

23/05/1997

Pengiktirafan ISO 9001 bagi MPK hasil seruan Perdana Menteri

Shariffudin Mohamed

PADA hari ini sejarah akan tercatat di negara ini apabila Majlis Perbandaran Kuantan (MPK), satu-satunya pihak berkuasa tempatan (PBT) sehingga ini menerima pengiktirafan antarabangsa ISO 9001.

Ini selaras hasrat Perdana Menteri, Datuk Seri Dr Mahathir Mohamad yang mahu kementerian dan jabatan berusaha mendapatkan pengiktirafan itu bagi menjadikan pentadbiran negara ini menepati piawai antarabangsa.

Dr Mahathir pernah menyatakan tiada sebab tahap kualiti ISO 9000 dihadkan kepada industri saja sambil berkeyakinan 800,000 anggota pentadbiran awam sanggup menyahut cabaran bagi mencapai mutu pengurusan antarabangsa itu.

ISO 9000 adalah satu siri piawaian sistem kualiti antarabangsa bagi mengukur produk atau perkhidmatan dalam mana-mana bidang.

Ia dibahagikan kepada tiga bahagian asas iaitu ISO 9001, ISO 9002 untuk sistem kualiti yang merangkumi pengeluaran produk/perkhidmatan dan pemeriksaannya manakala ISO 9003 khusus bagi pengujian produk dan perkhidmatan.

MPK memilih ISO 9001 kerana paling menyeluruh berdasarkan 20 elemen sistem kualiti bermula dengan Tanggungjawab Pengurusan hingga Teknik-Teknik Statistik.

Tidak menghairankan MPK mendahului PBT lain menerima ISO 9001 kerana sistem pentadbirannya mengikut Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam (PKPA).

Selain itu, ia memenangi lebih 20 jenis anugerah dan pertandingan sama ada peringkat negeri atau nasional sejak 1990.

Antaranya, Anugerah Pelaksanaan Piagam Pelanggan, Anugerah Inovasi, Anugerah Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja, tempat ketiga Pertandingan Kebersihan Sistem Saliran serta menjuarai Pertandingan Bersih/Indah dan Anugerah Pengurusan Projek peringkat PBT dan Anugerah Piagam Pelanggan peringkat PBT.

Pada 1995, MPK menerima Anugerah Kualiti Perdana Menteri bagi sektor perkhidmatan awam.

Lebih menarik lagi, MPK mula berusaha merangka pengurusan ke arah ISO 9001 sebelum kerajaan secara serius meminta kementerian dan jabatan berbuat demikian.

Menurut Timbalan Yang Dipertua MPK, Datuk Mohamad Saib, MPK mengorak langkah memulakan cabaran itu sebaik saja mendapat anugerah kualiti Perdana Menteri pada tahun 1995.

"Bukan saya mahu berbangga diri tetapi itulah kenyataannya. Menteri Besar, Tan Sri Mohd Khalil Yaakob selaku Yang Dipertua MPK turut memberi restu kepada langkah berkenaan.

"Kami menyahut seruan Ketua Setiausaha Negara ketika itu, Tan Sri Ahmad Sarji Abdul Hamid supaya badan kerajaan mengambil inisiatif merangka sistem pengurusan sesuai dengan kehendak ISO 9000.

Beliau berkata, pada mulanya, tiga jabatan di bawah MPK dicadangkan berbuat demikian tetapi 14 jabatan yang lain tidak berpuas hati kerana mereka juga sanggup menghadapi cabaran itu.

MPK sudah memiliki asas kukuh untuk memiliki anugerah itu kerana hanya perlu mengemas kini beberapa prosedur pengurusan supaya bersesuaian dengan piawaian antarabangsa itu.

Mohamad berkata, ISO 9001 dipilih disebabkan lebih menyeluruh berbanding yang lain.

Justeru, pada 8 April 1996, MPK melantik Midworld Consultants Sdn Bhd untuk memberi penerangan, kursus dan garis panduan kepada kakitangannya dalam tempoh enam bulan.

Proses penilaian dan pengauditan dilakukan oleh sebuah syarikat perunding dari Britain, SGS Yarsley, yang sudah mengeluarkan pengiktirafan ISO 9000 kepada kira-kira 40,000 syarikat di seluruh dunia setakat ini.

Dalam tempoh tiga bulan saja syarikat itu siap menjalankan penilaian, bukan enam bulan seperti dijadualkan.

Mengulas langkah MPK itu, Mohd Khalil menyifatkan keputusan MPK untuk mendapat pengiktirafan itu sebagai satu tindakan berani kerana sanggup mempertaruh sistem pengurusannya untuk diukur dan dinilai mengikut piawaian antarabangsa.

Beliau berkata, MPK mesti berupaya menjalankan fungsinya dengan berkesan serta memberikan perkhidmatan terbaik sebagaimana ditetapkan dalam ISO 9001.

"Ini bermakna, ia perlu mendedahkan sistem pengurusan kepada ketelusan pengauditan.

"Pengurusan kualiti MPK sentiasa diteliti, dikawal dan diawasi demi memastikan kehendak ISO 9001 dipatuhi dan dicapai dengan cemerlang," katanya.

(END)