

# TAHAP MOTIVASI PUSTAKAWAN DI INSTITUSI AWAM DI SARAWAK TERHADAP PROSES MENCAPAI PENSIJILAN ISO 9000

Noor Fadhleen Mahmud  
Faculty of Administrative Science and Policy Studies,  
Universiti Teknologi MARA  
Email: Fadhleen23@ sarawak. uitm.edu.my

Valentino Abu Bakar  
Pusat Khidmat Maklumat Akademik  
Universiti Malaysia Sarawak  
Email: abvalentino@cais.unimas.my

Imilia Ibrahim  
Sabariah Abd. Samad  
Suriani Jack  
Faculty of Information Management,  
Universiti Teknologi MARA  
Email: Imiliaibrahim@sarawak.uitm.edu.my  
sabariah@sarawak.uitm.edu.my  
suejack@sarawak.uitm.edu.my

## ABSTRAK

*Kajian ini bertujuan menganalisis tahap motivasi pustakawan di institusi awam di Sarawak terhadap proses mencapai pensijilan ISO 9000. Kajian ini difokuskan kepada pustakawan profesional di institusi awam di Sarawak. Kajian ini berbentuk kuantitatif dengan menggunakan borang soal selidik yang diedarkan kepada responden terpilih. Data telah dikumpul dan dianalisa dengan menggunakan perisian Statistical Package for Social Sciences (SPSS) bagi mendapatkan keputusan kajian. Hasil kajian mendapati bahawa tahap motivasi responden dalam mencapai pensijilan adalah tinggi. Keputusan kajian menunjukkan responden mempunyai pemahaman yang jelas arah tujuan institusi untuk mencapai ISO 9000, sentiasa komited dalam memberikan kerjasama kepada pihak pengurusan ISO dan berasa gembira melibatkan diri dalam proses mencapai pensijilan. Kajian ini juga mendapati responden yang kurang motivasi adalah responden yang tidak menyertai kursus berkenaan dengan pensijilan.*

**Kata kunci:** ISO 9000, motivasi, pustakawan

## PENGENALAN

ISO adalah singkatan kepada *International Organization for Standardization* (Organisasi Antarabangsa untuk Penyeragaman). Perkataan ISO berasal daripada perkataan Greek iaitu isos yang bermaksud 'equal' atau sama rata membolehkan ia diterima pakai sebagai standard pematuhan di seluruh dunia. ISO diwakili badan piawaian antarabangsa dari 130 negara yang berpusat di Geneva Switzerland selepas perang dunia kedua. Organisasi ini adalah sebuah badan bersekutu yang mengabungkan organisasi dari seluruh dunia yang bertanggungjawab mewujudkan standard di negeri masing-masing. ISO telah ditubuhkan pada 27 Februari 1947 dan beribu pejabat di Geneva Switzerland. Tujuan asal penubuhan ISO ialah untuk membentuk dan membangunkan sistem piawaian bagi sektor perdagangan, pembuatan dan komunikasi bagi

memudahkan perdagangan antarabangsa melalui penyeragaman pematuhan piawaian di seluruh organisasi ( Fadhleen, Suriani, Zubaidah dan Siti Maliza 2009).

Kantner (1994) mengulas bahawa ISO 9000 adalah set piawaian yang paling berjaya dalam menetapkan penjelasan dan syarat-syarat sesuatu sistem, perkhidmatan, produk untuk menepati kehendak dan kepuasan hati pelanggan. Todorov (1996) pula mentakrifkan siri ISO sebagai standard kualiti antarabangsa yang signifikan dalam pembangunan pengurusan kualiti moden.

Sistem piawaian ISO 9000 telah diperkenalkan pada 1987 di seluruh dunia dan di Malaysia secara rasminya pada tahun 1988 oleh SIRIM Berhad. ISO 9000 yang telah di guna pakai di lebih 150 buah negara, merupakan satu standard bagi kepastian kualiti. Prinsip asas bagi standard ini adalah pencegahan dan bukan pembetulan setelah berlaku kesilapan. Menurut Fairbain (2000) ISO 9000 adalah sebagai satu set siri dokumen piawaian yang mewakili model asas *Quality Assurance*. Dokumen ini merangkumi peraturan-peraturan untuk menjalankan sesuatu tugas yang memberi kesan kepada kualiti sesuatu produk atau perkhidmatan. Dokumen ini adalah rekod peraturan yang ditulis bagi membuktikan aktiviti-aktiviti yang dibuat oleh sesuatu organisasi.

Dalam konteks perkhidmatan awam, matlamat untuk menghasilkan sistem kualiti yang cekap dan berkesan seharusnya menjadi daya penggerak bagi agensi-agensi kerajaan melaksanakan MS ISO 9000. Pelaksanaan ISO 9000 akan mewujudkan sistem pengurusan kualiti yang mempunyai prinsip-prinsip dan ciri-ciri berikut: i) pencegahan dan bukan mengatasi masalah setelah ia berlaku. ii) kajian semula yang berterusan ke atas proses-proses yang kritikal dan membuat tindakan pembetulan. iii) mewujudkan cara bekerja yang konsisten dan menepati prinsip betul pertama kali dan setiap kali. iv) semua kerja adalah berasaskan kepada dasar dan prosedur yang didokumenkan; dan v) mementingkan penyimpanan rekod kualiti untuk membuktikan tindakan-tindakan yang telah dilaksanakan ( Noor Fadhleen 2009).

INTAN yang menjadi pelopor kepada pengurusan bagi pelaksanaan TQM dalam sektor awam di Malaysia telah menggariskan langkah-langkah untuk pelaksanaan ISO 9000. Antara langkah tersebut yang mesti dipatuhi oleh sektor kerajaan ialah: (i) membina komitmen pengurusan atasan, (ii) mengenal pasti proses utama bagi pelaksanaan ISO 9000, (iii) latihan kemahiran kepada pasukan pelaksana, (iv) menjalankan analisis jurang perbezaan, (v) menyediakan dokumen-dokumen ISO 9000, (vi) pegawai dan staf melaksanakan prosedur yang didokumenkan, (vii) pensijilan daripada MAMPU, SIRIM atau agensi audit yang dilantik setelah menjalankan audit pematuhan (Mokhtar Abdullah, 2002: 82).

Berdasarkan faedah dan kepentingan ISO 9000 dan juga bukti kejayaan organisasi swasta dalam dan luar negara yang diperolehi daripada pensijilan, telah mendorong kerajaan Malaysia untuk melaksanakan pensijilan dalam semua agensinya. Oleh itu Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 1996 bertajuk "Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam telah dikeluarkan oleh kerajaan pada 11 Julai 1996 untuk memandu agensi kerajaan dalam pelaksanaan standard MS ISO 9000. Ini juga salah satu usaha pihak kerajaan memastikan agensinya mencapai Pengurusan Kualiti Menyeluruh. Pekeliling ini

juga memperjelaskan bahawa pelaksanaan ISO 9000 dalam perkhidmatan awam adalah untuk meningkatkan keberkesanan dan kecekapan agensi-agensi kerajaan dalam memberikan perkhidmatan kepada pelanggan. Pelaksanaan standard ini membuka peluang kepada agensi kerajaan untuk menambah baik kualiti perkhidmatan supaya perkhidmatan yang dihasilkan konsisten tahap kualitinya. Pelaksanaan ISO 9000 juga akan memperkukuhkan usaha-usaha peningkatan kualiti yang telah dan sedang dilaksanakan oleh agensi-agensi kerajaan.

Bagi mengukuhkan lagi pelaksanaan ISO 9000, kerajaan sekali lagi mengeluarkan Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 1997 bertajuk "Panduan Tambahan Mengenai Pelaksanaan MS ISO 9000 dan Skim Pensijilan Kualiti oleh Agensi Kerajaan". Surat Pekeliling ini menerangkan secara terperinci langkah-langkah dan tempoh masa yang perlu diikuti oleh setiap agensi kerajaan untuk mendapatkan pensijilan.

Jumlah entiti kerajaan yang memperolehi pengiktirafan sijil ISO 9000 sehingga akhir tahun 2003 adalah sebanyak 749 dan sehingga akhir tahun 2005 apabila kerajaan beralih kepada standard baru ISO 9001:2000, sebanyak 502 entiti kerajaan telah memperoleh pensijilan standard baru tersebut (RMK 9 2006: 519). Pencapaian ini menunjukkan usaha pihak kerajaan untuk melaksanakan pembaharuan dalam sektor awam disambut baik oleh jabatan kerajaan dan usaha ke arah itu berterusan sehingga ke hari ini. Pencapaian ini juga menunjukkan jabatan kerajaan bersedia bukan sahaja untuk bersaing malah duduk seiringan dengan sektor swasta.

Pengiktirafan sijil daripada badan antarabangsa menunjukkan bukti kualiti organisasi yang tidak boleh dipertikaikan kerana pengiktirafan tersebut adalah daripada pihak ketiga. Organisasi awam mengadaptasikannya sebagai langkah pertama untuk melaksanakan program pengurusan kualiti yang lebih berkesan kerana ISO 9000 menyediakan panduan yang boleh disesuaikan dengan persekitaran organisasi awam itu sendiri.

Berdasarkan perbincangan di atas sememangnya faedah dan kepentingan ISO 9000 dalam perkhidmatan awam tidak boleh disangkal lagi. Pelaksanaan yang berkesan akan menyediakan sistem yang terbaik kepada pihak kerajaan untuk membaik pulih pengurusan yang lama dan tidak sistematik. Ini seterusnya boleh meningkatkan keyakinan rakyat terhadap kecekapan perkhidmatan awam yang disediakan. Usaha yang berterusan mesti dirancang dan dilaksanakan dengan sistematik agar matlamat kerajaan untuk meningkatkan kecekapan perkhidmatan awam agar setanding dengan negara maju akan dapat dicapai. Oleh itu agensi dan jabatan perlu merancang dan melaksanakan strategi dan pendekatan ISO 9000 yang terbaik dalam usaha menyokong aspirasi negara untuk mencapai status negara maju pada tahun 2020 kelak. Oleh kerana itu satu kajian pelaksanaan pensijilan ISO 9000 di jalankan bagi perpustakaan di institusi awam khususnya di Sarawak. Kajian ini memberi fokus kepada tahap motivasi pustakawan dalam melaksanakan proses pensijilan ISO 9000.

## **ISO 9000 dan Perpustakaan**

Perpustakaan yang bertindak sebagai sebuah gedung ilmu turut tidak terkecuali di dalam memberikan perkhidmatan yang bukan sahaja berkualiti tinggi malahan juga yang dapat memuaskan kehendak pelanggan. Oleh yang demikian, bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan adalah memenuhi tuntutan pelanggan, perpustakaan juga amat di galakkan untuk

mengguna pakai standard ISO 9000 ini. Menurut Kiran (2007) statistik pada Disember 2005 menunjukkan 10 buah perpustakaan di university Malaysia telah berjaya memperolehi ISO 9001:2000.

Gustav (1993) berpendapat bahawa piawaian ISO 9000 rasional kepada perpustakaan awam dan juga swasta. Ini kerana perpustakaan akan dapat meningkatkan imej dengan memberi penekanan terhadap proses operasi semua pekerja dalam perpustakaan. Beliau juga mengulas bahawa dengan adanya pensijilan ISO 9000 dalam perpustakaan akademik, dapat mengubah dan menambah baik kualiti di setiap aras operasi perpustakaan tersebut. Dalam kajian beliau turut menyenaraikan beberapa cadangan agar sistem piawaian ini boleh diguna pakai dengan lebih baik oleh perpustakaan sekiranya: i) kualiti perpustakaan dianalisis terlebih dahulu sebelum pensijilan ISO 9000 didaftarkan, ii) alat ukuran kualiti perlu di analisis dan dikenal pasti oleh setiap proses dalam perpustakaan, iii) kualiti sistem yang dipilih tepat pada budaya organisasi perpustakaan tersebut, iv) ISO 9000 tidak boleh dianggap sebagai rujukan dalam proses pengurusan kualiti sahaja malah adalah penting piawaian ini di jadikan sebagai strategi jangka panjang dalam pengurusan kualiti perpustakaan dan tepat pada falsafah, prinsip dan kaedah pengurusan kualiti menyeluruh, v) Piawaian ISO 9000 dijadikan sebagai *check list* atau kriteria anugerah kualiti kepada perpustakaan. Ini kerana dengan ISO sahaja dapat meyakinkan pelanggan tentang kualiti yang ada pada perpustakaan tersebut.

Kiran (2007) telah menjalankan kajian tentang kesan pelaksanaan ISO 9001:2000 di tiga buah perpustakaan akademik iaitu Perpustakaan Universiti Malaya, Perpustakaan Universiti Kebangsaan Malaysia dan Perpustakaan Universiti Islam Antarabangsa Malaysia. Hasil dapatan kajian beliau telah mendapati bahawa ketiga-tiga perpustakaan tersebut telah bersetuju bahawa dengan penggunaan sistem pengurusan ISO secara efektif akan memberikan impak yang baik kepada perpustakaan akademik kerana memenuhi keperluan dan kehendak perpustakaan itu sendiri. Ini adalah kerana tekanan terhadap pertambahan pelajar di university dan juga kos yang tinggi untuk membeli koleksi buku dan jurnal. Pihak pengurusan perpustakaan sedaya upaya meningkatkan kualiti operasi perpustakaan dan membangunkan koleksi mereka agar dapat memenuhi kehendak pelanggan mereka. Ketiga-tiga perpustakaan tersebut juga bersetuju bahawa objektif pelaksanaan ISO adalah untuk meningkatkan kualiti pengurusan perpustakaan dan tekanan mandat dari pihak kerajaan.

Kajian Kiran (2007) ini juga telah mengenal pasti masalah yang berlaku pada permulaan pelaksanaan pensijilan. Masalah tersebut adalah kekangan dari pihak staf kerana mereka tidak begitu memahami kehendak sebenar pensijilan. Disamping itu juga staf berpendapat pensijilan ini banyak melibatkan proses mendokumentasikan prosedur setiap kerja. Walaubagaimanapun masalah tersebut berjaya diatasi kerana pihak pengurusan menjalankan latihan yang berterusan agar staf memahami tujuan dan proses pelaksanaan pensijilan.

Apabila membicarakan MS ISO dalam konteks perpustakaan ianya amat berkait rapat dengan kepuasan pelanggan yang mana ianya merupakan kayu ukur utama terhadap perkhidmatan yang diberikan. Amalan kualiti lain juga menjadi teras utama misalnya pelaksanaan fail meja, manual prosedur kerja, KMK, KIK dan 5S.

## **Motivasi Staf dalam Melaksanakan Persijilan ISO 9000**

Motivasi memainkan peranan yang penting dalam meningkatkan mutu kerja individu dan seterusnya menjadi faktor penyumbang kepada produktiviti sesebuah organisasi. Mereka yang mempunyai motivasi yang tinggi akan berusaha melakukan kerja dengan integriti yang tinggi dan menjamin hasil mutu kerja yang terbaik. Dalam usaha organisasi melaksanakan pengurusan kualiti, organisasi perlu mempunyai staf yang dapat memberi sumbangan yang tidak berbelah bahagi malah berupaya membudayakan kualiti dalam amalan kerjanya. Oleh kerana pelaksanaan pensijilan merupakan pengurusan kualiti yang memerlukan komitmen staf yang tinggi, tahap motivasi mereka perlu diketahui dan dinilai. Ini adalah penting bagi memastikan setiap strategi yang dirangka dapat memenuhi kehendak staf dan tidak membebankan mereka. Sehubungan dengan itu kajian ini adalah untuk menilai tahap motivasi pustakawan dalam pelaksanaan pensijilan ISO 9000.

Dalam menilai tahap motivasi pustakawan, pengkaji telah membina soalan-soalan selidik berdasarkan perkara-perkara berikut: i) Memahami Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan skop pensijilan ii) Memastikan anda telah mendokumenkan tugas-tugas anda iii) Semak dan kemaskini fail meja, MPK, carta aliran tugas, norma kerja dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan tugas iv) Terlibat dengan aktiviti-aktiviti menyokong kualiti Pusat/Universiti dengan melibatkan diri dalam program seperti KIK, 5S, Hari Bersama Pelanggan dan sebagainya, v) Terlibat dengan aktiviti-aktiviti yang menyokong Pengurusan Kualiti Pusat/Universiti (KIK, 5S, Hari bersama pelanggan dan sebagainya), vi) Melibatkan diri dengan prosedur kualiti ISO 9001:2000 vii) Mengenalpasti langkah-langkah yang berkaitan dengan tugas, melaksanakan langkah-langkah tersebut sebagaimana yang telah digariskan dan bersedia untuk menambahkan pengetahuan berkenaan ISO 9000.

## **Tahap Motivasi Pustakawan di Institusi Awam di Sarawak terhadap Persijilan ISO 9000**

Di Sarawak terdapat lebih dari 11 perpustakaan yang diuruskan oleh pustakawan profesional. Dari jumlah ini sebahagian besar merupakan perpustakaan akademik. Selain dari itu juga, terdapat lebih daripada 300 perpustakaan awam dan perpustakaan desa yang diuruskan oleh pembantu perpustakaan dengan bantuan pihak Pustaka Negeri Sarawak dan Perpustakaan Negara Malaysia (Imilia Ibrahim dan Sabariah Abd. Samad 2008).

Memandangkan kajian ini memberi fokus kepada pustakawan, kajian telah dijalankan ke atas 11 buah perpustakaan yang mempunyai pustakawan profesional. Perpustakaan tersebut adalah:

1. Pustaka Negeri Sarawak
2. Pustaka Miri
3. Perpustakaan DBKU
4. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, UNIMAS
5. Perpustakaan UiTM Kampus Samarahan
6. Perpustakaan UiTM Kampus Mukah
7. Pusat Sumber Insitut Pendidikan Guru Malaysia Cawangan Batu Lintang
8. Pusat Sumber Insitut Pendidikan Guru Malaysia Cawangan Tun Abdul Razak
9. Pusat Sumber Insitut Pendidikan Guru Malaysia Cawangan Lubuk Antu

10. Perpustakaan Universiti Putra Malaysia Cawangan Bintulu
11. Perpustakaan Awam Majlis Perbandaran Miri

Kajian ini telah dilaksanakan dengan mengedarkan boring soal selidik kepada pustakawan di institusi yang terlibat. Sebanyak 64 set soal selidik telah diedarkan melalui email kepada responden. Dari 64 soal selidik tersebut, 14 set telah diisi dan dikembalikan. 14 orang responden tersebut terdiri daripada pustakawan dari pelbagai latar belakang. Berikut merupakan analisa demografi para responden.

Daripada 14 responden yang telah memberikan maklum balas, tujuh daripadanya merupakan responden lelaki dan selebihnya merupakan responden wanita. Ini seterusnya menunjukkan peratusan yang seimbang di antara jantina responden. Sebanyak 42% responden terdiri daripada mereka yang berumur 31-40 tahun. Manakala 21% responden yang mewakili tiga orang pustakawan adalah mereka yang berumur di antara 41-50 tahun. Ini seterusnya menunjukkan bahawa 35% adalah responden yang berumur diantara 20-30 tahun. Majoriti responden terdiri daripada bangsa Melayu, iaitu sebanyak 78.5% dan selebihnya seorang dari bangsa Iban, Bidayuh dan lain-lain bangsa.

Dari segi pegangan agama, 12 orang responden beragama Islam dan selebihnya beragama Kristian. Responden terdiri daripada tiga orang bujang dan 11 orang yang telah berkahwin. Tahap pendidikan mereka pula menunjukkan, 10 orang memiliki Ijazah Sarjana Muda, dan seterusnya empat orang yang lain memiliki Ijazah Sarjana. Dari segi pengalaman, sebahagian besar responden merupakan pustakawan muda yang bekerja kurang dari sepuluh tahun, iaitu 64.3%. 14.3% lagi berpengalaman diantara 11-20 tahun. Terdapat 14.3% responden yang mempunyai pengalaman kerja lebih daripada 31 tahun. Manakala seorang responden atau 7.3% mempunyai pengalaman bekerja diantara 21-30 tahun. Dari segi pendapatan pula 35.7% responden berpendapatan diantara RM2001-RM3000. Manakala 50% responden berpendapatan diantara RM3001-RM4000 dan selebihnya responden berpendapatan melebihi RM 4001.

Sebanyak 15 kenyataan telah diajukan kepada responden untuk mengenal pasti faktor yang mendorong tahap motivasi mereka iaitu, pemahaman yang jelas berkenaan tujuan jabatan mendapatkan pensijilan ISO 9000, komited di dalam memberi kerjasama kepada pihak pengurusan ISO, gembira di dalam penglibatan bagi mencapai pensijilan ISO, keinginan untuk mengetahui dengan lebih lanjut tentang proses pensijilan ISO 9000, pihak atasan banyak memberi maklum balas dalam setiap perbincangan, minat untuk mengetahui tentang pensijilan ISO 9000, motivasi banyak di perolehi daripada rakan setugas, pemahaman yang sangat jelas tentang pensijilan ISO 9000, pihak pengurusan mempunyai perancangan rapi di antara tugas hakiki staff dan proses pelaksanaan pensijilan ISO 9000, penglibatan yang aktif didalam proses pelaksanaan pensijilan iso 9000, terlibat di dalam setiap perbincangan yang berkaitan dengan ISO 9000, terlibat di dalam jawatankuasa inisiatif kualiti jabatan, terlibat di dalam jawatan kuasa pelaksanaan ISO 9000 jabatan, membaca berkenaan pensijilan ISO 9000 dan mengikuti kursus mengenai pensijilan ISO 9000.

Jadual 1 menunjukkan nilai min yang disusun secara menurun bagi menunjukkan tahap motivasi responden dalam mencapai pensijilan. Responden telah menunjukkan tahap motivasi yang tinggi dalam mencapai pensijilan ini. Ini dapat dilihat dari segi nilai min 4.57 hingga 4.00.

Responden mempunyai pemahaman yang jelas berkenaan tujuan jabatan mendapatkan pensijilan ISO 9000, komited dalam memberi kerjasama kepada pihak pengurusan ISO dan mereka berasa gembira melibatkan diri dalam mencapai pensijilan tersebut (4.57).

JADUAL 1: Tahap Motivasi Pustakawan di Institusi Awam di Sarawak terhadap Pensijilan ISO 9000.

Bil	Kenyataan	Min
1	Mempunyai pemahaman yang jelas berkenaan tujuan jabatan mendapatkan pensijilan ISO 9000	4.57
2	Komited di dalam memberi kerjasama kepada pihak pengurusan ISO	4.57
3	Gembira di dalam penglibatan bagi mencapai pensijilan ISO	4.57
4	Mempunyai keinginan untuk mengetahui dengan lebih lanjut tentang proses pensijilan ISO 9000	4.21
5	Pihak atasan banyak memberi maklum balas dalam setiap perbincangan	4.21
6	Mempunyai minat untuk mengetahui tentang pensijilan ISO 9000	4.14
7	Motivasi banyak di perolehi daripada rakan setugas	4.14
8	Mempunyai pemahaman yang sangat jelas tentang pensijilan ISO 9000	4.14
9	Pihak pengurusan mempunyai perancangan rapi di antara tugas hakiki staff dan proses pelaksanaan pensijilan ISO 9000	4.14
10	Penglibatan yang aktif didalam proses pelaksanaan pensijilan ISO 9000	4.00
11	Terlibat di dalam setiap perbincangan yang berkaitan dengan ISO 9000	3.93
12	Terlibat di dalam jawatankuasa inisiatif kualiti jabatan	3.93
13	Terlibat di dalam jawatan kuasa pelaksanaan ISO 9000 jabatan	3.93
14	Membaca berkenaan pensijilan ISO 9000	3.79
15	Mengikuti kursus mengenai pensijilan ISO 9000	3.36

Responden yang bermotivasi tinggi dalam mencapai pensijilan ini juga turut mempunyai keinginan untuk mengetahui dengan lebih lanjut tentang proses pensijilan dan mengakui pihak pengurusan atasan banyak memberi maklum balas dalam setiap perbincangan dalam proses mencapai pensijilan (4.21). Antara faktor lain yang mendorong responden dalam mencapai pensijilan ini ialah minat mereka untuk mengetahui tentang pensijilan, rakan sekerja memberikan kerjasama, pemahaman yang jelas berkaitan pensijilan dan pihak pengurusan telah merancang dengan rapi di antara tugas hakiki staff dan proses pensijilan (4.14). Responden juga mengakui bahawa mereka terlibat secara aktif dalam proses pensijilan (4.00). Bagi responden yang kurang motivasi dalam mencapai pensijilan ini mereka adalah yang kurang membaca maklumat mengenai pensijilan (3.79) dan responden yang kurang mengikuti kursus mengenai pensijilan (3.36).

## KESIMPULAN

ISO 9000 telah terbukti dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan di agensi-agensi kerajaan di seluruh Negara. Perpustakaan sebagai salah satu agensi maklumat, tidak ketinggalan di dalam mengaplikasikan ISO 9000 di dalam sistem pentadbirannya. Ini seterusnya mendorong para pustakawan memberikan mutu perkhidmatan yang bukan sekadar dapat memuaskan kehendak

pelanggan malah ISO 9000 juga akan turut sama membantu pihak perpustakaan mempunyai imej yang baik di kalangan para pelanggannya.

Berdasarkan kajian ini, antara faktor yang boleh membawa kejayaan dalam mencapai pensijilan ISO 9000 di dalam organisasi adalah, pustakawan haruslah mempunyai pemahaman yang jelas berkenaan tujuan agensi untuk mendapatkan pensijilan ISO 9000. Selain dari itu, mereka haruslah komited dan gembira didalam melibatkan diri dalam mencapai pensijilan ISO 9000 tersebut. Walaubagaimanapun terdapat beberapa faktor yang perlu diambil berat oleh organisasi, antaranya ialah menyediakan bahan rujukan yang lengkap dan mudah difahami berkenaan persijilan ini. Pihak pengurusan juga sepatutnya secara berkala memberi peluang kepada pustakawan untuk mengikuti kursus berkenaan ISO 9000 dan program pengurusan kualiti yang lain.

Dalam usaha mencapai kesempurnaan dan standard di dalam perkhidmatan perpustakaan, usaha-usaha perlu dijalankan bukan sahaja oleh pustakawan itu sendiri, malah komitmen yang tidak berbelah bahagi dari pihak pengurusan amat diperlukan untuk menyokong proses pelaksanaan pensijilan. Kombinasi usaha dan kerjasama sepasukan di antara pustakawan dan organisasi amat diperlukan. Usaha bersama ini pastinya akan membuahkan hasil yang dapat memberikan kebaikan serta dapat membudayakan ISO 9000 dalam organisasi dan akhirnya dapat menjamin kualiti perkhidmatan yang berterusan.

## RUJUKAN

- INTAN. 1993. Warisan gemilang. Kumpulan rencana pilihan bulletin INTAN 1976-1991. INTAN KL
- Johennsen Carl Gustav. 1993. Can the ISO standards on quality management be useful to libraries and How?. Royal Scholl of Librarianship Denmark.
- Kantner, R. 1994. *The ISO 9000 answer book*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Kiran Kaur. 2007. MS ISO 9001:2000 implementation in Malaysian Academic libraries. ICOLIS , Kuala Lumpur: LISU, FCSIT: pp 210-210
- Mokhtar Abdullah, Zainol Mustafa, Azmi Khamis & Abdul Razak, S. (pnyt). 2002. Isu kualiti & produktiviti. Syarahan Perdana Universiti Kebangsaan Malaysia. Bangi
- Mokhtar Abdullah. 1996. *Pengukuran kualiti kearah peningkatan daya saing*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Noor Fadhleen, Suriani Jack, Zubaidah Bohari & Siti Maliza Salleh. 2009. Persepsi penjawat awam di pentadbiran Bahagian Samarahan terhadap strategi terbaik ke arah pensijilan ISO 9000. Proceeding Konferens UiTM Sarawak 2009.
- Noor Fadhleen. 2009. Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) ke arah pensijilan ISO 9000: Kajian di Pentadbiran Bahagian Samarahan Sarawak. Tesis Sarjana Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Todorov, B. 1996. *ISO 9000 required: your worldwide passport to customer confidence*. Oregon: Productivity Press.
- Imilia Ibrahim dan Sabariah Abd. Samad. 2008. Kajian kesedaran ICT dikalangan masyarakat desa di Sarawak. Universiti Teknologi Mara Sarawak.