



BUKU PANDUAN

MS ISO 9001 : 2015

SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK)

PEJABAT KEWANGAN NEGERI
PERAK DARUL RIDZUAN



MISI

Menguruskan kewangan negeri dengan cekap, efisien dan akauntabiliti menyumbang kepada kemakmuran Negeri Perak.

VISI

Menjadikan Pejabat Kewangan Negeri sebuah agensi kerajaan yang berkualiti dan profesional dalam pengurusan kewangan negeri.



OBJEKTIF

Objektif Pejabat Kewangan Negeri Perak Darul Ridzuan ialah untuk:

- i. Mengurus hal ehwal kewangan Kerajaan Negeri mengikut peraturan-peraturan dan prinsip-prinsip kewangan yang ditetapkan oleh undang-undang;
- ii. Merancang dan mengawal perbelanjaan Negeri; dan
- iii. Menentukan sistem perakaunan yang teratur dan cekap bagi pungutan hasil dan perbelanjaan Negeri yang telah diluluskan.

PIAGAM PELANGGAN PKN PERAK

Bagi memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan pihak Pejabat Kewangan Negeri telah membangun Piagam Pelanggan berikut :

- i. Mengeluarkan Waran Am dan Waran Kumpulan Wang Pembangunan sebelum akhir Disember.
- ii. Mengeluarkan Waran Peruntukan kepada Pegawai Pengawal sebelum 5 Januari.
- iii. Memberi keputusan ke atas permohonan pengecualian daripada Arahan Perbendaharaan, Pekeliling dan Surat Pekeliling Perbendaharaan yang teratur dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima.
- iv. Memberikan keputusan ke atas permohonan pindah peruntukan yang teratur di bawah bidang kuasa YB. Pegawai Kewangan Negeri dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima.

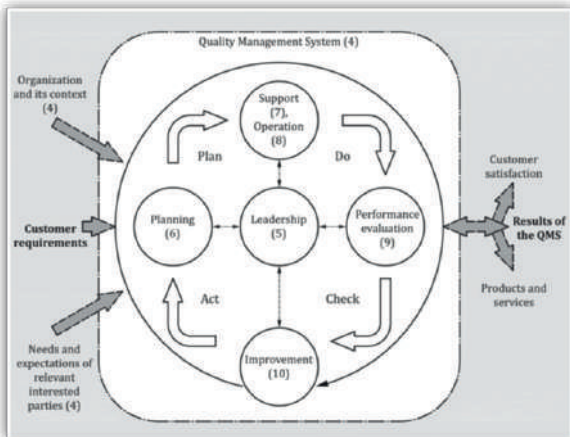


- v. Memberikan keputusan permohonan pinjaman kenderaan, pinjaman komputer dan pendahuluan diri yang teratur dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima.
- vi. Menyedia dan menghantar Penyata Kewangan Tahunan Kerajaan Negeri kepada Ketua Audit Negara selewat-lewatnya pada 30 April.
- vii. Memproses bayaran dalam tempoh 3 hari bekerja bermula dari tarikh Arahan Bayaran yang lengkap diterima (dari Pusat Tanggungjawab).
- viii. Memproses resit Perbendaharaan Negeri bagi mengakaunkan terimaan dalam tempoh 3 hari bekerja.
- ix. Memproses laporan-laporan emolumen dan potongan gaji bulanan sebelum 15 haribulan setiap bulan.

APAKAH ITU MS ISO 9000?

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

APAKAH ITU SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK)?





APAKAH MAKSUD KUALITI?

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

APAKAH MAKSUD KEPASTIAN KUALITI?

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

APAKAH MAKSUD KAWALAN KUALITI?

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

APAKAH PEKELILING YANG BERKAITAN DENGAN PELAKSANAAN MS ISO 9000 DALAM PERKHIDMATAN AWAM?

- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2/1996: Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam;
- Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Bil. 2/2002: Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 Dalam Perkhidmatan Awam.
- Pekeliling Transformasi Pentadbiran Awam Bil.1/2018: Panduan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan MS ISO 9001:2015 Bagi Agensi Sektor Awam.



APAKAH ITU MS ISO 9001:2015?

1. Satu standard bertulis yang menjelaskan garis panduan dan keperluan asas dalam satu sistem pengurusan kualiti;
2. Sistem kerja yang terancang berasaskan keperluan piawaian antarabangsa. Sistem kerja yang terancang akan mempunyai proses-proses yang dikenalpasti, proses-proses tersebut didokumenkan, dilaksanakan dan dikawal;
3. Sistem tersebut akan menghasilkan produk dan perkhidmatan yang konsisten kualitinya;
4. Penekanan kepada aspek pengurusan risiko; dan
5. Standard MS ISO 9001:2015 adalah merupakan penambahbaikan kepada standard terdahulu iaitu MS ISO 9001:2008.



KENAPA PENSIJILAN MS ISO 9001:2015?

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



APAKAH 7 PRINSIP SISTEM PENGURUSAN KUALITI?



APAKAH YANG DIPERLUKAN BAGI MEMBENTUK SISTEM PENGURUSAN KUALITI MENGIKUT VERSI TAHUN 2015?

Tujuh (7) elemen ini merupakan keperluan MS ISO 9001:2015 manakala klausa yang lain adalah sebagai garis panduan untuk menjalankan penambahbaikan.

Seksyen	Klausa	Perkara
4	Konteks Organisasi	Skop, aspek atau pendekatan yang digunakan oleh sesebuah organisasi untuk mencapai matlamat. Klausa ini memerlukan organisasi untuk menentukan risiko proses-proses yang terlibat dalam organisasi dan mengukur darjah risiko tersebut untuk memastikan operasi organisasi berjalan lancar.
5	Kepimpinan	Pengurusan atasan komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti yang berkesan dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk penambahbaikan sistem bagi menjamin keberkesanannya. Bagi melaksanakan fungsi tersebut, seorang Pengurus Kualiti telah dilantik sebagai menggantikan Wakil Pengurusan



Seksyen	Klausa	Perkara
6	Perancangan	Fokus kepada risiko dan peluang yang berkaitan dengan keakuran produk (produk yang menepati spesifikasi yang ditetapkan) dan kepuasan pelanggan. Klausa ini juga menggariskan keperluan untuk membantu organisasi untuk mengurus perubahan dengan lebih sistematik.
7	Sokongan	Pengurusan sumber yang lebih berkesan. Klausa ini turut menggariskan keperluan baharu untuk menentukan, mendapatkan dan mengekalkan pengetahuan untuk memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, perlunya organisasi menentukan kompetensi yang berkaitan dengan setiap proses dalam organisasi.
8	Operasi	Mewujudkan pelan kontigensi untuk meningkatkan komunikasi dengan pelanggan dan melihat cara untuk akses kepada rekabentuk sebelum rekabentuk sampai kepada operasi. Selain itu, kepentingan mengawal semua aktiviti yang <i>outsourced</i> melalui pengurusan risiko yang sesuai.



Seksyen	Klausu	Perkara
9	Penilaian Prestasi	Kawalan ke atas peralatan pengukuran dan pemantauan berkaitan dengan risiko dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti organisasi.
10	Penambah-baik	Menggariskan satu lagi struktur pendekatan untuk audit dalaman bagi penambahbaikan berterusan.



APAKAH KANDUNGAN STANDARD MS ISO 9001:2015?

Standard MS ISO 9001:2015 dibahagikan kepada sepuluh seksyen seperti berikut:

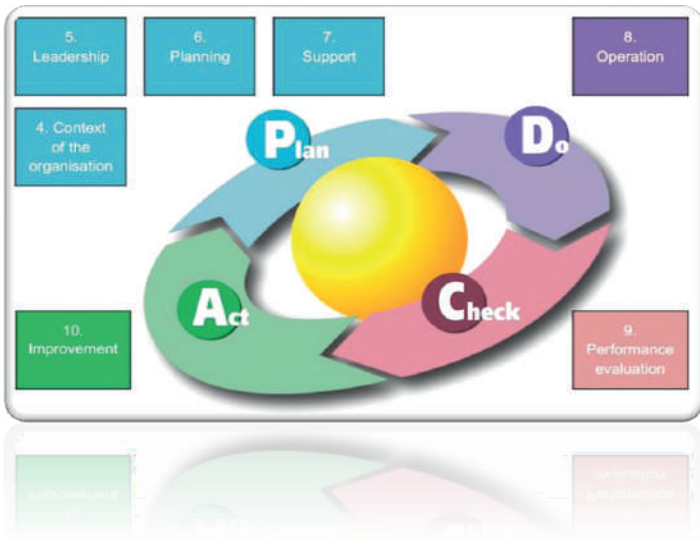
SEKSYEN	KANDUNGAN
1. Skop	
2. Norma Rujukan	
3. Terma dan Definisi	
4. Konteks Organisasi	<p>4.1 Maklumat dan Fungsi Jabatan</p> <p>4.2 Ekspektasi Pihak Berkepentingan / <i>Stakeholders</i></p> <p>4.3 Skop Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)</p> <p>4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Pemetaan Proses</p>
5. Kepimpinan	<p>5.1 Kepimpinan dan Komitmen Pengurusan</p> <p>5.2 Dasar</p> <p>5.3 Peranan, Tanggungjawab dan Kuasa Organisasi</p>

6. Perancangan	6.1 Penyediaan Pelan Risiko
	6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan
	6.3 Perancangan Menangani Perubahan
7. Sokongan (<i>Support</i>)	7.1 Sumber - Sumber
	7.2 Kompetensi
	7.3 Kesedaran
	7.4 Komunikasi
	7.5 Maklumat Yang Didokumenkan
8. Operasi	8.1 Perancangan Operasi dan Kawalan
	8.2 Keperluan Berkaitan Perkhidmatan
	8.3 Rekabentuk dan Pembangunan
	8.4 Kawalan Proses Penyampaian
	8.5 Perkhidmatan
	8.6 Penyampaian Perkhidmatan
	8.7 Pengeluaran / Penyerahan Perkhidmatan Kawalan Penghasilan Output Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi



9. Pengukuran dan Penilaian	9.1	Pengukuran, Analisis dan
	9.2	Penambahbaikan
	9.3	Audit Dalam Semakan Semula Pengurusan
10. Penambahbaikan	10.1	Am
	10.2	Ketidakpatuhan dan Tindakan
	10.3	Pembetulan Penambahbaikan Berterusan

APAKAH HUBUNGKAIT ANTARA KEPERLUAN SEKSYEN DALAM STANDARD MS ISO 9001:2015 DAN KITARAN PDCA (*PLAN-DO-CHECK-ACTION*)?





APAKAH SKOP PENSIJILAN MS ISO 9001:2015 PKN PERAK?

Skop pelaksanaan dan pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 Pejabat Kewangan Negeri Perak Darul Ridzuan adalah pengurusan bagi penyampaian perkhidmatan yang berkaitan dengan penyediaan belanjawan Negeri, pengurusan pembayaran dan perakaunan serta pengurusan pinjaman dan lain-lain urusan berkaitan dengan fungsi Pejabat Kewangan Negeri. Skop pelaksanaan dan pensijilan ini merangkumi:

- penyediaan belanjawan tahunan untuk semua Jabatan Negeri Perak;
- pengeluaran waran peruntukan;
- pengurusan pembayaran dan perakaunan;
- pengurusan pinjaman daripada Kerajaan Persekutuan dan Kerajaan Negeri;
- pinjaman kakitangan (kenderaan / komputer);
- pengurusan aset (pelupusan aset);
- perolehan; dan
- menyelenggara dan membaiki pelayan iSPEKS/ Komputer.

APAKAH DASAR KUALITI PKN PERAK?

Pejabat Kewangan Negeri Perak komited dalam penyampaian perkhidmatan kewangan dan perakaunan kepada pelanggan dengan cekap dan berkesan serta mematuhi peraturan yang ditetapkan. Pejabat Kewangan Negeri hendaklah melaksanakan penambahbaikan berterusan bagi meningkatkan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 bagi mencapai kepuasan pelanggan.

APAKAH STRUKTUR ORGANISASI BAGI SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2015 PKN PERAK?

Pegawai Kewangan Negeri	YB Dato' Mohd Zaki Bin Mahyudin
Pengarah Kualiti	Cik Aida Hazlyn Binti Hassan
Pengerusi Jawatankuasa Fungsi Pematuhan	Tuan Megat Amirul Zaini Jamalullail Bin Megat Jamaluddin
Pengerusi Jawatankuasa Pengurusan Risiko	Puan Haslina Binti Tan Sali
Ketua Audit Dalam SPK	Puan Nor Shuhaiza Binti Mohd Redzuan
Pegawai Dokumen	Puan Nurul Afizal Binti Zainal Abidin
Pemilik Proses	9 orang pegawai mewakili Bahagian/Unit PKN Perak



APAKAH STRUKTUR DOKUMENTASI YANG DIGUNAKAN DI PKN PERAK?



Rajah 1: Struktur Dokumentasi MS ISO 9001:2015

APAKAH STRUKTUR DOKUMENTASI YANG DIGUNAKAN DI PKN PERAK?

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

APAKAH SENARAI PENUH DOKUMEN KUALITI YANG DIGUNAPAKAI DI PKN PERAK?

NOMBOR IDENTIFIKASI	NAMA DOKUMEN
PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN	
MK.PKN.01	Manual Kualiti
PK(P).PKN.01	Kawalan Dokumen
PK(P).PKN.02	Kawalan Rekod
PK(P).PKN.03	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
PK(P).PKN.04	Pengendalian Maklumbalas Dan Aduan Pelanggan
PK(P).PKN.05	Audit Dalaman
PK(P).PKN.06	Kawalan Ketakakuran
PK(P).PKN.07	Tindakan Pembetulan
PK(P).PKN.08	Pengurusan Risiko

NOMBOR IDENTIFIKASI	NAMA DOKUMEN
PROSEDUR KUALITI OPERASI	
PK(O).PKN.01	Pengurusan Penyediaan Bajet Negeri
PK(O).PKN.02	Pengurusan Pembayaran
PK(O).PKN.03	Penyelenggaraan Dan Pembaikan Pelayan iSPEKS / Komputer
PK(O).PKN.04	Prosedur Penyediaan Penyata Kewangan Tahunan Negeri
PK(O).PKN.05	Prosedur Terimaan Hasil
PK(O).PKN.06	Prosedur Perolehan
PK(O).PKN.07	Prosedur Pinjaman Kepada Agensi Negeri
PK(O).PKN.08	Prosedur Pinjaman Kakitangan (Komputer/Telefon Pintar Dan Kenderaan)
PK(O).PKN.09	Prosedur Pengurusan Aset (Kelulusan Pelupusan Aset)
PK(O).PKN.10	Prosedur Latihan
PK(O).PKN.11	Prosedur Pelaburan
PK(O).PKN.12	Prosedur Pindah Dan Tambah Peruntukan
PK(O).PKN.13	Prosedur Pemeriksaan Premis Hiburan
PK(O).PKN.14	Prosedur Penyesuaian Bank

APAKAH BEZA ANTARA DOKUMEN DAN REKOD?

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

APAKAH PERANAN ANGGOTA ORGANISASI DALAM PELAKSANAAN MS ISO 9001:2015?

Standard MS ISO 9001:2015 berkehendakkan warga PKN Perak memainkan peranan seperti berikut:

- Fahami keperluan asas pembentukan Sistem Pengurusan Kualiti seperti dinyatakan dalam Standard MS ISO 9001:2015;
- Fahami Manual Kualiti, Prosedur Kualiti, Arahan Kerja serta dokumen sokongan lain yang telah disediakan;
- Pastikan fail serta dokumen pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti disenggara supaya mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca;



- Pastikan rekod-rekod kualiti seperti dinyatakan dalam Manual Kualiti dan Prosedur Kualiti disenggara supaya mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca; dan
- Memberi kerjasama kepada Pasukan Audit Dalaman

APAKAH MAKSUD AUDIT?

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

ADA BERAPA JENIS AUDIT?

Terdapat dua (2) jenis audit iaitu:

- Audit Pihak Pertama - Audit Dalaman
- Audit Pihak Kedua - Audit oleh Badan Pensijilan (SIRIM QAS International Sdn Bhd)

APAKAH PERANAN PASUKAN AUDIT DALAM?

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

APAKAH YANG DILAKUKAN OLEH PASUKAN AUDIT SEMASA PENGAUDITAN?

Pasukan menilai dan memeriksa setiap Bahagian / Unit untuk mengesahkan pematuhan kepada Standard MS ISO 9001:2015 dan menentukan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti yang telah didokumenkan.



APAKAH AUDIT YANG DIJALANKAN OLEH PIHAK KEDUA?

Terdapat tiga jenis pengauditan yang dijalankan iaitu:

- **Pertama**

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

- **Kedua**

Audit Pematuhan (*compliance*) iaitu audit untuk tujuan pensijilan.

- **Ketiga**

Audit Susulan (*surveillance*) iaitu audit untuk mengesahkan pematuhan berterusan kepada apa yang telah didokumenkan dan penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti ada dilaksanakan

APAKAH HUBUNGKIT ANTARA PROSES KERJA DAN KEPERLUAN MS ISO 9001:2015 YANG DILAKSANAKAN DI PKN PERAK?

Klausu	Perkara	Keperluan MS ISO9001:2015
6.2	Objektif Kualiti	Pihak pengurusan atasan harus memastikan Objektif Kualiti termasuk objektif kualiti yang diperlukan untuk mematuhi keperluan produk. Objektif kualiti ini hendaklah boleh diukur dan konsisten dengan dasar / polisi kualiti organisasi.
7.1.5	Pemantauan & Pengukuran Proses	Pihak organisasi hendaklah menggunakan kaedah-kaedah pemantauan yang boleh diterima pakai pengukuran pada proses-proses Sistem Pengurusan Kualiti. Kaedah-kaedah ini hendaklah menumpukan pada kemampuan proses-proses untuk mencapai keputusan yang telah dirancang dicapai. Tindakan pembetulan haruslah diambil mengikut kesesuaian untuk memastikan kesesuaian perkhidmatan.
7.1.4	Persekitaran Kerja	Pihak organisasi dikehendaki menentukan, dan menguruskan persekitaran kerja yang diperlukan untuk memastikan keperluan perkhidmatan dicapai.



8.5.2	Identifikasi dan kemudahan	<p>Di mana sesuai, pihak organisasi hendaklah mengenal pasti perkhidmatan dengan cara yang bersesuaian pada semua peringkat penghasilan perkhidmatan.</p> <p>Di mana kemudahan merupakan keperluan, pihak organisasi mesti mengawal dan merekod keunikan identifikasi perkhidmatan yang dihasilkan dan menyenggara rekod-rekod.</p>
10.3	Peningkatan Berterusan	<p>Pihak organisasi dikehendaki secara berterusan meningkatkan keberkesanan sistem pengurusan kualitinya. Ini boleh dilaksanakan melalui penggunaan polisi kualiti, objektif kualiti, keputusan audit, analisis data, tindakan pembetulan dan pencegahan serta mesyuarat semakan semula.</p>

APAKAH OBJEKTIF KUALITI JABATAN

BIL.	BAHAGIAN	OBJEKTIF KUALITI
1.	Bajet dan Pinjaman	Mengeluarkan Waran Am dan Waran Kumpulan Wang Pembangunan sebelum akhir Disember
		Mengeluarkan waran peruntukan kepada Pegawai Pengawal pada minggu pertama Januari
		Mengeluarkan pekeliling kewangan yang berhubung dengan garis panduan bagi penyediaan belanjawan tahunan sebelum akhir bulan Mac
		Menyediakan Belanjawan Negeri untuk dibentangkan bagi kelulusan Dewan Negeri sebelum atau pada 30 November
2.	Unit Pelaburan	Memastikan permohonan pinjaman kepada Agensi Negeri diproses dalam tempoh 30 hari bekerja.
3.	Perolehan dan Pengurusan Aset	Kelulusan pelupusan aset Jabatan Negeri dalam tempoh 5 hari dari tarikh dokumen lengkap diterima
4.	Kewangan & Pemantauan Audit	Memberikan keputusan permohonan pinjaman kenderaan dan pinjaman komputer yang lengkap dalam tempoh 5 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima

5.	Pentadbiran & Sumber Manusia	Memastikan staf Pejabat Kewangan Negeri ini menghadiri kursus 3 hari dalam setahun
		Aduan Pelanggan diselesaikan dalam tempoh 7 hari bekerja
		80% pembekal mencapai tahap prestasi yang ditetapkan iaitu bagi gred A dan B.
6.	Bayaran	Membuat bayaran dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan baucar bayaran yang teratur dan lengkap
7.	Akaun	Menyedia dan menghantar Penyata Kewangan Tahunan Kerajaan Negeri kepada Ketua Audit Negara selewat-lewatnya pada 30 April
8.	Emolumen	Memproses laporan-laporan emolumen dan potongan gaji bulanan sebelum 15 haribulan setiap bulan
9.	Dana & Terimaan	Memproses resit Perbendaharaan Negeri bagi mengakaunkan terimaan dalam tempoh 3 hari bekerja



APAKAH FAKTOR YANG MENENTUKAN KEJAYAAN MS ISO 9001:2015 DI PKN PERAK?

- Sokongan Pengurusan
- Komitmen / Penglibatan Pengurusan dan semua warga PKN Perak
- Latihan dan kesedaran
- Dokumen yang mudah difahami
- Pelaksanaan dan penambahbaikan yang berterusan