



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

**UNIT KORPORAT
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN
NEGERI SEMBILAN**

MANUAL KUALITI

MK-PSUKNS-01

DISEDIAKAN OLEH

.....
Nama : Nor Nuha binti Sultan
**Jawatan : Penolong Setiausaha
Unit Korporat**

DISEMAK DAN DILULUSKAN OLEH

.....
**Nama : Dato' Mohd Zafir bin
Ibrahim**
**Jawatan : Setiausaha Kerajaan
Negeri Sembilan**



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

PERKARA

MUKA SURAT

	Kandungan	2
	Senarai Induk Edaran	6
	Butiran Pindaan	7
	BAHAGIAN SATU	
1.0	Pengenalan kepada Manual Kualiti	
1.1	Pendahuluan	16
1.2	Tujuan	16
1.3	Kandungan Manual	16
1.4	Penyediaan, Kuatkuasa dan Pendedaran	16
1.5	Penyelarasan Pindaan	17
	BAHAGIAN DUA	
2.0	MAKLUMAT ORGANISASI	
2.1	Sejarah dan Latar Belakang	18
2.2	Visi	19
2.3	Misi	19
2.4	Objektif PSUKNS	19
2.5	Polisi Kualiti PSUKNS	20
2.6	Pelanggan PSUKNS	20
	BAHAGIAN TIGA	
3.0	SKOP PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI	
3.1	Skop Pelaksanaan	21
3.2	Pengecualian dan Justifikasi Keperluan MS ISO 9001:2015	23
	BAHAGIAN EMPAT	
4.0	SISTEM PENGURUSAN KUALITI	
4.1	Memahami Organisasi dan Konteksnya	24
4.2	Memahami Kehendak dan Jangkaan oleh Pihak Berkepentingan	24
4.3	Mengenal pasti Skop di dalam Sistem Pengurusan Kualiti	25
4.4	SPK dan Proses-Proses	25
	BAHAGIAN LIMA	
5.0	KEPIMPINAN	
5.1	Kepimpinan dan Komitmen	
5.1.1	Am	27
5.1.2	Fokus Pelanggan	28
5.2	Polisi Kualiti	



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

	<u>PERKARA</u>	<u>MUKA SURAT</u>
	5.2.1 Membangunkan Polisi Kualiti	28
	5.2.2 Komunikasi Polisi Kualiti	28
	5.3 Peranan, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa PSUKNS	29
	BAHAGIAN ENAM	
6.0	PERANCANGAN	
	6.1 Tindakan untuk Menyatakan Risiko dan Peluang	30
	6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan untuk Mencapainya	30
	6.3 Perancangan untuk Perubahan	31
	BAHAGIAN TUJUH	
7.0	SOKONGAN	
	7.1 Sumber	
	7.1.1 Am	33
	7.1.2 Modal Insan	33
	7.1.3 Prasarana	33
	7.1.4 Persekitaran untuk Proses	34
	7.1.5 Sumber Pemantauan dan Pengukuran	34
	7.1.6 Pengetahuan Organisasi	34
	7.2 Kekompetan	34
	7.3 Kesedaran	35
	7.4 Komunikasi	35
	7.5 Maklumat Didokumentasikan	
	7.5.1 Am	35
	7.5.2 Mewujudkan dan Mengemas kini	37
	7.5.3 Kawalan Maklumat Didokumentasikan	37
	BAHAGIAN LAPAN	
8.0	OPERASI	
	8.1 Perancangan untuk Kawalan Operasi	39
	8.2 Keperluan untuk Perkhidmatan	
	8.2.1 Komunikasi dengan Pelanggan	40
	8.2.2 Penentuan Keperluan untuk Perkhidmatan	40
	8.2.3 Kajian Semula Keperluan untuk Perkhidmatan	40
	8.2.4 Perubahan Keperluan untuk Perkhidmatan	41
	8.3 Rekabentuk dan Pembangunan Perkhidmatan	41
	8.4 Kawalan Terhadap Proses, Produk dan Perkhidmatan	
	Sediaan Luar	
	8.4.1 Am	41
	8.4.2 Jenis dan Takat Kawalan	41
	8.4.3 Maklumat untuk Penyedia Luar	43



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

	<u>PERKARA</u>	<u>MUKA SURAT</u>
8.5	Penyediaan Perkhidmatan	
8.5.1	Kawalan Penyediaan Perkhidmatan	43
8.5.2	Pengenalpastian dan Kebolehkesanan	44
8.5.3	Harta Kepunyaan Pelanggan atau Penyedia Luar	44
8.5.4	Pemeliharaan	45
8.5.5	Aktiviti Selepas Hantar Serah	45
8.5.6	Kawalan Terhadap Perubahan	46
8.6	Pelepasan Perkhidmatan	46
8.7	Kawalan Output Tak Akur	46
	BAHAGIAN SEMBILAN	
9.0	PENILAIAN PRESTASI	
9.1	Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian	
9.1.1	Am	48
9.1.2	Kepuasan Pelanggan	48
9.1.3	Analisa dan Penilaian	48
9.2	Audit Dalaman	49
9.3	Kajian Semula Pengurusan	
9.3.1	Am	49
9.3.2	Input Kajian Semula Pengurusan	50
9.3.3	Output Kajian Semula Pengurusan	50
	BAHAGIAN SEPULUH	
10.0	PENAMBAHBAIKAN	
10.1	Am	51
10.2	Ketidakakuran dan Tindakan Pembetulan	51
10.3	Penambahbaikan Berterusan	52



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A

Carta Organisasi PSUKNS

Lampiran B

Peta Proses Kerja Hubung Kaitan SPK PSUKNS

Pelaksanaan PDCA Berdasarkan Keperluan MS ISO 9001:2015

Lampiran C:

Kenyataan Polisi Kualiti PSUKNS

Lampiran D:

Objektif Kualiti PSUKNS

Lampiran E:

Matriks Keperluan MS ISO 9001:2015 dengan Maklumat Didokumentasikan PSUKNS

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

SENARAI INDUK EDARAN

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan (PSUKNS) melaksanakan edaran Dokumen Kualiti MS ISO 9001:2015 kepada bahagian dan unit melalui edaran terus salinan bercetak atau salinan elektronik yang telah ditandatangani oleh pegawai pengawal dokumen.

Manual Kualiti juga dimuat naik ke portal rasmi www.ns.gov.my pada pautan terus untuk makluman dan rujukan semua warga PSUKNS mengenai Sistem Pengurusan Kualiti PSUKNS. Edaran melalui portal bertujuan untuk memastikan dokumen MS ISO dapat diakses dengan lebih cepat dan mudah oleh warga PSUKNS dan edaran bercetak yang disahkan adalah bagi memastikan semua pengarah bahagian dan ketua unit mengambil tanggungjawab terhadap dokumen-dokumen rasmi berkaitan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti, MS ISO 9001:2015 di PSUKNS. Penedaran melalui portal juga dapat meningkatkan kesedaran dalam kalangan warga PSUKNS serta mewujudkan semangat kekitaan dalam melaksanakan pengurusan kualiti.

Semua butiran mengenai dokumen yang diwujudkan, dipinda mahupun dibatalkan disimpan oleh pihak urus setia bagi tujuan rekod dan dokumentasi. Ia juga merupakan antara perkara yang ditekankan dalam standard MS ISO 9001:2015.



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

BUTIRAN PINDAAN

NOMBOR DAN TARIKH PINDAAN	BUTIRAN PINDAAN
12 Mei 2008	Pindaan pada kemasukan No.Versi, nama proses i) Memasukkan perkataan 'No. Versi' di kepala mukasurat. ii) Meminda Perenggan 3.1 dengan mengeluarkan nama proses seperti berikut : a) Pengurusan Pemprosesan Permohonan Mendirikan Kilang b) Pengurusan Permohonan Kelulusan Majlis Mesyuarat Kerajaan c) Pengurusan Permohonan Rumah Kos Rendah Menambah nama proses 'Pentadbiran dan Kewangan'. iii) Meminda Seksyen 4 dengan menambah ayat berikut :- 'Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan juga menggunakan perkhidmatan luar dalam penyelenggaraan bangunan dan sistem komputer pejabat bagi memastikan kerja-kerja penyelenggaraan dibuat mengikut perjanjian yang telah dipersetujui. Pentadbiran ini juga turut memantau prestasi pembekal dari semasa ke semasa'. iv) Meminda perenggan 4.2.4 Dokumen Berkaitan kepada 'Prosedur Pengurusan Rekod'. v) Meminda Perenggan 7.2.2 dengan mengeluarkan nama prosedur berikut : a) Pengurusan Pemprosesan Permohonan Mendirikan Kilang b) Pengurusan Permohonan Kelulusan Majlis Mesyuarat Kerajaan c) Pengurusan Permohonan Rumah Kos Rendah Swasta dan Kerajaan Negeri



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

NOMBOR DAN TARIKH PINDAAN	BUTIRAN PINDAAN
	vi) Meminda Perenggan 7.5.1 dengan mengeluarkan nama prosedur seperti berikut : - a)Pengurusan Pemprosesan Permohonan Mendirikan Kilang - b)Pengurusan Permohonan Kelulusan Majlis Mesyuarat Kerajaan - c)Pengurusan Permohonan Rumah Kos Rendah Swasta dan Kerajaan Negeri vii) Meminda perenggan 7.5.3 dan 7.5.5 Dokumen Berkaitan kepada 'Prosedur Pengurusan Rekod'. viii) Meminda Perenggan 8.2.4 dengan mengeluarkan nama prosedur seperti berikut: a) Pengurusan Pemprosesan Permohonan Mendirikan Kilang b) Pengurusan Permohonan Kelulusan Majlis Mesyuarat Kerajaan c) Pengurusan Permohonan Rumah Kos Rendah Swasta dan Kerajaan Negeri ix) Meminda Perenggan 8.3 dengan mengeluarkan nama prosedur seperti berikut : a) Pengurusan Pemprosesan Permohonan Mendirikan Kilang b) Pengurusan Permohonan Kelulusan Majlis Mesyuarat Kerajaan c) Pengurusan Permohonan Rumah Kos Rendah Swasta dan Kerajaan Negeri Menambah nama proses 'Prosedur Kawalan Ketakakuran Produk'. x) Meminda Carta Aliran Proses dan Keterangan seperti di Lampiran II. xi) Meminda Lampiran IV dengan mengeluarkan nama prosedur berikut: a) Pengurusan Permohonan Mendirikan Kilang



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

NOMBOR DAN TARIKH PINDAAN	BUTIRAN PINDAAN
	b) Pengurusan Kelulusan Majlis Mesyuarat Kerajaan c) Pengurusan Permohonan Rumah Kos Rendah Menambah nama prosedur 'Pengurusan Pentadbiran dan Kewangan'. xii) Meminda Lampiran V dengan mengeluarkan Objektif Kualiti bagi prosedur UPEN dan Unit Dewan / MMK / Protokol / MMR. xiii) Meminda Lampiran VI dengan mengeluarkan nama prosedur berikut: a) Pengurusan Permohonan Mendirikan Kilang b) Pengurusan Kelulusan Majlis Mesyuarat Kerajaan c) Pengurusan Permohonan Rumah Kos Rendah Swasta dan Kerajaan Negeri
12 Mei 2009	i) Meminda nama Y.B. Dato' Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan. ii) Meminda MS ISO 9001:2000 kepada MS ISO 9001:2008 dalam seluruh dokumen. iii) Meminda unit/bahagian terkini di bawah Bahagian Pembangunan serta Pengurusan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan dalam Perenggan 2.1 serta carta organisasi dalam Lampiran I. iv) Meminda nama Bahagian Pentadbiran dan Kewangan kepada Bahagian Khidmat Pengurusan dalam perenggan 2.5 dan 3.1. v) Mengeluarkan Pejabat Keselamatan Kerajaan serta pindaan terkini kepada nama bahagian/unit dalam perenggan 2.5. vi) Meminda singkatan PSM – Pembangunan Sumber Manusia kepada LK – Latihan dan Kompetensi serta



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

NOMBOR DAN TARIKH PINDAAN	BUTIRAN PINDAAN
	PPO – Perancangan Tenaga Manusia / Pembangunan Organisasi kepada POSM – Pembangunan Organisasi dan Sistem Maklumat dalam Lampiran V. vii) Mengeluarkan PK-SUKNS-10, PK-SUKNS-16 & PK-SUKNS-28 dalam Lampiran VI – Matriks Elemen ISO. viii) Mengeluarkan Pengurusan Permohonan Rumah Kos Rendah dalam Lampiran II – Carta Aliran Proses dan Keterangan.
5 Februari 2010	i) Meminda 'Prosedur Kawalan Dokumen ISO' dalam perenggan 3.3 (iii) dan perenggan 4.2.3 (i) kepada 'Prosedur Kawalan Dokumen dan Data'. ii) Menggantikan Sistem Pengurusan Kualiti – Keperluan ISO 9001:2000 kepada ISO 9001:2008 di bahagian Rujukan (perenggan 3.5). iii) Meminda turutan tajuk di perenggan 6.2.2 dari 'Keupayaan, Kesedaran dan Latihan' kepada 'Keupayaan, Latihan dan Kesedaran' seperti yang ditegur oleh Pihak SIRIM semasa Audit Pemantauan pada Mei 2009. iv) Mengemas kini Lampiran II iaitu Carta Aliran Proses dan Keterangan.
1 April 2011	i) Meminda unit/bahagian terkini di bawah Pengurusan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan di Perenggan 2.1 dan 2.5. ii) Meminda proses-proses dalam perkhidmatan pengurusan pentadbiran negeri dan menambah pengurusan aduan di perenggan 3.1 seperti berikut : a) Pengurusan Sumber Manusia b) Pengurusan Teknologi Maklumat c) Pengurusan Pentadbiran dan Kewangan (Khidmat Pengurusan)



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

NOMBOR DAN TARIKH PINDAAN	BUTIRAN PINDAAN
	d) Pengurusan Aduan iii) Menambah Objektif Kualiti bagi Unit Pengaduan Awam di Lampiran V iaitu “ Mengemukakan Aduan Terima Dalam Tempoh 3 Hari Bekerja Dari Tarikh Aduan Diterima” dan meminda objektif kualiti Bahagian Khidmat Pengurusan iaitu “Menguruskan Perolehan Melalui Sebuttharga Dalam Masa 1 Bulan kepada 90 Hari”. iv) Menambah “Pengurusan Aduan” di Lampiran II bagi Carta Aliran Proses Dan Keterangan, di Lampiran III iaitu Hubungkait Proses dan menyertakan Pengurusan Aduan dalam Dasar Kualiti di Lampiran IV
1 Jun 2012	Pindaan kekerapan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, Menambah mekanisme hebahan dan meminda nama Timbalan. i) Meminda kekerapan pelaksanaan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan di perenggan 5.6.1 dari “ dua kali setahun “ kepada sekali setahun selepas Pensijilan semula pada 2011. ii) Menambah mekanisme hebahan diperenggan 5.3 seperti mana yang dicadangkan oleh pihak SIRIM semasa Audit Pensijilan semula pada Julai 2011. iii) Meminda nama Timbalan Setiausaha Kerajaan (Pengurusan).
12 Mac 2013	i) Meminda nama unit dari “Unit Pengurusan Majlis dan Protokol” kepada “Unit Pengurusan Majlis Rasmi dan Protokol”, “Unit Korporat” kepada “Unit Korporat, Inovasi dan Kualiti” dan menambah “Unit Kerjasama Awam Swasta” di perenggan 2.5. ii) Meminda perkara berikut pada muka surat 43 daripada 47 : • Meminda Penyelenggaraan Sistem para 3(a) - Pembetulan/Perubahan iaitu “Menyediakan



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

NOMBOR DAN TARIKH PINDAAN	BUTIRAN PINDAAN
	Perubahan/Pembetulan Kepada Program-program Dalam Tempoh 15 Hari Bekerja” kepada “Menyediakan Pembetulan/Perubahan Kepada Program-program Dalam Tempoh 10 Hari Bekerja.” • Meminda Penyelenggaraan Sistem para 3(b) – Penambahan Fungsi Baru iaitu “ Menyelesaikan Penambahan Baru Kepada Fungsi Sistem Dalam Tempoh 60 Hari Bekerja” kepada “Menyelesaikan Penambahan Modul Baru Kepada Fungsi Sistem Dalam Tempoh 45 Hari Bekerja”. • Menghapuskan Penyelenggaraan Sistem para 3(c) – Dokumentasi Sistem. • Meminda Singkatan PTM (Pegawai Teknologi Maklumat) di ruangan Tanggungjawab kepada PP (Penolong Pengarah).
	Menambah “Unit Pemantauan & Penyelarasan Institusi Akar Umbi” dan “Unit Integriti” di perenggan 2.1 dan 2.5
	1) Meminda keseluruhan kandungan Manual Kualiti selaras dengan perluasan skop pensijilan. Pindaan dan pertambahan unit serta prosedur dibuat di bahagian seperti berikut:- 2.5-Perkhidmatan Yang Diberikan 3.1-Skop Pelaksanaan 3.3-Proses Sokongan dan Penambahbaikan Kualiti 7.2.2-Dokumen Berkaitan dibahagian “Semakan Semula Ke Atas Keperluan-Keperluan Perkhidmatan yang Hendak Disampaikan” 7.5.1-Dokumen berkaitan di bahagian “Kawalan Ke Atas Proses Penyediaan Pemberian Perkhidmatan” 8.2.4 Dokumen berkaitan di bahagian “Pemantauan dan Pengukuran Perkhidmatan” 8.3-Dokumen berkaitan di bahagian “Semakan Semula dan Penyelesaian Masalah Perkhidmatan Yang Tidak Mematuhi Spesifikasi”



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

NOMBOR DAN TARIKH PINDAAN	BUTIRAN PINDAAN
	2) Meminda sasaran Pengurusan e-mel dilampiran V Objektif Kualiti seperti berikut : i) 3 Hari Bekerja Bermula Dari Tarikh Borang Permohonan E-mel Individu Diterima ii) 5 Hari Bekerja Bagi Permohonan Secara Berkumpulan Daripada Jabatan/ Agensi.
12 Mei 2014	Pindaan penambahan “Unit Pemantauan & Penyelarasan Institusi Akar Umbi” dan “Unit Integriti”
5 Mei 2015	Pindaan keseluruhan kandungan Manual Kualiti selaras dengan perluasan skop pensijilan
17 Januari 2017	Pindaan sasaran tempoh penyelesaian masalah / kerosakan komputer. Meminda sasaran tempoh penyelesaian masalah / kerosakan komputer dalam tempoh enam (6) hari bekerja kepada lima (5) hari bekerja.
1 Ogos 2017	Pindaan dokumen Pengurusan Kualiti PSUKNS daripada versi MS ISO 9001:2008 kepada versi MS ISO 9001:2015. Meminda kesemua dokumen Sistem Pengurusan Kualiti PSUKNS daripada versi MS ISO 9001:2008 mengikut klausa dan ketetapan standard MS ISO 9001:2015. Pindaan ini melibatkan Manual Kualiti, Prosedur Kualiti, dan dokumen-dokumen SPK yang berkaitan. Pindaan pada visi, misi, moto dan dasar kualiti PSUKNS Pindaan meliputi pengemaskinian visi, misi, moto dan dasar kualiti PSUKNS yang terbaru di bawah Pelan Strategik PSUKNS 2016-2020.
1 September 2017	Pindaan Manual Kualiti PSUKNS daripada versi MS ISO 9001:2008 kepada versi MS ISO 9001:2015. Meminda kesemua dokumen Sistem Pengurusan Kualiti PSUKNS daripada versi MS ISO 9001:2008 mengikut klausa dan ketetapan standard MS ISO 9001:2015. Pindaan ini melibatkan Manual Kualiti, Prosedur Kualiti, dan dokumen-dokumen SPK yang berkaitan.



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

NOMBOR DAN TARIKH PINDAAN	BUTIRAN PINDAAN
30 April 2018	Pindaan pada objektif kualiti melibatkan PK-PSUKNS-20, PK-PSUKNS-21, PK-PSUKNS-27, PK-PSUKNS-28, dan PK-PSUKNS-29
No. Keluaran:05 No. Pindaan : 01 10 Oktober 2019	Pindaan dan pengemaskinian pada Manual Kualiti. 1) Meminda nama penyemak dan pelulus di muka hadapan dan Lampiran C pada Manual Kualiti (MK-PSUKNS-01) 2) Pindaan Bahagian Tiga: Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti – Perkara 3.1 dan perkara 3.2.
No. Pindaan : 02 5 Mac 2020	1) Menambah penerangan di Bahagian Tiga pada skop pelaksanaan 3.1 2) Mengeluarkan perkataan Fail Meja di Rajah 1: Hierarki Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001: 2015 Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan (PSUKNS) 3) Pindaan pada keseluruhan objektif kualiti yang melibatkan keseluruhan Prosedur Kualiti
No. Pindaan : 03 31 Mac 2021	1) Mengeluarkan perkataan No Keluaran 2) Pindaan pada nama penyedia di muka hadapan 3) Menambah Pengurusan Pelanggan di para 3.1 4) Pindaan di para 3.1- 1(vi), 4(i), 7(i), 9(i), 10(ii) dan 10(iii) 5) Penambahan di para 3.1 (14) 6) Pindaan di para 7.1.6 7) Pindaan di para 7.5.3 (d) 8) Pindaan di para 8.2.1 9) Pindaan di para 8.5.2 10) Pindaan di para 8.5.5 11) Pindaan di para 8.6 12) Pindaan di para 8.7 13) Pindaan di para 9.1.1 14) Pindaan di para 10.2



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

NOMBOR DAN TARIKH PINDAAN	BUTIRAN PINDAAN
No. Pindaan : 04 17 Feb 2022	1) Pindaan pada muka hadapan 2) Pindaan perkara 2.2 3) Pindaan perkara 2.3 4) Pindaan perkara 2.5 5) Mengeluarkan perkara 2.6 6) Pindaan perkara 3.1 7) Pindaan perkara 4.1 8) Pindaan perkara 7.1.1, 7.1.4, 7.2, 7.5.3, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.7, 9.1.2 dan 9.2 9) Pindaan Lampiran B, Lampiran C, Lampiran D dan Lampiran E
No. Pindaan : 05 16 Februari 2024	1. Pindaan nama pegawai di muka hadapan kerana pegawai telah berpencen wajib 2. Pindaan pada perkara 3.1 - Skop Pelaksanaan membuang perkataan pada: v. Pengurusan DUN dan MMK Negeri kepada Pengurusan DUN 3. Pindaan pada perkara 3.2 - Pengecualian dan Justifikasi Keperluan MS ISO 9001:2015 i. Prosedur Pengurusan Pengisytiharan Harta (Pengurusan Pengisytiharan Harta bersifat Sulit) ii. Prosedur Pengurusan Persaraan PSUKNS (Pengurusan Persaraan PSUKNS) 4. Membuat pindaan pada perkara 6.1 – Tindakan Untuk Menyatakan Risiko dan Peluang - membuang perkataan Prosedur Pengurusan Risiko kepada Pelan Pengurusan Risiko Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan 5. Pindaan pada Lampiran C – Kenyataan Polisi Kualiti PSUKNS 6. Mengemas kini Lampiran D – Pelan Tindakan Objektif Kualiti Tahun 2024



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

NOMBOR DAN TARIKH PINDAAN	BUTIRAN PINDAAN
No. Pindaan : 06 3 April 2024	- Pindaan pada muka hadapan: - Menukar nama unit, Unit Korporat, Inovasi dan Kualiti kepada Unit Korporat - Pindaan di bahagian Dua (2) - Semua bahagian dan unit melaksanakan fungsi seperti berikut: xiii. Pengurusan Korporat, Inovasi dan Kualiti; kepada Pengurusan Korporat

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

BAHAGIAN SATU

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 Pendahuluan

Manual Kualiti ini disediakan berdasarkan keperluan standard MS ISO 9001:2015. Dokumen ini disediakan dengan tujuan untuk memastikan penawaran perkhidmatan kepada pelanggan PSUKNS menepati Sistem Pengurusan Kualiti selaras dengan keperluan standard MS ISO 9001:2015.

Manual ini mengandungi maklumat organisasi, polisi kualiti, objektif kualiti dan prinsip-prinsip asas Sistem Pengurusan Kualiti PSUKNS. Selain Manual Kualiti, Sistem Pengurusan Kualiti PSUKNS juga disokong dengan dokumen-dokumen Prosedur Kualiti, Arahan Kerja, Dokumen Sokongan serta rekod kualiti yang berkaitan. Sistem Pengurusan Kualiti juga mematuhi setiap dasar, peraturan, arahan dan pekeliling daripada agensi-agensi pusat yang berkuat kuasa. Dokumen ini akan sentiasa dibuat semakan semula dan dipinda apabila perlu.

1.2 Tujuan

Tujuan Manual Kualiti ini adalah untuk:

- i. Mendokumentasi dan menerangkan maklumat mengenai PSUKNS.
- ii. Mendokumentasi dan menerangkan secara ringkas dasar Sistem Pengurusan Kualiti yang berasaskan MS ISO 9001:2015 serta menjelaskan pengecualian pelaksanaan mana-mana klausa atau keperluan yang terlibat.
- iii. Menggariskan ringkasan prinsip-prinsip aktiviti PSUKNS.

1.3 Kandungan Manual

Manual ini mengandungi sepuluh bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut:

Bahagian 1	:	Pengenalan kepada Manual Kualiti PSUKNS
Bahagian 2	:	Maklumat Organisasi
Bahagian 3	:	Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO
Bahagian 4	:	Konteks Organisasi
Bahagian 5	:	Kepimpinan
Bahagian 6	:	Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti
Bahagian 7	:	Sokongan
Bahagian 8	:	Operasi
Bahagian 9	:	Penilaian Prestasi
Bahagian 10	:	Penambahbaikan

1.4 Penyediaan, Kuatkuasa dan Pengedaran

Manual Kualiti ini hanya sah diguna pakai setelah diluluskan oleh YB Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan (YB SUKNS).

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

Pegawai Dokumen PSUKNS bertanggungjawab menyimpan dan mengemas kini Manual Kualiti ini mengikut arahan yang dikeluarkan dari semasa ke semasa.

1.5 Penyelarasan Pindaan

Manual Kualiti diselaraskan oleh Pegawai Dokumen PSUKNS mengikut keperluan bahagian 7.5.3 – Kawalan Maklumat yang didokumentasikan.

Manual Kualiti ini atau mana-mana bahagian pada manual tidak boleh dipinda atau dikeluarkan tanpa kebenaran daripada YB SUKNS.

DO NOT COPY

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

BAHAGIAN DUA

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 Sejarah dan Latar Belakang

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan (PSUKNS) telah ditubuhkan pada tahun 1948 di bawah pimpinan Setiausaha Kerajaan Negeri yang pertama iaitu Encik Othman bin Mohamed yang bertugas mulai 1 Februari 1948 hingga 27 Jun 1949. Pada waktu itu, bangunan PSUKNS terletak berhampiran Taman Bunga Bandar Seremban dan berhadapan dengan Istana Hinggap Paduka Seri Tuanku Yang di-Pertuan Besar Negeri Sembilan. Pada 16 April 1987, keseluruhan PSUKNS telah berpindah ke bangunan baru yang berhampiran. Pejabat baru ini telah dirasmikan oleh Paduka Seri Tuanku Yang di-Pertuan Besar Negeri Sembilan pada 26 September 1987 dengan dikenali sebagai Wisma Negeri.

Pentadbiran PSUKNS terbahagi kepada dua sayap utama iaitu Bahagian Pembangunan dan Bahagian Pengurusan. Bahagian Pembangunan terdiri daripada Unit Perancang Ekonomi Negeri, Badan Kawal Selia Air Negeri Sembilan, Bahagian Perumahan, Bahagian Kerajaan Tempatan dan Lembaga Pelancongan Negeri Sembilan.

Bahagian Pengurusan pula terdiri daripada Pejabat Menteri Besar Negeri Sembilan, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Bahagian Khidmat Pengurusan, Unit Integriti, Unit Pengurusan Teknologi Maklumat, Bahagian Dewan Undangan Negeri, Majlis Sukan Negeri, Unit Korporat, Inovasi dan Kualiti, Unit Pengurusan Majlis Rasmi dan Protokol, Unit Audit Dalam dan Unit Pengaduan Awam Negeri Sembilan.

Hal ehwal pentadbiran dan pengurusan berkaitan perkhidmatan awam diuruskan dan diselaraskan oleh PSUKNS. Ia juga berperanan sebagai pakar runding dalam hal berkaitan pembangunan ekonomi serta merupakan perancang utama pembangunan teknologi maklumat dan komunikasi sektor awam di Negeri Sembilan. Selain itu, PSUKNS turut menjadi penyelarasan dan penghubung kepada agensi lain yang terdiri daripada jabatan Negeri dan Persekutuan, Badan Berkanun serta Pihak Berkuasa Tempatan.

Secara umumnya, sebagai agensi pusat bagi urusan pembangunan dan pentadbiran serta penyampaian perkhidmatan awam negeri, PSUKNS melaksanakan lima peranan utama seperti berikut:

- i. Peneraju pentadbiran dan pengurusan bagi perkhidmatan awam di Negeri Sembilan;
- ii. Pakar runding pengurusan pembangunan ekonomi di Negeri Sembilan;
- iii. Perancang bagi pembangunan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) sektor awam di Negeri Sembilan;
- iv. Penyelarasan dan pakar rujukan bagi pelbagai bidang pengurusan negeri; dan
- v. Perantara kepada agensi lain di Negeri Sembilan, Kerajaan Negeri, Kerajaan Persekutuan, Badan Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan.

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

PSUKNS ditunjangi oleh YB Setiausaha Kerajaan Negeri dan diterajui oleh Timbalan Setiausaha Kerajaan (Pembangunan) dan Timbalan Setiausaha Kerajaan (Pengurusan).

Semua bahagian diketuai oleh Pengarah/ Setiausaha Bahagian manakala Unit diketuai oleh Ketua Unit atau Ketua Penolong Setiausaha.

(Rujuk Lampiran A – Carta Organisasi PSUKNS).

Perkhidmatan PSUKNS ditawarkan melalui fungsi-fungsi yang dipertanggungjawabkan kepada 16 bahagian dan unit yang beroperasi di dalam dan di luar bangunan Wisma Negeri.

Semua bahagian dan unit melaksanakan fungsi seperti berikut:

- i. Perancangan Ekonomi Negeri;
- ii. Pengurusan Sumber Manusia;
- iii. Pengurusan Integriti;
- iv. Pengurusan Dewan Undangan Negeri dan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri;
- v. Pengurusan Teknologi Maklumat;
- vi. Pengurusan dan Kawal Selia Air;
- vii. Pengurusan Sukan;
- viii. Pengurusan Sumbangan Pejabat Menteri Besar;
- ix. Khidmat Pengurusan (Pentadbiran, Bangunan & Aset dan Kewangan);
- x. Pengurusan Hal-ehwal Perumahan;
- xi. Pengurusan Kerajaan Tempatan;
- xii. Pengurusan Majlis Rasmi dan Protokol;
- xiii. Pengurusan Korporat;
- xiv. Pengurusan Audit Dalam;
- xv. Pengurusan dan Pembangunan Pelancongan; dan

2.2 Visi PSUKNS

Peneraju Perkhidmatan Awam Ke Arah Negeri Sembilan Unggul Dan Sejahtera.

2.3 Misi PSUKNS

Memperkasakan Pengurusan Perkhidmatan dan Pembangunan Mampan melalui Tadbir Urus yang Telus, Efisien dan Inovatif Demi Kesejahteraan Rakyat.

2.4 Objektif PSUKNS

- i. Merancang dan melaksanakan dasar serta strategi negeri untuk memacu, menggalak dan membantu pembangunan sosio-ekonomi di Negeri Sembilan.
- ii. Melaksanakan wawasan, matlamat, program-program dan aktiviti yang telah ditetapkan bagi Negeri Sembilan.
- iii. Mewujudkan budaya kerja cemerlang melalui pemikiran positif, amalan yang produktif, kreatif dan inovatif dalam kalangan anggota Perkhidmatan Awam Negeri.

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

- iv. Melaksanakan usaha-usaha ke arah pemodenan Pentadbiran Negeri Sembilan melalui pemantapan teknologi maklumat secara meluas.

2.5 Polisi Kualiti PSUKNS

Kami sebagai Peneraju Perkhidmatan Awam, Komited Menawarkan Perkhidmatan Berkualiti untuk Mencapai Matlamat Organisasi bagi Memenuhi Kepuasan Pelanggan Berlandaskan Objektif Kualiti dan Keperluan Perundangan serta Peningkatan Prestasi Secara Berterusan. (Rujuk **LAMPIRAN C**)

2.6 Pelanggan PSUKNS

Pelanggan PSUKNS adalah seperti berikut:

- i. Pihak Kerajaan;
- ii. Agensi-agensi Kerajaan;
- iii. Pembayar cukai;
- iv. Pemaju/Agensi pemohon;
- v. Badan-badan swasta;
- vi. Pembekal dan perunding; dan
- vii. Individu yang memohon dan menerima perkhidmatan PSUKNS secara langsung atau tidak langsung.

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

BAHAGIAN TIGA

3.0 SKOP PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

3.1 Skop Pelaksanaan

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 bagi PSUKNS adalah mengenai pengurusan pentadbiran negeri iaitu:

- i. Pengurusan Sumber Manusia
- ii. Pengurusan Aset dan Kewangan
- iii. Pengurusan Khidmat Bantuan dan Teknikal dan ICT
- iv. Pengurusan Sumbangan Pelajar
- v. Pengurusan DUN
- vi. Pengurusan Majlis Rasmi dan Protokol
- vii. Pengurusan Geran Persatuan Sukan
- viii. Pengurusan Audit dan Pemeriksaan Mengejut
- ix. Pengurusan Data / Pelaporan Ekonomi
- x. Pengurusan Perumahan
- xi. Pengurusan Kerajaan Tempatan
- xii. Pengurusan Sumber Air Mentah
- xiii. Pengurusan Acara Pelancongan Negeri
- xiv. Pengurusan Pelanggan

Proses-proses dalam perkhidmatan pengurusan pentadbiran negeri yang terangkum di dalam pelaksanaan skop SPK MS ISO 9001:2015 adalah seperti berikut:

Skop SPK MS ISO 9001:2015

Pengurusan Sumber Manusia

Pengurusan Aset dan Kewangan

Proses Perkhidmatan

- i. Pengurusan Permohonan Perjawatan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan
- ii. Pengurusan Pengambilan Jawatan Kontrak
- iii. Pengurusan Pengendalian Kursus
- iv. Pengurusan Urusan Naik Pangkat
- v. Pengurusan Pengisytiharan Harta
- i. Pengurusan Tempahan Aset Kerajaan Negeri
- ii. Pengurusan Penyelenggaraan Aset Alih dan Aset Tak Alih Kerajaan
- iii. Pengurusan Penyediaan Anggaran Belanjawan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan
- iv. Pengurusan Perolehan
- v. Pengurusan Pembayaran Bukan Emolumen
- vi. Pengurusan Bayaran Elaun Tuntutan Perjalanan Kakitangan



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

Skop SPK MS ISO 9001:2015

Pengurusan Khidmat Bantuan
Teknikal dan ICT

Pengurusan Sumbangan
Pelajar

Pengurusan DUN

Pengurusan Majlis Rasmi dan
Protokol

Pengurusan Geran Persatuan
Sukan

Pengurusan Audit dan
Pemeriksaan Mengejut

Pengurusan Data / Pelaporan
Ekonomi

Pengurusan Perumahan

Pengurusan Kerajaan
Tempatan

Pengurusan Sumber Air
Mentah

Pengurusan Acara
Pelancongan Negeri

Pengurusan Pelanggan

Proses Perkhidmatan

- i. Pengurusan Operasi Khidmat Bantuan Teknikal
- ii. Pengurusan Penyelenggaraan Sistem

Pengurusan Bantuan Kewangan IPT

Pengurusan Persidangan Dewan Undangan Negeri

Pengurusan Majlis-majlis Rasmi Kerajaan Negeri

Pengurusan Geran Bantuan kepada Persatuan
Sukan Negeri

Pelaksanaan Pengauditan Pemeriksaan Mengejut

Proses Penyediaan Buku Data SosioEkonomi
Negeri Sembilan

- i. Pengurusan Pindah Milik Saudara Kadim
Rumah Awam Harga Rendah (RAHR) Kerajaan
Negeri Sembilan
- ii. Pengurusan Bayaran Deposit Rumah Awam
Harga Rendah (RAHR)/Rumah Pangsa/Rumah
di Negeri Sembilan
- iii. Pengurusan Bayaran Penuh Rumah Awam
Harga Rendah (RAHR) di Negeri Sembilan

- i. Pengurusan Pembaharuan Lesen Pelelong
- ii. Pelantikan Ahli Majlis Pihak Berkuasa Tempatan

Pengurusan Lesen Abstraksi Air Mentah

Pengurusan Penganjuran Acara Pelancongan
Negeri Sembilan

- i. Pengurusan Maklum Balas dan Aduan
Pelanggan
- ii. Pengurusan Kajian Kepuasan Pelanggan

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

3.2 Pengecualian dan Justifikasi Keperluan MS ISO 9001:2015

PSUKNS membuat pengecualian skop pelaksanaan terhadap proses-proses yang melibatkan isu politik dan isu dokumen terperingkat dalam perkhidmatan pengurusan pentadbiran negeri. Senarai proses-proses adalah seperti berikut:

- iii. Prosedur Pengurusan Pelaburan dan Penswastaan (Penilaian Projek Pembangunan Kerjasama Awam Swasta)
- iv. Prosedur Penyelarasan dan Pemantauan Institusi Akar Umbi (Pengurusan Pelantikan Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung)
- v. Prosedur Pengurusan Tindakan Tatatertib (Pengurusan Tindakan Tatatertib Biasa)
- vi. Prosedur Pengurusan Kerajaan Tempatan (Pemantauan Pembayaran Projek-projek Kecil Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Sembilan)
- vii. Prosedur Pengurusan Acara Pelancongan Negeri (Penyelarasan Kalendar Acara Pelancongan Negeri Sembilan)
- viii. Prosedur Pengurusan Pengisytiharan Harta (Pengurusan Pengisytiharan Harta bersifat Sulit)
- ix. Prosedur Pengurusan Persaraan PSUKNS (Pengurusan Persaraan PSUKNS)

PSUKNS akan melaksanakan semua keperluan yang dinyatakan dalam Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 **kecuali** klausa-klausa seperti berikut:

- i. **Klausa 7.1.5: Sumber Pemantauan dan Pengukuran** yang merangkumi;
 - a) **Klausa 7.1.5.1: Am**
Tiada peralatan pengukuran dan pemantauan digunakan oleh PSUKNS dalam sebarang proses penawaran perkhidmatan kepada pelanggan;
 - b) **Klausa 7.1.5.2: Kebolehkesanan Pengukuran**
PSUKNS tidak melakukan kebolehkesanan pengukuran yang meliputi penentuan peralatan pengukuran. Semua perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan tidak memerlukan peralatan pemantauan dan pengukuran; dan
- ii. **Klausa 8.3: Reka Bentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan**
Tiada aktiviti reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan yang dilaksanakan oleh PSUKNS dalam sebarang proses penawaran perkhidmatan kepada pelanggan

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

BAHAGIAN EMPAT

4.0 SISTEM PENGURUSAN KUALITI – KONTEKS ORGANISASI

4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya

PSUKNS telah mengenal pasti semua isu berkaitan yang boleh mempengaruhi dan memberikan implikasi terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh PSUKNS. Isu-isu ini termasuk isu-isu dalaman dan isu-isu luaran yang dikenal pasti berlaku di bawah pemantauan PSUKNS.

PSUKNS juga telah membangunkan Pelan Strategik organisasi bagi menetapkan hala tuju dan sasaran yang ingin dicapai. Perkhidmatan dan operasi semua bahagian dan unit PSUKNS adalah bagi memastikan pelan strategik yang telah dibangunkan dapat dilaksanakan.

PSUKNS telah menetapkan kaedah untuk memantau dan menyemak isu-isu yang telah dikenal pasti mengikut kekerapan yang telah ditentukan, bagi memastikan pelan strategik dan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang dibangunkan dapat dilaksanakan dengan baik dan berkesan.

Pelan Strategik PSUKNS boleh dirujuk pada **Pelan Strategik PSUKNS Tahun 2021-2025**.

4.2 Memahami Kehendak dan Jangkaan oleh Pihak Berkepentingan

PSUKNS telah mengenal pasti semua keperluan dan jangkaan pihak berkepentingan bagi memastikan penawaran perkhidmatan PSUKNS dapat dilaksanakan dengan baik dan secara berkesan. Ini termasuk mengenal pasti kesan terhadap semua keperluan pelanggan dan peraturan serta undang-undang yang terpakai.

Bagi memastikan perkhidmatan PSUKNS tidak terjejas, PSUKNS telah:

- i. Mengetahui dan mengenal pasti pihak-pihak berkepentingan yang berkaitan dan memberi kesan kepada SPK PSUKNS.
- ii. Keperluan pihak-pihak berkepentingan ini yang berkaitan dengan SPK PSUKNS.

PSUKNS sentiasa memantau dan menyemak keperluan dan jangkaan pihak-pihak berkepentingan ini bagi memastikan PSUKNS sentiasa menerima keperluan dan jangkaan yang terkini.

Maklumat berkaitan keperluan dan jangkaan pihak-pihak berkepentingan ini boleh dirujuk di senarai keperluan dan jangkaan pihak berkepentingan mengikut bahagian dan unit pada **Prosedur Pengurusan Risiko PSUKNS**.

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

4.3 Mengenal pasti Skop dalam Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)

PSUKNS telah mengenal pasti skop pelaksanaan SPK yang bersesuaian bagi menggambarkan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. Pengenalpastian skop dibuat berdasarkan pertimbangan:

- i. Isu-isu dalaman dan luaran seperti yang dinyatakan pada keperluan 4.1 Manual Kualiti ini.
- ii. Keperluan dan jangkaan pihak berkepentingan seperti yang dinyatakan pada keperluan 4.2 Manual Kualiti ini.
- iii. Senarai perkhidmatan yang ditawarkan oleh PSUKNS kepada pelanggan dalaman dan luaran.

Semua keperluan yang dinyatakan dalam standard MS ISO 9001:2015 akan diaplikasikan berdasarkan skop pelaksanaan yang telah dipilih. Skop pelaksanaan SPK boleh dirujuk di bahagian 3.1 Manual Kualiti ini, termasuk pengecualian dan justifikasi terhadap pengecualian yang telah dilaksanakan. Selain daripada itu, kenyataan skop SPK PSUKNS juga didokumenkan di dalam maklumat-maklumat berdokumen yang telah ditentukan dan boleh ditunjukkan kepada pihak-pihak berkenaan sekiranya diperlukan.

4.4 SPK dan Proses-Proses

4.4.1 PSUKNS telah mewujudkan, melaksanakan, memelihara dan secara berterusan menambah baik SPK PSUKNS. Ini termasuk memastikan kesetaraan pelaksanaan dengan keperluan Standard MS ISO 9001:2015 bagi memastikan keperluan-keperluan dan hubungan proses-proses dipenuhi.

PSUKNS memastikan proses-proses berkaitan diwujudkan bagi memenuhi keperluan SPK dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh PSUKNS. PSUKNS telah;

- a. Mengenal pasti input dan output yang dijangkakan daripada setiap proses yang diwujudkan;
- b. Mengenal pasti turutan dan perkaitan setiap proses berkaitan bagi membentuk SPK dan memastikan keberkesanan perkhidmatan yang ditawarkan;
- c. Mengenal pasti dan melaksanakan semua kriteria dan kaedah bagi memastikan penawaran perkhidmatan serta pelaksanaan proses kerja dapat dikawal sepenuhnya. Ini termasuk pemantauan, pengukuran, semakan dan penilaian prestasi;
- d. Mengenal pasti sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan proses kerja;
- e. Menetapkan tanggungjawab dan bidang kuasa anggota kerja yang terlibat dalam proses kerja;
- f. Menentukan risiko-risiko dan peluang-peluang penambahbaikan untuk setiap proses kerja berdasarkan keperluan 6.1 dalam Manual Kualiti ini;
- g. Menilai dan melaksanakan perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses kerja dapat dicapai; dan
- h. Meningkatkan proses-proses kerja dan SPK PSUKNS.



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

4.4.2 PSUKNS akan memastikan SPK dilaksanakan secara berkesan berdasarkan kaedah berikut;

- a. Mengekalkan maklumat didokumentasi untuk menyokong operasi sepanjang proses kerja; dan
- b. Mewujudkan maklumat didokumentasi sebagai bukti pelaksanaan sesuatu proses kerja yang telah dilaksanakan.

Pelaksanaan SPK PSUKNS boleh digambarkan dan dirujuk di **Lampiran B** pada Manual Kualiti ini.

DO NOT COPY

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

BAHAGIAN LIMA

5.0 KEPIMPINAN

5.1 Kepimpinan dan Komitmen

5.1.1 Am

Pihak pengurusan atasan PSUKNS telah menunjukkan kepimpinan, komitmen dan penglibatan terhadap SPK berdasarkan aktiviti seperti berikut:

- a. Bertanggungjawab sepenuhnya terhadap keberkesanan pelaksanaan SPK PSUKNS. Ini dapat dilaksanakan berdasarkan aktiviti di bawah:
 - i. Memastikan pelaksanaan dan mempengerusikan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan sekurang-kurangnya 1 kali dalam tempoh 12 bulan.
 - ii. Menghebahkan kepentingan SPK kepada semua warga PSUKNS agar kehendak dan keperluan pelanggan dapat dipenuhi dan memastikan peraturan dan undang-undang yang diguna pakai dipatuhi.
- b. Mewujud dan memastikan polisi kualiti dan objektif kualiti dibangunkan untuk PSUKNS di setiap bahagian dan unit, bagi memastikan kesetaraan dengan SPK dan konteks organisasi, termasuk Pelan Strategik PSUKNS;
- c. Memastikan integriti SPK dipelihara mengikut kehendak PSUKNS berdasarkan perkhidmatan yang ditawarkan;
- d. Mempromosikan pendekatan berproses dan pemikiran berisiko dalam melaksanakan setiap aktiviti perkhidmatan dan proses kerja bagi memastikan SPK dapat dikawal sepenuhnya. Ini merujuk kepada pembangunan maklumat didokumentasi dan kawalan yang telah ditetapkan pada setiap proses kerja;
- e. Mengenal pasti keperluan sumber seperti tenaga kerja, kewangan, peralatan, premis, pengetahuan, persekitaran kerja dan lain-lain sumber yang diperlukan, diadakan dan diselenggara agar SPK yang dilaksanakan dapat dikekalkan;
- f. Berkomunikasi dengan warga kerja, pihak berkepentingan, pembekal dan pelanggan untuk menyatakan kepentingan SPK bagi memastikan pelaksanaannya memenuhi keperluan standard MS ISO 9001:2015;
- g. Mewujudkan perancangan dalam pelaksanaan SPK serta memastikan keputusan yang diperolehi adalah mengikut perancangan yang telah dibuat. Ini dapat dinilai berdasarkan pemantauan dan penilaian prestasi yang dibuat terhadap proses kerja, sebagai contoh mewujudkan objektif kualiti dan laporan analisa data;
- h. Pengurusan atasan melibatkan diri, memberi arahan dan menyokong warga PSUKNS dalam menjalankan aktiviti SPK PSUKNS. Sebagai contoh PSUKNS menganjurkan Perjumpaan Warga PSUKNS bersama YB SUKNS dan Hari Bertemu Pelanggan yang dianjurkan dengan kerjasama Biro Pengaduan Awam Negeri Sembilan/Melaka;
- i. Mempromosikan peningkatan dalam setiap aspek penawaran perkhidmatan PSUKNS. Ini dilaksanakan dengan pemantauan berterusan dan penglibatan



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

dalam penganjuran Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) Peringkat Negeri Sembilan, penyelarasan projek-projek Perekayasaan Proses Kerja (*Business Process Re-engineering*), tindakan pembetulan, audit dalaman dan pemantauan secara berkala; dan

- j. Pengurusan atasan menyokong Pengarah / Setiausaha Bahagian dan Ketua-ketua unit untuk menunjukkan keupayaan kepimpinan mereka dan merealisasikan tanggungjawab mereka. Rujuk **Carta Organisasi PSUKNS** seperti di **LAMPIRAN A**.

5.1.2 Fokus Pelanggan

Pengurusan atasan PSUKNS telah menunjukkan kepimpinan dan komitmen untuk mengutamakan pelanggan dengan mempertimbangkan perkara berikut:

- Semua keperluan pelanggan, peraturan dan undang-undang yang diguna pakai ditentukan, difahami dan dipatuhi secara telus. Risiko dan peluang-peluang penambahbaikan yang boleh memberikan kesan terhadap perkhidmatan PSUKNS serta keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan dinyatakan; dan
- Fokus bagi memastikan kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui aktiviti-aktiviti bersama pelanggan seperti Hari Bersama Pelanggan, Sesi Turun Padang YB SUKNS ke Pentadbiran Daerah dan Penganjuran Majlis-majlis Rasmi.

5.2 Polisi Kualiti

5.2.1 Membangunkan Polisi Kualiti

PSUKNS telah membangunkan Polisi Kualiti untuk menggambarkan komitmen berterusan pihak pengurusan atasan dalam melaksanakan SPK. Kenyataan polisi kualiti yang diwujudkan menggariskan;

- Kesesuaian dengan tujuan, konteks organisasi dan relevan untuk mencapai Pelan Strategik yang dibangunkan;
- Rangka kerja bagi mewujudkan objektif kualiti dan piagam pelanggan PSUKNS;
- Rujukan kepada seluruh warga kerja PSUKNS sebagai panduan pematuhan semua peraturan, undang-undang dan keperluan yang berkaitan; dan
- Panduan warga kerja PSUKNS bagi memastikan peningkatan berterusan dalam pelaksanaan SPK.

5.2.2 Komunikasi Polisi Kualiti

Polisi kualiti yang diwujudkan telah didokumenkan di medium-medium yang bersesuaian bagi memudahkan komunikasi dengan warga kerja PSUKNS dan pihak-pihak yang memerlukan. Polisi kualiti yang didokumenkan hendaklah;

- Sentiasa tersedia dan boleh diselenggarakan dalam bentuk maklumat didokumentasi. Sebagai contoh, kenyataan polisi boleh dirujuk di Manual Kualiti, Portal Rasmi Pentadbiran Kerajaan Negeri Sembilan dan Papan Kenyataan Bahagian dan Unit;

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

- b. Dikomunikasikan kepada warga kerja PSUKNS melalui sesi-sesi *knowledge sharing* dan taklimat bagi memastikan setiap warga kerja PSUKNS memahami kenyataan polisi kualiti tersebut agar dapat diaplikasikan semasa pelaksanaan proses kerja; dan
- c. Sentiasa dipaparkan untuk tatapan dan rujukan pelanggan atau pihak berkepentingan.

5.3 Peranan, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa PSUKNS

Pengurusan atasan PSUKNS telah memastikan tanggungjawab dan bidang kuasa serta peranan warga kerja ditetapkan dan dimaklumkan. Tanggungjawab dan bidang kuasa warga kerja dikomunikasikan dan setiap warga kerja dipastikan untuk memahami peranan dan tanggungjawab mereka terhadap PSUKNS. Ini dilaksanakan melalui kewujudan MyPortfolio, Manual Kualiti, arahan kerja, prosedur kualiti, prosedur pengurusan dan arahan-arahan bertulis.

Pengurusan atasan PSUKNS telah menetapkan tanggungjawab dan bidang kuasa yang menyeluruh dan bertujuan;

- i. Memastikan keakuratan pelaksanaan SPK PSUKNS menepati keperluan di dalam standard MS ISO 9001:2015;
- ii. Memastikan output proses kerja dapat dicapai berdasarkan perancangan input dan sumber input;
- iii. Melaporkan prestasi SPK dan peluang-peluang penambahbaikan kepada pengurusan atasan bagi memastikan SPK yang dilaksanakan dapat dikawal dan ditambah baik dalam PSUKNS;
- iv. Memastikan fokus terhadap keperluan pelanggan dapat dipromosikan dan dilaksanakan mengikut panduan perkhidmatan keseluruhan jabatan di dalam PSUKNS; dan
- v. Memastikan integriti SPK dikekalkan terutamanya sekiranya terdapat apa-apa perubahan dalam SPK sama ada secara terancang atau tidak.

Carta organisasi bagi menggambarkan tanggungjawab dan bidang kuasa warga kerja PSUKNS boleh dirujuk di **Lampiran A** pada Manual Kualiti ini.

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

BAHAGIAN ENAM

6.0 PERANCANGAN

6.1 Tindakan Untuk Menyatakan Risiko dan Peluang

PSUKNS telah mempertimbangkan semua isu berkaitan dan keperluan pihak berkepentingan dalam melakukan perancangan untuk menentukan risiko dan peluang terhadap perkhidmatan yang akan diberikan kepada pelanggan (rujuk bahagian 4.1 dan 4.2 manual kualiti ini). Risiko dan peluang diwujudkan bagi menentukan;

- i. Jaminan SPK telah mencapai perancangan dan output;
- ii. Pengenalpastian kesan-kesan yang memberi impak kepada perkhidmatan;
- iii. Mencegah dan mengurangkan kesan-kesan tersebut; dan
- iv. Mewujudkan peluang peningkatan secara berperingkat atau berterusan.

PSUKNS telah merancang:

- i. Tindakan untuk mengenal pasti risiko-risiko ini dan peluang-peluang penambahbaikan. Pengenalpastian risiko dan peluang penambahbaikan didokumenkan di dalam pelan risiko PSUKNS dan
- ii. Kaedah terbaik untuk melakukan integrasi dan melaksanakan tindakan di dalam pelaksanaan SPK serta menilai keberkesanan segala tindakan yang telah dilakukan oleh PSUKNS dengan melaksanakan program-program pemantauan yang telah ditetapkan.

PSUKNS telah membangunkan Pelan Pengurusan Risiko Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan bagi menyatakan semua risiko yang telah dikenal pasti dan tindakan penambahbaikan yang akan diambil bertujuan mengurangkan kemungkinan risiko yang boleh memberi kesan negatif kepada perkhidmatan yang disediakan oleh PSUKNS.

Pelan Pengurusan Risiko Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan dibangunkan sebagai rujukan setiap jabatan dan untuk melaksanakan pengurusan risiko serta penambahbaikan.

6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan untuk Mencapainya

PSUKNS telahpun membangunkan objektif kualiti untuk setiap proses kerja di peringkat bahagian dan unit agar keperluan SPK dapat dipenuhi. Objektif kualiti ini dibangunkan untuk memantau proses kerja dan mengukur pencapaian sasaran yang telahpun ditetapkan. Objektif kualiti yang dibangunkan oleh PSUKNS adalah;

- i. Konsisten dengan polisi kualiti dan bertujuan untuk mencapai polisi kualiti yang telah ditetapkan;
- ii. Boleh diukur dan dipantau;
- iii. Berdasarkan dan mempertimbangkan keperluan proses-proses kerja yang berkaitan;
- iv. Bersesuaian dengan kepatuhan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh PSUKNS dan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan;

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

- v. Boleh dipantau dalam jangka masa yang telah ditetapkan;
- vi. Dikomunikasikan dalam kalangan warga kerja PSUKNS; dan
- vii. Disemak dan dipinda sekiranya diperlukan.

PSUKNS telahpun mendokumenkan objektif kualiti ini sebagai panduan dan rujukan warga kerja dalam melaksanakan proses kerja. Kenyataan **Objektif Kualiti PSUKNS** boleh dirujuk di **Lampiran D** pada Manual Kualiti ini.

PSUKNS telah mengambil kira perkara-perkara di bawah dalam merangka Objektif Kualiti PSUKNS agar sasaran yang ditetapkan dapat dicapai:

- i. Perkara-perkara yang perlu dilaksanakan, merangkumi kaedah-kaedah untuk mencapai objektif kualiti
- ii. Sumber-sumber yang diperlukan
- iii. Tanggungjawab warga kerja PSUKNS
- iv. Tempoh masa objektif kualiti dapat dicapai dan pemantauan yang perlu dilaksanakan.
- v. Kaedah pengukuran dan analisa yang dibangunkan ketika menilai keputusan yang diperolehi

6.3 Perancangan untuk Perubahan

PSUKNS telah mengambil inisiatif bagi merancang segala perubahan yang berlaku di PSUKNS. Perubahan-perubahan ini adalah perubahan yang dipertimbangkan mampu memberi kesan yang besar kepada perkhidmatan PSUKNS dan SPK yang dilaksanakan. Sekiranya perubahan yang dikesan ini berlaku, proses kerja yang terlibat akan dipastikan untuk tidak menerima kesan daripada perubahan ini.

Bagi memastikan konsistensi dan mengelakkan implikasi negatif daripada perubahan yang berlaku, PSUKNS telah mempertimbangkan perkara-perkara di bawah agar kesan yang minimum berlaku kepada proses kerja dan SPK. Perkara-perkara tersebut adalah;

- i. Menentukan tujuan perubahan dan kesan yang berpotensi daripada perubahan tersebut;
- ii. Tidak mengubah Integriti SPK;
- iii. Kecukupan sumber; dan
- iv. Penetapan dan perubahan tanggungjawab dan bidang kuasa anggota kerja, termasuk keperluan pihak berkepentingan serta keperluan pembekal

Perubahan-perubahan yang dikenal pasti mampu memberi kesan kepada pelaksanaan SPK PSUKNS termasuk perubahan struktur organisasi, perubahan terhadap polisi dan objektif kualiti, perubahan keperluan pelanggan, perubahan peraturan dan undang-undang, perubahan proses kerja, perubahan dan pindaan terhadap dokumen, perubahan spesifikasi serta perubahan kontrak atau perjanjian.

Semua warga kerja yang terlibat dalam perubahan-perubahan ini akan dimaklumkan bagi mengelakkan gangguan terhadap operasi kerja dan perkhidmatan yang disampaikan

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

kepada pelanggan. Notifikasi ini akan diberikan melalui edaran memo, surat, e-mel, pengumuman semasa perjumpaan YB SUKNS bersama warga kerja dan lain-lain bentuk komunikasi yang bersesuaian.

DO NOT COPY

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

BAHAGIAN TUJUH

7.0 SOKONGAN

7.1 Sumber

7.1.1 Am

PSUKNS telah mengenal pasti dan menyediakan segala sumber termasuk sumber kewangan yang diperlukan bagi pengukuhan, pelaksanaan, penyelenggaraan dan peningkatan secara berterusan terhadap SPK. PSUKNS telah mengambil kira perkara-perkara seperti berikut;

- a. Menenal pasti sumber-sumber dalaman terhadap keupayaan dan halangan yang bakal dihadapi oleh PSUKNS; dan
- b. Menenal pasti kehendak daripada pihak luar.

7.1.2 Modal Insan

PSUKNS telah mengenal pasti dan menyediakan sumber manusia yang terlatih, berkemahiran, berkecekapan akademik yang relevan dengan tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan serta mempunyai kepakaran khusus bagi menjalankan tugas masing-masing dengan lancar dalam usaha untuk meningkatkan mutu perkhidmatan yang ditawarkan.

Pemilihan dan penempatan warga kerja PSUKNS adalah berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh Unit Perkhidmatan, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia dan Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA). PSUKNS bertanggungjawab untuk memohon penempatan warga kerja mengikut jenis perjawatan dan kelayakan yang bersesuaian.

7.1.3 Prasarana

PSUKNS telah mengenal pasti, menyediakan dan menyelenggara kemudahan prasarana dan infrastruktur yang diperlukan bagi memastikan tahap kualiti perkhidmatan dapat dicapai. Ini merangkumi;

- a. Tempat dan ruang kerja serta kemudahan yang berkaitan. Keadaan ini dipastikan bersesuaian dan kondusif dari semasa ke semasa (Contoh: kubikel pegawai, bilik fail, sudut perbincangan dan sebagainya);
- b. Memastikan peralatan *hardware* dan *software* yang mencukupi serta sesuai digunakan untuk menjalankan proses kerja (Contoh: komputer, mesin pengimbas, mesin faks dan sebagainya);
- c. Mempunyai sumber pengangkutan yang mencukupi (Contoh: kenderaan jabatan seperti bas dan kereta); dan
- d. Peralatan-peralatan teknologi maklumat dan komunikasi yang bersesuaian dan mampu untuk menyokong keberkesanan SPK dan perkhidmatan PSUKNS. (Contoh: *Tablet* e-rating yang disediakan oleh MAMPU untuk maklum balas pelanggan).



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

7.1.4 Persekitaran untuk Operasi Proses

PSUKNS telah mengenal pasti, menyedia dan menyelenggara persekitaran kerja yang kondusif melalui amalan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) bagi memastikan tahap kualiti perkhidmatan yang dirancang dapat dicapai. Tahap optimum persekitaran kerja diwujudkan dengan menggabungkan faktor manusia seperti sosio-budaya, psikologi dan keselesaan serta faktor fizikal seperti pencahayaan, keluasan ruang kerja, peralatan/perkakasan, perisian dan sebagainya. Kesemua faktor ini memberi impak langsung dan tidak langsung kepada penawaran perkhidmatan oleh PSUKNS.

Selain daripada itu, persekitaran operasi yang bersesuaian dan memberi keselesaan kepada pelanggan juga menjadi objektif utama perkhidmatan PSUKNS. Ini dapat dilihat terutamanya terhadap proses-proses libat urus secara langsung dengan pelanggan seperti penyediaan ruang menunggu, tandas, kerusi, meja, air minuman dan lain-lain persekitaran yang dirasakan perlu.

7.1.5 Sumber Pemantauan dan Pengukuran

Keperluan ini dikecualikan daripada pelaksanaan SPK PSUKNS. Justifikasi terhadap pengecualian ini boleh dirujuk di bahagian 3.2 Manual Kualiti ini.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

Pengetahuan Organisasi disebar luas kepada semua warga kerja melalui Mesyuarat Pegawai-pegawai Kanan yang dipengerusikan oleh YB SUKNS, laman portal PSUKNS, e-mel, edaran dalaman, pekeliling perkhidmatan, surat-surat edaran daripada kerajaan persekutuan dan lain-lain maklumat yang memberi pengetahuan kepada warga PSUKNS mengenai prosedur kerja, perubahan serta arahan terkini yang melibatkan pelaksanaan penyampaian perkhidmatan di unit dan bahagian masing-masing.

Hal ini bagi memastikan semua warga kerja tidak ketinggalan dengan perkembangan terkini PSUKNS. Ilmu-ilmu dan maklumat yang dikongsikan meliputi semua kejayaan dan kegagalan PSUKNS dalam penawaran perkhidmatan dan aktiviti-aktiviti berkaitan.

7.2 Kekompetenan

PSUKNS sentiasa;

- i. Memastikan kecekapan dan kompetensi setiap warga PSUKNS berada dalam keadaan terbaik bagi melaksanakan tugas masing-masing untuk menawarkan perkhidmatan yang terbaik;
- ii. Memastikan kecekapan warga PSUKNS mencapai tahap optimum yang telah ditetapkan agar keberkesanan terhadap pelaksanaan SPK terjamin;
- iii. Memastikan setiap warga PSUKNS dilatih dan digilap dengan latihan dan pendedahan yang mencukupi untuk menjalankan tugas secara sistematik, serta tahap kecekapan sentiasa dinilai keberkesananannya; dan

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

- iv. Menyimpan dan menyelenggara maklumat berdokumen yang berkaitan sebagai bukti kepada pengurusan kecekapan dan kompetensi warga PSUKNS

7.3 Kesedaran

PSUKNS sentiasa memastikan warga PSUKNS mempunyai kesedaran terhadap perkara seperti berikut;

- i. Polisi Kualiti;
- ii. Objektif Kualiti;
- iii. Penglibatan dalam pelaksanaan SPK, termasuk tindakan dan peranan untuk memastikan keberkesanan SPK yang meliputi faedah peningkatan prestasi; dan
- iv. Implikasi negatif yang bakal berlaku, merangkumi ketakakuran yang telah dikenal pasti sekiranya SPK tidak diurus dengan cekap.

7.4 Komunikasi

PSUKNS telah mengenal pasti kaedah komunikasi dalaman dan luaran yang sesuai dengan SPK. Antara medium komunikasi yang digunakan di seluruh PSUKNS adalah termasuk surat, e-mel, memo, minit bebas, minit mesyuarat, panggilan telefon, faks dan komunikasi dua hala melalui mesyuarat atau perbincangan antara bahagian dan unit. PSUKNS juga menganjurkan perjumpaan bersama YB SUKNS sebagai wadah untuk warga PSUKNS berkomunikasi secara langsung dengan YB SUKNS.

Segala bentuk komunikasi bertulis didokumentasikan di bahagian dan unit dengan menggunakan fail khusus. Komunikasi melalui e-mel didokumenkan dalam peti masuk (*inbox*) serta disimpan dalam *server* PSUKNS. Komunikasi verbal seperti mesyuarat didokumenkan melalui minit dan maklum balas mesyuarat. Manakala, komunikasi pada majlis-majlis perjumpaan didokumenkan melalui gambar dan video sebagai bukti komunikasi. Segala maklumat komunikasi akan merangkumi:

- i. Perkara-perkara yang dikomunikasikan
- ii. Masa dan keperluan berkomunikasi
- iii. Pihak yang terlibat dalam komunikasi
- iv. Kaedah berkomunikasi
- v. Warga kerja yang berkomunikasi

7.5 Maklumat Didokumentasikan

7.5.1 Am

PSUKNS telah membangunkan maklumat yang didokumentasikan untuk menggambarkan pelaksanaan SPK. Ini bersesuaian dengan keperluan:

- a. Standard MS ISO 9001:2015
- b. Standard MS ISO 19011:2015
- c. PSUKNS berdasarkan keperluan pelaksanaan proses kerja dan tawaran perkhidmatan.

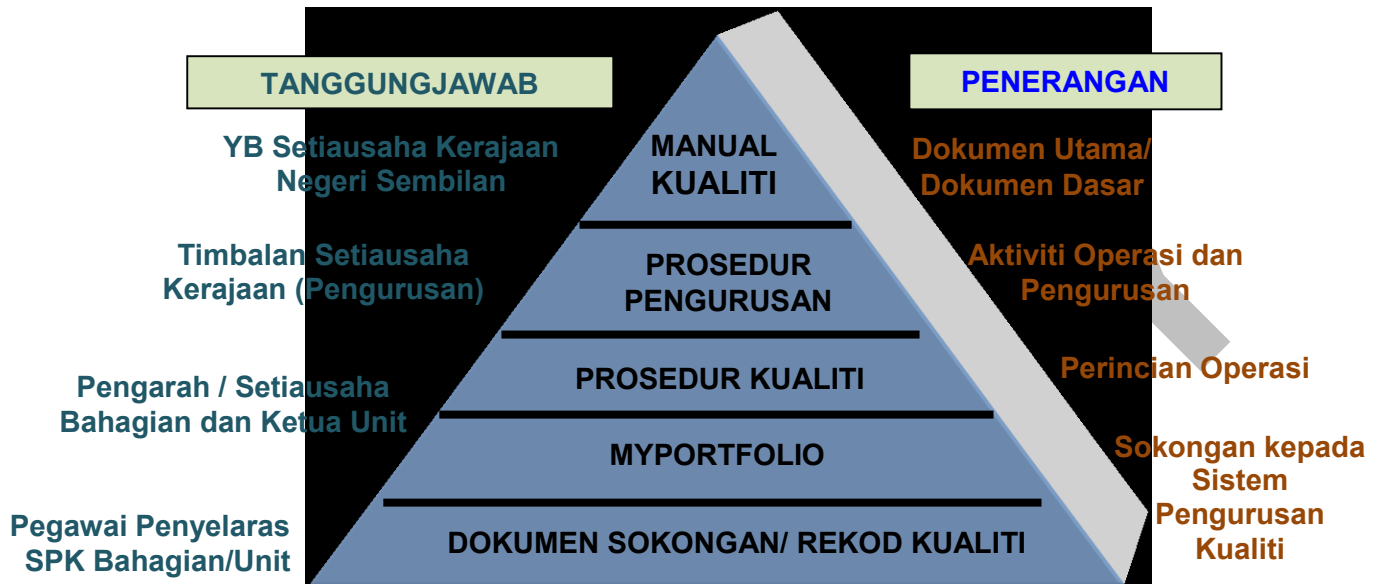
	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

Pembangunan maklumat yang didokumentasikan oleh PSUKNS bagi memenuhi keperluan SPK adalah dengan mempertimbangkan saiz dan jenis proses kerja, kompetensi warga kerja serta kerumitan proses kerja yang dilaksanakan. Struktur maklumat didokumentasikan PSUKNS boleh dirujuk pada **Rajah 1** Manual Kualiti ini.

DO NOT COPY

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	---	--

**RAJAH 1: Hierarki Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti
MS ISO 9001: 2015
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan (PSUKNS)**



7.5.2 Mewujudkan dan mengemas kini

PSUKNS telah mewujudkan dan akan sentiasa mengemas kini maklumat yang didokumentasikan. Dalam melaksanakan proses ini, pembangunan dan pengemaskinian maklumat didokumentasikan ini akan merangkumi:

- Tajuk dokumen, tarikh disediakan, nombor rujukan, penyedia dokumen dan lain-lain keperluan penting untuk identifikasi dokumen;
- Format meliputi bahasa, versi perisian, grafik dan medium pelaksanaan;
- Semakan dan kajian semula, termasuk kelulusan bagi memastikan kesesuaian dan kecukupan maklumat berdokumen.

7.5.3 Kawalan Maklumat Didokumentasikan

PSUKNS telah memastikan maklumat yang didokumentasikan dikawal bagi memenuhi keperluan SPK dan selaras dengan Standard MS ISO 9001:2015. Kawalan-kawalan ini meliputi;

- Memastikan ketersediaan dan kesesuaian untuk digunakan jika dan apabila diperlukan.
- Dilindungi sepenuhnya daripada kehilangan, penyalahgunaan, kerosakan, ketirisan maklumat termasuk dari aspek kerahsiaan.

Bagi mengawal maklumat didokumentasikan, PSUKNS akan memastikan perkara-perkara berikut dipenuhi;

- Penyediaan dokumen oleh pegawai penyelaras di Seksyen Kualiti dan disemak serta diperakukan oleh pihak pengurusan atasan iaitu YB SUKNS.

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

- b. Pengeluaran, capaian, dan penggunaan dokumen-dokumen SPK dikawal oleh Seksyen Kualiti agar maklumat tidak dimanipulasi oleh mana-mana pihak;
- c. Penyimpanan dan pemeliharaan dokumen di kabinet berkunci untuk maklumat berdokumen yang berstatus sulit dan rahsia. Maklumat didokumentasi yang berstatus terbuka akan dikawal oleh pegawai pengawal dokumen setiap bahagian dan unit bagi mengelakkan pindaan tanpa kebenaran.
- d. Kawalan terhadap perubahan (e.g. kawalan pindaan) dibuat berdasarkan keperluan PSUKNS dan sekiranya terdapat keperluan SPK, agar semua pindaan didokumenkan secara sistematik dan diluluskan oleh pihak pengurusan;
- e. Pengekalan dan pelupusan maklumat didokumentasi adalah berdasarkan keperluan PSUKNS dan Jadual Pelupusan Dokumen yang dikeluarkan oleh Arkib Negara Malaysia bagi memastikan maklumat sensitif dan strategik tidak disalah gunakan oleh pihak tidak bertanggungjawab.

Maklumat didokumentasi yang diperoleh daripada pihak luar seperti sebut harga daripada pembekal, maklumat peribadi pemohon dan spesifikasi perbekalan akan dikenal pasti dan dikawal sepenuhnya bagi mengelakkan kebocoran maklumat. Maklumat-maklumat didokumentasikan daripada luar juga meliputi peraturan-peraturan, akta, garis panduan dan pekeliling yang diterima oleh PSUKNS.

Maklumat didokumentasikan dalam bentuk rekod telah diwujudkan bagi menyimpan bukti keakuran perkhidmatan yang telah dilaksanakan. Data-data di dalam rekod-rekod ini dikawal dan dilindungi bagi mengelakkan perubahan yang tidak disengajakan.

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

BAHAGIAN LAPAN

8.0 OPERASI

8.1 Perancangan dan Kawalan Operasi

PSUKNS telah merancang, melaksana, dan mengawal semua proses yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam penawaran perkhidmatan kepada pelanggan. Ini adalah bagi memastikan keperluan pelanggan dipenuhi dengan berpanduan kepada semua peraturan yang ditetapkan.

Semasa perancangan operasi dan kawalan proses kerja dibuat, PSUKNS telah menentukan;

- i. Objektif kualiti dan keperluan pengurusan pentadbiran negeri dapat dicapai;
- ii. Keperluan untuk mewujudkan proses-proses, dokumen dan sumber-sumber bagi pengurusan pentadbiran negeri disediakan;
- iii. Keperluan aktiviti pengesahan, pemantauan, pemeriksaan dan pengujian serta kriteria yang menentukan proses penyampaian perkhidmatan memenuhi keperluan PSUKNS dan pelanggan;
- iv. Segala rekod yang diperlukan bagi membuktikan dan mengesahkan pengurusan perkhidmatan memenuhi keperluan yang ditetapkan;
- v. Sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai syarat-syarat keakuran perkhidmatan; dan
- vi. Maklumat didokumentasi yang diperlukan, di mana ianya akan mampu untuk;
 - a. Memberi keyakinan proses kerja telah dilaksanakan seperti perancangan
 - b. Keakuran perkhidmatan berdasarkan keperluan dapat dibuktikan

Output perancangan yang dibuat oleh PSUKNS hendaklah bersesuaian dengan operasi perkhidmatan.

Segala perubahan akan dikawal dengan terancang dan kajian terhadap kesan perubahan yang tidak diperlukan dibuat dengan mengambil tindakan yang bersesuaian bagi mengelakkan kesan tidak baik terhadap PSUKNS dan pelanggan yang menerima perkhidmatan.

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

8.2 Keperluan untuk Perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi dengan pelanggan

- PSUKNS telah memastikan komunikasi bersama pelanggan yang merangkumi;
- Menyediakan maklumat yang berkaitan dengan perkhidmatan melalui portal rasmi, buletin, laman sosial seperti *Facebook*, e-mel dan juga surat rasmi;
 - Mengendalikan pertanyaan, maklum balas dan aduan daripada pihak berkepentingan melalui Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) dan menguruskan hebahan maklumat mengenai sebarang perubahan dari semasa ke semasa;
 - Memperolehi maklumbalas daripada pelanggan berkaitan perkhidmatan yang ditawarkan oleh PSUKNS melalui Kajian Kepuasan Pelanggan sekali setahun dan Sistem e-rating yang dilaksanakan sepanjang tahun;
 - Hari Bertemu Pelanggan yang dikendalikan oleh PSUKNS sekali setahun adalah pertemuan pelanggan dengan pihak pengurusan PSUKNS untuk mengemukakan maklum balas secara terus;
 - Pengendalian dan kawalan terhadap harta milik pelanggan dan pembekal sekiranya perkhidmatan PSUKNS mengguna pakai harta milik mereka; dan
 - Memastikan kewujudan keperluan khusus yang berkaitan untuk sebarang tindakan di luar jangkaan sekiranya dirasakan perlu. Contohnya, tawaran penyewaan Rumah Awam Harga Rendah (RAHR).

8.2.2 Penentuan Keperluan untuk Perkhidmatan

PSUKNS telah mengenal pasti dan menentukan semua Pelaksanaan pengurusan proses-proses kerja ini boleh dirujuk pada semua prosedur kualiti bahagian dan unit

Apabila menentukan keperluan-keperluan produk dan perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan, PSUKNS telah memastikan:

- Keperluan-keperluan bagi perkhidmatan telah dikenal pasti, termasuk:
 - Sebarang keperluan akta, kanun dan undang-undang yang berkaitan. Contohnya seperti Pekeliling Perbendaharaan yang perlu dipatuhi oleh Unit Kewangan semasa melaksanakan urusan perolehan pembekal; dan
 - Mengambil kira keperluan PSUKNS. Contohnya mengambil kira implikasi yang mungkin berlaku sekiranya mana-mana syarat lantikan kontraktor tidak dipatuhi dalam pengurusan tender;
- Keupayaan memenuhi akuan untuk perkhidmatan yang dirancang dan dinyatakan.

8.2.3 Kajian Semula Keperluan untuk Perkhidmatan

PSUKNS menyemak semua permohonan setelah menerima permohonan perkhidmatan daripada pihak berkepentingan sebelum menyatakan komitmen untuk menyampaikan perkhidmatan. Semakan ini dilakukan bagi memastikan;

- Permohonan adalah lengkap dan keperluan perkhidmatan ditentukan;



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

- b. Sebarang perbezaan atau kekurangan dilengkapkan mengikut syarat/tatacara yang ditentukan;
- c. PSUKNS menawarkan perkhidmatan yang terbaik tanpa melanggar mana mana peraturan dan undang-undang yang termaktub;
- d. Sekiranya terdapat keperluan-keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, akan tetapi diperlukan secara spesifik atau bakal digunakan;
- e. Keperluan-keperluan kanun, akta dan peraturan yang digunapakai terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh PSUKNS; dan
- f. Keperluan-keperluan kontrak atau pesanan yang berbeza daripada yang sebelumnya diteliti sebelum diperakukan.

PSUKNS sentiasa memastikan agar keperluan kontrak atau pesanan berbeza daripada maksud yang sebelumnya disesuaikan mengikut peraturan/syarat yang ditetapkan.

Keperluan pelanggan dikenal pasti berdasarkan permohonan keperluan dan diteliti sebelum diluluskan untuk tindakan susulan oleh PSUKNS. Sekiranya pelanggan tidak mengemukakan dokumen/penyata yang memenuhi keperluan permohonan, PSUKNS akan menghubungi pelanggan semula untuk mendapatkan maklumat tanpa menolak permohonan terlebih dahulu.

PSUKNS telah mengekalkan maklumat berdokumen, seperti yang disarankan;

- a. Apabila keputusan disemak semula, keputusan yang dimuktamadkan dalam mesyuarat akan didokumenkan melalui minit mesyuarat dan maklum balas mesyuarat; dan
- b. Apabila terdapat sebarang keperluan baru terhadap perkhidmatan, semua bentuk komunikasi bersama pelanggan dan pihak berkepentingan akan didokumenkan sewajarnya.

8.2.4 Perubahan Keperluan untuk Perkhidmatan

PSUKNS telah memastikan pertukaran atau perubahan pada butiran keperluan-keperluan perkhidmatan direkodkan secara sistematik. Contoh perubahan yang direkodkan adalah seperti pada minit mesyuarat, catatan mesyuarat, maklum balas, e-mel dan surat. PSUKNS memastikan maklumat didokumentasi sentiasa relevan apabila ditambah baik, dan membuat hebahan apabila terdapat sebarang perubahan terhadap keperluan-keperluan perkhidmatan melalui portal rasmi untuk pengetahuan pelanggan dan pihak berkepentingan serta menggunakan memo, surat dan e-mel untuk memaklumkan kepada warga kerja PSUKNS dan agensi kerajaan.

8.3 Rekabentuk dan Pembangunan Produk Perkhidmatan

Keperluan ini dikecualikan daripada pelaksanaan SPK PSUKNS. Justifikasi terhadap pengecualian ini boleh dirujuk di bahagian 3.2 Manual Kualiti ini.

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

8.4 Kawalan Terhadap Proses dan Perkhidmatan Sediaan Luar

8.4.1 Am

PSUKNS sentiasa memastikan bahawa proses melibatkan pelanggan luaran mematuhi syarat perkhidmatan mengikut keperluan.

PSUKNS juga sentiasa menentukan kawalan yang dikenakan kepada proses luaran yang ditawarkan termasuk sekiranya perkhidmatan;

- a. Perkhidmatan daripada pembekal luar dijadikan sebahagian daripada perkhidmatan PSUKNS. Contohnya, pembinaan Rumah Awam Harga Rendah (RAHR) oleh kontraktor yang dilantik;
- b. Perkhidmatan akan ditawarkan terus kepada pelanggan oleh pembekal luar bagi pihak PSUKNS; dan
- c. Sesuatu proses, atau sebahagian daripada sesuatu proses yang disediakan oleh pembekal luar mengikut ketetapan yang digariskan oleh PSUKNS. Contohnya, pengurusan jamuan oleh pembekal yang dilantik pada majlis-majlis rasmi.

PSUKNS sentiasa menentukan dan menggunakan kriteria pemilihan, penilaian, pemantauan prestasi dan penilaian semula pembekal luar berdasarkan keupayaan mereka untuk membekalkan proses atau produk dan perkhidmatan mengikut keperluan. PSUKNS juga menyimpan maklumat didokumentasikan mengenai aktiviti dan tindakan yang menyusul daripada penilaian. Contohnya, Unit Kewangan PSUKNS menjalankan kajian kepuasan bahagian dan unit terhadap pembekal luar yang menyediakan perkhidmatan kepada mereka. Data kajian tersebut dirangkumkan dalam bentuk maklumat didokumentasikan sebagai rujukan semasa memilih pembekal pada masa akan datang.

8.4.2 Jenis dan Takat Kawalan

PSUKNS sentiasa memastikan pihak luar yang menyediakan proses, produk dan perkhidmatan tidak menjejaskan keupayaan PSUKNS untuk menyampaikan secara konsisten perkhidmatan yang menepati kehendak para pelanggannya.

PSUKNS sentiasa:

- a. Memastikan bahawa proses luaran yang disediakan berada dalam kawalan SPK contohnya seperti pemilihan kontraktor dijalankan mengikut kaedah perolehan yang ditetapkan oleh Kementerian Kewangan Malaysia seperti syarat syarikat bertaraf bumiputera dan sebagainya dipatuhi;
- b. Kawalan-kawalan yang bersesuaian ditetapkan bagi memastikan hasil perkhidmatan menepati output yang telah dirancang;
- c. Mengambil kira;
 - i. Potensi kesan daripada proses, produk dan perkhidmatan luaran yang disediakan, bagi memastikan PSUKNS sentiasa memenuhi kehendak pelanggan dan syarat-syarat berkanun serta kawal selia yang berkaitan.



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

Contohnya semasa menilai sesebuah syarikat pembekal untuk majlis rasmi, prestasi pembekal sebelum ini dinilai dan kontrak ditawarkan berdasarkan penilaian tersebut, penilaian juga perlu meliputi harga, kualiti dan perkhidmatan selepas jualan;

- ii. Keberkesanan kawalan yang dikenakan terhadap pembekal luar seperti mana diterangkan melalui sebut harga, kontrak dan dokumen perjanjian yang lain; dan
- d. Menentukan penentusahan dan sebarang aktiviti lain yang membawa maksud seumpama agar proses, produk dan perkhidmatan luaran disediakan memenuhi keperluan PSUKNS dan pihak berkepentingan.

8.4.3 Maklumat untuk Penyedia Luar

PSUKNS telah mengenal pasti keperluan PSUKNS sebelum berkomunikasi dengan pembekal luar agar matlamat proses luar dicapai dengan sebaiknya.

PSUKNS sentiasa berkomunikasi dengan pembekal luar mengenai keperluan PSUKNS termasuk;

- a. Proses, dan perkhidmatan yang perlu disediakan serta tujuan perkhidmatan tersebut;
- b. Kelulusan mengenai;
 - i. Kategori produk dan perkhidmatan yang disediakan;
 - ii. Kaedah, proses dan peralatan yang akan digunakan, sekiranya diperlukan;
 - iii. Keperluan pelepasan untuk perkhidmatan;
- c. Kecekapan, kemahiran dan kelayakan akademik pembekal sekiranya perlu bagi menyediakan produk, proses atau perkhidmatan tertentu;
- d. Kaedah interaksi pembekal luar dengan PSUKNS melalui medium yang dipersetujui seperti surat, e-mel, kontrak, sebut harga, pesanan tempatan dan sebagainya;
- e. Kawalan dan pemantauan prestasi pembekal luar digunakan oleh PSUKNS melalui borang penilaian yang dilengkapkan oleh penerima perkhidmatan seperti bahagian dan unit mengenai prestasi pembekal;
- f. Aktiviti penentusahan yang dilakukan oleh PSUKNS atau pelanggan dengan hasrat untuk menilai pembekal di premis, sekiranya diperlukan dan dipersetujui. Contohnya, auditan terhadap pembekal.

8.5 Penyediaan Perkhidmatan

8.5.1 Kawalan Penyediaan Perkhidmatan

Kawalan terhadap penyediaan perkhidmatan PSUKNS sentiasa dilaksanakan mengikut kaedah-kaedah yang ditentukan seperti berikut;

- a. Memastikan ketersediaan maklumat didokumentasikan yang mentakrifkan;
 - i. Ciri-ciri perkhidmatan yang ditawarkan dan dihasilkan; dan
 - ii. Hasil daripada perkhidmatan yang telah diberikan dan yang akan diberikan.



**MANUAL KUALITI
PEJABAT SETIAUSAHA
KERAJAAN NEGERI SEMBILAN**

No. Dokumen : **MK-PSUKNS-01**
No. Pindaan : **06**
Tarikh Kuat Kuasa : **3 April 2024**

- b. Ketersediaan dan penggunaan sumber pemantauan dan pengukuran yang sesuai. Sebagai contoh melakukan pemantauan berkala terhadap pencapaian agensi kerajaan negeri dari semasa ke semasa dengan mengguna pakai warga kerja yang berkelayakan;
- c. Pelaksanaan aktiviti-aktiviti pemantauan dan pengukuran di peringkat yang sesuai untuk mengesahkan bahawa kriteria kawalan proses atau output dan kriteria penerimaan produk dan perkhidmatan, telah dipenuhi. Sebagai contohnya, mengukur Pencapaian Piagam Pelanggan dan Objektif Kualiti yang telah dibangunkan;
- d. Penggunaan infrastruktur yang sesuai dan memastikan persekitaran kerja bersesuaian dengan operasi proses. Contohnya, penyediaan kaunter bayaran untuk memudahkan urusan penerimaan pembayaran;
- e. Pelantikan warga kerja yang kompeten, terutamanya yang mempunyai kelayakan spesifik mengikut keperluan aktiviti atau proses;
- f. Pengesahan dan pengesahan semula secara berkala, keupayaan untuk mencapai apa yang dirancang hasil daripada proses pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan, di mana output yang terhasil tidak dapat disahkan oleh pemantauan atau pengukuran sedia ada. Contohnya, pengurusan bayaran geran bantuan kepada persatuan sukan negeri.
- g. Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia. Contohnya, penggunaan senarai semak dan sistem; dan
- h. Pelaksanaan aktiviti-aktiviti pelepasan, penghantaran dan perkhidmatan selepas penghantaran.

8.5.2 Pengenalpastian dan Kebolehkesanan

PSUKNS telah menentukan kaedah yang sesuai untuk mengenal pasti output apabila perlu bagi memastikan keakuran perkhidmatan yang disediakan oleh PSUKNS.

PSUKNS juga telah mengenal pasti status output yang berkaitan dengan keperluan pemantauan dan pengukuran secara menyeluruh bagi semua bentuk penyediaan perkhidmatan. Kaedah pengenalpastian dan kebolehkesanan ini bertujuan untuk memastikan keperluan pemantauan dan pengukuran sentiasa berada di dalam kawalan PSUKNS.

Sebagai contoh, PSUKNS telah menetapkan nombor-nombor fail bagi memudahkan kebolehkesanan terhadap setiap perkhidmatan yang disediakan. Selain daripada itu, ianya juga akan dapat memberikan kelebihan kepada warga kerja PSUKNS dalam melakukan identifikasi terhadap fail-fail tersebut.

8.5.3 Harta Kepunyaan Pelanggan atau Penyedia Luar

PSUKNS sentiasa menjaga dan memelihara harta kepunyaan pelanggan atau pembekal luar sepanjang berada di bawah kawalan PSUKNS atau semasa digunakan oleh PSUKNS atau pihak berkepentingan PSUKNS.

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

PSUKNS sentiasa mengenal pasti, mengesah, melindungi dan menjaga harta pelanggan atau pembekal luar seperti sijil taraf syarikat bumiputera, penyata akaun bank pembekal, salinan kad pengenalan pemohon dan sebagainya yang dikemukakan untuk kegunaan pejabat atau untuk dimasukkan ke dalam perkhidmatan.

Apabila harta seseorang pelanggan atau pembekal luar hilang, rosak atau sebagainya dan didapati tidak sesuai untuk digunakan, PSUKNS akan melaporkan kepada pelanggan atau pembekal luar mengenai status dokumen bagi mengelakkan sebarang tindakan daripada pihak luaran.

8.5.4 Pemeliharaan

PSUKNS sentiasa memelihara output semasa pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan, setakat yang perlu untuk memastikan pematuhan terhadap keperluan. Antara aktiviti yang dijalankan bagi memastikan maklumat didokumentasi dipelihara dengan sebaiknya, PSUKNS mematuhi tatacara penyimpanan rekod yang ditetapkan oleh Arkib Negara dan sentiasa dipantau melalui audit pengurusan rekod dalaman dan juga audit pemantauan oleh Arkib Negara dari semasa ke semasa. Hanya pegawai yang dipertanggung jawabkan sahaja dibenarkan untuk menguruskan rekod di bilik fail. Semua proses keluar masuk dokumen direkodkan dan dipantau oleh pegawai penyelia rekod.

Selain daripada penyimpanan rekod, PSUKNS juga telah menyediakan stor yang akan menempatkan semua barangan yang diguna pakai untuk penyediaan perkhidmatan. Contoh barangan yang disimpan termasuk, kertas, alat tulis, dakwat pencetak, perkakasan komputer dan lain-lain.

Semua barangan yang disimpan akan ditandakan dan proses semakan stok akan dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali setahun.

8.5.5 Aktiviti Selepas Hantar Serah

PSUKNS sentiasa memenuhi keperluan aktiviti selepas penghantaran berkaitan dengan perkhidmatan yang ditawarkan.

Dalam menentukan sejauh mana aktiviti pasca penghantaran yang diperlukan, PSUKNS sentiasa mempertimbangkan;

- a. Keperluan berkanun dan peraturan;
- b. Akibat yang tidak diingini yang mungkin berlaku berkaitan dengan perkhidmatan;
- c. Secara semulajadi, tujuan perkhidmatan yang telah diberikan;
- d. Keperluan pelanggan; dan
- e. Maklum balas pelanggan.

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

Antara aktiviti selepas penyampaian perkhidmatan yang dilakukan oleh PSUKNS adalah seperti, Hari Bersama Pelanggan, pembayaran terlebih kadar oleh pelanggan dan cetakan semula lesen yang rosak atau hilang.

8.5.6 Kawalan Terhadap Perubahan

PSUKNS sentiasa mengkaji semula dan mengawal perubahan dalam penyediaan perkhidmatan, setakat yang perlu untuk memastikan penambahbaikan berterusan selaras dengan keperluan pelanggan dan pihak berkepentingan. Kawalan perubahan dibuat melalui mesyuarat kajian semula atau mesyuarat pengurusan yang dipengerusikan oleh YB SUKNS dan dibincangkan secara teliti sebelum dimuktamadkan. Kesemua perubahan dikawal melalui dokumentasi seperti minit mesyuarat dan dikomunikasikan kepada warga PSUKNS melalui e-mel, memo dan hebahan di portal rasmi.

PSUKNS juga menyimpan maklumat didokumenkan yang menerangkan hasil kajian perubahan, pihak yang membenarkan perubahan itu, dan apa-apa tindakan yang perlu diambil daripada kajian.

8.6 Pelepasan Perkhidmatan

PSUKNS sentiasa memastikan semua keperluan perkhidmatan telah dipenuhi sebelum perkhidmatan disampaikan kepada pelanggan. Pengesahan terhadap pematuhan keperluan perkhidmatan akan dilaksanakan oleh PSUKNS. Proses pengesahan dan kelulusan diputuskan oleh YB SUKNS, Timbalan SUKNS, Pengarah Bahagian atau Ketua Unit yang terlibat mengikut kesesuaian perkhidmatan.

Pengeluaran perkhidmatan kepada pelanggan tidak akan diteruskan sehingga perancangan disempurnakan dengan memuaskan, melainkan jika diluluskan oleh pihak berkuasa yang berkenaan atau mendapat persetujuan daripada pelanggan.

PSUKNS sentiasa mengekalkan maklumat didokumentasi mengenai pengeluaran perkhidmatan.

Maklumat didokumentasi adalah termasuk;

- i. Bukti kepatuhan kriteria penerimaan; dan
- ii. Kebolehesanan oleh orang yang membenarkan atau meluluskan pengeluaran.

8.7 Kawalan Output Tak Akur

PSUKNS sentiasa memastikan output yang tidak mematuhi keperluan telah dikenal pasti dan dikawal untuk mengelakkan daripada penggunaan atau penyampaian yang tidak disengajakan.

PSUKNS juga sentiasa mengambil tindakan yang sewajarnya berdasarkan ketakakuran dan kesan ketakakuran terhadap perkhidmatan untuk memastikan kepatuhan produk dan perkhidmatan. Ia juga terpakai untuk ketakakuran produk dan perkhidmatan yang dikesan selepas penyampaian perkhidmatan atau semasa penyampaian perkhidmatan.

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

PSUKNS sentiasa menangani ketakakuran output dengan menggunakan satu atau lebih daripada kaedah berikut;

- i. Membuat pembetulan;
- ii. Melakukan pengasingan, membendung, memulang, atau menggantung penyediaan perkhidmatan;
- iii. Memaklumkan kepada pelanggan;
- iv. Mendapatkan kebenaran untuk penerimaan di bawah konsesi dan persetujuan pihak berkepentingan serta pelanggan.

Keakuran terhadap keperluan hendaklah disahkan apabila ketakakuran output diperbetulkan.

PSUKNS sentiasa mengekalkan maklumat didokumentasikan yang;

- i. Memerihalkan ketakakuran;
- ii. Memerihalkan tindakan yang diambil;
- iii. Mengenal pasti tanggungjawab dan bidang kuasa yang memutuskan tindakan berkenaan dengan ketakakuran.

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

BAHAGIAN SEMBILAN

9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian

9.1.1 Am

PSUKNS sentiasa memastikan;

- a. Keperluan-keperluan untuk pemantauan dan pengukuran telah dikenal pasti dan disediakan;
- b. Kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian yang diperlukan untuk memastikan keputusan yang sah;
- c. Bila pemantauan dan pengukuran akan dijalankan; dan
- d. Bila hasil daripada pemantauan dan pengukuran hendak dianalisis dan dinilai.

PSUKNS sentiasa menilai prestasi dan keberkesanan SPK melalui semakan semula pencapaian pada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan meliputi pencapaian sasaran kerja tahunan, pencapaian objektif kualiti, pencapaian piagam pelanggan dan sebagainya. PSUKNS juga sentiasa mengekalkan maklumat didokumenkan seperti statistik pencapaian sebagai bukti keputusan dan melalui penyediaan laporan analisa data terhadap ukuran pencapaian objektif kualiti.

Laporan-laporan analisis akan dihasilkan dengan mengguna pakai teknik-teknik statistik atau kaedah pengukuran yang bersesuaian.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

PSUKNS sentiasa memantau tahap persepsi pelanggan bagi menentukan sama ada keperluan dan jangkaan mereka telah dipenuhi. PSUKNS telah menentukan kaedah yang sesuai untuk memperoleh, memantau dan menilai maklumat-maklumat tersebut. Kajian Kepuasan Pelanggan dilaksanakan secara atas talian melalui portal rasmi PSUKNS sekali setahun untuk mendapatkan respon pelanggan mengenai prestasi perkhidmatan PSUKNS.

9.1.3 Analisa dan Penilaian

PSUKNS telah menetapkan kaedah analisis dan penilaian data yang bersesuaian serta maklumat yang berkaitan dengan keperluan pemantauan dan pengukuran.

Laporan analisis data dibentangkan dalam mesyuarat pengurusan dan direkodkan sebagai minit mesyuarat. Analisis lengkap akan dijadikan sebagai laporan lampiran untuk rujukan semua pihak. Sebagai contoh, pencapaian SKT bagi semua bahagian dan unit akan dikumpul, dianalisa dan dibentangkan oleh urus setia pada Mesyuarat Pengurusan yang dipengerusikan oleh YB SUKNS

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

dan kesemua data yang dibentangkan akan didokumentasikan sebagai lampiran minit mesyuarat.

Keputusan lengkap daripada analisis data ini digunakan antaranya untuk menilai;

- a. Pematuhan penyampaian perkhidmatan;
- b. Tahap kepuasan pelanggan;
- c. Prestasi dan keberkesanan SPK;
- d. Keberkesanan perancangan yang telah dilaksanakan;
- e. Keberkesanan tindakan yang diambil terhadap risiko dan peluang;
- f. Prestasi pembekal luar; dan
- g. Keperluan untuk menambah baik SPK.

9.2 Audit Dalam

PSUKNS menjalankan audit dalaman sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh dua belas bulan untuk menyediakan maklumat bagi tujuan peningkatan SPK PSUKNS. Pelaksanaan audit dalaman akan memberikan gambaran pelaksanaan SPK PSUKNS sama ada;

- i. Keakuran terhadap;
 - a. Keperluan SPK PSUKNS
 - b. Keperluan Standard MS ISO 9001:2015
- ii. Dilaksanakan dan diselenggarakan dengan baik dan berkesan. PSUKNS akan;
 - a. Merancang, membina, melaksana dan mengekalkan program audit yang menyatakan kekerapan, kaedah, tanggungjawab, keperluan perancangan dan laporan dengan mengambil kira kepentingan proses-proses berkenaan, perubahan yang melibatkan PSUKNS dan pihak berkepentingan lain serta keputusan-keputusan audit sebelumnya;
 - b. Menentukan kriteria dan skop audit dalaman seperti yang dinyatakan dalam prosedur pelaksanaan audit;
 - c. Memilih juruaudit dan menyediakan jadual audit dalaman bagi memastikan pengendalian audit adalah telus dan dapat mencapai objektif proses audit;
 - d. Memastikan keputusan laporan audit dilaporkan kepada Pengurusan Atasan PSUKNS;
 - e. Membuat pembetulan yang sesuai dan tindakan pembetulan dalam tempoh yang ditetapkan; dan
 - f. Mengekalkan maklumat didokumentasi sebagai bukti pelaksanaan audit dalaman dan keputusan-keputusan audit.

9.3 Kajian Semula Pengurusan

9.3.1 Am

Pengurusan atasan PSUKNS bertanggungjawab untuk mengkaji pencapaian pelaksanaan SPK dari semasa ke semasa melalui Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) yang diadakan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh dua belas bulan bagi mengkaji semula keberkesanan SPK PSUKNS. MKSP

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

berperanan untuk merancang dan memastikan keberkesanan aktiviti SPK adalah tekal dengan sasaran dan Pelan Strategik PSUKNS.

Semua pihak pengurusan atasan, ketua-ketua bahagian dan unit, ahli jawatankuasa SPK dan ahli jawatankuasa pengurusan risiko akan menyertai MKSP.

9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan

Kajian semula pengurusan yang dirancang dan dijalankan akan mengambil kira;

- a. Status tindakan daripada kajian semula pengurusan yang lalu;
- b. Perubahan dalam isu-isu dalaman dan luaran yang berkaitan dengan SPK;
- c. Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend dalam:
 - i. Kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak-pihak berkepentingan yang relevan;
 - ii. Takat pencapaian objektif kualiti yang telah dipenuhi;
 - iii. Prestasi proses dan keakuran perkhidmatan;
 - iv. Ketakakuran dan tindakan pembetulan;
 - v. Hasil pemantauan dan pengukuran;
 - vi. Keputusan audit;
 - vii. Prestasi pembekal luar;
- d. Kecukupan sumber;
- e. Keberkesanan tindakan yang diambil menumpukan kepada pengurusan risiko dan kaedah mengoptimumkan peluang (rujuk bahagian 6.1 pada Manual Kualiti ini); dan
- f. Peluang untuk penambahbaikan.

9.3.3 Output Kajian Semula Pengurusan

Output kajian semula pengurusan akan meliputi keputusan dan tindakan-tindakan yang berkaitan dengan;

- a. Peluang untuk penambahbaikan;
- b. Apa-apa keperluan untuk perubahan dalam SPK; dan
- c. Keperluan sumber.

PSUKNS sentiasa mengekalkan maklumat didokumentasi seperti minit MKSP, kehadiran mesyuarat, laporan mesyuarat, maklum balas mesyuarat dan sebagainya sebagai bukti keputusan kajian semula pengurusan.

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

BAHAGIAN SEPULUH

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 Am

PSUKNS sentiasa mengenal pasti dan memilih peluang-peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan sebarang tindakan yang perlu untuk memenuhi keperluan pelanggan dan mempertingkatkan kepuasan pelanggan.

Ianya termasuk;

- i. Meningkatkan tahap perkhidmatan untuk memenuhi keperluan serta memenuhi keperluan masa depan dan jangkaan;
- ii. Membetul, mencegah atau mengurangkan kesan-kesan yang tidak diingini; dan
- iii. Mempertingkatkan prestasi dan keberkesanan SPK.

Kaedah penambahbaikan yang dilaksanakan oleh PSUKNS meliputi pelaksanaan EKSA dan KIK. Laporan pencapaian pelaksanaan penambahbaikan ini akan sentiasa dikomunikasikan dan dikongsi untuk rujukan warga kerja PSUKNS.

10.2 Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan

Apabila ketakakuran dikesan dan berlaku, termasuk yang dikesan daripada aduan pelanggan, PSUKNS akan:

- i. Bertindak balas terhadap ketakakuran itu dan sekiranya berkenaan;
 - a. Mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkan ketakakuran tersebut dalam jangka masa yang cepat;
 - b. Menangani kesan-kesan yang mungkin timbul daripada hasil daripada ketakakuran tersebut;
- ii. Menilai keperluan untuk mengambil tindakan bagi menghapuskan punca ketakakuran, supaya ianya tidak berulang atau berlaku di tempat lain, melalui tindakan seperti;
 - a. Menyemak semula dan menganalisa ketakakuran;
 - b. Menentukan punca ketakakuran; dan
 - c. Menentukan jika ada ketakakuran yang wujud, atau berpotensi untuk berlaku;
- iii. Melaksanakan apa-apa tindakan yang diperlukan untuk mengelakkan pengulangan ketakakuran;
- iv. Mengkaji semula keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil;
- v. Mengemas kini risiko dan peluang-peluang yang ditetapkan semasa perancangan, jika perlu;
- vi. Membuat perubahan terhadap SPK dari semasa ke semasa sekiranya perlu;

Tindakan pembetulan yang diambil hendaklah bersesuaian dengan kesan ketakakuran yang dihadapi.

Maklumat didokumentasikan akan diwujudkan dan dikekalkan sebagai bukti kepada;

	MANUAL KUALITI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	No. Dokumen : MK-PSUKNS-01 No. Pindaan : 06 Tarikh Kuat Kuasa : 3 April 2024
--	--	--

- i. Keadaan ketakakuran yang berlaku dan tindakan berikutnya yang telah diambil; dan
- ii. Keputusan terhadap apa-apa tindakan pembetulan.

10.3 Penambahbaikan Berterusan

PSUKNS sentiasa meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan SPK berdasarkan aktiviti penambahbaikan yang dilaksanakan.

PSUKNS juga sentiasa mempertimbangkan keputusan analisis dan penilaian, dan output daripada kajian semula pengurusan, untuk menentukan jika terdapat keperluan atau peluang-peluang yang ada untuk ditangani sebagai sebahagian daripada aktiviti penambahbaikan berterusan.

DO NOT COPY