

## **LAMPIRAN A**

### **MAJLIS PENASIHAT INTAN TAHUN 2000**

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam

Pengerusi Eksekutif Onaria Sdn. Bhd.

Naib Canselor Universiti Malaya

Ketua Setiausaha Kementerian Sumber Manusia

Ketua Setiausaha Kementerian Tenaga, Telekomunikasi dan Multimedia

Ketua Setiausaha Kementerian Pertahanan

Ketua Pengarah Unit Pemodenan Tadbiran Malaysia (MAMPU)

Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor

Setiausaha Kerajaan Negeri Perak

Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan

Setiausaha Kerajaan Negeri Terengganu

Setiausaha Kerajaan Negeri Pahang

Setiausaha Kerajaan Negeri Sarawak

Setiausaha Kerajaan Negeri Sabah

Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Operasi)

Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam (Pengurusan)

Pengarah Bahagian Perkhidmatan, Jabatan Perkhidmatan Awam

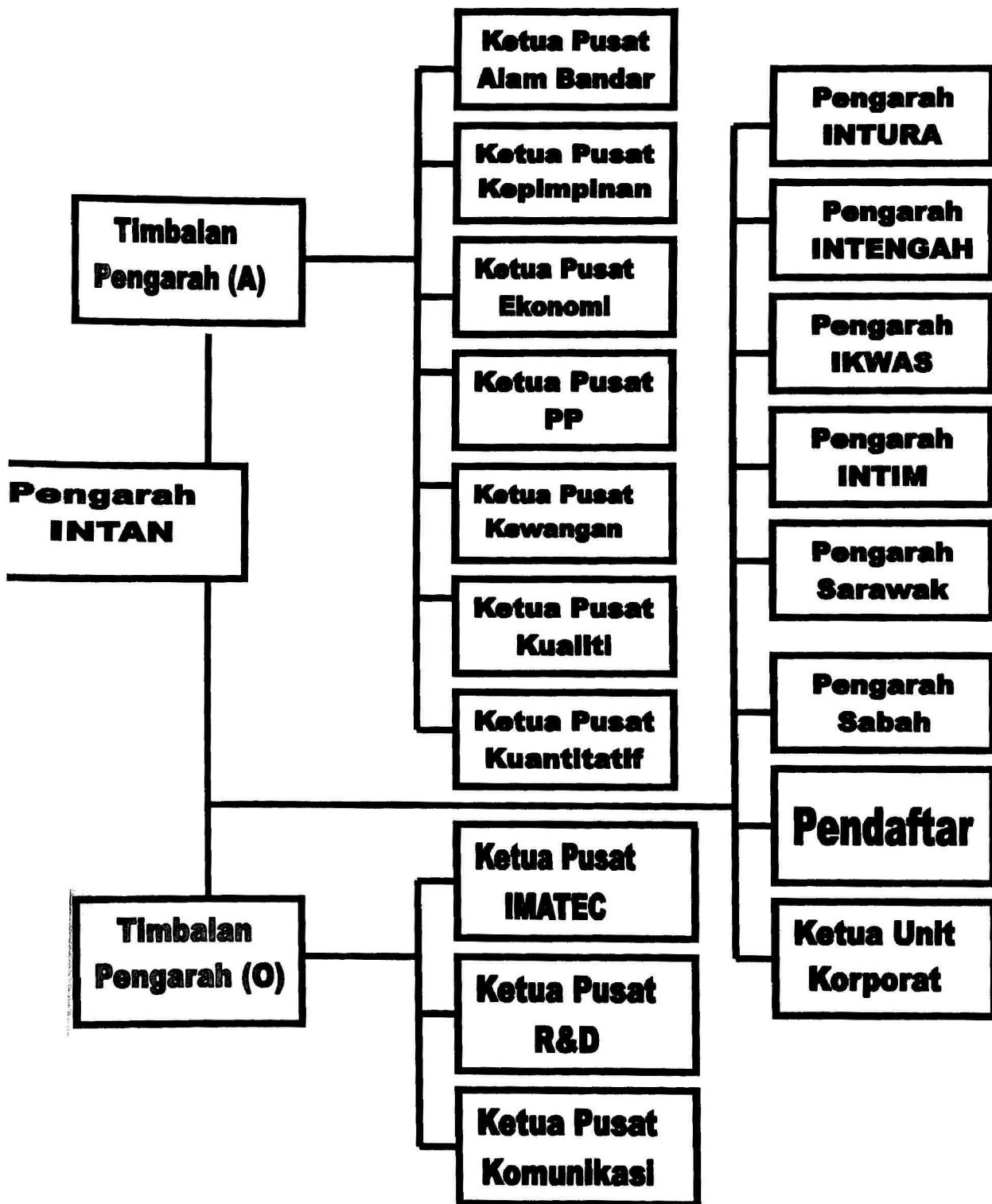
Pengarah Bahagian Latihan, Jabatan Perkhidmatan Awam

Pengarah Bahagian Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam

Pengarah INTAN

## CARTA ORGANISASI INTAN (2001)

## LAMPIRAN B



## **LAMPIRAN C**

### **PENERANGAN 20 ELEMEN ISO 9001**

#### **ELEMEN 1 – TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN**

Pengurusan atasan bertanggungjawab menggubal dasar kualiti, objektif kualiti dan memperlihatkan komitmen kepada kualiti. Pengurusan atasan juga bertanggungjawab memberi halatuju, memberi panduan dan memastikan seluruh warga memahami dasar kualiti, melaksanakannya dan mengekalkannya. Pengurusan atasan juga perlu mengenalpasti warga yang yang mengurus, melaksanakan dan menyemak kerja berkaitan dengan kualiti dan menyediakan sumber yang perlu.

#### **ELEMEN 2 – SISTEM KUALITI**

Organisasi perlu mewujudkan, mendokumen dan mengekalkan sistem kualiti bagi memastikan ia memenuhi keperluan dan spesifikasi yang ditetapkan. Organisasi perlu menghasilkan manual sistem kualiti yang mengandungi prosedur. Prosedur ini akan memberi gambaran bagaimana organisasi sepatutnya menguruskan operasi kerja.

### **ELEMEN 3 – SEMAKAN KONTRAK**

Organisasi perlu menyediakan satu sistem yang meyakinkan pelanggan bahawa keluaran yang dihasilkan adalah sama adalah sebagaimana yang dijanjikan. Ia merupakan satu kontrak yang perlu sentiasa disemak dan dipinda apabila perlu.

### **ELEMEN 4 – KAWALAN REKA BENTUK**

Organisasi hendaklah mewujudkan dan mengawal satu peraturan bertulis bagi mengawal dan menyemak rekabentuk produk. Ia adalah bagi memastikan rekabentuk yang dihasilkan menepati spesifikasi produk.

### **ELEMEN 5 – KAWALAN DOKUMEN DAN DATA**

Organisasi hendaklah mewujudkan dan mengawal peraturan bertulis bagi mengawal semua dokumen dan data yang berkaitan dengan keperluan ISO. Ia adalah bertujuan supaya dokumen dan data diluluskan, disemak atau dihapuskan oleh wakil pengurusan yang dilantik.

### **ELEMEN 6 – PEROLEHAN**

Organisasi perlu mewujudkan dan mengawal prosedur bertulis bagi memastikan produk yang dibeli menepati spesifikasi.

## **ELEMEN 7 – KAWALAN PRODUK YANG DIBEKALKAN OLEH PELANGGAN**

Organisasi hendaklah mewujudkan dan mengawal dokumen prosedur bagi menyemak, menyimpan dan menyenggara produk yang dibekalkan oleh pelanggan yang ada kaitan dengan aktiviti organisasi.

## **ELEMEN 8 – IDENTIFIKASI DAN KEMUDAHKESANAN PRODUK**

Di mana perlu, organisasi perlu mewujudkan dan mengawal prosedur bertulis bagi pengenalan dan pengecaman produk dalam semua peringkat pengeluaran, penghantaran dan pemasangan. Ini adalah bertujuan supaya produk dapat dikesan apabila berlakunya ketidakseragaman dan rungutan pelanggan.

## **ELEMEN 9 - KAWALAN PROSES**

Organisasi hendaklah mengenalpasti dan merancang proses pengeluaran, pemasangan dan memberi perkhidmatan yang mempunyai kesan langsung kepada kualiti produk, dan hendaklah memastikan bahawa proses-proses ini dijalankan di bawah keadaan yang terkawal. Apabila proses operasi terkawal, produk yang dihasilkan akan bersifat konsisten dan mempunyai kualiti yang boleh diterima. Ini adalah bertujuan bagi memastikan semua

proses yang mempunyai kesan langsung kepada kualiti produk, dirancang, dikawal dan dijalankan berpandukan prosedur yang didokumenkan.

## **ELEMEN 10 – PEMERIKSAAN DAN PENGUJIAN**

Organisasi hendaklah mewujudkan dan mengawal prosedur bertulis bagi menjalankan aktiviti pemeriksaan dan pengujian, supaya semakan boleh dibuat bagi memastikan keperluan khusus produk dipatuhi. Di semua peringkat proses, iaitu peringkat penerimaan, peringkat proses dan peringkat akhir pengeluaran, pemeriksaan dan ujian akan dibuat supaya input-input yang digunakan menepati kualiti yang telah ditetapkan.

## **ELEMEN 11 – KAWALAN ALATAN PEMERIKSAAN, PENGUKURAN DAN PENGUJIAN**

Organisasi hendaklah mewujudkan dan mengawal prosedur bertulis bagi mengawal dan menyenggara alat-alat pemeriksaan, pengukuran dan ujian, bagi memperlihatkan produk menepati syarat-syarat yang telah ditetapkan. Alat-alat ini perlu dikawal supaya mana-mana ketidakstesenian boleh disemak dan diketahui.

## **ELEMEN 12 – STATUS PEMERIKSAAN DAN PENGUJIAN**

Status pemeriksaan dan ujian hendaklah dikenalpasti dengan cara-cara tertentu, yang boleh menunjukkan ketidakseragaman atau keseragaman satu-satu produk sebagaimana yang telah ditetapkan. Ini adalah bagi membolehkan organisasi mengenalpasti mana-mana input atau bahagian produk yang boleh digunakan, yang boleh dipasang atau dihantar.

## **ELEMEN 13 - KAWALAN PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN (NONCONFORMANCE)**

Organisasi hendaklah mewujudkan dan mengawal prosedur bertulis bagi memastikan produk yang tidak menepati syarat-syarat yang ditetapkan, dihalang dari dipasang dan seterusnya digunakan. Ia bertujuan mengelakkan produk yang tidak menepati syarat-syarat sampai kepada pengguna atau pelanggan.

## **ELEMEN 14 - TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN**

Organisasi hendaklah mewujudkan dan mengawal prosedur bertulis bagi melaksana tindakan-tindakan pembaikan dan pencegahan. Tindakan pembaikan ialah tindakan-tindakan yang diambil bagi mengesan sebab-sebab ketidakseragaman produk dan tindakan bagi mengurangkan keadaan ini. Tindakan pencegahan pula melibatkan tindakan yang diambil bagi

mengelakkan keadaan ini berulang semula dengan melihat proses-proses yang terlibat.

### **ELEMEN 15 – PENGENDALIAN, PENYIMPANAN, PEMBUNGKUSAN, PEMELIHARAAN DAN PENGHANTARAN**

Organisasi hendaklah mewujudkan dan mengawal prosedur bertulis bagi pengendalian, penyimpanan, pembungkusan, pemeliharaan dan penghantaran produk. Dengan cara ini organisasi boleh memastikan produk dalam keadaan yang baik.

### **ELEMEN 16 – KAWALAN REKOD KUALITI**

Organisasi hendaklah mewujudkan dan mengawal prosedur bertulis bagi mengenalpasti, memungut, memfail dan menyimpan rekod-rekod kualiti. Rekod kualiti ialah data atau maklumat yang direkodkan sebagai hasil daripada aktiviti-aktiviti atau proses yang dijalankan yang memberi kesan kepada kualiti produk. Ia bertujuan bagi memastikan rekod kualiti disimpan sebagai bukti bahawa sistem kualiti diperaktikkan oleh organisasi. Rekod-rekod kualiti ini hendaklah dikawal supaya ia boleh disemak dan dalam keadaan yang baik.

### **ELEMEN 17 – AUDIT DALAMAN KUALITI**

Organisasi hendaklah mewujudkan dan mengawal prosedur bertulis perancangan dan pelaksanaan audit dalaman kualiti, bagi menyemak sama ada aktiviti kualiti adalah menepati dengan yang dirancang dan bagi mengetahui keberkesanan sistem kualiti. Audit ini dijalankan oleh individu-individu layak yang dilantik dan tidak terlibat langsung dengan sistem kualiti yang diaudit. Ia bertujuan untuk membantu pengurusan mengetahui sama ada sistem kualiti yang dipakai adalah berkesan dalam mencapai objektif kualiti. Ia juga bagi menggalakkan penambahaikan dalam sistem kualiti.

### **ELEMEN 18 – LATIHAN**

Organisasi hendaklah mewujudkan dan mengawal prosedur bertulis bagi mengenalpasti keperluan latihan dan memberi latihan kepada individu-individu yang terlibat dengan aktiviti yang memberi kesan kepada kualiti produk. Ini bagi memastikan anggota organisasi mempunyai pengetahuan dan kemahiran dalam menjalankan tugasnya dengan cekap dan berkesan.

### **ELEMEN 19 – KHIDMAT SUSULAN (SERVICING)**

Apabila memberi perkhidmatan dinyatakan sebagai syarat yang diperlukan, maka sesebuah organisasi hendaklah mewujudkan dan mengawal prosedur bertulis bagi menjalankan, menyemak dan melaporkan bahawa

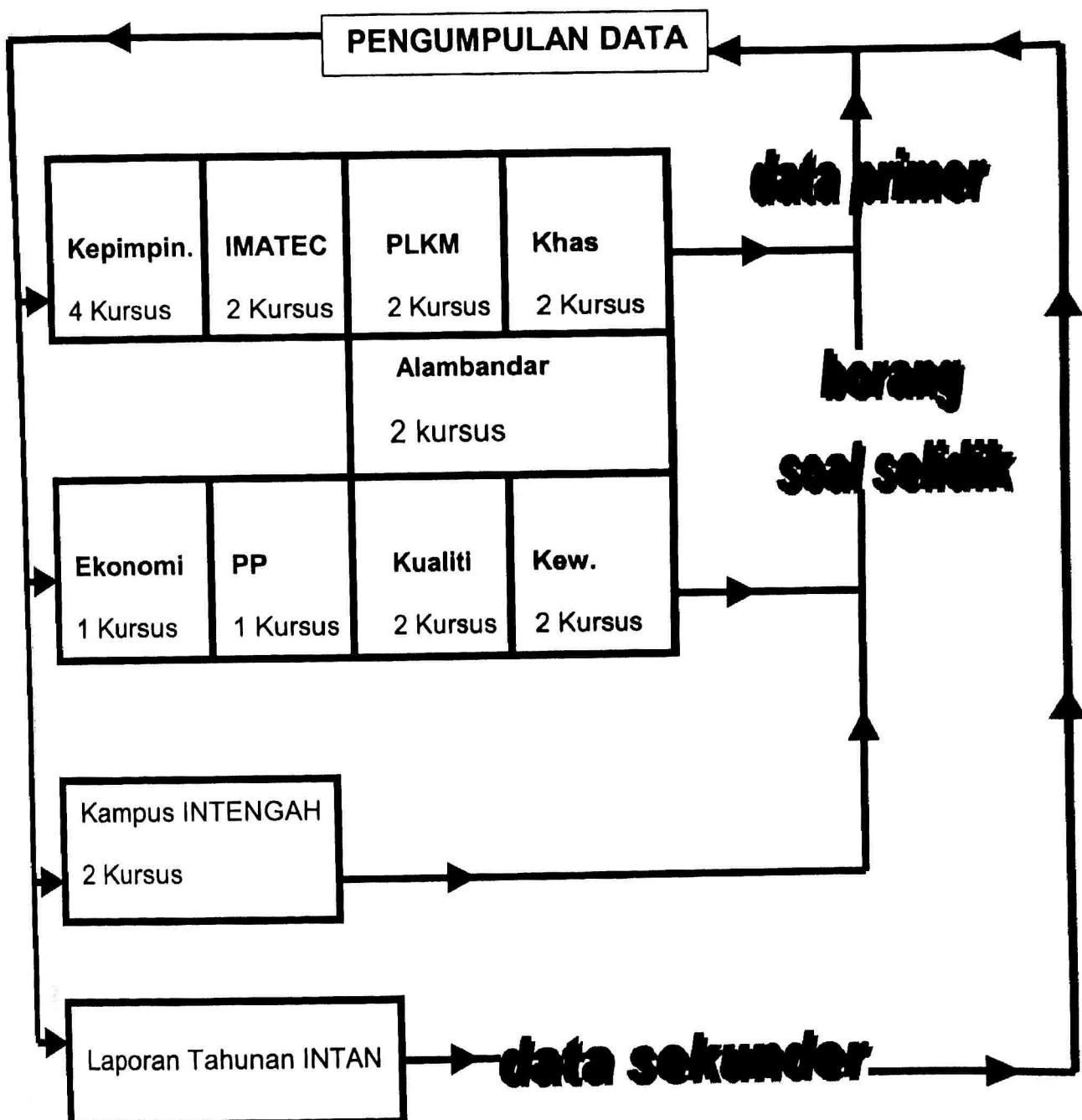
perkhidmatan yang diberi menepati keperluan. Perkhidmatan yang dimaksudkan di sini ialah tindakan yang diambil oleh organisasi sebagai pengeluar selepas produk dihasilkan dan dihantar kepada pengguna. Ia bertujuan bagi memastikan bahawa produk yang dihasilkan, memenuhi keperluan pelanggan dan juga bagi memastikan supaya kualiti produk dikawal setelah ia dihantar kepada pengguna.

#### **ELEMEN 20 - TEKNIK-TEKNIK STATISTIK**

Organisasi hendaklah mengenalpasti teknik-teknik statistik yang diperlukan dan mengawal prosedur bertulis bagi melaksanakan serta mengawal aplikasi teknik-teknik statistik tersebut. Teknik-teknik statistik ini ialah teknik kuantitatif yang digunakan bagi memperbaiki dan mengawal proses-proses dalam organisasi. Ini bagi memastikan pendekatan saintifik digunakan dalam penambahbaikan dan kawalan kualiti produk.

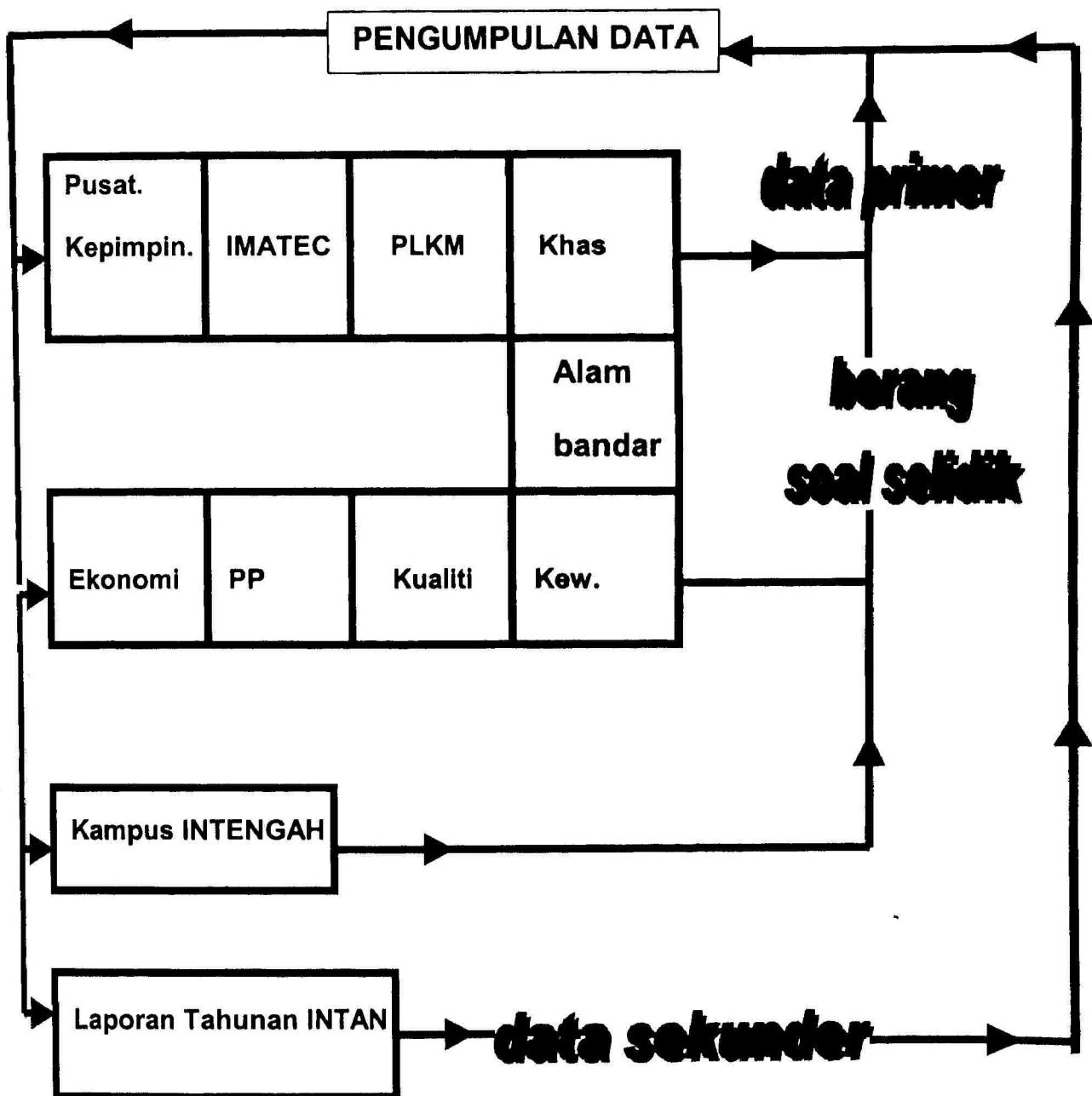
## LAMPIRAN D

### PENGUMPULAN DATA PESERTA

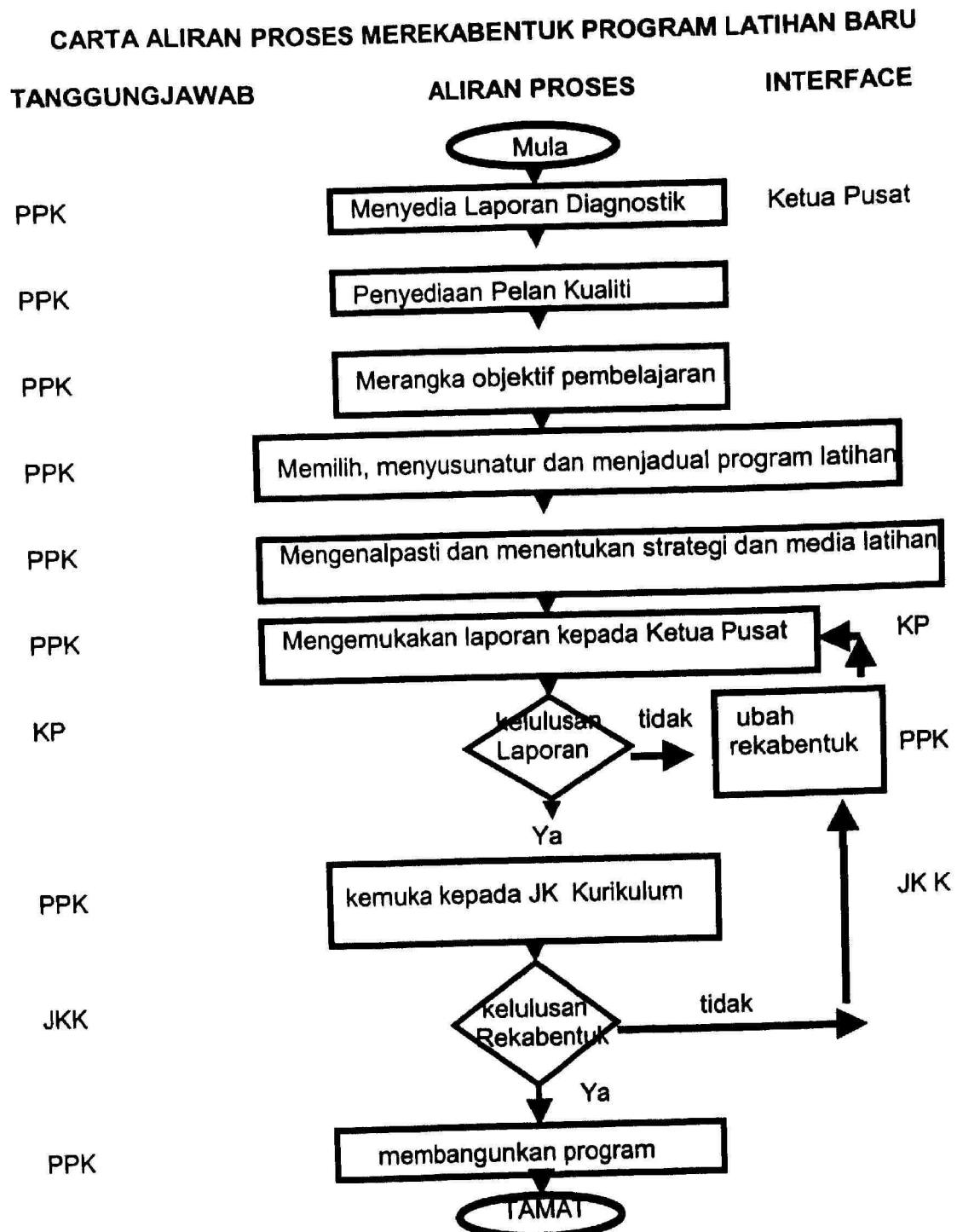


## LAMPIRAN E

### PENGUMPULAN DATA WARGA



## LAMPIRAN F



## **LAMPIRAN G**

### **PIAGAM PELANGGAN**

#### **INTAN 1995**

##### **Kami Berjanji Untuk :**

Melaksanakan projek-projek latihan berkualiti dan praktikal bagi memenuhi kehendak dan keperluan semasa mengikut jadual yang ditetapkan ;

Memberitahu pelanggan tentang projek latihan INTAN yang berjadual sekurang-kurangnya sebulan sebelum bermula ;

Mengadakan bahan-bahan rujukan perpustakaan yang lengkap dan terkini dan mudah diperolehi ;

Menjamin bahan penerbitan seperti buku, jurnal dan bulletin sentiasa terkini, berkaitan, bermutu dan diterbitkan mengikut jadual yang ditetapkan ;

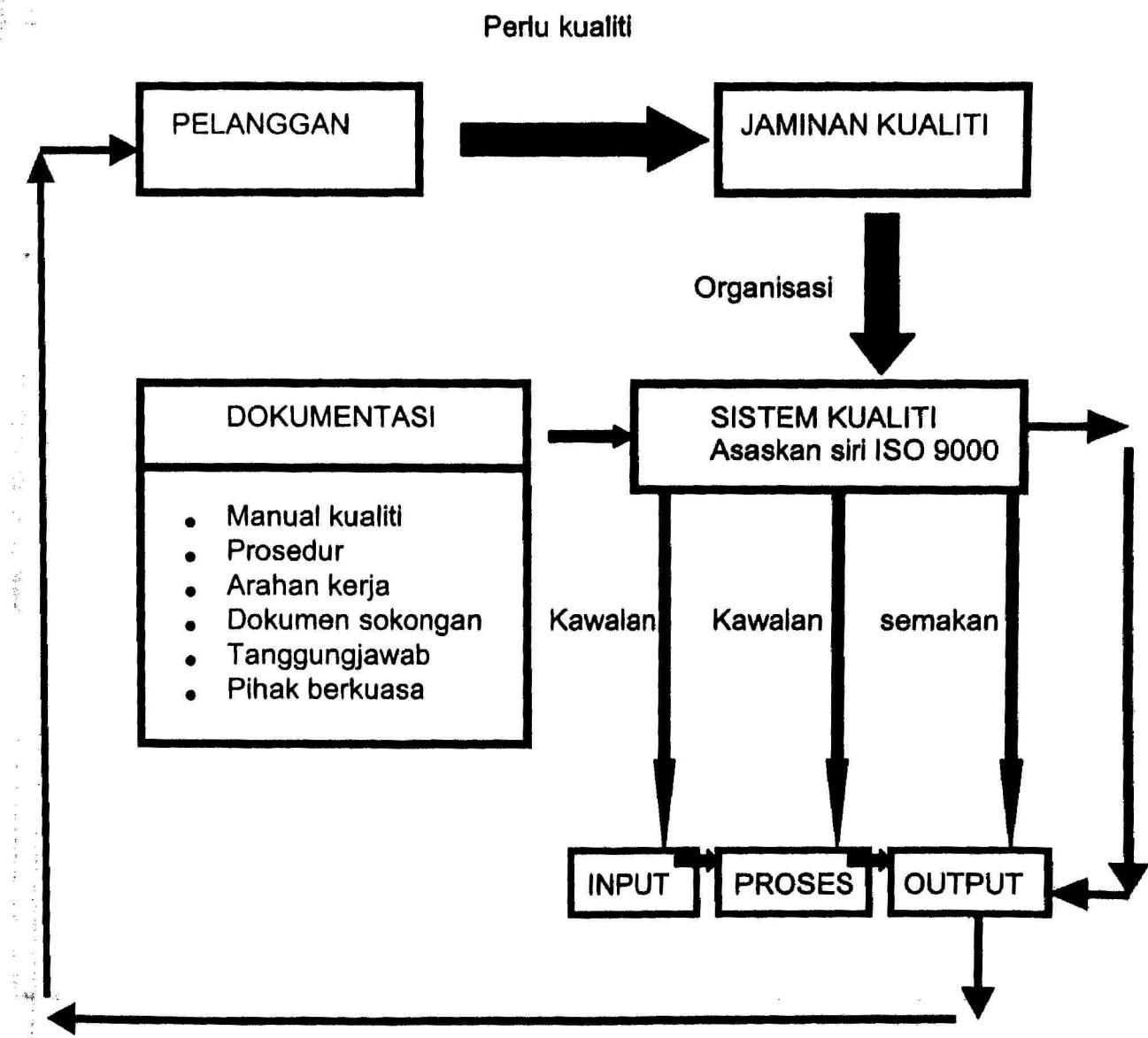
Memastikan perkhidmatan sokongan seperti penyediaan makanan, penginapan, pengangkutan dan peralatan ceramah adalah tersedia pada masa yang hendak digunakan ;

Memastikan kemudahan seperti dewan kuliah, bilik ceramah, bilik mesyuarat dan padang/gelanggang sukan adalah sempuna untuk digunakan; dan

Memastikan setiap pertanyaan atau aduan diambil tindakan dalam masa 24 jam selepas dilaporkan.

**RAJAH 1**

**KONSEP ISO 9000**



**RAJAH 2**

**RANGKAKERJA TEORI**

DASAR KUALITI	ISO 9001	PERKHIDMATAN	PELANGGAN
<b>Dasar Kualiti</b>	Sistem Kualiti	Kursus	Ikuti kursus
<b>Membangunkan sumber manusia ke arah cemerlang melalui latihan</b>	Pengurusan Kursus ↓ Proses kerja	Kursus yang berkualiti dan mencapai objektif	<p>Puas hati</p> <p>Pengetahuan bertambah</p>
<b>Objektif Dasar Kualiti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiada aduan</li> <li>• Laksana 80% Kursus</li> <li>• Skor purata penilaian kursus 5 (dari skala 1-7)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proses kendali kursus</li> <li>Kajian konsultansi pengurusan</li> <li>Aktiviti</li> <li>Prosedur</li> <li>Arahan kerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Meningkatkan pengetahuan</li> <li>◆ Meningkatkan kemahiran</li> <li>◆ Membangun sikap peserta</li> </ul>	<p>Kemahiran peserta</p> <p>Pengaruhi sikap</p>

## **SOAL SELIDIK**

**Responden No.**   
(tidak perlu diisi oleh responden)

Terima kasih di atas kerjasama anda kerana sudi menjadi responden kepada soal selidik ini. Soal selidik ini dibuat bertujuan **untuk melihat sejauh mana keberkesanan ISO 9001 membantu INTAN menjalankan kursusnya dalam memenuhi kehendak pelanggan.**

**Soal selidik ini hanya dihadkan kepada Kampus Utama di Bukit Kiara dan INTENGAH (kampus Jalan Elmu) sahaja. Oleh itu semasa menjawab soalan, sila fokus kepada kedua-dua kampus itu sahaja.** Untuk makluman anda, IMATEC (Pusat Teknologi Pengurusan atau sebelum ini dikenali sebagai Program Teknologi Maklumat) adalah termasuk sebagai sebahagian dari INTAN Kiara, walaupun premisnya terletak di Kampus INTENGAH (Jalan Elmu).

**Kerjasama anda adalah diminta untuk menandakan (/) dalam kotak jawapan pilihan anda atau menulis nombor skala bagi soalan skala. Bagi memastikan soal selidik ini dibuat dengan tepat, kerjasama anda amatlah diharapkan bagi memberi jawapan yang tepat.** Terima kasih.

**PERHATIAN :** Soal selidik ini mengandungi **12 muka surat** (termasuk m/s ini)  
Terdapat **26 soalan** semuanya terbahagi kepada **2 Bahagian**  
**Bahagian 1 (7 soalan)**  
**Bahagian 2 (19 soalan)**

**BAHAGIAN 1– MAKLUMAT PERIBADI - Soalan 1- 9, tandakan ( / )**

1. Bangsa      1. Melayu        
                  2. Cina        
                  3. India        
                  4. Lain-lain (sila nyatakan).....  
  
2. Jantina      1. Lelaki        
                  2. Perempuan        
  
3. Umur      1. 30 tahun dan ke bawah        
                  2. 31 – 40 tahun        
                  3. 41 – 50 tahun        
                  4. 51 tahun dan ke atas        
  
4. Tahap pendidikan tertinggi  
    1. SRP / SPM / STPM atau setaraf   
    2. Diploma   
    3. Sarjana Muda   
    4. Sarjana   
    5. PhD   
  
5. Gred jawatan  
    1. Jusa   
    2. Gred 1   
    3. Gred 2   
    4. Gred 3   
    5. Kumpulan sokongan I (Penolong Pegawai Tadbir dan  yang setaraf dengannya)  
    6. Kumpulan sokongan II

**6. Klasifikasi perkhidmatan**

1. Perkhidmatan Tadbir dan Diplomatik (M)
2. Pentadbiran dan sokongan (N)
3. Penyelidikan dan Pembangunan (R&D)
4. Perkhidmatan Sosial (S)
5. Perkhidmatan Perubatan
6. Perkhidmatan Kewangan (W)
7. Perkhidmatan Kejuruteraan (J)
8. Perkhidmatan Pengangkutan
9. Perkhidmatan Pendidikan (D)
10. Perkhidmatan Ekonomi
11. Perkhidmatan Sains
12. Perkhidmatan Pertanian
13. Perkhidmatan Keselamatan
14. Perkhidmatan Perundangan (L)
15. Perkhidmatan Sistem Maklumat (F)
16. Perkhidmatan Polis
17. Perkhidmatan Tentera
18. Lain-lain (sila nyatakan .....)

**7. Tempoh perkhidmatan**

1. 5 tahun dan ke bawah
2. 6 – 10 tahun
3. 11 – 15 tahun
4. 16 – 20 tahun
5. 21 tahun dan ke atas

## BAHAGIAN 2 – KURSUS

8. Adakah anda pernah mengikuti kursus di INTAN Kiara atau INTENGAH sebelum ia mendapat persijilan ISO 9001 pada 30 April 1997?

1. Ya

2. Tidak

Sekiranya jawapan anda TIDAK, sila terus ke soalan no 11.

9. Kursus yang anda ikuti di INTAN pada masa ini keseluruhannya jauh lebih baik berbanding dengan kursus sebelum INTAN mendapat persijilan ISO 9001 ?

1. Sangat tidak setuju

2. Tidak setuju

3. Tidak tahu

4. Setuju

5. Sangat setuju

### BAGI SOALAN 10, TULIS NO. SKALA DALAM SETIAP KOTAK

10. Sejauh manakah anda fikir penambahbaikan yang berlaku antara kursus sebelum dan sesudah INTAN mendapat persijilan ISO 9001 dengan menggunakan skala berikut :

1	2	3	4	5
Bertambah buruk	Tiada perubahan	Sederhana	Bertambah baik	Jauh bertambah baik

(i) Penceramah yang berkesan

(ii) Fasilitator yang mahir mengurus kursus

(iii) Kemudahan komputer

(iv) Kemudahan penginapan

(v) Kemudahan dalam kelas dan alat bantuan mengajar

(vi) Kemudahan rujukan (buku)

(vii) Kemudahan riadah dan sukan

(viii) Kemudahan makan minum

## **SOALAN 11,TANDAKAN (/) DALAM 1 KOTAK JAWAPAN PILIHAN**

11. Apakah yang mendorong anda mengikuti kursus di INTAN Kiara dan INTENGAH ?

**Peringatan :** Anda hanya diminta memilih satu sebab yang paling utama sahaja.

1. Mendapatkan pengetahuan/kemahiran
2. Yakin keberkesanan latihan INTAN
3. Melepaskan diri dari kesibukan pejabat
4. Memang berminat untuk belajar - - - - -
5. Meluaskan networking- - - - -
6. Arahan Jabatan- - - - -
7. Mengikut kawan- - - - -
8. Sebab-sebab lain (nyatakan..... )

**MAKLUMAN :** Semua kursus yang dijalankan di INTAN Kiara dan INTENGAH adalah di bawah piawaian sistem kualiti (proses, peraturan dan aktiviti) berdasarkan ISO 9001.

## **SOALAN 12-16, SILA TULIS NO. SKALA DALAM SETIAP KOTAK**

12. Sejauh manakah anda fikir objektif kursus yang anda hadiri telah tercapai dengan menggunakan skala berikut :

1	2	3	4	5
Tidak Tercapai	Kurang	Sederhana	Banyak	Tercapai sepenuhnya
(i) Meningkatkan pengetahuan		<input type="checkbox"/>		
(ii) Meningkatkan kemahiran		<input type="checkbox"/>		
(iii) Pembangunan diri		<input type="checkbox"/>		
(iv) Menjadi motivasi untuk bekerja lebih baik		<input type="checkbox"/>		

13. Sejauh manakah anda bersetuju dengan kenyataan-kenyataan mengenai kurikulum / liputan topik-topik dalam kursus INTAN, dengan menggunakan skala yang diberi.

1	2	3	4	5
Sangat Tidak setuju	Tidak setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju

- (i) Liputan topik-topik adalah **relevan** dengan keadaan semasa dan sektor awam
- (ii) Liputan topik-topik telah mengambilkira aspek **pengetahuan baru, kemahiran dan sikap**

Bagi setiap jawapan **TIDAK SETUJU** dan **SANGAT TIDAK SETUJU** sila nyatakan **sebab-sebab** dan **cadangan anda** (sekiranya ada).

---



---

14. Sejauh manakah anda bersetuju dengan kenyataan mengenai penceramah-penceramah, dengan menggunakan skala yang diberi.

1	2	3	4	5
Sangat Tidak setuju	Tidak setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju

- (i) Sebahagian besar penceramah mempunyai **pengetahuan yang baik** mengenai topik
- (ii) Sebahagian besar penceramah berjaya **mempersembahkan** dengan menarik
- (iii) Sebahagian besar penceramah menyediakan **isi kandungan ceramah yang relevan**

Bagi setiap jawapan **TIDAK SETUJU** dan **SANGAT TIDAK SETUJU** sila nyatakan **sebab-sebab** dan **cadangan anda** (sekiranya ada).

---



---

15. Sejauh manakah anda bersetuju dengan kenyataan mengenai **penyelaras/fasilitator INTAN** dengan menggunakan skala yang diberi.

1	2	3	4	5
Sangat Tidak setuju	Tidak setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju
Tidak setuju				
(i) Penyelaras sentiasa berinteraksi dan <b>mendengar</b> pandangan peserta	<input type="checkbox"/>			
(ii) Penyelaras bersedia <b>bertindak balas</b> terhadap maklumbalas	<input type="checkbox"/>			
(iii) Penyelaras INTAN yang memberi ceramah memperlihatkan kemahiran dan <b>keterlatihan</b> dalam topik berkaitan	<input type="checkbox"/>			
(iv) Penyelaras berjaya <b>menguruskan</b> kursus dengan memuaskan	<input type="checkbox"/>			

Bagi setiap jawapan **TIDAK SETUJU** dan **SANGAT TIDAK SETUJU** sila nyatakan **sebab-sebab** dan **cadangan anda** (sekiranya ada).

---

---

---

16. Sejauh manakah anda bersetuju dengan kenyataan mengenai **kemudahan komputer dan cetak**, menggunakan skala yang diberi.

1	2	3	4	5
Sangat Tidak setuju	Tidak setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju
Tidak setuju				
(i) Komputer di asrama dan kampus <b>cukup bilangannya</b>	<input type="checkbox"/>			
(ii) Komputer di asrama dan kampus <b>berfungsi</b> baik	<input type="checkbox"/>			
(iii) Kemudahan dalam komputer ( <b>seperti internet</b> bagi mendapatkan maklumat) adalah mencukupi	<input type="checkbox"/>			
(iv) Kemudahan <b>cetak</b> (kampus dan asrama) adalah cukup dan mudah untuk dapatkan perkhidmatan	<input type="checkbox"/>			

Bagi setiap jawapan TIDAK SETUJU dan SANGAT TIDAK SETUJU sila nyatakan sebab-sebab dan cadangan anda (sekiranya ada).

---

---

---

**SOALAN 17 – 24, TANDAKAN (/) DALAM KOTAK JAWAPAN PILIHAN**

17. Penginapan dan kemudahan di asrama adalah cukup dan tidak perlu dibuat penambahbaikan lagi.

- |                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| 1. Sangat tidak setuju | <input type="checkbox"/> |
| 2. Tidak setuju        | <input type="checkbox"/> |
| 3. Tidak tahu          | <input type="checkbox"/> |
| 4. Setuju              | <input type="checkbox"/> |
| 5. Sangat setuju       | <input type="checkbox"/> |

Bagi setiap jawapan TIDAK SETUJU dan SANGAT TIDAK SETUJU sila nyatakan sebab-sebab dan cadangan anda (sekiranya ada).

---

---

18. Kemudahan dalam kelas seperti alat tulis, alat bantuan mengajar dan lain-lain berkaitan adalah cukup dan memudahkan peserta.

- |                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| 1. Sangat tidak setuju | <input type="checkbox"/> |
| 2. Tidak setuju        | <input type="checkbox"/> |
| 3. Tidak tahu          | <input type="checkbox"/> |
| 4. Setuju              | <input type="checkbox"/> |
| 5. Sangat setuju       | <input type="checkbox"/> |

Bagi setiap jawapan **TIDAK SETUJU** dan **SANGAT TIDAK SETUJU**  
sila nyatakan **sebab-sebab** dan **cadangan anda** (sekiranya ada).

---

---

19. Kemudahan **perpustakaan** INTAN adalah cukup dan memudahkan peserta.

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Tidak tahu
4. Setuju
5. Sangat setuju

Bagi setiap jawapan **TIDAK SETUJU** dan **SANGAT TIDAK SETUJU**  
sila nyatakan **sebab-sebab** dan **cadangan anda** (sekiranya ada).

---

---

20. Kemudahan **riadah** dan **sukan** adalah cukup dan mudah untuk digunakan

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Tidak tahu
4. Setuju
5. Sangat setuju

Bagi setiap jawapan **TIDAK SETUJU** dan **SANGAT TIDAK SETUJU**  
sila nyatakan **sebab-sebab** dan **cadangan anda** (sekiranya ada).

---

---

21. Kemudahan makan minum adalah cukup dan memudahkan.

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Tidak tahu
4. Setuju
5. Sangat setuju

Bagi setiap jawapan **TIDAK SETUJU** dan **SANGAT TIDAK SETUJU** sila nyatakan **sebab-sebab** dan **cadangan anda** (**sekiranya ada**).

---

---

22. **Teknik-teknik latihan** yang sering digunakan di INTAN dalam usaha meningkatkan keberkesanan latihan adalah cukup dan berkesan.

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Tidak tahu
4. Setuju
5. Sangat setuju

Bagi setiap jawapan **TIDAK SETUJU** dan **SANGAT TIDAK SETUJU** sila nyatakan **sebab-sebab** dan **cadangan anda** (**sekiranya ada**).

---

---

23. Keseluruhan, saya berpuas hati dengan **nota-nota** yang disediakan

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Tidak tahu
4. Setuju
5. Sangat setuju

Bagi setiap jawapan **TIDAK SETUJU** dan **SANGAT TIDAK SETUJU** sila nyatakan **sebab-sebab** dan **cadangan anda** (sekiranya ada).

---

---

24. Kursus yang dihadiri mempengaruhi saya untuk menjadi lebih cekap.

1. Tiada langsung
2. Sedikit
3. Tidak tahu
4. Banyak
5. Amat banyak

Bagi setiap jawapan **SEDIKIT** dan **TIADA LANGSUNG** sila nyatakan **sebab-sebab** dan **cadangan anda** (sekiranya ada).

---

---

#### SOALAN 25 – 26, TULISKAN NO. SKALA DALAM SETIAP KOTAK

25. Sejauh manakah anda bersetuju dengan kenyataan mengenai pencapaian objektif **pengetahuan dan kemahiran**, dengan menggunakan skala yang diberi.

1                    2                    3                    4                    5

---

Sangat              Tidak setuju      Tidak tahu      Setuju      Sangat  
Tidak setuju

- (i) Setiap kursus yang saya hadiri telah meningkatkan **pengetahuan** saya mengenai topik-topik berkaitan
- (ii) Pengetahuan yang didapati dalam kursus amat **berguna** dalam persekitaran sektor awam
- (iii) Setiap kursus yang saya hadiri telah membantu meningkatkan **kemahiran** saya dalam bidang-bidang berkaitan

Bagi setiap jawapan **TIDAK SETUJU** dan **SANGAT TIDAK SETUJU** sila nyatakan **sebab-sebab** dan **cadangan anda** (sekiranya ada).

---

---

---

26. Sejauh manakah anda bersetuju dengan kenyataan mengenai kursus-kursus secara **keseluruhan**, menggunakan skala yang diberi.

1	2	3	4	5
<b>Sangat Tidak setuju</b>	<b>Tidak setuju</b>	<b>Tidak tahu</b>	<b>Setuju</b>	<b>Sangat setuju</b>

(i) Kursus-kursus yang ada meliputi semua **keperluan sektor awam**

(ii) Mudah untuk **mendapat maklumat kursus** dan mudah untuk **memohon mengikuti kursus**

(iii) Kursus-kursus dilaksanakan **mengikut jadual perancangan sebagaimana yang dimaklumkan** melalui website atau kalender yang diedarkan

(iv) Kursus-kursus INTAN boleh **dipercayai** dari segi **ketepatan maklumat** yang disampaikan kepada peserta, **pencapaian objektif** dan **kemudahan** yang dijanjikan

Bagi setiap jawapan **TIDAK SETUJU** dan **SANGAT TIDAK SETUJU** sila nyatakan **sebab-sebab** dan **cadangan anda** (sekiranya ada).

---

---

---

**Terima kasih**

## **SOAL SELIDIK WARGA**

**Responden No.**  
(tidak perlu diisi oleh responden)

Terima kasih di atas kerjasama anda kerana sudi menjadi responden kepada soal selidik ini. Soal selidik ini dibuat bertujuan **untuk melihat sejauh mana keberkesanan ISO 9001 membantu INTAN menjalankan kursusnya dalam memenuhi kehendak pelanggan.**

Soal selidik ini hanya **dihadkan kepada Kampus Utama di Bukit Kiara dan INTENGAH sahaja.** Untuk makluman anda, IMATEC (Pusat Teknologi Pengurusan atau sebelum ini dikenali sebagai Program Teknologi Maklumat) adalah termasuk sebagai sebahagian dari INTAN Kiara, walaupun premisnya terletak di Kampus INTENGAH (Jalan Elmu).

Kerjasama anda adalah diminta untuk **mendaraskan ( / ) dalam kotak jawapan pilihan anda atau menuliskan nombor skala bagi soalan skala.** Bagi memastikan soal selidik ini dibuat dengan tepat, **kerjasama anda amatlah diharapkan bagi memberi jawapan yang tepat.** Terima kasih.

**PERHATIAN :** Soal selidik ini mengandungi **8 mukasurat** (termasuk m/s ini)

Terdapat **16 soalan** kesemuanya terbahagi kepada **2 Bahagian**

**Bahagian 1 (10 soalan )**

**Bahagian 2 ( 6 soalan )**

**BAIAGIAN 1 – MAKLUMAT PERIBADI - Soalan 1 – 11 sila tandakan (/)**

1. Bangsa      1. Melayu        
                  2. Cina        
                  3. India        
                  4. Lain-lain (sila nyatakan).....
2. Jantina      1. Lelaki        
                  2. Perempuan
3. Umur      1. 30 tahun dan ke bawah        
                  2. 31 – 40 tahun        
                  3. 41 – 50 tahun        
                  4. 51 tahun dan ke atas
4. Tahap pendidikan tertinggi
1. SRP / SPM / STPM atau yang setaraf        
    2. Diploma        
    3. Sarjana Muda        
    4. Sarjana        
    5. PhD
5. Gred jawatan
1. Jusa        
    2. Gred 1        
    3. Gred 2        
    4. Gred 3        
    5. Kumpulan sokongan I (Penolong Pegawai  
        Tadbir dan yang setaraf dengannya)        
    6. Kumpulan sokongan II

**6. Klasifikasi perkhidmatan**

1. Perkhidmatan Tadbir dan Diplomatik (M)
2. Pentadbiran dan sokongan (N)
3. Perkhidmatan Sosial (S)
4. Perkhidmatan Kewangan (W)
5. Perkhidmatan Sistem Maklumat (F)
6. Perkhidmatan Perguruan (D)
7. Lain-lain (sila nyatakan .....)

**7. Tempoh perkhidmatan dalam Kerajaan**

1. 5 tahun dan ke bawah
2. 6 – 10 tahun
3. 11 – 15 tahun
4. 16 – 20 tahun
5. 21 tahun dan ke atas

**8. Tempoh perkhidmatan di INTAN**

1. 1 – 3 tahun
2. 4 – 6 tahun
3. 7 – 9 tahun
4. 10 – 15 tahun
5. 16 tahun dan ke atas

9. Bagaimakah penglibatan anda dengan pelaksanaan ISO 9001 di INTAN ?
1. Terlibat dengan **pengwujudan sistem kualiti INTAN berdasarkan ISO 9001 atau menjadi salah seorang yang bertanggungjawab kepada sistem selepas pelaksanaan contohnya sebagai penilai atau auditor.**
  2. Terlibat dengan **pengwujudan sistem** jawapan no.1 di atas dan **pengurusan kursus** seperti berikut :
    - (i) Sebagai Penyelaras Projek Kanan Kursus
    - (ii) Sebagai Penyelaras Projek
    - (iii) Sebagai Ketua Pembantu Tadbir
    - (iv) Sebagai Setiausaha kursus
  3. Terlibat dengan **pengurusan kursus sahaja** seperti berikut:
    - (i) Sebagai Penyelaras Projek Kanan Kursus
    - (ii) Sebagai Penyelaras Kursus
    - (iii) Sebagai Ketua Pembantu Tadbir
    - (iv) Sebagai Setiausaha Kursus
10. Tempoh anda terlibat dengan pelaksanaan ISO 9001 di INTAN sebagaimana soalan di no. 9
1. 5 tahun dan ke atas
  2. 3 – 4 tahun
  3. 1 – 2 tahun
  4. kurang dari 1 tahun

## BAHAGIAN 2

11. Adakah anda pernah **menguruskan kursus-kursus** yang dijalankan oleh INTAN Kiara sebelum INTAN Kiara (termasuk INTENGAH) dianugerahkan persijilan ISO 9001 pada 30 April 1997 ?

1. Ya

2. Tidak

Sekiranya YA, sila ke soalan no.13 dan seterusnya sehingga habis.

Sekiranya TIDAK, sila ke soalan no. 12 dan 16 sahaja.

### BAGI SOALAN 12, TULISKAN NO. SKALA PADA SETIAP KOTAK

12. Sejauh manakah anda bersetuju dengan kenyataan-kenyataan di bawah ini mengenai **prosedur kerja pengurusan kursus INTAN**, dengan menggunakan skala yang diberi.

1	2	3	4	5
Sangat Tidak setuju	Tidak setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju
(i) Prosedur kerja di bawah ISO 9001 adalah jelas				
(ii) Kerja anda di bawah ISO 9001 adalah mudah				
(iii) Anda jelas terhadap tanggungjawab dan tugas anda melalui prosedur ISO				
(iv) Anda mudah mengawal operasi kerja di bawah ISO				
(v) Anda dapat merasakan kualiti kerja anda di tahap tinggi berdasarkan ISO				
(vi) Anda mudah mencari dokumen berkaitan kerana didokumenkan mengikut peraturan				
(vii) Anda mudah mengelakkan daripada membuat kesilapan semasa membuat kerja dengan adanya peraturan ISO				

Bagi setiap jawapan **TIDAK SETUJU** dan **SANGAT TIDAK SETUJU**  
sila nyatakan **sebab-sebab** dan **cadangan anda** (sekiranya ada)

---

---

---

---

Bagi yang menjawab soalan ini (no. 12), teruskan ke soalan 16

**SOALAN 13, TANDA (/) PADA 1 KOTAK JAWAPAN YANG DIPILIH**

13. Kursus-kursus INTAN Kiara dan INTENGAH pada masa ini keseluruhannya adalah **lebih baik** berbanding dengan kursus sebelum INTAN Kiara mendapat anugerah persijilan ISO 9001 ?

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Tidak tahu
4. Setuju
5. Sangat setuju

Bagi setiap jawapan **TIDAK SETUJU** dan **SANGAT TIDAK SETUJU**  
sila nyatakan **sebab-sebab** dan **cadangan anda** (sekiranya ada).

---

---

---

**SOALAN 14 DAN 15, TULIS NO. SKALA DALAM SETIAP KOTAK**

14. Sejauh manakah anda fikir **penambahbaikan** kursus **sesudah** INTAN mendapat persijilan ISO 9001 (pada 30 April 1997) berbanding dengan kursus **sebelum** tarikh tersebut, dengan menggunakan skala berikut :

1	2	3	4	5
Bertambah Buruk	Tiada perubahan	Sederhana	Bertambah baik	Jauh Bertambah baik
(i) Penceramah yang berkesan				
(ii) Fasilitator yang mahir mengurus kursus				
(iii) Kemudahan komputer				
(iv) Kemudahan penginapan				
(v) Kemudahan dalam kelas dan alat bantuan mengajar				
(vi) Kemudahan rujukan (buku)				
(vii) Kemudahan riadah dan sukan				
(viii) Kemudahan makan minum				

15. Sejauh manakah anda bersetuju dengan kenyataan mengenai **prosedur kerja pengurusan kursus**, dengan menggunakan skala yang diberi.

1	2	3	4	5
Sangat Tidak setuju	Tidak setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju
(i) Prosedur kerja di bawah ISO 9001 <b>bertambah</b> jelas				
(ii) Kerja anda di bawah ISO 9001 <b>semakin</b> mudah				
(iii) Anda <b>bertambah</b> jelas tentang tanggungjawab/tugas anda				
(iv) Anda <b>lebih mudah</b> mengawal operasi kerja anda				
(v) Anda dapat merasakan kualiti kerja anda <b>semakin</b> meningkat				
(vi) Anda <b>lebih mudah</b> mencari dokumen kerana didokumenkan mengikut peraturan				
(vii) Anda <b>lebih mudah</b> mengelakkan daripada membuat kesilapan semasa membuat kerja				

Bagi setiap jawapan **TIDAK SETUJU** dan **SANGAT TIDAK SETUJU** sila nyatakan **sebab-sebab** dan **cadangan anda** (sekiranya ada).

---

---

---

---

**SOALAN 16, SILA TANDA (/) DALAM 1 KOTAK JAWAPAN PILIHAN**

16. Bagaimanakan **tahap kepuasan hati anda** berhubung dengan peraturan-peraturan pengurusan kursus INTAN di bawah ISO 9001 ?

1. Sangat tidak berpuas hati
2. Tidak berpuas hati
3. Tidak tahu
4. Berpuas hati
5. Sangat berpuas hati

Bagi setiap jawapan **TIDAK BERPUAS HATI DAN SANGAT TIDAK BERPUAS HATI**, sila nyatakan **sebab-sebab** dan **cadangan anda** (sekiranya ada).

---

---

---

---

**TERIMA KASIH**

# Borang C

## Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) Malaysia



### BAHAGIAN PENILAIAN PADA FORM

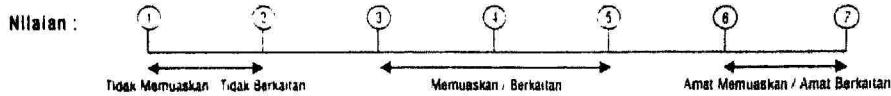
NOMBOR KELLOMPOK	PROGRAM KAMPUS	KOD KURSUS	TARIKH KURSUS
① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨	PTM Utama Kualiti Berasa Pendava ntura ntum +WDS	1 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 3 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 0 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 0 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 2 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 4 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨	HARI 0 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 5 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ BULAN 0 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 7 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ TAHUN 0 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 1 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨
KOD PROJEK			
KOD ULANG			
1 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 2 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨			

**GUNAKAN PENSIL 2B SAHAJA**

### BAHAGIAN II

Penilaian Kandungan Kursus : Contoh : Syarahan, Lawatan, Kajian Kes, Kajian Projek)

Dengan menggunakan skala di bawah, sila hitamkan bulatan yang sesuai pada ruangan berkenaan.



Bil.	Topik / Pensyarah	Isi Kandungan	Persambahan	Kaitan Isl Kandungan Dengan Kursus	Lain-Lain Ulasan
01	Topik : Kemahiran Berfikir Pensyarah : En. Sachidhanandam	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	
02	Topik : 'Governance' Dalam Alaf Baru Pensyarah : En. Kamaruddin Bin Abdul Rashid	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	
03	Topik : Pengurusan Strategik Pensyarah : Dr. Zainal Abd. Samed	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	
04	Topik : Anticipatory Governance Pensyarah : Prof. Madya Dr. Hj. Azahari Bin Ismail	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	
05	Topik : E.I.A Pensyarah : Ir. Lee Heng Keng	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	
06	Topik : Kepimpinan, Etika & Moraliti Dalam Perkhidmatan Awam Pensyarah : Prof. Dr. Wan Mohd. Wan Daud	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	
07	Topik : Keselamatan Negara, Ancaman dan Cabaran Pensyarah :	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	
08	Topik : Gerakan Pemantapan Perkhidmatan Awam: Proses dan Penilaian Pensyarah : En. Gurdev Singh	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	
09	Topik : Rasuah, Penyelewengan & Salahguna Kuasa Pensyarah : Hajah Sutinah Bt. Sutan	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	
10	Topik : Hubungan Birokrat dan Ahli Politik Pensyarah : Y.Bhg. Dato' Mokhtar Dahlan	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	



**Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)**  
**Malaysia**

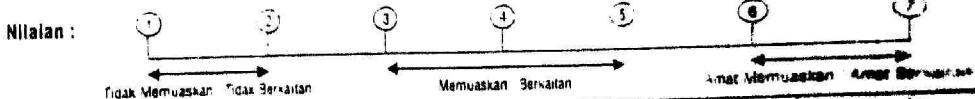
**LEMBANG PENILAIAN PASKATIDAK**

NOMBOR KELLOMPOK	PROGRAM KAMPUS	KOD KURSUS	TARIKH SUMBER
KOD PROJEK			
KOD ULANG			

**GUNAKAN PENSIL 2B SAHAJA**

**BAHAGIAN II**

Penilaian Kandungan Kursus (Contoh Syarahan, Lawatan, Kajian Kes. Kajian Projek)  
Dengan menggunakan skala di bawah, sila hitamkan bulatan yang sesuai pada ruangan berkenaan.



Bil.	Topik / Pensyarah	Isi Kandungan	Persembahan	Kaitan ke Kandungan Dengan Kursus	Lain-Lain
01	Topik : Pembentukan Kumpulan Pensyarah En. Salleh Hj. Yassin	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
02	Topik Dasar dan Isu-isu Ekonomi Pensyarah Dato' Halipah Bte. Esa	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
03	Topik : Komunikasi & Persembahan Berkesan Pensyarah Pn. Lee Meng Foon	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
04	TOPIK Pengurusan Kawangan Pensyarah Dr. John Anthony Xavier	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
05	Topik Kerajaan Elektronik: Peranan Pengurusan Pensyarah Y.M. Dr. Raja Malik B. Raja Mohamed	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
06	Topik Perancangan Sumber Manusia Pensyarah Dato' Dr. Abdul Rahman Idris	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
07	Topik Transformational Leadership: Leading Change in Organisation Pensyarah Datuk Abdul Jamil B. Mohd. Ali	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
08	Topik Memgenal Diri Sendiri (MBTI) Pensyarah Dr. Ismail Alias	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
09	Topik Peranan Kerajaan dan Swasta Dalam Perdagangan Antara Bangsa Pensyarah En. Mohd. Sidek Bin Hj. Hassan	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	
10	Topik Globalisasi dan Cabaran Pensyarah En. Amiruddin Hj. Abdullah	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	



**Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)**  
**Malaysia**

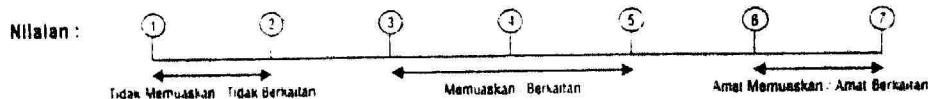
**LAMPIANG PENILAIAN PASKUL TATCR**

NOMBOR KELOMPOK	PROGRAM KAMPUS	KO'D KURSUS	TARIKH KURSUS
<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> PTM <input type="radio"/> nama <input type="radio"/> Gant <input type="radio"/> Banasa <input type="radio"/> Persada <input type="radio"/> mura <input type="radio"/> atm <input type="radio"/> kws	<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> HARI <input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9
KOD PROJEK			
<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9			
KOD ULANG			
<input type="radio"/> 0 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9			

**GUNAKAN PENSIL 2B SAHAJA**

**BAHAGIAN II**

Penilaian Kandungan Kursus (Contoh : Syaran, Lawatan, Kajian Kas, Kajian Projek)  
Dengan menggunakan skala di bawah, sila hitamkan bulatan yang sesuai pada ruangan berkenaan.



Bil.	Topik / Pensyarah	Isi Kandungan	Persembahan	Kaitan Isi Kandungan Dengan Kursus	Lain-Lain Ulasan
01	Topik <b>Agenda Sosial</b> Pensyarah : Tn. Hj. Azhar Marzukh	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4	
02	Topik <b>Peranan Malaysia Dalam Politik Global</b> Pensyarah : Wisma Putra	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4	
03	Topik <b>TQM &amp; Produktiviti</b> Pensyarah : En. Rodzlan Akib (MAS)	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4	
04	Topik <b>Pengurusan Prestasi Sumber Manusia Sektor Awam</b> Pensyarah : JPA	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4	
05	Topik <b>Membangunkan Kecemerlangan Organisasi</b> Pensyarah : En. Amiruddin Hj. Abdullah	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4	
06	Topik <b>Pengurusan Krisis</b> Pensyarah : Dr. N. Selvaraj (INPUMA)	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4	
07	Topik <b>Perpaduan Nasional</b> Pensyarah : Jabatan Perpaduan Negara	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4	
08	Topik <b>Pengukuhan Akauntabiliti dan Pengurusan Kewangan</b> Pensyarah : En. Mustapha Naina b. Naina Maricar	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4	
09	Topik <b>Isu-isu Perkhidmatan Awam</b> Pensyarah : Dr. Zulkumain Hj. Awang	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4	
10	Topik _____ Pensyarah _____	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4	



**Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)**  
**Malaysia**

**BORANG PENILAIAN UNTUK PROJEK-PROJEK LATIHAN**

**Kursus Kepimpinan Dan Pengurusan Tinggi SIRI 31 BIL. 2/2001**

**5 Julai hingga 1 Ogos 2001**

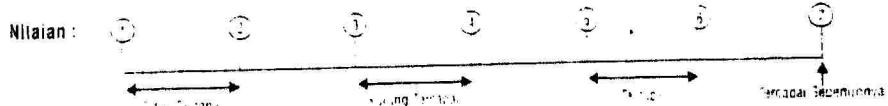
NAMA KURSUS SEMINAR BENGKEL :

PROGRAM KAMPUS	KOD KURSUS 1 3 0 0 2 4	KOD PROJEK 0 9	KOD ULANG 0 2	NO. KELOMPOK 0 0 0	TARIKH KURSUS
PTM Utama Kuali Banas Persada Intura Intim Ikwas	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 0	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 0	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 0	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 0	<b>MULA</b> HARI   BULAN   TAHUN 0 5 0 7 0 1  1 1 1 1 1 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 6 6 6 6 6 7 7 7 7 7 8 8 8 8 8 9 9 9 9 9  <b>TAMAT</b> HARI   BULAN   TAHUN 0 1 0 8 0 1  1 1 1 1 1 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 6 6 6 6 6 7 7 7 7 7 8 8 8 8 8 9 9 9 9 9 

<b>ARAHAN</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Hitamkan bulatan berkenaan sepenuhnya dengan menggunakan pensil 2B sahaja.</li> <li>Jika anda ingin membuat pindaan, padam bulatan yang ditanda betul-betul supaya tidak menggunakan kesan tandaan.</li> </ol>	<i>Cara Menghitamkan Bulatan</i> Betul    Salah Saiah    Salah GUNAKAN PENSIL 2B SAHAJA
---	--

**BAHAGIAN I**

1. Persempitan Objektif Kursus.  
Sejauh manakah anda telik objektif kursus ni telah dicapai? (Hitamkan bulatan mengikut nilaiannya)



Objektif 1							
Objektif 2							
Objektif 3							
Objektif 4							
Objektif 5							

Nota : Jika anda merasa sebarang objektif ini belum mencapai, sila markasai sepadan-sepadanya

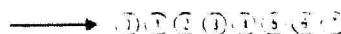
2) Pengalaman dalam bidang yang berkaitan

Dengan menggunakan skala di bawah, sila berikan penilaian anda mengenai tahap pengetahuan dan kemahiran anda sejurus perkursus.

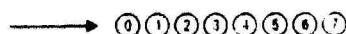
Nilaians



A) Pengetahuan yang berkaitan



B) Kemahiran di dalam bidang yang berkaitan

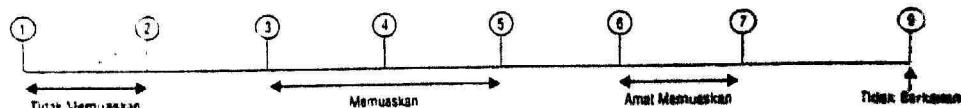


3) Isi Kandungan, Teknik Latihan dan Pengurusan Kursus.

Dengan menggunakan skala di bawah, sila berikan penilaian anda mengenai perkara-perkara berikut.

(Hitamkan bulatan '9' jika tidak berkaitan.)

Nilaians :



A) Isi Kandungan Kursus.

i) Kesesuaian pemilihan kursus.



ii) Persambungan topik-topik.



iii) Penekanan kepada teori



v) Penekanan kepada praktis



B) Teknik Latihan.

i) Syarahan Caraman



ii) Kahan Ses



iii) Latihan



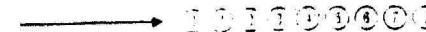
iv) Pengendalian Data Set



v) Kajian Projek



vi) Lawatan



vii) Tawangan Esem



viii) Lain-lain  
(Sila hitamkan di bawah)



C) Pengurusan Kursus

- (i) Tempoh masa kursus → 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_\_\_\_\_
- (ii) Kemudahan-kemudahan  
(a) Penginapan → 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_\_\_\_\_  
(b) Makanan → 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_\_\_\_\_  
(c) Bilik Kuliah → 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_\_\_\_\_  
(d) Perpustakaan → 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_\_\_\_\_  
(e) Buku-buku Rujukan → 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_\_\_\_\_  
(f) Nota-nota → 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_\_\_\_\_  
(g) Kemudahan Komputer → 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_\_\_\_\_  
(h) Kemudahan Sukan → 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_\_\_\_\_  
(i) Kemudahan Sosial → 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_\_\_\_\_  
(j) Lain-lain (sila nyatakan) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Ulasan)

- iii) Fasilitator Kursus  
(a) Interaksi dengan peserta-peserta → 1 2 3 4 5 6 7 8 \_\_\_\_\_  
(b) Kesediaan menerima maklumbalas → 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_\_\_\_\_  
(c) Kesediaan bertindak atas maklumbalas → 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_\_\_\_\_  
(d) Pengurusan keseluruhananya → 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_\_\_\_\_

4. Faedah Kursus (sila hitamkan ● bulatan yang berkacaan).

- a) Adakah anda telah mendapat faedah dari menghadiri kursus ini? Ya  Tidak   
b) Adakah anda ingin memperakukan kursus ini kepada orang lain? Ya  Tidak

5. Apakah cadangan anda untuk memperbaiki kursus ini?

- a) \_\_\_\_\_  
b) \_\_\_\_\_  
c) \_\_\_\_\_  
d) \_\_\_\_\_  
e) \_\_\_\_\_  
f) \_\_\_\_\_

**SILA SEMAK DAN TENTUKAN SEMUA SOALAN DIJAWAB DAN  
DIHITAMKAN PADA BULATAN YANG TEPAT.  
TERIMA KASIH.**

**JADUAL A**

**RESPONDEN PESERTA MENGIKUT BANGSA**

<b>BANGSA (427 responden)</b>	<b>JUMLAH</b>
Melayu	376 (88.1%)
Cina	25 (5.9%)
India	12 (2.8 %)
Lain-lain (Sabah , Sarawak)	4 (0.9%)

**JADUAL B**

**RESPONDEN PESERTA MENGIKUT JANTINA**

<b>LELAKI</b>	<b>PEREMPUAN</b>
277 (64.9%)	150 (35.1%)

**JADUAL C****RESPONDEN PESERTA MENGIKUT UMUR**

UMUR	JUMLAH
30 tahun dan ke bawah	86 ( 20.1%)
31- 40 tahun	132 (30.9%)
41 – 50 tahun	164 (38.4%)
51 tahun dan ke atas	45 (10.5 %)

**JADUAL D****RESPONDEN PESERTA MENGIKUT GRED JAWATAN**

GRED JAWATAN	JUMLAH
JUSA	26 (6.1%)
Gred 1	28 ( 6.6%)
Gred 2	71 (16.6%)
Gred 3	151 (35.4%)
SOKONGAN 1	75 (17.6%)
SOKONGAN 11	76 (17.8%)

**JADUAL E****RESPONDEN PESERTA MENGIKUT PENDIDIKAN**

<b>PENDIDIKAN</b>	<b>JUMLAH</b>
SRP/SPM/STPM atau setaraf	117 ( 27.4%)
Diploma 3.3	45 ( 10.5%)
Sarjana Muda	185 ( 43.3 %)
Sarjana	73 (17.1%)
PHD.	7 ( 1.6%)

**JADUAL F****RESPONDAN PESERTA MENGIKUT PERKHIDMATAN**

<b>KLASIFIKASI PERKHIDMATAN</b>	<b>JUMLAH</b>
Perkhidmatan Tadbir dan Diplomatik	82 (19.2%)
Pentadbiran dan Sokongan	70 ( 16.4%)
Perkhidmatan Sosial	46 (10.8%)
Perkhidmatan keselamatan	39 (9.13%)
Perkhidmatan Sistem Maklumat	37 (8.7%)
Perkhidmatan Kejuruteraan	36 (8.4%)
Perkhidmatan Kewangan	26 (6.1%)
Perkhidmatan Pendidikan	24 (5.6%)

Perkhidmatan Perubatan	14	(3.3%)
Perkhidmatan Perundangan	14	(.3%)
Perkhidmatan Pertanian	9	(2.1%)
Perkhidmatan Tentera	7	(1.6%)
Perkhidmatan R&D	6	(1.4%)
Perkhidmatan Pengangkutan	3	(0.7%)
Perkhidmatan Sains	3	(0.7%)
Perkhidmatan Polis	3	(0.7%)
Perkhidmatan Ekonomi	3	(0.7%)
Perkhidmatan lain-lain (negeri)	4	(0.9%)

#### JADUAL G

#### RESPONDEN PESERTA MENGIKUT TEMPOH PERKHIDMATAN

TEMPOH PERKHIDMATAN	JUMLAH	
5 tahun dan ke bawah	95	( 22.2%)
6 – 10 tahun	51	( 11.9%)
11 – 15 tahun	57	(13.3%)
16 20 tahun	67	( 15.7%)
21 tahun dan ke atas	157	( 36.8%)

**JADUAL H****RESPONDEN (WARGA) MENGIKUT BANGSA**

<b>BANGSA (21 responden)</b>	<b>JUMLAH</b>
Melayu	17 (80.9%)
Cina	3 (14.3%)
India	-
Lain-lain ( Sri Langka)	1 (4.8%)

**JADUAL I****RESPONDEN (WARGA) MENGIKUT JANTINA**

<b>LELAKI</b>	<b>PEREMPUAN</b>
8 (38.1%)	13 (61.9%)

**JADUAL J****RESPONDEN (WARGA) MENGIKUT UMUR**

UMUR	JUMLAH
30 tahun dan ke bawah	-
31- 40 tahun	5 (23.8%)
41 – 50 tahun	15 (71.4%)
51 tahun dan ke atas	1 (0.2%)

**JADUAL K****RESPONDEN (WARGA) MENGIKUT GRED JAWATAN**

GRED JAWATAN	JUMLAH
JUSA	-
Gred 1	1 ( 4.8%)
Gred 2	1 (4.8%)
Gred 3	1 (4.8%)
SOKONGAN 1 (Gred 6 dan 5)	6 (28.6%)
SOKONGAN 11 (Gred 7 dan ke bawah)	12 (57.1%)

**JADUAL L**

**RESPONDEN (WARGA) MENGIKUT PENDIDIKAN**

PENDIDIKAN	JUMLAH
SRP/SPM/STPM atau setaraf	15 (71.4%)
Diploma	3 (14.3%)
Sarjana Muda	2 (9.5 %)
Sarjana	1 (4.8%)
PHD.	-

**JADUAL M**

**RESPONDAN (WARGA) MENGIKUT PERKHIDMATAN**

KLASIFIKASI PERKHIDMATAN	JUMLAH
Perkhidmatan Tadbir dan Diplomatik	2 (9.5%)
Pentadbiran dan Sokongan	17 (81.0%)
Perkhidmatan Sosial	1 (4.8%)
Perkhidmatan Sistem Maklumat	1 (4.8%)

**JADUAL N**

**RESPONDEN (WARGA) MENGIKUT TEMPOH PERKHIDMATAN**

<b>TEMPOH PERKHIDMATAN</b>	<b>JUMLAH</b>
5 tahun dan ke bawah	-
6 – 10 tahun	4 (19.0%)
11 – 15 tahun	1 (4.8%)
16 – 20 tahun	3 (14.3%)
21 tahun dan ke atas	13 (61.9%)

**JADUAL O**

**RESPONDEN (WARGA) MENGIKUT TEMPOH PERKHIDMATAN DI INTAN**

<b>TEMPOH PERKHIDMATAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1- 3 tahun	4 (19.0%)
4 – 6 tahun	7 (33.3%)
7 – 9 tahun	1 (4.8%)
10 - 15 tahun	2 (9.5%)
16 tahun dan ke atas	5 (23.8%)