JABATAN KEHAKIMAN SYARIAH NEGERI KEDAH DARUL AMAN

PROSEDUR KUALITI

TINDAKAN PEMBETULAN

	DISEDIAKAN	DILULUSKAN
JAWATAN	Pegawai Dokumen	Ketua Hakim Syarie
TARIKH	24 April 2025	20 Julai 2025
TANDATANGAN	t.t.	t.t.

1. OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk menyedia garis panduan bagi memastikan tindakan pembetulan dilaksanakan dengan cekap dan berkesan ke atas ketakakuran atau kelemahan bagi memantau dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti.

2. SKOP

Prosedur ini diguna pakai untuk mengambil tindakan pembetulan dan penambahbaikan bagi semua ketakakuran dalam prosedur kualiti di Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman (JKSNK).

3. DEFINISI

BIL.	ISTILAH	PENGERTIAN
3.1.	Tindakan Pembetulan	Tindakan yang diambil bagi menyiasat sebab-sebab perkhidmatan pengurusan sistem kualiti tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dan mengambil tindakan yang bersesuaian.
3.2.	Penambahbaikan	Cadangan untuk menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti.
3.3.	Ketidakakuran	Ketidakpatuhan atau pelanggaran ke atas mana-mana undang-undang dan prosedur yang telah ditetapkan.

4. SINGKATAN

BIL.	SINGKATAN	PENGERTIAN
4.1.	WP	Wakil Pengurusan
4.2.	TWP	Timbalan Wakil Pengurusan
4.3	MKSP	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

5. RUJUKAN

5.1. MK- JKSNK: MS ISO 9001-2015: Seksyen 9.1: Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian

5.2. MK-JKSNK: MS ISO 9001-2015: Seksyen 9.1.3: Analisis dan Penilaian

5.3. MK-JKSNK: MS ISO 9001-2015: Seksyen 10: Penambahbaikan

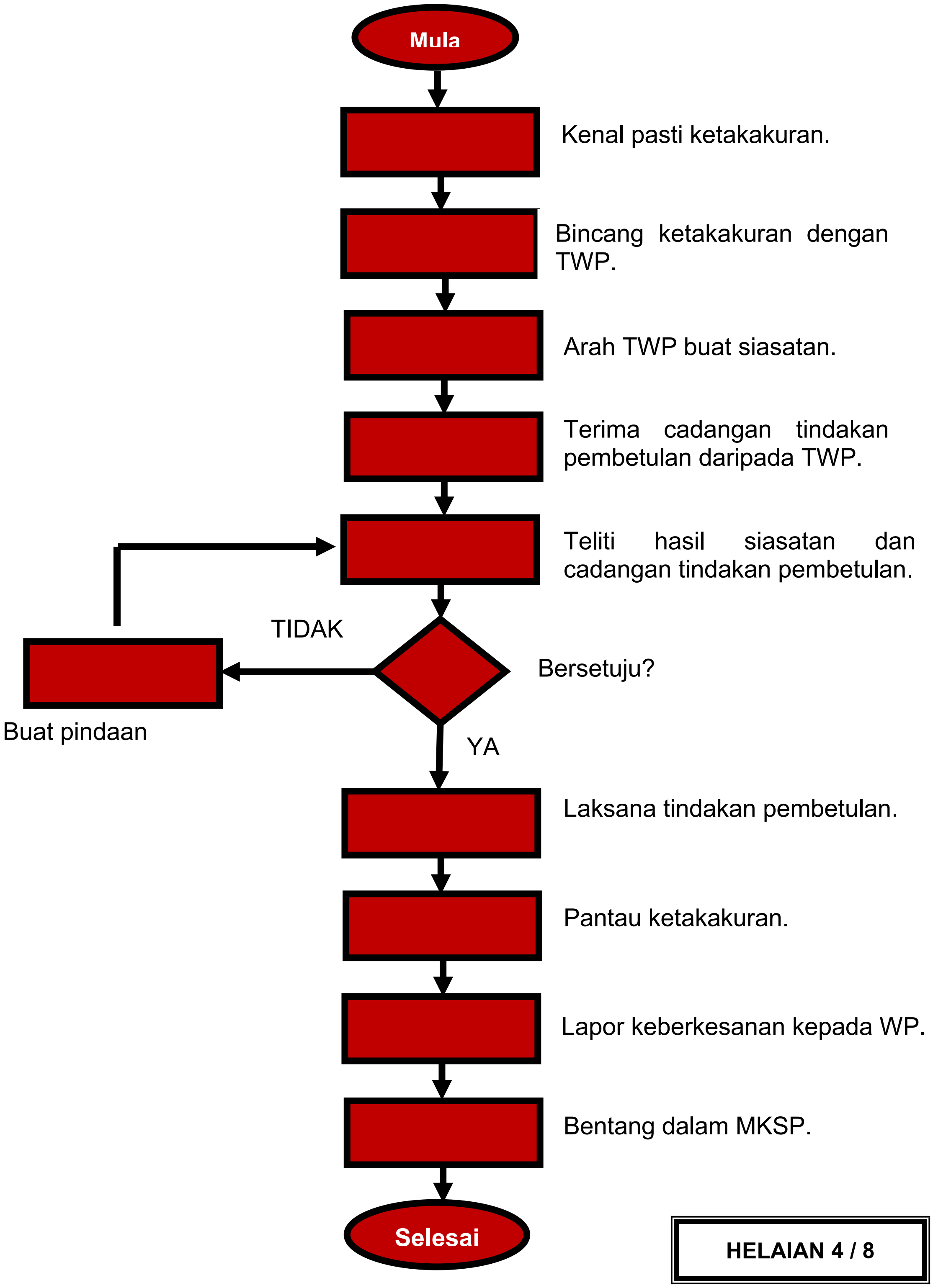
5.4. MK-JKSNK: MS ISO 9001-2015: Seksyen 10.2: Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan

5.5. PKS-JKSNK-11: Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

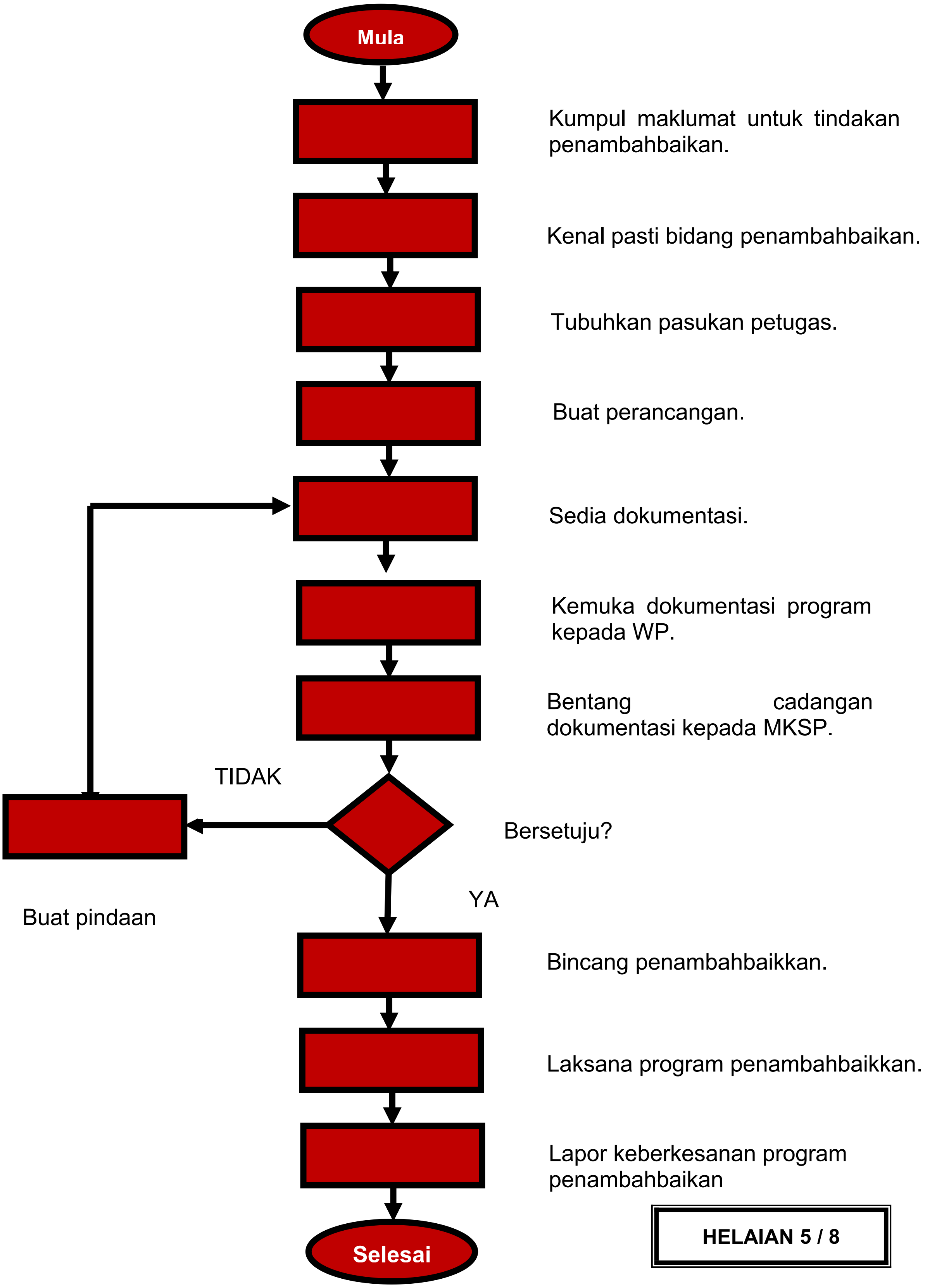
5.6. PKS-JKSNK-10: Audit Dalaman

6. CARTA ALIR

A.Tindakan Pembetulan



B. Tindakan Penambahbaikan



7. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
	A. Tindakan Pembetulan
WP	1. Mengenal pasti aspek-aspek ketakakuran yang berlaku untuk tindakan pembetulan supaya tidak berulang berasaskan kepada faktor berikut: (a) Ketakakuran atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan; (b) Aduan pelanggan; (c) Hasil *'output'* yang perlu dibuat semula atau dibaiki; (d) Laporan-laporan audit yang mengesyorkan perubahan. 2. Mengadakan Mesyuarat Timbalan Wakil Pengurusan untuk membincangkan isu ketakakuran atau kelemahan yang dikenal pasti.
TWP	3. Menjalankan siasatan bagi mengenal pasti sebab-sebab ketakakuran berkenaan berlaku dan mencadangkan tindakan pembetulan yang sesuai. 4. Mengemuka cadangan tindakan pembetulan kepada WP untuk persetujuan.
WP	5. Meneliti hasil siasatan dan cadangan tindakan pembetulan. Jika tidak bersetuju, membincangkan pindaan dengan pegawai yang bertanggungjawab. Jika bersetuju, meminta pegawai yang bertanggungjawab melaksanakan tindakan pembetulan tersebut.
TWP	6. Melaksana dan memantau keberkesanan tindakan pembetulan. 7. Melaksana tindakan pembetulan mengikut tempoh yang dipersetujui oleh WP. 8. Memantau agar ketakakuran tidak berulang setelah tindakan pembetulan dilaksanakan mengikut tempoh yang sesuai.

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
WP	9. Melaporkan mengenai keberkesanan tindakan pembetulan dan mengemukakan satu salinan borang kepada WP untuk dimaklumkan dalam MKSP. 10. Memaklum laporan keberkesanan tindakan pembetulan dalam MKSP. 11. Menyimpan rekod berkaitan.
WP	**B. Tindakan Penambahbaikan** 1. Mengumpul maklumat untuk tindakan penambahbaikan melalui sumber berikut: (i) Aduan dan maklum balas pelanggan; (ii) Laporan Audit Dalam; (iii) Isu-isu yang dibangkitkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan; (iv) Cadangan daripada anggota JKSNK; (v) Penandaarasan; (vi) Tindakan pembetulan; (vii) Pencapaian dasar dan objektif kualiti. 2. Mengenal pasti bidang penambahbaikan yang perlu dilaksanakan 3. Membentuk pasukan petugas untuk melaksanakan projek penambahbaikan.
Pasukan Petugas	4. Membuat perancangan bagi melaksanakan program penambahbaikan melalui: (i) Projek penambahbaikan; (ii) Kumpulan Meningkat Mutu Kerja; (iii) Program Inovasi; (iv) Penandaarasan. 5. Menyediakan dokumentasi program penambahbaikan. 6. Mengemuka dokumentasi program penambahbaikan kepada WP untuk pertimbangan.

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
WP	7. Membentang cadangan dokumentasi program penambaikan dalam MKSP.
MKSP	8. Membincangkan cadangan penambahbaikan dan membuat keputusan atas cadangan tersebut. Jika tidak bersetuju, meminta pasukan petugas membuat kajian semula. Jika bersetuju, meminta WP memastikan pelaksanaannya.
WP	9. Membincang tindakan penambahbaikan yang diputuskan dalam MKSP dengan Mahkamah/Bahagian/Unit yang terlibat mengenai pelaksanaan dan tempoh tindakan untuk penambahbaikan.
TWP	10. Melaksana dan mengesan tindakan penambahbaikan: (i) Melaksana program penambahbaikkan mengikut tempoh yang dipersetujui dengan WP; (ii) Mengawasi pelaksanaan program penambahbaikan yang telah dilaksanakan bagi memastikan keberkesanannya; (iii) Menyedia laporan dan mengemukakan laporan kepada WP untuk dilaporkan dalam MKSP. 11. Menyimpan rekod yang berkaitan.

8. REKOD

BIL.	KETERANGAN	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
8.1	Laporan Audit Kualiti Dalam	Pejabat KP	5 tahun
8.2	Minit Mesyuarat MKSP		
8.3	Laporan Tindakan Pembetulan		