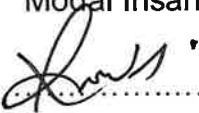




**MANUAL KUALITI
JABATAN PERIKANAN MALAYSIA**

No. Keluaran	DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
Tarikh Keluaran	23.02.2023

Disediakan Oleh:	Disemak Oleh:	Disahkan dan Diluluskan Oleh:
 AZWA BINTI ABD. HAMID Ketua Cawangan Latihan Kemahiran dan Pengurusan Kualiti Bahagian Pembangunan Modal Insan	 SHAMILA BINTI ZAINOL Pengarah Bahagian Pembangunan Modal Insan	 TUAN HAJI WAN MUHAMMAD AZNAN BIN ABDULLAH Timbalan Ketua Pengarah Perikanan (Pengurusan)
 MUHAMMAD ZARULAKMAM BIN MUZAMIL Pegawai Perikanan Bahagian Pembangunan Modal Insan		

NO. KAWALAN SALINAN



	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa: 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 2 of 23

HELAIAN REKOD PINDAAN

Helaian ini merekodkan setiap pindaan yang dibuat terhadap dokumen ini. Segala butir-butir pindaan perlu dinyatakan dengan jelas. Urusetia SPK bertanggungjawab mengendalikan rekod ini.

BIL.	TARIKH SEMAKAN	PERKARA	HURAIAN PINDAAN
1	23.02.2023	Perkara 3.7: Mengenalpasti Objektif Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti	1) Permohonan Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan Tamat Tempoh Melebihi Satu (1) Tahun – Kurang daripada Tiga (3) Tahun. - Memastikan Permohonan Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan Tamat Tempoh Melebihi Satu (1) Tahun - Kurang Tiga (3) Tahun yang lengkap diselesaikan dalam tempoh 10 hari bekerja. 2) Permohonan Ganti Kulit Vesel Selain Zon A - Memastikan Permohonan Ganti Kulit Selain Vesel Zon A yang lengkap diselesaikan dalam tempoh 10 hari bekerja
2	23.02.2023	Perkara 3.8: Pengecualian dan Justifikasi dalam Sistem Pengurusan Kualiti	Penambahan pengecualian bagi Klausula 7.1.5.2 – Kebolehkesanan Pengukuran dan Klausula 8.3 – Reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan.

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 3 of 23

SENARAI EDARAN

BIL.	BIL. NO. KAWALAN	PEMEGANG DOKUMEN
1.	01	Ketua Pengarah Perikanan
2.	02	Timbalan Ketua Pengarah Perikanan (Pembangunan)
3.	03	Timbalan Ketua Pengarah Perikanan (Pengurusan)
4.	04	Pengarah Bahagian Pembangunan Modal Insan
5.	05	Pengarah Kanan Bahagian Akuakultur
6.	06	Pengarah Kanan Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan
7.	07	Pengarah Bahagian Khidmat Pengurusan
8.	08	Ketua Unit Komunikasi Korporat

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 4 of 23

KANDUNGAN

MUKASURAT

1.0	PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI	
1.1	Pengenalan	5
1.2	Tujuan	6
1.3	Kawalan Dokumen	6
2.0	MAKLUMAT ORGANISASI	
2.1	Latar belakang Jabatan Perikanan Malaysia	7
2.2	Struktur Organisasi Jabatan Perikanan Malaysia	8
2.3	Visi, Misi, Objektif dan Fungsi Jabatan Perikanan Malaysia	9
2.4	Piagam Pelanggan	11
3.0	STRATEGI PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI	
3.1	Dasar Kualiti	13
3.2	Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses Berkaitan	14
3.3	Model Proses Sistem Pengurusan Kualiti	16
3.4	Struktur Organisasi Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Jabatan Perikanan Malaysia	17
3.5	Pelan Perkhidmatan	17
3.6	Mengenalpasti Skop Sistem Pengurusan Kualiti	18
3.7	Mengenalpasti Objektif Kualiti Sistem Pengurusan Kualiti	18
3.8	Pengecualian dan Justifikasi Dalam Sistem Pengurusan Kualiti	19
3.9	Pengukuran Kepuasan Pelanggan Jabatan Perikanan Malaysia	20
4.0	KONTEKS ORGANISASI	
4.1	Memahami Organisasi dan Konteksnya	21
4.2	Memahami Kehendak dan Jangkaan Pihak Berkepentingan	22
4.3	Akta dan Peraturan Berkaitan Organisasi	22
5.0	REKOD KUALITI	23

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 5 of 23

BAHAGIAN 1 - PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 PENGENALAN

Manual Kualiti ini menerangkan bagaimana sistem pengurusan kualiti beroperasi dan menyediakan panduan kepada sistem pengurusan kualiti Jabatan Perikanan Malaysia. Manual kualiti ini disediakan untuk memenuhi matlamat serta objektif Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Jabatan.

Sistem Pengurusan Kualiti ini mengandungi dokumen yang disahkan, termasuk polisi, prosedur, dasar kualiti, objektif kualiti, penerangan ringkas dan rekod. Dokumen ini memberi panduan kepada pekerja ketika melaksanakan pengeluaran dan penghantaran produk atau perkhidmatan kepada pelanggan Jabatan serta penambahbaikan berterusan ke atas produk atau perkhidmatan.

SPK ini dibuat bagi menepati keperluan standard antarabangsa ISO 9001: 2015, *Quality Management System - Requirements* dan juga tertakluk kepada undang-undang dan peraturan - peraturan yang digunakan.

Manual ini mengandungi empat (4) bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut;

Bahagian 1: Pengenalan Kepada Manual Kualiti

Bahagian 2: Maklumat Organisasi

Bahagian 3: Strategi Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti

Bahagian 4: Konteks Organisasi

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 6 of 23

1.2 TUJUAN:

Tujuan Manual Kualiti ini disediakan adalah untuk:

- 1.2.1 Menerangkan maklumat asas mengenai organisasi Jabatan Perikanan Malaysia.
- 1.2.2 Menerangkan SPK dalam pengurusan dan fungsi Jabatan Perikanan Malaysia selaras dengan kehendak serta keperluan MS ISO 9001:2015.

1.3 KAWALAN DOKUMEN

Manual kualiti ini berkuatkuasa setelah ditandatangani oleh Ketua Pengarah Perikanan Malaysia. Dokumen ini dikategorikan sebagai dokumen terkawal dan diedarkan kepada pegawai-pegawai berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Perikanan Malaysia seperti dalam Senarai Edaran Manual Kualiti. Mana-mana bahagian dalam Manual Kualiti ini tidak boleh dipinda tanpa kelulusan pihak yang meluluskan dokumen.

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 7 of 23

BAHAGIAN 2 – MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 LATAR BELAKANG JABATAN PERIKANAN MALAYSIA

Sejarah Jabatan Perikanan telah melalui beberapa fasa penubuhan apabila kerajaan British mula menubuhkan Unit Perikanan Kolonil pada tahun 1894 dan diletakkan di bawah Pejabat Setiausaha Rendah bagi Negeri-Negeri Selatan. Seterusnya ia melalui fasa selepas perang dunia kedua dan kemerdekaan, kemudian penambahbaikan dilakukan melalui Dasar Ekonomi Baru sehingga kini.



Rajah 1. Sejarah Jabatan Perikanan Malaysia (1894 - 2022)

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 8 of 23

2.2 STRUKTUR ORGANISASI JABATAN PERIKANAN MALAYSIA

Struktur organisasi Jabatan Perikanan Malaysia yang melibatkan semua Bahagian/Unit di Ibu Pejabat dibangunkan bagi kelancaran dan keberkesanan pelaksanaan aktiviti-aktiviti utama Jabatan dan sistem pengurusan kualiti. Carta organisasi Jabatan Perikanan Malaysia adalah seperti di **Lampiran 1**.

Terdapat sembilan (9) Bahagian dan tiga (3) Unit di Ibu Pejabat Jabatan Perikanan Malaysia iaitu:

1. Bahagian Biosekuriti Perikanan
2. Bahagian Konservasi dan Perlindungan Perikanan
3. Bahagian Akuakultur
4. Bahagian Sumber Perikanan Tangkapan
5. Bahagian Kejuruteraan
6. Bahagian Dasar dan Perancangan Strategik
7. Bahagian Pengembangan Perikanan
8. Bahagian Pembangunan Modal Insan
9. Bahagian Khidmat Pengurusan
10. Pejabat Undang-Undang
11. Unit Integriti
12. Unit Komunikasi Korporat

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 9 of 23

2.3 VISI, MISI, OBJEKTIF DAN FUNGSI JABATAN PERIKANAN MALAYSIA

2.3.1 Visi

Peneraju Transformasi Perikanan Mampan dan Berdaya Saing.

2.3.2 Misi

1. Membangunkan industri perikanan yang dinamik berpandukan pasaran melalui pendekatan kreatif dan inovatif.
2. Menguruskan sumber perikanan negara secara efisien, inovatif dan mesra alam berasaskan maklumat saintifik dan tadbir urus yang rapi.
3. Melonjakkan sistem penyampaian berteraskan modal insan yang berkemahiran, berpengetahuan dan profesional.

2.3.3 Objektif

1. Pengeluaran ikan negara sebanyak 2.55 juta t.m.
2. Kadar sara diri (SSL) 97.8%.
3. Nisbah Perikanan Tangkapan: Akuakultur - 60:40.
4. Nisbah Perikanan Laut Dalam & Perikanan Pantai - 30:70.
5. 10% perairan negara diwartakan sebagai *Marine Protected Area* (MPA).
6. Penghapusan pukat tunda di Zon B.
7. Purata pendapatan pengusaha perikanan sebanyak RM5,500.
8. Penggunaan ikan yang selamat, berdaya jejak dan sumber Perikanan mapan.

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 10 of 23

2.3.4 Fungsi

1. Pertamanya adalah selaras dengan dasar dan strategi pembangunan di bawah Kementarian Pertanian dan Industri Makanan dan kementerian-kementerian lain yang mempunyai '*common area*'.
2. Ianya berdasarkan Punca Kuasa induk iaitu Akta Perikanan 1985 dan Peraturan - Peraturan di bawahnya.
3. Seterusnya fokus kepada pelaksanaan sub-sektor utama iaitu Perikanan Tangkapan dan Akuakultur serta diimbangi dengan Penurunan Sumber yang mapan.
4. Menjalankan fungsi bagi aktiviti R&D&C iaitu sebagai '*research arm*' DOF yang menyokong dasar Jabatan untuk membuat keputusan berdasarkan maklumat saintifik.
5. Fungsi dan peranan komponen biosekuriti bagi analisis rasmi, jaminan kualiti dan juga sebagai *Competent Authority* (CA) dalam kawalan import/eksport bagi ikan dan hasil ikan.
6. Melaksanakan sistem penyampaian yang berkesan berteraskan modal insan yang mantap dan aktiviti pengembangan.
7. Data yang berintegriti, tepat dan maklumat yang berkualiti bagi merancang pelbagai dasar dan hala tuju industri perikanan.

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 11 of 23

2.4 PIAGAM PELANGGAN

1. **Skop Sijil Ikan dan Hasilan Ikan:** Mengeluarkan Sijil Kesihatan bagi ikan hidup (ikan hiasan dan ikan makan), Sijil Tempasal Bukan Keutamaan (NPCO) bagi ikan dan hasilan ikan dan permit CITES dalam tempoh tiga (3) hari bekerja bagi permohonan lengkap.
2. **Skop Pengecualian Cukai:** Memberi laporan penilaian pengecualian cukai dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja selepas siasatan dijalankan bagi permohonan yang lengkap.
3. **Skop Caj Pemuliharaan:** Memberi keputusan pengecualian caj pemuliharaan (remittance fee) dalam tempoh tiga (3) hari bekerja selepas permohonan lengkap diterima.
4. **Skop Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan:** Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja setelah mematuhi semua syarat yang ditetapkan.
5. **Skop Permit dan Lesen Akuakultur:** Mengeluarkan permit/lesen akuakultur dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan permohonan yang lengkap (terpakai di WP Labuan dan WP Kuala Lumpur sahaja).
6. **Skop Kursus dan Latihan Berjadual:** Memberi jawapan kepada setiap permohonan untuk mengikuti kursus berjadual yang dianjurkan oleh

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 12 of 23

Jabatan selewat-lewatnya empat belas (14) hari selepas permohonan diterima.

7. **Skop Penguatkuasaan:** Memberi perkhidmatan perhubungan dua puluh empat (24) jam kepada kumpulan sasar yang menyalurkan aduan melalui FISHCOM
8. **Skop Perundangan:** Mengeluarkan arahan lanjut/keputusan kes dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh penerimaan kertas siasatan.
9. **Skop Aduan Awam:** Memberi maklumbalas ke atas setiap aduan awam dalam tempoh empat belas (14) hari.
10. **Skop Khidmat Kepakaran dan Teknikal:** Memberi khidmat kepakaran/teknikal dalam tempoh empat belas (14) hari bekerja daripada tarikh terima permohonan yang lengkap.

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 13 of 23

BAHAGIAN 3 – STRATEGI PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

3.1 DASAR KUALITI

Warga Jabatan Perikanan Malaysia bertekad dan beriltizam mentransformasikan industri perikanan negara berdaya saing sejajar dengan Dasar Agromakanan Negara 2.0 serta perundangan yang termaktub. Kami juga komited untuk membuat penambahbaikan yang berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti dan menilai semula semua objektif kualiti yang ditetapkan bagi memenuhi kepuasan pelanggan, pemegang taruh dan pihak-pihak yang berkepentingan ke arah memajukan sektor perikanan negara.



.....
DATUK HJ. MOHD SUFIAN BIN SULAIMAN

Ketua Pengarah Perikanan
Jabatan Perikanan Malaysia

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 14 of 23

3.2 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES YANG BERKAITAN

Jabatan Perikanan Malaysia membangunkan, mendokumenkan, mengekalkan dan berterusan meningkatkan pengurusan sistem kualiti berdasarkan kepada keperluan standard MS ISO 9001:2015. Proses-proses yang terlibat di dalam SPK dan Objektif tersebut di dokumenkan dalam Prosedur yang dibangunkan.

Jabatan Perikanan Malaysia juga telah menentukan keperluan proses untuk pengurusan sistem kualiti dengan menentukan aliran proses-proses yang terlibat dan interaksi di antara proses di setiap Bahagian/Unit dan hubungkait proses diantara Bahagian/Unit dengan Bahagian/Unit yang berkaitan.

Jabatan Perikanan Malaysia juga menentukan kriteria dan kaedah yang sesuai di setiap Bahagian/Unit yang terlibat bagi memastikan proses-proses yang ditentukan dijalankan secara efektif dan terkawal. Kriteria dan kaedah-kaedah untuk mengawal proses-proses yang terlibat terdapat di dalam Prosedur Audit Dalaman, pemeriksaan, prosedur operasi dan tatacara kerja.

Keperluan sumber-sumber dan informasi penting turut dikawal bagi memastikan proses-proses yang terlibat di sesuatu Bahagian/Unit sentiasa terkini, tepat serta bersesuaian dengan kehendak pelanggan. Maklumat-maklumat ini boleh diperolehi melalui dokumen-dokumen, rekod-rekod yang sedia ada dan maklumat yang diterima daripada laporan Bahagian/Unit dalam laporan pencapaian piagam pelanggan.

Jabatan Perikanan Malaysia mewujudkan kaedah pemantauan, pengukuran (dimana berkaitan), penilaian ke atas proses-proses perkhidmatan yang dijalankan melalui kaedah seperti pemeriksaan, mesyuarat, Audit Dalaman dan pengawasan.

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 15 of 23

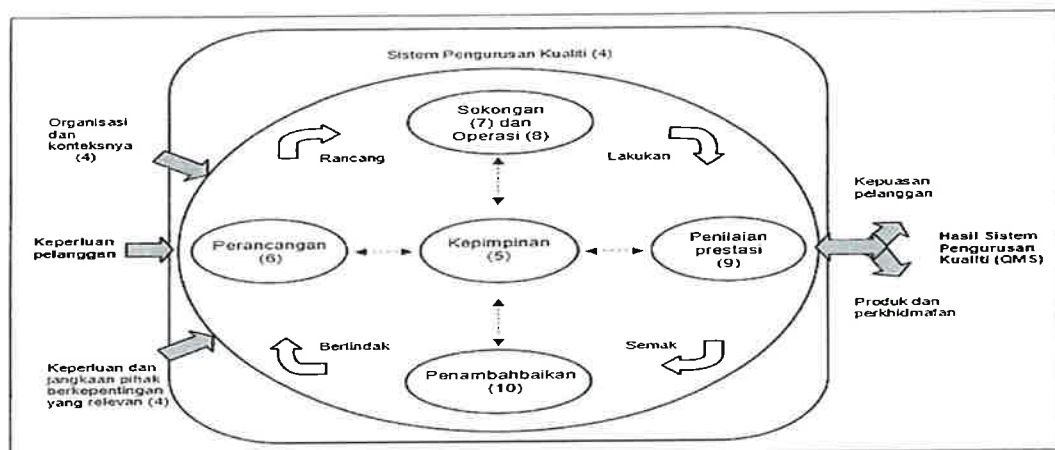
Rekod-rekod hasil pelaksanaan pemantauan, pengukuran dan penilaian ke atas sesuatu aktiviti perkhidmatan yang diberikan akan dianalisis menggunakan teknik-teknik yang tertentu untuk memastikan pencapaian terhadap objektif dan dasar kualiti Jabatan Perikanan Malaysia.

Sebarang masalah hasil daripada analisis yang dijalankan, perancangan tindakan pembetulan dan pencegahan akan dilaksanakan mengikut prosedur yang dibangunkan. Penekanan terhadap tindakan pencegahan dan peningkatan terusan asas utama kepada sistem pengurusan kualiti Jabatan Perikanan Malaysia dalam memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015, keperluan pelanggan dan undang-undang yang berkaitan.

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 16 of 23

3.3 MODEL PROSES SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Jabatan Perikanan Malaysia mewujudkan sistem pengurusan kualiti bagi memenuhi keperluan pelanggan melalui peningkatan berterusan berdasarkan Model Proses Sistem Pengurusan Kualiti Bagi Sektor Awam sejajar dengan usaha untuk memantapkan sistem penyampaian perkhidmatan yang memberi fokus kepada kehendak dan jangkaan pelanggan terutama golongan sasaran yang mengandungi keperluan seperti Tanggungjawab Pengurusan, Pengurusan Sumber, Realisasi Perkhidmatan dan Pengukuran, Analisis dan Peningkatan.



Rajah 2. Model Proses Pengurusan Sistem Kualiti Bagi Sektor Awam

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 17 of 23

3.4 STRUKTUR ORGANISASI SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK) JABATAN PERIKANAN MALAYSIA

Pengerusi	-	Ketua Pengarah Perikanan
Ketua Urusetia	-	Pengarah Bahagian Pembangunan Modal Insan
Urusetia	-	Cawangan Latihan, Kemahiran dan Pengurusan Kualiti, Bahagian Pembangunan Modal Insan
Pegawai SPK Bahagian	-	Pegawai yang dilantik oleh Pengarah Bahagian

3.5 PELAN PERKHIDMATAN

Jabatan Perikanan Malaysia mewujudkan dan membangunkan keperluan proses sistem pengurusan kualiti untuk Bahagian dan Unit di dalam organisasi bagi penentuan aliran proses dan interaksi sesuatu proses atau hubungkait di antara Bahagian dan Unit yang terlibat melalui pembangunan pelan proses kerja ke atas skop yang didaftarkan. Pelan Proses Kerja ini juga digunakan dalam mengenalpasti keperluan dokumentasi sistem pengurusan kualiti yang perlu dalam memastikan kawalan yang efektif terhadap sesuatu proses perkhidmatan

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 18 of 23

3.6 MENGENALPASTI SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Jabatan Perikanan Malaysia melaksanakan sistem kualiti bagi empat (4) proses utama di Ibu Pejabat berasaskan keperluan standard MS ISO 9001:2015 yang telah diluluskan semasa Mesyuarat Pengurusan Jabatan Perikanan Bil. 3/2022 iaitu:

1. Sistem Penyampaian dan Khidmat Sokongan (SPeKS) Akuakultur;
2. Permohonan Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan Tamat Tempoh Melebihi Satu (1) Tahun – Kurang daripada Tiga (3) Tahun;
3. Permohonan Permit Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan (Unit Baru) Bagi Zon C2 dan C3
4. Permohonan Ganti Kulit Vesel Selain Zon A

3.7 MENGENALPASTI OBJEKTIF KUALITI SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Jabatan Perikanan Malaysia telah mengenalpasti objektif kualiti bagi setiap proses utama berasaskan keperluan standard MS ISO 9001:2015 seperti yang dinyatakan di bawah:

1. Sistem Penyampaian dan Khidmat Sokongan (SPeKS) Akuakultur

- Memastikan 90% permohonan bantuan SPeKS pada tahun semasa diproses dan dikemukakan ke Jawatankuasa SPeKS mengikut prosedur yang telah ditetapkan dan memberi manfaat kepada golongan sasaran.

2. Permohonan Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan Tamat Tempoh Melebihi Satu (1) Tahun – Kurang daripada Tiga (3) Tahun

- Memastikan Permohonan Pembaharuan Lesen Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan Tamat Tempoh Melebihi Satu (1) Tahun - Kurang Tiga (3) Tahun yang lengkap diselesaikan dalam tempoh 10 hari bekerja.

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 19 of 23

3. Permohonan Permit Vesel dan Peralatan Menangkap Ikan (Unit Baru) Bagi Zon C2 dan C3

- Memastikan sekurang-kurangnya 90% Permohonan Permit Vesel dan Peralatan, Menangkap Ikan (Unit Baharu) yang lengkap diselesaikan dalam tempoh 60 hari bekerja

4. Permohonan Ganti Kulit Vesel Selain Zon A

- Memastikan Permohonan Ganti Kulit Selain Vesel Zon A yang lengkap diselesaikan dalam tempoh 10 hari bekerja

3.8 PENGECUALIAN DAN JUSTIFIKASI DALAM SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Jabatan Perikanan Malaysia telah mengenalpasti pengecualian terhadap keperluan standard MS ISO 9001:2015 dalam sistem pengurusan kualiti yang dibangunkan di dalam keseluruhan organisasi.

Keperluan Standard	Justifikasi
Proses kerja di peringkat daerah dan negeri	Pensijilan Jabatan Perikanan Malaysia tidak melibatkan peringkat daerah dan negeri melalui skop kerja yang sama
Klausa 7.1.5.2 – Kebolehdasakan Pengukuran	Pensijilan Jabatan Perikanan Malaysia tidak menggunakan klausa ini dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang dibangunkan dalam keseluruhan organisasi.

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 20 of 23

Klausa 8.3 – Reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan.	Pensijilan Jabatan Perikanan Malaysia tidak menggunakan klausa ini dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang dibangunkan dalam keseluruhan organisasi.
---	---

Ketiadaan keperluan di atas tidak menjejaskan keupayaan Jabatan Perikanan Malaysia untuk memenuhi keperluan perkhidmatan, peraturan, undang-undang dan pelanggan.

3.9 PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

Jabatan Perikanan Malaysia sentiasa berusaha untuk meningkatkan mutu perkhidmatan diberikan kepada semua pelanggan yang berurusan dengan jabatan. Justeru itu, kepuasan pelanggan menjadi satu elemen penting kepada jabatan yang mana kepuasan dalam penerimaan sesebuah perkhidmatan akan dinilai oleh pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan ini dilaksanakan melalui edaran pautan Borang Kajian Kepuasan Pelanggan di Google Form kepada pelanggan yang terlibat.

Jabatan Perikanan Malaysia telah mengenalpasti beberapa kategori skala pengukuran yang bertujuan untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan semasa berurusan dengan pihak Jabatan Perikanan Malaysia.

Skala	Pengukuran Kepuasan Pelanggan
≥ 90	Cemerlang dan perlu dikekalkan
80 - 89	Boleh diterima dengan meneruskan usaha peningkatan

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 21 of 23

60 - 79	Perlu penambahbaikan dengan pemantauan
≤ 59	Sangat perlu penambahbaikan dengan pemantauan

Jika tahap kepuasan pelanggan berada di bawah skala yang ditetapkan iaitu skala ≤ 80 , tindakan penambahbaikan perlu dilaksanakan supaya kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dapat ditingkatkan dan mencapai tahap yang disasarkan.

BAHAGIAN 4 - KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

Jabatan Perikanan Malaysia menentukan isu-isu dalaman dan luaran yang berkaitan dengan halatuju dan keperluan strategiknya serta yang memberi kesan terhadap keupayaan dalam mencapai hasil yang dikehendaki daripada Sistem Pengurusan Kualiti yang diwujudkan. Maklumat-maklumat berkaitan isu dalaman dan luaran ini ditentukan, dipantau dan dikaji dari semasa ke semasa melalui Mesyuarat Pengurusan Jabatan Perikanan dan mesyuarat-mesyuarat lain yang berkaitan (**Lampiran 1**). Antara isu dalaman dan luaran yang dihadapi Jabatan dinyatakan dalam Jadual Risiko dan kaedah menangani risiko tersebut dilaksanakan berdasarkan Prosedur Pengurusan Risiko yang diwujudkan.

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 22 of 23

4.2 MEMAHAMI KEHENDAK DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN

Jabatan Perikanan Malaysia menentukan:

1. Pihak-pihak berkepentingan yang berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti
2. Keperluan pihak-pihak berkepentingan ini yang berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti (**Lampiran 2**).

4.3 AKTA DAN PERATURAN BERKAITAN ORGANISASI

BIL	AKTA - AKTA DAN PERATURAN
1	Akta Perikanan 1985 dan peraturan-peraturan di bawahnya (Akta 317)
2	Akta Perdagangan Antarabangsa Mengenai Spesies Terancam 2008 [Akta 686]
3	Akta Rahsia Rasmi 1972 (Akta 88)
4	Akta Keterangan 1950 (Akta 56)
5	Arahan Perbendaharaan dan Pekeliling –Pekeliling Perbendaharaan
6	Peraturan-peraturan Perikanan (rujuk laman sesawang Jabatan Perikanan: https://www.dof.gov.my)
7	Keperluan Sistem Pengurusan Kualiti (MS ISO 9001:2015)

5.0 REKOD KUALITI

	JABATAN PERIKANAN MALAYSIA MANUAL KUALITI	Tarikh Kuatkuasa : 23.02.2023
		Semakan: Versi 2.0
		No. Dokumen: DOF.PLKK:100-8/1/10 (1)
		Mukasurat: Page 23 of 23

BIL.	NAMA DOKUMEN	KOD DOKUMEN	TEMPOH PENYIMPANAN
1.	Manual Kualiti	DOF.PLKK:100 - 8/1/10 (1)	3 Tahun