

skulit

**PELAKSANAAN MS ISO 9000
DI SEKTOR AWAM**

13
95
6

114

**ZAINUN BTE SARBINI
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
DISEMBER 2001**

**PELAKSANAAN MS ISO 9000
DI SEKTOR AWAM**

ZAINUN BTE SARBINI

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

DISEMBER 2001



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

Zainun bte Sarbini

calon untuk Ijazah

(candidate for the degree of) Sarjana Sains(Pengurusan)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk

(has presented his/her project paper of the following title)

Pelaksanaan MS ISO 9000 di Sektor Awam

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia Professor Dr. Zainal Abidin bin Mohamed
(Name of Supervisor) :

Tandatangan
(Signature)

Tarikh
(Date)

: 28/10/2011

PELAKSANAAN MS ISO 9000 DI SEKTOR AWAM.

**Tesis ini dikemukakan kepada Sekolah Siswazah
untuk memenuhi keperluan bagi mendapat**

Sarjana Sains (Pengurusan)

Universiti Utara Malaysia

oleh:

Zainun binti Sarbini

© Zainun Sarbini, Disember 2001 hakmilik terpelihara.

Kebenaran Penggunaan.

Dalam mengemukakan tesis ini sebagai sebahagian dari keperluan untuk mendapatkan Ijazah Sarjana Sains (pengurusan) dari Universiti Utara Malaysia, saya bersetuju bahawa pihak perpustakaan universiti akan membenarkan tesis ini untuk diperiksa. Saya juga bersetuju bahawa membenarkan keseluruhan atau sebahagian tesis ini disalin dalam apa jua bentuk untuk tujuan pendidikan dengan persetujuan penyelia saya atau pada masa ketiadaan mereka, oleh Dekan Sekolah Siswazah. Adalah difahami bahawa, sebarang penyalinan, percetakan keseluruhan atau sebahagian tesis ini untuk tujuan keuntungan kewangan tidak boleh dibenarkan tanpa persetujuan bertulis dari saya. Adalah juga difahami bahawa pengiktirafan yang sepatutnya perlu diberi kepada saya dan Universiti Utara Malaysia untuk apa-apa penggunaan bagi tujuan pendidikan yang mungkin digunakan dari tesis ini.

Permintaan untuk kebenaran menyalin atau untuk menggunakan cara lain mana-mana bahan dari tesis ini samada keseluruhan atau sebahagiannya perlu di alamatkan kepada:

**Dekan Sokolah Siswazah
Universiti Utara Malaysia
06010 Sintok
Kedah Darul Aman**

ABSTRAK

PELAKSANAAN MS ISO 9000 DI SEKTOR AWAM

oleh

ZAINUN BINTI SARBINI

DISEMBER 2001

Penyelia : Prof. Dr. Zainal Abidin bin Mohamed

Sekolah Pengurusan, Universiti Utara Malaysia.

Kajian ini dibuat untuk melihat perkara-perkara yang menjadi faktor yang penting dalam kejayaan pelaksanaan sesuatu program kerajaan khususnya MS ISO 9000. Faktor-faktor budaya organisasi, komitmen kepimpinan dan kefahaman mengenai ISO telah menjadi pemboleh ubah tak bersandar manakala tahap kesediaan pelaksanaan menjadi pemboleh ubah bersandar(DV).

Sampel untuk kajian ini telah dipilih dari 6 buah agensi kerajaan yang telah melaksanakan dan juga telah diberi sijil pengiktirafan MS ISO 9000. Pengumpulan data dibuat melalui soal selidik dan juga data-data sekunder jabatan-jabatan yang berkaitan dengan program tersebut. Analisis data telah dibuat dengan menggunakan program komputer SPSS melalui sub-program frekuensi, min, sisihan piawai, korelasi Pearson dan analisis regresi.

Hasil kajian ini menunjukkan bahawa adanya hubungan yang negatif antara budaya organisasi dan komitmen kepimpinan dengan tahap kesediaan pelaksanaan MS ISO 9000.

Namun begitu terdapat hubungan yang positif antara kefahaman mengenai ISO dengan tahap kesediaan pelaksanaan MS ISO 9000.

Kajian ini juga mendapati hubungan yang berantailan antara budaya organisasi dengan komitmen kepimpinan, hubungan antara komitmen kepimpinan dengan kefahaman dan antara kefahaman dengan tahap kesediaan pelaksanaan.

Seterusnya kajian juga mendapati bahawa tiada perbezaan dari segi tahap kesediaan pelaksanaan dengan faktor-faktor jantina, kumpulan jawatan, dan jenis tugas pegawai.

Hasil dari kajian ini dicadangkan beberapa perkara untuk dibuat kajian dimasa hadapan. Antara cadangan yang perlu diberi perhatian ialah untuk membuat kajian berdasarkan faktor-faktor lain dari yang telah dibuat ini untuk mengetahui apakah dia faktor yang benar-benar memberi kesan dalam pelaksanaan polisi-polisi kerajaan. Pada masa yang sama kajian yang menggunakan kaedah pemerhatian dan temuramah bersemuka adalah lebih sesuai untuk mendapat pandangan yang lebih bernas dari responden yang dipilih.

ABSTRACT
IMPLEMENTATION OF THE MS ISO 9000
IN THE PUBLIC SECTOR

By

ZAINUN BINTI SARBINI

DISEMBER 2001

Supervisor: Prof. Dr. Zainal Abidin bin Mohamed.

School Of Management, Universiti Utara Malaysia.

The purpose of this study was to look into important issues that affect the implementation of the government program particularly the MS ISO 9000. Factors such as organizational culture, leadership commitment and understanding of the ISO is the independent variables (IV) and the level of readiness to implement ISO became the dependent variable (DV).

Sample for the research was chosen from 6 government agencies which had implemented and being given the authorization certificate of the MS ISO 9000. Data collection was done by secondary data and also from questionnaire. Data analysis was done with the computer program SPSS with sub-program frequency, mean, standard deviation, Pearson's correlation and regression.

The study found that organizational culture and leadership commitment correlates negatively with the level of readiness to implement ISO. Furthermore the study found that there is a positive relationship between the understanding of the program (ISO) with the level of readiness to implement the MS ISO 9000.

This study also found a chain relationship between organizational culture and leadership commitment, relationship between leadership commitment and understanding of the program, and relationship between understanding of the program and the level of readiness.

The study also found out that gender, the officer level and type of work do not differentiate their level of readiness to implement the program.

From this study, few suggestion is put forward to be considered for future study. A study based on factors other than this study should be done to look into what factors really affecting the implementation of government policies. A study through observation and personal interviews is suggested to get better views of the respondents.

Penghargaan

Perjalanan yang dilalui untuk sampai kepada penyiapan tesis ini merupakan satu perjalanan yang sangat panjang dirasakan. Adakalanya ia mungkin takkan berkesudahan. Namun semua yang tercatat dan tidak tercatat dimuka surat ini telah memberi laluan, menghuraikan simpulan dan membukakan kunci pemikiran untuk meneruskan pencarian. Terlebih dahulu diucapkan ribuan terima-kasih,

Langkah pertama, peluang yang diberikan oleh suami untuk menghadiri kursus merupakan pembuka jalan kepada segalanya. Kesempatan dan kesediaan beralah dalam waktu-waktu menekan memberi banyak dorongan untuk meneruskan perjalanan ini.

Galakan dari Pengurus Kursus INTAN, En. Liew Swee Liang menjadi penanda jalan supaya tidak tersesat. Pandangan dan pendapat bernas pensyarah-pensyarah menjadi petunjuk-petunjuk yang berguna dalam pencarian fakta.

Penyelia, Professor Dr. Zainal Abidin Mohamed yang sentiasa bersabar dengan kebuntuan yang menghalangi perjalanan, memberi perangsang untuk meneruskan jalan walaupun dalam keadaan yang samar.

Kepada pihak UUM yang sentiasa bersedia untuk memberi ruang yang cukup bagi menyiapkan tesis ini diucapkan terima-kasih. Dekan dan Timbalan Dekan sekolah Siswazah yang amat prihatin dengan masalah yang dihadapi, kepercayaan tuan-tuan amatlah dihargai.

Terimakasih yang tidak terhingga kepada Dr. Rebecca Fatma Sta. Maria dari INTAN yang amat bermurah hati membenarkan kajiannya menjadi rujukan dan panduan yang amat berguna.

Rakan-rakan seperjuangan yang sentiasa menjadikan kemarahan sebagai menyemarakkan semangat juang dalam diri walaupun kadang-kadang cara yang diambil tidak menarik hati. Puan Rokiah Yunus yang banyak membantu dan mencuitkan pemikiran kearah penulisan tesis ini. Puan Hazimah, tempat mengadu ke Gundahan, Puan Zurina yang sentiasa sedia membantu dalam apa jua keadaan. Tidak lupa Tok Penghulu yang sedai memberi tunjukajar.

Semua pegawai dan kakitangan PPIS yang telah bersabar dengan karenah semasa dalam tension peperiksaan, Pegawai di Program Kualiti INTAN; En Wan Omar, En Tinakaran, Puan Bakirah dan lain-lainnya. Pegawai dan kakitangan Percetakan INTAN; En Rosli, En Mat Akhir dan lain-lain dan tidak lupa pegawai dan kakitangan Perpustakaan INTAN.

Kepada pihak MAMPU yang bersedia memberikan maklumat yang diperlukan dan pegawai-pegawai yang sedia membantu, sesungguhnya bantuan tuan-tuan amat berguna dan memberi munafaat kepada saya dan kajian ini.

Kepada semua pegawai dan kakitangan jabatan-jabatan yang telah memberi maklum balas kepada soalselidik, diucapkan ribuan terima-kasih kerana tanpa respon dari anda semua kajian ini tidak akan memberi apa-apa makna. Kepada pegawai-pegawai pengurus di jabatan-jabatan yang secara sukarela telah menguruskan edaran soal selidik, kerjasama tuan-tuan amat dihargai.

Kepada pihak JPA Bhg. Latihan dan Bahagian Perkhidmatan, yang telah memberi kepercayaan kepada saya untuk mengikuti kursus ini dan pemberian hadiah biasiswa ini, diucapkan terimakasih. Semua laluan yang diberi adalah suatu yang amat berharga sekali dalam merealisasikan impian sendiri yang kiranya tiada kesempatan ini pastinya akan tinggal menjadi impian sahaja.

Kepada anakanda tercinta, mama ingin membuktikan kepada kamu bahawa pelajaran tidak akan berakhir apabila kita mendapat ijazah, atau telah bekerja sahaja. Semakin kita belajar semakin banyak yang kita tidak tahu (meminjam kata-kata orang berilmu). Kamu telah dilahirkan dalam keadaan serba ada, maka gunakanlah kelebihan itu untuk menuntut sebanyak mungkin ilmu yang ada. Jangan kamu lalai dan leka dalam kesenangan hidup yang sementara ini.

Kepada kedua belah pihak ibu bapa, ribuan terimakasih diucapkan kerana memahami, bertimbangrasa dan akur kepada keadaan dan keperluan.

Wassallam.

ISIKANDUNGAN

Perkara	m / surat
Kebenaran Penggunaan	I
Abstrak	II
Penghargaan	VI
Bab 1. Pengenalan	1
1.1. Pendahuluan	
1.1.1. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam 2/96	
1.1.2. Latar belakang pelaksanaan ISO 9000 di Malaysia	
1.2. Pernyataan Masalah	
1.2.1. Persoalan kajian	
1.2.2. Rangkakerja teoritikal	
1.3. Objektif kajian	
1.4. Kepentingan Kajian	
1.5. Skop dan batasan kajian	
1.6. Definisi istilah	
Bab 2. Sorotan Karya	15
2.1. Anjakan paradigma	
2.2. Halangan kepada perubahan	
2.3. Punca halangan kepada perubahan	
2.4. MS ISO 9000	
2.4.1. Model dan panduan dalam siri ISO 9000.	
2.4.2. Dasar kualiti kerajaan	
2.5. Budaya Organisasi	
2.5.1. Elemen dalam budaya organisasi	
2.5.2. Budaya organisasi dan kepuasan kerja	
2.5.3. ciri-ciri budaya organisasi	
2.5.4. Pengaruh kepada budaya organisasi	
2.5.5. Jenis-jenis budaya organisasi	
2.6. Kepimpinan Dalam organisasi	
2.6.1. Peranan pemimpin	
2.6.2. Stail kepimpinan	
2.7. Kefahaman MS ISO 9000.	
2.7.1. Penyebaran maklumat ISO 9000	
2.7.2. Kehadiran kursus dan tahap kefahaman	
2.7.3. Proses latihan di agensi kerajaan	
2.8. Tahap kesediaan untuk melaksanakan ISO 9000	
2.9. Jenis Organisasi	
Bab 3. Rekabentuk dan Metodologi kajian	54
3.1. Rekabentuk kajian	

3.1.1.	Hipotesis kajian	
3.1.2.	Populasi kajian	
3.2.	Pemilihan Sampel kajian	
3.2.1.	Rangkakerja teoritikal	
3.3.	Alat pengukuran	
3.4.	Kaedah Pengumpulan Data	
3.4.1.	Soal selidik	
3.4.2.	Data sekunder	
3.5.	Kaedah Analisis data	
3.6.	Kajian reliability dan validity	
Bab 4.	Penemuan kajian	69
4.1.	Ciri-ciri am responden	
4.2.	Budaya Organisasi	
4.3.	Komitmen Kepimpinan Organisasi	
4.4.	Kefahaman Mengenai MS MS ISO 9000	
4.5.	Kesediaan Pelaksanaan	
4.6.	Analisa Korelasi	
4.6.1.	Korelasi antara pemboleh ubah	
4.6.2.	Korelasi antara faktor-faktor dan pemboleh ubah	
4.7.	Analisa Regresi	
4.8.	Pengujian Hipotesis	
Bab 5.	Perbincangan, Ulasan, Rumusan, Cadangan dan Penutup.	83
5.1.	Perbincangan dan Ulasan	
5.1.1.	Jenis organisasi	
5.1.2.	Budaya organisasi	
5.1.3.	Komitmen Kepimpinan	
5.1.4.	Kefahaman mengenai ISO	
5.1.5.	Kejayaan pelaksanaan MS ISO 9000.	
5.2.	Rumusan	
5.3.	Cadangan	
5.4.	Penutup	
	Bibliograpi	92
	Lampiran	96
	Senarai jadual	100
	Senarai gambarajah	101

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan .

Perkhidmatan Awam negara ini sentiasa bergerak sesuai dengan keperluan semasa, sebagai satu perkhidmatan yang berwawasan yang ingin memberikan perkhidmatan awam bertaraf dunia. Penguatkuasaan Pekeliling-pekeling Kemajuan Perkhidmatan Awam dari tahun 1992 hingga sekarang menunjukkan kesungguhan kerajaan untuk memberikan perkhidmatan yang cekap dan berkesan yang boleh membantu dalam pembangunan negara keseluruhannya. Kerajaan sedang cuba merubah paradigma kakitangan sektor awam dari pemberian khidmat yang biasa kepada khidmat yang bermutu dan berkualiti menurut kemahuan pelanggan serta bertaraf global. Karenah birokarasi telah menjadi amalan lama yang tidak boleh diikuti lagi.

Perkhidmatan Awam perlu memahami dan mengutamakan kehendak dan keperluan pelanggan. Dasar-dasar pengswastaaan, Dasar Persyarikatan Malaysia adalah antara dasar yang menjurus kearah ini. Oleh itu perkhidmatan awam perlu mempunyai satu standard untuk perkhidmatan yang diberikan. Standard ini adalah berdasarkan standard yang diiktiraf oleh dunia iaitu ISO 9000. Standard ISO 9000 ini telah digarap dan disesuaikan kepada sistem negara ini menjadi standard MS ISO 9000.

Pekeling Kemajuan Perkhidmatan Awam Bil. 2 Tahun 1996 adalah mengenai Garis Panduan Bagi melaksanakan MS ISO 9000 dalam Perkhidmatan Awam dan telah di kuatkuasakan pada bulan Julai 1996. Melalui pekeling ini kerajaan telah menetapkan

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, Bil. 2 tahun 1996; **Garis Panduan bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam**, Percetakan Nasional 1996.

Susan Smith Kuczmarski & Thomas D. Kuczmarski, **Value-based Leadership**, Prentice Hall, Eaglewood Cliff, NJ, 1994.

Richard L. Hughes, Robert C. Ginnett, Gordon J. Curphy, **Leadership, Enhancing The Lessons Of Experience**, Richard Irwin Inc. Boston, 1993.

Perry L. Johnson, **ISO 9000, Meeting The International Standards, 2nd Edition**, McGraw- Hill, 1997.

Alan Weiss, **Our Emperors Have No Clothes**, Career Press, 1995.

Tom Peters, **The Circle Of Innovation**, Hodder and Stoughton, UK, 1997.

Abdul Halim Ali, **Ke Arah Kecemerlangan Dan Kesejahteraan Perkhidmatan Awam Di Alam Baru**, INTAN Kuala Lumpur, 1999.

James L. Lamprecht, **ISO 9000 And The Service Sector; A Critical Interpretation Of The 1994 Revision**, ASQC Quality Press Milwaukee, Wisconsin, 1994.

John P. Kotter, **What Leaders Really Do**, Harvard Business Review, May- June 1990.

Brian Rothery, **ISO 9000, 2nd Edition**, Gower Publishing Limited, Hampshire, 1993.

D.H. Stamatis, **Intergrating QS-9000 with your Automative Quality System**, Golden Books Centre Sdn.Bhd. Kuala Lumpur, 1995.

Andrew J. Du Brin, **Essentials of Management, 4th Edition**, South Western College Publishing, Cincinnati, Ohio, 1997.

Patricia Hayes Andrews, Richard T. Hershal, John E. Baird, **Organizational Communication, Empowerment in a Technological Society**, Houghton Mifflin Company, 1996.

Gerard M. Goldhaber, **Komunikasi Dalam Organisasi**, Terjemahan Dewan bahasa dan Pustaka, 1992.

Stephen P. Robbins, **Essentials of Organizational Behavior, 6th. Edition**, Prentice Hall, Upper saddle River, New Jersey , 2000.

Sieh Lee Mei Ling, **Taking On The World , Globalization Strategies In Malaysia**, Mc Graw-Hill, 2000.

R. Wayne Mondy, Robert M. Noe, III, **Human Resource Management. 4th edition**, Allyn & Bacon 1990.

Chris Hendry, **Human Resource management, A Strategic Approach To Employment**, Butterworth – Heinemann Limited, 1995.

Michael Hammer and James Champy, **Reengineering The Corporation**, Harper Business, a division of Harper Collin Publishers 1994.

John R. Schermerhon, Jr., **Management And Organizational Behavior, Essentials**, John Wiley & Sons, 1996.

J.M. Juran, **Managerial Breakthrough**, Mcgraw-Hill, 1995.

Halim Shafie, P. Manogran, **MS ISO 9000 : A Practical Guide For Implementation In The Civil Service**, INTAN Kuala Lumpur, 1999.

Abdul Halim Majid, **Challenges in Managing Change Toward Total Quality Management**, UTARA Management Review, Vol.1, Bil 1, Jun 2000.

Ahmad Atory Hussain, **Reformasi Pentadbiran Di Malaysia**, Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd. 1997.

Boje Larsen, **The Garbage Can Model Of Quality Management**, The TQM Magazine, Volume 13, number 2, MCB University Press 2001.

Dilani Jayawarna and Alan W. Pearson, **The Role Of ISO 9001 In Managing The Quality Of R& D Activities**, The TQM Magazine, Volume 13, number 2, MCB University Press 2001.

Ellen J. Langer, **The Power of Mindful Learning**, A Merloyd Lawrece book (1997), Published by Addison-Wesley Publishing Company, Inc.

Gerard W. Paradis and Fen Small, **Demystifying ISO 9000: Information Mapping's Guide to the ISO 9000 Standard**, Information Mapping Inc 1994.

[Http://www.iso.ch/infoc/intro.htm](http://www.iso.ch/infoc/intro.htm), 04.04.2001

[Http://www.lib.uum.edu.my/website/quality/qsystem.htm](http://www.lib.uum.edu.my/website/quality/qsystem.htm), 04.04.2001

[Http://www.lib.uum.edu.my/website/quality/iso9000a.htm](http://www.lib.uum.edu.my/website/quality/iso9000a.htm),04.04.2001

K.Tinakaran, The Human Dimension In Total Kualiti Management And Its Potential Benefits, Bulitin P & Q , Jilid 6, Bil 1, 2000.

Lim Kong Teong & Khaw Yew Bin, TQM: From Inspection To Quality Excellence, UTARA Management Review, Vol.1, Bil 2, Disember 2000.

Marti Casadesus and Gerusa Giminez, The Benefits Of The Implementation Of The ISO 9000 Standard: Empirical Research In 288 Spanish Companies, The TQM Magazine, Volume 12, number 6, MCB University Press 2000.

Mohamed Zairi, Managing Customer Satisfaction: A Best Practice Perspective, The TQM Magazine, Volume 12, number 6, MCB University Press 2000.

Mohd. Suffian Omar, TQM Dan MS ISO 9000: Satu Perbandingan, Bulitin P & Q , Jilid 6, Bil 1, 2000.

P.E.D. Love, A. Gunasekaran and H. Li, Improving The Competitiveness Of Manufacturing Companies By Continuous Incremental Change, The TQM Magazine, Volume 10, number 3, MCB University Press,1998.

Philip Darling, Training For Profit, A Guide To The Integration Of Training In An Organization's Succes, McGraw-Hill Book Company, Berkshire England, 1993.

Priscillia P. Y. Yap, Towards A Total Quality Management System For A Competitive Edge, The Company Secretary, November- December 2000.

Rahman Ahmad Zubir, Pengalaman Pelaksanaan ISO 9002 Di Jabatan Bekalan Air Negeri Sembilan, Bulitin P & Q , Jilid 6, Bil 1, 2000.

Robert M. Gagne', Marcy P. Driscoll; Essentials Of learning For Instruction, 2nd edition, Prentice Hall Englewood Cliffs, New Jersey(1988).

Rodney McAdam, Three Leafed Clover?: TQM, Organizational Excellence And Business Improvement, The TQM Magazine, Volume 12, number 5, MCB University Press, 2000.

Rusinah Siron, Principles of Management, A study guide, Prentice Hall (M) Sdn. Bhd. 1999.

Sabitha Marican, Dasar Awam, Isu Dan Konsep, Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd. 1997.

Sarah Ingle, An Empirical Investigation Of Approaches To New Work Practices, The TQM Magazine, Volume 12, number 6, MCB University Press 2000.

Sheila Harri-Augstein, Ian M. Webb, Learning To Change, McGraw-Hill Book Company, Berkshire England, 1995.

V.H.Y. Lo, P. Humphreys and D. Sculli, **The Definition Method Zero Applied To ISO 9000 Quality Manuals**, The TQM Magazine, Volume 13, number 2, MCB University Press 2001.

Allen D. Putt, J. Fred Springer , **Policy Research, Concepts, Methods and Applications**, Prentice Hall, Inc. (1989).

Richard Common, Norman Flynn, Elizabeth Mellon, **Managing Public Services, Competition & Decentrization**, Butterworth-Heinemann Ltd, (1993).

Uma Sekaran, **Research Methods For Business: Skill-Building Approach**, 2nd Edition, Southern Illinois University at Carbondale, John Wiley & Sons, Inc. (1992)