



<b>PLAN</b> Malaysia	<b>MANUAL KUALITI</b>		<b>MUKA SURAT: B</b>
	<b>JPBD (IP) MK</b>	<b>NO. KELUARAN: 7</b>	<b>TARIKH: 1 SEPTEMBER 2022</b>


**DISEDIAKAN OLEH :**   
**TANDATANGAN :** \_\_\_\_\_  
**NAMA :** TPr MD. NAZRI BIN ABDULLAH  
**JAWATAN :** TIMBALAN KETUA PENGARAH (PERANCANGAN)  
**TARIKH :** 1 SEPTEMBER 2022

**DILULUSKAN OLEH :**   
**TANDATANGAN :** \_\_\_\_\_  
**NAMA :** TPr DR. ALIAS BIN RAMELI  
**JAWATAN :** KETUA PENGARAH PLANMalaysia  
**TARIKH :** 1 SEPTEMBER 2022

<b>PLAN</b> Malaysia	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT: C
	JPBD (IP) MK	NO. KELUARAN: 7	TARIKH: 1 SEPTEMBER 2022

**DASAR KUALITI PLANMalaysia**

**“Menjadikan Jabatan sebagai Pusat Kecemerlangan Perkhidmatan Perancangan Bandar dan Desa yang memenuhi keperluan pelanggan ke arah mewujudkan persekitaran kehidupan yang sejahtera dan mampan”.**

  
.....  
(TPr DR. ALIAS BIN RAMELI)  
KETUA PENGARAH  
PLANMalaysia  
1 SEPTEMBER 2022

<b>PLAN</b> Malaysia	<b>MANUAL KUALITI</b>		<b>MUKA SURAT: D</b>
	<b>JPBD (IP) MK</b>	<b>NO. KELUARAN: 7</b>	<b>TARIKH: 1 SEPTEMBER 2022</b>

## ISI KANDUNGAN

<b>KANDUNGAN</b>	<b>M/S</b>
<b>1.0 PENGENALAN</b>	<b>1</b>
1.1 Ringkasan Manual Kualiti (MK)	1
1.2 Objektif Manual Kualiti	1
1.2.1 Kawalan dan Edaran MK	1
1.3 Maklumat Mengenai Organisasi	2
1.3.1 Sejarah Penubuhan	2
1.3.2 Peranan PLANMalaysia	3
1.3.3 Visi dan Misi	4
<b>2.0 RUJUKAN NORMATIF</b>	<b>4</b>
<b>3.0 ISTILAH DAN TAKRIFAN</b>	<b>4</b>
<b>4.0 KONTEKS ORGANISASI</b>	<b>4</b>
4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya	4
4.2 Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak Yang Berkepentingan	4
4.3 Penentuan Skop Sistem Pengurusan Kualiti	5
4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya	7
4.4.1 Proses SPK PLANMalaysia	7
4.4.2 Keperluan Dokumentasi	9
<b>5.0 KEPIMPINAN</b>	<b>10</b>
5.1 Kepimpinan dan Komitmen	10
5.1.1 Kepimpinan dan Komitmen Secara Am	10
5.1.2 Fokus Kepada Pelanggan	11
5.2 Dasar Kualiti	11
5.2.1 Membangunkan Dasar Kualiti	11
5.2.2 Penyampaian Dasar Kualiti	11
5.3 Peranan Tanggungjawab dan Bidang Kuasa PLANMalaysia	11
5.4 Tanggungjawab dan Kuasa Ketua Pengarah	14

<b>PLAN</b> Malaysia	<b>MANUAL KUALITI</b>		<b>MUKA SURAT: E</b>
	<b>JPBD (IP) MK</b>	<b>NO. KELUARAN: 7</b>	<b>TARIKH: 1 SEPTEMBER 2022</b>

<b>ISI KANDUNGAN</b>	<b>M/S</b>
<b>6.0 PERANCANGAN</b>	<b>15</b>
6.1 Tindakan untuk Menangani Risiko dan Peluang	15
6.1.1 Penentuan Risiko dan Peluang	15
6.1.2 Perancangan Organisasi	15
6.2 Objektif Kualiti	16
6.2.1 Mewujudkan Objektif Kualiti	16
6.2.2 Perancangan Organisasi Dalam Mencapai Objektif Kualiti	17
6.3 Perancangan Perubahan	17
<b>7.0 SOKONGAN</b>	<b>17</b>
7.1 Sumber	17
7.1.1 Am	17
7.1.2 Modal Insan	18
7.1.3 Infrastruktur	18
7.1.4 Persekitaran Tempat Kerja	18
7.1.5 Sumber Pemantauan dan Pengukuran	18
7.1.6 Pengetahuan Organisasi	19
7.2 Kompetensi	19
7.3 Kesedaran	19
7.4 Komunikasi	20
7.5 Maklumat yang Didokumenkan	20
7.5.1 Am	20
7.5.2 Membuat dan Mengemaskini	20
7.5.3 Kawalan Terhadap Maklumat yang Didokumenkan	21
<b>8.0 OPERASI</b>	<b>21</b>
8.1 Perancangan Operasi dan Kawalan	21
8.2 Keperluan Proses dan Perkhidmatan	22
8.2.1 Komunikasi Pelanggan	22
8.2.2 Penentuan Keperluan Penyampaian Perkhidmatan	22
8.2.3 Semakan Keperluan Penyampaian Perkhidmatan	23
8.2.4 Perubahan Kepada Keperluan Penyampaian Perkhidmatan	23

<b>PLAN</b> Malaysia	<b>MANUAL KUALITI</b>		<b>MUKA SURAT: F</b>
	<b>JPBD (IP) MK</b>	<b>NO. KELUARAN: 7</b>	<b>TARIKH: 1 SEPTEMBER 2022</b>

<b>ISI KANDUNGAN</b>	<b>M/S</b>
8.3 Rekabentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan	23
8.3.1 Am	23
8.3.2 Perancangan Rekabentuk dan Pembangunan	23
8.3.3 Input Rekabentuk dan Pembangunan	24
8.3.4 Kawalan Rekabentuk dan Pembangunan	24
8.3.5 Output Rekabentuk dan Pembangunan	24
8.3.6 Perubahan Rekabentuk dan Pembangunan	25
8.4 Kawalan Terhadap Proses, Produk dan Perkhidmatan Sediaan Luar	25
8.4.1 Am	25
8.4.2 Jenis dan Tahap Kawalan	26
8.4.3 Maklumat Perolehan	26
8.5 Penyediaan Produk dan Perkhidmatan	26
8.5.1 Kawalan Penyediaan Produk dan Perkhidmatan	26
8.5.2 Pengenalpastian dan Kebolehlaksanaan	27
8.5.3 Harta Milik Pelanggan atau Pembekal Luar	27
8.5.4 Pemeliharaan	27
8.5.5 Aktiviti Selepas Hantar Serah	27
8.5.6 Kawalan Perubahan	28
8.6 Pelepasan Produk dan Perkhidmatan	28
8.7 Kawalan Output Yang Tidak Akur	29
<b>9.0 PENILAIAN PRESTASI</b>	<b>29</b>
9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian	29
9.1.1 Am	29
9.1.2 Kepuasan Pelanggan	30
9.1.3 Analisis dan Penilaian	31
9.2 Audit Dalaman	31
9.3 Kajian Semula Pengurusan	31
<b>10.0 PENAMBAHBAIKAN</b>	<b>31</b>
10.1 Am	31
10.2 Ketidakkakuran dan Tindakan Pembetulan	31
10.3 Penambahbaikan Berterusan	31

<b>PLAN</b> Malaysia	<b>MANUAL KUALITI</b>		<b>MUKA SURAT: G</b>
	<b>JPBD (IP) MK</b>	<b>NO. KELUARAN: 7</b>	<b>TARIKH: 1 SEPTEMBER 2022</b>

<b>LAMPIRAN</b>	<b>M/S</b>
<b>LAMPIRAN 1</b>	<b>i</b>
Senarai Edaran	i
<b>LAMPIRAN 2</b>	<b>iv</b>
Istilah dan Takrifan	iv
<b>LAMPIRAN 3</b>	<b>v</b>
Senarai Pihak Berkepentingan	v
Pihak Berkepentingan dan Kepentingannya	vi
<b>LAMPIRAN 4</b>	<b>x</b>
Rujukan dan Peraturan Yang Diterimapakai	x
<b>LAMPIRAN 5</b>	<b>xii</b>
Senarai Prosedur Kualiti Umum (PKU)	xii
Senarai Prosedur Kualiti Teras (PKT)	xii
Senarai PKK Mengikut Bahagian-Bahagian PLANMalaysia	xiii
<b>LAMPIRAN 6</b>	<b>xvi</b>
Pelan Tindakan Pencapaian Objektif Kualiti Jabatan	xvi
<b>LAMPIRAN 7</b>	<b>xvii</b>
Pelan Komunikasi Dalaman dan Luaran PLANMalaysia	xvii
<b>LAMPIRAN 8</b>	<b>xxi</b>
Semakan dan Pengesahan Produk PLANMalaysia Mengikut Bahagian	xxi

PLANMalaysia	MANUAL KUALITI		MUKA SURAT: H
	JPBD (IP) MK	NO. KELUARAN: 7	TARIKH: 1 SEPTEMBER 2022

### SINGKATAN

1.	ADUN	-	Ahli Dewan Undangan Negeri
2.	BK	-	Bahagian Korporat
3.	BKP	-	Bahagian Khidmat Pengurusan
4.	BMGN	-	Bahagian Maklumat Gunatanah Negara
5.	BPEN	-	Bahagian Perancang Ekonomi
6.	BPKSP	-	Bahagian Perundangan dan Kawal Selia Perancangan
7.	BPP	-	Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan
8.	BPW	-	Bahagian Perancangan Wilayah
9.	BRFN	-	Bahagian Rancangan Fizikal Negara
10.	BRP	-	Bahagian Rancangan Pembangunan
11.	BTM	-	Bahagian Teknologi Maklumat
12.	DPF Desa Negara	-	Dasar Perancangan Fizikal Desa Negara
13.	DPN	-	Dasar Perbandaran Negara
14.	EPU	-	Unit Perancang Ekonomi ( <i>Economic Planning Unit</i> )
15.	ETP	-	Program Transformasi Ekonomi ( <i>Economic Transformation Programme</i> )
16.	GTP	-	Program Transformasi Kerajaan ( <i>Government Transformation Programme</i> )
17.	GIS	-	Sistem Maklumat Geografi ( <i>Geographic Information System</i> )
18.	ICT	-	Teknologi Maklumat dan Komunikasi ( <i>Information Communication and Technology</i> )
19.	I-Plan	-	Sistem Maklumat Gunatanah Perancangan Bersepadu ( <i>Intergrated Planning Landuse System</i> )
20.	IWK	-	Indah Water Konsortium
21.	IPTA	-	Institut Pengajian Tinggi Awam
22.	IPTS	-	Institut Pengajian Tinggi Swasta
23.	JAR	-	Jawatankuasa Anti Rasuah
24.	JAS	-	Jabatan Alam Sekitar
25.	JD	-	<i>Job Description</i>
26.	JKPAK	-	Jawatankuasa Pengurusan Aset Alih Kerajaan
27.	J/K Pengurusan	-	Jawatankuasa Pengurusan
28.	J/K Perolehan	-	Jawatankuasa Perolehan
29.	JKR	-	Jabatan Kerja Raya
30.	JKSP	-	Jawatankuasa Kajian Semula Pengurusan
31.	JKPTG	-	Jabatan Ketua Pengarah Tanah & Galian Persekutuan
32.	JMG	-	Jabatan Mineral dan Geosains

<b>PLAN</b> Malaysia	<b>MANUAL KUALITI</b>		<b>MUKA SURAT: I</b>
	<b>JPBD (IP) MK</b>	<b>NO. KELUARAN: 7</b>	<b>TARIKH: 1 SEPTEMBER 2022</b>

33.	JPA	-	Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia
34.	JPBD	-	Jabatan Perancangan Bandar dan Desa
35.	JPICT	-	Jawatankuasa Pemandu <i>Information Communication and Technology</i>
36.	JPKA	-	Jawatankuasa Pengurusan Kewangan dan Akaun
37.	JPN	-	Jawatankuasa Perancang Negeri
38.	JPP	-	Jawatankuasa Perancangan dan Pembangunan
39.	JPPH	-	Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta
40.	JPS	-	Jabatan Pengairan dan Saliran
41.	JPW	-	Jawatankuasa Perancang Wilayah
42.	JUEM	-	Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia
43.	JTICT	-	Jawatankuasa Teknikal ICT
44.	KAD	-	Ketua Audit Dalaman
45.	KIK	-	Kumpulan Inovatif dan Kreatif
46.	KM	-	Ketua Menteri
47.	KP	-	Ketua Pengarah
48.	KPI	-	<i>Key Performance Indicator</i>
49.	KPKT	-	Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan
50.	KPP	-	Ketua Penolong Pengarah
51.	KPPA	-	Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam
52.	KSN	-	Ketua Setiausaha Negara
53.	KSU	-	Ketua Setiausaha
54.	KWP	-	Kementerian Wilayah Persekutuan
55.	MAMPU	-	Unit Pemodenan Tadbiran dan Pengurusan Malaysia ( <i>Malaysian Administrative Modernisation Planning Unit</i> )
56.	MB	-	Menteri Besar
57.	MBJ	-	Majlis Bersama Jabatan
58.	MK	-	Manual Kualiti
59.	MKRA	-	Bidang Keberhasilan Utama Kementerian ( <i>Ministerial Key Result Area</i> )
60.	MMKN	-	Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri
61.	MPFN	-	Majlis Perancang Fizikal Negara
62.	MSC	-	Koridor Raya Multimedia ( <i>Multimedia Super Corridor</i> )
63.	MS ISO	-	<i>Malaysian Standard International Organization For Standardization</i>
64.	NGO	-	Persatuan Badan Bukan Kerajaan ( <i>Non-governmental Organisation</i> )
65.	NKRA	-	Bidang Keberhasilan Utama Negara ( <i>National Key Result Area</i> )



<b>PLAN</b> Malaysia	<b>MANUAL KUALITI</b>		<b>MUKA SURAT: J</b>
	<b>JPBD (IP) MK</b>	<b>NO. KELUARAN: 7</b>	<b>TARIKH: 1 SEPTEMBER 2022</b>

66.	OBB	-	<i>Outcome Based Budgeting</i>
67.	PAD	-	Pasukan Audit Dalaman
68.	PBN	-	Pihak Berkuasa Negeri
69.	PBPT	-	Pihak Berkuasa Perancang Tempatan
70.	PBT	-	Pihak Berkuasa Tempatan
71.	PKK	-	Prosedur Kualiti Khas
72.	PKPA	-	Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam
73.	PKT	-	Prosedur Kualiti Teras
74.	PKU	-	Prosedur Kualiti Umum
75.	PP	-	Pegawai Perancang Bandar
76.	PPA	-	Panduan Pelaksanaan Akta 172
77.	PPP	-	Penolong Pegawai Perancang Bandar
78.	PPSM	-	Panel Pembangunan Sumber Manusia
79.	PPZR	-	Pejabat Projek Zon Timur
80.	PPZS	-	Pejabat Projek Zon Selatan
81.	PPZT	-	Pejabat Projek Zon Tengah
82.	PPZU	-	Pejabat Projek Zon Utara
83.	PTB	-	Pembangunan Tanah Bersepakat
84.	PTG	-	Pejabat Tanah dan Galian
85.	PTK	-	Pelan Tindakan Khas
86.	PTPSJ	-	Pelan Tindakan Pelan Strategik Jabatan
87.	RFN	-	Rancangan Fizikal Negara
88.	RFZPPN	-	Rancangan Fizikal Zon Persisiran Pantai Negara
89.	RKK	-	Rancangan Kawasan Khas
90.	RMK	-	Rancangan Malaysia Ke
91.	RMLT	-	Rancangan Malaysia Lima Tahun
92.	RS	-	Rancangan Struktur
93.	RT	-	Rancangan Tempatan
94.	RW	-	Rancangan Wilayah
95.	SKMM	-	Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia
96.	SKT	-	Sasaran Kerja Tahunan
97.	SPAN	-	<i>Suruhanjaya</i> Perkhidmatan Air Negara
98.	SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
99.	SPP II	-	Sistem Pemantauan Projek II
100.	SSM	-	Seksyen Sumber Manusia
101.	STM	-	Seksyen Teknologi Maklumat

<b>PLAN</b> Malaysia	<b>MANUAL KUALITI</b>		<b>MUKA SURAT: K</b>
	<b>JPBD (IP) MK</b>	<b>NO. KELUARAN: 7</b>	<b>TARIKH: 1 SEPTEMBER 2022</b>

102.	SUB	-	Setiausaha Bahagian
103.	SUK	-	Setiausaha Kerajaan Negeri
104.	TKP (Perancangan)	-	Timbalan Ketua Pengarah (Perancangan)
105.	TKP (Pembangunan)	-	Timbalan Ketua Pengarah (Pembangunan)
106.	TKSU	-	Timbalan Ketua Setiausaha
107.	TNB	-	Tenaga Nasional Berhad
108.	TWP	-	Timbalan Wakil Pengurusan
109.	UI	-	Unit Integriti
110.	UPEN	-	Unit Perancang Ekonomi Negeri
111.	UPP	-	Unit Penyelarasan Projek
112.	WP	-	Wakil Pengurusan
113.	YAB	-	Yang Amat Berhormat