



MAJLIS DAERAH KUALA LANGAT

MANUAL STANDARD SISTEM PERSEKITARAN BERKUALITI

MSSPB/MDKL-01

NO TERBITAN : 02

TARIKH : 14 Mac 2014

MS SISTEM PERSEKITARAN BERKUALITI

MANUAL STANDARD SISTEM PERSEKITARAN BERKUALITI

MSSPB/MDKL-01

NO TERBITAN : 02

TARIKH : 14 Mac 2014

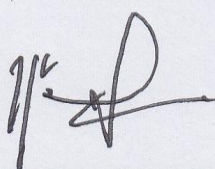
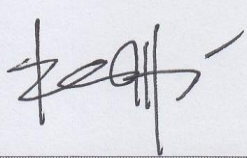
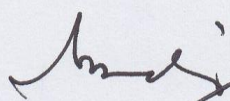
REKOD PINDAAN

BIL	MUKA SURAT	PINDAAN	TARIKH
1			
2			
3			
4			
5			
6			

SEMAKAN DAN PENGESAHAN

Prosedur ini dibincangkan oleh kumpulan kerja yang dianggotai oleh:

1. En.Kamarulzaman Bin Ahmad, Ketua Penyelaras
2. En.Syamsol Herwan Bin Ahmad, Timb. Penyelaras
3. Pn.Norhasnizah Bt Hj.Hasan, Setiausaha I
4. En.Muhamad Hafizi Bin Abd Aziz, Setiausaha II
5. Cik Faeizah Bt Norjinal, Ketua J/K Juruaudit Dalam
6. Pn.Hjh Rokiah Bt Md Jani, Ketua J/K Latihan
7. En.Shahrulnizam Bin Khalil, Ketua J/K Promosi
8. En.Zainuddin Bin Misrom, Ketua J/K Penyelenggaraan
9. En.Miskon Bin Karim, Ketua Zon Dewberry
10. Tn.Hj.Arpaai Bin Sanat, Ketua Zon Kasturi
11. En.Zulkefli bin Mohamed Arif, Ketua Zon Lavender
12. En.Mohd Nor Bahri bin Salleh, Ketua Zon Blossom
13. En.Abd Aziz Bin Ibrahm, Ketua Zon Bakawali
14. Tn.Hj.Zailani bin Hashim, Ketua Zon Iris
15. En.Helmi bin Hamzah, Ketua Zon Tulip
16. En.Hishamuddin bin Ismail, Ketua Zon Ixora
17. Pn.Nordila bt Yasir, Ketua Zon Pudina
18. En.Firdaus bin Zainal Abidin, Ketua Zon White Musk
19. En.Mohd Khairul Anuar Bin Zainois, Ketua Zon Jasmin
20. Puan Siti Nafisah bt Mohd Mopid, Setiausaha Zon Rose
21. En. Mohd Shauki Bin Jamaluddin, Wakil Zon Helianthus
22. Puan Nur Hazlynda Bt Sahimi, Setiausaha Zon Dewberry
23. Puan Halimaton Bt Sakir, Wakil Zon Kasturi
24. YM Raja Norhafizah Bt Raja Bahrin, Setiausaha Zon Lavender
25. En.Mohd Faizuddin Bin Rosman, Setiausaha Zon Helianthus
26. Puan Masridah Bt Mazelan, Setiausaha Zon Bakawali
27. Puan Nurul Faza Bt Jaafar, Setiausaha Zon Tulip
28. Cik Nur Ain Nabila Bt Rosly, Setiausaha Zon Ixora
29. Cik Khairunnisa Bt Mahpot, Setiausaha Zon Pudina
30. Puan Bhavani A/P Vethanayakam, Setiausaha Zon White Musk
31. YM Raja Ferdayu Bt Raja Yaakob, Setiausaha Zon Jasmin
32. En.Mohd Ehwani Bin Zakaria, Setiausaha Zon Rose
33. Puan Maisara Bt Ishak, Wakil Zon Vanilla
34. Puan Azliana Bt Rahinon, Wakil Zon Strawberry
35. Puan Rosnah bt Nasri, Setiausaha Zon Iris
36. En.Shairul Azli bin Tuah, Wakil Zon Blossom

DISEDIAKAN	DISEMAK	DISAHKAN
		
(KAMARULZAMAN BIN AHMAD) (Penyelaras QE)	(MUHAMMAD HAFIZ BIN SHAARI) (Timb.Pengerusi QE)	(MOHD AZHAR BIN MOHAMED ALI. A.IS, P.J.K) (Pengerusi QE)

SENARAI KANDUNGAN

Perkara	Mukasurat	Perkara
MANUAL STANDARD SISTEM PERSEKITARAN BERKUALITI (QE) MAJLIS DAERAH KUALA LANGAT	6	
1. PENGENALAN	6	0.1
1.1. Latar Belakang MDKL	6	
1.2. Pelaksanaan 5S	7	
2. OBJEKTIF AMALAN SISTEM PERSEKITARAN BERKUALITI (QE)	8	0.2
3. METODOLOGI	9	0.3
PERKARA 1: SISTEM PERSEKITARAN BERKUALITI: KEPERLUAN-KEPERLUAN	11	
1. SKOP	11	1
1.1. Umum	11	1.1
1.2. Penggunaan	12	1.2
PERKARA 2 : SISTEM PENGURUSAN PERSEKITARAN BERKUALITI	13	2
2. KEPERLUAN-KEPERLUAN UMUM (2.1.)	13	
2.1. Sistem Pengurusan Persekitaran Berkualiti	13	2.1
2.2. Keperluan Dokumentasi (Perkara 2.2.)	14	2.2
2.2.1. Umum	14	2.2.1
2.3. Kawalan Dokumen (Perkara 2.2.2.)	14	2.2.2
2.4. Kawalan Rekod (Perkara 2.2.3.)	15	2.2.3
KLAUSA 3.0 : PERANCANGAN PIHAK PENGURUSAN	15	
3. PERANCANGAN PIHAK PENGURUSAN	15	3
3.1. Komitmen Pengurusan	15	3.1
3.2. Fokus Amalan Persekitaran Berkualiti <i>QE</i>	16	3.2
3.3. Polisi Amalan Persekitaran Berkualiti <i>QE</i>	16	3.3
3.4. Objektif Amalan Persekitaran Berkualiti <i>QE</i>	16	3.4
3.4.1. Objektif	16	3.4.1
3.5. Tanggungjawab, Kuasa Dan Komunikasi Dalaman	16	3.5
3.5.1. Tanggungjawab dan Kuasa	16	3.5.1
3.5.2. Penyelaras <i>QE</i>	17	3.5.2
3.5.3. Komunikasi Dalaman	17	3.5.3
3.6. Semakan Pengurusan	17	3.6
3.6.1. Umum	17	3.6.1
3.6.2. Input Semakan	17	3.6.2
3.6.3. Output Semakan	17	3.6.3
3.7. Penyediaan Sumber	18	3.7
3.8. Sumber Manusia	18	3.8
3.8.1. Umum	18	3.8.1
3.8.2. Kompeten, latihan dan kesedaran	18	3.8.2
BAHAGIAN 5: REALISASI PERSEKITARAN BERKUALITI (Klausu 4)	19	4
4. REALISASI PERSEKITARAN BERKUALITI	19	
4.1. Perancangan bagi merealisasikan Amalan Persekitaran Berkualiti (QE)	19	4.1
4.2. Pelaksanaan Amalan Persekitaran Berkualiti (QE)	19	4.2
4.2.1. Perancangan	19	4.2.1

4.2.2.	Pelaksanaan (Perkara 4.2.2)	22	4.2.2
4.2.3.	Persekitaran Tempat Kerja Visual (Perkara 4.2.3)	24	4.2.3
KLAUSA 5 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN		25	
5. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN		25	5
5.1.	Umum	25	5.1
5.2.	Pemantauan Dan Pengukuran	25	5.2
5.2.1.	Pemantauan Pengurusan	25	5.2.2
5.2.2.	Kepuasan Pelanggan	11	5.2.3
5.2.3.	Audit QE Dalaman	25	5.2.4
5.2.4.	Pematuhan dan pengukuran aktiviti Sistem		
	Persekitaran Berkualiti QE	26	5.2.5
5.3.	Analisa Data	26	5.3
BAHAGIAN 6 : PENAMBAHBAIKAN		27	
6. PENAMBAHBAIKAN		27	6
6.1.	Peningkatan Berterusan	27	6.1
6.2.	Tindakan Pembetulan	27	6.2
6.3.	Tindakan Pencegahan	11	6.3

MANUAL STANDARD SISTEM PERSEKITARAN BERKUALITI (QE) MAJLIS DAERAH KUALA LANGAT

1. PENGENALAN

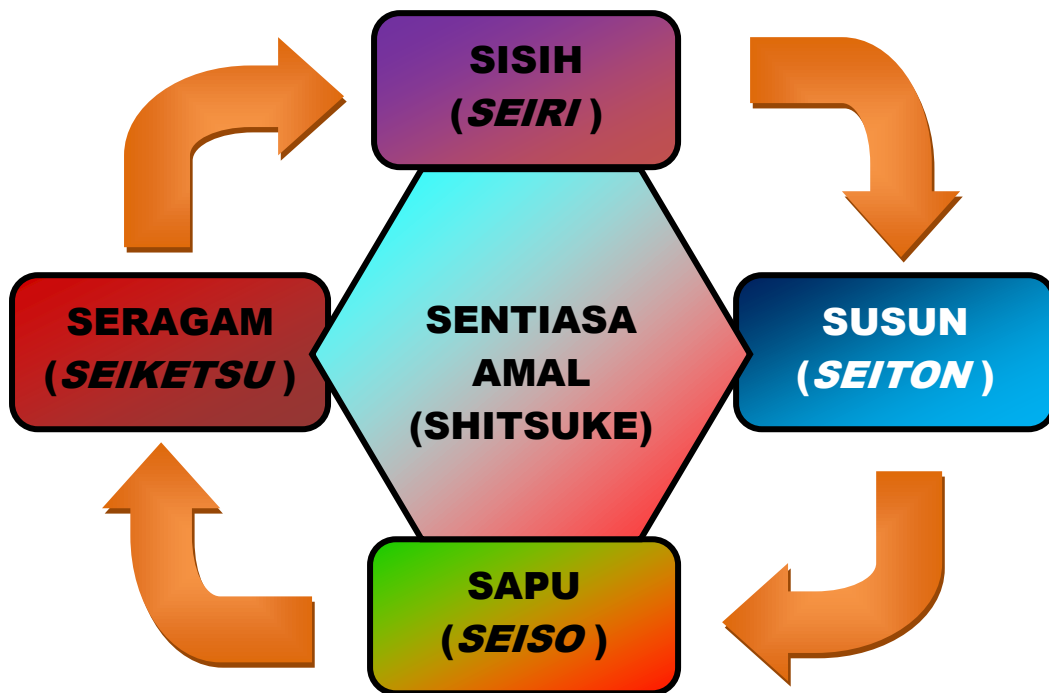
1.1. Latar Belakang MDKL

- 1.1.1 Majlis Daerah Kuala Langat telah ditubuhkan pada 1 Januari 1977 di bawah Akta Kerajaan Tempatan 1976. Ia adalah penyusunan semula dan penggabungan tiga buah Majlis Tempatan yang dahulu dikenali sebagai;
- a. Majlis Tempatan Sungai Jarom,
 - b. Majlis Tempatan Tanjong Sepat dan
 - c. Lembaga Bandaran Kuala Langat.
- 1.1.2 Luas kawasan ketika penubuhan ialah 3.7 batu persegi (9.6 kilo meter persegi) dan keluasan ini bertambah kepada 857.7 kilometer persegi pada tahun 2007 selepas keseluruhan kawasan Daerah Kuala Langat diwartakan sebagai kawasan kawalan.
- 1.1.3 Majlis Daerah Kuala Langat diterajui oleh Yang Dipertua dan dibantu oleh Setiausaha sebagai pegawai eksekutif untuk mengurus tadbir struktur MDKL yang terdiri daripada Sembilan (9) buah jabatan dan empat (4) unit seperti berikut:-
- i. Jabatan Khidmat Pengurusan
 - ii. Jabatan Perbendaharaan
 - iii. Jabatan Penilaian
 - iv. Jabatan Perkhidmatan Bandar dan Persekitaran
 - v. Jabatan Perancangan Pembangunan
 - vi. Jabatan Pembangunan dan Penyelenggaraan
 - vii. Jabatan Kawalan Bangunan
 - viii. Jabatan Landskap
 - ix. Jabatan Belia dan Kemasyarakatan
 - x. Unit Perundangan
 - xi. Unit Audit Dalam
 - xii. Unit Aduan, Perhubungan Awam dan Korporat
 - xiii. Unit Pusat Setempat (OSC).
- 1.1.4 Majlis Daerah Kuala Langat mempunyai warga kerja seramai 389 orang.

1.1. Pelaksanaan 5S

- 1.2.1 5S adalah satu kaedah pengurusan yang diamalkan oleh syarikat-syarikat di Jepun. Amalan 5S boleh mewujudkan persekitaran kerja berkualiti di dalam organisasi, menentukan kepatuhan kepada standard serta asas kepada peningkatan dan pemupukan budaya kualiti dan produktiviti secara berterusan dan daya saing.
- 1.2.2 Budaya penambahbaikan berterusan perlu diterapkan dalam perkhidmatan awam bagi mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan (service delivery) kepada pelanggan. Amalan 5S ini merupakan penggerak kepada inisiatif-inisiatif kualiti yang lain.
- 1.2.3 Majlis Daerah Kuala Langat telah melaksanakan Amalan 5S bermula pada tahun 2007 dan mendapat pensijilan daripada pihak National Productivity Corporation (NPC) pada tahun 2009.
- 1.2.4 Di dalam mengaplikasikan sistem ini, pihak pengurusan organisasi MDKL hendaklah melakukan proses penambahbaikan secara berterusan iaitu:
 - a. mengenalpasti, mengurang dan mengelakkan pembaziran sumber;
 - b. membina semangat kerja berpasukan;
 - c. merangsang suasana kerja yang lebih selesa; dan
 - d. membentuk satu sistem asas ke arah penambahbaikan produktiviti dan kualiti.
- 1.2.5 Faedah-faedah yang diperolehi:
 - a. Tempat kerja lebih bersih dan teratur.
 - b. Tempat kerja lebih selamat.
 - c. Menggalakkan penjanaaan idea yang lebih banyak dan kreatif. Mengurangkan masa pencarian.
 - d. Aliran operasi kerja yang cekap.
 - e. Mengurangkan kecacatan pada perkhidmatan.
 - f. Kaedah-kaedah dan standard yang jelas untuk penggunaan peralatan.
 - g. Memaksimumkan penggunaan kawasan.
 - h. Mengurangkan rungutan pelanggan.
- 1.2.6 Konsep 5S mudah difahami kerana:
 - a. Tidak memerlukan pemahaman istilah-istilah yang sukar;
 - b. Mudah, logik dan tabiat semula jadi manusia; dan
 - c. Boleh dilaksanakan oleh industri atau organisasi yang pelbagai jenis dan saiz.

Rajah 1 : Kitaran 5S



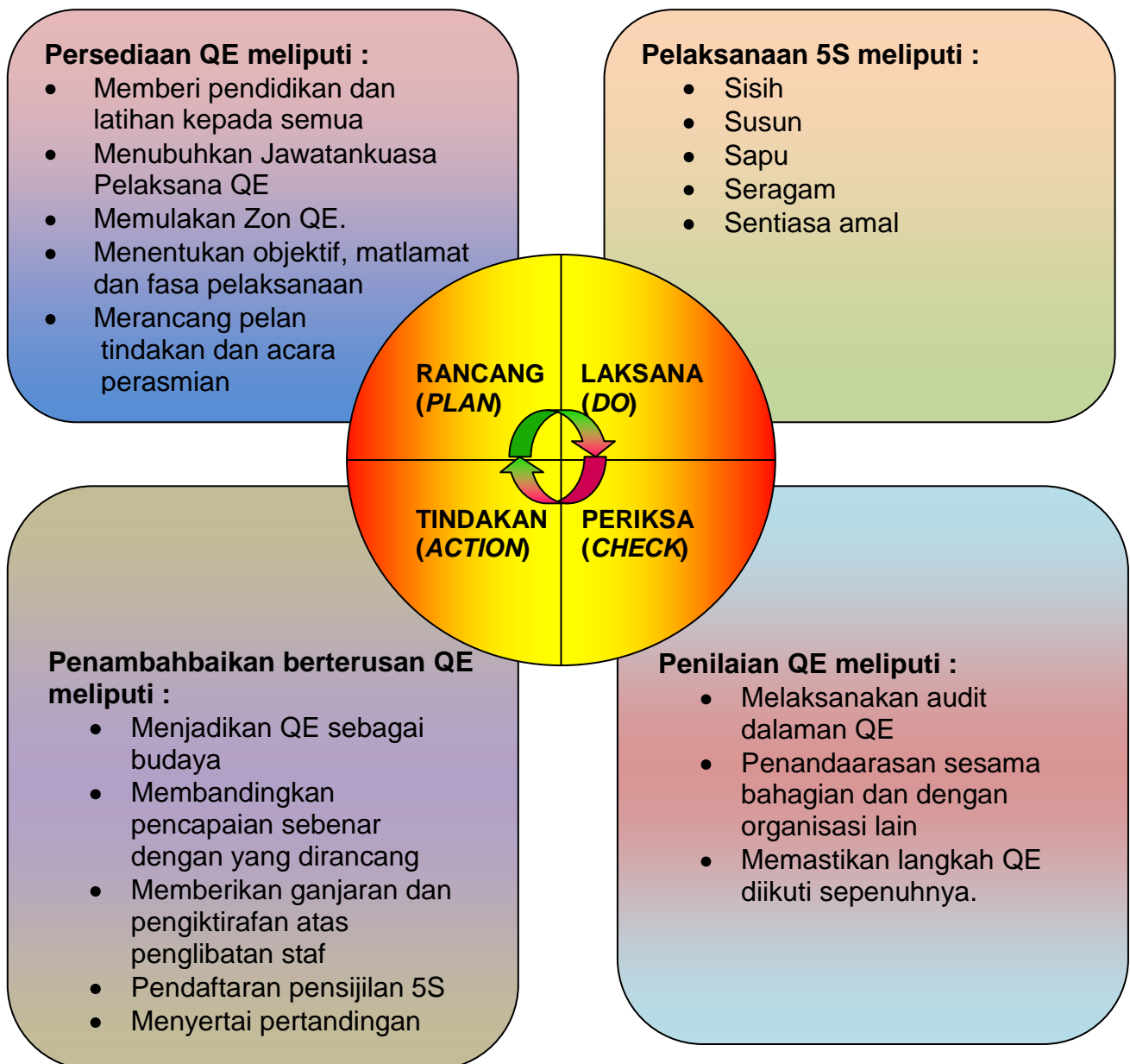
2. OBJEKTIF AMALAN SISTEM PERSEKITARAN BERKUALITI (QE)

- 1.1 Untuk merealisasikan visi dan misi Majlis Daerah Kuala Langat dalam memberikan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti dan berdaya saing di peringkat nasional dan antarabangsa.
- 1.2 Untuk menyediakan ruang persekitaran berkerja yang selesa dan selamat kepada warga Majlis Daerah Kuala Langat.
- 1.3 Memupuk semangat kerja berpasukan yang komited.

3. METODOLOGI

Pelaksanaan Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) dilakukan melalui pendekatan *Plan-Do-Check-Action (P-D-C-A)*.

Rajah 3 : Pendekatan PDCA



Rajah 4 : Pelaksanaan Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) Berdasarkan Pengenalan Kata Kunci

**KATA KUNCI :
KENAL PASTI BARANG
YANG TIDAK PERLU**

•SEIRI - SISIH

- Mengenalpasti barang yang tidak perlu.
- Mengasingkan barang/dokumen mengikut keadaan dan keperluan.
- Mematuhi prosedur yang sedang berkuatkuasa bagi penyisihan barang/dokumen yang perlu dilupuskan.

**KATA KUNCI :
TEMPAT UNTUK SETIAP
BARANG DAN SETIAP
BARANG DI
TEMPATNYA**

•SEITON - SUSUN

- Mengenalpasti apa dan cara penyusunan.
- Mengikut kaedah 'masuk dulu keluar dulu' (first in first out) untuk menyimpan sesuatu.
- Mewujudkan tempat khas untuk barang dan dilabel dengan jelas.
- Letakkan barang di tempat yang mudah dilihat, diambil dan disimpan semula.
- Meletakkan peralatan yang kerap digunakan berhampiran.

**KATA KUNCI :
MEMASTIKAN TEMPAT
KERJA DAN
PERALATAN BERSIH &
BERFUNGSI DENGAN
BAIK**

•SEISO - SAPU

- Membersih dan memeriksa tempat kerja dengan rapi agar tiada habuk atau kotoran di lantai, mesin dan peralatan.
- Mengamalkan SEISO 5 hingga 10 minit setiap hari dengan menggabungkan aktiviti pembersihan dan pemeriksaan.
- Melantik penjaga bagi setiap peralatan/ruang (ownership)

**KATA KUNCI :
CARA TERBAIK UNTUK
MELAKSANAKAN
SESUATU**

•SEIKETSU - SERAGAM

- Mengekalkan keseragaman tempat kerja dengan memastikan semua barangan sentiasa bersih dan teratur.
- Mewujudkan peraturan/etika untuk dipatuhi dan dilekatkan pada peralatan/ruang yang digunakan bersama.
- Mewujudkan keseragaman dengan menentukan :
- Siapa yang bertanggungjawab?
- Apa tindakan yang perlu diambil bagi memastikan keadaan yang ingin dipelihara?
- Bila tindakan perlu diambil?
- Di mana perlu dilaksanakan?
- Apa prosedur yang perlu diikuti?

**KATA KUNCI :
NILAI YANG DIKONGSI
BERSAMA**

•SHITSUKE - SENTIASA AMAL

- Mengamalkan 5S secara berterusan agar menjadi kelaziman dan budaya di Sektor Pengurusan bagi memastikan keadaan yang diinginkan berkekalan.
- Sentiasa mematuhi, mengikut dan mengamalkan peraturan/etika/prosedur yang disediakan.
- Sentiasa bekerjasama.

PERKARA 1: SISTEM PERSEKITARAN BERKUALITI: KEPERLUAN-KEPERLUAN

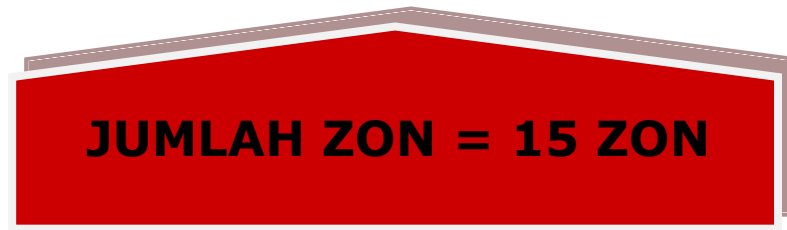
1. SKOP

1.1. Umum

Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) yang dilaksanakan di Majlis Daerah Kuala Langat adalah melibatkan jabatan/bahagian/unit seperti berikut:

NAMA ZON	JABATAN/BAHAGIAN/UNIT	LOKASI
Dewberry	Jabatan Khidmat Pengurusan	Ibu Pejabat MDKL
Vanilla	Jabatan Perbendaharaan	Ibu Pejabat MDKL
Kasturi	Jabatan Perancangan Pembangunan	Ibu Pejabat MDKL
Lavender	Jabatan Pembangunan Dan Penyelenggaraan	Ibu Pejabat MDKL
Bakawali	Jabatan Perkhidmatan Bandar Dan Persekitaran	Ibu Pejabat MDKL
Iris	Jabatan Kawalan Bangunan	Ibu Pejabat MDKL
Blossom	Jabatan Penilaian Dan Pengurusan Harta	Ibu Pejabat MDKL
Helianthus		Dewan Sri Jugra
Tulip	Jabatan Landskap	Pejabat Cawangan Jalan Suasa
	Jabatan Belia Dan Kemasyarakatan	
	Unit Vektor & Kawalselia JPBP	
	Unit PRO	
Jasmin	Unit Perundangan	Ibu Pejabat MDKL
Rose	Unit Audit Dalam	Pejabat Cawangan Telok Datok
	Pejabat Pesuruhjaya Bangunan	
Strawberry	Unit Pusat Setempat	Ibu Pejabat MDKL
Pudina	Bahagian Penguatkuasaan	Pejabat Cawangan Telok Datok
White Musk	Bahagian Teknologi Maklumat	Ibu Pejabat MDKL

Ixora	Bahagian Pengurusan Hasil	Ibu Pejabat MDKL
-------	---------------------------	------------------



1.2. Penggunaan

Kriteria Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) adalah seperti berikut:

- 1.2.1. Keperluan Utama Pelaksanaan Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) termasuklah:
 - a. Polisi Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE)
 - b. Carta Organisasi Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE)
 - c. Sudut Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE)
 - d. Fail Dokumentasi Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE)
- 1.2.2. Ruang pejabat
- 1.2.3. Kaunter
- 1.2.4. Stor
 - a. Stor alat tulis
 - b. Bilik peralatan/inventori
- 1.2.5. Bilik fail
- 1.2.6. Bilik server
- 1.2.7. Tempat umum
 - a. Bilik mesyuarat besar/kecil
 - b. Bilik penyediaan makanan/dapur
 - c. Bilik jamuan
 - d. Lobi
- 1.2.8. Kantin
- 1.2.9. Pondok pengawal
 - a. Buku rekod
 - b. Jadual bertugas
- 1.2.10. Kawasan persekitaran
 - a. Landskap
 - b. Tempat letak kereta/motosikal berbumbung
 - c. Tempat letak kereta/motosikal tidak berbumbung

PERKARA 2 : SISTEM PENGURUSAN PERSEKITARAN BERKUALITI

2. KEPERLUAN-KEPERLUAN UMUM (Perkara 2.1.)

2.1. Sistem Pengurusan Persekitaran Berkualiti

- 2.1.1. Pelaksanaan Sistem Pengurusan Persekitaran Berkualiti adalah berasaskan kepada 4 peringkat dokumen:
 - a. Manual Persekitaran Berkualiti,
 - b. Prosedur Persekitaran Berkualiti,
 - c. Arahan Kerja; dan
 - d. Dokumen Sokongan.

- 2.1.2. Manual Persekitaran Berkualiti (Perkara 2.1.1.1.)
 - a. Menjelaskan dasar yang ditetapkan oleh pihak pengurusan.

- 2.1.3. Prosedur Persekitaran Berkualiti
 - a. Menjelaskan bagaimana aktiviti-aktiviti dalam sistem persekitaran kualiti dilaksanakan. Ianya menjelaskan perkara-perkara berikut:
 - Langkah-langkah yang perlu diikuti dalam melaksanakan sesuatu aktiviti; dan
 - Pegawai yang bertanggungjawab melaksanakan setiap langkah dalam sesuatu aktiviti.

- 2.1.4. Arahan Kerja
 - a. Panduan yang menghuraikan dengan terperinci bagaimana untuk melaksanakan sesuatu aktiviti di bawah prosedur persekitaran kualiti yang berkaitan.

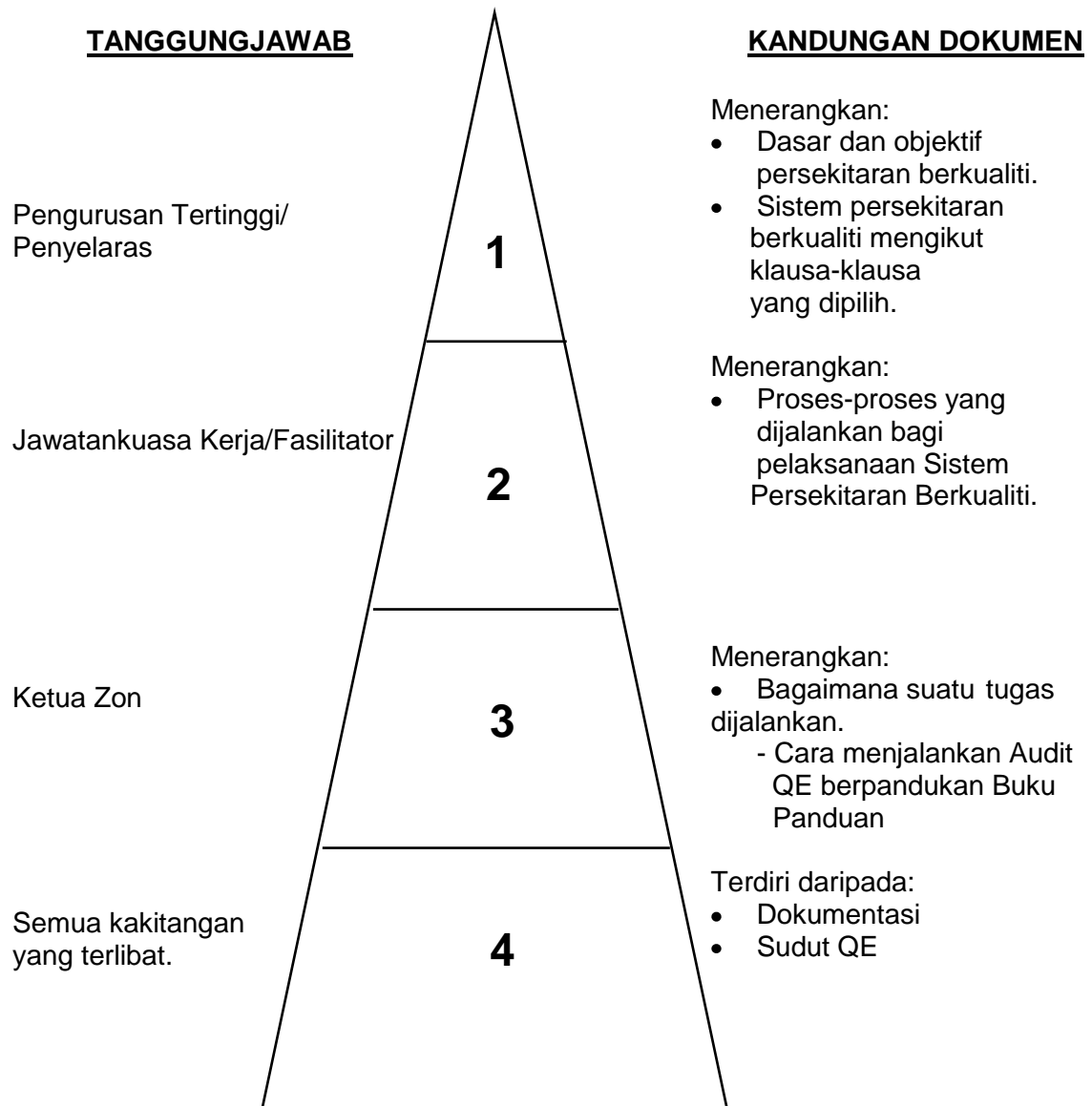
- 2.1.5. Dokumen Sokongan
 - a. Merupakan bahan-bahan dan panduan yang dirujuk berkaitan dengan Buku Panduan Amalan QE.

- 2.1.6. Struktur dokumentasi ini digambarkan dalam Rajah 1. Dokumen berkaitan ialah:
 - a. Manual Persekitaran Berkualiti
 - b. Prosedur Persekitaran Berkualiti
 - c. Arahan Kerja
 - d. Dokumen Sokongan

2.2. Keperluan Dokumentasi (Perkara 2.2)

2.2.1. Umum

RAJAH 1 : HIERARKI DOKUMENTASI



2.3. Kawalan Dokumen (Perkara 2.2.2.)

2.3.1. Dokumen Persekitaran Berkualiti yang perlu dikawal ialah Manual Persekitaran Berkualiti, Buku Panduan Amalan Persekitaran berkualiti, arahan kerja dan dokumen sokongan.

2.3.2. Manual Standard Persekitaran Berkualiti mengenai standard QE akan disediakan oleh Penyelaras, disemak oleh Timbalan Pengerusi QE dan diluluskan oleh Pengerusi QE untuk digunapakai oleh pegawai dan kakitangan.

2.3.3. Setiap keluaran dokumen persekitaran berkualiti yang baru diberikan indentifikasi dan dicatat nombor terbitan dan rekod

pindaan.

2.3.4. Pindaan Dokumen:

- a. Setiap kakitangan boleh memberikan cadangan pindaan kepada Dokumen Persekitaran Berkualiti dan Prosedur Persekitaran Berkualiti. Cadangan pindaan mesti dikemukakan kepada Setiausaha QE dengan menggunakan Borang Cadangan Pindaan.
- b. Sebarang pindaan Dokumen Persekitaran Berkualiti dan Prosedur Persekitaran Berkualiti mesti mendapat kelulusan Setiausaha QE.
- c. Semua pindaan yang dibuat hendaklah dicatatkan di dalam Rekod Pindaan.
- d. Pindaan ke atas Dokumen Persekitaran Berkualiti (Manual Persekitaran Berkualiti, Prosedur Persekitaran Berkualiti dan Arahan Kerja) dibuat dengan menggantikan muka surat yang terlibat dengan pindaan dan nombor pindaan ditambah dari tarikh kuatkuasa yang baru diberikan jika pindaan tidak melebihi 50 peratus jumlah muka surat. Bagi pindaan melebihi 50 peratus jumlah muka surat, keseluruhan dokumen diganti dan nombor keluaran ditambah dan tarikh kuatkuasa yang baru diberikan.
- e. Setiausaha bertanggungjawab mengedarkan semua pindaan kepada pemegang dokumen.
- f. Setiausaha bertanggungjawab memasukkan semua pindaan dan mengeluarkan dokumen yang tidak terpakai serta memusnahkannya.

2.3.5. Dokumen Sokongan/Rujukan

- a. Dokumen seperti Buku Panduan Amalan QE dan Manual Standard Amalan Persekitaran Berkualiti Majlis Daerah Kuala Langat.

2.4. Kawalan Rekod (Perkara 2.2.3.)

- 2.4.1. Rekod-rekod persekitaran berkualiti dan tempoh penyimpanannya dikenalpasti oleh Ketua Zon.

PERKARA 3.0 : PERANCANGAN PIHAK PENGURUSAN

3. PERANCANGAN PIHAK PENGURUSAN

3.1. Komitmen Pengurusan

- 3.1.1. Pengurusan tertinggi bertanggungjawab menyampaikan

pelaksanaan Amalan Persekitaran Berkualiti *QE* kepada semua warga MDKL merangkumi polisi dan objektif.

3.1.2. Pengurusan tertinggi bertanggungjawab di dalam mewujudkan polisi dan sumber pelaksanaan Amalan Persekitaran Berkualiti *QE*

3.2. Fokus Amalan Persekitaran Berkualiti *QE*

3.2.1. Jawatankuasa Pemandu Amalan Persekitaran Berkualiti *QE* bertanggungjawab memastikan keperluan Amalan Persekitaran Berkualiti *QE* sentiasa dipatuhi yang memfokuskan elemen-elemen seperti bersih, selesa, selamat dan produktiviti di tempat kerja.

3.3. Polisi Amalan Persekitaran Berkualiti *QE*

“Mempertingkatkan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Yang Berkualiti Melalui Semangat Kerja Berpasukan Dan Persekitaran Kerja Yang Selamat, Sihat Dan Harmoni”.

3.4. Objektif Amalan Persekitaran Berkualiti *QE*

3.4.1. Objektif

Objektif pengurusan Amalan Persekitaran Berkualiti Berkualiti *QE* seperti berikut:

- a. Persekitaran tempat kerja yang bersih, kemas dan selamat;
- b. Pengurusan operasi organisasi menjadi mudah, cekap dan selamat;
- c. Pengurusan stor dan dokumen yang lebih cekap dan berkesan;
- d. Penggunaan kaedah dan piawaian urusan kerja yang jelas;
- e. Penggunaan ruang kerja yang optimum;
- f. Peluang mengurangkan rungutan pelanggan;
- g. Peningkatan semangat kerja berpasukan;
- h. Peningkatan kecekapan sistem penyampaian; dan
- i. Peningkatan imej korporat organisasi.

3.5. Tanggungjawab, Kuasa Dan Komunikasi Dalaman

3.5.1. Tanggungjawab dan Kuasa

Jawatankuasa Pemandu Amalan Persekitaran Berkualiti *QE* perlu mewujudkan struktur Jawatankuasa Latihan, Jawatankuasa Audit serta Jawatankuasa Promosi bagi memastikan tanggungjawab serta kuasa yang telah ditetapkan oleh pengurusan tertinggi disampaikan kepada seluruh organisasi.

3.5.2. Penyelaras QE

- a. Penyelaras QE akan memastikan Ketua Zon yang dilantik bertanggungjawab melaksanakan aktiviti-aktiviti Amalan Persekitaran Berkualiti.
- b. Melaporkan prestasi dan keperluan untuk mempertingkatkan Amalan Persekitaran Berkualiti Berkualiti QE di setiap zon kepada pengurusan tertinggi.

3.5.3. Komunikasi Dalaman

Mewujudkan dan memastikan pelaksanaan komunikasi dalaman melalui mesyuarat, memo, emel, laman sesawang, hebahan suara, perhimpunan pagi dan papan kenyataan

3.6. Semakan Pengurusan

3.6.1. Umum

Pihak Pengurusan Tertinggi perlu membuat semakan serta menilai tahap peningkatan dan keberhasilan termasuk polisi serta objektif terhadap Amalan Persekitaran Berkualiti QE sekurang-kurangnya 3 kali setahun melalui mesyuarat jawatankuasa pemandu Amalan Persekitaran Berkualiti QE MDKL.

3.6.2. Input Semakan

Pihak Pengurusan Tertinggi perlu membuat semakan merangkumi maklumat berhubung:-

- a. Laporan keputusan audit dalam
- b. Laporan aktiviti jawatankuasa induk (latihan, audit, promosi dan penyelenggaraan)
- c. Tindakan susulan berdasarkan laporan audit dalam dan semakan pengurusan tertinggi yang lepas
- d. Cadangan penambahbaikan dan penandaarasan Amalan Persekitaran Berkualiti Berkualiti QE di setiap zon.

3.6.3. Output Semakan

Output daripada semakan Pengurusan Tertinggi perlu merangkumi maklumat berhubung:-

- a. Laporan keputusan audit dalam diedarkan kepada setiap zon
- b. Laporan minit mesyuarat jawatankuasa induk Amalan Persekitaran Berkualiti Berkualiti QE diedarkan kepada setiap zon

3.7. Penyediaan Sumber

Menyediakan sumber yang diperlukan untuk meningkatkan keberkesanan serta pemahaman Amalan Persekitaran Berkualiti QE di kalangan warga MDKL seperti poster, risalah, hebahan umum, pertandingan QE antara zon, dan lain-lain

3.8. Sumber Manusia

3.8.1. Umum

Setiap warga MDKL perlu mempunyai tahap kompetensi berdasarkan latihan, kemahiran, pengalaman untuk melaksanakan Amalan Persekitaran Berkualiti QE di setiap zon.

3.8.2. Kompeten, latihan dan kesedaran

Ketua Jawatankuasa Latihan QE hendaklah

- a. Memastikan warga MDKL dan pelanggan diberi pendedahan berkaitan Amalan Persekitaran Berkualiti QE
- b. Memastikan setiap warga MDKL memahami akan kepentingan tanggungjawab dalam mencapai objektif Amalan Persekitaran Berkualiti QE
- c. Menilai keberkesanan langkah-langkah yang diambil di dalam Amalan Persekitaran Berkualiti QE

BAHAGIAN 5: REALISASI PERSEKITARAN BERKUALITI (Perkara 4)

4. REALISASI PERSEKITARAN BERKUALITI

4.1. Perancangan bagi merealisasikan Amalan Persekitaran Berkualiti (QE) (Perkara 4.1)

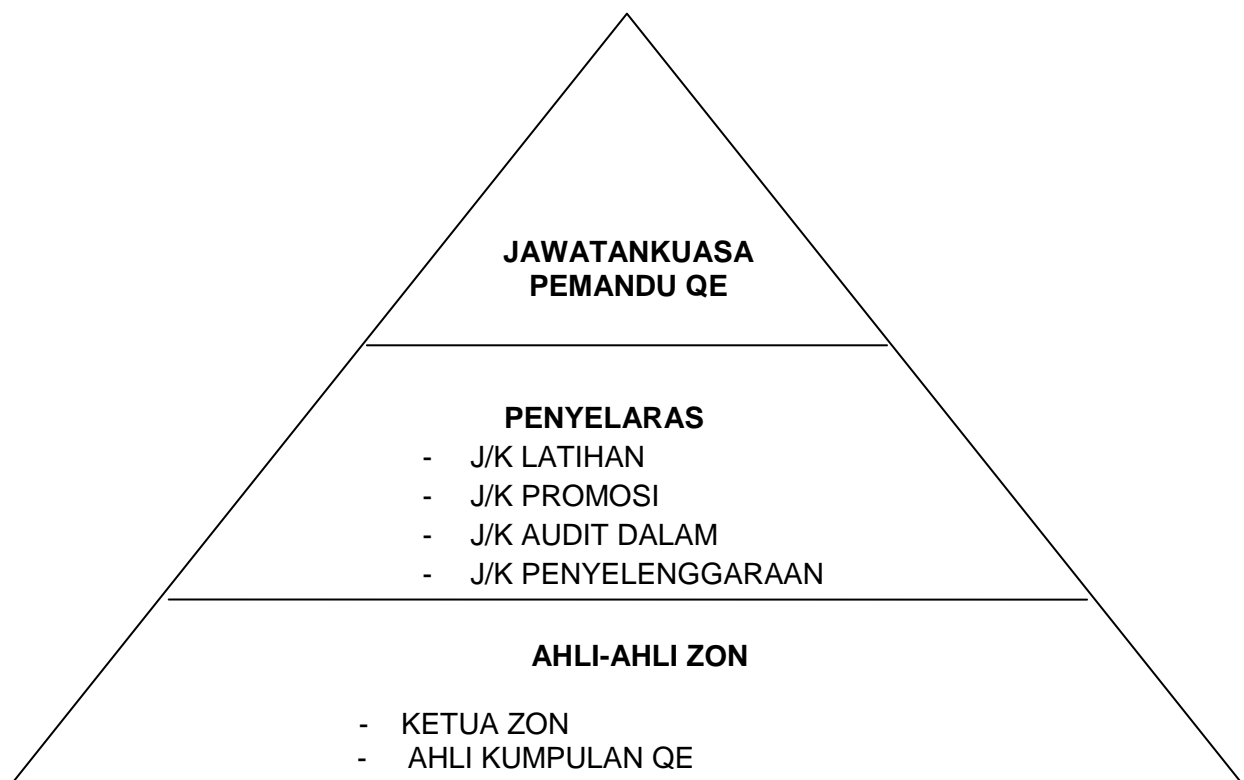
Pihak pengurusan Majlis Daerah Kuala Langat memastikan membuat perancangan terhadap perkhidmatan. Perancangan adalah konsisten dengan keperluan lain-lain proses dalam Amalan Persekitaran Berkualiti (QE) dengan memberi tumpuan kepada :

- 4.1.1. Keperluan perkhidmatan objektif Amalan Persekitaran Berkualiti (QE).
- 4.1.2. Membuat lawatan pengauditan di setiap zon untuk memastikan setiap zon mengamalkan Amalan Persekitaran Berkualiti (QE).
- 4.1.3. Menyediakan laporan audit.
- 4.1.4. Rekod-rekod bagi setiap pengauditan dan pemarkahan akan disimpan dalam fail.
- 4.1.5. Menghantar kakitangan dan juruaudit menjalani kursus berkaitan Amalan Persekitaran Berkualiti (QE)
- 4.1.6. Mengemaskini rekod-rekod yang difailkan.

4.2. Pelaksanaan Amalan Persekitaran Berkualiti (QE) (Perkara 4.2)

4.2.1. Perancangan

4.2.1.1. Penubuhan Jawatankuasa Amalan Persekitaran Berkualiti (QE) seperti rajah di bawah :



STUKTUR PENUBUHAN JAWATANKUASA AMALAN PERSEKITARAN BERKUALITI (QE) DI MDKL

- a. Tugas dan tanggungjawab Jawatankuasa Amalan Persekitaran Berkualiti (QE)
- **Jawatankuasa Pemandu Amalan Persekitaran Berkualiti (QE)**
 - Menentukan hala tuju keseluruhan pelaksanaan Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE);
 - Membentuk pelan tindakan pelaksanaan Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE);
 - Menetapkan dasar, peraturan serta garis panduan;
 - Menentukan belanjawan serta sumber-sumber kewangan;
 - Melantik penyelarar, ketua jawatankuasa kecil dan fasilitator;
 - Menetapkan sistem pengiktirafan/penghargaan;
 - Mengawasi dan menilai kemajuan pelaksanaan dengan bantuan jawatankuasa kecil (Latihan, Promosi, Audit Dalaman, Penyelenggaraan) dan,
 - Memantau Kemajuan pelaksanaan Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) melalui contoh amalan terbaik.
 - **Jawatankuasa Kerja Amalan Persekitaran Berkualiti (QE)**
 - **Penyelaras/Setiausaha**
 - Menjadualkan mesyuarat Jawatankuasa Pemandu Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE);
 - Menyelaraskan Program Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE);
 - Melaporkan kemajuan dan status pelaksanaan Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE);
 - Menyimpan rekod utama dan minit berkait dengan pelaksanaan Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE);
 - Membantu pengurusan aktiviti promosi, latihan dan audit, penyelenggaraan dan
 - Menghebahkan maklumat terkini

pelaksanaan Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) dalam organisasi.

- **Jawatankuasa Latihan**
 - Menyediakan pelan pelaksanaan aktiviti latihan bagi memupuk Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) kepada semua warga kerja dalam zon; dan
 - Memastikan setiap warga kerja diberikan latihan yang berkaitan.
- **Jawatankuasa Promosi**
 - Menyediakan pelan pelaksanaan aktiviti promosi Sistem Persekitaran Berkualiti (QE);
 - Mengenalpasti aktiviti/kempen promosi bagi memupuk kesedaran penyertaan bagi menjayakan pelaksanaan Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE); dan
- **Jawatankuasa Audit**
 - Menyediakan kriteria audit dalaman Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE);
 - Menentukan kekerapan aktiviti audit dalaman Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE);
 - Menyediakan laporan dan analisis keputusan audit dalaman Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE); dan
 - Menyemak kriteria audit dalaman Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) dari semasa ke semasa mengikut keperluan.
- **Jawatankuasa Penyelenggaraan**
 - Menyelenggara peralatan yang rosak dengan segera;
 - Memastikan persekitaran ruang kerja setiap zon dalam keadaan yang baik dan dan
 - Melaporkan setiap kerosakan mengikut prosedur kerja yang telah ditetapkan.
- **Fasilitator**
 - Memberikan latihan dan panduan kepada ketua dan ahli kumpulan;
- **Jawatankuasa Pelaksana Amalan Persekitaran Berkualiti (QE)**

- **Ketua Zon**
 - Mengadakan mesyuarat secara berkala dengan ahli-ahli kumpulan;
 - Menggalakkan penglibatan semua ahli dalam pelaksanaan aktiviti Sistem Persekitaran Berkualiti (QE);
 - Merancang aktiviti kumpulan;
 - Memberikan maklum balas mengenai status pelaksanaan Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) kepada fasilitator; dan
 - Membantu memberikan panduan dan tunjuk ajar.
- **Ahli Kumpulan**
 - Memberikan komitmen secara berterusan;
 - Menyertai aktiviti Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) secara aktif; Bekerjasama dalam kumpulan; dan
 - Menghadiri mesyuarat serta menyumbangkan idea bagi menjayakan pelaksanaan Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE).

4.2.2. Pelaksanaan (Perkara 4.2.2)

- 4.2.2.1. Mewujudkan Zon Sistem Persekitaran Berkualiti (QE)
- 4.2.2.2. Mewujudkan kawasan yang dipertanggungjawabkan kepada kumpulan serta memudahkan pelaksanaan Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE).
- 4.2.2.3. Terdapat sebanyak 15 zon di Majlis Daerah Kuala Langat iaitu:
 - i. Zon Blossom
 - ii. Zon Ixora
 - iii. Zon Helianthus
 - iv. Zon Iris
 - v. Zon Jasmin
 - vi. Zon Kasturi
 - vii. Zon Tulip
 - viii. Zon White Musk
 - ix. Zon Bakawali
 - x. Zon Dewberry
 - xi. Zon Lavender

- xii. Zon Rose
- xiii. Zon Pudina
- xiv. Zon Strawberry
- xv. Zon Vanila

4.2.2.4. Latihan Amalan Persekitaran Berkualiti (QE)

- a. Tujuannya adalah untuk menyebarkan metodologi Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) dan melatih warga organisasi dengan pengetahuan asas pelaksanaan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE).

4.2.2.5. Pelancaran Sistem Persekitaran Berkualiti (QE)

- a. Pelancaran Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) diadakan untuk merasmi dan menyampaikan hasrat pengurusan tertinggi bagi melaksanakan Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) dalam MDKL.

4.2.2.6. Pelaksanaan Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE)

a. **SISIH**

- Mengenalpasti barang-barang yang tidak diperlukan.
- Sisih memberikan tumpuan kepada pengasingan dan pembuangan barang-barang yang tidak diperlukan di tempat kerja.

b. **SUSUN**

- Setiap barang mempunyai tempatnya dan semua tempat ada barangnya. Barangan yang ditempatkan tertumpu kepada kaedah penyusunan yang cekap, berkesan dan selamat. Ini akan mewujudkan kerja yang kemas dan produktif.

c. **SAPU**

- memberikan penekanan kepada penjagaan kebersihan bagi memastikan tempat kerja yang selesa dan selamat untuk peningkatan kualiti kerja dan perkhidmatan.

d. **SERAGAM**

- pelaksanaan aktiviti Amalan Persekitaran Berkualiti (QE) yang pertama secara berterusan. Peringkat ini dapat dilaksanakan dengan cekap melalui pewujudan prosedur dan piawaian yang sesuai. Selain itu, aktiviti

penandaarasan amalan terbaik perlu dilaksanakan ke arah penambahbaikan berterusan.

e. SENTIASA AMAL

- usaha membudayakan amalan 4S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu) di tempat kerja ke arah penambahbaikan berterusan. SENTIASA AMAL memerlukan komitmen dan penyertaan seluruh warga kerja serta disiplin diri bagi memastikan Amalan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) dapat dilaksanakan secara berkesan dan cekap.

4.2.3. Persekitaran Tempat Kerja Visual (Perkara 4.2.3)

- 4.2.3.1. Pihak pengurusan akan menyediakan kemudahan persekitaran kerja yang baik, keselamatan, keperluan kesihatan yang bersesuaian dengan perkhidmatan yang akan diberi kepada pelanggan seperti ruang pejabat untuk kakitangan, peralatan keselamatan seperti alat pemadam api, kit perubatan, stor, bilik fail, kantin dan ruang solat.

PERKARA 5 : PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN

5. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN

5.1. Umum

5.1.1. Pihak pengurusan melalui ketua zon merancang dan melaksanakan aktiviti- aktiviti pemantauan, pengukuran, analisis dan peningkatan yang perlu bagi tujuan berikut:

5.1.1.1. memastikan pematuhan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE); dan

5.1.1.2. peningkatan keberkesanan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) secara berterusan dan konsisten.

5.2. Pemantauan Dan Pengukuran

5.2.1. Pemantauan Pengurusan

5.2.1.1. Pihak pengurusan bertanggungjawab dalam menentukan kaedah pemantauan pelaksanaan Sistem Persekitaran Berkualiti bagi memastikan ia menepati keperluan - keperluan standard.

5.2.2. Audit QE Dalaman

5.2.3.1. Audit QE Dalaman dijalankan sekurang-kurangnya 3 kali setahun untuk mengenalpasti samada Sistem Persekitaran Berkualiti mengikut serta memenuhi perancangan dan keperluan-keperluan Standard Sistem Persekitaran Berkualiti.

5.2.3.2. Ketua Audit QE Dalaman bertanggungjawab untuk merancang dan menjadualkan audit.

5.2.3.3. Audit QE Dalaman dijalankan oleh anggota yang telah menjalani Kursus Audit QE Dalaman dan bebas daripada aktiviti yang diaudit.

5.2.3.4. Pihak yang diaudit bertanggungjawab mengambil tindakan pembedahan ke atas ketidakpatuhan yang ditemui oleh pasukan Audit QE Dalaman.

5.2.3.5. Audit susulan dijalankan bagi memastikan tindakan pembedahan ke atas ketidakpatuhan yang ditemui telah dilaksanakan dengan berkesan.

5.2.3.6. Laporan audit disediakan selepas audit dijalankan dan dibentangkan dalam Mesyuarat Penutup Audit QE Dalaman.

5.2.3. Pematuhan dan pengukuran aktiviti Sistem Persekitaran Berkualiti QE

5.2.3.7. Ketua Juruaudit Dalam dan ketua zon akan membuat pengukuran dan pemantauan terhadap pelaksanaan proses seperti yang dirancang melalui penilaian Audit QE Dalam. Jika perancangan tersebut tidak dapat dilaksanakan, maka tindakan susulan yang sesuai akan diambil oleh ketua zon.

5.3. Analisa Data

5.3.1. Pihak pengurusan akan mengumpulkan data daripada setiap zon bagi menilai keberkesanan Sistem Persekitaran berkualiti (QE). Data dikumpulkan melalui hasil pengauditan juruaudit dalaman dan lain-lain sumber yang sesuai.

5.3.2. Data berkenaan akan digunakan untuk tujuan menyediakan maklumat berhubung impak pelaksanaan Sistem Persekitaran Berkualiti (QE) terhadap faktor-faktor seperti;

5.3.2.1. Produktiviti perkhidmatan;

5.3.2.2. Kualiti perkhidmatan;

5.3.2.3. Penjimatan kos dan masa;

5.3.2.4. Sistem penghantaran;

5.3.2.5. Tahap keselamatan di tempat kerja;

5.3.2.6. Sikap kakitangan; dan

5.3.2.7. Kepuasan pelanggan.

BAHAGIAN 6 : PENAMBAHBAIKAN

6. PENAMBAHBAIKAN

6.1. Peningkatan Berterusan

Pihak Pengurusan Majlis Daerah Kuala Langat akan meningkatkan tahap keberkesanan Amalan Persekitaran Berkualiti melalui mekanisma-mekanisma seperti berikut :

- a. Penggunaan polisi dan objektif Amalan QE.
- b. Keputusan audit.
- c. Analisis data.
- d. Semakan pengurusan.

6.2. Tindakan Susulan

Ketua Zon akan memastikan tindakan susulan diambil terhadap punca ketidakpatuhan tidak berulang. Tindakan susulan diwujudkan untuk menentukan keperluan-keperluan berikut:

- a. Menyemak ketidakpatuhan berdasarkan laporan audit dalam/luaran QE (termasuk aduan pelanggan).
- b. Mengenal pasti punca-punca kepada ketidakpatuhan.
- c. Menilai tindakan susulan bagi memastikan ketidakpatuhan tidak berulang.
- d. Menentu dan melaksanakan tindakan yang diperlukan.
- e. Rekod-rekod pelaksanaan hendaklah diselenggara dan disemak terhadap tindakan susulan yang diambil.