

ABSTRAK

MS ISO 9000 adalah satu bidang yang sangat menarik untuk diperkatakan terutamanya kerana ia berkaitan dengan pengurusan berkualiti. Yang Amat Berhormat Dato' Seri Dr Mahathir Mohamad, Perdana Menteri Malaysia telah melancarkan Gerakan Kerja Cemerlang. Gerakan ini adalah untuk membina sebuah masyarakat yang sentiasa mementingkan kualiti. Setiap lapisan pekerja diminta mengamalkan nilai-nilai positif dan bekerja secara berpasukan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dalam pekerjaan.

Pelaksanaan MS ISO 9002: 1994 adalah bertujuan untuk mengawal serta meningkatkan kepuasan pelanggan yang menggunakan perkhidmatan dan keluaran yang dihasilkan oleh organisasi. Disertasi ini cuba memperjelas dengan agak terperinci mengenai konsep dan bentuk pelaksanaan MS ISO 9002: 1994 di Kolej IKIP yang melibatkan bidang akademik dan bukan akademik. MS ISO 9002 : 1994 menjelaskan kerangka sistem yang mempunyai nilai-nilai Islam berteraskan kepada ketepatan, kesopanan, amanah serta ketekunan yang menjadi landasan kepada prinsip syariah. Di samping cuba memperlihatkan bahawa Kolej IKIP memiliki kekuatan yang tersendiri dari segi pengurusan dan pentadbiran sehingga berjaya dalam aspek pengeluaran dan pelaksanaan demi menjamin masa depan Kolej, serta dapat menyahut cabaran kerajaan untuk menuju ke arah kecemerlangan.

ABSTRACT

MS ISO 9002 is something attention - grabbing to ponder upon since it touches on quality management. This is true when Prime Minister Dato' Seri Dr Mahathir Mohamad initiated Gerakan Kerja Cemerlang a shift to generate a community that holds high regards on excellence. Everyone of every walk life is anticipated to practice positive values and teamwork in order to intensify quality service.

The implementation of MS ISO is to control and to increase customers' contentment in using the service and products of any organization. This dissertation is trying to explicate every detailed feature of notion and implementation of ISO at IKIP College which involves academic and non academic department. This MS ISO explains the structural arrangement based on Islamic principles which focus on precision, reverence, sincerity and assiduous. Apart from that, this also intends to illustrate that IKIP possess own strengths in terms of managing and administrating till fruitfully produce and implement what is vital for IKIP future and also as respond to government call for distinguished outlook.