

KEPIMPINAN KE ARAH KECEMERLANGAN : PENGALAMAN POLITEKNIK SULTAN SALAHUDDIN ABDUL AZIZ SHAH (PSA)

Oleh
Amir b. Md. Noor AMP
Pengarah PSA

Abstrak

Penerapan dan amalan unsur-unsur Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) di dalam sistem pentadbiran dengan penekanan khusus terhadap elemen kepimpinan pengurusan telah membuktikan bahawa Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah (PSA) sebagai sebuah institusi latihan dan pendidikan awam juga BOLEH memberikan perkhidmatan yang cemerlang. Dalam membina reputasi organisasi dan mengubah persepsi umum terhadap prestasi institusi awam, PSA mengorak langkah dengan merencana visinya untuk menjadi sebuah institusi latihan dan pendidikan yang bertaraf dunia dengan meletakkan kualiti dan kecemerlangan sebagai tonggak utama di dalam setiap aktiviti yang dijalankan. Persijilan MS ISO 9001:2000 dan pelbagai anugerah lain yang diraih oleh PSA dalam tempoh pengoperasiannya yang singkat adalah merupakan pengiktirafan yang jitu terhadap keberkesanan kepimpinan pengurusan serta komitmen seluruh warga kerja PSA dalam menjayakan misinya.

Pengenalan

Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah (PSA) yang dahulunya dikenali sebagai Politeknik Shah Alam merupakan institusi latihan dan pendidikan pasca menengah (post-secondary). Ia ditubuhkan di bawah peruntukan Akta Pendidikan bertujuan untuk menghasilkan tenaga kerja peringkat separa profesional dalam bidang teknikal dan bisnes bagi memenuhi keperluan guna tenaga negara. Pada masa ini PSA menawarkan 22 kursus dalam pelbagai bidang kejuruteraan dan bisnes pada peringkat sijil dan diploma. Enrolmen pelajarannya berjumlah 4506 orang (November 2004) dengan kekuatan staf seramai 450 orang (November 2004). Bagi melaksana programnya, PSA dilengkapi dengan kemudahan bangunan dan peralatan yang bernilai hampir RM 120 juta.

Latar Belakang

Walaupun menyedari hakikat bahawa kelangsungan kewujudan dan survival sebagai sebuah institusi awam tidak bergantung secara langsung kepada prestasi perkhidmatan yang diberikan, namun PSA sentiasa meletakkan kualiti dan kecemerlangan sebagai tonggak

utama dalam usaha merealisasikan visi dan misinya. Dalam menyahut cabaran untuk memartabatkan Malaysia sebagai pusat kecemerlangan pendidikan di samping mengubah persepsi umum terhadap kualiti perkhidmatan agensi awam, PSA telah menerap dan mengamalkan unsur-unsur TQM di dalam sistem pentadbirannya dengan memberi penekanan terhadap elemen kepimpinan pengurusan. Dengan mengubah paradigma warga kerjanya daripada budaya *business as usual* kepada *business with class* kepimpinan PSA telah berjaya meletakkan PSA ke mercu kecemerlangan.

"There Is No Reason Why Government Agencies Cannot Get ISO Certification"

YAB Tun Dato' Seri Dr. Mahathir Mohamad
Bekas Perdana Menteri Malaysia



"Saya mahu melihat lebih banyak sekolah, maktab, politeknik dan universiti mendapat persijilan MS ISO 9000"

YB Dato' Seri Mohd. Najib Tun Abdul Razak
Bekas Menteri Pendidikan Malaysia



Mengikut Research and Information Services (2001), cemerlang didefinisikan sebagai 'melebihi had atau setara dan menjadi unggul'. PSA melihat kecemerlangan sebagai tahap atau takat kejayaan yang berjaya dicapai berdasarkan matlamat yang telah digariskan.

Pakar pengurusan sentiasa sependapat bahawa sesebuah organisasi yang cemerlang sentiasa berusaha bersungguh-sungguh untuk menjadi yang terbaik, menjadi yang pertama atau yang berbeza daripada yang lain. Ini bertepatan dengan slogan yang sering disampaikan oleh Tuan Pengarah PSA iaitu:

"Among The Many, The Only"

Amir b. Md. Noor AMP
Pengarah PSA



Prinsip kecemerlangan di PSA telah menjadi satu cabaran kepada setiap warganya apabila slogan yang diutarakan oleh Tuan Pengarahnya merupakan satu pemangkin untuk menjadikan PSA ke arah institusi yang terulung.

Pengurusan Kepimpinan

Kecemerlangan pengurusan dan kepimpinan penting bagi sesebuah organisasi. Pemantapan gaya kepimpinan dapat dilihat sebagai pemangkin kepada proses menghadapi cabaran di

alaf baru. Bagi mencapai kejayaan yang menjadi matlamat PSA, setiap lapisan pengurusan mempunyai objektif kualiti masing-masing. Dalam menghadapi cabaran pendidikan era globalisasi, PSA memerlukan anjakan paradigma serta pemindahan minda semua warga kerjanya bagi membangunkan generasi masa depan yang mampu merealisasikan wawasan negara.

PSA melaksanakan sistem pengurusan kualiti menyeluruh dan juga mengguna pakai 'The Better Practices Process' dalam amalan konsep pengurusannya. Bagi melunaskan tanggungjawab tersebut, PSA memberi penekanan terhadap penerapan dan pengukuhan nilai-nilai kualiti dalam pengurusan harian dengan mengamalkan unsur-unsur TQM seperti Etika, Integriti, Kepercayaan, Latihan, Kerja berpasukan, Kepimpinan, Pengiktirafan dan komunikasi. Pengurusan dan kepimpinan PSA meyakini bahawa peningkatan kualiti dapat dihasilkan oleh warga kerjanya melalui amalan unsur-unsur TQM secara menyeluruh dengan memberi penekanan kepada unsur kepimpinan sebagai teras kecemerlangan PSA.

Menyedari bahawa kepimpinan merupakan elemen penting dalam menjayakan misi dan visi, PSA sentiasa memastikan bahawa setiap lapisan pengurusan diberi kursus pendedahan dalam aspek kepimpinan dan pengurusan agar tanggungjawab yang diberikan dapat dilaksanakan dengan sempurna. Kursus dan latihan ini telah digubal untuk memupuk etika profesional, sense of urgency dan kompeten agar warga PSA berkeupayaan untuk memimpin dan melaksanakan visi, misi, dasar dan pelan tindakan yang telah dirancang untuk membentuk individu yang mampu berdaya saing dalam dunia pengurusan yang penuh mencabar.

Dalam memupuk kerjasama dan semangat berpasukan dalam organisasi, segala usaha dan tanggungjawab di setiap peringkat jawatankuasa digemblengkan bagi membentuk satu kerja berpasukan yang kukuh ke arah mencapai matlamat akhir yang sama berdasarkan indikator-indikator kecemerlangan yang telah dikenal pasti. Kepimpinan PSA percaya bahawa segala yang berat akan menjadi ringan sekiranya kerja dijalankan secara berpasukan. Justeru itu, kepimpinan PSA meyakini bahawa peningkatan kualiti dapat dihasilkan oleh warga kerjanya yang memiliki tabiat bersinergi, iaitu mereka yang mengamalkan prinsip-prinsip kerjasama kreatif (the habit of creative cooperation).

Pihak pengurusan PSA menyedari bahawa kejayaan sesebuah organisasi bergantung kepada penglibatan, komitmen dan sokongan yang ditunjukkan oleh pihak pengurusan dan seluruh warga kerjanya. PSA yang di terajui oleh En. Amir Bin Md. Noor selaku Pengarah dengan dibantu oleh En. Abdul Karim Bin Jaafar selaku Timbalan Pengarah dan semua Ketua Jabatan telah bersatu ke arah usaha-usaha merealisasikan misi Kementerian Pelajaran iaitu :-

'Membangunkan sistem pendidikan berkualiti yang bertaraf dunia (world class) bagi memperkembangkan potensi individu sepenuhnya dalam memenuhi aspirasi negara Malaysia.'

Penglibatan pengurusan atasan PSA dalam mewujudkan dan mengekalkan amalan kecemerlangan dari pelbagai aspek adalah jelas. PSA menggariskan objektif-objektif yang memberi fokus kepada kehendak pelanggan di dalam pelbagai bentuk pernyataan dan disampaikan kepada warga kerjanya untuk dihayati dan dilaksanakan. Di antara objektif tersebut ialah Objektif Kualiti PSA, Piagam Pelanggan, Manual Kualiti, Prosedur Kerja, Prinsip Panduan Kecemerlangan dan Perancangan Strategik.

Perancangan Strategik

Pihak pengurusan telah memulakan operasi awalnya dengan mengadakan bengkel perancangan strategik pada Jun 1997 untuk mencorak dan menentukan hala tuju yang jelas kepada semua warga PSA. Dalam menggariskan hala tuju ini, PSA mengguna pakai analisis 'SWOT' bagi mengenal pasti kelebihan, kekurangan, peluang dan ancaman yang bakal dihadapi oleh PSA di masa-masa hadapan. Hasil penggabungan tenaga pengurusan atasan dan staf dalam proses perancangan strategik tersebut maka visi, misi, dasar dan pelan tindakan PSA telah digubal. Ini disusuli dengan sesi brainstorming dan Nominal Group Technique untuk mendapatkan dapatan yang terbaik bagi dijadikan objektif strategik dan taktikal dalam bidang kecemerlangan.

Kriteria Malcomb Baldridge Award dan Anugerah Kualiti Perdana Menteri (AKPM) diguna pakai dan dijadikan sebagai panduan dalam pengurusan dan perancangan strategik. Kandungan perancangan strategik sentiasa dikaji dan dipantau untuk mengenal pasti peluang-peluang yang wujud dan boleh di adaptasi dalam pengurusan PSA. Berdasarkan perancangan strategik yang dibentuk, PSA telah menggariskan enam bidang kecemerlangan yang dijadikan sebagai hala tuju dan matlamat pengurusan organisasi. Enam bidang kecemerlangan yang menjadi pegangan PSA adalah seperti berikut:

Kecemerlangan Akademik dan Kokurikulum
Kecemerlangan Pelajar
Kecemerlangan Perhubungan Industri
Kecemerlangan Kemudahan Fizikal
Kecemerlangan Pengurusan Dan Kepimpinan
Kecemerlangan Staf

Dalam memanifestasikan kecemerlangan di atas, PSA meletakkan slogan "Komitmen Ke Arah Kecemerlangan" sebagai wadah pegangan semua warga PSA yang diindoktrinasikan dalam bentuk ungkapan :

"Melunaskan tanggungjawab yang diamanahkan adalah satu kewajipan dan melaksanakannya dengan CEMERLANG adalah azam kami di PSA."

Ungkapan ini diadaptasikan untuk diamal dan dibudayakan oleh semua warga kerja PSA.

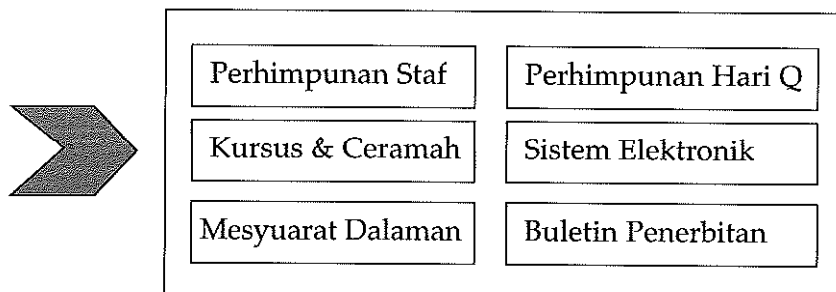
Penerapan Budaya Kualiti

Pengurusan PSA telah mewujudkan dan menyelenggarakan sistem pengurusan kualiti berdasarkan kepada standard MS ISO 9001:2000 seperti yang termaktub dalam model Sistem Pengurusan Kualiti PSA. Untuk memantapkan lagi sistem pengurusan, PSA sentiasa

menanda aras amalan-amalan terbaik di kalangan organisasi yang telah diiktiraf kecemerlangannya. Penglibatan pengurusan atasan PSA dalam melaksanakan sistem kualiti jelas daripada keanggotaan Pengarah, Timbalan Pengarah, Ketua-ketua Jabatan juga pegawai tugas-tugas khas sebagai Ahli Mesyuarat Pengurusan (AMP) dan Jawatankuasa Pemandu Kualiti (JPQ). Manakala Jawatankuasa Kerja Kualiti (JKKK) pula dipengerusikan oleh Wakil Pengurusan (MR) yang juga merupakan Timbalan Pengarah dan ahlinya dianggotai oleh pengurus kualiti serta pegawai-pegawai kualiti mewakili jabatan, bahagian serta unit. Bagi meningkatkan kesedaran dan penghayatan kualiti di kalangan warga PSA, pelbagai program aktiviti telah dijalankan antaranya termasuklah Kursus Pendedahan MS ISO 9001:2000, Taklimat Dokumen dan Standard Kualiti, Hari Kualiti, Anugerah Kualiti, Pemakaian Lencana Q, Penggunaan Buku Panduan Kualiti, lawatan-lawatan kerja ke tempat yang telah memperolehi pengiktirafan MS ISO 9000 dan agensi-agensi yang memenangi Anugerah Kecemerlangan Perdana Menteri (AKPM).

Sistem Komunikasi

Saluran komunikasi yang berkesan bagi menyalurkan informasi berkaitan dengan program yang dijalankan adalah penting dalam menentukan kejayaan sesebuah organisasi. Sehubungan itu, PSA telah menggabungkan kaedah konvensional dan elektronik dalam menyebarkan dasar, elemen dan nilai kualiti kepada warganya. Penggubalan dasar kualiti PSA adalah berteraskan pernyataan Dasar Pendidikan Kebangsaan dan disebarikan melalui kaedah-kaedah yang ditunjukkan seperti berikut:



Laman Web PSA : <http://www.psa.edu.my/> menjadi salah satu kaedah komunikasi berkesan menggunakan teknologi ICT. Selain daripada mesyuarat yang digunakan sebagai platform penyebaran dasar kualiti serta maklumat, kaedah konvensional lain yang turut digunakan ialah perhimpunan staf, kursus induksi, ceramah, Hari Kualiti dan juga taklimat atau perjumpaan jawatankuasa. Kefahaman staf tentang polisi, operasi dan sistem yang digunakan pernah diuji kepada sekumpulan staf dari pelbagai peringkat semasa audit pematuhan yang dijalankan oleh pihak ketiga. Staf telah dikemukakan soalan tentang tugas dan diminta untuk mengaitkannya dengan polisi atau sistem yang telah diwujudkan. Pihak juruaudit amat berpuas hati dan melaporkan di dalam kenyataannya bahawa terdapat kefahaman yang jelas tentang sistem yang diguna pakai oleh kumpulan staf yang telah dipilih. Kenyataan di bawah jelas menunjukkan betapa pentingnya pemahaman dasar kualiti oleh setiap warga kerja dalam organisasi.

"...Commitment from all levels of the staff towards the quality system implementation in the organization is evident. The general understanding of the quality procedures and system was good"

Petikan Laporan Ketua Juruaudit SIRIM
Pn Hj Siti Rahmah

Dalam memastikan semua dasar dan polisi PSA disampaikan kepada semua lapisan staf, sistem jangkauan kawalan staf diwujudkan, di mana setiap ketua diberi tanggungjawab penuh ke atas beberapa staf bawahannya. Dengan itu, maklumat yang disampaikan adalah lebih berkesan, mudah difahami dan seterusnya sistem pengurusan dan pemantauan ke atas staf adalah lebih efektif.

"Dalam usaha membentuk budaya kerja yang berkualiti, tindakan terpenting yang perlu dilakukan oleh pihak pengurusan ialah memperjelaskan kepada setiap staf tentang apakah yang dimaksudkan dengan budaya kualiti itu sendiri"



Tan Sri Dato' Seri Ahmad Sarji Abdul Hamid
Bekas Ketua Setiausaha Negara

Pengurusan Sumber Manusia

Hala tuju pengurusan sumber manusia PSA digubal bagi memantapkan sistem pengurusan berkualiti PSA dengan penglibatan staf yang unik lagi dinamik. Ungkapan *"peoples as asset"* menjadi tonggak pegangan PSA dalam pengurusan dan pembangunan sumber manusia. PSA sentiasa memastikan semua kakitangan kompeten dalam mengurus dan melaksanakan tugas bagi melancarkan pemberian perkhidmatan berkualiti. Matlamat PSA adalah untuk melahirkan staf yang berilmu, berkemahiran, berketerampilan, berakhlak mulia dan berdaya saing, di samping berusaha untuk menghargai setiap sumbangan staf serta mengatasi segala cabaran yang berlaku secara berterusan melalui maklum balas pelbagai pihak.

PSA sentiasa mengenal pasti keperluan latihan, melaksanakan latihan dan memastikan setiap staf diberi latihan berkaitan bagi memberi peluang kepada staf untuk memperkembangkan potensi diri dengan kemahiran yang sedia ada dalam aspek kepimpinan dan kemahiran. Ini sekali gus dapat mewujudkan pentadbiran kerajaan dan perkhidmatan awam yang cekap, berdisiplin dan mempunyai integriti yang paling tinggi dengan mempertingkatkan amalan murni di samping berusaha mengatasi kelemahan yang wujud. PSA telah mengambil inisiatif dan alternatif untuk memastikan setiap penglibatan dan sumbangan staf dihargai dan diberi pengiktirafan yang sewajarnya. Di antara pengiktirafan yang diberikan ialah:

- Sokongan kenaikan pangkat dan gaji.
- Sokongan untuk mengikuti kursus jangka pendek dalam dan luar negara.
- Sokongan untuk melanjutkan pelajaran.
- Surat Penghargaan dan Surat Ucapan Terima Kasih.

- Pemberian Sijil Penghargaan untuk staf yang menjayakan sesuatu program.
- Pemberian Sijil Penyertaan kepada staf yang mengikuti kursus atau program yang dianjurkan oleh PSA.
- Memberi peluang kepada staf untuk mengikuti kursus peningkatan sendiri dan kerjaya.
- Menggalakkan staf mengikuti Kursus Sangkutan Industri.
- Memberikan pujian secara lisan kepada staf di dalam mesyuarat dan perhimpunan staf di samping pemberian cenderahati (Hari Jadi, Perkahwinan dan Cahaya Mata).
- Mengadakan majlis keraian, jamuan tahunan dan Hari Keluarga.
- Melaporkan kejayaan-kejayaan staf di dalam buletin dan laporan tahunan.

Di samping itu, PSA turut berkongsi kejayaan melalui penghargaan dan pengiktirafan yang diberi oleh pihak luar atas kerjasama dan penglibatan staf sehingga ke peringkat kebangsaan. Kajian semula pengurusan sumber manusia telah dilaksanakan bagi tujuan untuk melihat kembali keberkesanan kursus program latihan yang telah dijalankan bagi menyumbang ke arah peningkatan 'ASK' (A - Attitude, S - Skill, K - Knowledge) para staf. Tiga asas ini mampu membawa perubahan yang besar dalam meningkat dan mengekalkan prestasi kerja bagi setiap staf di dalam organisasi. PSA percaya pengurusan sumber manusia yang bersistematik dan konsisten amat penting untuk penghasilan staf yang berkualiti. Staf PSA merupakan nadi yang membawa kepada kejayaan PSA secara berterusan.

Jawatankuasa Penasihat

Penubuhan jawatankuasa ini adalah bertujuan untuk memberi nasihat dan panduan berhubung pembangunan dan semakan kurikulum pengajian bagi memenuhi keperluan latihan di samping menjadi saluran komunikasi antara politeknik dengan pihak industri dan sektor perdagangan. Jawatankuasa ini juga berperanan membantu PSA dalam aktiviti-aktiviti berkaitan dengan program 'Time Sector Privatisation'. Selain daripada itu, jawatankuasa penasihat juga wujud di setiap jabatan induk. Keanggotaan jawatankuasa penasihat PSA adalah terdiri daripada Ketua-Ketua Pegawai Eksekutif, tokoh-tokoh korporat dan ahli-ahli akademik yang tersohor. Melalui jawatankuasa penasihat ini, PSA telah mengembangkan sayapnya dalam menjalinkan hubungan dengan pihak industri. Sesi mesyuarat, dialog dan pameran telah diadakan dalam usaha untuk meningkatkan perhubungan dengan pihak industri. Keanggotaan ini merupakan pengiktirafan pihak industri luar terhadap kredibiliti PSA.

Tindakan Pembetulan Dan Pencegahan

Tindakan pembetulan dan pencegahan diwujudkan sebagai satu alat penambahbaikan dalam sistem pengurusan kualiti di PSA. Tindakan pembetulan dan pencegahan dikenal pasti dan diambil oleh PSA berdasarkan Analisa Laporan Bulanan Tindakan Pembetulan dan Pencegahan (Aduan), Analisa Laporan Ketidakpatuhan (NCR) dan Laporan Jabatan/ Jawatankuasa yang dibincang dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan. Pengurusan atasan PSA sentiasa memastikan keberkesanan prestasinya dan kepuasan hati pihak yang berkepentingan dicapai melalui pemantauan ke atas sistem pengurusan kualiti yang diamalkan. Tindakan yang bersesuaian dan berkaitan akan diambil dengan mengenal pasti

punca masalah serta memberi bimbingan dan latihan, peningkatan kemahiran, mengkaji semula prosedur dan arahan kerja, meningkatkan proses pemantauan dan melaksanakan sistem 'mentoring'.

Pengurusan Kewangan

Pengurusan kewangan merupakan salah satu aspek penting yang sangat dititikberatkan oleh pihak pengurusan PSA kerana ianya melibatkan kelancaran operasi PSA secara keseluruhan. Selain daripada mematuhi Arahan Perbendaharaan, Pekeliling Perbendaharaan dan arahan yang berkuat kuasa, PSA juga telah melaksanakan beberapa pendekatan dan strategi untuk memperkemas lagi sistem pengurusan kewangannya. Pengurusan kewangan yang bersistematik, cekap dan berkesan telah melayakkan PSA meraih tempat pertama untuk Anugerah Pengurusan Kewangan, anjuran Kementerian Pendidikan Malaysia yang disertai buat kali pertama pada tahun 2000.

Inovasi

PSA sentiasa menggalakkan staf melakukan inovasi dan proaktif dalam usaha meningkatkan kualiti output atau proses kerja. Setiap Jawatankuasa Bidang Kecemerlangan telah menghasilkan projek peningkatan kualiti masing-masing. Staf melahirkan idea dan projek peningkatan kualiti melalui sesi percambahan idea serta kerja berpasukan. Implementasi projek sentiasa dipantau oleh pegawai yang bertanggungjawab untuk memastikan keberkesanan projek yang dilaksanakan. Secara keseluruhan, projek-projek peningkatan kualiti yang dilaksanakan telah dapat membantu PSA dari segi penjimatan masa, pengurangan kos operasi, kecekapan pengurusan, peningkatan kemahiran staf, peningkatan kualiti output dan peningkatan tahap kepuasan hati pelanggan. Antara inovasi yang telah dilakukan ialah:

- MS ISO 9001:2000 di mana PSA merupakan antara agensi perkhidmatan awam yang terawal dan Politeknik pertama yang beralih dari Persijilan MS ISO 9002:1994 kepada MS ISO 9001:2000
- e-Perolehan bagi meningkatkan kualiti aktiviti perolehan kerajaan.
- e-SPKB bagi menyediakan dokumen kewangan secara elektronik.
- Total Campus Management System (TCMS) menjadikan operasi pengurusan akademik secara sistematik.
- Sistem Pelaporan Penyenggaraan Secara Online (E - SouL) bagi meningkatkan kecekapan tindakan kepada aduan kerosakan, penyenggaraan, baik pulih ke atas bangunan dan peralatan.
- Self Access Learning Centre (SALC) bagi meningkatkan minat dan penguasaan Bahasa Inggeris pelajar.
- Sistem Pengurusan Personel (SISPEN) bagi memperkemas tatacara pengumpulan dan penyenggaraan data personel.
- Sistem Automasi Perpustakaan (ILMU) bagi meningkatkan kecekapan proses penempahan, peminjaman, pemulangan, pendokumentasian bahan perpustakaan.

Perancangan Masa Depan

Dalam merencanakan masa depan untuk kesinambungan ke arah pemantapan sistem pengurusannya, PSA merancang untuk mempergiatkan lagi penggunaan ICT. Dari segi Pengurusan Kualiti Menyeluruh pula, PSA akan mempraktikkan konsep Balanced Scorecard (BSC) sebagai salah satu instrumen penilaian dalam pengurusan.

Kecemerlangan PSA

Kecemerlangan tidak datang dengan sendiri. Kecemerlangan wujud hasil daripada usaha yang gigih dan berterusan yang dijalankan dengan penuh iltizam. Warga PSA berbangga dengan pengiktirafan kecemerlangan yang diterima setakat ini.

Penerimaan Anugerah

- **Anugerah Kualiti Koperasi**

Anugerah Koperasi Dalam bandar Terbaik bagi Wilayah Klang / Shah Alam oleh Jabatan Pembangunan Koperasi Negeri Selangor bagi tahun 2004.

- **Persijilan MS ISO 9001 : 2000**

Persijilan ini dikekalkan selepas Surveillance Audit oleh SIRIM QAS Sdn. Bhd pada 26-27 Ogos 2004.

- **Anugerah Lanskap Anjuran MBSA**

Tempat Ketiga bagi Pertandingan Lanskap Negeri Selangor bagi tahun 2004 kategori Kolej / Institusi Pendidikan / Latihan.

- **Anugerah Kualiti**

Johan kategori Anugerah Kualiti YB Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor sempena Bulan Kualiti Sektor Awam peringkat Negeri Selangor pada 15 Disember 2003.

- **Anugerah Khas**

Penyertaan Warga Kerja sempena Bulan Kualiti Sektor Awam peringkat negeri Selangor tahun 2003.

- **Anugerah Kecemerlangan Politeknik (AKP) 2003**

Kategori Kecemerlangan Pengurusan Bengkel Kategori Kecemerlangan Program Keselamatan, Kebersihan dan Keceriaan (3K).

- **Anugerah Kualiti Koperasi**

Anugerah Perkhidmatan Kepada Anggota Koperasi Terbaik bagi Wilayah Klang/ Shah Alam oleh Jabatan Pembangunan Koperasi Negeri Selangor bagi tahun 2003.

- **Anugerah Kualiti Perdana Menteri**

Hadiah Khas, Oktober 2002.

Peralihan Persijilan MS ISO 9002:1994 ke MS ISO 9001:2000 Jun, 2002.

- **Anugerah Kecemerlangan Politeknik**

Pengendalian Pengajaran dan Pembelajaran, November 2001.

- **Anugerah Pengurusan Kewangan**
Tempat Pertama Peringkat KPM, Oktober 2000.
- **Anugerah Inovasi**
Tempat Kedua Peringkat KPM, Oktober 2000.
- **Pusat Latihan Auto-CAD Terbaik**
Autodesk Asia, November 2000.

Pengiktirafan PSA

Perkhidmatan dan usaha penambahbaikan kualiti yang sentiasa diamalkan oleh PSA mendapat pengiktirafan pelanggan atau pihak luar berdasarkan aktiviti-aktiviti dari semasa ke semasa. Antaranya :-

- PSA menjadi pilihan tuan rumah persidangan 'Current Issues In Vocational Education Sharing The British Experience' anjuran South East Asia Minister Of Education Organization (SEAMEO) dengan kerjasama InTREC pada 21 Mei 2003. Penyertaan adalah di kalangan pengarah-pengarah agensi latihan dan industri seperti Politeknik, Kolej Komuniti, GMI, FMI, GMTI, KUITTHO, KTAR dll.
- Lawatan Sambil Belajar deligasi Menteri Pendidikan Afrika seramai 39 ahli dari negara Gambia, Lesotho, Nigeria, Kenya dan Zambia juga disertai oleh pegawai dari UNESCO, IICBA, WORLD BANK & ADEA pada 1 April 2004 untuk berkongsi pengalaman dan bertukar pandangan khususnya berhubung pengurusan sistem pendidikan dan latihan teknikal.
- Sesi Taklimat untuk deligasi CPSC (Colombo Plan Staff College) juga disertai oleh pegawai dari Filipina dan Universiti Kebangsaan Pukyong Korea Selatan pada 26 Februari 2004.
- Lawatan Sambil Belajar 50 peserta Kursus kelayakan Profesional Keperolehan Kebangsaan (NPQH) dari Institut Aminuddin Baki (IAB) untuk mendapat pendedahan tentang pelaksanaan pengurusan kualiti pada 25 September 2003.
- PSA menjadi pilihan sebagai tapak Ekspo Petrosains untuk melancarkan kempen 'Street Smart' bagi meningkatkan kesedaran berhubung dengan keselamatan di jalanraya kepada para pelajar. Ekspo dijalankan selama dua minggu bermula 19 Mei - 7 Jun 2003 dan dianggarkan seramai 20,000 orang pelajar di sekitar Selangor mengunjungi ekspo ini.
- PSA telah menjadi penyelaras dan model kajian bagi kursus Colombo Plan Staf College (CPSC) bertajuk Quality Management System Through ISO 9001: 2000 For Technical Education & Training pada 15 - 26 April 2002. Penyertaan di kalangan pegawai tinggi Kementerian Pendidikan daripada Korea Selatan, India, Pakistan, Bangladesh, Fiji, Buthan, Myanmar, Indonesia, Filipina, Maldivest dan Sri Lanka.

Selain daripada itu, pengiktirafan pihak luar terhadap kecemerlangan PSA terserlah melalui:-

- Berdasarkan kepada komitmen yang ditunjukkan, PSA telah diberi kepercayaan oleh Bahagian Pengurusan Politeknik untuk bertindak sebagai Penyelaras Program Time Sector Privatisation (TSP) Politeknik KPT hasil inisiatif pihak PSA sebagai

politeknik perintis Program Kursus Secara Sambilan(KSS) bermula tahun 2000 dan sehingga Julai 2004 seramai 3176 peserta telah menyertai program ini.

- Hasil kecemerlangan PSA yang sentiasa berterusan membolehkan PSA dilantik menjadi Regional Academy oleh CISCO berdasarkan perjanjian dengan KPM untuk menyediakan latihan kepada Local Academy. Bermula September 2004 PSA telah diiktiraf sebagai Prometric Authorised Testing Centre untuk menjalankan pengujian berkaitan IT secara on-line.
- Pelancaran Hari Hutan Sedunia Peringkat Kebangsaan Tahun 2001 di mana negeri Selangor sebagai tuan rumah telah memilih PSA sebagai lokasi untuk majlis berkenaan yang berlangsung pada 14 April 2001.
- Kepimpinan pihak pengurusan PSA terserlah dengan pelantikan Timbalan Pengarah PSA, En. Abdul Karim b. Jaafar sebagai Pengurus Projek Program Management Information System (PMIS) di bawah peruntukan Bank Dunia bagi program ESSP.
- Sumbangan warga PSA secara individu juga mendapat penghargaan dan pengiktirafan pelbagai pihak dan antara yang terbilang ialah penganugerahan Bintang Kebesaran Negeri Selangor (AMS) kepada empat pegawai PSA sempena ulang tahun keputeraan DYMM Sultan Selangor pada Mac 2001.

Kesimpulan

Sesebuah institusi awam boleh menjadi cemerlang dengan mengamalkan elemen-elemen Sistem Pengurusan Kualiti Menyeluruh di dalam pentadbirannya. Pengurusan dan kepimpinan PSA percaya bahawa elemen kepimpinan dapat menjadi penjana kecemerlangan. Dengan mengubah paradigma warga kerjanya, PSA berjaya mengorak langkah menjadi salah sebuah institusi awam yang terawal memperoleh persijilan MS ISO 9002:1994 pada tahun 1999 dan berjaya beralih kepada MS ISO 9001:2000 pada tahun 2002. Di samping persijilan standard kualiti, anugerah-anugerah yang diterima oleh PSA merupakan satu bentuk pengiktirafan pihak luar yang membuktikan institusi awam mampu melaksanakan sistem pengurusan berkualiti bertaraf dunia. Kejayaan dan kecemerlangan PSA tidak dicapai tanpa sokongan, dorongan, komitmen, dedikasi dan pengorbanan semua warga kerjanya dan kepimpinan yang berkesan. PSA memegang kepada pepatah bahawa "pemimpin dan subordinat jangan dibiarkan wujud jurang pemisah." Dalam kata adat :

"Didahulukan selangkah dan di tinggikan seranting, jauhnya tidak berjarak dan dekat tidak berantara, sehingga ia mudah dijangkau dan dihubungi."

Apa yang dilakukan sejajar dengan aspirasi pemimpin utama negara dalam usaha untuk memartabatkan Malaysia sebagai sebuah negara maju yang tersohor di persada dunia.

... kita mahu menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara yang cemerlang, gemilang dan terbilang."

YAB Dato' Seri Abdullah b. Haji Ahmad Badawi
Perdana Menteri Malaysia

