



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

JABATAN KEHAKIMAN SYARIAH NEGERI
KEDAH DARUL AMAN

MANUAL KUALITI

MK-JKSNK

	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
JAWATAN	Wakil Pengurusan	Ketua Hakim Syarie
TARIKH	03/01/2010	03/01/2010
TANDATANGAN		

SALINAN NO:



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

A. KANDUNGAN

		M/Surat
A	KANDUNGAN	2
B	SENARAI EDARAN MANUAL KUALITI	7
C	SENARAI INDUK DOKUMEN KUALITI	8

BAHAGIAN I

1.0 PENGENALAN

1.1	Pengenalan Kepada Manual Kualiti	1
1.2	Tujuan	1
1.3	Kandungan Manual Kualiti	2

BAHAGIAN II

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1	Latarbelakang	3
2.2	Visi Organisasi	5
2.3	Misi Organisasi	5
2.4	Objektif	6
2.5	Fungsi-Fungsi Utama	6
2.6	Punca-Punca Kuasa	7
2.7	Struktur Organisasi	8
2.8	Pelanggan	15
2.9	Piagam Pelanggan	17



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

M/Surat

3.0	BAHAGIAN III		
	SISTEM PENGURUSAN KUALITI		
3.1	Huraian		18
3.2	Dasar dan Objektif Kualiti		19
3.3	Penerangan Ringkas Prosedur Pengurusan Kes Mal Dan Jenayah		21
3.4	Carta Aliran Kerja Prosedur Pengurusan Kes Mal Dan Jenayah		23
3.5	Pelanggan Sistem Pengurusan Kualiti		23
4.0	BAHAGIAN IV		
	KEPERLUAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI		
	SEKSYEN 4 – Sistem Pengurusan Kualiti		
4.1	Keperluan Am		24
4.2	Keperluan Dokumentasi		27
	4.2.1 Am		27
	4.2.2 Manual Kualiti		28
	4.2.3 Kawalan Dokumen		29
	4.2.4 Kawalan Rekod		31
	SEKSYEN 5 – Tanggungjawab Pengurusan		
5.1	Komitmen Pengurusan		32
5.2	Tumpuan Kepada Pelanggan		32
5.3	Dasar Kualiti		33
5.4	Perancangan SPK		33
	5.4.1 Objektif Kualiti		33
	5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti		33



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

	M/Surat
5.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi	34
5.5.1 Tanggungjawab dan Kuasa	34
5.5.2 Wakil Pengurusan (WP)	35
5.5.3 Komunikasi Dalam Organisasi	36
5.6 Kajian Semula Pengurusan	36
5.6.1 Am	36
5.6.2 Input Kepada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	37
5.6.3 Output Kepada Kajian Semula Pengurusan	38

SEKSYEN 6 – Pengurusan Sumber

6.1 Bekalan Sumber	39
6.2 Sumber Manusia	39
6.2.1 Am	39
6.2.2 Kompetensi, Latihan dan Kesedaran	40
6.3 Infrastruktur	41
6.4 Persekitaran Kerja	41

SEKSYEN 7 –Penghasilan Perkhidmatan

7.1 Perancangan Bagi Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan	42
7.2 Proses-proses Berkaitan Dengan Pelanggan	43
7.2.1 Menentukan Keperluan-keperluan Perkhidmatan Yang Hendak Disampaikan	43



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

M/Surat

7.2.2	Semakan Semula Ke atas Keperluan-keperluan Perkhidmatan Yang Hendak Disampaikan	44
7.2.3	Komunikasi Dengan Pelanggan	45
7.3	Rekabentuk dan Pembangunan	46
7.4	Perolehan	46
7.4.1	Proses Perolehan	46
7.4.2	Maklumat Perolehan	47
7.4.3	Verifikasi Ke Atas Perolehan Yang Diperolehi	47
7.5	Penyediaan dan Pemberian Perkhidmatan	48
7.5.1	Kawalan Ke Atas Penyediaan Pemberian Perkhidmatan	48
7.5.2	Validasi Ke Atas Proses Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan	48
7.5.3	Identifikasi serta Kemudahkesanan	49
7.5.4	Harta Hakmilik Pelanggan	50
7.5.5	Pemuliharaan	50
7.6	Kawalan Ke Atas Peralatan Pengukuran dan Pemantauan	51



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

M/Surat

SEKSYEN 8 – Pengukuran, Penganalisan Dan Penambahbaikan

8.1	Am	52
8.2	Pemantauan dan Pengukuran	53
	8.2.1 Kepuasan Pelanggan	53
	8.2.2 Audit Dalaman	54
	8.2.3 Pemantauan Dan Pengukuran Proses	55
	8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Perkhidmatan	56
8.3	Kawalan Ke Atas Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan	57
	8.3.1 Pemeriksaan dan Pengujian Diperingkat Penerimaan	57
	8.3.2 Penerimaan dan Pengujian Diperingkat Pemerosesan	57
	8.3.3 Pemeriksaan dan Pengujian Diperingkat Akhir	57
8.4	Analisis Data	59
8.5	Penambahbaikan	60
	8.5.1 Penambahbaikan Yang Berterusan	60
	8.5.2 Tindakan Pembetulan	61
	8.5.3 Tindakan Pencegahan	62



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

B. SENARAI EDARAN MANUAL KUALITI

BIL.	NO. SALINAN TERKAWAL	PEMEGANG DOKUMEN
	00	Pegawai Dokumen
	01	Ketua Hakim Syarie
	02	Hakim Mahkamah Tinggi Syariah I
	03	Hakim Mahkamah Tinggi Syariah II
	04	Ketua Pendaftar
	05	Hakim Mahkamah Rendah Syariah Kota Setar
	06	Hakim Mahkamah Rendah Syariah Kuala Muda
	07	Hakim Mahkamah Rendah Syariah Kubang Pasu
	08	Hakim Mahkamah Rendah Syariah Kulim
	09	Hakim Mahkamah Rendah Syariah Langkawi
	10	Hakim Mahkamah Rendah Syariah Baling
	11	Hakim Mahkamah Rendah Syariah Padang Terap
	12	Hakim Mahkamah Rendah Syariah Sik
	13	Hakim Mahkamah Rendah Syariah Pendang
	14	Hakim Mahkamah Rendah Syariah Yan
	15	Hakim Mahkamah Rendah Syariah Bandar Baharu
	16	Penolong Pegawai Tadbir Kanan
	17	Penolong Akauntan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

C. SENARAI INDUK DOKUMEN KUALITI

BIL	NOMBOR DOKUMEN	TAJUK
1	MK-JKSNK	Manual Kualiti
2	PK-JKSNK – 01	Pendaftaran Kes Mal, Penjadualan dan Penyediaan Kes
3	PK-JKSNK –02	Pendaftaran Kes Jenayah, Penjadualan dan Penyediaan Kes
4	PK-JKSNK – 03	Sebutan Kes Mal
5	PK-JKSNK – 04	Sebutan Kes Jenayah
6	PK-JKSNK – 05	Pengurusan Penyediaan Perintah Bertulis Mahkamah Bagi Kes Mal
7	PK-JKSNK – 06	Penyerahan Dokumen-Dokumen Kes
8	PK-JKSNK – 07	Pengurusan Permohonan Rayuan Kes Mal
9	PK-JKSNK – 08	Pengurusan Permohonan Rayuan Kes Jenayah
10	PK-JKSNK – 09	Pengurusan Permohonan dan Pengeluaran Perintah Faraid
11	PKS-JKSNK – 01	Prosedur Kawalan Dokumen
12	PKS-JKSNK – 02	Prosedur Kawalan Rekod Kualiti
13	PKS-JKSNK- 03	Prosedur Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
14	PKS-JKSNK – 04	Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
15	PKS-JKSNK – 05	Prosedur Penyediaan Bajet Tahunan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran

01

Pindaan

00

Tarikh
Berkuatkuasa

03/01/2010

16	PKS-JKSNK – 06	Prosedur Pengurusan Latihan Kakitangan
17	PKS-JKSNK – 07	Pengurusan Penyelenggaraan Peralatan
18	PKS-JKSNK – 08	Prosedur Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan
19	PKS-JKSNK – 09	Prosedur Pengurusan Wang Hasil dan Wang Deposit
20	PKS-JKSNK – 10	Prosedur Penyelenggaraan dan Pengembalian Wang Deposit
21	PKS-JKSNK – 11	Prosedur Audit Dalaman
22	PKS-JKSNK – 12	Prosedur Tindakan Pembetulan
23	PKS-JKSNK – 13	Prosedur Tindakan Pencegahan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran

01

Pindaan

00

Tarikh
Berkuatkuasa

03/01/2010

SENARAI INDUK DOKUMEN SOKONGAN LUARAN

BIL	TAJUK	NO SALINAN TERKAWAL / PEMEGANG
1.	Enakmen Mahkamah Syariah (Kedah Darul Aman) 2008. [Enakmen 12]	01 – Ketua Hakim Syarie
		02 – Hakim Mahkamah Tinggi Syariah I
		03 – Hakim Mahkamah Tinggi Syariah II
2.	Enakmen Undang-Undang Keluarga Islam (Kedah Darul Aman) 2008. [Enakmen 11]	04 – Ketua Pendaftar
		05 – Hakim MRS Kota Setar
		06 – Hakim MRS Kuala Muda
		07 – Hakim MRS Kubang Pasu
3.	Enakmen Pentadbiran Undang-Undang Islam (Kedah Darul Aman) 2008 [Enakmen 9]	08 – Hakim MRS Kulim
		09 – Hakim MRS Langkawi
		10 – Hakim MRS Baling
		11 – Hakim MRS Padang Terap
		12 – Hakim MRS Sik
		13 – Hakim MRS Pendang
		14 – Hakim MRS Yan
		15 – Hakim MRS Bandar Baharu



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran

01

Pindaan

00

Tarikh
Berkuatkuasa

03/01/2010

BIL	TAJUK	NO SALINAN TERKAWAL / PEMEGANG
		16 – Penolong Pendaftar Mahkamah Rayuan Syariah
		17 – Penolong Pendaftar Mahkamah Tinggi Syariah
		18 - Penolong Pendaftar MRS Kota Setar
		19 – Penolong Pendaftar MRS Kuala Muda
		20 - Penolong Pendaftar MRS Kubang Pasu
		21 - Penolong Pendaftar MRS Kulim
		22 - Penolong Pendaftar MRS Langkawi
		23 - Penolong Pendaftar MRS Baling
		24 - Penolong Pendaftar MRS Padang Terap
		25 - Penolong Pendaftar MRS Sik
		26 - Penolong Pendaftar MRS Pendang
		27 - Penolong Pendaftar MRS Yan
		28 - Penolong Pendaftar MRS Bandar Baharu
		29–Pegawai Penyelidik Ketua Hakim Syarie
		30–Pegawai Penyelidik Hakim Mahkamah Tinggi
		31– Pegawai Sulh MRS Kota Setar



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran

01

Pindaan

00

Tarikh
Berkuatkuasa

03/01/2010

BIL	TAJUK	NO SALINAN TERKAWAL / PEMEGANG
		32 - Pegawai Sulh MRS Kuala Muda
		33 - Pegawai Sulh MRS Kulim
		34 - Pegawai Sulh MRS Langkawi
		35 - Pegawai Sulh MRS Baling
		36 - Pegawai Sulh MRS Pendang
		37 – Mahkamah Tinggi Syariah
		38 - Mahkamah Rendah Syariah Kota Setar
		39 – Mahkamah Rendah Syariah Kuala Muda
		40 – Mahkamah Rendah Syariah Kubang Pasu
		41 – Mahkamah Rendah Syariah Kulim
		42 – Mahkamah Rendah Syariah Langkawi
		43 – Mahkamah Rendah Syariah Baling
		44 – Mahkamah Rendah Syariah Padang Terap
		45 – Mahkamah Rendah Syariah Sik
		46 – Mahkamah Rendah Syariah Pendang
		47 – Mahkamah Rendah Syariah Yan



MK-JKSN
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran

01

Pindaan

00

Tarikh
Berkuatkuasa

03/01/2010

BIL	TAJUK	NO SALINAN TERKAWAL / PEMEGANG
		48 – Mahkamah Rendah Syariah Bandar Baharu
		49 – Penolong Pegawai Syariah BSK
		50 – Penolong Pegawai Syariah BSK
		51 – Pegawai Bahagian Sokongan Keluarga
		52 – Pegawai Sulh
		53 – Pegawai Sulh
		54 – Pegawai Sulh
4.	Enakmen Aturcara Mal Islam (Kedah) 1979	01 – Ketua Hakim Syarie
		02 – Hakim Mahkamah Tinggi Syariah I
5.	Enakmen Acara Jenayah Syariah (Kedah) 1988	03 – Hakim Mahkamah Tinggi Syariah II
		04 – Ketua Pendaftar
6.	Enakmen Kanun Jenayah Syariah (Kedah) 1988	05 – Hakim MRS Kota Setar
		06 – Hakim MRS Kuala Muda
7.	Enakmen Keterangan Mahkamah Syariah (Kedah) 1989	07 – Hakim MRS Kubang Pasu
		08 – Hakim MRS Kulim
		09 – Hakim MRS Langkawi



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran

01

Pindaan

00

Tarikh
Berkuatkuasa

03/01/2010

BIL	TAJUK	NO SALINAN TERKAWAL / PEMEGANG
		10 – Hakim MRS Baling
		11 – Hakim MRS Padang Terap
		12 – Hakim MRS Sik
		13 – Hakim MRS Pendang
		14 – Hakim MRS Yan
		15 – Hakim MRS Bandar Baharu
		16 – Penolong Pendaftar Mahkamah Rayuan Syariah
		17 – Penolong Pendaftar Mahkamah Tinggi Syariah
		18 - Penolong Pendaftar MRS Kota Setar
		19 – Penolong Pendaftar MRS Kuala Muda
		20 - Penolong Pendaftar MRS Kubang Pasu
		21 - Penolong Pendaftar MRS Kulim
		22 - Penolong Pendaftar MRS Langkawi
		23 - Penolong Pendaftar MRS Baling
		24 - Penolong Pendaftar MRS Padang Terap
		25 - Penolong Pendaftar MRS Sik



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran

01

Pindaan

00

Tarikh
Berkuatkuasa

03/01/2010

BIL	TAJUK	NO SALINAN TERKAWAL / PEMEGANG
		26 - Penolong Pendaftar MRS Pendang
		27 - Penolong Pendaftar MRS Yan
		28 - Penolong Pendaftar MRS Bandar Baharu
	Arahan Amalan JKSM Tahun 2000 hingga 2012	01 – Ketua Hakim Syarie
		02 – Hakim Mahkamah Tinggi Syariah I
		03 – Hakim Mahkamah Tinggi Syariah II
		04 – Ketua Pendaftar
		05 – Hakim MRS Kota Setar
		06 – Hakim MRS Kuala Muda
		07 – Hakim MRS Kubang Pasu
		08 – Hakim MRS Kulim
		09 – Hakim MRS Langkawi
		10 – Hakim MRS Baling
		11 – Hakim MRS Padang Terap
		12 – Hakim MRS Sik
		13 – Hakim MRS Pendang



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran

01

Pindaan

00

Tarikh
Berkuatkuasa

03/01/2010

BIL	TAJUK	NO SALINAN TERKAWAL / PEMEGANG
		14 – Hakim MRS Yan
		15 – Hakim MRS Bandar Baharu
		16 – Penolong Pendaftar Mahkamah Rayuan Syariah
		17 – Penolong Pendaftar Mahkamah Tinggi Syariah
		18 - Penolong Pendaftar MRS Kota Setar
		19 – Penolong Pendaftar MRS Kuala Muda
		20 - Penolong Pendaftar MRS Kubang Pasu
		21 - Penolong Pendaftar MRS Kulim
		22 - Penolong Pendaftar MRS Langkawi
		23 - Penolong Pendaftar MRS Baling
		24 - Penolong Pendaftar MRS Padang Terap
		25 - Penolong Pendaftar MRS Sik
		26 - Penolong Pendaftar MRS Pendang
		27 - Penolong Pendaftar MRS Yan
		28 - Penolong Pendaftar MRS Bandar Baharu



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

BAHAGIAN I

PENGENALAN

1.1 Pengenalan Kepada Manual Kualiti

Dokumen ini adalah merupakan Manual Kualiti Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman. Manual Kualiti ini merupakan panduan pelaksanaan sistem kualiti di Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman selaras dengan kehendak dan keperluan MS ISO 9001: 2008. Ianya mengandungi Dasar Kualiti (3.2), Objektif Kualiti (3.2), Penerangan Ringkas (3.3) mengenai Sistem Pengurusan Kualiti dan prinsip-prinsip asas yang memandu pelaksanaan Pengurusan Kes Mal dan Jenayah yang dilaksanakan di Mahkamah-Mahkamah Syariah Negeri Kedah Darul Aman. Manual Kualiti ini diperlengkapkan lagi dengan Prosedur Kualiti, Prosedur Kualiti Sokongan, Arahan Kerja dan Dokumen-Dokumen berkaitan dengannya seperti borang, pekeliling, akta, enakmen dan lain-lain.

1.2 Tujuan

Tujuan Manual Kualiti ini disediakan adalah untuk:

- a) Menerangkan maklumat asas mengenai organisasi Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman dan juga Mahkamah-Mahkamah Syariah dalam Negeri Kedah Darul Aman;
- b) Menerangkan Sistem Pengurusan Kualiti dalam Pengurusan Kes Mal dan Jenayah selaras dengan kehendak dan keperluan MS ISO 9001:2008; dan
- c) Menggariskan dasar dan prinsip asas bagi setiap aktiviti dalam pengendalian Kes Mal dan Jenayah.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

1.3 Kandungan Manual Kualiti

Manual ini mengandungi 4 Bahagian seperti berikut:

Bahagian I - Pengenalan

Bahagian II - Maklumat Organisasi

Bahagian III - Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti
Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah
Darul Aman

Bahagian IV - Keperluan-Keperluan Standard MS ISO 9001:2008
Seksyen 4 - Sistem Pengurusan Kualiti
Seksyen 5 - Tanggungjawab Pengurusan
Seksyen 6 - Pengurusan Sumber-

Seksyen 7 - Penghasilan Produk
Seksyen 8 - Pengukuran, Penganalisan dan
Penambahbaikan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

BAHAGIAN II

MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 Latarbelakang

Berdasarkan kepada peruntukan Perlembagaan Persekutuan yang memberi kuasa kepada Kerajaan Negeri mengenai keanggotaan, susunan dan tatacara Mahkamah Syariah, maka Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman (JKSNK) ditubuhkan berdasarkan *Subseksyen 3 (1)(2)(3) Enakmen Mahkamah Syariah (Kedah) 1993*. Penubuhannya mula berkuatkuasa pada 1hb Januari 1996.

Sejak ditubuhkan hingga 31hb Disember 1996 Mahkamah Syariah Negeri Kedah Darul Aman ditadbir bersama dengan Jabatan Hal Ehwal Agama Islam Negeri Kedah Darul Aman (JHEAIK). Mulai 1hb Januari 1997 Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman telah diasingkan daripada pengurusan JHEAIK dan mempunyai pentadbirannya sendiri, di mana Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman diketuai oleh seorang Ketua Hakim Syarie. Perjawatan yang telah diluluskan oleh Perbendaharaan Malaysia untuk Jabatan ini semasa ditadbirkan bersama JHEAIK adalah sebanyak 23 jawatan. Perbendaharaan Malaysia selanjutnya meluluskan tambahan perjawatan sebanyak 29 jawatan mengikut *Waran Perjawatan Bilangan 2/96* yang berkuatkuasa 1hb. Oktober 1995 kemudian ditambah lagi sebanyak 20 jawatan mengikut *Waran Perjawatan Bilangan 18 Tahun 2000* berkuatkuasa 1hb. Mei 2000. Pada 13hb Jun 2003 sebanyak 49 jawatan tambahan telah diluluskan menurut *Waran Perjawatan Bilangan 7 Tahun 2003* berkuatkuasa 1hb. November 2002. Waran perjawatan Bilangan 2/2006 berkuatkuasa mulai daripada 1hb Februari 2006 menjadikan jumlah keseluruhan jawatan sebanyak 151. Waran perjawatan terakhir Bilangan 2/2006 berkuatkuasa mulai daripada 1hb Februari 2006 menjadikan jumlah keseluruhan jawatan sebanyak 151.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman bertanggungjawab mengurus, mendengar dan memutuskan kes-kes di semua peringkat Mahkamah Rendah Syariah, Mahkamah Tinggi Syariah dan Mahkamah Rayuan Syariah di dalam pengurusan kes mal dan jenayah.

Mulai 1hb April 2008, mengikut peruntukan di dalam *Enakmen Mahkamah Syariah(Kedah Darul Aman) 2008*, Mahkamah Syariah di dalam negeri ini diwujudkan dalam tiga peringkat, dan pada masa ini dipecahkan kepada kedudukan seperti berikut;

- i) Mahkamah Rayuan Syariah Negeri Kedah Darul Aman;
- ii) Mahkamah Tinggi Syariah Negeri Kedah Darul Aman;
- iii) Mahkamah Rendah Syariah Kota Setar;
- iv) Mahkamah Rendah Syariah Kuala Muda;
- v) Mahkamah Rendah Syariah Kubang Pasu;
- vi) Mahkamah Rendah Syariah Kulim;
- vii) Mahkamah Rendah Syariah Baling;
- viii) Mahkamah Rendah Syariah Langkawi;
- ix) Mahkamah Rendah Syariah Sik;
- x) Mahkamah Rendah Syariah Pendang;
- xi) Mahkamah Syariah Yan;
- xii) Mahkamah Syariah Padang Terap; dan
- xiii) Mahkamah Syariah Bandar Baharu.

Tiap-tiap mahkamah yang tersebut itu dijadikan salah satu aktiviti/bahagian dalam Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman, disamping aktiviti / bahagian Khidmat Pengurusan, Kewangan dan Sumber Manusia serta Unit Sulh.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

2.2 Visi

Visi Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman ialah:-

Merealisasikan pengurusan pentadbiran dan Kehakiman Syariah yang lengkap, sempurna dan berwibawa berlandaskan Hukum Syarak dan peruntukan undang-undang yang berkuatkuasa kepada masyarakat Islam.

2.3 Misi

Misi Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman ialah:-

- i) Menzahirkan keadilan berpandukan Hukum Syarak dan undang-undang yang berkuatkuasa.
- ii) Mempertingkatkan pengurusan pentadbiran yang cekap dan berkualiti;
- iii) Penggunaan ICT di dalam semua urusan pentadbiran;
- iv) Latihan kakitangan yang sesuai dan berterusan; dan
- v) Menyediakan kemudahan yang mencukupi ke arah melahirkan pelanggan yang berpengetahuan.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

2.4. Objektif

Objektif Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman:

Menyediakan dan melaksanakan pengurusan dan pengadilan Kes-Kes Syariah berdasarkan Hukum Syarak dan undang-undang dengan cekap dan berkesan.

2.5 Fungsi-Fungsi Utama

Di dalam merealisasikan objektif Jabatan ini, beberapa fungsi utama telah ditetapkan iaitu:-

- i) Menerima, mendengar dan memutuskan kes-kes mengikut Hukum Syarak dan peruntukan undang-undang;
- ii) Menguatkuasa dan melaksanakan perintah berasaskan Hukum Syarak dan undang-undang bertulis;
- iii) Menerima, mendengar dan memutuskan kes-kes rayuan syariah secara teratur dan berkesan;
- iv) Membangunkan sumber manusia yang terlatih.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

2.6 Punca-Punca Kuasa

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman telah mewujudkan Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja sebagaimana yang diperlukan oleh *Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 8 Tahun 1991 "Panduan Mengenai Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja"*.

Manual Prosedur Kerja Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman berada di Bahagian Pengurusan Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman di bawah tanggungjawab Ketua Hakim Syarie dan dibantu dari segi kawalan dan pergerakannya oleh Ketua Pendaftar. Fail Meja disediakan oleh setiap kakitangan dan berada dalam simpanan setiap kakitangan berkenaan.

Sementara itu, dalam melaksanakan tanggungjawab dan kuasa perundangannya, Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman telah menggunakan sumber kuasa perundangan seperti berikut:-

- a) Enakmen-Enakmen
 - i. Enakmen Pentadbiran Undang-Undang Islam (Kedah Darul Aman) 2008
 - ii. Enakmen Mahkamah Syariah (Kedah Darul Aman) 2008
 - iii. Enakmen Undang-Undang Keluarga Islam (Kedah Darul Aman) 2008
 - iv. Enakmen Aturcara Mal Islam (Kedah) 1979
 - v. Enakmen Acara Jenayah Syariah (Kedah) 1988



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

- vi. Enakmen Kanun Jenayah Syariah (Kedah) 1988
 - vii. Enakmen Keterangan Mahkamah Syariah (Kedah) 1989
 - viii. Enakmen Mufti Dan Fatwa (Kedah Darul Aman) 2008
- b) Arahan Amalan
- i. Arahan Amalan Mahkamah Syariah
 - ii. Pekeliling / Arahan Ketua Hakim Syarie

2.7 Struktur Organisasi

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman mempunyai empat aktiviti/Bahagian iaitu:-

- Mahkamah Rayuan Syariah
- Mahkamah Tinggi Syariah
- Mahkamah Rendah Syariah
- Bahagian Khidmat Pengurusan dan Kewangan

Nota: Carta organisasi JKSNK seperti di lampiran 'A'



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

2.7.1 Mahkamah Rayuan Syariah

Fungsi:-

- i. Mempunyai bidangkuasa untuk mendengar dan memutuskan apa-apa rayuan terhadap apa-apa keputusan yang dibuat oleh Mahkamah Tinggi Syariah dalam menjalankan bidang kuasa asalnya.
- ii. Mempunyai bidangkuasa pengawasan dan penyemakan ke atas Mahkamah Tinggi Syariah dan boleh, jika didapati perlu olehnya demi kepentingan keadilan, sama ada atas kehendaknya sendiri atau atas kehendak mana-mana pihak atau orang yang berkepentingan, pada mana-mana peringkat dalam apa-apa perkara atau prosiding, sama ada mal atau jenayah, dalam Mahkamah Tinggi Syariah, memanggil dan memeriksa mana-mana rekod tentang perkara atau prosiding itu dan boleh memberikan apa-apa arahan yang dikehendaki demi keadilan.

2.7.2 Mahkamah Tinggi Syariah

Fungsi:-

Mahkamah Tinggi Syariah hendaklah mempunyai bidang kuasa di seluruh Negeri Kedah Darul Aman seperti yang diberi menurut Subseksyen 13(1) Enakmen Mahkamah Syariah (Kedah Darul Aman) 2008 dan hendaklah diketuai oleh Hakim Mahkamah Tinggi.

Mahkamah Tinggi Syariah hendaklah:-

- a) Dalam bidang kuasa jenayahnya, membicarakan apa-apa kesalahan yang dilakukan oleh seseorang Islam dan boleh dihukum di bawah mana-mana undang-undang bertulis yang berkuatkuasa berkaitan dengan pentadbiran undang-undang Islam, undang-undang keluarga Islam, tatacara jenayah



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

syariah, kesalahan jenayah syariah, atau di bawah mana-mana undang-undang bertulis lain yang sedang berkuatkuasa yang menetapkan kesalahan-kesalahan terhadap rukun-rukun agama Islam, dan boleh mengenakan apa-apa hukuman yang diperuntukkan bagi kesalahan itu; dan

b) Dalam bidang kuasa malnya, mendengar dan memutuskan semua tindakan dan prosiding dalam mana semua pihak adalah orang Islam dan yang berhubung dengan :

- i. Pertunangan, perkahwinan, *ruju'*, penceraian, pembubaran perkahwinan (*fasakh*), *nusyuz* atau pemisahan kehakiman (*Mufaraqah*) atau apa-apa perkara yang berkaitan dengan perhubungan di antara suami isteri;
- ii. apa-apa pelupusan atau tuntutan harta yang berbangkit daripada mana-mana perkara yang dinyatakan dalam sub-perenggan (1);
- iii. nafkah orang-orang tanggungan, kesahatarafan, atau penjagaan atau jagaan (*hadhanah*) anak-anak;
- iv. pembahagian atau tuntutan harta sepencarian ;
- v. wasiat atau alang semasa *marad-al-maut* seseorang si mati Islam ;
- vi. alang semasa hidup, atau penyelesaian yang dibuat tanpa balasan yang memadai dengan wang atau nilai wang, oleh seseorang Islam ;
- vii. wakaf atau *nazar* ;
- viii. pembahagian dan pewarisan harta berwasiat atau tak berwasiat ;
- ix. penentuan orang-orang yang berhak kepada bahagian harta pusaka seseorang simati Islam atau bagian-bahagian yang kepadanya orang-orang itu masing-masing berhak;
- x. pengisytiharan bahawa seseorang iitu bukan lagi oarang Islam;
- xi. pengisytiharan bahawa seseorang yang telah mati itu seorang Islam atau sebaliknya pada masa kematiannya; atau



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

- xii. perkara-perkara lain yang berkenaan dengannya bidang kuasa diberikan oleh mana-mana undang-undang bertulis.
- c) Sesuatu rayuan boleh dibuat kepada Mahkamah Tinggi Syariah daripada apa-apa keputusan Mahkamah Rendah Syariah;
- i. dalam bidang kuasa jenayahnya, oleh Ketua Pendakwa Syarie atau boleh orang yang telah disabitkan, dan rayuan itu boleh dibuat sama ada terhadap pembebasan, sabitan atau hukuman atau mana-mana daripadanya ;
- ii. dalam semua kuasa malnya;
- oleh mana-mana orang yang terkilan dengan keputusan itu, jika amaun yang dituntut itu tidak kurang daripada satu ribu ringgit ;
 - dalam semua kes yang melibatkan apa-apa keputusan mengenai taraf diri, oleh mana-mana orang yang terkilan dengan keputusan itu ; dan
 - dalam semua kes yang berhubung dengan nafkah orang-orang tanggungan, oleh mana-mana orang yang terkilan dengan keputusan itu,
 - tetapi tiada rayuan boleh dibuat terhadap keputusan yang telah dibuat dengan persetujuan; dan
- d) Dalam apa-apa kes lain, jika Mahkamah Tinggi Syariah memberikan kebenaran untuk merayu.

2.7.3 Mahkamah Rendah Syariah.

Terdapat 11 Mahkamah Rendah Syariah mengikut daerah dalam negeri ini iaitu:-

- Mahkamah Rendah Syariah Kota Setar
- Mahkamah Rendah Syariah Kuala Muda
- Mahkamah Rendah Syariah Kubang Pasu
- Mahkamah Rendah Syariah Kulim



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

- Mahkamah Rendah Syariah Baling
- Mahkamah Rendah Syariah Langkawi
- Mahkamah Rendah Syariah Sik
- Mahkamah Syariah Pendang
- Mahkamah Syariah Yan
- Mahkamah Syariah Padang Terap
- Mahkamah Syariah Bandar Baharu

Fungsi:-

Menurut Enakmen Mahkamah Syariah (Kedah Darul Aman) 2008 di bawah Subseksyen 18(1) sesuatu Mahkamah Rendah Syariah hendaklah mempunyai bidang kuasa di seluruh negeri dan hendaklah diketuai oleh seorang Hakim Mahkamah Rendah Syariah.

Mahkamah Rendah Syariah hendaklah:-

- a) dalam bidang kuasa jenayahnya, membicarakan apa-apa kesalahan yang dilakukan oleh seseorang Islam di bawah mana-mana undang-undang bertulis yang berkuatkuasa berkaitan pentadbiran undang-undang Islam, undang-undang keluarga Islam, tatacara jenayah syariah, kesalahan jenayah syariah, atau mana-mana undang-undang bertulis lain yang menetapkan kesalahan-kesalahan terhadap rukun-rukun agama Islam yang baginya hukuman maksimum yang diperuntukkan oleh Enakmen atau mana-mana undang-undang bertulis lain itu tidak melebihi tiga ribu ringgit, atau pemenjaraan selama tempoh dua tahun atau kedua-duanya, dan boleh mengenakan mana-mana hukuman yang diperuntukkan bagi kesalahan itu; dan
- b) dalam bidang kuasa malnya, mendengar dan memutuskan semua tindakan dan prosiding yang Mahkamah Tinggi Syariah diberi kuasa untuk



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

mendengar dan memutuskannya, jika amaun atau nilai hal perkara yang dipertikaikan itu tidak melebihi seratus ribu ringgit atau tidak dapat dianggarkan dengan wang (tidak termasuk tuntutan hadhanah atau harta sepencarian).

2.7.4 Bahagian Khidmat Pengurusan dan Kewangan

Bahagian ini diletakkan di Ibu Pejabat Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman. Ia adalah merupakan sebagai pusat pentadbiran jabatan.

Objektif bahagian ini:-

- i. Memberi khidmat sokongan yang berkesan kepada bahagian-bahagian lain untuk melaksanakan tanggungjawab masing-masing.
- ii. Melahirkan satu sistem pengurusan pentadbiran dan kewangan yang bersih, cekap dan produktif.
- iii. Melahirkan kepimpinan pengurusan yang bersesuaian dengan kehendak Islam.

Fungsi bahagian ini:-

- i. Pengurusan dan penyelarasan perjalanan pentadbiran hal-hal am pejabat seperti penggunaan ruang pejabat, pengurusan fail, surat menyurat, pengangkutan, setor dan kenderaan.
- ii. Pengurusan kewangan dan akaun seperti penyediaan anggaran belanjawan tahunan, gaji, elaun-elaun, projek pembangunan, pembelian barang-barang dan perkhidmatan, dan pembayaran tuntutan kewangan.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

- iii. Pengurusan sumber tenaga manusia termasuk mengenai perjawatan, perkhidmatan personel, latihan dan kursus, disiplin dan tatatertib.

Objektif Kualiti bahagian ini:-

Bahagian Pentadbiran

1. Setiap kakitangan akan diberi kursus / latihan yang berkaitan dengan bidang tugas sebanyak 7 hari dalam setahun bagi penghasilan kerja yang betul dan berkualiti.
2. Kekosongan jawatan akan dilaporkan kepada Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri dalam tempoh 30 hari selepas tempoh kekosongan.
3. Memastikan Buku Rekod Perkhidmatan Kakitangan dan Rekod Cuti sentiasa dikemaskini.
4. Mengambil tindakan terhadap aduan berkaitan kerosakan pejabat atau alatan dalam masa 7 hari selepas aduan diterima.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

Bahagian Kewangan

1. Memastikan bayaran kepada pembekal akan dikunci masuk dalam sistem Bendahari Negeri dalam tempoh 7 hari dari tarikh invoice diterima.
2. Memastikan bayaran tuntutan elaun perjalanan kakitangan yang diterima sebelum 10hb. setiap bulan dihantar kepada Bendahari Negeri tidak lewat daripada 15hb. setiap bulan.
3. Memastikan setiap perubahan dalam gaji payroll dilaksanakan dalam bulan semasa.
4. Memastikan bayaran gaji berasingan dihantar kepada Bendahari negeri tidak lewat dari 7 hari dalam bulan semasa.

2.8. Pelanggan

Pelanggan jabatan ini ialah orang yang beragama Islam. Secara khusus ia diperjelaskan seperti peruntukan-peruntukan Enakmen berikut:-

- i. Seksyen 3 Enakmen Kanun Jenayah Syariah (Kedah) 1988:-
 - “Melainkan diperuntukkan dengan nyata sebaliknya Enakmen ini hendaklah dipakai bagi semua orang yang beragama Islam, yang akil baligh dan berada di dalam Negeri Kedah Darul Aman Darul Aman.”



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

- ii. Seksyen 4, Enakmen Undang-Undang Keluarga Islam (Kedah Darul Aman) 2008:-
- “Kecuali sebagaimana diperuntukkan dengan nyata selainnya, Enakmen ini terpakai bagi semua orang Islam yang bermukim dalam negeri Kedah Darul Aman, atau yang bermastautin dalam negeri Kedah Darul Aman tetapi tinggal di luar Negeri itu.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

2.9. Piagam Pelanggan

Asas perkhidmatan jabatan ini ialah memberi keadilan kepada pelanggan yang berteraskan kepada Hukum Syarak dan Undang-Undang. Jabatan membuat akujanji seperti berikut:-

- i) Menetapkan tarikh sebutan kepada pelanggan pada hari pendaftaran kes.
- ii) Menyebut / membicarakan sesuatu kes Mal, Jenayah dan Faraid dalam masa 21 hari bekerja selepas didaftarkan.
- iii) Mengeluarkan Perakuan Faraid dalam masa 7 hari selepas dibuat pembahagian hak waris;
- iv) Menyebut / membicarakan dalam setahun sekurang-kurang 80% dalam Kes Mal, Jenayah dan Faraid yang telah didaftarkan;
- v) Menyiasat dan mengambil tindakan yang sewajarnya ke atas setiap aduan pelanggan yang diterima dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan itu diterima;
- vi) Mendengar rayuan kali pertama dalam masa 30 hari selepas rekod rayuan diterima daripada Mahkamah yang keputusannya dirayu;



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

BAHAGIAN III
SKOP PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI
JABATAN KEHAKIMAN SYARIAH NEGERI KEDAH DARUL AMAN

3.1 Huraian

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman melaksanakan sistem kualiti bagi pengurusan kes mal dan jenayah berdasarkan keperluan Standard MS ISO 9001: 2008. Ianya dilaksanakan di Mahkamah Rayuan Syariah, Mahkamah Tinggi Syariah, dan Mahkamah-mahkamah Rendah Syariah Daerah.

Dalam melaksanakan sistem kualiti ini, subklause keperluan-keperluan Standard MS ISO 9001:2008 yang berikut adalah dikecualikan dalam SPK JKSNK;

- a) Klausa 7.3 - Rekabentuk dan Pembangunan
- b) Klausa 7.5.2 - Validasi Ke Atas Proses Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan.
- c) Klausa 7.6. - Kawalan Ke Atas Peralatan/Pemantauan dan pengukuran dan Pemantauan.

Justifikasi:

- a) Klausa 7.3 - Reka bentuk dan bangunan tidak buat bangunan baru, membangun enakmen baru dibuat Badan Perundangan Negeri.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

- b) Klausa 7.5.2 - Semua perkhidmatan yang diberikan oleh JKSNK boleh disahkan selepas prosesitu disampaikan.
- c) Klausa 7.6. - JKSNK tidak menggunakan sebarang alat pengukuran untuk menguji alat/ mengukur kualiti perkhidmatan yang disampaikan.

3.2 Dasar Dan Objektif Kualiti

Dasar Kualiti

Dasar Kualiti Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman adalah seperti berikut:-

- i. Menyedia dan melaksanakan pengurusan dan pengadilan kes-kes syariah berdasarkan Hukum Syarak dan Undang-Undang secara Adil, Cekap dan Berkesan.
- ii. Komited untuk memuaskan hati semua pelanggan Jabatan dengan melaksanakan sistem pengurusan kualiti mengikut kehendak MS ISO 9001:2008
- iii. Sentiasa berusaha menambahbaikkan keberkesanan kualiti perkhidmatan.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

Objektif Kualiti

Objektif Kualiti Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman adalah seperti berikut:-

- i) Menetapkan tarikh sebutan kepada pelanggan pada hari pendaftaran kes.
- ii) Menyebut / membicarakan sesuatu kes Mal, Jenayah dan Faraid dalam masa 21 hari bekerja selepas didaftarkan.
- iii) Mengeluarkan Perakuan Faraid dalam masa 7 hari selepas dibuat pembahagian hak waris;
- iv) Menyebut / membicarakan dalam setahun sekurang-kurang 80% dalam Kes Mal, Jenayah dan Faraid yang telah didaftarkan;
- v) Menyiasat dan mengambil tindakan yang sewajarnya ke atas setiap aduan pelanggan yang diterima dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan itu diterima;
- vi) Mendengar rayuan kali pertama dalam masa 30 hari selepas rekod rayuan diterima daripada Mahkamah yang keputusannya dirayu;
- vii) Mendengar semakan kes kali pertama dalam masa 30 hari selepas kes semakan didaftarkan.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

3.3 Penerangan Ringkas Prosedur Pengurusan Kes Mal dan Jenayah.

Takrifan Kes Mal dan Jenayah.

- a) Kes mal terdiri dari 2 jenis iaitu tuntutan dan permohonan. Tuntutan ialah tuntutan antara pihak-pihak yang di mulakan dengan saman. Permohonan ialah permohonan yang dibuat oleh pihak-pihak melalui notis permohonan dan disokong dengan affidavit.

- b) Kes jenayah ialah kesalahan matrimonial dan kesalahan syariah dalam Enakmen Kanun Jenayah Syariah (Kedah Darul Aman) 1988, Enakmen Undang-Undang Keluarga Islam (Kedah Darul Aman) 2008, Enakmen Pentadbiran Undang-Undang Islam (Kedah Darul Aman) 2008, dan lain-lain undang-undang yang berkuatkuasa.

Penerangan Ringkas Prosedur:-

- i. Prosedur pengurusan kes mal atau jenayah akan bermula apabila pelanggan datang ke Mahkamah Tinggi atau Mahkamah Rendah Syariah mengikut bidangkuasa mahkamah untuk mendaftarkan kes.

- ii. Serentak dengan penerimaan pendaftaran, penjadualan kes akan dilakukan. Selepas itu kes tersebut akan disediakan dari segi fail kes, saman dan sebagainya. Kemudian hari pendengaran kes ditetapkan.

- iii. Selepas itu, perbicaraan penuh akan dijalankan iaitu setelah segala prosiding dilengkapkan pada hari-hari sebutan yang terdahulu.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

- iv. Setelah perbicaraan kes selesai dijalankan, Mahkamah akan menguruskan pula perintah-perintah Mahkamah. Perintah akan diserahkan kepada pihak-pihak untuk tindakan pelaksanaan dan penguatkuasaan.

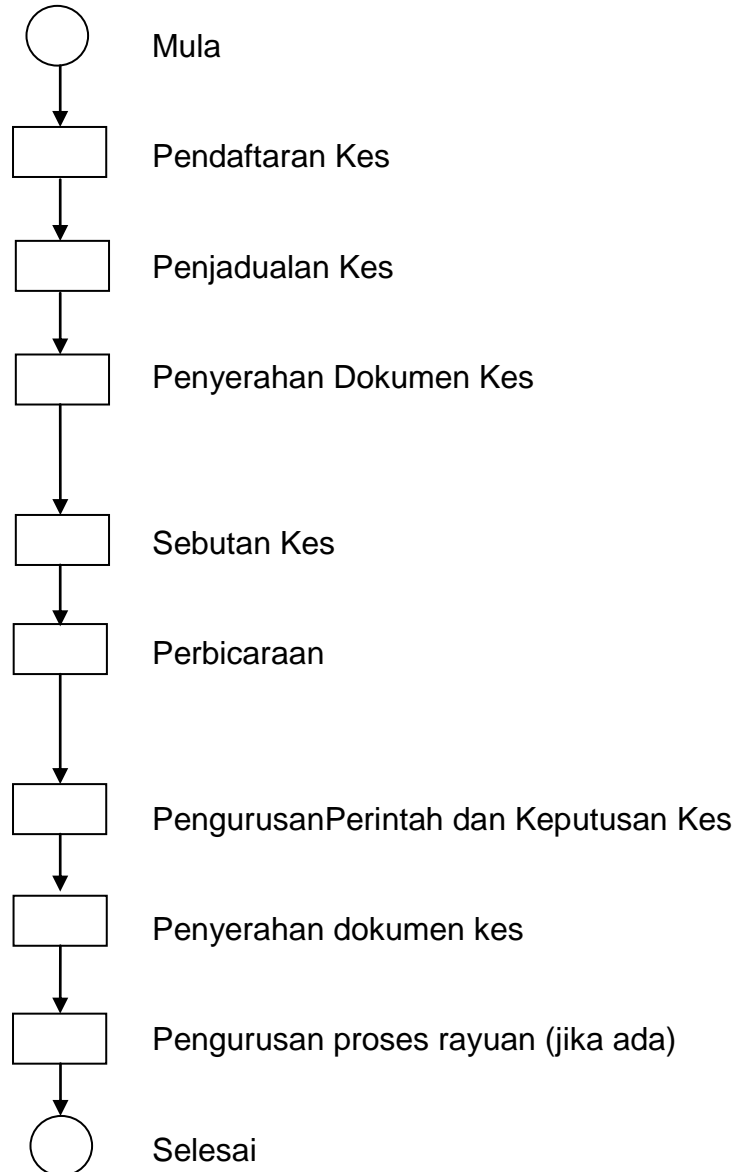
- v. Mahkamah juga akan menerima apa-apa rayuan yang dikemukakan oleh pihak-pihak yang tidak berpuashati dengan keputusan yang telah diputuskan. Proses rayuan akan diuruskan sehingga kes rayuan didengar dan diputuskan.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

3.4 Carta Aliran Kerja Prosedur Pengurusan Kes Mal dan Jenayah.



3.5 Pelanggan Sistem Pengurusan Kualiti



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

Pelanggan Sistem Pengurusan Kualiti adalah semua umat Islam yang bermastautin di negeri Kedah Darul Aman khasnya dan umat Islam keseluruhan amnya.

BAHAGIAN IV
KEPERLUAN-KEPERLUAN STANDARD MS ISO 9001:2008
SEKSYEN 4 - SISTEM PENGURUSAN KUALITI

4.1 Keperluan Am

Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman diwujudkan, didokumen, dilaksanakan serta diselenggarakan dengan cara sistematik. Ia juga memberi tumpuan kepada peningkatan secara berterusan terhadap keberkesanan Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman. Ini adalah selaras dengan kehendak MS ISO 9001:2008. Untuk itu Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman:

- a. Mewujudkan proses-proses yang terlibat dengan
 - i) Pengurusan Tertinggi.
 - ii) Pengurusan Kakitangan.
 - iii) Pengurusan orang awam dalam mengurus kes-kes Mal dan Jenayah dan Prosedur yang berkaitan dengannya;
- b. Menentukan turutan dan hubungkait di antara proses-proses itu menerusi **Carta A**;
- c. Menentukan kriteria dan kaedah bagi menilai keberkesanan operasi serta kawalan ke atas proses-proses tersebut bagi memastikan keberkesananannya;



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

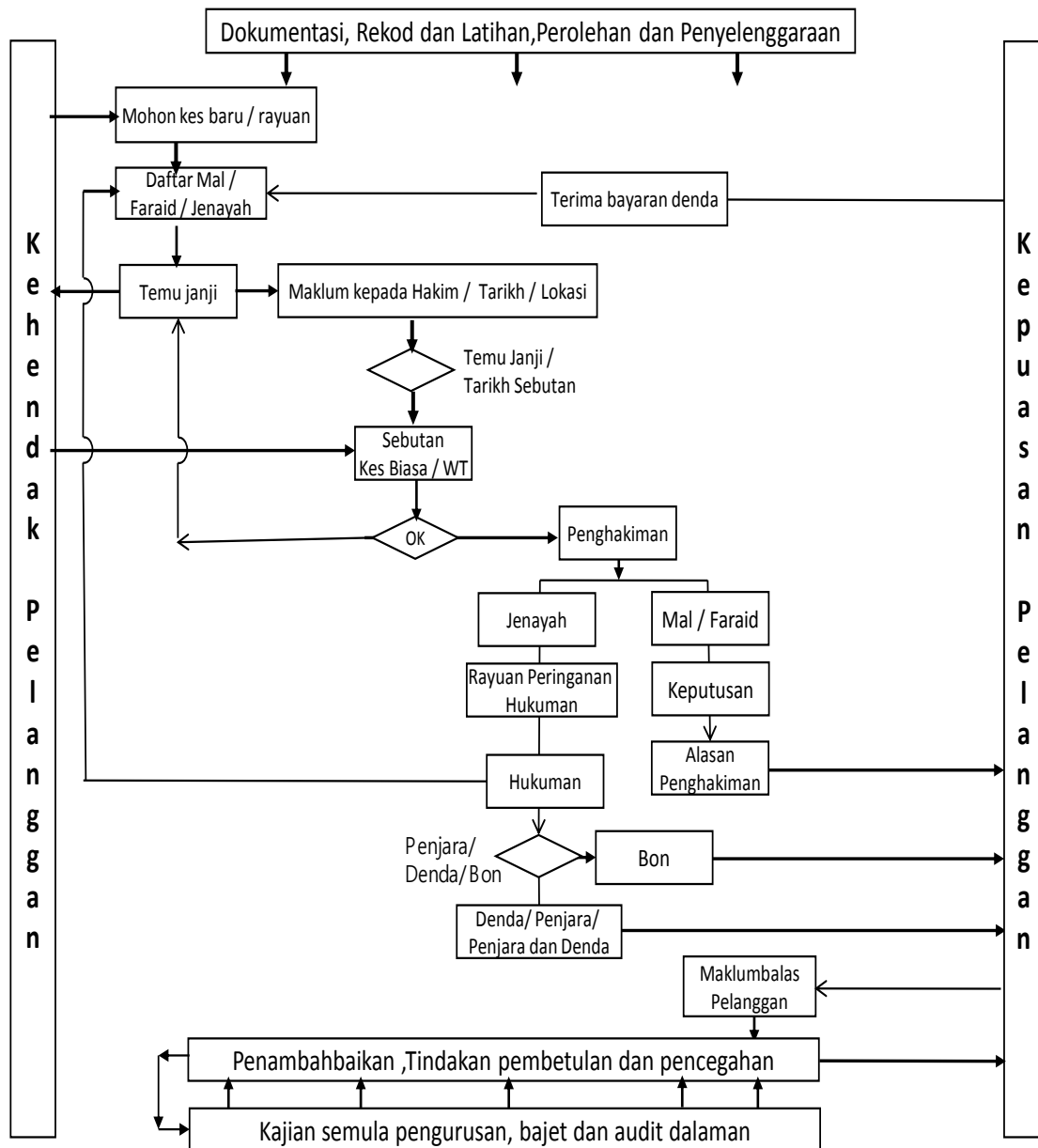
Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

- d. Menyediakan sumber dan maklumat yang diperlukan untuk pelaksanaan dan pemantauan proses-proses tersebut;
- e. Memantau dan menilai proses-proses melalui pengauditan dalaman, kajian semula pengurusan, aduan dan maklumbalas daripada pelanggan serta pemantauan oleh pegawai-pegawai yang dipertanggungjawabkan;
- f. Melaksanakan tindakan-tindakan yang perlu bagi memastikan pencapaian matlamat yang dirancang dan membuat penambahbaikan yang berterusan ke atas proses-proses tersebut.



Carta A –

PEMETAAN PROSES SISTEM KUALITI JKSNK





MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

4.2.1 Keperluan Dokumentasi

4.2.1 Am

Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti adalah berasaskan kepada 3 peringkat dokumen, tiap-tiap dokumen dibuat secara berasingan, iaitu:-

- a. Manual Kualiti; (MK – JKSNK);
- b. Prosedur Kualiti; (PK – JKSNK);
- c. Prosedur Kualiti Sokongan (PKS – JKSNK);

Manual Kualiti


Dokumen yang mengandungi dasar dan objektif organisasi, penerangan ringkasmengenai Sistem Pengurusan Kualiti termasuk bagaimana klausa-klausa dalam Standard MS ISO 9001:2008 dipatuhi.

Prosedur Kualiti Proses Utama

Dokumen yang menggariskan tujuan dan turutan langkah dalam proses kerja bagi melaksanakan sesuatu aktiviti dengan terperinci dari aspek bagaimana dan mengapa ia dilaksanakan, bila, di mana, dan siapa yang melaksanakannya.

Prosedur Kualiti Proses Sokongan

Dokumen yang menerangkan pelaksanaan sesuatu tugas yang menjadi sokongan kepada sistem pengurusan kualiti proses utama.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2008	Keluaran	01
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

Manual Kualiti

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman menyediakan Manual Kualiti yang mengandungi perkara-perkara berikut:

- a. Dasar dan Objektif Kualiti;
- b. Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti seperti di dalam subklausu 3.1;
- c. Penyataan mengenai justifikasi bagi keperluan standard yang tidak dimasukkan dalam Sistem Pengurusan Kualiti, jika berkaitan;
- d. Rujukan kepada prosedur-prosedur yang diwujudkan dalam Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman seperti yang dinyatakan dalam subklausu 4.1 hingga 8.5.3; dan
- e. Penyataan dan kaitan antara proses-proses seperti yang dinyatakan dalam Carta A dalam subklausu 4.1.

Dokumen Berkaitan

Manual Kualiti	-	MK-JKSNK
Prosedur Kualiti Proses Utama	-	PK-JKSNK - 01 hingga 09
Prosedur Kualiti Proses Sokongan	-	PKS-JKSNK - 01 hingga 13



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

4.2.3 Kawalan Dokumen

Dokumen kualiti yang dikawal di dalam Sistem Pengurusan Kualiti ialah:

- a. Manual Kualiti;
- b. Prosedur Kualiti Proses Utama; dan
- c. Prosedur Kualiti Proses Sokongan.

Dokumen-dokumen ini dikawal melalui cara berikut:

Dokumen Baru

- a. Dokumen kualiti yang perlu dikawal ialah Manual Kualiti, Prosedur Kualiti Proses Utama dan Prosedur Kualiti Proses Sokongan;
- b. Wakil Pengurusan adalah bertanggungjawab memastikan dokumen-dokumen kualiti yang dirujuk dalam Sistem Pengurusan Kualiti adalah yang terkini dan ditempatkan dilokasi yang mudah dirujuk oleh mereka yang terlibat;
- c. Manual Kualiti hendaklah diluluskan oleh Ketua Hakim Syarie manakala Prosedur Kualiti Proses Utama dan Prosedur Kualiti Proses Sokongan diluluskan oleh Wakil Pengurusan. Manual Kualiti, Prosedur Kualiti Proses Utama dan Prosedur Kualiti Proses Sokongan disediakan oleh Pasukan Dokumentasi.
- d. Setiap keluaran Manual Kualiti diberikan identifikasi dan dicatatkan nombor keluaran, nombor pindaan, tarikh dan helaian. Manakala bagi



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

Prosedur Kualiti Proses Utama dan Prosedur Kualiti Proses Sokongan pula, diberikan identifikasi dan dicatatkan nombor keluaran dan tarikh;

- e. Pemegang dokumen dan nombor salinan terkawal dikenalpasti melalui Senarai Edaran;
- f. Dokumen-dokumen kualiti hanya diedarkan kepada pemegang-pemegang dokumen yang disenaraikan dalam Senarai Edaran dan **dokumen-dokumen ini dicop dengan DOKUMEN TERKAWAL; dan**
- g. Satu Senarai Induk dokumen kualiti dalaman dan luaran yang mengandungi semua dokumen-dokumen kualiti yang digunakan dalam Sistem Pengurusan Kualiti dan status terkini disediakan. Senarai ini dikemaskini dari semasa ke semasa apabila berlaku perubahan ke atas status dokumen-dokumen tersebut.

Pindaan Dokumen

- a. Setiap anggota boleh memberikan cadangan pindaan kepada dokumen kualiti. Cadangan pindaan mesti dikemukakan kepada Wakil Pengurusan dengan menggunakan Borang Cadangan Pindaan;
- b. Sebarang pindaan ke atas Manual Kualiti hendaklah mendapat kelulusan Ketua Hakim Syarie. Manakala pindaan ke atas Prosedur Kualiti Proses Utama dan Prosedur Kualiti Proses Sokongan hendaklah mendapat kelulusan Wakil Pengurusan.
- c. Semua pindaan yang dibuat direkodkan dalam Rekod Pindaan;
- d. Pindaan ke atas Manual Kualiti, Prosedur Kualiti Proses Utama dan Prosedur Kualiti Proses Sokongan dibuat dengan menggantikan muka



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

surat yang terlibat dengan pindaan dan nombor pindaan ditambah dan tarikh kuatkuasa yang baru diberikan. Bagi pindaan yang melebihi 50%,keseluruhan dokumen diganti dan nombor keluaran ditambah dan tarikh kuatkuasa yang baru diberikan;

- e. Dokumen-dokumen yang telah dipinda diedarkan kepada pemegang-pemegang dokumen;
- f. Pemegang dokumen bertanggungjawab memasukkan semua pindaan dan mengeluarkan dokumen yang tidak terpakai serta memusnahkannya; dan
- g. Satu salinan dokumen asal disimpan dan ditandakan "**BATAL**".

Pasukan Dokumentasi

Seorang Ketua Pasukan Dokumentasi dilantik oleh Wakil Pengurusan yang bertanggungjawab terhadap pengurusan dokumen kualiti. Ketua Pasukan Dokumentasi bertanggungjawab melantik ahli-ahli Pasukan Dokumentasi.

Dokumen Berkaitan

PKS- JKSNK –01 - Prosedur Kawalan Dokumen

4.2.4 Kawalan Rekod

- a. Rekod-rekod kualiti dan tempoh penyimpanannya dikenalpasti dalam setiap prosedur kualiti;
- b. Rekod-rekod kualiti diuruskan mengikut Kawalan Rekod Kualiti – PKS-JKSNK -02
- c. Pelupusan rekod-rekod kualiti dibuat mengikut Surat Pekeliling Am Bil. 1/1997 dan Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5/2007 (Panduan Pengurusan Pejabat)



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

Dokumen Berkaitan

PKS- JKSNK –02 - Prosedur Kawalan Rekod Kualiti

SEKSYEN 5 - TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN

5.1 Komitmen Pengurusan

Ketua Hakim Syarie memberi komitmen dalam membangun, melaksana dan menambahbaik secara berterusan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti melalui:

- a. Menyampaikan kepada semua kakitangan mengenai pentingnya bagi organisasi memenuhi kehendak pelanggan serta mematuhi keperluan peraturan dan perundangan;
- b. Mewujudkan dasar kualiti;
- c. Memastikan objektif-objektif kualiti diwujudkan;
- d. Menjalankan Kajian Semula Pengurusan; dan
- e. Memastikan sumber yang perlu disediakan.

5.2 Tumpuan Kepada Pelanggan

Ketua Hakim Syarie bertanggungjawab memastikan kehendak pelanggan Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman dikenalpasti dan dipenuhi dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Piagam pelanggan disediakan bagi menentukan tahap perkhidmatan yang diberikan.

Prestasi Sistem Pengurusan Kualiti Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Amandiukur melalui penilaian atas kepuasan pelanggan. Saluran untuk menerima cadangan dan aduan pelanggan bagi menilai tahap kepuasan pelanggan disediakan melalui borang maklumbalas pelanggan dan e-mail.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

Di samping itu usaha-usaha secara proaktif dijalankan bagi menilai tahap kepuasan pelanggan.

Dokumen berkaitan

PKS-JKSNK– 03- Prosedur Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan

5.3 Dasar Kualiti

Ketua Hakim Syarie menentukan Dasar Kualiti seperti di subklausu 3.2. Dasar Kualiti ini menjadi asas untuk mewujudkan dan menyemak semula Objektif Kualiti seperti di subklausu 3.2. Ia juga disebarkan kepada semua anggota organisasi. Dasar Kualiti ini dikaji sekurang-kurangnya sekali setahun untuk memastikan ianya sentiasa sesuai.

5.4 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti.

5.4.1. Objektif Kualiti

Ketua Hakim Syarie menetapkan Objektif Kualiti seperti di subklausu 3.2. yang merangkumi peringkat-peringkat organisasi, bahagian dan proses.

5.4.2. Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

Ketua Hakim Syarie memastikan:

- a. Sistem Pengurusan Kualiti dilaksanakan seperti mana yang didokumenkan dan Objektif Kualiti yang ditetapkan dapat dicapai. Dalam membuat



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

perancangan Sistem Pengurusan Kualiti, Ketua Hakim Syarie mengambil kira perkara-perkara berikut:

- i. Kemahiran dan pengetahuan yang diperlukan;
 - ii. Tanggungjawab dan kuasa bagi melaksanakan perancangan dan penambahbaikan proses;
 - iii. Sumber yang diperlukan seperti kewangan dan infrastruktur;
 - iv. Petunjuk bagi menilai pencapaian usaha penambahbaikan serta keperluan dan kaedah bagi mengusahakan penambahbaikan; dan
 - v. Dokumen yang perlu bagi melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti serta rekod-rekod hasil daripadanya.
- b. Keutuhan Sistem Pengurusan Kualiti tidak akan berubah walaupun berlaku perubahan dalam pengurusan jabatan.

5.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi

5.5.1 Tanggungjawab dan Kuasa

- a) Ketua Hakim Syarie bertanggungjawab menentukan tugas, tanggungjawab dan kuasa semua anggota yang terlibat dalam mengurus dan melaksana aktiviti-aktiviti yang mempunyai kesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti; dan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

- b) Tugas, tanggungjawab dan kuasa ini disebarikan kepada yang terlibat dalam Sistem Pengurusan Kualiti melalui dokumen MS ISO 9001:2008 dan Fail Meja.

5.5.2 Wakil Pengurusan

Ketua Hakim Syarie melantik seorang kakitangan pengurusan organisasinya sendiri sebagai Wakil Pengurusan. Wakil Pengurusan mempunyai peranan dan tanggungjawab seperti berikut:

- a. Mewujud, melaksana dan menyelenggarakan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti;
- b. Melaporkan kepada pihak pengurusan atasan mengenai keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dan sebarang keperluan penambahbaikan;
- c. Memastikan aktiviti berkaitan dengan kesedaran terhadap kehendak pelanggan sentiasa dilaksanakan di kalangan anggota organisasi yang terlibat dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti;
- d. Berurusan dengan pihak luar mengenai perkara-perkara berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti.

Ketua Hakim Syarie juga melantik Penolong-Penolong Pendaftar di Mahkamah Tinggidan Mahkamah Rendah Daerah serta Penolong Pegawai Tadbir sebagai Timbalan Wakil Pengurusan bagi membantu Wakil Pengurusan melaksanakan tugas-tugas dan tanggungjawab seperti yang dinyatakan di atas.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

5.5.3 Komunikasi Dalam Organisasi

Ketua Hakim Syarie memastikan proses komunikasi melalui mesyuarat Hakim 3 kali setahun, mesyuarat pengurusan pentadbiran dan kewangan 3 kali setahun, perbincangan, muzakarah, MySMS dan e-mail, diwujudkan dalam Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman bagi memaklumkan kepada kakitangan tentang pelaksanaan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan untuk mendapat maklumbalas daripada kakitangan.

5.6 Kajian Semula Pengurusan

5.6.1 Am

Ketua Hakim Syarie bertanggungjawab:

- a. Mengadakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan sekurang-kurangnya sekali (1) dalam masa 12 bulan bagi menilai keberkesanan dan kesesuaian Sistem Pengurusan Kualiti;
- b. Keanggotaan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan ini adalah seperti berikut:

Pengerusi : Ketua Hakim Syarie
Setiausaha : Wakil Pengurusan
Ahli-ahli : Pemegang Dokumen Terkawal



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

- c. Keputusan yang dibuat dalam mesyuarat diambil tindakan oleh Wakil Pengurusan.

Dokumen berkaitan

PKS-JKSNK 04 -Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

5.6.2 Input Kepada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Agenda mesyuarat kajian semula pengurusan merangkumi:-

- i. Laporan wakil pengurusan:
 - a. Pencapaian Objektif Kualiti;
 - b. Aduan dan Maklumbalas Pelanggan;
 - c. Penilaian Prestasi Pembekal
 - d. Keperluan dan Keberkesanan Latihan
 - e. Laporan status tindakan pembetulan dan pencegahan
 - f. Tindakan susulan atas Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan yang lepas
 - g. Perubahan-perubahan yang boleh memberi kesan kepada sistem pengurusan kualiti dan cadangan penambahbaikan.
- ii. Laporan Pasukan Audit Dalam
 - a. Laporan Audit SIRIM
 - b. Laporan Audit Dalam
 - c. Cadangan penambahbaikan
- iii. Laporan Pasukan Dokumentasi
 - a. Laporan Pindaan yang telah dibuat



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

- b. Cadangan Pindaan Yang Baru.

Dokumen berkaitan

PKS-JKSNK -04 - Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

5.6.3 Output Kepada Kajian Semula Pengurusan

Wakil Pengurusan bertanggungjawab mengambil tindakan ke atas keputusan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan berkaitan dengan:

- a. Peningkatan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dan proses-prosesnya;
- b. Peningkatan kualiti perkhidmatan kepada pelanggan; dan
- c. Sumber-sumber yang diperlukan.

Keputusan-keputusan hasil daripada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan hendaklah disampaikan dan dimaklumkan kepada anggota organisasi.

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan disimpan.

Dokumen Berkaitan

PKS-JKSNK-04 - Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

SEKSYEN 6 - PENGURUSAN SUMBER

6.1 Bekalan Sumber

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman merancang, mengenalpasti dan mendapatkan sumber-sumber yang mencukupi untuk melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti termasuk:

- a. Bilangan anggota yang mencukupi;
- b. Anggota yang terlatih yang dipertanggungjawabkan mengikut fail meja;
- c. Peruntukan kewangan yang mencukupi;
- d. Peralatan dan infrastruktur pejabat yang sesuai; dan
- e. Persekitaran kerja yang kondusif.

Dokumen Berkaitan

- PKS-JKSNK-05- Prosedur Penyediaan Bajet Tahunan
PKS-JKSNK-06 - Prosedur Pengurusan Latihan Kakitangan

6.2 Sumber Manusia

6.2.1 Am

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman memastikan kakitangan adalah anggota kompeten melalui proses pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman dalam memastikan Pengurusan Kes Mal dan Jenayah berada di tahap yang berkualiti.

Dokumen Berkaitan

- PKS-JKSNK – 06 - Prosedur Pengurusan Latihan Kakitangan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

6.2.2 Kepakaran (Kompetensi), Kesedaran dan Latihan

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman:-

- a. Mengenalpasti tahap kompetensi bagi setiap anggota;
- b. Merancang dan mengadakan latihan, kursus serta mengambil tindakan yang bersesuaian untuk mencapai tahap kompetensi yang dikenalpasti;
- c. Menilai keberkesanan latihan, kursus serta tindakan yang telah diambil;
- d. Meningkatkan kesedaran anggota kerja mengenai kepentingan Kualiti melalui:
 - i. Penglibatan anggota dalam proses menentukan objektif kualiti Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman dan dalam proses membuat keputusan;
 - ii. Memastikan setiap anggota sedar akan kepentingan tugas-tugasnya dan bagaimana mereka boleh menyumbang kepada pencapaian objektif-objektif kualiti;
 - iii. Memberi pengiktirafan kepada anggota;
 - iv. Mengkaji semula keperluan-keperluan anggota secara berterusan;
 - v. Mewujudkan suasana kerja yang menggalakkan anggota menghasilkan inovasi;
 - vi. Menggalakkan budaya kerja secara berpasukan; dan
 - vii. Mewujudkan saluran untuk menerima cadangan dan pendapat daripada anggota.
- e. Menyelenggara rekod-rekod yang bersesuaian dengan pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman anggota.

Dokumen Berkaitan

- PKS-JKSNK-05 - Prosedur Penyediaan Bajet Tahunan
PKS-JKSNK-06 - Prosedur Pengurusan Latihan Kakitangan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

6.3 Infrastruktur

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman menyedia dan menyelenggara infrastruktur yang diperlukan bagi menepati keperluan Pengurusan Kes Mal dan Jenayah. Infrastruktur merangkumi:

- a. Bangunan, persekitaran pejabat dan kemudahan yang berkaitan seperti perabot, hawa dingin;
- b. Peralatan yang berkaitan dengan Pengurusan Kes Mal dan Jenayah; dan
- c. Perkhidmatan sokongan seperti pengangkutan dan alat komunikasi.

Dokumen Berkaitan

PKS-JKSNK – 07 – Prosedur Penyelenggaraan Peralatan

6.4 Persekitaran Kerja

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman mewujudkan, mengurus dan memastikan persekitaran kerja dari aspek kepuasan anggota, motivasi dan pengiktirafan serta suasana kerja yang kondusif yang akan menyokong kepada penghasilan output atau perkhidmatan yang berkualiti.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

SEKSYEN 7 - PENGHASILAN PERKHIDMATAN

7.1 Perancangan Bagi Penyampaian Perkhidmatan

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman merancang dan menyediakan proses-proses yang diperlukan bagi pengurusan dan pelaksanaan Pengurusan Kes Mal dan Jenayah. Perancangan ini merangkumi:

- a. Penetapan objektif kualiti dan keperluan-keperluan perkhidmatan;
- b. Pembangunan proses mengikut dokumen dan peruntukan sumber yang mencukupi;
- c. Penyediaan perancangan bagi menjalankan verifikasi, semakan semula dan validasi, pemantauan serta penilaian bagi keseluruhan Pengurusan Kes Mal dan Jenayah dan kriteria bagi memastikan keperluan perkhidmatan dipenuhi; dan
- d. Penyelenggaraan rekod-rekod yang diperlukan sebagai bukti pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti dan kepatuhan kepada standard MS ISO 9001: 2008.

Dokumen Berkaitan

- | | | |
|---------------------------|---|---------------------------|
| Prosedur Kualiti | - | PK – JKSNK – 01 hingga 09 |
| Prosedur Kualiti Sokongan | - | PKS-JKSNK – 01 hingga 13 |



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

7.2 Proses-proses Yang Berkaitan Dengan Pelanggan

7.2.1 Menentukan Keperluan Perkhidmatan Yang Hendak Disampaikan

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman mengenal pasti:

- a. Kehendak pelanggan terhadap perkhidmatan Pengurusan Kes Mal dan Jenayah melalui pendaftaran kes-kes;
- b. Kehendak pelanggan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi perlu disediakan seperti perkhidmatan kaunter, ruang menunggu dan lain-lain kemudahan perlu disediakan;
- c. Keperluan undang-undang dan peraturan ;

Enakmen-Enakmen:-

- i. Enakmen Pentadbiran Undang-Undang Islam (Kedah Darul Aman) 2008
- ii. Enakmen Undang-Undang Keluarga Islam (Kedah Darul Aman) 2008
- iii. Enakmen Aturcara Mal Islam (Kedah) 1979
- iv. Enakmen Mahkamah Syariah (Kedah Darul Aman) 2008
- v. Enakmen Acara Jenayah Syariah (Kedah) 1988
- vi. Enakmen Kanun Jenayah Syariah (Kedah) 1988
- vii. Enakmen Keterangan Mahkamah Syariah (Kedah) 1989
- viii. Enakmen Mufti Dan Fatwa (Kedah Darul Aman) 2008

Arahan Amalan Mahkamah Syariah

Pekeliling Pejabat Ketua Hakim Syarie

Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam

- d. Keperluan tambahan yang ditentukan seperti borang aduan pelanggan dan borang kaji selidik.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

Dokumen Berkaitan

- PK-JKSNK – 01 - Prosedur Pengurusan Pendaftaran Dan Penjadualan Kes Mal
- PK-JKSNK – 02 - Prosedur Pengurusan Pendaftaran Dan Penjadualan Kes Jenayah
- PK-JKSNK – 07 - Prosedur Pengurusan Permohonan Rayuan Kes Mal.
- PK-JKSNK– 08 - Prosedur Pengurusan Permohonan Rayuan Kes Jenayah.

7.2.2 Semakan Semula Ke Atas Keperluan-keperluan Perkhidmatan Yang Hendak Disampaikan

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman menyemak semula keperluan-keperluan perkhidmatan yang hendak disampaikan. Penyemakan ini dibuat sebelum membuat komitmen untuk menyampaikan perkhidmatan tersebut kepada pelanggan. Semakan semula ini bagi memastikan:

- a. Semua keperluan perkhidmatan dikenalpasti;
- b. Jika terdapat perbezaan antara kehendak pelanggan dengan perkhidmatan yang hendak disampaikan ianya diatasi terlebih dahulu sebelum perkhidmatan diberikan; dan.
- c. Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman berkeupayaan untuk memenuhi keperluan perkhidmatan yang dikehendaki.
- d. Semua rekod hasil daripada semakan semula dan tindakan-tindakan yang berkaitan dengannya diselenggara.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

Dokumen Berkaitan

- PK-JKSNK – 01 - Prosedur Pengurusan Pendaftaran Dan Penjadualan Kes Mal
- PK-JKSNK – 02 - Prosedur Pengurusan Pendaftaran Dan Penjadualan Kes Jenayah
- PK-JKSNK – 07 - Prosedur Pengurusan Permohonan Rayuan Kes Mal.
- PK-JKSNK – 08 - Prosedur Pengurusan Permohonan Rayuan Kes Jenayah.
- PK-JKSNK – 09 - Permohonan Dan Pengeluaran Perintah Faraid.

7.2.3 Komunikasi dengan Pelanggan

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Amanakan:-

- a. Menyalurkan maklumat berkaitan dengan Pengurusan Kes Mal dan Jenayah kepada pelanggan;
- b. Mengendalikan pertanyaan berkaitan dengan Pengurusan Kes Mal dan Jenayah kepada pelanggan; dan
- c. Menerima dan merekodkan aduan dan maklumbalas yang diterima daripada pelanggan;
- d. Kaedah komunikasi dengan pelanggan dilakukan melalui penyebaran pamflet, risalah, buletin, seminar, penulisan buku, laman web dan lain-lain.

Dokumen Berkaitan

- PKS-JKSNK – 03 - Prosedur Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

7.3. Rekabentuk dan Pembangunan

Pengurusan Kes Mal dan Jenayah tidak melibatkan aktiviti rekabentuk dan pembangunan kerana perkhidmatan berdasarkan undang-undang yang telah digubal.

7.4. Perolehan

7.4.1 Proses Perolehan

- a) Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman memastikan setiap perolehan bekalan yang meliputi barangan/perkhidmatan yang memenuhi dan menepati spesifikasi perolehan yang ditetapkan oleh Jabatan dan mematuhi kehendak dan peraturan yang telah ditetapkan dalam:-
 - i. Pekeliling-pekeliling Perbendaharaan;
 - ii. Arahan Perbendaharaan
 - iii. Tatacara Kewangan
 - iv. Tatacara Pengurusan Stor
 - v. Panduan Perolehan Kerajaan
 - vi. Pekeliling Kontrak Perbendaharaan
- b) Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman akan menyenggara satu senarai pembekal yang diluluskan; dan
- c) Memantau dan membuat penilaian ke atas prestasi pembekal dari masa ke semasa dan rekodnya akan disimpan.

Dokumen Berkaitan

PKS- JKSNK –08 -Prosedur Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

7.4.2 Maklumat Perolehan

- a) Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman menyediakan maklumat spesifikasi secara terperinci bagi bekalan dalam dokumen perolehan termasuk pesanan perolehan dan sebutharga untuk dibekalkan kepada pembekal;
- b) Bagi perolehan yang melibatkan perkhidmatan kepakaran luar Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman akan mengenalpasti kelayakan personel yang dibekalkan; dan
- c) Rekod perolehan akan disimpan dandisenggara.

Dokumen Berkaitan

PKS- JKSNK -08 - Prosedur Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan

7.4.3 Verifikasi Ke atas Bahan Yang Diperolehi

Bekalan dan perkhidmatan yang diterima daripada pembekal diperiksa bagi memastikan ia memenuhi spesifikasi dan keperluan yang dinyatakan dalam dokumen perolehan. Pengesahan ke atas proses verifikasi dilakukan oleh Ketua Pembantu Tadbir di Ibu Pejabat dan Pembantu Tadbir (P/O) / Pembantu Tadbir (Kew) di Mahkamah Rendah Syariah Daerah.

Dokumen Berkaitan

PKS- JKSNK -08 - Prosedur Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

7.5. Penyediaan dan Pemberian Perkhidmatan

7.5.1 Kawalan Ke atas Penyediaan dan Pemberian Perkhidmatan

Pengurusan Kes Mal dan Jenayah dipastikan sentiasa terkawal melalui: Pematuhan kepada undang-undang, peraturan, dasar, syarat dan kriteria yang ditetapkan;

- a. Pematuhan kepada dokumen-dokumen kualiti yang telah diluluskan serta dokumen sokongan yang berkaitan;
- b. Penggunaan peralatan yang sesuai bagi pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti dan memastikan ianya mencukupi dan disenggara mengikut jadual yang ditetapkan;
- c. Pewujudan sistem bagi memantau dan menilai prestasi perkhidmatan;
- d. Pelaksanaan sistem pemantauan dan penilaian; dan
- e. Pelaksanaan sistem penyampaian perkhidmatan yang diluluskan dan aktiviti selepas perkhidmatan disampaikan.

Dokumen Berkaitan

PK- JKSNK – Prosedur Kualiti 01 hingga 08
PKS- JKSNK – Prosedur Kualiti Sokongan 01 hingga 13

7.5.2 Validasi Ke Atas Proses Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan

Pengurusan Kes Mal dan Jenayah tidak melibatkan Validasi Ke Atas Proses Penyediaan dan Pemberian Perkhidmatan memandangkan tidak ada perkhidmatan yang diperiksa sebelum output dikeluarkan.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

7.5.3 Identifikasi dan Kemudahkesanan

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman menyenggarakan satu prosedur untuk memastikan proses pengurusan kes mal dan jenayah boleh dikesan apabila diperlukan pada setiap peringkat.

Kaedah-kaedah pengenalan dan kemudahkesanan kes-kes mal dan jenayah dibuat melalui penggunaan kod negeri, kod mahkamah (*kod daerah*), kod jenis kes, nombor kes dan tahun pendaftaran.

Pendaftaran kes mal dan jenayah didaftarkan mengikut urutan nombor pada satu-satu tahun. Pendaftaran pertama didaftar dengan nombor pertama dan diikuti dengan nombor berikutnya sehingga tamat tahun tersebut dan nombor baru akan diberi pada tahun baru bermula dengan nombor pertama dan seterusnya.

Dokumen Berkaitan

- PK-JKSNK-01 - Prosedur Pengurusan Pendaftaran Dan Penjadualan Kes Mal.
- PK-JKSNK-02 - Prosedur Pengurusan Pendaftaran Dan Penjadualan Kes Jenayah.
- PK-JKSNK-07 - Prosedur Pengurusan Permohonan Rayuan Kes Mal.
- PK-JKSNK-08 - Prosedur Pengurusan Permohonan Rayuan Kes Jenayah



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

7.5.4 Harta Hakmilik Pelanggan

- a. Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Amanakan menerima harta hakmilik pelanggan iaitu wang jamin yang akan digunakan dan diproses sebagai jaminan dalam pengurusan kes jenayah.
- b. Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Amanakan memastikan wang jamin diproses, disenggara dan diserahkan semula kepada penjamin selepas kes selesai. Semua maklumat mengenai kes-kes disimpan dan direkodkan.
- c. Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Amanakan memaklumkan kepada setiap pelanggan supaya menuntut wang jamin sebelum dijadikan hasil negeri.

Dokumen Berkaitan

- | | |
|---------------|--|
| PK- JKSNK -02 | - Prosedur Pengurusan Pendaftaran Dan Penjadualan Kes Jenayah. |
| PK- JKSNK -04 | - Prosedur Pengurusan Sebutan dan perbicaraan kes Jenayah |
| PK- JKSNK -08 | - Prosedur Pengurusan Permohonan Rayuan Kes Jenayah. |
| PKS-JKSNK -09 | - Prosedur Pengurusan Penerimaan Wang hasil dan Wang Deposit |
| PKS-JKSNK -10 | - Prosedur Penyenggaraan Dan Pengembalian Wang Deposit |

7.5.5 Pemuliharaan

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman memastikan proses penyediaan dan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan mematuhi keperluan identifikasi, pengendalian, penyimpanan dan kawalan yang ditetapkan. Saman dan barang kes akan dikendalikan dengan spesifik menurut peruntukan undang-undang yang ditetapkan.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

Dokumen Berkaitan

- PK- JKSNK - 03 - Prosedur Pengurusan Sebutan Kes Mal
- PK- JKSNK- 04 - Prosedur Pengurusan Sebutan dan Perbicaraan Kes Jenayah
- PK- JKSNK - 06 - Prosedur Pengurusan Penyerahan Dokumen-Dokumen Kes.

7.6 Kawalan Peralatan, Pengukuran Dan Pemantauan

Pengurusan Kes Mal dan Jenayah tidak melibatkan Kawalan Peralatan, Pengukuran dan Pemantauan kerana tiada peralatan pengukuran yang digunakan di jabatan. Perkhidmatan yang diberi tidak memerlukan pengukuran yang menggunakan alat.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

**SEKSYEN 8 - PENGUKURAN, PENGANALISISAN DAN
PENAMBAHBAIKAN**

8.1 Am

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman merancang dan melaksanakan proses pemantauan, pengukuran, penganalisaan serta penambahbaikan yang diperlukan bagi:

- a. Membuktikan pelaksanaan Pengurusan Kes Mal dan Jenayah menepati keperluan yang ditetapkan.
- b. Memastikan kepatuhan kepada Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- c. Membuat penambahbaikan yang menyeluruh secara berkesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti.

Kaedah-kaedah yang bersesuaian seperti penggunaan teknik-teknik statistik ditentukan dan digunapakai bagi tujuan pemantauan, pengukuran dan penganalisaan ke atas keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti.

Dokumen Berkaitan

PKS- JKSNK -04	-	Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
PKS- JKSNK -03	-	Prosedur Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
PKS- JKSNK -12	-	Prosedur Tindakan Pembetulan
PKS- JKSNK - 13	-	Prosedur Tindakan Pencegahan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

8.2 Pemantauan dan Pengukuran

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman sentiasa memantau maklumat berhubung dengan persepsi pelanggan dan keperluan-keperluan mereka dalam pelaksanaan Pengurusan Kes Mal atau Jenayah. Maklumat yang tersebut di atas diperolehi melalui:

- a. Media elektronik :-
 - i. Telefon
 - ii. Fax
 - iii. Email
 - iv. Portal e-syariah

- b. Media Cetak :-
 - i. Akhbar Nasional
 - ii. Akhbar Negeri

- c. Aduan bertulis:-
 - i. Borang Aduan Pelanggan
 - ii. Borang Kepuasan Pelanggan
 - iii. Surat persendirian

Dokumen Berkaitan

PKS-JKSNK – 03 - Prosedur Pengendalian Aduan dan
Maklumbalas Pelanggan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

8.2.2 Audit Dalaman

- a. Perancangan audit dalaman akan mengambil kira status dan kepentingan sesuatu perkhidmatan. Contohnya status penemuan ketakakuran oleh audit terdahulu atau peningkatan aduan pelanggan atau hasil maklumbalas pelanggan;
- b. Audit Dalaman dijalankan sekurang-kurangnya **sekali** setahun bagi mengesahkan kerja-kerja dilaksanakan mengikut prosedur dan bagi memastikan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti;
- c. Ketua Audit Dalaman bertanggungjawab untuk merancang dan menjadualkan audit;
- d. Audit Dalaman dijalankan oleh anggota yang terlatih dan bebas daripada aktiviti yang diaudit;
- e. Pihak yang diaudit bertanggungjawab membuat siasatan, mengambil pembedulan dan membuat tindakan pembedulan ke atas ketidakpatuhan yang ditemui oleh pasukan audit dengan kadar segera secara tanpa lengah;
- f. Tindakan susulan dijalankan bagi memastikan tindakan pembedulan dan pencegahan ke atas ketakakuran yang ditemui telah dilaksanakan dengan berkesan; dan
- g. Laporan audit disediakan selepas audit dijalankan dan dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Dokumen Berkaitan

PKS- JKSNK - 11 - Prosedur Audit Dalaman



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Amanakan menentukan peringkat-peringkat yang sesuai iaitu di peringkat penerimaan, pemerosesan dan peringkat akhir untuk mengukur keupayaan proses penyampaian perkhidmatan. Pengukuran adalah bertujuan untuk menunjukkan keupayaan proses-proses tersebut mencapai hasil yang dirancang. Kaedah yang sesuai untuk menjalankan pemeriksaan atau penyemakan kualiti perkhidmatan dilakukan dalam tiga peringkat iaitu peringkat penerimaan, peringkat pemerosesan dan peringkat akhir. Sekiranya hasil yang dirancang tidak dicapai, tindakan pembetulan yang bersesuaian hendaklah diambil.

Dokumen Berkaitan

- PK-JKSNK – 01 - Prosedur Pengurusan Pendaftaran Dan Penjadualan Kes Mal
- PK-JKSNK – 02 - Prosedur Pengurusan Pendaftaran Dan Penjadualan Kes Jenayah
- PK-JKSNK – 05 - Prosedur Pengurusan Penyediaan Perintah Bertulis Mahkamah Bagi Kes Mal
- PK-JKSNK – 07 - Prosedur Pengurusan Permohonan Rayuan Kes Mal.
- PK-JKSNK – 08 - Prosedur Pengurusan Permohonan Rayuan Kes jenayah.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Perkhidmatan.

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman memantau dan mengukur ciri-ciri perkhidmatan bagi memastikan perkhidmatan yang diberi memenuhi keperluan yang ditetapkan. Pemantauan dan pengukuran ini dibuat di beberapa peringkat yang sesuai dalam proses penyampaian perkhidmatan tersebut selaras dengan perancangan yang telah dibuat.

Dokumen Berkaitan

- PK-JKSNK – 01 - Prosedur Pengurusan Pendaftaran Dan Penjadualan Kes Mal
- PK-JKSNK – 02 - Prosedur Pengurusan Pendaftaran Dan Penjadualan Kes Jenayah.
- PK-JKSNK – 05 - Prosedur Pengurusan Penyediaan Perintah Bertulis Mahkamah Bagi Kes Mal
- PK-JKSNK – 07 - Prosedur Pengurusan Permohonan Rayuan Kes Mal.
- PK-JKSNK – 08 - Prosedur Pengurusan Permohonan Rayuan Kes Jenayah.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

8.3 Kawalan Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman mengenalpasti tindakan pencegahan perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan melalui aktiviti pemeriksaan berikut:-

8.3.1 Pemeriksaan dan pengujian diperingkat penerimaan

Semua permohonan/tuntutan yang diterima di dalam proses pengurusan kes mal dan jenayah diperiksa bagi memastikan ianya lengkap seperti yang diperlukan sebelum permohonan/tuntutan tersebut diproses dan difailkan. Permohonan/Tuntutan yang tidak lengkap akan dipulangkan kepada pelanggan.

8.3.2 Pemeriksaan dan pengujian diperingkat pemerosesan

Pemeriksaan dan pengujian diperingkat ini dilakukan secara berterusan dan mengikut prosedur yang ditetapkan supaya selaras dengan peruntukan undang-undang. Tujuan semakan dilakukan supaya kes-kes yang dikemukakan semasa perbicaraan mematuhi kehendak undang-undang dan termasuk di dalam bidangkuasa mahkamah tersebut. Bagi prosedur yang tidak memenuhi peruntukan undang-undang akan ditolak.

8.3.3 Pemeriksaan dan pengujian diperingkat akhir

Pemeriksaan dan pengujian diperingkat ini dibuat untuk menentukan samada sesuatu proses itu diterima atau sebagainya. Pemeriksaannya adalah seperti berikut:-

Perintah atau Keputusan Bertulis Mahkamah yang dikeluarkan kepada pelanggan disemak supaya menepati format yang ditetapkan oleh



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

Enakmen atau Kaedah-kaedah selaras dengan keputusan yang telah dibuat dan dibandingkan dengan keputusan tulisan tangan Hakim supaya tepat dan betul. Bagi perintah atau keputusan bertulis Mahkamah yang tidak memenuhi format yang ditetapkan akan diperbetulkan. Perintah atau Keputusan Bertulis Mahkamah yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan akan ditandakan statusnya dan diasingkan. Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman akan membuat pembetulan selaras dengan keputusan asal.

Kawalan dan tanggungjawab ke atas perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan didokumenkan dalam Prosedur Kualiti Pengurusan Kes Mal dan Jenayah. Rekod-rekod mengenai ketidakpatuhan serta tindakan-tindakan yang diambil disimpan dan disenggarakan.

Dokumen Berkaitan

- | | |
|---------------|---|
| PK-JKSNK - 01 | - Prosedur Pengurusan Pendaftaran Dan Penjadualan Kes Mal. |
| PK JKSNK - 02 | - Prosedur Pengurusan Pendaftaran Dan Penjadualan Kes Jenayah. |
| PK-JKSNK - 05 | - Prosedur Pengurusan Penyediaan Perintah Bertulis Mahkamah Bagi Kes Mal. |
| PK-JKSNK - 07 | - Prosedur Pengurusan Permohonan Rayuan Kes Mal. |
| PK-JKSNK - 08 | - Prosedur Pengurusan Permohonan Rayuan Kes Jenayah |



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

8.4 Analisis Data

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman mengumpul dan menganalisis data bagi menilai kesesuaian serta keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti untuk menentukan tindakan penambahbaikan yang menyeluruh terhadap Sistem Pengurusan Kualiti boleh dilaksanakan melalui:

- a. Penemuan audit
- b. Cadangan peningkatan Sistem Pengurusan Kualiti dari kakitangan
- c. Laporan prestasi pembekal yang meliputi spesifikasi, ketepatan masa dan tempoh pembayaran
- d. Maklumbalas pelanggan dan aduan pelanggan

Data-data berkenaan dianalisa oleh pihak yang berkenaan melalui pemerhatian, peratusan, jumlah, kekerapan dan perbandingan.

Penganalisan data akan memberi maklumat berkaitan dengan:

- a. Kepuasan pelanggan;
- b. Ketidapatuhan kepada ciri-ciri perkhidmatan yang ditetapkan;
- c. Arah aliran sebagai asas untuk tindakan pencegahan.
- d. Prestasi pembekal.

Dokumen Berkaitan

PKS- JKSNK – 12	-	Prosedur Tindakan Pembetulan
PKS- JKSNK - 13	-	Prosedur Tindakan Pencegahan
PKS- JKSNK – 03	-	Prosedur Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan
PKS- JKSNK – 11	-	Prosedur Audit Dalaman
PKS- JKSNK - 08	-	Prosedur Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

8.5 Penambahbaikan

8.5.1 Penambahbaikan Yang Berterusan

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman secara berterusan akan menambahbaikkan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti melalui penggunaan polisi kualiti, objektif-objektif kualiti, keputusan-keputusan audit, analisa data, tindakan pembetulan dan tindakan pencegahan dan kajian semula pengurusan:-

- a. Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman mewujudkan prosedur yang meliputi pengenalpastian ketidakpatuhan dan puncanya:
- b. Tindakan penambahbaikan diambil berdasarkan maklumat yang dikenalpasti melalui Aduan dan maklumbalas Pelanggan, LapOran Audit Dalaman, Isu-isu yang dibangkit dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.
- c. Tindakan penambahbaikan yang perlu diambil tindakan segera akan diputuskan oleh Wakil Pengurusan.

Dokumen Berkaitan

PKS-JKSNK- 12 - Prosedur Tindakan Pembetulan

PKS-JKSNK- 13 - Prosedur Tindakan Pencegahan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

8.5.2 Tindakan Pembetulan

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Amanakan mengambil tindakan pembetulan untuk menghapuskan punca-punca ketakakuran bagi mencegah dari berlaku. Tindakan pembetulan itu diambil berdasarkan kepada ketakakuran yang telah ditemui.

- a. Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman mewujudkan prosedur yang meliputi pengenalanpastian ketidakpatuhan dan puncanya, penubuhan pasukan kerja, pengumpulan maklumat mengenai ketidakpatuhan dan membuat cadangan tindakan pembetulan;
- b. Tindakan pembetulan diambil berdasarkan maklumat yang dikenalpasti melalui Rekod Ketidakpatuhan, Aduan Pelanggan, Audit Dalaman dan Kajian Semula Pengurusan;
- c. Tindakan pembetulan yang perlu diambil tindakan segera diputuskan oleh Wakil Pengurusan;
- d. Tindakan pembetulan yang melibatkan dasar, sumber kewangan, keperluan tenaga manusia, perubahan kepada prosedur atau Sistem Pengurusan Kualiti sedia ada, diputuskan oleh pihak pengurusan;
- e. Keberkesanan tindakan pembetulan yang dilaksanakan dinilai oleh Wakil Pengurusan dan dilaporkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan; dan
- f. Rekod tindakan pembetulan disimpan dan disenggara.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

Dokumen Berkaitan

PKS-JKSNK - 12 - Prosedur Tindakan Pembetulan

8.5.3 Tindakan Pencegahan

Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman hendaklah menentukan tindakan pencegahan untuk menghapuskan punca-punca kebarangkalian berlakunya ketakakuran yang bertujuan mencegah dari berlakunya ketakakuran. Tindakan pencegahan hendaklah bersesuaian, sehingga ianya memberi kesan kepada kebarangkalian berlakunya masalah tersebut tidak wujud.

- a. Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah Darul Aman mewujudkan prosedur yang meliputi pengenalpastian ketidakpatuhan yang berterusan dan puncanya, penubuhan pasukan kerja, pengumpulan maklumat mengenai ketidakpatuhan berpotensi dan membuat cadangan tindakan pencegahan;
- b. Tindakan pencegahan diambil berdasarkan maklumat yang dikenalpasti melalui rekod ketidakpatuhan, cadangan peningkatan sistem pengurusan kualiti, aduan pelanggan, audit dalaman dan kajian semula pengurusan;
- c. Tindakan pencegahan yang perlu diambil tindakan segera diputuskan oleh Wakil Pengurusan;
- d. Tindakan pencegahan yang melibatkan dasar (dalaman), sumber kewangan, keperluan tenaga manusia, perubahan kepada prosedur atau Sistem Pengurusan Kualiti sedia ada, diputuskan oleh pihak pengurusan;



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2008

Keluaran	01
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	03/01/2010

- e. Keberkesanan tindakan pencegahan yang dilaksanakan dinilai oleh Wakil Pengurusan dan dilaporkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan; dan

- f. Rekod tindakan pencegahan disimpan dan disenggara.

Dokumen Berkaitan

PKS-JKSNK-13 - Prosedur Tindakan Pencegahan.