulan Pengurusan dan Professional-90% Kumpulan Sokongan 1-75% Kumpulan Sokongan 2-60%
Bahagian Teknologi Maklumat	<ol style="list-style-type: none"> Memastikan 90% aduan masalah ICT (sistem, perkakasan dan rangkaian) yang diterima diambil tindakan (attend to) dalam Sistem Meja Bantuan ICT. Memastikan 90% permohonan pembangunan sistem aplikasi baru atau cadangan peningkatan yang diterima



BAHAGIAN / UNIT	OBJEKTIF KUALITI / KPI
	<p>dibuat kajian dalam tempoh 1-6 bulan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Memastikan 90% aduan kerosakan peralatan ICT diberi khidmat sokongan dan bantuan teknikal kepada semua jabatan negeri. 4. Memastikan 90% aduan kerosakan rangkaian PahangNet (IP Value, IPVPN dan Leased Line Sahaja) diberi khidmat sokongan dan bantuan teknikal kepada semua jabatan negeri. 5. Memastikan 85% aduan kerosakan aplikasi diberi khidmat sokongan dan bantuan teknikal kepada semua jabatan negeri..
Bahagian Khidmat Pengurusan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan 95% peruntukan B.02 dan T.02 tahunan dibelanjakan dalam tahun semasa. 2. Memastikan 100% tuntutan yang lengkap diproses dalam tempoh 14 hari. 3. Memastikan 100% Borang Pencalonan Anugerah Bintang dan Darjah Kebesaran Negeri Pahang diproses sebelum Hari Keputeraan KDYMM Sultan Pahang setiap tahun 4. Menguruskan pelupusan harta modal dan inventori 4 kali setahun. 5. Menguruskan pelupusan harta modal dan inventori untuk Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang 6 kali setahun. 6. Memastikan 90% kutipan hasil sewaan rumah-rumah kuarters kerajaan dikutip setiap bulan.
Bahagian Sekretariat Majlis Mesyuarat Kerajaan Dan Dewan Undangan Negeri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan 90% peruntukan tahunan B05 dibelanjakan dalam tahun semasa. 2. Memastikan 95% peruntukan tahunan T05 dibelanjakan dalam tahun semasa. 3. Memastikan 100% baucer bayaran bagi tuntutan yang lengkap diluluskan dalam tempoh 14 hari. 4. Memastikan 90% kertas kerja Majlis Mesyuarat Kerajaan yang lengkap dan teratur diangkat ke Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri Pahang dalam masa 14 hari bekerja selepas diperakukan oleh YAB Menteri Besar. 5. Memastikan 95% cabutan keputusan MMK dihantar ke jabatan/agensi selewat-lewatnya lima (5) hari selepas keputusan diperakukan. 6. Menguruskan Mesyuarat Dewan Undangan Negeri yang dijalankan tiga (3) kali setahun.

BAHAGIAN / UNIT	OBJEKTIF KUALITI / KPI
Majlis Sukan Pahang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan 90% peruntukan tahunan dibelanjakan dalam tahun semasa. 2. Memastikan 100% tuntutan bayaran yang lengkap dibayar dalam masa 14 hari. 3. Memastikan 90% penyata kewangan tahunan siap dan dihantar ke Jabatan Audit Negara sebelum atau pada 30 April setiap tahun. 4. Memastikan 50% penyertaan atlet ke kejohanan di peringkat kebangsaan mendapat kedudukan sekurang-kurangnya tempat ke 5. 5. Memastikan penyertaan sekurang-kurangnya 70% kejohanan di peringkat kebangsaan dalam tempoh setahun berdasarkan sasaran kerja tahunan. 6. Memastikan 70% permohonan bantuan penganjuran kejohanan dan penyertaan ke kejohanan yang lengkap diluluskan dalam tempoh 14 hari bekerja.
Unit Audit Dalam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan 100% bilangan laporan pengauditan Ketua-Ketua agensi di bawah Pentadbiran Kerajaan Negeri disediakan. 2. Memastikan 90% pelaksanaan audit dijalankan mengikut Rancangan Audit Tahunan. 3. Memastikan 100% Laporan Pengauditan disiapkan dalam tempoh sebulan selepas pengauditan selesai. 4. Memastikan 100% Rancangan Audit Tahunan dikemukakan kepada Kementerian Kewangan sebelum 31 Januari. 5. Memastikan 100% Laporan Tahunan Audit Dalam dikemukakan kepada Kementerian Kewangan sebelum 31 Mac tahun berikutnya.
Pejabat Menteri Besar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan 100% permohonan pindahmilik tanah yang lengkap diangkat kepada YAB Menteri Besar dalam tempoh 14 hari bekerja.
Unit Korporat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan aduan pelanggan yang lengkap maklumat diri dikemukakan maklum balas kepada pengadu selewat-lewatnya 10 hari bekerja selepas tempoh siasatan selesai. <ol style="list-style-type: none"> 1.1 100% peratus maklum balas-Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang 1.2 75% peratus maklum balas-Lain-lain jabatan dan agensi 2. Memastikan kajian kepuasan pelanggan mencapai tahap



BAHAGIAN / UNIT	OBJEKTIF KUALITI / KPI
	<p>85%.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Memastikan Buletin Aspirasi Makmur dikeluarkan 4 kali setahun. 4. Memastikan Program Pemantapan Modal Insan diadakan 3 kali setahun. 5. Memastikan Mesyuarat Pagi dilaksanakan 12 kali dalam setahun. 6. Memastikan pengurusan program kualiti berjalan lancar menerusi Mesyuarat Pemantauan Sistem Pengurusan Kualiti dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan yang dijalankan 4 kali setahun. 7. Memastikan pelaksanaan 6 projek KIK di Pejabat SUK Pahang dalam setahun.
Bahagian Pembangunan	
Bahagian Perancang Ekonomi Negeri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan bajet pembangunan negeri dibelanja dan mencapai prestasi 95% ke atas bagi tahun semasa. 2. Memastikan 100% baucer bayaran bagi tuntutan yang lengkap diluluskan dalam tempoh 14 hari (B02). 3. Memastikan 100% baucer bayaran bagi tuntutan yang lengkap diluluskan dalam tempoh 14 hari (P02). 4. Memastikan projek pelancongan dibelanja dan mencapai prestasi 95% ke atas bagi tahun semasa. 5. Memastikan 90% daripada keputusan MMK bagi permohonan pelaburan dimaklumkan kepada pelabur dalam tempoh 14 hari bekerja selepas cabutan minit MMK diterima. 6. Memastikan 5 permohonan projek pelaburan diangkat ke YB SUK atau YB Pengerusi Jawatankuasa Pertanian, Industri Asas Tani dan Hal Ehwal FELDA Negeri dalam sebulan.

BAHAGIAN / UNIT	OBJEKTIF KUALITI / KPI
Bahagian Perumahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan urusan kutipan hasil perumahan (tunggakan, semasa dan jualan) mencapai 90% daripada sasaran tahunan (RM10.5 juta). 2. Memastikan 100% baucer bayaran bagi tuntutan yang lengkap diluluskan dalam tempoh 14 hari. 3. Memastikan 1000 unit rumah kos rendah yang kosong ditawarkan kepada pembeli. 4. Memastikan 100% borang permohonan diterima didaftarkan di dalam SPAP dalam masa 7 hari. 5. Memastikan 100% penyediaan hak milik Rumah Kos Rendah Kerajaan (PAKR) bagi Notif 5F yang telah dibayar. 6. Memastikan 90% penyediaan Pindahmilik Rumah Kos Rendah tidak termasuk PPRM.
Bahagian Kerajaan Tempatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan 100% aduan pelanggan dikemukakan maklumbalas dalam tempoh 10 hari bekerja. 2. Memastikan 90% peruntukan tahunan dibelanjakan dalam tahun semasa. 3. Memastikan 90% projek pembangunan persekutuan PBT dilaksanakan mengikut jadual. 4. Memastikan 95% Permohonan Kertas Kerja Dasar diangkat ke Majlis Mesyuarat Kerajaan Pahang dalam tempoh 2 bulan. 5. Memastikan 100% baucer bayaran bagi tuntutan yang lengkap diperakukan dalam tempoh 14 hari. 6. Mengurus dan menyelaras kursus/seminar/latihan/bengkel kepada Pihak Berkuasa Tempatan 5 kali setahun.
Badan Kawal Selia Air	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan urusan kutipan hasil Perlesenan Penggunaan Sumber Air mencapai sasaran RM 1 juta dalam setahun. 2. Memastikan ulasan teknikal ke atas 90% permohonan pembangunan dalam kawasan tadahan air yang lengkap diproses dalam tempoh 15 hari bekerja. 3. Memastikan 90% Kertas Majlis Mesyuarat Kerajaan mengenai permohonan Lesen Penggunaan Sumber Air diangkat dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja. 4. Memastikan 100% keputusan Majlis Mesyuarat Kerajaan bagi permohonan Lesen Penggunaan Sumber Air dimaklumkan kepada pemohon dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas cabutan keputusan diterima.



29. Apakah program - program MS ISO 9001:2008 yang telah dijalankan sebelum ini?

Kronologi Program MS ISO 9001:2008

TARIKH	PROGRAM/AKTIVITI	TEMPAT
5-6 MAC 2007	Seminar Kesedaran MS ISO 9001:2000, Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang	Hotel Seri Malaysia, Kuantan
4-5 APRIL 2007	Bengkel Penentuan Skop Sistem Pengurusan Kualiti, Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang	Bilik Mesyuarat Integriti, Wisma Sri Pahang
20-24 MEI 2007	Bengkel Dokumentasi Prosedur Kualiti Pengurusan (PKP) - Kumpulan 1	Pangkor Coral Bay Resort, Perak
12-16 JUN 2007	Bengkel Dokumentasi Prosedur Kualiti Pengurusan (PKP) -Kumpulan 2	Pangkor Coral Bay Resort, Perak
2-4 JULAI 2007	Bengkel Dokumentasi Manual Kualiti (MK) dan Prosedur Kualiti Sokongan (PKS)	Puteri Resort, Melaka
23 JULAI 2007	Bengkel Penyelarasan Dokumen	Bilik Latihan BPSM, Blok C
31 JULAI - 2 OGOS 2007	Bengkel Audit Dalaman	Hotel Sri Malaysia, Kuantan
3 OGOS 2007	Taklimat Persediaan Audit Kecukupan	Bilik Latihan BPSM, Blok C
7 OGOS 2007	Audit Kecukupan (Adequacy Audit)	Bilik Mesyuarat Integriti, Blok B
15 NOVEMBER 2007	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan Tahun 2007	Bilik Mesyuarat BPEN
19-20 NOVEMBER 2007	Bengkel Pemurnian Dokumen, Prosedur Kualiti Pengurusan (PKP) unit	Bilik Gerakan Negeri, Tingkat 7
26-30 NOVEMBER 2007	Audit Pematuhan	Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang
18 APRIL 2008	Persijilan MS ISO 9001:2000	
23-24 FEBRUARI 2009	Kursus Understanding ISO 9001:2008 Requirements	Bilik Latihan BPSM
9-11 JUN 2009	Bengkel Transformasi MS ISO 9001:2000 Pejabat SUK Pahang kepada versi MS 9001:2008	Hotel Seri Malaysia Rompin
24-25 JUN 2009	Bengkel Pemurnian Transformasi MS ISO 9001:2008	Bilik Mesyuarat Kualiti Unit Korporat
8-9 JULAI 2009	Bengkel Pemurnian (II) Transformasi MS ISO 9001:2008	Bilik Mesyuarat Kualiti Unit Korporat
15-16 JULAI 2009	Bengkel Pemurnian (III) Transformasi MS	Bilik Mesyuarat

TARIKH	PROGRAM/AKTIVITI	TEMPAT
30-31 JULAI 2009	ISO 9001:2008 Bengkel Pemurnian (IV) Transformasi MS ISO 9001:2008	Kualiti Unit Korporat Bilik Mesyuarat Kualiti Unit Korporat
7 OGOS 2009	Bengkel Pemurnian (V) Transformasi MS ISO 9001:2008	Bilik Mesyuarat Kualiti Unit Korporat
28 OGOS 2009	Dokumen MS ISO 9001:2008 Pejabat SUK Pahang berkuatkuasa	
15-16 SEPTEMBER 2009	Audit Dalam Sistem Pengurusan Kualiti SUK MS ISO 9001:2008	
1 DISEMBER 2009	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)	Bilik Mesyuarat YB SUK Pahang
7 JANUARI 2010	Taklimat Meningkatkan Kefahaman Dan Membudayakan MS ISO 9001:2008	Bilik Gerakan Negeri, Tingkat 7
3 FEBRUARI 2010	Mesyuarat Pra-Audit MS ISO 9001:2008	Bilik Mesyuarat Integriti
17 - 19 FEBRUARI 2010	Audit Pemantauan Kedua (2nd Surveillance Audit) MS ISO 9001:2008	Bilik Mesyuarat BPEN
17 - 19 MAC 2010	Bengkel Audit Dalam MS ISO 9001:2008	Hotel Seri Malaysia Temerloh
25 - 26 OGOS 2010	Bengkel Penyediaan Dokumen Pengurusan Kualiti Sokongan (PKS) bagi Seksyen Pengurusan Bangunan Dan Aset	Bilik Mesyuarat Kualiti
19 OKTOBER 2010	Mesyuarat Pasukan Audit Dalam	Bilik Latihan BPSM, Blok C
8 - 12 NOVEMBER 2010	Audit Dalam MS ISO 9001:2008 Bil. 1/2010	Bilik Mesyuarat Integriti
10 DISEMBER 2010	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Tahun 2010	Bilik Mesyuarat YB SUK
21 -25 FEBRUARI 2011	Audit Persijilan Semula MS ISO 9001:2008	Bilik Gerakan Negeri, Tingkat 7
2 - 4 MAC 2011	Kursus Audit Dalam MS ISO 9001:2008 Pejabat SUK Pahang Tahun 2011	Hotel Seri Malaysia Rompin
12-14 APRIL 2011	Kursus Audit Dalam MS ISO 9001:2008 Pejabat Daerah dan Tanah Negeri Pahang Tahun 2011	Hotel Seri Malaysia Genting Highlands
18 APRIL 2011	Persijilan Semula MS ISO 9001:2008	
10 JUN 2011	Taklimat Sistem Pengurusan Kualiti (MS ISO 9001:2008) Kepada Anggota Baru Pejabat SUK Pahang	Bilik Gerakan Negeri, Tingkat 7
22 – 24 JUN 2011	Kursus Peningkatan Pemahaman MS ISO 9001:2008 Pejabat Daerah dan Tanah Negeri Pahang	Cheringin Hills Resort, Janda Baik



TARIKH	PROGRAM/AKTIVITI	TEMPAT
14 FEBRUARI 2012	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)	Bilik Mesyuarat YB SUK
22 – 24 FEBRUARI 2012	Kursus Peningkatan Pemahaman MS ISO 9001:2008 bagi PDT Negeri Pahang Tahun 2012 Siri 1	Sempurna Resort, Kuantan
7 – 9 MAC 2012	Kursus Peningkatan Pemahaman MS ISO 9001:2008 bagi PDT Negeri Pahang Tahun 2012 Siri 2	Hotel Seri Malaysia, Temerloh.
14 – 16 MAC 2012	Kursus Lanjutan MS ISO 9001:2008 bagi Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang	Bukit Gambang Resort City, Kuantan
17 MEI 2012	Mesyuarat Pemantauan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang Bil 1 Tahun 2012	Bilik Mesyuarat Integriti
20 – 22 JUN 2012	Kursus Lanjutan MS ISO 9001:2008 bagi PDT Negeri Pahang	Sempurna Resort, Kuantan
29 JANUARI 2013	Mesyuarat Audit Dalaman Sistem Pengurusan Kualiti Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang Bil 1/2013	Bilik Mesyuarat Integriti, Tingkat 2
20 – 21 FEB 2013	Kursus ISO Awareness bagi Kakitangan Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang	Bilik Mesyuarat Gerakan, Tingkat 7
27 FEBRUARI – 01 MAC 2013	Kursus Peningkatan Pemahaman MS ISO 9001:2008 bagi PDT Negeri Pahang Siri 1 Tahun 2013	Hotel Dhe Rhu Beach Resort
22 JANUARI 2014	Mesyuarat Pengauditan MS ISO 9001:2008 Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang Bagi Tahun 2013	Bilik Mesyuarat Integriti, Tingkat 2
27 JANUARI – 05 FEBRUARI 2014	Audit Dalaman Sistem Pengurusan Kualiti Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang Bil 1/2013	Bilik Mesyuarat Integriti, Tingkat 2
05 MAC – 07 MAC 2014	Pensijilan Semula MS ISO 9001:2008 Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang oleh Pasukan Audit SIRIM QAS International Sdn.Bhd	Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang
03 MAC 2014	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	Bilik Mesyuarat YB SUK
03 JUN 2014	Mesyuarat Pemantauan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Pejabat SUK Pahang Bil 1 Tahun 2014	Bilik Mesyuarat Integriti, Tingkat 2



30. Apakah faktor yang menentukan kejayaan MS ISO 9000 di Pejabat Setiausaha Kerajaan Pahang?

- Sokongan Pengurusan
- Komitmen/Penglibatan Pengurusan dan semua anggota pejabat
- Latihan dan kesedaran
- Dokumen yang mudah difahami
- Pelaksanaan dan penambahbaikan yang berterusan

RUJUKAN LANJUTAN

1. Laman Web Rasmi Kerajaan Negeri Pahang
<http://www.pahang.gov.my>
(Menu SUK Pahang > Program Kualiti > MS ISO 9001:2008)
2. MS ISO 9001:2008 Standard
Quality Management System – Requirements
(First Revision)
(ISO 9001:2008, IDT)
3. Garis Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 Dalam Sektor Awam

Update: 02 Jun 2014

