



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SELANGOR

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	1/39

1 : PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 PENGENALAN

Dokumen ini merupakan Manual Kualiti Pejabat Daerah dan Tanah Sepang. Manual Kualiti ini disediakan untuk memenuhi matlamat dan objektif pewujudan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang selaras dengan kehendak dan keperluan MS ISO 9001:2015. Ia mengandungi dasar kualiti, objektif kualiti dan penerangan ringkas mengenai Sistem Pengurusan Kualiti Pejabat Daerah dan Tanah Sepang. Manual ini diperluaskan lagi dengan Prosedur Utama, dan Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya seperti borang, pekeliling, akta dan lain-lain. **(Rujuk Lampiran E).**

1.2 TUJUAN

Tujuan Manual Kualiti ini disediakan adalah untuk:

- (a) Menerangkan maklumat asas mengenai organisasi Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- (b) Menerangkan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 yang dilaksanakan di Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- (c) Menggariskan dasar dan prinsip asas bagi aktiviti Pejabat Daerah dan Tanah Sepang; dan
- (d) Menjelaskan mengenai Pengecualian Aplikasi dalam memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015.

1.3 KANDUNGAN MANUAL KUALITI

Manual ini mengandungi 10 bahagian seperti berikut:

- Bahagian 1 - Pengenalan Kepada Manual Kualiti
- Bahagian 2 - Maklumat Organisasi
- Bahagian 3 - Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti
- Bahagian 4 - Konteks Pejabat Daerah dan Tanah Sepang



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	2/39

- Bahagian 5 - Kepimpinan
- Bahagian 6 - Perancangan
- Bahagian 7 - Sokongan
- Bahagian 8 - Operasi
- Bahagian 9 - Penilaian Prestasi
- Bahagian 10 - Penambahbaikan

1.4 PENYEDIAAN, KUAT KUASA DAN PENGEDARAN

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuat kuasa setelah diluluskan oleh Pegawai Daerah Sepang. Ia adalah Dokumen Terkawal dan hanya diedarkan kepada pegawai-pegawai seperti di dalam Senarai Pemegang Dokumen Terkawal. Pemegang Dokumen ini akan bertanggungjawab menyimpan dengan selamat dan mengemas kini Manual Kualiti ini mengikut arahan yang dikeluarkan dari semasa ke semasa. Manual Kualiti ini hendaklah disediakan secara *hard copy* dan *soft copy*.

1.5 PENYELARASAN PINDAAN

Ketua Dokumentasi akan menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan Seksyen 7.5. Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran Pegawai Daerah Sepang.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SELANGOR

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	3/40

2 : MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 LATAR BELAKANG

Daerah Sepang adalah daerah bongsu bagi Negeri Selangor Darul Ehsan. Ia terletak di bahagian selatan Negeri Selangor Darul Ehsan; bersempadan dengan Daerah Hulu Langat, Daerah Kuala Langat dan Daerah Petaling. Daerah Sepang juga bersempadan dengan Bandar Baru Nilai, Negeri Sembilan Darul Khusus. Jika dilihat dari pandangan atas, Daerah Sepang adalah berbentuk seperti hulu sebatang keris, memanjang ke arah selatan dari Universiti Putra Malaysia (UPM), dengan Lebuhraya Kuala Lumpur-Seremban berada di sempadan sebelah timur sehingga ke Kampung Sungai Buah/Bukit Unggul. Di sebelah baratnya pula, adalah Daerah Kuala Langat, sementara Daerah Petaling menjadi jiran di sebelah utara. Di sebelah selatan pula, Daerah Sepang adalah terbuka menghadap Selat Melaka.

Mengikut sejarah awal, nama Daerah Sepang diambil bersempena dengan nama pokok yang banyak tumbuh di daerah ini, iaitu pokok Sepang. Pada mulanya, daerah ini merupakan Daerah Kecil Kuala Langat (Mukim Sepang dan Mukim Labu) dan sebahagian Daerah Hulu Langat (Mukim Dengkil). Kawasan mukim-mukim ini kemudian digabungkan menjadi satu daerah baru. Daerah Sepang mencapai taraf Daerah sepenuhnya pada **1 Januari 1975**. Semasa awal penubuhannya, Pusat Pentadbiran Daerah Sepang terletak di Pekan Sepang. Apabila Kerajaan Persekutuan telah memilih Daerah Sepang untuk menempatkan Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur (KLIA), Pusat Pentadbiran Daerah Sepang telah dipindahkan ke Bandar Baru Salak Tinggi (BBST) pada 26 Ogos 1983. Bandar Baru Salak Tinggi juga dikenali sebagai Bandar Lapangan Terbang (*Airport City*) berkeluasan 896 hektar yang sedang giat dibangunkan terutamanya melalui projek penswastaan supaya ianya menjadi setaraf serta mampu menyokong projek-projek daerah lain. Selain bangunan kerajaan, banyak kawasan-kawasan perumahan baru telah dibina dan kilang-kilang dibuka.

Jaringan jalan raya di dalam Daerah Sepang juga telah bertambah dan dipertingkatkan perkhidmatannya. Ia terdiri daripada Lebuhraya Elite di bahagian barat, Lebuhraya Kuala Lumpur-Seremban di bahagian timur dan



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SELANGOR

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	4/40

Lebuhraya Damansara Puchong, Putrajaya & Cyberjaya di pertengahannya. Sistem ini telah dipertingkatkan lagi dengan jalan raya-jalan raya baru seperti *South Klang Valley Expressway (SKVE)*, *Putrajaya Urban Motorway* dan Lebuhraya B15 baru. Di samping itu, Daerah Sepang juga dilengkapi dengan Sistem Keretapi Ringan [*Express Rail Link (ERL)*] yang telah beroperasi sepenuhnya untuk menghubungkan Kuala Lumpur dengan Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur (KLIA) melalui Putrajaya dan Cyberjaya. Kemudahan-kemudahan infrastruktur ini adalah perlu bagi menampung projek-projek pembangunan mega yang lain di sekitar Daerah Sepang terus berjalan lancar.

Keluasan tanah Daerah Sepang adalah seluas 60,005.86 hektar. Jumlah penduduk secara keseluruhannya dianggarkan seramai 297,449 orang (Tahun 2020). Manakala peratus bilangan penduduk mengikut kaum di Daerah Sepang adalah seperti berikut:

- a. 69.06% 205,415 Kaum Melayu
- b. 19.81% 58,934 Kaum Cina
- c. 10.13% 30,128 Kaum India
- d. 1.0% 2,972 Lain-lain Kaum

Daerah Sepang terbahagi kepada 3 mukim:

- a. Dengkil
- b. Labu
- c. Sepang

Pentadbiran Pejabat Daerah dan Tanah Sepang diterajui oleh seorang Pegawai Daerah yang dibantu oleh tiga orang Ketua Penolong Pegawai Daerah (KPPD). Struktur organisasi pejabat ini terdiri daripada Bahagian Pembangunan, Bahagian Tanah dan Bahagian Khidmat Pengurusan. Manakala Ketua Penolong Pegawai Daerah ini dibantu oleh Penolong-Penolong Pegawai Daerah (PPD) yang bertanggungjawab terus kepada Pegawai Daerah dan KPPD.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	5/40

2.2 FUNGSI ORGANISASI

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

2.2.1 Bahagian Khidmat Pengurusan
(Sila Rujuk Carta Fungsi Pejabat Daerah – Lampiran B)

2.2.2 Bahagian Pembangunan
(Sila Rujuk Carta Fungsi Pejabat Daerah – Lampiran C)

2.2.3 Bahagian Pengurusan Tanah
(Sila Rujuk Carta Fungsi Pejabat Daerah – Lampiran D)

2.3 VISI

“PENERAJU PENTADBIRAN TERBAIK KE ARAH SEPANG MAJU, SEJAHTERA DAN BERKEBAJIKAN”

2.4 MISI

“MEMANGKIN ORGANISASI MELALUI PERKHIDMATAN YANG BERKUALITI DAN MESRA BAGI MENCAPAI PEMBANGUNAN HOLISTIK DAN SEIMBANG”

2.5 MOTO

“CEKAP, TELUS DAN EFFISIEN”

2.6 MOTO KUALITI

“CEKAP DAN BERDEDIKASI”

2.7 CARTA ORGANISASI

(Sila Rujuk Lampiran A)



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	6/40

3 : SKOP PELAKSANAAN, DASAR KUALITI DAN OBJEKTIF KUALITI

3.1 SKOP PELAKSANAAN

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang meliputi proses-proses seperti berikut:-

- a) Bahagian Khidmat Pengurusan:
 - i) Proses Kewangan
 - ii) Proses Sumber Manusia
 - iii) Proses ICT
 - iv) Proses Pentadbiran
 - v) Proses Majlis Keraian, Keselamatan & Bencana
 - vi) Proses Aset
- b) Bahagian Pembangunan
 - i) Proses Pembangunan Fizikal
 - ii) Proses Pembangunan Masyarakat
- c) Bahagian Pengurusan Tanah
 - i) Proses Pembangunan Tanah
 - ii) Proses Pelupusan Tanah
 - iii) Proses Pendaftaran Tanah
 - iv) Proses Teknikal & Penguatkuasaan
 - v) Proses Hasil

Sistem Pengurusan Kualiti ini dilaksanakan di lokasi berikut:

Alamat	Pejabat Daerah dan Tanah Sepang Bangunan Tun Aziz Bandar Baru Salak Tinggi 43900 Sepang Selangor Darul Ehsan
No. Telefon	03-87061211
No. Faksimili	03-87064612
E-mel	sepang@selangor.gov.my



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	7/40

3.2 PENGECUALIAN SKOP PELAKSANAAN YANG DIBENARKAN

Pengecualian aplikasi pelaksanaan MS ISO 9001:2015 adalah meliputi keperluan-keperluan yang dinyatakan di 4.3

3.3 DASAR KUALITI

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang dalam melaksanakan perkhidmatan yang cemerlang telah mewujudkan dasar kualiti berikut :

“PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG KOMITED AKAN SENTIASA BERUSAHA UNTUK MEMBERIKAN PERKHIDMATAN PENTADBIRAN DAERAH YANG BERKUALITI DAN MESRA KEPADA PELANGGAN DAN WARGA KERJA SERTA MELAKSANAKAN PENAMBAHBAIKAN YANG BERTERUSAN”

4 : KONTEKS PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

4.1 MEMAHAMI PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG DAN KONTEKSNYA

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menentukan isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan tujuan dan hala tuju strategik Pejabat Daerah dan Tanah Sepang dan yang memberi kesan kepada keupayaan untuk mencapai hasil yang dimaksudkan untuk sistem pengurusan kualiti itu.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang memantau dan mengkaji maklumat mengenai isu-isu luaran dan dalaman. Isu dalaman dan luaran Pejabat Daerah dan Tanah Sepang dikenalpasti di dalam dokumen Pengurusan Risiko Pejabat Daerah dan Tanah Sepang.

Hala Tuju strategik Pejabat Daerah dan Tanah Sepang adalah berdasarkan kepada Pelan Strategik PDT Sepang 2016 - 2020.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	8/40

4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN HARAPAN PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menyediakan produk dan perkhidmatan secara konsisten yang memenuhi keperluan undang-undang dan peraturan yang berkaitan pelanggan. Oleh itu, Pejabat Daerah dan Tanah Sepang perlu menentukan:

- a) pihak-pihak yang berkepentingan yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- b) keperluan pihak-pihak berkepentingan yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang memantau dan mengkaji maklumat mengenai pihak yang berkepentingan dan keperluan yang berkaitan mereka. Pihak yang berkepentingan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang serta keperluan mereka telah dikenalpasti di dalam dokumen Pengurusan Risiko Pejabat Daerah dan Tanah Sepang.

4.3 MENENTUKAN SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menentukan sempadan dan kesesuaian sistem pengurusan kualiti untuk mewujudkan skop. Apabila menentukan skop ini, Pejabat Daerah dan Tanah Sepang hendaklah mempertimbangkan:

- a) isu-isu luaran dan dalaman yang disebut dalam 4.1;
- b) keperluan pihak yang berkepentingan berkaitan yang disebut dalam 4.2;
- c) produk dan perkhidmatan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang.

Skop sistem pengurusan kualiti Pejabat Daerah dan Tanah Sepang adalah

Pemberian Perkhidmatan Yang Merangkumi:

- 1) pembangunan Fizikal, Pembangunan Masyarakat, Pembangunan Tanah, Pelupusan Tanah, Pendaftaran Tanah, Teknikal, Penguatkuasaan Dan Hasil;
- 2) Perkhidmatan Sokongan Seperti Pentadbiran, Sumber Manusia, Kewangan, Pengurusan Majlis Dan Keselamatan



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	9/40

Skop Sistem Pengurusan Kualiti ini merangkumi:

- A) Bahagian Khidmat Pengurusan:
 - i) Proses Kewangan
 - ii) Proses Sumber Manusia
 - iii) Proses ICT
 - iv) Proses Pentadbiran
 - v) Proses Majlis Keraian, Keselamatan & Bencana
 - vi) Proses Aset

- B) Bahagian Pembangunan
 - i) Proses Pembangunan Fizikal
 - ii) Proses Pembangunan Masyarakat

- C) Bahagian Tanah
 - i) Proses Pembangunan Tanah
 - ii) Proses Pelupusan Tanah
 - iii) Proses Pendaftaran Tanah
 - iv) Proses Teknikal & Penguatkuasaan
 - v) Proses Hasil

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang tidak melaksanakan keperluan-keperluan yang dinyatakan di bawah:

- (a) Klausula 8.3 – Reka bentuk dan Pembangunan.
Pejabat Daerah dan Tanah Sepang tidak terlibat dengan unsur reka bentuk dan pembangunan. Ianya dilaksanakan oleh agensi teknikal Pusat/Negeri.

- (b) Klausula 7.1.5.2 – Kawalan Peralatan Bagi Pemeriksaan dan Pengukuhan.
Pejabat Daerah dan Tanah Sepang tidak mempunyai peralatan khusus yang perlu dipantau dan diukur keberkesannya.

- (c) Klausula 8.1 (f) - Validasi Proses Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	10/40

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang melakukan verifikasi secara dalaman oleh pegawai yang diberi tanggungjawab, sebelum perkhidmatan tersebut diberikan kepada pelanggan.

4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA

4.4.1 Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mewujudkan, melaksanakan, mengekalkan dan secara berterusan meningkatkan sistem pengurusan kualiti, termasuk proses yang diperlukan dan interaksi mereka, selaras dengan keperluan Standard Antarabangsa ini.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menentukan proses yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti dan pemakaiannya dalam seluruh Pejabat Daerah dan Tanah Sepang, dan:

- a) menentukan input yang diperlukan dan output yang diharapkan daripada proses ini;
- b) menentukan urutan dan interaksi proses-proses ini;
- c) menentukan dan menggunakan kriteria dan kaedah (termasuk pemantauan, pengukuran dan berkaitan petunjuk prestasi) yang diperlukan untuk memastikan keberkesanan operasi dan kawalan proses-proses ini;
- d) menentukan sumber yang diperlukan bagi proses ini dan memastikan ketersediaan mereka;
- e) menetapkan tanggungjawab dan kuasa untuk proses ini;
- e) menangani risiko dan peluang sebagaimana yang ditentukan mengikut kehendak 6.1;
- f) menilai proses-proses ini dan melaksanakan apa-apa perubahan yang diperlukan untuk memastikan bahawa proses ini mencapai mereka keputusan yang dicadangkan;
- g) meningkatkan proses dan sistem pengurusan kualiti.

4.4.2 Setakat yang perlu, Pejabat Daerah dan Tanah Sepang hendaklah:

- a) mengekalkan maklumat yang didokumenkan untuk menyokong operasi prosesnya;
- b) menyimpan maklumat yang didokumenkan untuk memastikan bahawa proses sedang dijalankan seperti yang dirancang.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	11/40

5 : KEPIMPINAN

4.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

5.1.1 Am

Pengurusan atasan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menunjukkan kepimpinan dan komitmen yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti dengan:

- a) memastikan akauntabiliti terhadap keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- b) memastikan bahawa polisi kualiti dan objektif kualiti diwujudkan untuk sistem pengurusan kualiti dan selaras dengan konteks dan pelan strategik Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- c) memastikan integrasi keperluan sistem pengurusan kualiti ke dalam proses perkhidmatan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- d) menggalakkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko;
- e) memastikan bahawa terdapat sumber-sumber yang diperlukan bagi sistem pengurusan kualiti;
- f) menyampaikan tentang kepentingan pengurusan kualiti yang berkesan dan pematuhan kepada keperluan sistem pengurusan kualiti;
- g) memastikan bahawa sistem pengurusan kualiti mencapai keputusan yang dikehendaki;
- h) memastikan dan menyokong warga Pejabat Daerah dan Tanah Sepang untuk menyumbang kepada keberkesanan pengurusan kualiti sistem;
- i) menggalakkan penambahbaikan;
- j) menyokong peranan pengurusan yang lain untuk menunjukkan kepimpinan mereka.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	12/40

5.1.2 Fokus Pelanggan

Pengurusan atasan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menunjukkan kepimpinan dan komitmen berkenaan dengan pelanggan dengan memastikan bahawa:

- keperluan pelanggan dan peraturan berkanun yang berkaitan ditentukan, difahami dan dipenuhi secara konsisten;
- risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada keakuran produk dan perkhidmatan dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan ditangani;
- memberi tumpuan kepada meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2 POLISI KUALITI

5.2.1 Membangunkan Polisi Kualiti

Pengurusan atasan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mewujudkan, melaksanakan dan mengekalkan dasar kualiti yang:

- bersesuaian untuk tujuan dan konteks Pejabat Daerah dan Tanah Sepang dan menyokong Pelan Strategik Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- menyediakan rangka kerja untuk menetapkan objektif kualiti;
- merangkumi komitmen untuk memenuhi keperluan yang ditetapkan;
- merangkumi komitmen untuk penambahbaikan berterusan sistem pengurusan kualiti.

Polisi Kualiti Pejabat Daerah dan Tanah Sepang:

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang dalam melaksanakan perkhidmatan yang cemerlang telah mewujudkan polisi kualiti berikut :

“PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG SENTIASA BERUSAHA UNTUK MEMBERIKAN PERKHIDMATAN PENGURUSAN DAERAH YANG BERKUALITI DAN MESRA KEPADA PELANGGAN DAN WARGA KERJA SERTA MELAKSANAKAN PENAMBAHBAIKAN YANG BERTERUSAN”



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	13/40

5.2.2 Hebahan Polisi Kualiti

Polisi Kualiti Pejabat Daerah dan Tanah Sepang:

- a) disediakan dan dikekalkan sebagai maklumat yang didokumenkan;
- b) disampaikan, memahami dan digunakan dalam Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- c) disediakan untuk pihak yang berkepentingan yang berkaitan, yang mana sesuai.

5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Pengurusan atasan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang memastikan tanggungjawab dan kuasa untuk tugas yang berkaitan ditentukan, disampaikan dan difahami di dalam Pejabat Daerah dan Tanah Sepang.

Pengurusan atasan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menetapkan tanggungjawab dan kuasa untuk:

- a) memastikan sistem pengurusan kualiti Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mematuhi keperluan Standard Antarabangsa ini;
- b) memastikan bahawa proses perkhidmatan memberikan output yang dikehendaki;
- c) melaporkan mengenai prestasi sistem pengurusan kualiti dan peluang untuk penambahbaikan (lihat 10.1), khususnya kepada pengurusan atasan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- d) memastikan keperluan untuk fokus pelanggan diketahui oleh seluruh warga Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- e) memastikan bahawa integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan walaupun terdapat perubahan kepada sistem pengurusan kualiti.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	14/40

6 : PERANCANGAN

6.1. TINDAKAN UNTUK MENANGANI RISIKO DAN PELUANG

Apabila merancang untuk sistem pengurusan kualiti, Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengambil kira isu-isu yang disebut dalam 4.1 dan kehendak yang disebut dalam 4.2 dan menentukan risiko dan peluang untuk:

- a) memberi jaminan bahawa sistem pengurusan kualiti boleh mencapai keputusan yang diinginkan;
- b) meningkatkan kesan yang lebih baik terhadap Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- c) mencegah, atau mengurangkan, kesan risiko yang tidak diinginkan;
- d) mencapai penambahbaikan.

Peluang di Pejabat Daerah dan Tanah Sepang dikenalpasti dan dipantau melalui Pelan Strategik Pejabat Daerah dan Tanah Sepang Tahun 2021 – 2025.

6.1.2. Pejabat Daerah dan Tanah Sepang merancang:

- a) tindakan yang diperlukan untuk menangani risiko-risiko dan tindakan terhadap peluang; dan
- b) bagaimana untuk:
 - i) menyepadukan dan melaksanakan tindakan tersebut ke dalam proses sistem pengurusan kualiti (lihat 4.4);
 - ii) menilai keberkesanan tindakan tersebut

Tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan tindakan terhadap peluang hendaklah setimpal dengan potensi kesan tersebut ke atas pematuhan produk dan perkhidmatan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang. Maklumat tersebut telah dimasukkan ke dalam dokumen Pengurusan Risiko Pejabat Daerah dan Tanah Sepang.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	15/40

6.2. OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN PENCAPAIAN

6.2.1 Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mewujudkan objektif kualiti yang:

- a) selaras dengan polisi kualiti Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- b) boleh diukur;
- c) mengambilkira keperluan yang berkenaan;
- d) relevan kepada perkhidmatan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan;
- e) dipantau;
- f) disampaikan kepada warga Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- g) dikemaskinikan sekiranya berkaitan.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengekalkan maklumat yang didokumenkan berkaitan objektif kualiti ini. Rujuk Lampiran F.

6.2.2 Apabila merancang untuk mencapai objektif kualiti, Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menentukan:

- a) apakah yang patut dilakukan;
- b) apakah sumber diperlukan;
- c) siapa yang akan bertanggungjawab;
- d) tempoh selesai;
- e) bagaimana keputusan pencapaian akan dinilai.

6.3. PERANCANGAN PERUBAHAN

Apabila Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menentukan keperluan untuk berlakunya perubahan kepada sistem pengurusan kualiti, perubahan tersebut akan dijalankan secara terancang (lihat 4.4).

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengambil kira:

- a) tujuan perubahan dan kesan perubahan tersebut;
- b) integriti sistem pengurusan kualiti;
- c) sumber yang diperlukan;
- d) peruntukan untuk tanggungjawab dan kuasa.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	16/40

7 : SOKONGAN

7.1. SUMBER

7.1.1 Am

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan bagi penubuhan, pelaksanaan, penyelenggaraan dan penambahbaikan berterusan sistem pengurusan kualiti.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengambil kira:

- keupayaan dan kekangan, sumber-sumber dalaman yang sedia ada;
- apa yang perlu diperolehi daripada pembekal luar.

7.1.2 Warga Pejabat Daerah dan Tanah Sepang

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menentukan dan menyediakan sumber manusia yang diperlukan untuk pelaksanaan sistem pengurusan kualiti dan untuk operasi dan kawalan proses perkhidmatannya.

7.1.3 Infrastruktur

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menentukan, menyediakan dan menyelenggara infrastruktur yang diperlukan untuk operasi proses dan untuk mencapai pematuhan untuk perkhidmatan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang. Infrastruktur merangkumi:

- bangunan dan utiliti yang berkaitan;
- peralatan, termasuk perkakasan dan perisian
- sumber pengangkutan
- teknologi maklumat dan komunikasi.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	17/40

7.1.4 Persekitaran untuk operasi proses perkhidmatan

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menentukan, menyediakan dan mengekalkan persekitaran yang diperlukan untuk operasi proses dan untuk mencapai pematuhan perkhidmatan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang. Persekitaran yang sesuai merangkumi faktor manusia dan fizikal, seperti:

- a) sosial (contoh : tanpa diskriminasi, tenang, tiada konfrontasi);
- b) psikologikal (contohnya, mengurangkan tekanan, pencegahan burnout, pelindung emosi);
- c) fizikal (contoh : suhu, haba, kelembapan, cahaya, aliran udara, kebersihan, bunyi).
- d) Faktor-faktor ini boleh berbeza dengan ketara bergantung kepada produk dan perkhidmatan yang disediakan.

7.1.5 Pemantauan dan pengukuran sumber

7.1.5.1 Am

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan untuk memastikan keputusan yang betul dan boleh dipercayai apabila memantau dan mengukur pematuhan terhadap keperluan perkhidmatan. Pejabat Daerah dan Tanah Sepang memastikan bahawa sumber-sumber yang disediakan:

- a) sesuai untuk proses pemantauan dan pengukuran yang dijalankan;
- b) diselenggara untuk memastikan kesesuaian penggunaan.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengekalkan maklumat yang didokumenkan yang bersesuaian sebagai bukti kesesuaian bagi maksud sumber pemantauan dan pengukuran.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	18/40

7.1.5.2 Kebolehkesanan Pengukuran

Tidak berkaitan

7.1.6 Pengetahuan Pejabat Daerah Dan Tanah Sepang

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk proses perkhidmatan serta pematuhan terhadap perkhidmatan yang diperlukan.

Pengetahuan ini hendaklah diselenggarakan dan disediakan kepada warga Pejabat Daerah dan Tanah Sepang. Pejabat Daerah dan Tanah Sepang melaksanakan sesi Knowledge Sharing iaitu sesi perkongsian ilmu kepada kakitangan Pejabat Daerah dan Tanah oleh mereka yang berkepakaran.

Apabila terdapat perubahan keperluan dan tren, Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengambil kira pengetahuan sedia ada dan menentukan bagaimana untuk memperolehi atau mengakses apa-apa pengetahuan tambahan yang diperlukan.

7.2. KOMPETENSI

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang:

- menentukan kekompetenan yang diperlukan oleh warga Pejabat Daerah dan Tanah Sepang untuk melakukan kerja-kerja di bawah kawalannya untuk memastikan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- memastikan bahawa warga ini adalah kompeten berdasarkan pendidikan yang sesuai, latihan atau pengalaman;
- mengambil tindakan untuk memperolehi kecekapan yang diperlukan, dan menilai keberkesanan tindakan yang diambil; jika berkenaan;
- mengekalkan maklumat yang didokumenkan yang bersesuaian sebagai bukti kompetensi.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	19/40

7.3. KESEDARAN

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang memastikan bahawa warga Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengetahui:

- a) Polisi kualiti;
- b) objektif kualiti yang berkaitan;
- c) sumbangan mereka kepada keberkesanan keperluan sistem pengurusan kualiti.
- d) implikasi sekiranya mereka tidak mematuhi dengan keperluan sistem pengurusan kualiti.

7.4. KOMUNIKASI

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menentukan komunikasi dalaman dan luaran yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti, termasuk:

- a) berkaitan apa komunikasi tersebut;
- b) bila komunikasi tersebut;
- c) dengan siapa komunikasi tersebut;
- d) bagaimana untuk berkomunikasi (mesyuarat, memo, emel, *whatsapp*, surat, telefon, perkhidmatan kaunter, faksimili, media sosial dan lain-lain);
- e) siapa yang berkomunikasi.

7.5. MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN

7.5.1 Am

Sistem pengurusan kualiti Pejabat Daerah dan Tanah Sepang merangkumi:

- a) maklumat yang didokumenkan, yang diperlukan oleh Standard Antarabangsa ini;
- b) maklumat yang didokumenkan, yang ditentukan oleh Pejabat Daerah dan Tanah Sepang untuk memastikan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	20/40

7.5.2 Mewujudkan dan Mengemaskini

Apabila mewujudkan dan mengemas kini maklumat yang didokumenkan, Pejabat Daerah dan Tanah Sepang hendaklah memastikan (yang sesuai):

- pengenalan dan penerangan (contoh, tarikh, penyedia, nombor dokumen atau tajuk);
- Format (contohnya bahasa, versi perisian, dan media contohnya kertas, elektronik);
- semakan dan kelulusan.

7.5.3 Kawalan maklumat yang didokumenkan

7.5.3.1 Maklumat yang didokumenkan, yang diperlukan oleh sistem pengurusan kualiti dan Standard Antarabangsa ini dikawal untuk memastikan:

- ia boleh didapati dan sesuai untuk digunakan, di mana dan apabila ia diperlukan;
- ia dipelihara (contohnya kerahsiaan, penggunaan yang tidak betul, atau integriti).

7.5.3.2 Bagi mengawal maklumat yang didokumenkan, Pejabat Daerah dan Tanah Sepang memastikan, yang mana berkenaan:

- pengedaran, akses, mendapatkan semula dan penggunaan;
- penyimpanan dan pemeliharaan, termasuk pemeliharaan kebolehbacaan;
- kawalan perubahan (nombor pindaan);
- penyimpanan dan pelupusan.

Maklumat yang didokumenkan yang diperolehi dari luar yang diperlukan oleh Pejabat Daerah dan Tanah Sepang untuk perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti dikenal pasti dan dikawal.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	21/40

8 : OPERASI

8.1 PERANCANGAN DAN KAWALAN OPERASI

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang merancang, melaksana dan mengawal proses (lihat 4.4) yang diperlukan untuk memenuhi keperluan untuk penyediaan perkhidmatan, dan untuk melaksanakan tindakan yang ditentukan dalam Klausa 6 untuk:

- a) menentukan keperluan untuk perkhidmatan yang diberikan;
- b) mewujudkan kriteria untuk:
 - i. memproses perkhidmatan;
 - ii. penerimaan produk dan perkhidmatan;
- c) menentukan sumber yang diperlukan untuk mencapai keakuran terhadap keperluan perkhidmatan;
- d) melaksanakan kawalan terhadap proses mengikut kriteria;

- e) menentukan dan menyimpan maklumat yang didokumenkan (yang mana perlu);
 - i. menunjukkan keyakinan bahawa proses telah dijalankan seperti yang dirancang;
 - ii. untuk menunjukkan pematuhan perkhidmatan terhadap keperluan yang ditetapkan.
- f) Dikecualikan penggunaannya di Pejabat Daerah dan Tanah Sepang

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengawal perubahan yang dirancang dan menyemak akibat yang tidak diingini yang disebabkan perubahan tersebut, mengambil tindakan untuk mengurangkan sebarang kesan buruk.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang memastikan proses yang diserahkan kepada sumber luar dikawal (lihat 8.4).



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	22/40

8.2 KEPERLUAN UNTUK PERKHIDMATAN

8.2.1 Komunikasi Pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan termasuk:

- a) menyediakan maklumat yang berkaitan dengan perkhidmatan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- b) pengendalian pertanyaan, keperluan, termasuk perubahan terhadap keperluan tersebut;
- c) mendapatkan maklum balas pelanggan mengenai perkhidmatan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang, termasuk aduan pelanggan;
- d) pengendalian atau pengawalan harta milik pelanggan;
- e) mewujudkan keperluan tertentu untuk tindakan kontigensi, sekiranya berkaitan.

8.2.2 Menentukan keperluan yang berkaitan dengan perkhidmatan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang

Apabila menentukan keperluan untuk perkhidmatan yang akan diberikan kepada pelanggan, Pejabat Daerah dan Tanah Sepang hendaklah memastikan bahawa;

- a) keperluan untuk perkhidmatan dinyatakan, termasuk:
 - i. keperluan perundangan dan keperluan statutori yang berkaitan;
 - ii. lain-lain perkara yang dianggap perlu oleh Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- b) Pejabat Daerah dan Tanah Sepang dapat memenuhi tuntutan perkhidmatan yang ditawarkan.

8.2.3 Semakan keperluan berkaitan dengan produk dan perkhidmatan

- 8.2.3.1** Pejabat Daerah dan Tanah Sepang memastikan bahawa ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan perkhidmatan yang akan diberikan kepada pelanggan. Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menyemak keperluan pelanggan sebelum memberikan komitmen untuk membekalkan perkhidmatan kepada pelanggan, termasuk:



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	23/40

- a) keperluan yang ditetapkan oleh pelanggan, termasuk keperluan untuk penghantaran dan selepas penghantaran;
- b) keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi perlu untuk kegunaan yang spesifik, sekiranya diketahui;
- c) keperluan yang ditetapkan oleh Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- d) keperluan perundangan dan keperluan statutori yang berkaitan untuk produk dan perkhidmatan;
- e) keperluan yang berbeza dengan keperluan yang dinyatakan terdahulu.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang memastikan keperluan pelanggan yang berbeza dengan keperluan yang dinyatakan terdahulu, diselesaikan.

Keperluan pelanggan disahkan dahulu oleh Pejabat Daerah dan Tanah Sepang sebelum menerima keperluan tersebut, sekiranya pelanggan tidak memberikan kenyataan didokumenkan berkaitan dengan keperluan mereka.

8.2.3.2 Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengekalkan maklumat yang didokumenkan yang mana berkenaan, berkaitan:

- a) dengan hasil semakan keperluan pelanggan;
- b) di mana-mana keperluan baru untuk perkhidmatan yang diberikan.

8.2.4 Perubahan kepada keperluan perkhidmatan

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang memastikan bahawa maklumat yang didokumenkan dipinda, dan mereka yang berkaitan dimaklumkan berkenaan dengan keperluan perkhidmatan yang berubah, apabila terdapat perubahan.

8.3 REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN

Tidak berkaitan dengan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	24/40

8.4 KAWALAN TERHADAP PROSES, PRODUK DAN PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN OLEH PEMBEKAL LUAR

8.4.1 Am

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang memastikan proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh pembekal luar mematuhi keperluan.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menentukan kawalan yang digunakan untuk proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh pembekal luar apabila:

- a) proses, produk dan perkhidmatan yang diberikan oleh pembekal luar tersebut digunakan secara langsung terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- b) proses, produk dan perkhidmatan yang diberikan oleh pembekal luar tersebut diberikan terus kepada pelanggan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- c) sebahagian proses, produk dan perkhidmatan yang diberikan oleh pembekal luar tersebut digunakan untuk perkhidmatan yang diberikan oleh Pejabat Daerah dan Tanah Sepang, berdasarkan kepada keputusan yang dibuat oleh Pejabat Daerah dan Tanah Sepang.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menentukan dan menetapkan kriteria untuk penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi, dan penilaian semula pembekal luar, berdasarkan kepada keupayaan mereka untuk menyediakan proses atau produk dan perkhidmatan mengikut keperluan. Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengekalkan maklumat yang didokumenkan mengenai perkara tersebut dan maklumat mengenai sebarang tindakan lanjutan dari penilaian tersebut.

8.4.2 Jenis dan Takat Kawalan

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh pembekal luar tidak menjejaskan keupayaan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan secara konsisten.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	25/40

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang :

- a) memastikan proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh pembekal luar berada di dalam kawalan sistem pengurusan kualiti Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- b) menentukan kawalan terhadap pembekal luar tersebut, serta kawalan terhadap output yang dikehendaki;
- c) mengambil kira:
 - i. kesan yang berpotensi terjadi dari proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh pembekal luar tersebut terhadap keupayaan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang untuk sentiasa memenuhi keperluan undang-undang dan peraturan serta keperluan pelanggan dan;
 - ii. keberkesanan kawalan yang digunakan oleh pembekal luar tersebut;
- d) menentukan kaedah pengesahan, atau aktiviti-aktiviti lain, yang perlu untuk memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh pembekal luar tersebut memenuhi keperluan.

8.4.3 Maklumat untuk pembekal luar

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang memastikan keperluan yang mencukupi sebelum ianya diberikan kepada pembekal luar.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menyampaikan kepada pembekal luar tersebut maklumat berkaitan:

- a) proses, produk dan perkhidmatan yang perlu disediakan;
- b) kelulusan untuk :
 - i. produk dan perkhidmatan tersebut;
 - ii. kaedah, proses berkaitan dan peralatan;
 - iii. pelepasan produk dan perkhidmatan tersebut;



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	26/40

- c) kompetensi, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan;
- d) interaksi Pejabat Daerah dan Tanah Sepang dengan pembekal luar tersebut;
- e) kawalan dan pemantauan prestasi pembekal luar tersebut oleh Pejabat Daerah dan Tanah Sepang;
- f) aktiviti verifikasi atau validasi yang ingin dilakukan oleh Pejabat Daerah dan Tanah Sepang, atau pelanggannya, di premis pembekal luar tersebut.

8.5 PENYEDIAAN PERKHIDMATAN

8.5.1 Kawalan penyediaan perkhidmatan

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang melaksanakan penyediaan perkhidmatan di dalam keadaan terkawal. Keadaan terkawal tersebut termasuk, jika berkenaan:

- a) adanya maklumat yang didokumenkan berkaitan:
 - i. ciri-ciri perkhidmatan yang disediakan, perkhidmatan yang akan disediakan, atau aktiviti yang akan dilakukan;
 - ii. keputusan yang perlu dicapai;
- b) adanya peralatan pengukuran dan pemantauan yang sesuai;
- c) pelaksanaan aktiviti-aktiviti pengukuran dan pemantauan di peringkat yang sesuai untuk verifikasi bahawa kriteria untuk kawalan proses atau output, dan kriteria penerimaan perkhidmatan tersebut, telah dipenuhi;
- d) penggunaan infrastruktur dan persekitaran operasi proses yang sesuai;
- e) pelantikan orang yang kompeten, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan;
- f) validasi dan validasi semula secara berkala untuk memastikan keupayaan untuk mencapai keputusan yang dirancang sekiranya output yang dihasilkan tidak dapat diverifikasi melalui pemantauan atau pengukuran yang seterusnya (tidak digunapakai oleh Pejabat Daerah dan Tanah Sepang)
- g) pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia;
- h) pelaksanaan aktiviti pelepasan, penghantaran dan pasca penghantaran.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	27/40

8.5.2 Pengenalpastian dan kebolehkesanan

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menggunakan cara yang sesuai untuk mengenal pasti output untuk memastikan pematuhan perkhidmatan.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengenal pasti status output berkenaan berdasarkan kaedah pengukuran dan pemantauan dan penyediaan perkhidmatan tersebut.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengawal pengenalpastian unik untuk output perkhidmatan sekiranya kebolehkesanan merupakan suatu keperluan, dan mengekalkan maklumat yang didokumenkan untuk membolehkan pengesanan.

8.5.3 Harta milik pelanggan atau pembekal luar

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menjaga harta yang dimiliki oleh pelanggan atau pembekal luar sekiranya harta milik mereka digunakan untuk pemberian perkhidmatan atau di dalam kawalan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengenalpasti, mengesahkan, melindungi dan menjaga harta milik pelanggan serta pembekal luar tersebut.

Apabila harta milik pelanggan serta pembekal luar tersebut hilang, rosak atau didapati tidak sesuai untuk digunakan, Pejabat Daerah dan Tanah Sepang hendaklah melaporkan perkara ini kepada pelanggan atau pembekal luar tersebut dan mengekalkan maklumat yang didokumenkan atas apa yang telah berlaku.

8.5.4 Pemeliharaan

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang memelihara perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan, bermula dari perancangan, pengeluaran serta pemberian perkhidmatan tersebut, untuk memastikan pematuhan terhadap keperluan.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	28/40

8.5.5 Aktiviti Pasca Penghantaran

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mematuhi keperluan untuk aktiviti pasca penghantaran untuk perkhidmatan yang diberikan.

Dalam menentukan sejauh mana aktiviti pasca penghantaran yang diperlukan, Pejabat Daerah dan Tanah Sepang :

- a) memastikan keperluan peraturan dan statutori;
- b) kesan-kesan yang tidak diinginkan yang mungkin berlaku terhadap perkhidmatan tersebut;
- c) jenis, penggunaan dan jangka hayat perkhidmatan tersebut;
- d) keperluan pelanggan;
- e) maklum balas pelanggan.

8.5.6 Kawalan Perubahan

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menyemak dan mengawal mana-mana perubahan untuk perkhidmatan yang diberikan, untuk memastikan keperluan perkhidmatan dipenuhi.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengekalkan maklumat yang didokumenkan berkaitan dengan perubahan, maklumat mereka yang membenarkan perubahan tersebut, dan apa-apa tindakan susulan daripada semakan tersebut.

8.6 PELEPASAN PERKHIDMATAN

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang melaksanakan kawalan, di peringkat yang sesuai, untuk verifikasi bahawa keperluan perkhidmatan telah dipenuhi.

Perkhidmatan kepada pelanggan tidak boleh diberikan sehingga semua kawalan telah dilaksanakan dengan memuaskan, melainkan jika diluluskan oleh pihak berkuasa yang berkaitan dan, jika berkenaan, diluluskan oleh pelanggan.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengekalkan maklumat yang didokumenkan berkaitan dengan pelepasan perkhidmatan tersebut. Maklumat yang didokumenkan tersebut hendaklah merangkumi:



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	29/40

- a) bukti keakuran perkhidmatan dengan kriteria yang ditetapkan;
- b) kebolehesanan kepada mereka yang membenarkan pelepasan perkhidmatan tersebut.

8.7 KAWALAN TERHADAP KETIDAKPATUHAN

8.7.1 Pejabat Daerah dan Tanah Sepang memastikan bahawa perkhidmatan yang tidak mematuhi keperluan dikenal pasti dan dikawal daripada diberikan kepada pelanggan. Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengambil tindakan sewajarnya berdasarkan kepada jenis ketidakpatuhan dan kesannya terhadap pelanggan. Ini juga terpakai kepada ketidakpatuhan perkhidmatan yang dikesan perkhidmatan tersebut telah diberikan kepada pelanggan.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang melakukan kaedah dibawah (yang mana berkaitan):

- a) membuat pembetulan;
- b) mengasingkan, memulangkan perkhidmatan tersebut;
- c) memaklumkan pelanggan;
- d) mendapat kebenaran untuk penerimaan di bawah konsesi.

Pematuhan terhadap keperluan pelanggan disahkan semula apabila pembetulan telah dilakukan.

8.7.2 Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengekalkan maklumat yang didokumenkan berkaitan dengan:

- a) keterangan ketidakpatuhan itu;
- b) keterangan mengenai tindakan yang diambil;
- c) keterangan apa-apa konsesi yang diperolehi;
- d) mengenal pasti kuasa yang memutuskan tindakan yang dilakukan terhadap ketidakpatuhan tersebut.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SELANGOR

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	30/40

9 : PENILAIAN PRESTASI

9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN

9.1.1 Am

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menentukan:

- apa yang perlu dipantau dan diukur;
- kaedah untuk pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian yang diperlukan untuk memastikan keputusan yang sah;
- bila pemantauan dan pengukuran perlu dilaksanakan;
- bila keputusan daripada pemantauan dan pengukuran tersebut hendak dianalisis dan dinilai.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menilai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengekalkan maklumat yang didokumenkan yang berkaitan sebagai bukti keputusan.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang memantau persepsi pelanggan terhadap sejauh mana keperluan dan jangkaan mereka telah dipenuhi. Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menggunakan Borang Kepuasan Pelanggan untuk mendapatkan, memantau dan menyemak maklumat tersebut.

9.1.3 Analisis Dan Penilaian

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menganalisis dan menilai data serta maklumat yang terhasil daripada pemantauan dan pengukuran.

Hasil analisis digunakan untuk menilai:

- pematuhan terhadap perkhidmatan yang diberikan;
- tahap kepuasan pelanggan;



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	31/40

- c) prestasi pelaksanaan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d) adakah perancangan telah dilaksanakan dengan berkesan;
- e) keberkesanan tindakan yang diambil terhadap risiko dan peluang;
- f) prestasi pembekal luar;
- g) keperluan untuk penambahbaikan kepada sistem pengurusan kualiti.

9.2 AUDIT DALAMAN

9.2.1 Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menjalankan audit dalaman secara berkala (sekurang-kurangnya satu (1) kali setahun) untuk mengetahui sama ada sistem pengurusan kualiti:

- a) patuh kepada:
 - i. keperluan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang itu sendiri untuk sistem pengurusan kualiti;
 - ii. keperluan Standard Antarabangsa ini;
- b) telah dilaksanakan dan diselenggarakan.

9.2.2 Pejabat Daerah dan Tanah Sepang :

- a) merancang, mewujudkan, melaksanakan dan menyelenggarakan satu program audit yang merangkumi kekerapan audit, kaedah audit, tanggungjawab, keperluan perancangan dan pelaporan, yang mengambil kira kepentingan proses yang diaudit, perubahan di Pejabat Daerah dan Tanah Sepang, dan hasil keputusan audit yang sebelumnya;
- b) menentukan kriteria dan skop audit;
- c) memilih juruaudit dan menjalankan audit untuk memastikan objektiviti dan kesaksamaan proses audit;
- d) memastikan keputusan audit dilaporkan kepada pihak pengurusan yang;
- e) membuat pembetulan dan tindakan pembetulan yang bersesuaian, tanpa berlengah;
- f) menyimpan maklumat yang didokumenkan sebagai bukti pelaksanaan program audit dan keputusan audit.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	32/40

9.3 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Am

Pengurusan atasan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengkaji semula sistem pengurusan kualiti secara berkala (sekali dalam tempoh 12 bulan), untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, keberkesanan dan penajajaran secara berterusan.

9.3.2 Input (Agenda) Kajian Semula Pengurusan

Kajian semula pengurusan dirancang dan dijalankan dengan membincangkan:

- a) status tindakan daripada kajian semula pengurusan yang terdahulu;
- b) perubahan isu-isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c) maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk tren berkaitan dengan:
 - i. kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang berkaitan;
 - ii. sejauh mana objektif kualiti telah dicapai;
 - iii. prestasi proses dan keakuratan perkhidmatan;
 - iv. ketidakpatuhan dan tindakan pembetulan;
 - v. hasil keputusan aktiviti pemantauan dan pengukuran;
 - vi. hasil audit;
 - vii. prestasi pembekal luar.
- d) kecukupan sumber;
- e) keberkesanan tindakan yang diambil untuk risiko dan peluang (lihat 6.1);
- f) peluang penambahbaikan.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	33/40

9.3.3 Output (Rumusan) Kajian Semula Pengurusan

Output kajian semula pengurusan merangkumi keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

- peluang penambahbaikan;
- apa-apa keperluan untuk perubahan kepada sistem pengurusan kualiti;
- sumber yang diperlukan.

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengekalkan maklumat yang didokumenkan sebagai bukti kajian semula pengurusan dilaksanakan.

10 PENAMBAHBAIKAN

10.1 AM

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang menentukan dan memilih peluang penambahbaikan, dan melaksanakan tindakan yang perlu untuk memenuhi keperluan pelanggan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Ini termasuk:

- meningkatkan perkhidmatan untuk memenuhi keperluan serta untuk mengenalpasti keperluan serta jangkaan untuk masa depan;
- membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini;
- meningkatkan prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

10.2.1 Apabila ketidakpatuhan yang berlaku, termasuk aduan yang diterima (Borang Aduan Pelanggan, SISPAA, telefon, BPA, surat dan lain-lain kaedah), Pejabat Daerah dan Tanah Sepang:



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	34/40

- a) mengambil tindakan terhadap ketidakpatuhan itu dan, jika berkenaan:
 - i. mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya
 - ii. menangani akibatnya;
- b) menilai keperluan untuk menghapuskan punca ketidakpatuhan tersebut, supaya ianya tidak berulang atau terjadi di tempat lain, dengan:
 - i. mengkaji dan menganalisis ketidakpatuhan tersebut;
 - ii. menentukan punca ketidakpatuhan tersebut;
 - iii. menentukan jika terdapat ketidakpatuhan yang sama berlaku, atau berpotensi untuk berlaku;
- c) melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- d) mengkaji keberkesanan sebarang tindakan pembetulan yang diambil;
- e) mengemaskini risiko dan peluang yang ditentukan semasa perancangan, jika perlu;
- f) membuat perubahan kepada sistem pengurusan kualiti, jika perlu.

Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketidakakuran yang berlaku.

10.2.2 Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengekalkan maklumat yang didokumenkan sebagai bukti:

- a) jenis ketidakpatuhan dan sebarang tindakan susulan yang diambil;
- b) keputusan daripada tindakan pembetulan yang diambil.

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

Pejabat Daerah dan Tanah Sepang meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti secara berterusan. Pejabat Daerah dan Tanah Sepang mengambil kira keputusan analisis dan penilaian, dan output kajian semula pengurusan, untuk menentukan keperluan atau peluang yang boleh dijadikan sebagai sebahagian daripada penambahbaikan berterusan.



PEJABAT DAERAH DAN TANAH SEPANG

Tajuk Prosedur	Manual Kualiti	Nombor Prosedur	PDTS/MK/
No. Pindaan	04		
Tarikh Kuat Kuasa	1 JULAI 2022	Muka Surat	35/40

LAMPIRAN

1. Carta Organisasi Pejabat Daerah dan Tanah Sepang
- **Lampiran A**
2. Carta Fungsi Bahagian Khidmat Pengurusan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang
- **Lampiran B**
3. Carta Fungsi Bahagian Pembangunan Pejabat Daerah dan Tanah Sepang
- **Lampiran C**
4. Carta Fungsi Bahagian Tanah Pejabat Daerah dan Tanah Sepang
- **Lampiran D**
5. Senarai Undang-Undang dan Peraturan Yang Dirujuk
- **Lampiran E**
6. Senarai Objektif Kualiti
- **Lampiran F**