

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
	Manual Kualiti	Tarikh: 04/05/2012
		Mukasurat: 1/40

MANUAL KUALITI

Diluluskan oleh:	Dato' Kapt. Hj. Ahmad bin Othman Ketua Pengarah Jabatan Laut Malaysia
Tarikh:	4 Mei 2012

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 2/40

KANDUNGAN

SEKSYEN	TAJUK	MUKASURAT
1	PENGENALAN	
1.1	Gambaran Keseluruhan	5
1.2	Tawaran Perkhidmatan Jabatan Laut	6
1.3	Sistem Pengurusan Kualiti	6
1.4	Pindaan	8
2	DASAR KUALITI	
2.1	Objektif Kualiti	8
3	ORGANISASI	
3.1	Tanggungjawab dan Kuasa	11
3.2	Wakil Pengurusan Kualiti	11
3.3	Timbalan Wakil Pengurusan Kualiti	14
3.4	Tanggungjawab Pegawai-pegawai Utama	14
4	PROSES BISNES	
4.1	Pelan Bisnes	19
4.2	Perancangan Kualiti	20
5	PROSES-PROSES UTAMA	
5.1	Sistem Perakuan Pelaut	20
5.2	Sistem Pemaliman	24
5.3	Sistem Keselamatan Alur Pelayaran	27
5.4	Sistem Pendaftaran Kapal	28
5.5	Sistem Pengurusan Persijilan Dokumen Kepatuhan Kod ISM	30
5.6	Sistem Pengendalian Kursus	33
6	PROSES-PROSES SOKONGAN	
6.1	Perolehan	34
6.2	Penyimpanan Barang, Kawalan Setor dan Pengeluaran	35
6.3	Kawalan Dokumen	35
6.4	Sistem Pengurusan Fail	36
6.5	Pengurusan Latihan Kakitangan	36
6.6	Penyenggaraan Komputer	36
6.7	Teknik Statistik	37
6.8	Penyediaan Anggaran Perbelanjaan Tahunan	37

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 3/40

MUKA SURAT

7	PROSES PENAMBAHBAIKAN KUALITI	
7.1	Audit Kualiti Dalaman	38
7.2	Kajian Semula Pengurusan	38
7.3	Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan dan Pencegahan	39
7.4	Pengendalian Maklum Balas Pelanggan	39

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
	Manual Kualiti	Tarikh: 04/05/2012
		Mukasurat: 4/40

Rekod Pindaan.

Pindaan	Tarikh	Huraian Pindaan
-	01/07/2009	Keluaran baru berdasarkan kepada MS ISO 9001:2008.
01	04/05/2012	Pindaan kepada perenggan 2.1 Objektif Kualiti bagi Sistem Perakuan Pelaut dan memasukkan Objektif Kualiti bagi Sistem Pengendalian Kursus Pindaan kepada perenggan 5 dengan memasukkan proses Utama Sistem Pengendalian Kursus Pindaan perkataan Jabatan Laut Semenanjung Malaysia kepada Jabatan Laut Malaysia. Pindaan kepada Carta Organisasi Jabatan Laut Malaysia

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
	Manual Kualiti	Tarikh: 04/05/2012
		Mukasurat: 5/40

SEKSYEN 1: PENGENALAN.

1.1 Gambaran Keseluruhan.

Jabatan Laut Malaysia adalah sebuah jabatan di bawah Kementerian Pengangkutan Malaysia yang ditubuhkan pada tahun 1953. Ia diwujudkan untuk mentadbirkan urusan perkapalan dan pelabuhan dan secara amnya bertanggungjawab ke atas semua hal ehwal maritim di perairan Malaysia.

Jabatan Laut Malaysia yang beribu pejabat di Pelabuhan Klang diketuai oleh Ketua Pengarah yang bertanggungjawab di dalam perancangan dan pelaksanaan fungsi-fungsi Jabatan yang telah ditetapkan. Beliau dibantu oleh seorang Timbalan Ketua Pengarah dan dua belas orang Pengarah Bahagian dan Pengarah Wilayah.

Bahagian-bahagian tersebut secara amnya memastikan keperluan-keperluan pihak yang berkepentingan Jabatan dipenuhi melalui pelaksanaan perkara-perkara berikut:

Melaksanakan dasar-dasar Kerajaan berkaitan dengan perkapalan dagang yang digubal oleh Kerajaan dari masa ke semasa.

- Menentukan keselamatan pelayaran dan pengangkutan laut, untuk masyarakat perkapalan.
- Menguatkuasakan undang-undang perkapalan dagang dan undang-undang lain yang berkaitan.
- Menggalakkan kemajuan industri pengangkutan iaitu selaras dengan dasar untuk menjadikan Malaysia sebuah negara maritim.
- Manual Kualiti ini menentukan dasar-dasar dan tanggungjawab Jabatan Laut Malaysia dalam Sistem Pengurusan Kualiti.

Sistem Pengurusan Kualiti meliputi proses-proses bisnes Jabatan Laut dan adalah berteraskan dasar-dasar yang akan menentukan kualiti perkhidmatan Jabatan Laut untuk memuaskan hati pelanggan.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
	Manual Kualiti	Tarikh: 04/05/2012
		Mukasurat: 6/40

1.2 Tawaran Perkhidmatan Jabatan Laut.

Sebagai sebuah agensi Kerajaan yang berperanan untuk menentukan satu sistem pengangkutan laut yang selamat dan konservasi laut ke arah pertumbuhan industri maritim kebangsaan yang berkualiti, urusan teras (core business) Jabatan Laut ialah:

- penentuan keselamatan kapal di perairan pelabuhan, perairan Malaysia dan perairan antarabangsa,
- penentuan keselamatan pelayaran kapal-kapal di perairan pelabuhan dan perairan Malaysia,
- penentuan standard keanggotaan kapal-kapal Malaysia dan asing yang singgah di pelabuhan Malaysia.
- penentuan urusan Pendaftaran Kapal dilaksanakan dengan sistematik, efisien dan seragam.
- penentuan

Segala keperluan obligasi bagi tawaran perkhidmatan Jabatan Laut ini, diantara pihak pelanggan dan Kerajaan, adalah terkandung di dalam peruntukan-peruntukan Ordinan Perkapalan Saudagar No. 70/1952 . Jika berlaku perubahan di dalam peruntukan-peruntukan di dalam Ordinan ini, Pengarah-Pengarah Bahagian yang berkaitan adalah bertanggungjawab untuk mengambil tindakan.

1.3 Sistem Pengurusan Kualiti.

Jabatan Laut Malaysia telah memperkenalkan sistem pengurusan kualiti berdasarkan kepada piawaian MS ISO 9001:2008 untuk memastikan keperluan pelanggan dipenuhi. Skop pelaksanaan sistem pengurusan kualiti ISO 9001 ini adalah untuk proses Sistem Perakuan pelaut, Sistem Pemaliman, Sistem Keselamatan Alur Pelayaran, Sistem Pendaftaran Kapal dan Sistem Pengurusan Persijilan Dokumen Kepatuhan Kod ISM yang dilaksanakan di Ibu Pejabat Laut dan Jabatan Laut Wilayah Tengah dan diperpanjangkan ke semua pejabat-pejabat Wilayah dan pejabat-pejabat pelabuhan utama serta semua Pejabat Pendaftar Kapal-kapal.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
	Manual Kualiti	Tarikh: 04/05/2012
		Mukasurat: 7/40

Elemen-elemen ISO 9001:2008 yang tidak dirujuk oleh kerana ianya tidak berkenaan dengan proses utama sistem ini adalah seperti berikut:

- a) 7.3 Rekabentuk dan Perkembangan – Pengecualian ini adalah kerana Jabatan Laut tidak melaksanakan aktiviti-aktiviti berasaskan rekabentuk dan perkembangan dalam penghasilan Jadual Pasang Surut.
- b) 7.6 Penentuan Alat-alat Ujian – Pengecualian ini adalah kerana Jabatan Laut tidak menggunakan apa-apa alat untuk menjalankan verifikasi ke atas perkhidmatan yang dibekalkan.
- c) 7.5.2 Proses Validasi Untuk Pengeluaran dan Perkhidmatan – Pengecualian ini kerana Jabatan Laut tidak melaksanakan proses validasi kerana semua proses telah dapat disahkan semasa perkhidmatan diberikan.

Sistem pengurusan kualiti menggariskan kaedah-kaedah melalui mana Jabatan Laut terus mengekal dan meningkatkan kualiti perkhidmatannya. Sistem Pengurusan Kualiti didokumenkan dalam 3 peringkat seperti berikut :

a) Manual Kualiti

Manual Kualiti menggariskan dasar-dasar dan objektif kualiti di dalam menguruskan proses-proses Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Laut. Manual ini juga menerangkan bagaimana elemen-elemen sistem kualiti MS ISO 9001 dilaksanakan merentasi keseluruhan Jabatan Laut.

b) Prosedur Kerja.

Operasi terperinci proses-proses didokumenkan dalam Manual Prosedur Kerja. Prosedur Kerja menggariskan cara dimana dasar-dasar seperti yang diperuntukkan di dalam Manual Kualiti diterjemah dan dilaksanakan.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 8/40

c) Dokumen Sokongan.

Dokumen-dokumen sokongan mengandungi dokumen-dokumen rujukan seperti Arahan-arahan Kerja, Garispanduan, Pekeliling-pekeliling Kerajaan dan lain-lain bagi membantu dan menyokong pelaksanaan prosedur kerja.

1.4 Pindaan.

Pindaan atau tambahan kepada kandungan boleh dibuat pada bila-bila masa. Sebarang pindaan akan dibuat selaras dengan prosedur kawalan dokumen.

Rekod pindaan akan dikemaskini dan ditandatangani oleh Ketua Pengarah setiap kali Manual Kualiti dipinda.

SEKSYEN 2: DASAR KUALITI.

Dasar Kualiti Jabatan Laut adalah:

Jabatan Laut Malaysia bertekad untuk membangun dan melaksanakan sistem-sistem Keselamatan Pelayaran, Keselamatan Kapal dan Pengurusan Pelaut supaya perkhidmatan yang diberi kepada pelanggan lebih berkualiti dan memuaskan serta menepati piawaian antarabangsa dan undang-undang negara.

2.1 Objektif Kualiti.

Dalam pelaksanaan dasar kualiti tersebut ianya menekankan terhadap memenuhi semua keperluan-keperluan pihak berkepentingan serta memastikan penambahbaikan berterusan dalam keberkesanan sistem pengurusan kualiti Jabatan Laut.

Jabatan Laut Malaysia menetapkan objektif-objektif kualiti yang bersesuaian dengan skop pelaksanaan MS ISO 9001:2008. Objektif-objektif tersebut ditetapkan dan dibincangkan setiap tahun dalam mesyuarat kajian semula pengurusan.

2.1.1 Sistem Perakuan Pelaut.

- Mengadakan peperiksaan perakuan kekompetenan sekurang-kurangnya 2 kali setahun bagi setiap gred.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 9/40

- Menentukan kelayakan menduduki peperiksaan dalam masa 1 minggu dari tarikh permohonan diterima.
- Mengeluarkan perakuan kekompetenan dalam masa 30 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.
- Mengeluarkan sijil kursus modular dalam masa 7 hari bekerja selepas tamat kursus.
- Mengeluarkan perakuan pengiktirafan dalam masa 90 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.

2.1.2 Sistem Pemaliman.

Memastikan keberkesanan alat bantuan pelayaran iaitu "availability/reliability" mencapai tahap mengikut panduan *International Association of Lighthouse Authorities (IALA)* seperti yang dinyatakan di bawah ini:

- Kategori 1 – Rumah api. Ketersediaan sekurang-kurangnya 99%.
- Kategori 2 – Tandarah suar. Ketersediaan sekurang-kurangnya 98%.
- Kategori 3 – Pelampung pandu berlampu. Ketersediaan sekurang-kurangnya 97%.

2.1.3 Sistem Keselamatan Alur Pelayaran.

- Memastikan kerja-kerja ukur hidrografi dijalankan mengikut jadual.
- Memastikan kerja-kerja pengerukan dijalankan mengikut justifikasi jadual dan peruntukan kewangan yang diluluskan.

2.1.4 Sistem Pendaftaran Kapal.

- Memproses dan mengeluarkan Sijil Pendaftaran Kapal dalam tempoh 7 hari bekerja mulai permohonan diterima.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 10/40

- Memastikan proses pendaftaran kapal dilaksanakan dengan seragam dan bersistem.
- Menyediakan kemudahan mendapatkan maklumat secara berkala yang tepat, pantas dan terkini.

2.1.5 Sistem Pengurusan Persijilan Dokumen Kepatuhan Kod ISM.

- Melaksanakan pengeluaran sijil Interim Dokumen Kepatuhan dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan dokumen yang berkaitan.
- Melaksanakan pengeluaran dan pengendorsan sijil Dokumen Kepatuhan (DOC) dalam masa 7 hari dari tarikh ketakakuran terakhir ditutup.
- Menjalankan penyemakan dokumen/pengauditan di bawah Sistem Pengurusan Keselamatan (SPK) dalam masa 30 hari dari tarikh permohonan diterima.
- Melaksanakan pengeluaran sijil pengesahan (Certifying Certificate) dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.

2.1.6 Sistem Pengendalian Kursus

- Mengadakan kursus perakuan kekompetenan sekurang-kurangnya 2 kali setahun.
- Mengadakan kursus modular sekurang-kurangnya 2 kali setahun.
- Memaklumkan keputusan peperiksaan kepada peserta dalam masa 45 hari selepas tamat kursus.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
	Manual Kualiti	Tarikh: 04/05/2012
		Mukasurat: 11/40

SEKSYEN 3: ORGANISASI.

3.1 Tanggungjawab dan Kuasa.

Kepastian kualiti memerlukan pengurusan, perancangan dan kawalan kepada semua aktiviti melalui tanggungjawab dan kuasa yang jelas kepada anggotanya dalam menguruskan semua aktiviti untuk mencapai keperluan spesifik pelanggan. Struktur Jabatan Laut mengikut Bahagian-bahagian, Unit-unit dan Wilayah-wilayah adalah seperti ditunjukkan dalam Carta Organisasi.

Tanggungjawab dan kuasa anggota Jabatan Laut adalah terkandung di dalam sistem pengurusan kualiti. Pengurusan atasan adalah Ketua Pengarah, Timbalan Ketua Pengarah dan semua Pengarah-Pengarah Bahagian dan Wilayah.

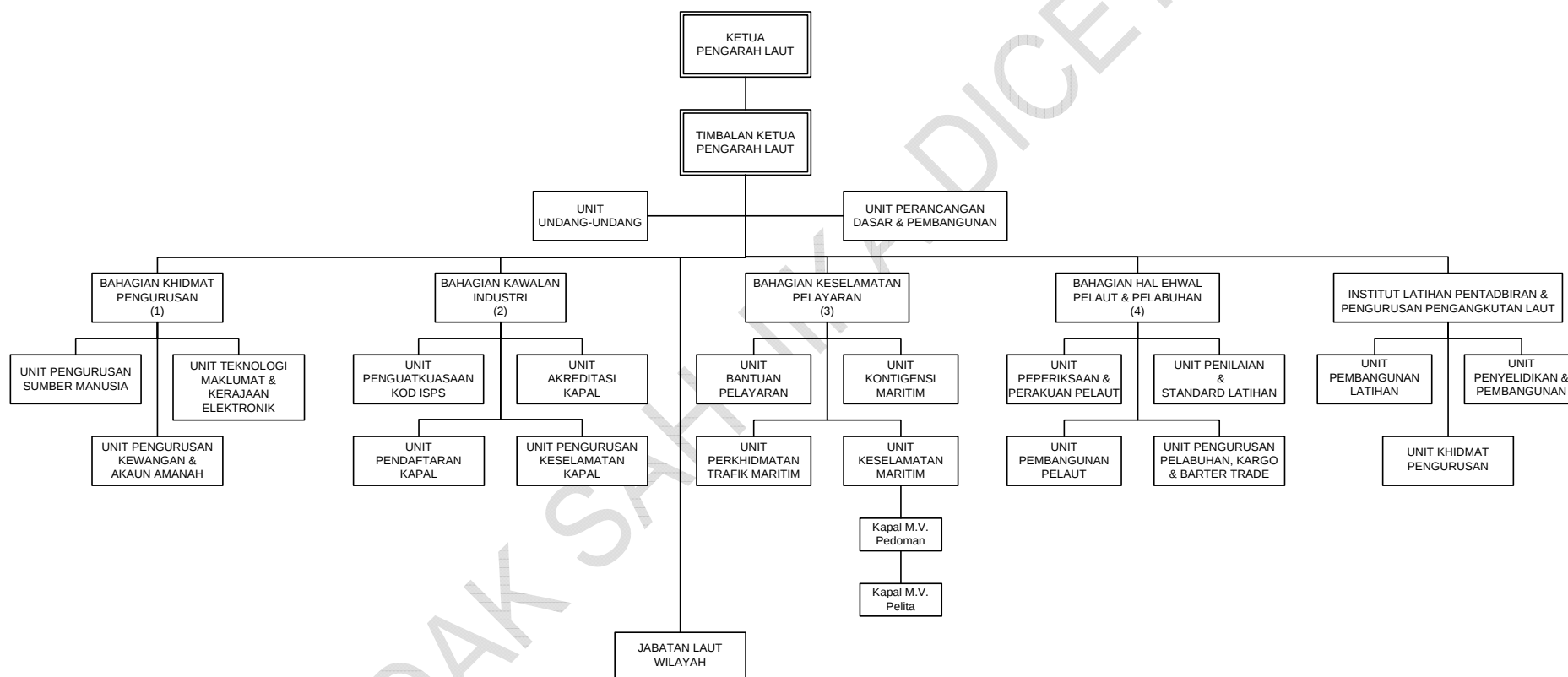
3.2 Wakil Pengurusan Kualiti.

Wakil Pengurusan Kualiti (WPK) bagi Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Laut dilantik oleh Ketua Pengarah. Tanggungjawab dan tugas-tugas WPK adalah seperti berikut :

- Menerbitkan, mengimplementasi dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Laut mengikut keperluan Standard Kualiti ISO 9001.
- Menyelaras penilaian ke atas Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Laut Malaysia dan melaporkannya kepada Jawatankuasa Pengurusan Kualiti Jabatan Laut Malaysia untuk tujuan kajian semula serta menambahbaik sistem pengurusan kualiti.
- Memastikan tindakan pembetulan akibat daripada kajian semula pengurusan diagihkan dan disediakan mengikut jadual.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 12/40

CARTA ORGANISASI JABATAN LAUT MALAYSIA





ISO 9001:2008

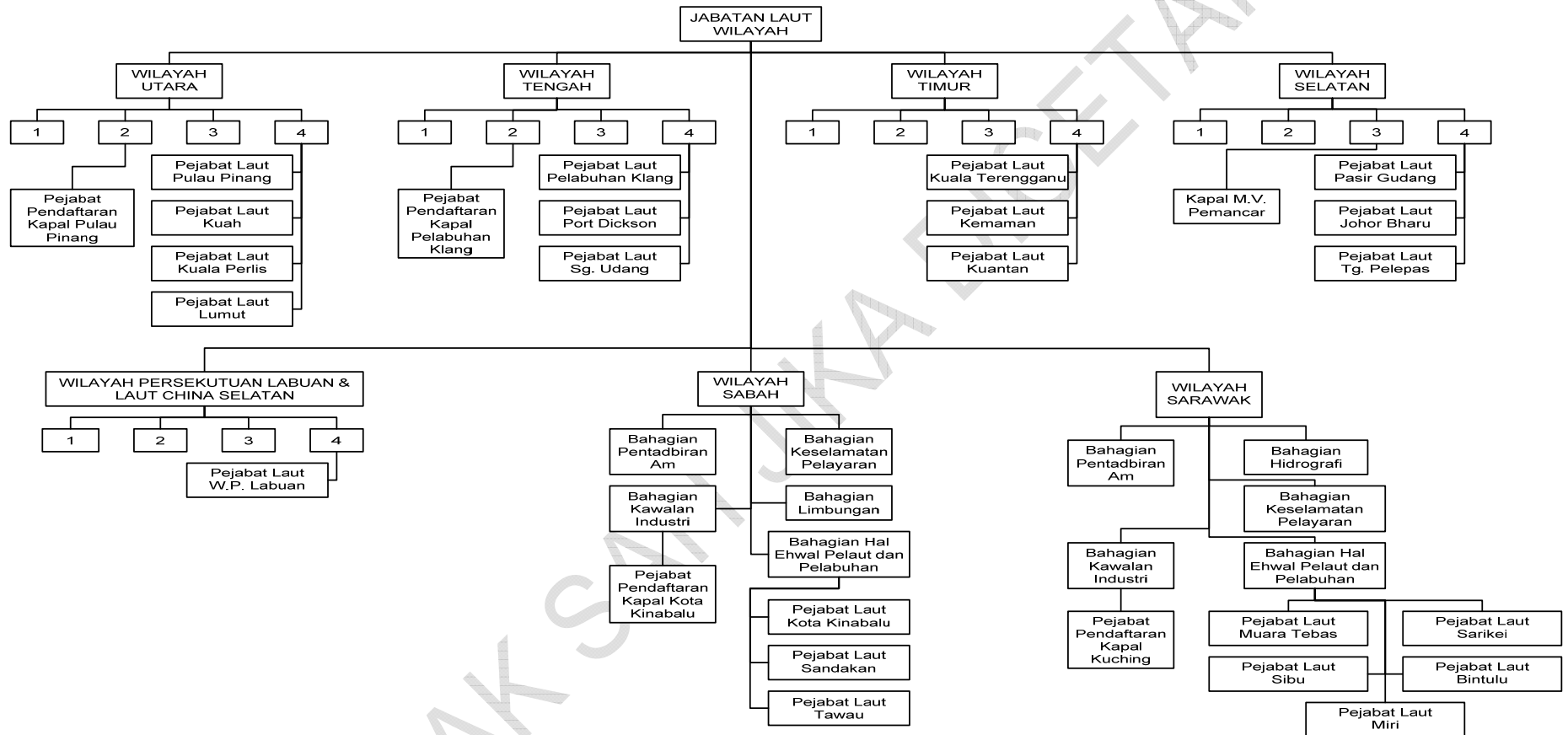
Jabatan Laut Malaysia

Manual Kualiti

No. Pindaan: 01

Tarikh: 04/05/2012

Mukasurat: 13/40



 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 14/40

- Menyelenggara dan mengemaskini minit-minit mesyuarat kajian semula pengurusan sebagai rekod kualiti.
- Menyebar maklumat mengenai pencapaian dan prestasi Sistem Pengurusan Kualiti kepada semua anggota terbabit serta memastikan pemahaman konsep-konsep keperluan pelanggan di Jabatan.

3.3 Timbalan Wakil Pengurusan Kualiti.

- Membantu menyelaras tugas-tugas Wakil Pengurusan Kualiti.

3.4 Tanggungjawab Pegawai-pegawai Utama.

3.4.1 Ketua Pengarah.

- Bertanggungjawab terhadap penyeliaan am ke atas semua perihal maritim dari segi keselamatan kapal, keselamatan pelayaran kapal dan standard keanggotaan kapal mengikut piawaian yang ditetapkan di dalam perundangan dan peraturan negara dan antarabangsa.
- Memastikan bahawa Jabatan Laut mengikuti kesemua peraturan dalam pemberian perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggannya.
- Mengurus dan mentadbir Jabatan Laut di peringkat tertinggi dari segi pengurusan sumber, kewangan dan pembangunannya.

3.4.2 Pengarah Bahagian Hal Ehwal Pelaut dan Pelabuhan.

Bertanggungjawab mentadbir Bahagian Hal Ehwal Pelaut dan Pelabuhan dari segi merancang, mengurus dan menyelaras semua perkara-perkara yang berkaitan dengan peperiksaan dan perakuan pelaut dek dan enjin, kebajikan pelaut-pelaut dan perkhidmatan pelabuhan yang diberikan oleh Jabatan Laut.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 15/40

3.4.3 Pengarah Bahagian Keselamatan Pelayaran.

Bertanggungjawab mentadbir Bahagian Keselamatan Pelayaran dari segi merancang, mengurus dan menyelaraskan semua perkara-perkara yang berkaitan dengan operasi dan penyenggaraan peralatan bantuan pelayaran, perkhidmatan trafik maritim dan perkhidmatan kontinjensi maritim di perairan Semenanjung Malaysia.

3.4.4 Pengarah Bahagian Khidmat Pengurusan.

Bertanggungjawab mentadbir Bahagian Khidmat Pengurusan dari segi merancang, mengurus dan menyelaraskan semua perkara-perkara yang berkaitan dengan pengurusan sumber manusia dan kewangan, pengurusan sistem maklumat dan pengurusan projek-projek pembangunan Jabatan Laut.

3.4.5 Pengarah Bahagian Kawalan Industri.

Bertanggungjawab mentadbir Bahagian Kawalan Industri dari segi merancang, mengurus dan menyelaraskan semua perkara-perkara yang berkaitan dengan pendaftaran dan perlesenan kapal-kapal Malaysia dan bot-bot, pendaftaran dan perlesenan bot-bot santai, penguatkuasaan undang-undang, kawalan *Flag State* - Pemeriksaan Keselamatan Kapal, Kawalan *Port State* - Pemeriksaan tahap kapal asing di pelabuhan Malaysia dan penguatkuasaan Kod ISM - auditan syarikat perkapalan.

3.4.6 Pengarah Institut Latihan Pentadbiran dan Pengurusan Pengangkutan Laut.

- Bertanggungjawab di dalam hal ehwal pentadbiran institut dan kursus-kursus yang dikendalikan di institut. Menentukan keperluan latihan pegawai dan kakitangan Jabatan Laut dan membangunkan program latihan-latihan yang berteraskan kepada peningkatan kompetensi.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 16/40

- Menjalankan penyelidikan dan pembangunan (research and development) yang berkaitan dengan hal ehwal pengurusan dan keselamatan pengangkutan laut.

3.4.7 Pengarah Jabatan Laut Wilayah Tengah.

- Bertanggungjawab terhadap penyeliaan am ke atas semua perihal maritim dari segi keselamatan kapal, keselamatan pelayaran kapal dan standard keanggotaan kapal mengikut piawaian yang ditetapkan di dalam perundangan dan peraturan negara dan antarabangsa di perairan Wilayah Tengah yang merangkumi negeri-negeri Selangor, Negeri Sembilan dan Melaka.
- Mengurus dan mentadbir Jabatan Laut di peringkat Wilayah Tengah dari segi pengurusan sumber manusia, kewangan dan pembangunannya.

3.4.8 Pengarah Jabatan Laut Wilayah Utara.

- Bertanggungjawab terhadap penyeliaan am ke atas semua perihal maritim dari segi keselamatan kapal, keselamatan pelayaran kapal dan standard keanggotaan kapal mengikut piawaian yang ditetapkan di dalam perundangan dan peraturan negara dan antarabangsa di perairan Wilayah Utara yang merangkumi negeri-negeri Perlis, Kedah, Pulau Pinang dan Perak.
- Mengurus dan mentadbir Jabatan Laut di peringkat Wilayah Utara dari segi pengurusan sumber manusia, kewangan dan pembangunannya.

3.4.9 Pengarah Jabatan Laut Wilayah Timur.

- Bertanggungjawab terhadap penyeliaan am ke atas semua perihal maritim dari segi keselamatan kapal, keselamatan pelayaran kapal dan standard keanggotaan kapal mengikut piawaian yang ditetapkan di dalam perundangan dan peraturan negara dan antarabangsa di perairan Wilayah Timur

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 17/40

yang merangkumi negeri-negeri Kelantan, Terengganu dan Pahang.

- Mengurus dan mentadbir Jabatan Laut di peringkat Wilayah Timur dari segi pengurusan sumber manusia, kewangan dan pembangunannya.

3.4.10 Pengarah Jabatan Laut Wilayah Selatan.

- Bertanggungjawab terhadap penyeliaan am ke atas semua perihal 17egara17e dari segi keselamatan kapal, keselamatan pelayaran kapal dan standard keanggotaan kapal mengikut piawaian yang ditetapkan di dalam perundangan dan peraturan 17egara dan antarabangsa di perairan Wilayah Selatan yang merangkumi negeri Johor.
- Mengurus dan mentadbir Jabatan Laut di peringkat Wilayah Selatan dari segi pengurusan sumber manusia, kewangan dan pembangunannya.

3.4.11 Pengarah Jabatan Laut Wilayah Persekutuan Labuan.

- Bertanggungjawab terhadap penyeliaan am ke atas semua perihal maritim dari segi keselamatan kapal, keselamatan pelayaran kapal dan standard keanggotaan kapal mengikut piawaian yang ditetapkan di dalam perundangan dan peraturan negara dan antarabangsa di perairan Wilayah Persekutuan Labuan.
- Mengurus dan mentadbir Jabatan Laut di Wilayah Persekutuan Labuan dari segi pengurusan sumber manusia, kewangan dan pembangunannya.

3.4.12 Pengarah Jabatan Laut Wilayah Sabah.

- Bertanggungjawab terhadap penyeliaan am ke atas semua perihal maritim dari segi keselamatan kapal, keselamatan pelayaran kapal dan standard keanggotaan kapal mengikut piawaian yang

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 18/40

ditetapkan di dalam perundangan dan peraturan negara dan antarabangsa di perairan Sabah.

- Mengurus dan mentadbir Jabatan Laut di negeri Sabah dari segi pengurusan sumber manusia, kewangan dan pembangunannya.

3.4.13 Pengarah Jabatan Laut Wilayah Sarawak.

- Bertanggungjawab terhadap penyeliaan am ke atas semua perihal maritim dari segi keselamatan kapal, keselamatan pelayaran kapal dan standard keanggotaan kapal mengikut piawaian yang ditetapkan di dalam perundangan dan peraturan negara dan antarabangsa di perairan negeri Sarawak.
- Mengurus dan mentadbir Jabatan Laut di negeri Sarawak dari segi pengurusan sumber manusia, kewangan dan pembangunannya.

3.4.14 Pendaftar Kapal-Kapal.

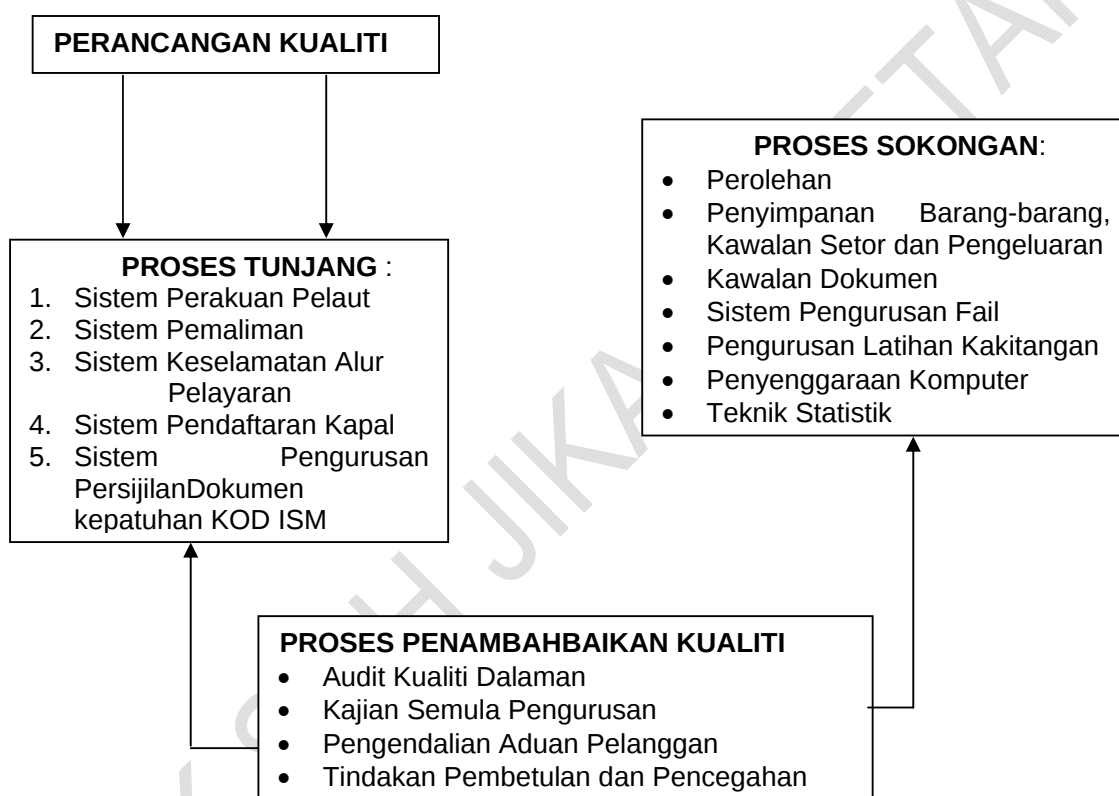
Bertanggungjawab secara keseluruhan dalam mengawal dan melaksana semua urusan pendaftaran kapal di Pejabat Pendaftar Kapal-Kapal seperti berikut:

- Pejabat Pendaftar Kapal-Kapal Pelabuhan Klang di Pelabuhan Klang, Selangor.
- Pejabat Pendaftar Kapal-Kapal Pulau Pinang di Pulau Pinang.
- Pejabat Pendaftar Kapal-Kapal Sarawak di Kuching, Sarawak.
- Pejabat Pendaftar Kapal-Kapal Sabah di Kota Kinabalu, Sabah.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 19/40

SEKSYEN 4: PROSES BISNES.

Proses bisnes seperti yang tertera dalam **Rajah 1** memberi gambaran menyeluruh mengenai fungsi-fungsi dalam sistem pengurusan kualiti Jabatan Laut Malaysia untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Proses bisnes mengandungi proses-proses teras, proses-proses sokongan dan proses-proses penambahbaikan kualiti.



Rajah 1.

4.1 Pelan Bisnes.

Ketua Pengarah adalah bertanggungjawab untuk mengeluarkan Pelan Bisnes (dalam bentuk Anggaran Perbelanjaan Tahunan) berasaskan perancangan tahunan yang menggariskan tawaran perkhidmatan, peruntukan dan keperluan sumber. Sumber manusia dirancang untuk

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
	Manual Kualiti	Tarikh: 04/05/2012
		Mukasurat: 20/40

melahirkan pegawai yang mahir dan berpengetahuan (knowledge worker) untuk memberikan hasil kerja yang berkualiti.

Kemudahan asas seperti peralatan pejabat, kenderaan dan telekomunikasi hendaklah dirancang dan disediakan untuk menyempurnakan perkhidmatan yang diperlukan. Persekitaran kerja yang selesa perlu disediakan untuk meningkatkan kualiti kerja. Penyenggaraan peralatan selain dari komputer dikendalikan oleh Bahagian Khidmat Pengurusan dimana semua aset-aset diselenggara oleh pihak luar melalui kontrak tahunan atau perlantikan dari semasa ke semasa. Penyenggaraan komputer dijalankan oleh Unit Teknologi Maklumat dan Kerajaan Elektronik melalui prosedur sokongan Jabatan.

4.2 Perancangan Kualiti.

Sistem Pengurusan Kualiti ini telah dibangunkan hasil dari perancangan kualiti. Perancangan kualiti seterusnya hanya akan dibuat melalui kajian semula pengurusan jika pelan bisnes seterusnya memberi kesan kepada sistem pengurusan kualiti. Perancangan kualiti akan dijalankan bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Laut sentiasa mendokong polisi dan objektifnya.

SEKSYEN 5: PROSES-PROSES UTAMA.

Seperti yang ternyata di dalam Para 1.2, Jabatan Laut melaksanakan 2 fungsi teras yang mana di dalam urusan implementasinya, elemen-elemen MS ISO 9001 yang menjurus ke arah kualiti diserap ke dalamnya.

5.1 Sistem Perakuan Pelaut.

Sistem ini bertujuan untuk memastikan bahawa prosedur-prosedur dan proses-proses kerja bagi mengeluarkan perakuan kepada pelaut-pelaut yang berkhidmat di atas kapal-kapal yang berdaftar di Malaysia, samada pelaut Malaysia atau asing, memenuhi dan mematuhi keperluan-keperluan yang ditetapkan oleh Seksyen 71 Ordinan Perkapalan Saudagar 1952 dan Kaedah Perkapalan Saudagar (Latihan dan

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 21/40

Perakuan 1999) berpandukan kepada Konvensyen *Standards Of Training, Certification and Watchkeeping Of Seafarers 1978 as ammended* yang diterima pakai di peringkat antarabangsa.

Prosedur-prosedur tunjang bagi Sistem Perakuan Pelaut ini bertujuan untuk menetapkan semua aktiviti-aktiviti yang berkaitan secara terus dalam memberi perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan dan adalah seperti berikut:

5.1.1 Urusan Akreditasi Latihan Maritim.

Prosedur ini adalah untuk menjalankan proses akreditasi terhadap Pusat Latihan dan Kursus Latihan yang diluluskan dengan lebih bersistematik dan berkesan.

Prosedur ini hanya dilaksanakan di peringkat Ibu Pejabat Laut Semenanjung Malaysia di Pelabuhan Klang. Prosedur ini meliputi permohonan untuk menubuhkan pusat latihan baru, cawangan pusat latihan dan kursus latihan yang dikendalikan.

5.1.2 Pengeluaran Perakuan Kekompetenan.

Prosedur ini adalah untuk memastikan proses permohonan pengeluaran perakuan kekompetenan pelaut dapat dilaksanakan dengan cepat dan teratur. Kesemua proses adalah untuk perkara-perkara berikut:

- a) Permohonan Perakuan Baru.
- b) Mengganti Perakuan Rosak/Hilang.
- c) Tukar Perakuan Pelaut Kerajaan.
- d) Perakuan Kelasi Pengawasan.
- e) Pengesahan Semula Perakuan Kekompetenan.
- f) Permohonan Endorsan Latihan Khas.
- g) Perakuan Setara.

Dokumen dan gambar-gambar yang dibekalkan oleh pelanggan adalah ditandakan dan disimpan secara selamat dan teratur.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 22/40

5.1.3 Prosedur Bagi Meluluskan Pengamal Perubatan.

Prosedur ini adalah untuk memastikan pengamal perubatan yang diluluskan oleh Ketua Pengarah sahaja yang boleh menjalankan pemeriksaan perubatan ke atas pelaut dan hanya terpakai di Ibu Pejabat Laut dan bagi pengamal perubatan yang menjalankan perkhidmatan mereka di Malaysia sahaja.

5.1.4 Proses Permohonan Perakuan Pengiktirafan.

Prosedur ini adalah untuk memastikan urusan-urusan berikut dilaksanakan dengan cara yang sistematik, efisien dan berkesan:

- a) Permohonan Baru Perakuan Pengiktirafan.
- b) Permohonan Pembaharuan Perakuan Pengiktirafan.
- c) Permohonan hilang atau rosak.

5.1.5 Proses Permohonan Dokumen Pelaut.

Prosedur ini adalah untuk memastikan segala urusan yang berkaitan dengan Kad Pelaut dapat dilaksanakan dengan cara sistematik , efisien dan berkesan seperti berikut:

- a) Urusan Permohonan Baru Kad Pelaut Tempatan/Asing.
- b) Urusan Permohonan Pembaharuan Kad Pelaut Tempatan/Asing.
- c) Urusan Permohonan Penggantian Kad Pelaut Tempatan /Asing yang hilang atau rosak.
- d) Urusan Permohonan baru Buku Perkhidmatan Pelaut.
- e) Urusan Permohonan Penggantian Buku Perkhidmatan Pelaut yang hilang/rosak.

Gambar-gambar yang dibekalkan oleh pelanggan adalah ditandakan dan disimpan secara selamat dan teratur.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 23/40

5.1.6 Proses Pengurusan Peperiksaan Perakuan Kekompetenan.

Prosedur ini adalah untuk memastikan semua pengurusan bagi peperiksaan perakuan kekompetenan dilaksanakan dengan teratur dan berkesan.

Prosedur ini terpakai bagi pengurusan peperiksaan perakuan kekompetenan baru dan ulangan sama ada permohonan kertas bertulis, ujian lisan atau ujian isyarat.

5.1.7 Proses Pengeluaran Sijil Kursus Modular.

Prosedur ini merangkumi pengurusan pengeluaran sijil kursus modular yang dijalankan di pusat-pusat latihan yang diiktiraf oleh Jabatan Laut Semenanjung Malaysia.

Prosedur ini meliputi proses pendaftaran peserta proses latihan, proses pemeriksaan mengejut, proses kelulusan, proses percetakan sijil dan proses penyerahan sijil.

5.1.8 Proses Keizinan Belayar *On-Line*.

Prosedur ini adalah untuk memastikan urusan keizinan belayar oleh Jabatan Laut secara *on-line* membolehkan pihak agen dan Jabatan Kastam mengetahui izin pelabuhan secara langsung.

Prosedur ini dilaksanakan di beberapa peringkat iaitu proses permohonan kata laluan dan ID pengguna bagi sistem aplikasi pelepasan pelabuhan secara *on-line* di Ibu Pejabat Laut, manakala proses pendaftaran ketibaan kapal dilakukan oleh Jabatan Laut Wilayah Tengah, Pelabuhan Klang.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
	Manual Kualiti	Tarikh: 04/05/2012
		Mukasurat: 24/40

Senarai Prosedur Proses Utama Sistem Perakuan Pelaut.

NO. PROSEDUR	TAJUK
PT – HEPP - 01	Akreditasi Latihan Maritim.
PT – HEPP - 02	Pengeluaran Perakuan Kekompetenan.
PT – HEPP - 03	Meluluskan Pengamal Perubatan.
PT – HEPP - 04	Proses Permohonan Perakuan Pengiktirafan.
PT – HEPP - 05	Permohonan Dokumen Pelaut.
PT – HEPP – 08	Proses Pengurusan Peperiksaan Perakuan Kekompetenan.
PT – HEPP – 09	Proses Pengeluaran Sijil Kursus Modular.
PT – HEPP - 10	Proses Keizinan Belayar <i>On-Line</i> .

5.2 Sistem Pemaliman.

Sistem ini bertujuan untuk memastikan bahawa prosedur-prosedur dan proses-proses kerja bagi mengadakan dan menyelenggara peralatan bantuan pelayaran di perairan pelabuhan dan perairan Semenanjung Malaysia memenuhi dan mematuhi keperluan-keperluan yang ditetapkan oleh Ordinan Perkapalan Saudagar 1952 berpandukan kepada garis panduan-garis panduan yang ditetapkan oleh *International Association Of Lighthouse Authorities (IALA)* yang diterima pakai di peringkat antarabangsa. Bidang pengurusan sistem pemaliman adalah merangkumi perkara-perkara berikut:

- merancang keperluan alat bantuan pelayaran untuk perairan Semenanjung Malaysia.
- melaksanakan pembangunan alat bantuan pelayaran yang telah ditentukan keperluannya.
- menyelenggara dan memperbaiki kerosakan alat bantuan pelayaran.
- mengumumkan amaran bahaya pelayaran serta perubahan status alat bantuan pelayaran.

Prosedur-prosedur tunjang bagi Sistem Pemaliman ini bertujuan untuk menetapkan semua aktiviti-aktiviti yang berkaitan secara terus dalam memberi perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan dan adalah seperti berikut:

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 25/40

5.2.1 Penyenggaraan Alat Bantuan Pelayaran (Pelampung Pandu).

Perlaksanaan penyenggaraan pelampung pandu berlampu adalah bertujuan untuk memastikan keberkesanannya mencapai tahap ketersediaan 97%. Pencapaian ke tahap ini akan dapat memberi jaminan keselamatan di laluan pelayaran dan di perairan pelabuhan di Semenanjung Malaysia.

Setiap pelampung akan disenggarakan mengikut jadual yang telah dirancang dan ianya dilaksanakan oleh nakhoda kapal bersama dengan anggota teknikal. Semasa penyenggaraan, peralatan penambat dan lampu pandu akan diperiksa, diuji dan dibaiki jika perlu.

5.2.2 Penyenggaraan Alat Bantuan Pelayaran (Rumah Api & Tandarah Suar).

Perlaksanaan penyenggaraan rumah api dan tandarah suar adalah bertujuan untuk memastikan keberkesanannya mencapai tahap ketersediaan masing-masing iaitu 99% dan 98%. Pencapaian ke tahap ini akan dapat memberi jaminan keselamatan di laluan pelayaran dan di perairan pelabuhan di Semenanjung Malaysia.

Setiap rumah api dan tandarah suar akan disenggarakan mengikut jadual yang telah dirancang. Semasa penyenggaraan, peralatan lampu pandu dan sistem bekalan kuasa akan diperiksa, diuji dan dibaiki jika perlu. Selain itu, keadaan binaan juga akan diperiksa.

5.2.3 Pengeluaran Notis Pelayar.

Penghebahan dengan segera maklumat berhubung dengan keadaan semasa tahap keselamatan pelayaran kepada pelayar-pelayar di laluan pelayaran dan di perairan pelabuhan amatlah diperlukan. Dengan berpandukan maklumat ini, pelayar-pelayar akan lebih berwaspada bagi menentukan keselamatan mereka terjamin.

Maklumat yang diterima adalah berhubung dengan perubahan keadaan sedia ada alat bantuan pelayaran, penempatan baru

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
	Manual Kualiti	Tarikh: 04/05/2012
		Mukasurat: 26/40

alat bantuan pelayaran, kejadian bencana dan pergerakan kerja di laut. Kesemua maklumat ini diterima sama ada di dalam bentuk lisan, media cetak dan media elektronik. Maklumat ini pula akan dihebahkan kepada pelayar-pelayar melalui pengeluaran Notis Pelayar.

5.2.4 Pembaikan Alat Bantuan Pelayaran.

Disamping pelaksanaan penyenggaraan berjadual keatas alat bantuan pelayaran, mana-mana alat bantuan pelayaran yang dilaporkan rosak akan diperbaiki segera bagi memastikan ianya mencapai tahap ketersediaan yang telah ditentukan demi menjamin keselamatan pelayaran.

Proses baik pulih alat bantuan pelayaran adalah melibatkan penerimaan aduan kerosakan, pelaksanaan baik pulih, melaporkan semula setelah selesai dan penyimpanan rekod kerja.

5.2.5 Penempatan Baru Alat Bantuan Pelayaran.

Perancangan pembangunan penempatan baru alat bantuan pelayaran perlu dibuat dari masa ke semasa bagi memastikan keperluan baru yang wujud dapat dipenuhi. Selain dari mengikut jadual perancangan, penempatan baru juga akan dilaksanakan dengan segera sekiranya ada keperluan kecemasan. Semua ini adalah bertujuan bagi mengekalkan jaminan keselamatan pelayaran yang sentiasa teratur dan selamat.

Senarai Prosedur Proses Utama Sistem Pemaliman.

NO. PROSEDUR	TAJUK
PT – BKP - 01	Penyenggaraan Alat Bantuan Pelayaran (Pelampung Pandu).
PT – BKP - 02	Penyenggaraan Alat Bantuan Pelayaran (Rumah Api & Tandarah Suar).
PT – BKP - 03	Pengeluaran Notis Pelayar.
PT – BKP - 04	Pembaikan Alat Bantuan Pelayaran.
PT – BKP - 05	Penempatan Baru Alat Bantuan Pelayaran.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 27/40

5.3 Sistem Keselamatan Alur Pelayaran.

Sistem ini bertujuan memastikan bahawa prosedur-prosedur dan proses-proses kerja bagi menjalankan kerja pengukuran hidrografi dan pengerukan di kawasan pesisir pantai terutamanya kuala-kuala sungai, marina, jeti dan terminal di dalam Perairan Persekutuan selaras dengan keperluan-keperluan Ordinan Perkapalan Saudagar 1952.

5.3.1 Ukur Hidrografi.

Perlaksanaan Ukur Hidrografi bertujuan menyiasat kedalaman air di alur pelayaran tertentu adalah tidak kurang 3 meter dari Datum Carta atau paras air terendah di tempat tersebut. Keperluan ini bertujuan menjamin keselamatan pelayaran di alur-alur tersebut pada setiap keadaan air pasang-surut.

Pengukuran juga dijalankan bagi tujuan pengiraan kuantiti dan pengesahan siap kerja bagi projek-projek pengerukan yang dijalankan.

Kerja ukur akan dijalankan secara berkala mengikut jadual yang telah dirancang dan tidak lebih dari 4 tahun sekali bagi pelabuhan-pelabuhan persekutuan yang aktif. Kerja-kerja cerapan, pemprosesan dan pemplotan pelan akan dilaksanakan oleh Pembantu Teknik Hidrografi. Semasa menjalankan pengukuran, paras air akan turut diukur, peralatan diuji dan stesen rujukan dikenal pasti atau diwujudkan jika perlu.

5.3.2 Pengerukan.

Perlaksanaan kerja pengerukan adalah bertujuan mendalamkan alur pelayaran ke paras sekurang-kurangnya 3 meter dari Datum Carta atau paras air terendah bagi menjamin keselamatan pelayaran. Pencapaian kedalaman air ke tahap ini akan dapat menjamin keselamatan pengguna alur-alur tersebut.

Alur-alur pelayaran akan dikeruk mengikut jadual dan keutamaan berpanduan kepada pelan-pelan ukur yang telah dihasilkan daripada kerja ukur hidrografi. Proses

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 28/40

pengerukan akan melibatkan kerja menyediakan asas reka bentuk dan 'Needs Statement', pengiraan kuantiti dan dimensi, pemantauan dan penyeliaan projek sehingga selesai.

Senarai Prosedur Proses Utama Sistem Keselamatan Alur Pelayaran.

NO. PROSEDUR	TAJUK
PT – BKP – 06	Ukur Hidrografi.
PT – BKP – 07	Pengerukan.

5.4 Sistem Pendaftaran Kapal.

Sistem ini bertujuan untuk memastikan bahawa prosedur-prosedur bagi urusan pendaftaran kapal di Pejabat-pejabat Pelabuhan Pendaftaran Kapal mematuhi dan memenuhi keperluan-keperluan yang ditetapkan oleh Ordinan Perkapalan Saudagar No.70/1952 berpandukan kepada Bahagian IIA (Pendaftaran Kapal).

5.4.1 Urusan Permohonan Nama Kapal.

Prosedur ini menerangkan aktiviti bagaimana proses urusan permohonan nama kapal dilaksanakan dengan lebih sistematik supaya urusannya berada ditahap yang efisien dan berkesan.

Prosedur ini terpakai di Ibu Pejabat Laut dan di pejabat-pejabat Pendaftaran Kapal-Kapal iaitu seperti berikut:

- Pejabat Pendaftar Kapal-Kapal Pelabuhan Klang.
- Pejabat Pendaftar Kapal-Kapal Pulau Pinang.
- Pejabat Pendaftar Kapal-Kapal Labuan.
- Pejabat Pendaftar Kapal-Kapal Kuching.

Prosedur ini meliputi permohonan nama kapal, kelulusan nama kapal dan pengeluaran sijil Kebenaran Penggunaan Nama Kapal.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 29/40

5.4.2 Urusan Pendaftaran Kapal.

Prosedur ini adalah untuk memastikan proses pendaftaran kapal dapat dilaksanakan dengan cepat, bersistem dan seragam. Kesemua proses adalah untuk perkara-perkara berikut:

- (a) Pendaftaran Kapal Sementara (Provisional).
- (b) Pendaftaran Kapal Tetap.
- (c) Perlanjutan Tempoh Pendaftaran Kapal Sementara (Provisional).
- (d) Pembatalan Pendaftaran Kapal.

Semua dokumen-dokumen yang diterima dari permohonan ditandakan dan disimpan secara selamat dan teratur di dalam fail kapal. Segala maklumat yang diperlukan dimasukkan ke dalam Sistem Pendaftaran Kapal.

5.4.3 Urusan Gadaian Kapal dan Pengeluaran Surat 'Free of Encumbrances'.

Prosedur ini adalah untuk memastikan urusan-urusan berikut dilaksanakan dengan cara yang sistematik, seragam dan berkesan:

- (a) Urusan Pendaftaran Gadaian.
- (b) Urusan Pembatalan Gadaian.
- (c) Urusan Pengeluaran Surat 'Free of Encumbrances'.

5.4.4 Urusan Penukaran Pelabuhan Pendaftaran.

Prosedur ini adalah untuk memastikan urusan Penukaran Pelabuhan Pendaftaran (Keluar) dan Pelabuhan Pendaftaran (Masuk) dilaksanakan dengan cara seragam yang sistematik, efisien dan berkesan.

5.4.5 Urusan Pindaan Maklumat Pendaftaran Kapal.

Prosedur ini adalah untuk memastikan aktiviti urusan menukar hak milik kapal, meminda butir-butir kapal,

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 30/40

penukaran butir-butir pemilik kapal dan penukaran nama kapal dilaksanakan dengan cara yang sistematik supaya urusannya berada ditahap yang efisien, seragam dan berkesan.

Senarai Prosedur Proses Utama Sistem Pendaftaran Kapal.

NO. PROSEDUR	TAJUK
PT – BKI - 01	Permohonan Nama Kapal.
PT – BKI - 02	Pendaftaran Kapal.
PT – BKI - 03	Gadaian Kapal dan Pengeluaran Surat 'Free of Encumbrances'.
PT – BKI - 04	Penukaran Pelabuhan Pendaftaran.
PT – BKI - 05	Pindaan Maklumat Pendaftaran Kapal.

5.5 Sistem Pengurusan Persijilan Dokumen Kepatuhan Kod ISM.

Sistem ini bertujuan untuk memastikan keselamatan kapal dari segi kepatuhan kepada *The International Management Code For The Safe Operation Of Ships and For Pollution Prevention (International Safety Management (ISM) Code)*. Unit Pengurusan Keselamatan Kapal di bawah bahagian Kawalan Industri bertanggungjawab dalam semua hal-hal pengeluaran Sijil Dokumen kepatuhan kod ISM. Juruaudit-juruaudit yang berkelayakan akan memastikan semua permohonan-permohonan mematuhi keperluan-keperluan piawaian antarabangsa (ISM) sebelum pengeluaran Sijil Dokumen Kepatuhan Kod ISM.

5.5.1 Urusan Permohonan Sijil Interim Dokumen Kepatuhan (DOC).

Prosedur ini memastikan pengeluaran Sijil Interim Dokumen kepatuhan hanya dilakukan kepada syarikat-syarikat yang berkelayakan sahaja.

Sijil Interim DOC yang dikeluarkan hanya untuk sesuatu tempoh sahaja dan boleh dilanjutkan tempohnya hanya setelah mendapat kelulusan daripada Pengarah atau Ketua Penolong Pengarah Bahagian.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 31/40

Prosedur ini juga untuk memastikan urusan-urusan semakan dokumen yang berkaitan dengan persijilan Dokumen Kepatuhan Kod ISM dijalankan dengan sistematik dan oleh mereka yang berkeelayakan.

Juruaudit-juruaudit akan memastikan dokumen-dokumen pelanggan memenuhi keperluan Kod ISM.

5.5.2 Urusan Pengeluaran Sijil Dokumen Kepatuhan.

Prosedur ini memastikan bahawa hanya syarikat-syarikat yang layak sahaja dianugerahkan Sijil Dokumen Kepatuhan Kod ISM.

Prosedur ini merangkumi aktiviti-aktiviti pengauditan awal, pengauditan pembaharuan, penyampaian kapal sehinggalah kepada pengeluaran Sijil Dokumen Kepatuhan kepada pelanggan.

5.5.3 Perlaksanaan Audit dan Pengurusan Ketakakuran.

Prosedur ini menerangkan tatacara pengauditan Kod ISM yang perlu dipatuhi oleh pegawai-pegawai yang terlibat di dalam proses pengauditan dan pengurusan ketakakuran yang telah dikeluarkan semasa audit dijalankan.

5.5.4 Urusan Pengauditan Tahunan Bagi Pengendorsan Sijil Dokumen Kepatuhan (DOC).

Prosedur ini diguna pakai bagi memastikan semua aktiviti-aktiviti untuk pengauditan tahunan pelanggan dijalankan dengan sempurna untuk tujuan pengendorsan sijil DOC di bawah Kod ISM. Prosedur ini diguna pakai di Ibu Pejabat.

5.5.5 Urusan Pengauditan Tambahan.

Prosedur ini diguna pakai apabila audit tambahan dijalankan atas sebab-sebab tertentu. Ianya memastikan bahawa audit-audit tambahan hanya

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 32/40

dijalankan bila perlu dan supaya integriti sijil dokumen kepatuhan Kod ISM sentiasa dikekalkan.

5.5.6 Pengurusan Sijil Dokumen Kepatuhan (Management of Document of Compliance Certificates).

Prosedur ini meliputi aktiviti-aktiviti bagi penggantungan dan penarikan Sijil Dokumen Kepatuhan yang tertakluk di bawah Kod ISM. Ianya memastikan penggantungan dan penarikan sijil dijalankan hanya jika terdapat ketakakuran-ketakakuran yang tidak ditutup atau sijil yang dikeluarkan menjadi tidak sah atau permohonan untuk membatalkan sijil.

5.5.7 Urusan Pindaan Butiran Sijil Dokumen Kepatuhan (DOC).

Prosedur ini memastikan semua urusan pindaan maklumat-maklumat pada Sijil Dokumen Kepatuhan (DOC) dijalankan dengan teratur dan di bawah skim Persijilan Kod ISM. Salinan sijil yang dipinda akan disimpan di Ibu Pejabat.

Senarai Prosedur Proses Utama Sistem Pengurusan Persijilan Dokumen Kepatuhan Kod ISM.

NO. PROSEDUR	TAJUK
PT – BKI – 11	Pengeluaran Sijil Interim Dokumen Kepatuhan (DOC Interim).
PT – BKI – 12	Pengeluaran Sijil Penuh Dokumen Kepatuhan (Document of Compliance – Full Term).
PT – BKI – 13	Pelaksanaan Audit dan Pengurusan Ketakakuran.
PT – BKI – 14	Pengauditan Tahunan Bagi Pengendorsan Sijil Dokumen Kepatuhan (DOC).
PT – BKI – 15	Pengauditan Tambahan.
PT – BKI – 16	Pengurusan Sijil Dokumen Kepatuhan (Management of Document of Compliance Certificates).
PT – BKI – 17	Pindaan Butiran Sijil Dokumen Kepatuhan (DOC).

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 33/40

5.6 Sistem Pengendalian Kursus

Sistem ini bertujuan untuk memastikan bahawa prosedur-prosedur dan proses-proses kerja bagi mengendalikan kursus kepada peserta bagi memenuhi dan mematuhi keperluan-keperluan yang ditetapkan oleh Ordinan Perkapalan Saudagar 1952 dan Kaedah Perkapalan Saudagar (Latihan dan Perakuan 1999) berpandukan kepada Konvensyen *Standards Of Training, Certification and Watchkeeping Of Seafarers 1978 as ammended* yang diterima pakai di peringkat antarabangsa.

Prosedur-prosedur tunjang bagi Sistem Pengendalian Kursus ini bertujuan untuk menetapkan semua aktiviti-aktiviti yang berkaitan secara terus dalam memberi perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan dan adalah seperti berikut:

5.6.1 Proses Permohonan Kursus

Prosedur ini adalah untuk memastikan urusan-urusan berikut dilaksanakan dengan cara yang sistematik, efisien dan berkesan bagi penawaran kursus dan pemilihan peserta.

5.6.2 Proses Pendaftaran Kursus

Prosedur ini adalah untuk memastikan urusan pendaftaran peserta berjalan secara sistematik, efisien dan berkesan.

5.6.3 Proses Penilaian/Peperiksaan Peserta Kursus

Prosedur ini adalah untuk memastikan urusan Penilaian/Peperiksaan peserta kursus dapat dilaksanakan mengikut tempoh yang telah ditetapkan dan memenuhi piawaian yang ditetapkan.

5.6.4 Proses Pengeluaran Sijil Penyertaan Kursus

Prosedur ini merangkumi proses pengeluaran sijil penyertaan kursus kepada peserta yang telah menghadiri kursus dengan jayanya.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
	Manual Kualiti	Tarikh: 04/05/2012
		Mukasurat: 34/40

5.6.5 Proses Penilaian Kursus

Prosedur ini adalah untuk mendapatkan maklumbalas atau cadangan terhadap keberkesanan kursus yang telah dilaksanakan bagi tujuan penambahbaikan.

Senarai Prosedur Proses Utama Sistem Pengendalian Kursus

NO. PROSEDUR	TAJUK
PT-ILPPPL-01	Proses Permohonan Kursus
PT-ILPPPL-02	Proses Pendaftaran Kursus
PT-ILPPPL-03	Proses Penilaian/Peperiksaan Peserta Kursus
PT-ILPPPL-04	Proses Pengeluaran Sijil Penyertaan Kursus
PT-ILPPPL-05	Proses Penilaian Kursus

SEKSYEN 6: PROSES-PROSES SOKONGAN.

Proses-proses sokongan di Jabatan Laut mengandungi kesemua aktiviti yang menyokong kepada Proses Utama dan Proses Penambahbaikan Kualiti bagi memastikan proses-proses ini berkesan dan efisien dalam mencapai objektifnya. Dasar-dasar yang membawa kepada proses ini adalah seperti di bawah.

Proses sokongan mengandungi prosedur-prosedur berikut:

6.1 Perolehan.

Prosedur kerja perolehan adalah untuk memastikan bekalan dan perkhidmatan yang dibekalkan kepada Jabatan Laut adalah memenuhi spesifikasi yang disyaratkan oleh Jabatan.

Senarai pembekal dan kontraktor mengikut jenis barangan dan perkhidmatan diseliaikan oleh Seksyen Perolehan. Pembekal dan kontraktor yang bermasalah akan diambil tindakan di peringkat pusat tanggungjawab dan Seksyen Perolehan dengan dirujuk kepada Kementerian Kewangan dan Pusat

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 35/40

Khidmat Kontraktor, Kementerian Pembangunan Usahawan untuk tindakan. Jika perlu, ianya juga akan dibawa ke Kajian Semula Pengurusan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kualiti Jabatan Laut.

6.2 Penyimpanan Barang, Kawalan Setor dan Pengeluaran.

Kawalan aset dan inventori merupakan proses yang penting bagi memastikan bahawa barang-barang yang diperolehi oleh Jabatan Laut diterima, disimpan dan diedarkan kepada penerimanya secara sistematik dan teratur.

Bekalan dan kontrak adalah tertakluk kepada verifikasi kualiti diperingkat pusat tanggungjawab melalui pemeriksaan semasa penerimaan. Ini adalah kerana pesanan pembelian mengandungi semua data mustahak yang akan menentukan spesifikasi keperluan. Dimana perlu, pesanan tersebut juga mendefinaskan arahan-arahan atau keperluan tertentu di dalam urusan pembekalan. Spesifikasi tersebut merupakan petunjuk prestasi kualiti untuk perbandingan semasa penerimaan bekalan.

Prosedur ini terpakai bagi mengawal aset dan inventori termasuk harta modal, inventori pejabat dan alat tulis dari masa penerimaannya setelah dibeli hingga ke masa pengeluarannya kepada pegawai yang menggunakannya.

6.3 Kawalan Dokumen.

Dokumen utama di dalam sistem kualiti adalah tertakluk kepada kelulusan pengeluaran dan kawalan pindaan. Dokumentasi yang dimaksudkan adalah termasuk:

- Manual Kualiti.
- Prosedur Kerja.
- Dokumen Sokongan.

Salinan-salinan dokumen utama dibekalkan kepada semua anggota kerja Jabatan Laut melalui Sistem Jabatan Laut Intranet (JALIN). Setiap salinan dokumen menunjukkan status dan tarikh pengeluaran dokumen berkenaan.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
	Manual Kualiti	Tarikh: 04/05/2012
		Mukasurat: 36/40

Sebarang pindaan terhadap dokumen yang dikeluarkan dan terkawal hanya boleh dilaksanakan selepas mendapat kelulusan Ketua Pengarah atau Pengarah Bahagian. Wakil Pengurusan Kualiti (WPK) adalah bertanggungjawab untuk melaksanakan fungsi kawalan dan menyenggara senarai utama terhadap semua dokumen terkawal, termasuk dokumen sokongan dan luaran yang diguna pakai.

6.4 Sistem Pengurusan Fail.

Rekod-rekod yang diselenggara adalah bersabit dengan aktiviti-aktiviti utama yang terlibat di dalam kepastian kualiti, bagi menyediakan data-data yang perlu untuk kajian semula aktiviti-aktiviti dan pengesanan kepada tindakan pembetulan serta menunjukkan sistem kualiti yang berkesan.

Anggota yang dilantik seperti yang dikenalpasti dalam setiap prosedur adalah bertanggungjawab untuk penyenggaraan rekod-rekod untuk memastikan ianya disimpan dengan baik bagi membolehkannya mudah diperolehi dan dikaji dan bagi mengelakkan sebarang kerosakan.

Rekod kualiti adalah disimpan bagi tempoh minima seperti yang tercatat di dalam satu-satu prosedur.

6.5 Pengurusan Latihan Kakitangan.

Program latihan yang komprehensif yang memastikan semua lapisan kakitangan mampu menjalankan tanggungjawab-tanggungjawab mereka telah dibangun dan dilaksanakan. Jabatan Laut menumpukan pembangunan individu berasaskan keterampilan yang mereka perlukan bagi melaksanakan tugas masing-masing. Dalam prosedur ini program latihan tahunan, termasuk latihan am dan latihan teknikal bagi kakitangan, diadakan pada setiap awal tahun dan dirancang mengikut keperluan Jabatan.

6.6 Penyenggaraan Komputer.

Prosedur ini bertujuan memastikan semua urusan dan aplikasi yang berkaitan dengan penggunaan Teknologi Maklumat (IT) di Jabatan Laut berjalan dengan lancar dan sempurna

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
	Manual Kualiti	Tarikh: 04/05/2012
		Mukasurat: 37/40

seterusnya meningkatkan tahap produktiviti dan kualiti perkhidmatan Jabatan.

Prosedur ini digunakan dalam semua proses penyediaan salinan (*backup*), penyenggaraan perisian, penyenggaraan laman web Jabatan dan penyenggaraan kerosakan perkakasan.

6.7 Teknik Statistik.

Prosedur ini menjelaskan keadaan di mana kaedah-kaedah atau teknik-teknik statistik boleh digunakan untuk membantu pengurusan JLSM membuat sesuatu keputusan mengenai kemampuan bahagian-bahagiannya dalam melaksanakan proses-proses utamanya. Ianya boleh digunakan untuk menganalisa data-data atau maklumat dari audit kualiti dalaman, aduan dan maklumbalas pelanggan serta perkhidmatan yang ketakakuran.

6.8 Penyediaan Anggaran Perbelanjaan Tahunan.

Prosedur ini menggariskan tatacara penyediaan Anggaran Belanjawan Tahunan bagi merancang, mengenalpasti dan menyediakan sumber-sumber yang diperlukan supaya pengurusan sistem kualiti dapat dilaksanakan dengan cekap dan berkesan. Dengan yang demikian tindakan yang perlu dilaksanakan di setiap peringkat penyediaan belanjawan dan pegawai-pegawai yang bertanggungjawab melaksanakannya telah dinyatakan dalam prosedur ini.

Senarai Prosedur Proses Sokongan.

NO. PROSEDUR	TAJUK
PS – BKHP - 01	Perolehan.
PS – BKHP - 02	Penyimpanan Barang, Kawalan Setor dan Pengeluaran.
PS – BKHP - 03	Kawalan Dokumen dan Data.
PS – BKHP - 04	Sistem Pengurusan Fail.
PS – BKHP - 05	Pengurusan Latihan Kakitangan.
PS – BKHP - 06	Penyenggaraan Komputer.
PS – BKHP - 07	Teknik Statistik.
PS – BKHP - 08	Penyediaan Anggaran Perbelanjaan Tahunan.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
	Manual Kualiti	Tarikh: 04/05/2012
		Mukasurat: 38/40

SEKSYEN 7: PROSES PENAMBAHBAIKAN KUALITI.

Proses penambahbaikan kualiti adalah bertujuan untuk memastikan keberkesanan ke arah menambahbaikkan sistem pengurusan kualiti JLSM. Proses penambahbaikan kualiti mengandungi audit kualiti dalaman, kajian semula pengurusan, pengendalian aduan pelanggan dan tindakan pembetulan dan pencegahan. Dasar-dasar tersebut adalah seperti berikut:

7.1 Audit Kualiti Dalaman.

Semua urusan Audit Kualiti Dalaman dikendalikan bagi pihak Ketua Pengarah oleh Juruaudit yang terlatih. Audit Kualiti Dalaman dijadualkan secara tahunan dan tiap-tiap proses akan diaudit secara minima sekali setahun. Juruaudit kualiti dalaman yang ditugaskan oleh WPK adalah bebas daripada terlibat dan mestilah bebas daripada organisasi proses yang diaudit. Pengauditan susulan mestilah dikendalikan oleh juruaudit kualiti dalaman dan laporan maklumbalas audit susulan perlu dilaporkan ke Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Kualiti JLSM untuk tujuan kajian semula pengurusan.

7.2 Kajian Semula Pengurusan.

Kajian semula pengurusan dilaksanakan untuk memastikan objektif kualiti Jabatan dapat dipenuhi dengan cara yang paling berkesan dan ekonomik.

Ketua Pengarah adalah bertanggungjawab untuk mempengerusikan mesyuarat kajian semula pengurusan yang diadakan sekurang-kurangnya 1 kali setahun. WPK adalah bertanggungjawab untuk melaporkan semua data-data dan maklumat yang berkenaan semasa kajian semula pengurusan dibuat.

Seperti diperlukan, kajian semula pengurusan melibatkan kajian kesesuaian objektif dan polisi kualiti, audit kualiti (dalaman dan luaran), laporan aduan/maklumbalas pelanggan, penilaian pembekal-pembekal barang/perkhidmatan, hasil dan tindakan daripada tindakan pembetulan dan pencegahan dan lain-lain isu yang mempengaruhi sistem kualiti.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 39/40

7.3 Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan dan Pencegahan.

Masalah-masalah yang berkait dengan kualiti termasuklah kejadian-kejadian yang tidak memenuhi keperluan, akan dianalisa untuk menentukan kedua-dua keseriusan dan penyebab masalah bagi melaksanakan tindakan pembetulan jika perlu. Tindakan tersebut melibatkan pindaan atau pengenalan prosedur kerja yang baru mengikut penentuan jadual pelaksanaannya dan jika perlu, termasuk latihan anggota yang relevan. Prosedur ini akan dibuat rujukan yang bersesuaian terhadap sebarang pindaan yang dilaksanakan.

Tindakan-tindakan pencegahan yang selanjutnya akan dilaksanakan di atas arahan Jawatankuasa Pengurusan Kualiti JLSM (JPKJLSM).

WPK akan menyelaras tindakan pembetulan dan pencegahan dan juga menghubungi anggota-anggota lain untuk memastikan pelaksanaan yang berkesan atau menyelesaikan sebarang masalah di dalam penugasan dasar ini.

7.4 Pengendalian Maklumbalas Pelanggan.

Aduan dan maklumbalas kepuasan pelanggan merupakan petunjuk yang utama mengenai keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Laut.

Oleh yang demikian, prosedur diadakan bagi mengurus dan mengendalikan semua aduan dan maklumbalas kepuasan pelanggan supaya tindakan pembetulan dan penambahbaikan kualiti boleh diambil.

Dalam prosedur pengendalian maklumbalas pelanggan ini, Timbalan WPK yang dilantik, ditugaskan untuk menyiasat dan meneliti aduan-aduan pelanggan dan menyelaras dengan Bahagian/Unit yang bertanggungjawab untuk mengambil tindakan pembetulan. Beliau juga bertanggungjawab untuk mengumpul data-data maklumbalas kepuasan pelanggan, menganalisisnya dan menyelaras dengan WPK untuk dilaporkan ke dalam Jawatankuasa Pengurusan Kualiti Jabatan Laut bagi tujuan kajian semula pengurusan terhadap penambahbaikan sistem pengurusan kualiti Jabatan Laut.

 ISO 9001:2008	Jabatan Laut Malaysia	No. Pindaan: 01
		Tarikh: 04/05/2012
	Manual Kualiti	Mukasurat: 40/40

Senarai Prosedur Proses Penambahbaikan Kualiti.

NO. PROSEDUR	TAJUK
PK – WPK - 01	Audit Kualiti Dalaman.
PK – WPK - 02	Kajian Semula Pengurusan.
PK – WPK - 03	Tindakan Pembetulan Dan Pencegahan.
PK – WPK - 04	Pengendalian Maklumbalas Pelanggan.