

KAJIAN PENGAMALAN MS ISO 9002
DI MAJLIS PERBANDARAN PADAWAN
DAN KESANNYA TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN

OLEH

ADIMI MITEM	(98065590)
CLARENCE DAVID SINGEN	(97347758)
HARMAN HUSSEIN ISMAIL	(98065688)
RIDZAUDEEN CHEK	(97042451)
SUHAILA JEMAT	(97042730)
ZURIMEE SUKARMAN	(97268420)

Kertas projek ini dikemukakan kepada Fakulti Pentadbiran dan Undang-Undang Universiti Teknologi MARA Kampus Samaraham bagi memenuhi sebahagian daripada keperluan Diploma Pentadbiran Awam.

FAKULTI PENTADBIRAN DAN UNDANG-UNDANG
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
KAMPUS SAMARAHAN
SEPTEMBER 2001

ABSTRAK

Dalam kursus Pentadbiran Awam, salah satu penekanan subjeknya mengenai Kerajaan Tempatan. Dalam kajian ini Majlis Perbandaran Padawan adalah salah satu dari Kerajaan Tempatan yang berlokasi di Kota Padawan dan tiga batu jarak jauh dari Bandaraya Kuching.

Penyelidikan ini membincangkan mengenai pengamalan MS ISO 9002 di Majlis Perbandaran Padawan dan kesannya terhadap kualiti perkhidmatan. Dalam penyelidikan ini juga akan lihat bagaimana reaksi pelanggan-pelanggan Majlis Perbandaran Padawan terhadap pengiktirafan MS ISO kepada organisasi dan mutu kualiti perkhidmatannya. Seterusnya penyelidikan ini akan melihat reaksi pekerja-pekerja organisasi tersebut mengenai pengamalan MS ISO dikalangan mereka dan juga untuk mengekalkan piawaian mutu kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh organisasi ini. Perbincangan yang diutarakan berpandukan kepada kajian yang telah dijalankan serta berdasarkan borang soal selidik yang telah diedarkan.

Daripada kajian yang dijalankan, didapati beberapa faktor yang boleh mempengaruhi pengamalan MS ISO dan kualiti perkhidmatan organisasi ini. Selepas itu beberapa cadangan telah dibuat untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh organisasi tersebut.

KANDUNGAN	MUKA SURAT
Surat Penyerahan	I
Abstrak	II
Penghargaan	III
Senarai rajah	IV
Senarai jadual	V

BAB 1 LATAR BELAKANG KAJIAN

1.1 Pengenalan Kajian	1
1.2 Bagaimana Padawan mendapat namanya	2
1.3 Visi	3
1.4 Misi	3
1.5 Objektif Kajian	4
1.6 Skop Penyelidikan	5
1.7 Penyata Masalah	6
1.8 Hipotesis	7
1.9 Andaian	8
1.10 Batasan Kajian	9

BAB 2 ULASAN KARYA

2.1 Pengenalan	10
----------------	----

BAB 3 PIAWAIAN ANTARABANGSA(ISO)

3.1 Pengenalan	27
----------------	----

BAB 1

LATARBELAKANG KAJIAN

1.1 Pengenalan Kajian

Majlis Perbandaran Padawan atau lebih dikenali sebagai Majlis Daerah Kuching yang ditubuhkan pada akhir tahun 1956 di bawah peruntukan Bab 117, Ordinan Kerajaan Tempatan 1948.

Luas lokasi ialah seluas 1,442.61 Kilometer Persegi. Di mana meliputi kawasan Sungai Maong Bazaar (Batu Tiga), Kota Sentosa (Batu Tujuh), Kota Padawan (Batu Sepuluh), Kawah Bazaar (Batu Sepuluh), Siburan Bazaar, Beratok Bazaar, Tapah Bazaar dan Teng Bukap Bazaar.

Populasi penduduk berjumlah 220,657 orang meliputi kaum Bidayuh, Cina, Melayu dan Iban. Sumber pendapatan utama Majlis Perbandaran Padawan datangnya dari Cukai Taksiran atau Cukai Pintu yang bernilai Lima Juta Ringgit Malaysia pada 1 Januari 1998. Semasa Zaman Kolonial dari tahun 1957-1961, Pengerusi Majlis ialah Pegawai Daerah. Manakala pada Pilihan Raya Kerajaan dari tahun 1962-31 Oktober 1981, Pengerusi Majlis dipilih. Seterusnya pada 1 November 1981 dan sehingga sekarang, Pengerusi Majlis dilantik.

BAB 2

ULASAN KARYA

2.1 Pengenalan

Kerajaan Tempatan didefinisikan sebagai kuasa politik bagi bahagian-bahagian kecil dari negara ataupun negeri di mana mengikut Perlembagaan dan sebahagian besar kawasan terhadap urusan-urusan yang berkaitan dengan tempatan termasuklah authoriti untuk mengutip cukai atau mengupah buruh untuk tujuan tertentu. Pentadbiran Kerajaan Tempatan sama ada diundi secara keseluruhan atau pilihan dari rakyat tempatan.²

Di Malaysia, Akta Kerajaan Tempatan (peruntukan sementara bil. 124) 1973 menyatakan bahawa langkah peralihan dan persediaan. Ia juga menyatakan menyeragamkan kategori penguasa-penguasa tempatan serta menyamakan bentuk struktur ahli, memberi status perbadanan dan kebebasan, dan juga autonomi kewangan. Di samping itu, ia menyatakan memberi kesempatan sementara bagi terus menggantung urusan pilihanraya Kerajaan Tempatan.

Pada tahun 1976, satu akta baru dipinda iaitu penyusunan semula dibawah Akta Kerajaan Tempatan (bil. 171) 1976 iaitu menyatakan akta seragam dan tunggal bagi penubuhan penguasa-penguasa tempatan. Ia juga menyatakan mana-mana penguasa tempatan yang telah disusun semula sebagai Lembaga Pengurus. Akta ini juga menyatakan bahawa mencerminkan peningkatan yang terakhir dalam kemajuan Kerajaan Tempatan di Malaysia Barat.³

² Lihat Legal Research Board(1973)

³ Lihat Legal Research Board(1976)