



LAMPIRAN



UM.IYH/606/1

12 Oktober 2001

KEPADA SESIAPA YANG BERKENAAN

Tuan,

SURAT AKUAN

Sukacita dimaklumkan :

Nama calon	: Encik Mohd Mauli Azli Bin Abu Bakar
No. Pendaftaran	: IGAY 01152
No. Kad Pengenalan / No. Pasport	: 770228-03-6239
Program Pengajian	: Sarjana Syariah Secara Kursus Dan Disertasi
Sesi	: 2001/2002

Adalah seorang calon Ijazah Tinggi di Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya.

2. Surat ini dikeluarkan atas permintaan beliau bagi tujuan berikut :

Makluman bahawa calon mengikuti pengajian Ijazah Tinggi dengan perbelanjaan Sendiri

Calon memohon kerjasama tuan/puan berkaitan penyelidikan.

Makluman mengenai tempoh pencalonan :

Tarikh daftar	: 31 Mei 2001
Tempoh pengajian	: Minimum - 4 semester Maksimum - 10 semester
Tamat Pencalonan	: Mei 2006

Calon memohon bantuan berkaitan penyelidikannya yang bertajuk :

"ANALISIS PELAKSANAAN MS ISO 9000 DI INSTITUT TADBIRAN AWAM NEGARA (INTAN) MENURUT PERSPEKTIF ISLAM"

Untuk memohon keizinan menggunakan kemudahan-kemudahan di Perpustakaan.

Calon akan menduduki peperiksaan Semester _____ mulai _____ hingga _____

Lain-lain hal (sila nyatakan) : _____

Sekian, terima kasih.

"CEMERLANG BERSAMA UM"

Yang benar

(DR. SHARIFAH HAYAATI SYED ISMAIL)

Ketua

Jabatan Siasah Syar'iyah

Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya





UM.IYH/88/1/4

12 Oktober 2001

Encik Mohd Mauli Azli bin Abu Bakar
No. 20 Lorong Ikhlas 1
Bandar Tun Razak, Cheras
56000 Kuala Lumpur

Tuan/Puan,

KELULUSAN TAJUK DISERTASI SARJANA SYARIAH (SECARA KURSUS DAN DISERTASI) – ENCIK MOHD MAULI AZLI BIN ABU BAKAR

Perkara di atas adalah dirujuk.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa Jawatankuasa Akademik, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya yang telah bermesyuarat pada **11 Oktober 2001** telah meluluskan tajuk disertasi tuan/puan seperti berikut:-

Tajuk: Analisis Pelaksanaan MS ISO 9000 di Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) Menurut Perspektif Islam

Penyelia: Dr. Sharifah Hayaati Syed Ismail

Sekian, terima kasih.

"CEMERLANG BERSAMA UM"

Yang benar

(DR. SHARIFAH HAYAATI SYED ISMAIL)

Ketua

Jabatan Siasah Syar'iyah

Akademi Pengajian Islam

Universiti Malaya

s.k: Timbalan Pengarah Ijazah Tinggi

Penyelia - Dr. Sharifah Hayaati Syed Ismail

SEKUTUP
KEMENTERIAN



59



INSTITUT TADBIRAN AWAM NEGARA
(INTAN), MALAYSIA

MEMO PEJABAT PENDAFTAR

Fail kami : INTAN: 180/2 Jld. 32 (59)

Fail tuan :

Tarikh: 29 Mei 2003

Tajuk	BORANG KAJI SELIDIK ANALISIS PELAKSANAAN MS ISO 9000 DI INTAN MENURUT PRESPEKTIF ISLAM	
Kepada	Pegawai Tadbir Pusat	Salinan: Pendaftar Timb. Pendaftar I
Daripada	Penolong Pendaftar Unit Pengurusan Sumber Manusia	

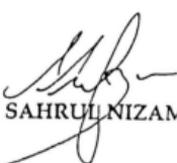
Dengan hormatnya saya diarah merujuk kepada perkara yang tersebut diatas

2. Adalah dimaklumkan bahawa En. Mohd. Mauli Azli bin Abu Bakar, seorang calon Ijazah Tinggi di Akademik Pengajian Islam Universiti Malaya memohon bantuan berkaitan penyelidikannya yang bertajuk "Analisis Pelaksanaan MS ISO 9000 di INTAN menurut Prespektif Islam".

3. Oleh itu, bersama-sama ini disertakan Borang Soal-Selidik untuk diedarkan di Unit tuan/puan seperti dilampiran 'A' dan dikembalikan selewat-lewatnya pada atau sebelum 4 Jun 2003.

Kerjasama tuan didahului dengan ucapan terima kasih.

'SELANGKAH DIHADAPAN'


(MOHD. SAHRUL NIZAM BIN JAAFAR)
7214

	Nama Pusat	Kumpulan Pengurusan Dan Profesional	Kumpulan Sokongan
1.	Pusat Kualiti	8	14
2.	Pusat Ekonomi	3	8
✓3.	Pusat Alam Bandar	2	8
✓4.	Pusat R & D	8	31
5.	Pusat Profesional	8	3
6.	Pusat Kuantitatif	8	7
✓7.	Pusat Komunikasi	6	9
✓8.	Pusat Kewangan	6	14
9.	Pusat IMATEC	27	18
✓10.	Pusat Kepimpinan	12	12
11.	Unit Khidmatan Sokongan	1	50
12.	Unit Pembangunan	1	4
13.	Unit Kewangan dan Akaun	-	10
14.	Unit Domestik	1	40

**BORANG KAJI SELIDIK
ANALISIS PELAKSANAAN MS ISO 9000 DI
INSTITUT TADBIRAN AWAM NEGARA (INTAN)
MENURUT PERSPEKTIF ISLAM**

Borang kaji-selidik bertujuan menganalisis pelaksanaan MS ISO 9000 dengan memberi tumpuan kepada elemen Tanggungjawab Pengurusan di (INTAN) menurut perspektif Islam. Kerjasama yang diberikan dalam menjawab soalan-soalan dalam borang ini amat dihargai. Maklum balas yang diberikan diharapkan dapat dijadikan garis panduan untuk memperbaiki serta mengekalkan lagi pengiktirafan persijilan MS ISO 9000.

PERAKUAN SOAL SELIDIK

Kepada,

Dato'/Datin/Tuan/Puan/saudara/saudari yang dihormati,

Saya sedang melakukan penyelidikan terhadap pelaksanaan MS ISO 9000 di INTAN menurut perspektif Islam. Selain itu, borang ini bertujuan melihat pelaksanaan klausa Tanggungjawab Pengurusan (4.1) MS ISO 9000 dalam memantapkan organisasi tersebut.

Apa yang perlu dilakukan ialah membaca dan memberi maklum balas kepada semua soalan yang diajukan dengan *Ikhtes*.

Informasi dan butiran yang diberikan akan dirahsiakan dan hanya bertujuan penyelidikan sahaja. Oleh itu, saudara/saudari tidak perlu menulis nama dan sebarang pengenalan diri kecuali beberapa latar belakang yang diperlukan sebagaimana yang dinyatakan pada Bahagian A borang soal selidik ini.

Kerjasama dan keprhatianan yang diberikan amatlah diperlukan dan dihargai. Maklum balas yang diberikan diharapkan dapat dijadikan garis panduan untuk memperbaiki serta mengekalkan lagi pengiktirafan persijilan MS ISO 9000.

Sekian, terima kasih.

Salam hormat dari saya.

**MOHD MAULI AZLI BIN ABU BAKAR
CALON SARJANA SYARIAH
JABATAN SIAHAS SYAR'ITYAH
AKADEMI PENGAJIAN ISLAM
BAHAGIAN PENGAJIAN STARIAH
UNIVERSITI MALAYA**

**BORANG KAJISELIDIK
UNTUK DISERTASI JABATAN SIASAH SYAR'ITYAH
BAHAGIAN PENGAJIAN SYARIAH
AKADEMI PENGAJIAN ISLAM
UNIVERSITI MALAYA**

BAHAGIAN A : MAKLUMAT PERIBADI

Tandakan bagi pilihan yang sesuai.

1. Jantina Lelaki Perempuan
 2. Bangsa Melayu Cina
 India Lain-lain
 3. Umur 20-29 30-39
 40-49 50 ke atas
 4. Kelayakan Diploma Sarjana Muda
 Sarjana PHD
 5. Jawatan Pengarah Timb. Pengarah
 Pegawai Kanan Pegawai
- Lain-lain : _____

6. Jawatan dalam pelaksanaan MS ISO 9000

- Pengarah J/K Pemandu
Wakil Pengurusan J/K Pelaksana
Lain-lain : _____

7. Pengalaman Bekerja di INTAN

- 1 - 5 tahun 10 - 15 tahun
 6 - 9 tahun 16 - 20 tahun
Lain-lain : _____

8. Peringkat

- Kumpulan Pengurusan Tertinggi
 Kumpulan Pengurusan dan Profesional
 Lain-lain (nyatakan)

BAHAGIAN B : PELAKSANAAN MS ISO 9000 DI INTAN

Berikut ialah : Sejah manakah anda bersetuju pelaksanaan MS ISO 9000 di INTAN menepati spesifikasi SPK dalam aspek berikut :

Tandakan bagi pilihan yang sesuai.

- | | |
|-----|---------------|
| (1) | Tidak Setuju |
| (2) | Kurang Setuju |
| (3) | Tidak Pasti |
| (4) | Setuju |
| (5) | Sangat Setuju |

BM	Pertara	1	2	3	4	5
1	Penerapan Pengurusan Kualiti Islam dalam melaksanakan MS ISO 9000					
2	Membentuk Polisi Kualiti INTAN selaras dengan tuntutan SPK					
3	Melaksanakan Objektif Kualiti bertepatan dengan objektif SPK					
4	Mengenal pasti strop utama untuk melaksanakan MS ISO 9000					
5	Pelaksanaan MS ISO 9000 memerlukan kepada perubahan AJK Khas					
6	Pendelegasian tugas dan aktiviti organisasi dengan Sistematis					
7	Menyediakan latihan kemahiran kepada pasukan pelaksana					
8	Proses pembuatan keputusan berasaskan kepada syura					
9	Mengawal dan menyella kakitangan yang terlibat dalam operasi ini					
10	Prosedur memohon persijilan MS ISO 9000 dan SIRIM					

BAHAGIAN C : KLAUSA TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN (4.1) DI INTAN

Berikut ialah : *Sejauh manakah penekanan dan komitmen pihak Pengurusan atasan dalam mengaplikasikan klausa Tanggungjawab Pengurusan (4.1) terhadap aspek berikut :*

Tandakan bagi pilihan yang sesuai.

- | | |
|-----|--------------------------|
| (1) | Tiada diberi Penekanan |
| (2) | Tidak Pasti |
| (3) | Kurang diberi Penekanan |
| (4) | Penekanan yang sederhana |
| (5) | Sangat diberi penekanan |

BM	Pertara	1	2	3	4	5
1	Meiibatkan diri dalam pelaksanaan sistem kualiti MS ISO 9000					
2	Menentukan Polisi Kualiti bertepatan dengan matlamat organisasi					
3	Menerangkan Polisi kualiti kepada semua anggota organisasi					
4	Mengubah objektif kualiti yang memenuhi kehendak pelanggan					
5	Objektif kualiti bersesuaian dengan tugas dan peringkat organisasi					
6	Menubuhkan Jawatankuasa Pemandu dan Jawatankuasa Kerja					
7	Pengagihan kerja organisasi yang bertepatan dengan bidang tugas					
8	Melantik seorang Wakil Pengurusan (<i>management representative</i>)					
9	Melaporkan prestasi dan menyelaras gerak kerja MS ISO 9000					
10	Menyemak polisi kualiti yang dirancang selepas dilaksanakan					
11	Menyimpan rekod semakan pengurusan selepas disemak					
12	Penilaian input semakan pengurusan dalam aspek berikut : I. Keputusan audit II. Tindak-balas pelanggan III. Proses pelaksanaan MS ISO 9000 IV. Tindakan pembetulan V. Cadangan pembetulan					

Terima kasih diucapkan di atas kerjasama yang diberikan.

**BORANG KAJI SELIDIK
ANALISIS PELAKSANAAN MS ISO 9000 DI
INSTITUT TADBIRAN AWAM NEGARA (INTAN)
MENURUT PERSPEKTIF ISLAM**

Borang kaji-selidik bertujuan menganalisis pelaksanaan MS ISO 9000 dengan memberi tumpuan kepada elemen Tanggungjawab Pengurusan di INTAN menurut perspektif Islam. Kerjasama yang diberikan dalam menjawab soalan-soalan dalam borang ini amat dihargai. Maklum balas yang diberikan diharapkan dapat dijadikan garis panduan untuk memperbaiki serta meningkatkan lagi pengiktirafan persijilan MS ISO 9000.

PERAKUAN SOAL SELIDIK

Kepada,

Data/Datni/Tuan/Puan/saudara/saudari yang dihormati,

Saya sedang melakukan penyelidikan terhadap pelaksanaan MS ISO 9000 di INTAN menurut perspektif Islam. Selain itu, borang ini bertujuan melihat keberkesanan pelaksanaan MS ISO 9000 dalam memantapkan organisasi tersebut.

Apa yang perlu dilakukan ialah membaca dan memberi maklum balas kepada semua soalan yang diujikan dengan *Ikhtis*.

Informasi dan butiran yang diberikan akan dirahsiakan dan hanya bertujuan penyelidikan sahaja. Oleh itu, saudara/saudari tidak perlu menulis nama dan sebarang pengenalan diri kecuali beberapa lalar belakang yang diperlukan sebagaimana yang dinyatakan pada Bahagian A borang soal selidik ini.

Kerjasama dan keprihatinan yang diberikan amatlah diperlukan dan dihargai. Maklum balas yang diberikan diharapkan dapat dijadikan garis panduan untuk memperbaiki serta meningkatkan lagi pengiktirafan persijilan MS ISO 9000.

Sekian, terima kasih.

Salam hormat dari saya.

**MOHD MAULI AZLI BIN ABU BAKAR
CALON SARJANA SYARIAH
JABATAN SIASAH SYAR'IAH
AKADEMI PENGAJIAN ISLAM
BAHAGIAN PENGAJIAN SYARIAH
UNIVERSITI MALAYA**

**BORANG KAJISELIDIK
UNTUK DISERTASTI JABATAN SIASAH SYAR'ITYAH
BAHAGIAN PENGAJIAN SYARIAH
AKADEMI PENGAJIAN ISLAM
UNIVERSITI MALAYA**

Lain-lain _____

5. Jawatan

Kerani	<input type="text"/>	Tulang kebun	<input type="text"/>
Pemandu	<input type="text"/>	Pengawal Keselamatan	<input type="text"/>
Lain-lain : _____			

BAHAGIAN A : MAKLUMAT PERIBADI

Tandakan bagi pilihan yang sesuai.

1. Jantina	Lelaki	<input type="text"/>	Perempuan	<input type="text"/>
2. Bangsa	Melayu	<input type="text"/>	Cina	<input type="text"/>
3. Umur	20-29	<input type="text"/>	Lain-lain	<input type="text"/>
	40-49	<input type="text"/>	30-39	<input type="text"/>
4. Kelayakan	SRP/LCE	<input type="text"/>	50 ke atas	<input type="text"/>
	STPM	<input type="text"/>	SPM/MCE	<input type="text"/>
		<input type="text"/>	Diploma	<input type="text"/>

6. Tempoh Bekerja di INTAN

1 - 5 tahun	<input type="text"/>	10 - 15 tahun	<input type="text"/>
6 - 9 tahun	<input type="text"/>	16 - 20 tahun	<input type="text"/>
Lain-lain : _____			

BAHAGIAN B : PELAKSANAAN MS ISO 9000 DI INTAN

Berikut ialah : Sejaht manakah anda bersetuju pelaksanaan MS ISO 9000 di INTAN menepati spesifikasi SPKI dalam aspek berikut :

Tandakan bagi pilihan yang sesuai.

(1)	Tidak Setuju
(2)	Kurang Setuju
(3)	Tidak Pasti
(4)	Setuju
(5)	Sangat Setuju

Bil	Perkara	1	2	3	4	5
1	Penerapan Pengurusan Kualiti Islam dalam melaksanakan MS ISO 9000					
2	Membentuk Polisi Kualiti INTAN selaras dengan tuntutan SPKI					
3	Melaksanakan Objektif Kualiti bertepatan dengan objektif SPKI					
4	Mengenal pasti sikap utama untuk melaksanakan MS ISO 9000					
5	Pelaksanaan MS ISO 9000 memerlukan kepada penubuhan AIK Khas					
6	Pendelegasian tugas dan aktiviti organisasi dengan sistematis					
7	Menyediakan latihan kemahiran kepada pasukan pelaksana					
8	Proses pembuatan keputusan berasaskan kepada syura					
9	Mengawal dan menyelia kakitangan yang terlibat dalam operasi ini					
10	Prosedur memohon perstijilan MS ISO 9000 dari SIRIM					

BAHAGIAN C : KLAUSA TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN (4.1) DI INTAN

Berikut ialah : *Sejauh manakah penekanan dan komitmen pihak pengurusan atasannya dalam mengaplikasikan klausa Tanggungjawab Pengurusan (4.1) terhadap aspek berikut :*

Tandakan bagi pilihan yang sesuai.

- | | |
|-----|--------------------------|
| (1) | Tiada diberi Penekanan |
| (2) | Tidak Pasti |
| (3) | Kurang diberi Penekanan |
| (4) | Penekanan yang sederhana |
| (5) | Sangat diberi penekanan |

Bil	Perkara	1	2	3	4	5
1	Melibatkan diri dalam pelaksanaan sistem kualiti MS ISO 9000					
2	Menentukan Polisi Kualiti bertepatan dengan matlamat organisasi					
3	Menerangkan Polisi kualiti kepada semua anggota organisasi					
4	Mengubah objektif kualiti yang memenuhi kehendak pelanggan					
5	Objektif kualiti bersesuaian dengan tugas dan peringkat organisasi					
6	Menubuhkan Jawatankuasa Pemandu dan Jawatankuasa Kerja					
7	Pengagihan kerja organisasi yang bertepatan dengan bidang tugas					
8	Melantik seorang Wakil Pengurusan (<i>management representative</i>)					
9	Melaporkan prestasi dan menyelaraskan gerak kerja MS ISO 9000					
10	Menyemak polisi kualiti yang dirancang selepas dilaksanakan					
11	Menyimpan rekod semakan pengurusan selepas disemak					

Terima kasih diucapkan di atas kerjasama yang diberikan.

LAMPIRAN E : SOALAN TEMU BUAL

1. Berapa lama tuan sudah bekerja di INTAN ?
2. Apakah jawatan yang disandang oleh tuan di organisasi ini ?
3. Bolehkan tuan terangkan tentang latar belakang INTAN ?
4. Berapakah jumlah kakitangan yang bekerja di institut ini ?
5. Apakah yang tuan faham tentang Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001 ?
6. Mengapakah INTAN memilih siri standard MS ISO 9001 bagi persijilan MS ISO 9000 ?
7. Bagaimanakah strategi yang telah diaplikasikan oleh INTAN untuk mematuhi sistem pengurusan kualiti MS ISO 9001 ?
8. Berapa lama tempoh masa yang diambil untuk mendapat persijilan MS ISO 9001 ?
9. Sejauh manakah sumbangan pihak pengurusan atasan dalam mencapai matlamat standard kualiti MS ISO 9000 ?
10. Bagaimanakah pihak pengurusan atasan merealisasikan objektif kualiti melalui pelaksanaan MS ISO 9001 ?
11. Apakah tindakan yang diambil oleh pihak atasan dalam menyelesaikan masalah yang timbul sepanjang proses ini seperti :
 - Kefahaman tentang MS ISO 9001
 - Bebanan kerja dan tugas
12. Nyatakan kesan pelaksanaan MS ISO 9001 terhadap pengurusan organisasi di INTAN ?
13. Sejauh manakah komitmen INTAN dalam usaha mengekalkan pengiktirafan MS ISO 9001 ?
14. Apakah perancangan masa depan INTAN bagi meningkatkan lagi pencapaian tahap kualiti ?

LAMPIRAN F : SENARAI INFORMAN

- Encik Wan Omar Bin Wan Hashim, Bekas Penyelaras Projek Kanan, Pusat Q, INTAN, pada 21 Mac 2002, 3.45 petang.
- Encik Mohd Sahrul Nizam Jaafar, Penolong Pendaftar Unit Pengurusan Sumber Manusia pada 21 Jun 2003, 2.45 petang

LAMPIRAN G : SENARAI DOKUMEN-DOKUMEN INTAN

Laporan Tahunan

- INTAN (2001), *Laporan Tahunan INTAN 2001*. Kuala Lumpur : INTAN.
- INTAN (2000), *Laporan Tahunan INTAN 2000*. Kuala Lumpur : INTAN.
- INTAN (1998), *Laporan Tahunan INTAN 1998*. Kuala Lumpur : INTAN.
- INTAN (1997), *Laporan Tahunan INTAN 1997*. Kuala Lumpur : INTAN.
- INTAN (1996), *Laporan Tahunan INTAN 1996*. Kuala Lumpur : INTAN
- INTAN (1980), *Laporan Tahunan INTAN 1980*. Kuala Lumpur : INTAN
- INTAN (1978), *Laporan Tahunan INTAN 1978*. Kuala Lumpur : INTAN

Dokumen

- INTAN (2000), *Dokumen Pelaksanaan MS ISO 9001*. Kuala Lumpur : INTAN.