

**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 MALAYA
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 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 membenarkan 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.

Projek penyelidikan ini juga tidak akan berhasil 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

INTAN Kiara dan INTAN Kampus Wilayah Tengah (INTENGAH) telah menerima persijilan ISO 9001 pada 30 April 1997. Mulai dari tahun itu, pelaksanaan kursus INTAN di kedua-dua buah kampus adalah berpandukan prosedur kerja di bawah sistem kualiti yang ditetapkan berdasarkan MS ISO 9001.

Kajian sejauh mana keberkesanan pelaksanaan ISO dalam membantu peningkatan kualiti kursus INTAN tidak pernah dilakukan. Walaupun INTAN mengamalkan sistem penilaian maklumbalas peserta kursus di akhir setiap kursus, namun analisis penilaian tidak pernah dikaitkan dengan pelaksanaan ISO. Oleh itu pelaksanaan sistem kualiti di bawah ISO 9001 seolah-olah terasing, sedangkan matlamat utama pelaksanaan ialah memenuhi kehendak pelanggan. Kajian ini dibuat dengan tujuan untuk cuba melihat hubungan pelaksanaan ISO di INTAN dengan kualiti kursus, dalam membantu INTAN memenuhi kehendak pelanggan.

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.

KANDUNGAN

PERKARA	MUKASURAT
PENGHARGAAN	I - ii
ABSTRAK	iii - iv
KANDUNGAN	v - vii
SENARAI LAMPIRAN	xiii
SENARAI RAJAH	ix
SENARAI BORANG	x
SENARAI JADUAL	xi
PENERANGAN ISTILAH	xii - xvii
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 RANGKAKERJA 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

SENARAI LAMPIRAN

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	Prosedur Pengurusan Kursus INTAN
	Carta Aliran Proses Merekabentuk
	Program Latihan Baru
LAMPIRAN G	Piagam Pelanggan INTAN Tahun 1995

SENARAI RAJAH

RAJAH 1	Konsep ISO 9000
RAJAH 2	Rangkakkerja

SENARAI BORANG

BORANG A	Borang Soalselidik Pelanggan
BORANG B	Borang Soalselidik Warga
BORANG C	Borang Penilaian Kursus INTAN
BORANG D	Borang Penilaian Fasilitator

SENARAI JADUAL

- JADUAL A Latarbelakang responden (peserta) mengikut bangsa
- JADUAL B Latarbelakang responden (peserta) mengikut jantina
- JADUAL C Latarbelakang responden (peserta) mengikut umur
- JADUAL D Latarbelakang responden (peserta) mengikut gred jawatan
- JADUAL E Latarbelakang mengikut pendidikan
- JADUAL F Latarbelakang mengikut jenis perkhidmatan
- JADUAL G Latarbelakang mengikut tempoh perkhidmatan
- JADUAL H Latarbelakang responden (warga) mengikut bangsa
- JADUAL I Latarbelakang responden (warga) mengikut jantina
- JADUAL J Latarbelakang mengikut umur
- JADUAL K Latarbelakang mengikut gred jawatan
- JADUAL L Latarbelakang mengikut pendidikan
- JADUAL M Latarbelakang mengikut jenis perkhidmatan
- JADUAL N Latarbelakang mengikut tempoh perkhidmatan
- JADUAL O Latarbelakang mengikut tempoh perkhidmatan di INTAN

PENERANGAN ISTILAH

Dasar Kualiti	adalah pernyataan mengenai hasrat kualiti pihak pengurusan atasan yang akan memberikan tujuarah kepada orgainsasi 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 Perkhidmatan	adalah aktiviti-aktiviti yang perlu dijalankan oleh pembekal untuk memberi perkhidmatan;
Kursus-kursus Generik	Kursus-kursus am yang dijalankan di INTAN dan dihadiri oleh peserta dari pelbagai agensi;
Kursus Agensi	Kursus-kursus yang dibuat berdasarkan 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 teknikal 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 Program 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 Komunikasi	Singkatan bagi Program Komunikasi dan Latihan;
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.