INTERNATIONAL STANDARD ORGANISATION (ISO) –
KEBERKESANAN MEMENUHI KEHENDAK PELANGGAN: SATU
KAJIAN KES DI INSTITUT TADBIRAN AWAM NEGARA (INTAN)

OLEH:
MAIMUNAH OSMAN
EGC 00002

DIKEMUKAKAN KEPADA FAKULTI EKONOMI DAN
PENTADBIRAN, UNIVERSITI MALAYSIA
SEBAGAI MEMENUHI SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT
UNTUK MENDAPATKAN IJAZAH SARJANA PENTADBIRAN
AWAM

APRIL 2002
PENGHARGAAN

Saya mengucapkan ribuan terima kasih kepada penyelia saya, yang dihormati Dr. Halimah Awang, di atas nasihat dan tunjuk ajar yang diberikan sehingga terhasilnya laporan projek penyelidikan ini.

Terima kasih juga diucapkan kepada Y. Berbahagia Prof. Dr. Jahara bin Yahaya, Dekan Fakulti Ekonomi dan Pentadbiran, Universiti Malaya; Prof. Madya Dr. Sharifuddin Zainuddin, Ketua Jabatan Pengajian Pentadbiran dan Politik, Universiti Malaya; Prof. Dr. Norma Mansor; pensyarah-pensyarah di Fakulti Ekonomi dan Pentadbiran; yang terlibat dalam pengendalian Sarjana Pentadbiran Awam dan juga kepada kepada semua anggota Jabatan Pengajian Pentadbiran dan Politik, Universiti Malaya terutama kepada Puan Rokiah.

Saya juga mengambil kesempatan ini untuk merakamkan ucapan terima kasih kepada Dato' Dr. Zulkurnain Haji Awang, Pengarah INTAN yang telah membencarkan kajian dibuat di INTAN. Terima kasih juga kepada Ketua ALDEC, INTAN, kepada rakan setugas, Abdul Halim Abang Naili yang telah membantu, Mohamed Sharudin Osman dan warga Pusat Kepimpinan yang telah memberi dorongan dan sokongan.
Proyek penyelidikan ini juga tidak akan terhasil sekiranya tidak ada sokongan suami serta anak-anak yang sentiasa memberi peluang pembelajaran yang baik. Oleh itu terima kasih kepada mereka yang sentiasa memberi sokongan, dorongan dan kasih sayang.
ABSTRAK


Dari kajian yang dijalankan didapati bahawa 84.9 % peserta-peserta kursus berpendapat terdapat penambahbaikan dalam kursus yang dikendalikan oleh INTAN Kiara selepas ia menerima persijilan MS ISO 9001. Terdapat
juga peningkatan skor purata penilaian kursus yang diberi oleh peserta kursus iaitu peningkatan daripada 5.73 pada tahun 1996 kepada 5.87 pada tahun 1999 (dalam skala 1-7). Purata skor penilaian ini menurun sedikit pada tahun 2000, namun ia kemungkinan dipengaruhi oleh semakin meningkatnya jumlah projek latihan yang dijalankan.

Kesimpulannya boleh dikatakan bahawa kualiti pengurusan kursus INTAN Kiara dan INTENGAH telah meningkat dinilai daripada maklumbalas pelanggan yang dibuat melalui soalselidik dan laporan tahunan INTAN. Ini memberi gambaran bahawa peserta berpuas hati dengan kursus yang dijalankan di bawah prosedur kerja ISO, yang mana boleh dirumuskan bahawa ISO telah berjaya membantu INTAN memenuhi kehendak pelanggan.
<table>
<thead>
<tr>
<th>PERKARA</th>
<th>MUKASURAT</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>PENGHARGAAN</td>
<td>I - ii</td>
</tr>
<tr>
<td>ABSTRAK</td>
<td>iii - iv</td>
</tr>
<tr>
<td>KANDUNGAN</td>
<td>v - vii</td>
</tr>
<tr>
<td>SENARAI LAMPIRAN</td>
<td>xiii</td>
</tr>
<tr>
<td>SENARAI RAJAH</td>
<td>ix</td>
</tr>
<tr>
<td>SENARAI BORANG</td>
<td>x</td>
</tr>
<tr>
<td>SENARAI JADUAL</td>
<td>xi</td>
</tr>
<tr>
<td>PENERANGAN ISTILAH</td>
<td>xii - xvii</td>
</tr>
</tbody>
</table>

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan 1
1.2 Objektif Kajian 2
1.3 Rasional Kajian 2 - 5
1.4 Skop Kajian 6 - 7
1.5 Batasan Kajian 8 - 9

BAB 2 : ORGANISASI

2.1 Sejarah INTAN 10 - 11
2.2 Dasar Latihan INTAN 12
2.3 Maklumat Korporat INTAN 13 - 15
2.4 Struktur Organisasi INTAN 16 – 18

BAB 3 : MENGENALI ISO DAN ISO 9000

3.1 Latarbelakang ISO DAN ISO 9000 19 - 22
3.2 ISO 9000 dan Kaitannya dengan Kualiti 22 - 24
3.3 Prinsip-prinsip ISO 9000 24 - 25
3.4 Manfaat ISO 9000 25 - 27
3.5 Elemen dalam ISO 9001 28 - 29

BAB 4 : ULASAN KARYA, PERNYATAAN MASALAH, DAN RANGKA KERJA TEORI

4.1 Ulasan Karya 30 - 45
4.2 Pernyataan masalah 45 - 47
4.3 Rangkakerja Teori 47 - 51

BAB 5 : METODOLOGI KAJIAN

5.1 Jenis data 52 - 53
5.2 Pemilihan responden 53 - 55
5.3 Teknik pengumpulan data 56 - 58
5.4 Teknik analisis 59
5.5 Jadual perancangan kerja 59

BAB 6 : ANALISIS DATA 60 - 119

BAB 7 : RUMUSAN DAN PENEMUAN

7.1 Pengenalan 120
7.2  Rumusan dan Penemuan  
121 - 145

7.3  Syor  
146 - 152

BIBLIOGRAFI

APPENDIX

Lampiran A  Majlis Penasihat INTAN
Lampiran B  Carta Organisasi INTAN
Lampiran C  20 elemen ISO 9001
Lampiran D  Pemungutan Data Peserta
Lampiran E  Pemungutan Data Warga
Lampiran F  Carta Aliran Proses Merekabentuk
            Program Latihan Baru
Lampiran G  Piagam Pelanggan INTAN Tahun 1995
Rajah 1    Konsep ISO 9000
Rajah 2    Rangkakerja Teori
Borang A   Borang Soalselidik Pelanggan
Borang B   Borang Soalselidik Warga
Borang C   Borang Penilaian Kursus INTAN
Borang D   Borang Penilaian Fasilitator
Jadual A - O  Latarbelakang responden
<table>
<thead>
<tr>
<th>LAMPIRAN</th>
<th>Deskripsi</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>A</td>
<td>Majlis Penasihat INTAN</td>
</tr>
<tr>
<td>B</td>
<td>Carta Organisasi INTAN</td>
</tr>
<tr>
<td>C</td>
<td>20 elemen ISO 9001</td>
</tr>
<tr>
<td>D</td>
<td>Pemungutan Data Peserta</td>
</tr>
<tr>
<td>E</td>
<td>Pemungutan Data Warga</td>
</tr>
<tr>
<td>F</td>
<td>Prosedur Pengurusan Kursus INTAN</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Carta Aliran Proses Merekabentuk</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Program Latihan Baru</td>
</tr>
<tr>
<td>G</td>
<td>Piagam Pelanggan INTAN Tahun 1995</td>
</tr>
<tr>
<td>RAJAH 1</td>
<td>Konsep ISO 9000</td>
</tr>
<tr>
<td>------------</td>
<td>-----------------</td>
</tr>
<tr>
<td>RAJAH 2</td>
<td>Rangkakerja</td>
</tr>
<tr>
<td>BORANG A</td>
<td>Borang Soalselidik Pelanggan</td>
</tr>
<tr>
<td>--------</td>
<td>-----------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>BORANG B</td>
<td>Borang Soalselidik Warga</td>
</tr>
<tr>
<td>BORANG C</td>
<td>Borang Penilaian Kursus INTAN</td>
</tr>
<tr>
<td>BORANG D</td>
<td>Borang Penilaian Fasilitator</td>
</tr>
<tr>
<td>JADUAL</td>
<td>Latarbelakang responden (peserta) mengikut bangsa</td>
</tr>
<tr>
<td>----------</td>
<td>-----------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>JADUAL B</td>
<td>Latarbelakang responden (peserta) mengikut jantina</td>
</tr>
<tr>
<td>JADUAL C</td>
<td>Latarbelakang responden (peserta) mengikut umur</td>
</tr>
<tr>
<td>JADUAL D</td>
<td>Latarbelakang responden (peserta) mengikut gred jawatan</td>
</tr>
<tr>
<td>JADUAL E</td>
<td>Latarbelakang mengikut pendidikan</td>
</tr>
<tr>
<td>JADUAL F</td>
<td>Latarbelakang mengikut jenis perkhidmatan</td>
</tr>
<tr>
<td>JADUAL G</td>
<td>Latarbelakang mengikut tempoh perkhidmatan</td>
</tr>
<tr>
<td>JADUAL H</td>
<td>Latarbelakang responden (warga) mengikut bangsa</td>
</tr>
<tr>
<td>JADUAL I</td>
<td>Latarbelakang responden (warga) mengikut jantina</td>
</tr>
<tr>
<td>JADUAL J</td>
<td>Latarbelakang mengikut umur</td>
</tr>
<tr>
<td>JADUAL K</td>
<td>Latarbelakang mengikut gred jawatan</td>
</tr>
<tr>
<td>JADUAL L</td>
<td>Latarbelakang mengikut pendidikan</td>
</tr>
<tr>
<td>JADUAL M</td>
<td>Latarbelakang mengikut jenis perkhidmatan</td>
</tr>
<tr>
<td>JADUAL N</td>
<td>Latarbelakang mengikut tempoh perkhidmatan</td>
</tr>
<tr>
<td>JADUAL O</td>
<td>Latarbelakang mengikut tempoh perkhidmatan di INTAN</td>
</tr>
</tbody>
</table>
PENERANGAN ISTILAH

Dasar Kualiti adalah pernyataan mengenai hasrat kualiti pihak pengurusan atasan yang akan memberikan tujuarah kepada organsasi mengenai nilai dan amalan kualiti yang hendak diterapkan;

Pengurusan Kualiti adalah fungsi pengurusan bagi menentu dan melaksanakan dasar kualiti;

Sistem Kualiti adalah struktur organisasi, tanggungjawab, prosedur-prosedur, proses-proses dan sumber-sumber bagi melaksanakan pengurusan kualiti;

Kawalan Kualiti adalah teknik-teknik dan aktiviti operasi yang digunakan untuk memenuhi kehendak-kehendak dan keperluan-keperluan kualiti;

Jaminan Kualiti adalah tindakan-tindakan yang terancang dan tersusun yang perlu dilaksanakan bagi memberi
keyakinan yang mencukupi bahawa produk atau perkhidmatan akan memenuhi keperluan kualiti yang dinyatakan;

Pembekal adalah organisasi yang menyediakan produk atau perkhidmatan untuk pelanggan. Dalam konteks Perkhidmatan Awam, pembekal merujuk kepada agensi-agensi Kerajaan;

Produk adalah output yang dihasilkan oleh sesuatu aktiviti atau proses (produk adalah juga meliputi perkhidmatan, perkakasan (hardware), bahan-bahan yang telah diproses, perisian (software) atau kombinasi perkara-perkara tersebut;

Subkontraktor adalah pembekal produk atau perkhidmatan kepada organisasi;

Pelanggan adalah pihak yang menerima produk atau perkhidmatan;
Perkhidmatan adalah hasil daripada aktiviti-aktiviti antara pembekal dengan pelanggan dan aktiviti dalaman pembekal untuk memenuhi kehendak pelanggan;

Pemberian adalah aktiviti-aktiviti yang perlu dijalankan oleh pembekal untuk memberi perkhidmatan;

Perkhidmatan Kursus-kursus am yang dijalankan di INTAN

Generik dan dihadiri oleh peserta dari pelbagai agensi;

Kursus Agensi Kursus-kursus yang dibuat berasaskan kehendak agensi dan keperluan agensi berkenaan;

Kursus Mandatori Terdiri daripada kursus yang mesti diikuti oleh kakitangan baru dalam perkhidmatan awam, yang dikenali sebagai Kursus Induksi. Sementara kursus kenaikan pangkat ialah kursus-kursus yang menilai kesesuaian calon-
calon untuk kenaikan pangkat ke gred yang lebih tinggi;

Kursus antarabangsa  Kursus-kursus di bawah kerjasama seperti Malaysia Technical cooperation Programmes (MTCP) atau lain-lain organisasi antarabangsa, khusus untuk negara-negara sedang membangun;

MTCP  Program Kerjasama Teknikal Malaysia, yang bertujuan menyediakan bantuan teknilkal kepada negara-negara sedang membangun dan negara-negara Selatan-Selatan, di dalam bidang di mana Malaysia mempunyai kemahiran;

INTAN KIARA  Kampus Utama INTAN yang terletak di Bukit Kiara, Kuala Lumpur;

INTENGAH  Kampus Cawangan Tengah yang terletak di Jalan Elmu, Petaling Jaya;
INTURA  Kampus Cawangan Utara yang terletak di Sungai Petani, Kedah;

IKWAS  Kampus Cawangan Selatan yang terletak di Kluang, Johor;

INTIM  Kampus Cawangan Timur yang terletak di Kemaman, Terengganu;

MPI  Majlis Penasihat INTAN;

ALDEC  Singkatan bagi Pusat Kepimpinan Tinggi dan Pembangunan Eksekutif (Advanced Leadership and Executive Development), yang kemudiannya ditukar kepada Pusat Kepimpinan;

Pusat Kualiti  Singkatan bagi Program Pembangunan Pengurusan dan Kualiti;

Pusat KEWANGAN  Singkatan bagi Program Pengurusan Kewangan;
Pusat R&D  Singkatan bagi Progam Penyelidikan dan Pembangunan (Pusat yang baru ditubuhkan pada akhir 2001);

Pusat PP  Singkatan bagi Program Pembangunan Profesional;

Pusat Ekonomi  Singkatan bagi Program Pengurusan Pembangunan Ekonomi;

Pusat  Latihan;
Komunikasi  Singkatan bagi Program Komunikasi dan

Pusat Kuantitatif  Pusat yang bertanggungjawab bagi kursus-kursus kuantitatif (sebelum tahun 2002, dikenali sebagai Pusat Khas)

IMATEC  Singkatan bagi Pusat Pengurusan Teknologi;

PKPA  Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam;
Projek Latihan

Mana-mana kursus, seminar, bengkel yang dijalankan oleh INTAN;

Fasilitator

Pegawai INTAN yang menjadi pengurus bagi kursus yang dijalankannya. Fasilitator INTAN juga ada masanya menjadi penceramah.