



**JABATAN KEHAKIMAN SYARIAH  
NEGERI JOHOR**

**PROSEDUR KUALITI PENGURUSAN  
SOKONGAN  
PROSEDUR KAWALAN PERKHIDMATAN  
YANG TIDAK MEMENUHI KEPERLUAN  
PKPS-JKSNJ-01**

**DISEMAK OLEH**

**DILULUSKAN OLEH**

**WAKIL PENGURUSAN**

.....  
**YA TUAN SAHUL HAMID BIN  
MOIDEEN**

**Ketua Pendaftar**

**Jabatan Kehakiman Syariah  
Negeri Johor**

**KETUA HAKIM SYARIE**

.....  
**YAA TUAN HAJI MUHAMMAD  
KHALDUN BIN MOHAMAD SHARIF**

**Ketua Hakim Syarie**

**Jabatan Kehakiman Syariah  
Negeri Johor**



# PROSEDUR KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI KEPERLUAN

MS ISO 9001:2015

PKPS-JKSNJ-01

## 1. OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan sebagai panduan bagi mengawal perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan serta menghalang daripada berulang.

## 2. SKOP

Prosedur ini digunakan di Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Johor oleh Pegawai-pegawai yang diberi tanggungjawab dan kuasa bagi mengawal perkhidmatan yang dikenalpasti tidak memenuhi keperluan.

## 3. DEFINISI

BIL	ISTILAH	PENGERTIAN
3.1	Produk	Produk ialah hasil daripada perkhidmatan yang diberi iaitu Perintah Mahkamah, Resit Rasmi, Pesanan Tempatan, Inden Kerja dan lain-lain.
3.2	Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan	Merupakan perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan: i. Organisasi; ii. pelanggan atau lain-lain pihak yang berkaitan; iii. keperluan perkhidmatan itu sendiri; iv. keperluan Sistem Pengurusan Kualiti; dan v. keperluan undang-undang dan peraturan.

## 4. SINGKATAN

BIL	SINGKATAN	PENGERTIAN
4.1	JKSNJ	Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Johor
4.2	P/PYD	Penyelia atau Pegawai yang dilantik
4.3	KB/M	Ketua Bahagian/Mahkamah

## 5. RUJUKAN

- 5.1. MS ISO 9001:2015 (Sistem Pengurusan Kualiti)
- 5.2. MK-JKSNJ

<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>
<b>TARIKH KELUARAN</b>	<b>1 OKTOBER 2022</b>	<b>TARIKH PINDAAN</b>	<b>-</b>
<b>MUKASURAT: 2 DARI 6 MUKASURAT</b>			



## PROSEDUR KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI KEPERLUAN

**MS ISO 9001:2015**

**PKPS-JKSNJ-01**

### 6. PROSES KERJA

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
Pegawai JKSNJ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengenalpasti perkhidmatan atau produk yang tidak memenuhi keperluan melalui keadaan seperti berikut:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pemantauan sendiri atau pemeriksaan oleh penyelia/pegawai atasan</li> <li>b) Maklumat daripada pelanggan sendiri</li> </ol> </li>   <li>2. Antara contoh produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi yang biasa berlaku di Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Johor adalah seperti berikut:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Jika terdapat kesalahan menaip, tandatangan ringkas oleh pegawai dan cop meterai di sebelah yang ditandatangani ringkas;</li> <li>b) Jika terdapat kesilapan nombor kod kes :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cetak dan batalkan data yang tersilap sebagai rekod.</li> <li>- Mansuhkan nombor kes yang tersilap</li> <li>- Daftar semula kes secara offline</li> </ul> </li> <li>c) Jika satu rim kertas perintah rosak, maka mahkamah yang menerima kertas perintah tersebut perlu memulangkan kepada Bahagian Khidmat Pengurusan untuk dilupuskan.</li> <li>d) Jika terdapat kesilapan/ kerosakan pada salah satu salinan kertas perintah yang telah dikeluarkan oleh mahkamah:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salinan rosak/ silap dikembalikan kepada mahkamah yang mengeluarkan perintah.</li> <li>- Salinan rosak dibatalkan.</li> <li>- Membuat salinan baru menggunakan nombor siri yang baharu.</li> </ul> </li> <li>e) Jika terdapat kesilapan/ kerosakan pada semua salinan perintah yang telah dikeluarkan oleh mahkamah:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Semua salinan yang telah diserahkan kepada pihak-pihak perlu dikembalikan kepada mahkamah yang mengeluarkan perintah.</li> <li>- Salinan rosak dibatalkan.</li> <li>- Satu salinan batal disimpan di dalam fail bicara.</li> <li>- Baki salinan batal dirincih.</li> <li>- Kertas perintah baharu dikeluarkan.</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>

<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>
<b>TARIKH KELUARAN</b>	<b>1 OKTOBER 2022</b>	<b>TARIKH PINDAAN</b>	<b>-</b>
<b>MUKASURAT: 3 DARI 6 MUKASURAT</b>			



## PROSEDUR KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI KEPERLUAN

MS ISO 9001:2015

PKPS-JKSNJ-01

	<p>f) Jika terdapat kesilapan pada Resit ASAL :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Batalkan resit ASAL yang silap/rosak</li><li>- Jana dan cetak semula resit baru</li></ul> <p>g) Jika terdapat kesilapan dalam menyediakan Pesanan Tempatan atau inden kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Batalkan dan simpan Pesanan Tempatan atau inden kerja yang silap/ rosak.</li><li>- Jana dan cetak semula pesanan tempatan atau inden kerja baru</li></ul>
Pegawai JKSNJ	3. Mengenalpasti keperluan tindakan pembetulan yang sesuai samada ditolak, dibaiki atau diterima bagi mengelakkan ketidakpatuhan berulang berdasarkan kepada PKPS-JKSNJ-03.
P/PYD	4. Penyelia atau Pegawai yang dilantik memantau setiap tindakan pembetulan yang telah diambil.
KHS/KP/H/PP	5. Mengambil tindakan susulan dan mengesahkan penutupan ketidakpatuhan jika telah berpuas hati.
P/PYD	6. Penyelia atau pegawai yang dilantik menyediakan log ketidakpatuhan dan menganalisa punca serta keberkesanan tindakan yang telah diambil. Log berkenaan dilaporkan kepada wakil pengurusan.
KP	7. Wakil pengurusan melaporkan tindakan penambahbaikan kepada KHS dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>
<b>TARIKH KELUARAN</b>	<b>1 OKTOBER 2022</b>	<b>TARIKH PINDAAN</b>	<b>-</b>
<b>MUKASURAT: 4 DARI 6 MUKASURAT</b>			



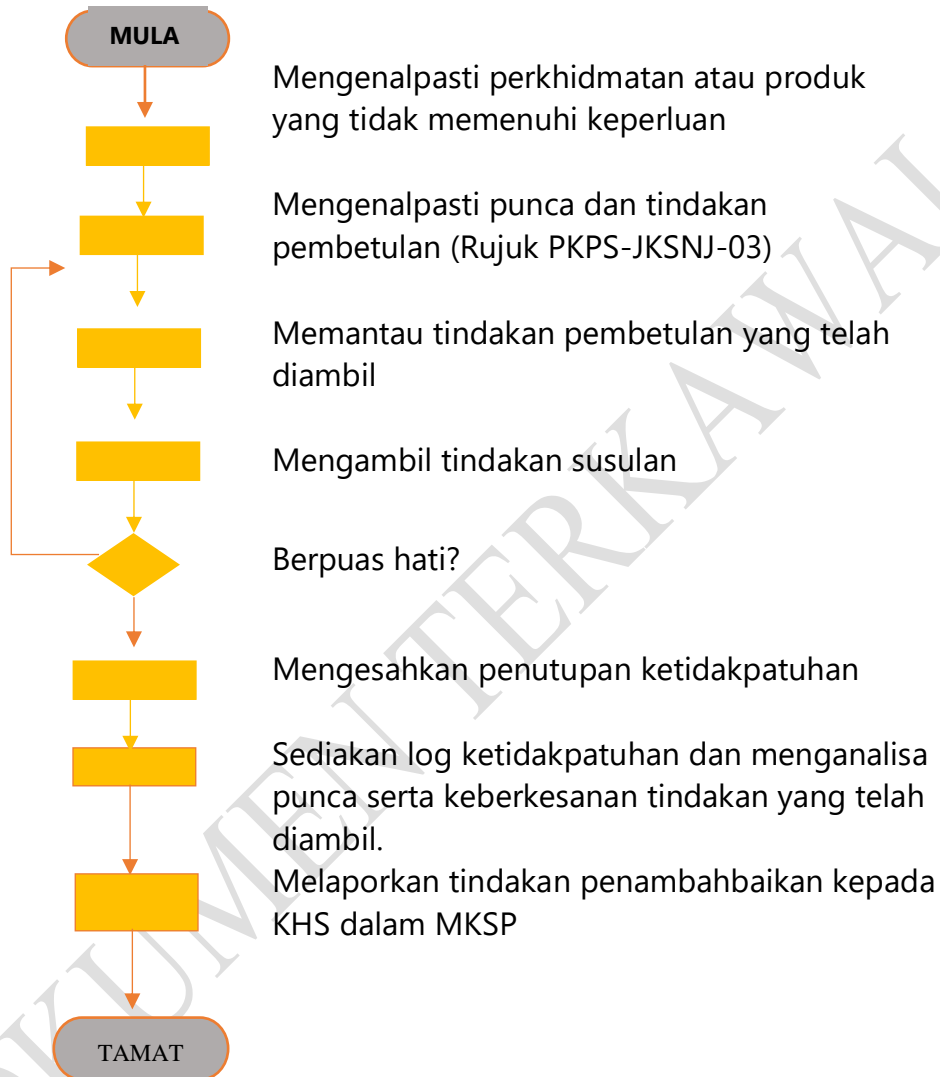
## PROSEDUR KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI KEPERLUAN

**MS ISO 9001:2015**

**PKPS-JKSNJ-01**

### 7. CARTA ALIRAN

#### PROSES KERJA



<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>
<b>TARIKH KELUARAN</b>	<b>1 OKTOBER 2022</b>	<b>TARIKH PINDAAN</b>	-
<b>MUKASURAT: 5 DARI 6 MUKASURAT</b>			



## PROSEDUR KAWALAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI KEPERLUAN

MS ISO 9001:2015

PKPS-JKSNJ-01

### 8. REKOD

BIL	TAJUK	LOKASI	TEMPOH SIMPANAN
8.1	Laporan Perkhidmatan/ Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi	-	5 Tahun
8.2	Laporan Kajian Perkhidmatan/ Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi	-	5 Tahun

DOKUMEN TERKAWAL

<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>
<b>TARIKH KELUARAN</b>	<b>1 OKTOBER 2022</b>	<b>TARIKH PINDAAN</b>	<b>-</b>
<b>MUKASURAT: 6 DARI 6 MUKASURAT</b>			