

Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900: Pelaksanaan di Mahkamah Syariah Negeri Melaka

Shariah-based Quality Management System MS 1900: An Implementation at Melaka State Syariah Court

Nur Fatin Nabilah Shahrom* Siti Arni Basir

Jabatan Siasah Syar'iyah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, 50603, Kuala Lumpur, Malaysia

**Corresponding author: IV.A180005@siswa.um.edu.my*

Article history

Received: 2020-12-07 Received in revised form: 2021-01-27 Accepted: 2021-07-01 Published online: 2021-10-30

Abstract

This article focuses on the implementation of Shariah-based Quality Management System (QMS) MS 1900 in Melaka State Syariah Court (MSSC) which is one of the earliest Syariah Courts being certified with the MS 1900 QMS. This study was conducted with a case study strategy that uses a semi-structured interview technique involving 11 informants consisting of top management and the committee members at MSSC. Findings of this study were discovered by employing thematic analysis techniques with the help of Atlas.ti software 8. The findings indicated that there were 13 steps in the implementation of MS 1900 MSSC that is start work on ISO 9000, top management leadership, visits to benchmark institutions, the establishment of special committees, resource management, documentation, procurement and supply, Management Review Meeting (MRM), continuous improvement, internal audit, external audit and services at MSSC. The findings of this study can help other institutions to get guidance to start MS 1900 implementation of pending successfully certified by SIRIM.

Keywords: : Shariah-Based Quality Management System, MS 1900, implementation, steps, syariah courts.

Abstrak

Artikel ini memfokuskan kepada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah SPK MS 1900 di Mahkamah Syariah Negeri Melaka (MSNM) yang merupakan antara Mahkamah Syariah yang terawal yang dipersijilkan dengan SPK MS 1900. Kajian ini dilaksanakan dengan strategi kajian kes dengan menggunakan teknik temubual separa berstruktur yang melibatkan 11 orang informan terdiri daripada Pengurusan Tertinggi dan Jawatankuasa Pelaksana SPK MS 1900 di MSNM. Hasil kajian ini didapati menggunakan teknik analisis tematik dengan bantuan perisian Atlas.ti 8. Hasil kajian menunjukkan terdapat 13 langkah dalam pelaksanaan MS 1900 di MSNM iaitu memulakan gerak kerja ISO 9000, kepimpinan pengurusan tertinggi, lawatan ke institusi penandaaras, penubuhan jawatankuasa khas, pengurusan sumber, dokumentasi, perolehan dan pembekalan, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), penambahbaikan berterusan, audit dalam, audit luaran dan perkhidmatan di MSNM. Hasil kajian ini dapat membantu institusi-institusi yang lain untuk mendapat panduan bagi memulakan pelaksanaan MS 1900 sehingga berjaya dipersijilkan oleh pihak SIRIM.

Kata kunci: Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah, Langkah, institusi kehakiman syariah, MS 1900.

1.0 PENGENALAN

Dalam menyediakan perkhidmatan pengurusan yang terbaik, aspek kualiti dalam sistem pengurusan amat dititikberatkan. Hal ini penting agar kepuasan pelanggan dapat dicapai. Oleh sebab itu, dapat dilihat pelbagai bentuk dasar telah disusun oleh pihak kerajaan seperti Dasar Pandang ke Timur (1982), Bersih Cekap Amanah (1983), Kepimpinan Melalui Teladan (1983) dan Dasar Penerapan Nilai Islam Dalam Pentadbiran Islam (1985).

Dalam pada itu bagi menjadikan pentadbiran dan pengurusan di Malaysia bertaraf antarabangsa, kerajaan tidak ketinggalan dalam mengambil pendekatan pengiktirafan di peringkat global dengan mengambil standard antarabangsa seperti ISO 9000 dan mewujudkan standard kebangsaan seperti ISO 9001 dan MS 1900. Standard piawaian ini menjadi kayu ukur bagi mewujudkan perkhidmatan yang berkualiti dalam sektor kerajaan mahupun sektor swasta agar dapat memenuhi keperluan dan kepuasan pihak pelanggan.

2.0 KAJIAN LITERATUR ISU-ISU PENGURUSAN DI INSTITUSI KEHAKIMAN SYARIAH

Aspek pengurusan kualiti ini turut dilaksanakan dalam sistem pengurusan di institusi kehakiman syariah yang merupakan sebuah institusi perkhidmatan awam yang penting dalam menguruskan hal ehwal masyarakat Islam yang melibatkan isu kekeluargaan, jenayah syariah, tuntutan harta pusaka dan seumpamanya. Hampir keseluruhan Mahkamah Syariah di Malaysia telah memperoleh persijilan ISO 9000 namun hanya segelintir sahaja mahkamah syariah yang telah dipersijilkan dengan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 (Petugas Kaunter Mahkamah Syariah di Malaysia, temubual melalui telefon, 2018).

Pengkajian sorotan literatur juga turut diteliti dari aspek pengurusan dan pentadbiran di institusi kehakiman syariah. Kertas kerja pembentangan oleh (Ahmad Hidayat Buang, 2017) membincangkan secara mendalam tentang masalah-masalah yang dihadapi oleh mahkamah-mahkamah Syariah di Malaysia serta membuat perbandingan antara mahkamah Syariah di Malaysia dengan mahkamah Syariah di negara-negara yang lain seperti Indonesia, Filipina, Mesir dan India. Penulisan ini memberi input baru kepada kajian berkaitan medium pengukuran khas bagi menilai kualiti dan prestasi sesebuah mahkamah seperti Trial Courts Performance Standard (TCPS), International Framework for Court Excellence (IFCE), Rule of Law Index (RLI) dan tidak ketinggalan standard piawaian ISO 9001. Namun begitu, penulisan ini tidak menyatakan tentang standard kualiti berteraskan Syariah MS 1900 yang mana turut diaplikasi oleh beberapa Jabatan Kehakiman Syariah Negeri di Malaysia.

Sehubungan itu, Ahmad Hidayat Buang turut membincangkan berkaitan aspek cabaran yang dihadapi Mahkamah Syariah di dalam artikel bertajuk “Mahkamah Syariah di Malaysia: Pencapaian dan Cabaran Alaf Baru” (Ahmad Hidayat Buang, 2005:1-22). Penulis menghuraikan berkaitan cabaran-cabaran yang dihadapi oleh institusi kehakiman syariah antaranya bidang kuasa terhad dan bertindih, pengurusan kes yang lemah, wujud jurang perbezaan antara undang-undang dan sistem pentadbiran mahkamah, tanggapan negatif masyarakat dan ketidakberkesanan penghakiman. Artikel ini membantu penyelidik menjelaskan tanggapan negatif oleh masyarakat terhadap Mahkamah Syariah yang mana salah satunya berpunca daripada aspek pengurusan di mahkamah. Namun begitu, langkah-langkah pementapan aspek pengurusan di institusi kehakiman Syariah tidak dibincangkan di dalam artikel ini.

Selain itu, Raihanah Abdullah (2009) pula membincangkan berkaitan cabaran dan penyelesaian penangguhan kes yang perlu dihadapi oleh Mahkamah Syariah. Penulisan jurnal ini turut menerangkan bahawa kelewatan penyelesaian kes di Mahkamah Syariah salah satu sebab utama adalah masalah pentadbiran. Antara penyelesaian yang diutarakan adalah menambah lantikan Hakim Syarie, mewujudkan arahan amalan, menggunakan kaedah sulh dan memperkasakan peguam Syarie sebagai pembantu hakim (Raihanah Abdullah, 2009: 23-26). Walaubagaimanapun, wujud kelompongan penyelesaian penangguhan kes dari aspek memperkasakan Sistem Pengurusan Kualiti. Oleh yang demikian, kajian ini akan memfokuskan peningkatan pengurusan di institusi kehakiman Syariah dengan melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti berteraskan Syariah MS 1900.

Seterusnya, tesis yang ditulis oleh Mazni Abdul Wahab (2014) membincangkan peranan arahan amalan yang mana fungsi arahan amalan adalah untuk menjamin kualiti pengurusan di Mahkamah Syariah. Ia bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang sering dihadapi di Mahkamah Syariah seperti penyeragaman undang-undang dan pentadbiran mahkamah, pengendalian kes yang sukar, pertindihan kes, pertambahan alasan penghakiman yang tidak berkualiti dan seumpamanya. Kajian ini dilihat wujud persamaan dari sudut penyataan masalah namun kajian oleh Mazni Abdul Wahab (2014) ini lebih tertumpu kepada peranan arahan amalan manakala kajian penyelidik lebih kepada sistem pengurusan kualiti yang mana berkemungkinan sistem arahan amalan ini adalah salah satu aspek dalam menyumbang keberjayaan sistem pengurusan kualiti di institusi kehakiman syariah Malaysia.

Kemudian, penulisan artikel oleh Ramizah Wan Muhammad & Khairunnasriah Abdul Salam (2019) membincangkan aspek pentadbiran Mahkamah Syariah dari sudut modal insan dan inovasi. Di dalam artikel yang dikemukakan penulis menjelaskan hubungan antara modal insan bagi menjayakan pelaksanaan inovasi di Mahkamah Syariah saling berkaitan dan saling memerlukan serta dapat meningkatkan kecekapan pengurusan di Mahkamah-mahkamah Syariah. Walaubagaimanapun, kajian ini tidak menyentuh berkaitan aspek inovasi yang tertumpu kepada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 yang mana turut menyumbang kepada peningkatan kualiti perkhidmatan di institusi kehakiman syariah.

Selanjutnya, antara keberkesanaan pengurusan kualiti oleh Mahkamah Syariah dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan sebagaimana kajian kuantitatif yang dilakukan oleh Noor Aziah binti Mohd Noor (2006). Disertasi ini menekankan aspek kualiti perkhidmatan yang disediakan Mahkamah Syariah sama ada dari sudut prasarana, nilai insaniah serta membuat perbandingan antara tanggapan pelanggan dan ekspektasi pelanggan sebagai hasil dapatan kajian yang utama. Oleh yang demikian, penyelidik melihat kajian yang akan dilakukan berkaitan pelaksanaan SPK MS 1900 di institusi kehakiman syariah ini sedikit sebanyak mampu membantu menyelesaikan permasalahan berkaitan kepuasan pelanggan ini.

Perbincangan di atas menunjukkan Mahkamah Syariah berhadapan dengan masalah pengurusan kualiti seperti kelewatan penyelesaian kes, ketidakpuasan hati pihak pelanggan dalam mendapatkan perkhidmatan di Mahkamah Syariah lantas mewujudkan tanggapan negatif terhadap imej mahkamah syariah di kalangan orang ramai. Perbincangan di atas juga menunjukkan kajian mengenai pelaksanaan MS 1900 belum pernah dijalankan oleh pengkaji lepas.

Oleh itu, pengkaji mendapati kajian ini wajar dilaksanakan agar penambahbaikan di institusi kehakiman syariah dari aspek sistem pengurusan kualiti yang melibatkan pelaksanaan SPK MS 1900. Justeru, objektif kajian ini adalah untuk mengkaji pelaksanaan SPK MS 1900 di institusi kehakiman

syariah dari sudut langkah-langkah pelaksanaannya. Kajian ini akan mengisi kelompangan literatur mengenai pelaksanaan MS 1900 dalam sektor kehakiman Malaysia. Selain itu, hasil kajian ini akan menjadi panduan kepada institusi kehakiman syariah yang sedang melaksanakan MS 1900 atau yang masih berusaha untuk mendapatkan persijilan MS 1900 oleh Institut Piawaian dan Penyelidikan Perindustrian Malaysia (SIRIM).

3.0 KAJIAN LITERATUR LANGKAH PELAKSANAAN SPK MS 1900

Kajian lepas berkaitan langkah pelaksanaan SPK MS 1900 boleh dilihat dalam pelbagai sektor seperti sektor pendidikan, institusi zakat, perkhidmatan penerbangan dan hospitaliti. Kajian penyelidikan oleh (Arbain Sarion et.al, 2014: 8-17) di Malaysia Airports Consultancy Service (MACS) telah membahagikan strategi pelaksanaan MS 1900 kepada dua bahagian iaitu bahagian pertama adalah fasa sebelum dipersijilkan dengan MS 1900 dan fasa kedua adalah selepas dipersijilkan MS 1900. Dengan menggabungkan kedua-dua fasa ini maka strategi yang disusun ada enam langkah iaitu:

- i. Mendapatkan sokongan pihak pengurusan tertinggi
- ii. Memberi taklimat penerangan tentang kepentingan standard MS 1900 kepada seluruh kakitangan organisasi.
- iii. Menubuhkan pasukan khas untuk pelaksanaan SPK MS 1900.
- iv. Menjalinkan hubungan baik dengan badan persijilan.
- v. Menyediakan Latihan.
- vi. Menyalurkan manfaat pelaksanaan SPK MS 1900 kepada masyarakat.

Seterusnya, Hasan Al-Banna Mohamed et.al (2015) dalam Buku Manual Kualiti Pelaksanaan SPK MS 1900 di Institusi Pengajian tinggi menyenaraikan sembilan langkah utama iaitu kefahaman terhadap MS 1900, penubuhan jawatankuasa kualiti, tanggungjawab pengurusan, penyediaan sumber, aduan pelanggan, audit dalaman, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dan penambahbaikan berterusan. Dalam pada itu, kajian yang dijalankan oleh Hasliza Mohamad Ali (2016: 85-98) mengutarakan enam langkah dalam langkah pelaksanaan MS 1900 di (JAWHAR) iaitu identifikasi jurang masalah, penyediaan dokumen, penubuhan kumpulan, peranan kepimpinan dalam memastikan MS 1900 di laksana, audit dalaman dan audit luaran. Sementelahan, kajian lain yang dilaksanakan oleh Muhammad Firdaus Zakaria (2018: 92-116) di Darul Quran menjelaskan langkah pelaksanaan MS 1900 sebanyak sembilan langkah yang bermula dengan mengenalpasti jurang, penubuhan pasukan kualiti, komitmen pengurusan, pengurusan sumber, pendokumentasian, penerapan nilai Syariah, pengauditan, penambahbaikan berterusan dan kawalan risiko.

Pelaksanaan MS 1900 juga melibatkan sektor hospitaliti yang menunjukkan kajian oleh (Shaharom Md. Shariff et. al, 2018: 177-188) di Hospital An-Nur telah menyatakan proses pelaksanaan SPK MS mempunyai tiga fasa utama iaitu fasa dokumentasi, fasa penyediaan sumber manusia dan persekitaran dan yang ketiga fasa akreditasi iaitu proses audit dalam. Selain itu, pelaksanaan MS 1900 juga dapat dilihat di pusat zakat sebagaimana kajian yang dilaksana oleh Siti Arni Basir et.al (2017) di Pusat Zakat Melaka dan Musaiyadah Ahmadun (2019: 137-172) di Pusat Zakat Pahang. Kedua-dua kajian ini mempunyai strategi pelaksanaan MS 1900 yang hampir sama

namun kajian yang dijalankan Musaiyadah Ahmadun (2019) mengetengahkan elemen pengurusan risiko dalam strategi pelaksanaan.

4.0 LATARBELAKANG SPK MS 1900 DAN TUJUANNYA

Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900:2014 (Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah) adalah penambahbaikan kepada SPK MS 1900:2005 (Sistem Pengurusan Kualiti Keperluan Menurut Perspektif Islam) Manual Malaysian Standard (2014). Penubuhan standard piawaian SPK MS 1900 ini merupakan hasil cetusan idea oleh Mantan Pengerusi SIRIM Berhad iaitu Tun Ahmad Sarji Abdul Hamid. Cetusan idea ini adalah keprihatinan beliau di mana beliau merasakan perlu wujud satu sistem pengurusan yang menerapkan nilai-nilai Islam dalam kalangan pekerja organisasi di Malaysia yang mana merupakan sebuah negara Islam berdasarkan peruntukan di dalam Perlembagaan Malaysia. Menerusi sistem ini, nilai-nilai Islam dapat diterapkan dalam kalangan pekerja organisasi. Justeru, bagi merealisasikan SPK ini, satu jawatankuasa khas ditubuhkan iaitu Jawatankuasa Standard yang dianggotai oleh lapan badan dan organisasi utama iaitu Institut Kefahaman Islam Malaysia (IKIM), SIRIM, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM) dan pakar-pakar daripada UIA. Sehingga kini, sebanyak 38 buah organisasi telah berjaya memperoleh persijilan SPK MS 1900 ini dalam ruang skop yang berbeza sejak MS 1900:2005 diperkenalkan, (Loo Soon Khai:2019, temubual telefon).

Selanjutnya lagi, SPK MS 1900:2005 ini telah ditambahbaik kepada versi baru iaitu Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900:2014. Walaupun telah digantikan kepada versi baru, SPK MS 1900:2014 yang kini tidak jauh beza dengan SPK MS 1900:2005. Menurut Muhammad Hisyam Mohamad dan Fadilah Mansor (2018:179-197), ada lima perubahan ketara yang dilakukan di dalam MS 1900:2014 ini iaitu:

- i. Perubahan pada tajuk standard manual iaitu Sistem Pengurusan Kualiti-Keperluan Dari Perspektif Islam (Quality Management Systems Requirements from Islamic Perspectives) kepada Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah-Keperluan dengan Panduan (Semakan Pertama) (Shariah-based quality management systems-Requirements with guidance (First Revision).
- ii. Unsur-unsur dan keperluan syariah yang dahulunya diletakkan di dalam petak teks telah dikeluarkan dan dijadikan sebagai sebahagian daripada teks dokumen
- iii. Pengenalan kepada keperluan titik kawalan kritikal syariah dalam proses dan aktiviti organisasi.
- iv. Pengenalan berkaitan pengurusan nilai organisasi.
- v. Pengenalan lampiran panduan penggunaan standard ini.

Seterusnya, standard piawaian SPK MS 1900 ini mempunyai tiga objektif utama iaitu:

- i. memupuk, menambahbaik dan mengimplementasi kehendak syariah dalam sistem pengurusan kualiti sesebuah organisasi yang mana menekankan aspek nilai universal.
- ii. meningkatkan tadbir urus yang cemerlang dan kecekapan organisasi yang teguh dengan prinsip-prinsip Islam.

- iii. meneguhkan keyakinan dan meningkatkan kepuasan terhadap organisasi dalam kalangan orang Islam dan pihak berkepentingan yang lain.

5.0 METODOLOGI KAJIAN

Braun (2013: 3) menjelaskan asas kefahaman kepada pendekatan kajian kualitatif bermaksud setiap patah perkataan digunakan sebagai maklumat, dikumpul serta dianalisis dengan pelbagai kaedah. Malahan, pendekatan kualitatif ini juga membantu kajian yang berbentuk fenomena supaya dapatan data yang berbentuk mesra, hidup dan dekat boleh diperolehi penyelidik (Sabitha Marican, 2005: 12). Penyelidik melihat kesesuaian kajian ini adalah dengan menggunakan kaedah pendekatan kualitatif yang mana dapat membantu penyelidik memahami fenomena dan konteks pelaksanaan MS 1900 oleh Mahkamah Syariah Negeri Melaka. Oleh itu, melalui pendekatan kualitatif ini, data berbentuk subjektif dapat dikumpul dengan berkesan dan terperinci seterusnya dianalisis untuk menyempurnakan objektif kajian.

Pendekatan kualitatif mempunyai beberapa strategi yang boleh digunakan antaranya kajian kes. Kajian kes merupakan satu kaedah bagi mendapatkan maklumat penuh melalui pemerhatian yang dilakukan oleh penyelidik sendiri ke atas 'unit-unit ujian' yang dikajinya, sama ada individu, kumpulan dan sebagainya (Mohd Sheffie, 1991: 47). Antara teknik kajian kes adalah teknik temubual separa struktur. Soalan temubual yang dibina telah mendapat pengesahan daripada beberapa orang panel pakar sebelum proses temubual bersama informan dijalankan.

Penyelidik telah menemubual 11 orang informan yang terbahagi kepada tiga peringkat hierarki dalam pengurusan organisasi iaitu pihak pengurusan tertinggi yang terdiri daripada Ketua Hakim Syarie, Ketua Pendaftar dan Hakim Kanan Mahkamah Rendah Syariah. Seterusnya, kumpulan pelaksana pula terdiri daripada Pegawai Syariah, Pegawai Sulh, Penolong Pegawai Tadbir dan Penolong Pegawai Syariah. Selepas itu, bagi kumpulan sokongan pula melibatkan Pembantu Syariah, Penolong Akauntan dan Penolong Pegawai Teknologi maklumat. Informan-informan yang terlibat ini kesemuanya mereka terdiri daripada wakil pengurusan tertinggi, kumpulan pegawai dan staf sokongan yang terlibat aktif dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900. Jadual 1 di bawah merupakan senarai informan yang telah ditemubual di Mahkamah Syariah Negeri Melaka

Jadual 1: Senarai Informan Temubual Di Mahkamah Syariah Negeri Melaka

BIL	JAWATAN	PERANAN DALAM MS 1900	PENGALAMAN DALAM SISTEM PENGURUSAN KUALITI
1.	Ketua Hakim Syarie	Penasihat MS1900/ ISO 9000	3 tahun
2.	Ketua Pendaftar	Penyelaras MS1900/ ISO 9000	10 tahun
3.	Hakim Kanan Mahkamah Rendah Syariah	Ahli Jawatankuasa Penasihat Syariah	3 tahun
4.	Hakim Mahkamah Rendah Syariah	Setiausaha ISO9001/MS1900	10 tahun

5.	Pengarah Bahagian Sokongan Keluarga	Ketua Jawatankuasa Latihan dan Promosi	3 tahun
6.	Pegawai Sulh	Pegawai Pematuhan Syariah	3 tahun
7.	Penolong Pegawai Syariah	Pegawai Pematuhan Syariah	5 tahun
8.	Penolong Akauntan	Unit Kewangan	1 tahun
9.	Penolong Pegawai Tadbir	Unit Perolehan dan Pembekalan	5 tahun
10.	Penolong Pegawai Teknologi Maklumat	Unit Dokumentasi MS 1900	3 tahun
11.	Pembantu Syariah	Pegawai Pematuhan Syariah	5 tahun

Sumber: Temubual dari 26 September 2019 sehingga 8 Januari 2020.

Selanjutnya, penyelidik menggunakan bantuan perakam dari telefon dan mikrofon bagi mendapatkan kejelasan maklumat yang disampaikan oleh informan sewaktu proses temubual dilaksanakan dengan izin daripada pihak informan. Hasil rakaman menerusi perakam suara telah ditranskripsi serta telah disahkan kesahihannya oleh para informan sendiri.

Menerusi transkripsi temubual bersama para informan, penyelidik menggunakan teknik analisis tematik sebagai metod analisa data. Analisis tematik adalah teknik untuk mengenalpasti tema dan paten makna merentasi data-data maklumat yang berkaitan dengan persoalan kajian dan kebiasaannya teknik ini digunakan secara meluas dalam metode kualitatif untuk bahagian analisis data (Braune & Clarke, 2013:175). Braun dan Clarke (2013: 287) menyenaraikan lima proses utama dalam teknik analisis tematik ini iaitu bermula dengan transkripsi data, pengekodan, analisis, kesimpulan dan penulisan laporan.

Teknik analisis tematik ini dijalankan dengan bantuan perisian Atlas.ti 8 dengan menggunakan teknik analisis Code-Document Table. Berdasarkan dapatan hasil kajian yang dikumpulkan penyelidik telah mengenalpasti kod-kod berkenaan elemen-elemen pelaksanaan MS 1900. Elemen-elemen tersebut kemudian telah dikategorikan menjadi tema-tema berkenaan langkah-langkah pelaksanaan SPK MS 1900 di Mahkamah Syariah Negeri Melaka.

6.0 LATAR BELAKANG MAHKAMAH SYARIAH NEGERI MELAKA

Mahkamah Syariah Negeri Melaka telah ditubuhkan pada tahun 1959 yang mana pada tahun 2020 genap 61 tahun penubuhannya. Namun begitu, pada awal penubuhannya sehingga 1989, Mahkamah Syariah Negeri Melaka diletakkan di bawah pentadbiran Jabatan Agama Islam Melaka sebelum berdiri sendiri pada tahun 1990. Pada tahun 1990, Mahkamah Syariah Negeri Melaka ini mula beroperasi di bangunan Majlis Agama Islam, Jalan Tengker. Seterusnya, pada tahun 1995 hingga kini Mahkamah Syariah Negeri Melaka beroperasi di Kompleks Mahkamah Melaka, Lebuhraya Ayer Keroh, Melaka (Laman Web Rasmi Mahkamah Syariah Negeri Melaka, 2019).

Pentadbiran Mahkamah Syariah Negeri Melaka ini meliputi Mahkamah Rendah Syariah, Mahkamah Tinggi Syariah dan Mahkamah Rayuan Syariah. Mahkamah Rendah Syariah merangkumi tiga daerah utama iaitu Alor Gajah, Melaka Tengah dan Jasin. Oleh kerana memikirkan tentang kemudahan pelanggan untuk mudah hadir ke mahkamah bagi mendaftarkan kes, kerajaan Negeri

Melaka telah mengambil inisiatif dengan menambah dua lagi Mahkamah Rendah Syariah iaitu di Sungai Rambai dan di Masjid Tanah. Mahkamah Syariah Negeri Melaka menguruskan kes-kes seperti kes mal, kes jenayah dan kes faraidh. Di samping itu, turut menyediakan perkhidmatan sulh serta Bahagian Sokongan Keluarga (BSK) (Laman Web Rasmi Mahkamah Syariah Negeri Melaka, 2019).

Selanjutnya, bagi menyediakan perkhidmatan yang berkualiti serta menepati moto Mahkamah Syariah di Malaysia iaitu Syariah Asas Keadilan, Mahkamah Syariah Negeri Melaka telah mengambil inisiatif untuk dipersijilkan dengan Standard Piawaian ISO 9000:2008 pada tahun 2013. Rentetan daripada itu, dengan cadangan daripada pihak SIRIM, Mahkamah Syariah Negeri Melaka telah mengambil satu lagi langkah ke hadapan dengan mengambil persijilan ISO MS 1900:2014 pada Mei 2017 dan memperbaharui ISO 9001:2008 kepada ISO 9001:2015 (Temubual bersama informan Ketua Pendaftar MSNM, 2019).

7.0 HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Hasil kajian di Mahkamah Syariah Negeri Melaka menunjukkan 13 langkah pelaksanaan yang diperlukan bagi menjayakan SPK MS 1900 ini. Langkah-langkah yang dibincangkan adalah seperti berikut:

7.1 Memulakan Gerak Kerja Persijilan ISO 9000

Hasil kajian menunjukkan bahawa memulakan gerak kerja bagi memperoleh persijilan SPK ISO 9000 merupakan langkah terpenting sebelum mendapatkan persijilan SPK MS 1900. Mahkamah Syariah Negeri Melaka (MSNM) dipersijilkan dengan Standard Piawaian ISO 9000 pada tahun 2013 manakala bagi persijilan MS 1900:2014 pula pada Mei 2017 (<http://mahsyariahmelaka.gov.my>). Hal ini kerana, standard piawaian MS 1900 ini merupakan acuan versi patuh syariah ISO 9000. Hanya beberapa klausa yang sedikit berbeza seperti mengutamakan prinsip-prinsip syariah dalam setiap klausa dan dalam penetapan polisi kualiti, keperluan dokumentasi dan proses pengauditan sebagaimana yang dijelaskan oleh Siti Arni Basir & Ilhamie Abd Ghani (2011, 85-106).

7.2 Kepimpinan Pengurusan Tertinggi

Jadual 2 di bawah menunjukkan jumlah analisis pengekodan bagi kepimpinan pengurusan tertinggi sebanyak 71 kali yang merangkumi jumlah rujukan kod dalam kalangan Pengurusan Tertinggi sebanyak 19 kali manakala Jawatankuasa Pematuhan Syariah sebanyak 38 kali dan staf sokongan sebanyak 14 kali.

Jadual 2: Kepimpinan Pengurusan Tertinggi

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	1	19
Jawatankuasa Pematuhan Syariah	3	38
Staf Sokongan	1	14
Jumlah	5	71

Sumber: Analisis Code-Documen Table Atlas.ti versi 8.

Hasil kajian temubual bersama informan menunjukkan bahawa kepimpinan pengurusan tertinggi dalam pelaksanaan SPK MS 1900 ini adalah perkara penting. Ketua Hakim Syarie, Hakim Mahkamah Rendah dan Pegawai Sulh menjelaskan bahawa arahan dan sokongan serta dukungan daripada pihak pengurusan tertinggi begitu membantu dalam merealisasikan pelaksanaan SPK MS 1900 ini di jabatan mereka. Sebagaimana yang dijelaskan oleh informan Hakim Mahkamah Rendah bahawa perintis idea untuk menjadikan Mahkamah Syariah A dipersijilkan dengan MS 1900 adalah hasil cadangan dan usaha dari Ketua Pendaftar yang mana mengarahkan supaya pegawai-pegawai yang berkaitan untuk mengumpulkan dokumen berkaitan bagi memenuhi keperluan MS 1900. Dalam hal ini informan iaitu Ketua Pendaftar semasa ditemubual berkata seperti berikut, “Pada awal gerak kerja MS 1900 ini merupakan usaha dan peranan daripada Ketua Pendaftar. Beliau merupakan individu yang terlibat dengan MS 1900 sewaktu berkhidmat di JAIS. Bila beliau pindah ke Mahkamah Syariah A, beliau terus menerapkan usaha bagi mendapatkan MS 1900. Memang pada waktu tersebut beliau mengarahkan pegawai dan kakitangan untuk mewujudkan dokumen-dokumen yang diperlukan”.

Pelaksanaan MS 1900 di MSNM merupakan cetusan idea dan inisiatif yang dilakukan oleh pihak pengurusan tertinggi yang mana idea tersebut bagi memberi satu kelebihan lagi bagi MSNM dalam meningkatkan perkhidmatan kualiti sebagai institusi Islam yang penting buat masyarakat Muslim. Bahkan idea-idea bagi menjayakan aktiviti-aktiviti berkaitan MS 1900 seperti pemasangan papan tanda zikrullah, kelas tafaqquh dan mendapatkan persijilan halal kafeteria merupakan idea yang dilontarkan oleh pihak pengurusan tertinggi.

Selain itu, peranan utama pihak pengurusan tertinggi dapat dilihat di MSNM yang mana pengurusan tertinggi merupakan Jawatankuasa Penasihat Syariah bagi meluluskan setiap cadangan yang diajukan oleh Sekretariat Unit Pematuhan Syariah serta memantau aktiviti-aktiviti yang dijalankan. Bahkan, dalam memartabatkan penggunaan istilah muamalat Islam dalam transaksi yang melibatkan pihak MSNM dengan pihak luar ianya turut dibantu oleh JK Penasihat Syariah dalam menjelaskan istilah-istilah muamalat seperti istisna’, kafalah, Bay’ Urbun, Bay’ Al-Muzayadah dan ijarah.

7.3 Lawatan Ke Institusi Penanda Aras

Dapatan kajian bagi pengekodan kategori lawatan ke institusi penanda aras mencatatkan jumlah keseluruhan sebanyak sepuluh kali yang mana satu kod oleh Pengurusan Tertinggi, lapan kod daripada Jawatankuasa Pematuhan Syariah dan satu kod lagi daripada staf sokongan. Jadual 3 menunjukkan hasil pengekodan daripada data temubual yang telah dianalisis:

Jadual 3: Lawatan Institusi Penanda Aras

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	1	1
Jawatankuasa Pematuhan Syariah	3	8
Staf Sokongan	1	1

Jumlah	5	10
--------	---	----

Sumber: Analisis Code-Document Table Atlas.ti versi 8.

Lawatan ke institusi penandaaras ini adalah merupakan lawatan ke mahkamah syariah yang telah dipersijilkan MS 1900 agar pelaksanaan yang telah dijalankan boleh diadptasi ke MSNM. Institusi yang dimaksudkan adalah Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Perak. Strategi ini dilaksanakan oleh kerana tiada individu yang mahir dan berpengetahuan dalam SPK MS 1900 di MSNM. Hal ini turut dijelaskan oleh Pegawai Sulh seperti berikut, “Antara fasa awal gerak kerja kita adalah mengenalpasti pihak mahkamah syariah yang awal melaksanakan SPK MS 1900 ini. Jadi kita mengenalpasti mahkamah yang terawal melaksanakan SPK MS 1900 adalah Jabatan Kehakiman Negeri Perak. Lalu kita mengadakan buat lawatan di JKNP untuk berguru. Alhamdulillah pihak JKNP memberi kerjasama yang baik”.

Tambahan lagi, lawatan ke institusi penandaaras juga dijalankan bagi memberi kefahaman kepada pegawai dan kakitangan berkaitan pengurusan pelupusan ayat al-Quran, pihak MSNM telah mengambil langkah untuk pergi mengadakan lawatan ke Nasyrul Quran dan Zee Enterprise. Menerusi lawatan ini pegawai dan kakitangan didedahkan dengan kaedah pelupusan ayat al-Quran yang tepat bermula dengan pengumpulan, pengasingan dan pelupusan. Hal ini membantu pihak MSNM dalam menubuhkan Jawatankuasa Dokumentasi Pelupusan Ayat Quran.

7.4 Penubuhan Jawatankuasa Khas

Seterusnya Jadual 4 menunjukkan jumlah rujukan kod penubuhan jawatankuasa keseluruhan sebanyak 29 kali yang mana jumlah tertinggi adalah dalam kalangan Jawatankuasa Pematuhan Syariah manakala jumlah rujukan kod bagi Pengurusan tertinggi dan Staf Sokongan masing-masing berjumlah enam. Penubuhan jawatankuasa ini penting supaya pembahagian kerja SPK MS 1900 dapat diagihkan kepada individu-individu tertentu agar pelaksanaan SPK MS 1900 dapat dijalankan dengan terurus, lancar dan tersusun.

Jadual 4: Penubuhan Jawatankuasa Khas

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	3	6
Jawatankuasa Pematuhan Syariah	5	17
Staf Sokongan	3	6
Jumlah	11	29

Sumber: Analisis Code-Document Table Atlas.ti versi 8.

Penubuhan jawatankuasa ini penting supaya pembahagian kerja SPK MS 1900 dapat diagihkan kepada individu-individu tertentu agar pelaksanaan SPK MS 1900 dapat dijalankan dengan terurus, lancar dan tersusun. Hal ini kerana sedia maklum bahawa pegawai dan kakitangan yang terlibat dalam JK Pematuhan Syariah ini ada dalam kalangan Hakim, Pegawai Sulh, Pegawai Syariah dan Pegawai Penyelidik yang mana masing-masing mempunyai tugas yang hakiki seperti perlu menguruskan pendaftaran kes di kaunter, melaksana perbicaraan di mahkamah, menguruskan pemfailan dokumen

serta menghadiri kursus-kursus berkaitan tugas hakiki. Maka dengan adanya Penubuhan JK ini memudahkan pihak pengurusan tertinggi untuk memantau segala aktiviti yang melibatkan pelaksanaan SPK MS 1900 di MSNM.

7.5 Pengurusan Sumber

Seterusnya, Jadual 5 menunjukkan jumlah rujukan kod bagi pengurusan sumber di Mahkamah Syariah Negeri Melaka sebanyak 34 kali yang mana Pengurusan Tertinggi berjumlah sebanyak sembilan kali, manakala Jawatankuasa Pematuhan Syariah sebanyak sebelas kali dan Staf Sokongan sebanyak 14 kali.

Jadual 5: Pengurusan Sumber

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	3	9
Jawatankuasa Pematuhan Syariah	5	11
Staf Sokongan	3	14
Jumlah	11	34

Sumber: Analisis Code-Document Table Atlas.ti versi 8.

Penyelidik mendapati bahawa di MSNM dari aspek pengurusan sumber boleh dikategorikan kepada pengurusan sumber manusia dan pengurusan sumber bukan manusia.

i. Pengurusan Sumber Manusia

Pengurusan sumber manusia dapat dilihat menerusi usaha pihak pengurusan tertinggi dan wakil pengurusan menyediakan pengetahuan berkaitan pelaksanaan SPK MS 1900 dengan membuat lawatan-lawatan ke institusi-institusi penanda aras seperti institusi yang telah berjaya dipersijilkan MS 1900, institusi yang menguruskan pusat pelupusan ayat al-Quran serta institusi yang mengamalkan pengurusan kualiti halal pusat penyembelihan. Lawatan-lawatan ini membantu pegawai dan staf yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung untuk didedahkan dengan pelaksanaan MS 1900 dan budaya kerja yang berpaksikan patuh syariah.

Sementara itu, bagi meningkatkan kemahiran mengaudit dalam kalangan auditor, pihak pengurusan tertinggi menyediakan peruntukan untuk mengadakan bengkel pemantapan kursus juruaudit dari setahun ke setahun. Hal ini penting kerana aktiviti pengauditan merupakan aktiviti yang terpenting dalam menentukan keberkesanan pelaksanaan SPK MS 1900 di Mahkamah Syariah Negeri Melaka.

ii. Pengurusan Sumber Bukan Manusia

Selanjutnya, peruntukan kewangan merupakan antara sumber yang amat penting dalam menjayakan pelaksanaan SPK MS 1900 ini. Hal ini kerana untuk dipersijilkan dengan SPK MS 1900 memerlukan perbelanjaan berjumlah sebanyak RM15 000. Perkara ini boleh dilihat menerusi usaha pihak MSNM dalam mengambil persijilan MS 1900 bersama MS 9001 adalah bagi menjimatkan peruntukan kewangan.

Selain itu, berdasarkan kaedah pengamatan dan temubual bersama penyelidik, penyediaan sumber prasarana adalah seperti tempat solat, kafeteria yang dipersijilkan halal JAKIM, bilik penyusuan dan bilik pelupusan ayat-ayat al-Quran. Malahan prasarana seperti dewan perbicaraan dan kafeteria menitikberatkan penjagaan ikhtilat lelaki dan perempuan dengan adanya label pengasingan lelaki dan perempuan untuk dipatuhi. Bagi memastikan aktiviti pelaksanaan SPK MS 1900 ini menyeluruh hingga ke mahkamah daerah, pihak Mahkamah Syariah Negeri Melaka turut menyediakan kemudahan kereta pejabat untuk digunakan bagi aktiviti-aktiviti seperti pemantauan isu-isu kritikal syariah, road-tour penerangan berkaitan SPK MS 1900 dan pelaksanaan audit dalam.

7.6 Latihan dan Kursus

Latihan dan pembangunan merupakan elemen penting yang perlu dipandang mustahak bagi setiap organisasi. Syed Shirazi et.al. (2015: 11) menyatakan program latihan dan pendidikan berkaitan kualiti untuk warga kerja memberikan hasil kepada realisasi matlamat sesebuah organisasi. Jadual 6 di bawah menunjukkan hasil kajian temubual bersama informan yang menunjukkan jumlah rujukan kod yang tertinggi berkaitan latihan dan kursus adalah dalam kalangan informan Jawatankuasa Pematuhan Syariah diikuti dengan Staf Sokongan sebanyak sembilan kali dan Pengurusan Tertinggi sebanyak tujuh kali yang membawa jumlah keseluruhan rujukan kod sebanyak 44 kali.

Jadual 6: Latihan dan Kursus

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	3	7
Jawatankuasa Pematuhan Syariah	5	28
Staf Sokongan	3	9
Jumlah	11	44

Sumber: Analisis Code-Documen Table Atlas.ti versi 8.

Program latihan dan kursus di uruskan oleh Sekretariat Latihan dan Promosi. Latihan bagi pegawai dan kakitangan adalah seperti bengkel, kursus, lawatan, dan program kerohanian. Walaubagaimanapun Sekretariat Latihan dan Promosi banyak memfokuskan bentuk latihan bagi juru audit agar kefahaman dan kemahiran juru audit dapat diperkasakan dari semasa ke semasa serta menambahbaik senarai semak bagi keperluan pengauditan audit dalam di MSNM. Penceramah yang dijemput bagi memberi kursus berkaitan pengauditan kepada juruaudit dalam MSNM adalah penceramah yang mahir dan pakar yang mana dijemput khas daripada SIRIM.

Aspek latihan juga ada berbentuk bengkel seperti bengkel dokumentasi keperluan dokumen-dokumen kualiti seperti Pengurusan Risiko dan Isu Kritikal Syariah, bengkel pelupusan ayat al-Quran dan bengkel pengurusan kaunter. Latihan-latihan seperti ini membantu meningkatkan lagi kefahaman para pegawai dan staf dalam proses-proses kerja yang mereka perlu laksanakan dalam pelaksanaan SPK MS 1900 ini.

Selain itu, berkaitan program latihan, JK Latihan dan Promosi turut menyusun bentuk latihan yang berbentuk lawatan yang mana dapat meningkatkan kefahaman dan memperkasakan pengetahuan

dalam kalangan pegawai dan kakitangan di Mahkamah A berkaitan elemen patuh Syariah seperti kesedaran memilih bahan dan makanan yang halal. Malahan, di samping program lawatan, program latihan ada juga berbentuk menambah kefahaman pegawai dan staf berkaitan elemen fardu ain seperti kelas tajwid dan kelas tafaqquh.

7.7 Dokumentasi

Langkah selanjutnya ialah pelaksanaan dokumentasi yang merupakan antara proses yang paling utama dalam memperoleh persijilan SPK MS 1900 mahupun ISO 9000 sebagaimana dijelaskan oleh Shaharom Md Shariff (2018: 183) dalam dapatan kajiannya. Menerusi dapatan kajian dalam jadual 7 di bawah menunjukkan jumlah rujukan kod hasil analisis pengekodan bagi langkah dokumentasi sebanyak 31 kali yang mana Pengurusan Tertinggi memperoleh rujukan kod sebanyak empat kali, Jawatankuasa Pematuhan Syariah Sebanyak dua puluh satu kali dan Staf Sokongan sebanyak enam kali.

Jadual 7 Dokumentasi

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	3	4
Jawatankuasa Pematuhan Syariah	5	21
Staf Sokongan	3	6
Jumlah	11	31

Sumber: Analisis Code-Document Table Atlas.ti versi 8.

Proses pendokumenan bermula dengan dokumentasi dokumen yang diperlukan untuk ISO 9000 yang mana gerak kerja telah bermula pada tahun 2008 dan berjaya disempurnakan pada tahun 2013. Selepas itu, bermula pada tahun 2017 pihak SIRIM menetapkan bahawa ISO 9001:2008 perlu berpindah kepada ISO 9001:2015. Maka bengkel pemurnian dokumen yang diadakan di Langkawi telah diadakan pada tahun 2016. Bengkel pemurnian dokumen ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015 ini turut melibatkan pemurnian dokumen untuk bagi mendapatkan persijilan SPK MS 1900:2014.

Pemurnian dokumen ini melibatkan beberapa elemen yang perlu dipinda seperti pertambahan klausa yang berlainan istilah, pengurusan risiko, penetapan isu-isu kritikal syariah dan penentuan nilai-nilai teras untuk pengurusan organisasi. Perkara ini penting agar Mahkamah Syariah Negeri Melaka layak dipersijilkan dengan SPK MS 1900:2014 serta memudahkan pegawai dan staf untuk merujuk dokumen tersebut apabila pelaksanaan SPK MS 1900 diimplementasikan.

Penyediaan dokumen-dokumen yang berkaitan SPK MS 1900 ini dibantu oleh Bahagian Teknologi Maklumat Mahkamah Syariah Negeri Melaka dari aspek menyediakan 'template' yang seragam agar mudah diisi oleh pegawai dan kakitangan yang terlibat. Bahkan, aspek dokumentasi ini juga amat menitikberatkan dokumen-dokumen yang mempunyai ayat-ayat al-Quran yang mana perlu diuruskan dan dilupuskan mengikut prosedur pelupusan ayat al-Quran yang menepati prosedur yang telah ditetapkan oleh Jabatan Agama Islam Melaka (JAIM).

7.8 Perolehan dan Pembekalan

Jadual 8 menunjukkan jumlah rujukan kod bagi perolehan dan pembekalan sebanyak 27 kali iaitu Pengurusan Tertinggi sebanyak sebelas kali diikuti oleh Jawatankuasa Pematuhan Syariah dan Staf Sokongan masing-masing sebanyak lapan kali jumlah rujukan kod.

Jadual 8: Perolehan dan Pembekalan

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	3	11
Jawatankuasa Pematuhan Syariah	4	8
Staf Sokongan	2	8
Jumlah	9	27

Sumber: Analisis Code-Document Table Atlas.ti versi 8.

Hasil dapatan temubual bersama informan menjelaskan bahawa bahagian perolehan dan pembekalan di Mahkamah Syariah Negeri Melaka sangat mementingkan piawaian patuh syariah dalam pemilihan pembekal yang mana ianya bertepatan dengan prinsip MS 1900 itu sendiri iaitu prinsip menepati halal dan haram. Perkara ini dinyatakan dalam perjanjian kontrak secara jelas serta mesti dipatuhi. Jadual 9 adalah antara contoh para perjanjian yang berkaitan piawaian patuh Syariah di dalam kontrak bersama pembekal pengawal keselamatan:

Jadual 9 : Para Perjanjian Berkaitan Elemen Pematuhan Syariah SPK MS 1900

Bil.	Para yang Berkaitan Elemen Pematuhan Syariah SPK MS 1900
i.	Semua pengawal bertugas dikehendaki menutup aurat.
ii.	Semua pengawal lelaki yang bertugas pada hari Jumaat dikehendaki hadir untuk solat Jumaat (pihak RELA) juga dikehendaki memastikan pengawal wanita yang bertugas sekiranya pegawai lelaki hadir untuk solat Jumaat.
iii.	Digalakkan untuk menyertai apa jua program berbentuk kerohanian dan keagamaan yang dianjurkan oleh Mahkamah Syariah A.

Sumber: Dokumen Perjanjian Kontrak Perkhidmatan Kawalan Keselamatan Di MSNM.

Malahan, aspek pembekalan juga dilihat dari segi kesucian penyediaan bahan dan alat-alat pembersihan seperti sabun cuci tangan, berus cuci lantai yang bukan daripada bulu khinzir serta penggunaan cecair pembersihan yang mesra alam. Dari aspek etika pemakaian pula pekerja pembersihan juga perlu dalam keadaan menutup aurat sepanjang berada dalam kawasan Mahkamah Syariah Negeri Melaka. Bahkan, pemilihan kontraktor bumiputera akan didahulukan berbanding yang bukan bumiputera. Tambahan lagi, usaha menepati pematuhan syariah di MSNM dilihat dari segi kejayaan dinobatkan sebagai Mahkamah Syariah pertama di Malaysia yang mempunyai kafeteria dipersijilkan halal oleh pihak JAKIM.

7.9 Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)

Menurut Musaiyadah Ahmadun (2018:150) bahawa MKSP bertujuan menilai sejauhmana keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti yang telah diprogramkan. Jadual 10 berikut merupakan dapatan kajian yang mempamerkan jumlah rujukan kod bagi MKSP sebanyak 22 kali yang diwakili oleh Pengurusan Tertinggi sebanyak sembilan kali diikuti oleh Jawatankuasa Pematuhan Syariah sebanyak 10 kali dan Staf Sokongan sebanyak tiga kali jumlah rujukan kod.

Jadual 10: Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	3	9
Jawatankuasa Pematuhan Syariah	5	10
Staf Sokongan	3	3
Jumlah	11	22

Sumber: Analisis Code-Document Table Atlas.ti versi 8

MKSP di MSNM diadakan setahun sekali selepas selesai proses audit dalam dan audit pemantauan dijalankan. MKSP ini dilaksanakan adalah untuk menilai prestasi MSNM sepanjang tahun dengan melihat dari aspek pencapaian objektif kualiti, piagam pelanggan, pembentangan laporan setiap unit, aduan pelanggan, laporan audit pemantauan, laporan audit dalam bagi ISO 9000 dan MS 1900 serta membincangkan penambahbaikan hasil daripada pembentangan laporan.

Di samping itu, MKSP di MSNM membincangkan berkaitan objektif kualiti sama ada tercapai ataupun tidak. Malahan, di dalam MKSP juga akan dibincangkan sama ada objektif kualiti tersebut dikekalkan atau dipinda yang mana perkara tersebut akan diputuskan oleh pihak pengurusan tertinggi serta ahli-ahli MKSP yang terlibat.

7.10 Penambahbaikan Berterusan

Di dalam Jadual 11 di bawah menunjukkan secara jelas jumlah keseluruhan rujukan kod adalah 36 kali, dengan kod bagi penambahbaikan berterusan oleh Pengurusan Tertinggi dan Jawatankuasa Pematuhan Syariah masing-masing menunjukkan jumlah yang sama iaitu lima belas kali kod dan bagi Staf Sokongan pula sebanyak enam kali.

Jadual 11: Penambahbaikan Berterusan

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	3	15
Jawatankuasa Pematuhan Syariah	5	15

Staf Sokongan	3	6
Jumlah	11	36

Sumber: Analisis Code-Documen Table Atlas.ti versi 8.

Penambahbaikan berterusan dibincangkan dan diperolehi menerusi beberapa saluran seperti menerusi MKSP, aduan pelanggan, cadangan daripada juru audit dalaman dan juruaudit luaran serta hasil laporan-laporan dalam setiap unit di Mahkamah Syariah Negeri Melaka. Proses penambahbaikan berterusan ini penting supaya keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaksanakan semakin meningkat dan semakin cemerlang (Hasan Al-Banna et.al, 2015: 18).

Selain itu, penambahbaikan berterusan telah membantu dalam menmbangunkan inovasi di Mahkamah Syariah Negeri Melaka. Inovasi tersebut dibangunkan oleh pasukan-pasukan inovasi daripada aktiviti penambahbaikan yang disebabkan permasalahan-pemmasalahan seperti pengurusan fail kes, pengurusan perintah mahkamah, pengurusan kes cerai dan proses sebutan kes sulh. Jadual 12 di bawah merupakan senarai inovasi bagi penambahbaikan pengurusan-pengurusan berkaitan perkhidmatan di Mahkamah Syariah Negeri Melaka:

Jadual 12: Senarai Projek Inovasi Mahkamah Syariah Negeri Melaka

Bil.	Projek Inovasi	Isu dan Permasalahan	Penambahbaikan
1.	Ez Trace	Pengurusan fail kes.	Pencarian fail kes dapat diperolehi dalam tempoh 2 minit.
2.	E-Perintah	Pengurusan Perintah Mahkamah.	Membantu orang awam untuk mengetahui status kertas perintah tanpa perlu menghubungi pejabat.
3.	Two Easy	Kelewatan proses sebutan kes sulh.	Sebutan kes sulh dan penyerahan saman pada hari yang saman.
4.	CS Penalty	Kelewatan pengurusan kes cerai tanpa kebenaran mahkamah.	Tindakan penalti terhadap pelaku menjadi lebih efisien.
5.	IQ-Court	Birokrasi pengurusan kes mahkamah syariah mengakibatkan kelewatan penyelesaian kes.	Mempercepatkan sesuatu kes diselesaikan di mahkamah syariah.

Sumber: Slaid Inovasi Mahkamah Syariah Negeri Melaka.

Menerusi penambahbaikan berterusan ini, pelbagai pembaharuan dan penambahan yang menjurus ke arah menepati piawaian Syariah seperti kafeteria yang mempunyai persijilan halal, pengasingan lelaki dan perempuan dalam dewan mahkamah, menekankan elemen go-green dalam pembekalan bahan pembersih serta mewujudkan projek-projek inovasi hasil perbincangan di dalam MKSP dan berdasarkan rungutan pihak pelanggan dalam peti aduan.

7.11 Audit Dalaman

Pelaksanaan audit dalam adalah bertujuan untuk mengukur kesediaan organisasi untuk di audit oleh SIRIM (Shaharom Md Shariff et.al, 2018: 183). Hasil dapatan kajian menunjukkan jumlah rujukan kod sebanyak 34 kali yang mana bagi Pengurusan Tertinggi berjumlah sebanyak lapan kali manakala bagi Jawatankuasa Pematuhan Syariah pula sebanyak tujuh belas kali dan Staf Sokongan sebanyak sembilan kali. Jadual 13 di bawah merupakan keseluruhan jumlah rujukan kod bagi audit dalaman.

Jadual 13: Audit Dalaman

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	3	8
Jawatankuasa Pematuhan Syariah	5	17
Staf Sokongan	3	9
Jumlah	11	34

Sumber: Analisis Code-Documen Table Atlas.ti versi 8.

Aktiviti audit dalam di MSNM dilakukan sekali setahun sebelum audit luaran dilaksanakan serta selepas daripada aktiviti pemantauan pelaksanaan isu-isu kritikal Syariah yang diuruskan oleh Sekretariat Unit Pematuhan Syariah. Kebiasaannya pelaksanaan audit dalam akan dijalankan pada bulan Mac setiap tahun. Kebiasaannya pelaksanaan audit dalam ini mengambil masa tiga hari untuk diselesaikan. Skop auditan adalah melibatkan pengurusan kes mal dan jenayah, kes rayuan, pembahagian faraid, sulh dan seksyen bahagian sokongan keluarga yang meliputi proses pendaftaran, perbicaraan, keputusan kes dan pengurusan perintah. Pelaksanaan audit dalam ini menggunakan tiga kaedah utama iaitu kaedah semakan, temubual dan pemerhatian. Menurut informan Penolong Pegawai Teknologi Maklumat dan Pembantu Syariah menjelaskan kebiasaannya jika mengadakan audit berkaitan dokumen mereka akan mengambil 10 dokumen untuk disemak dan daripada 10 dokumen itu juruaudit dalam akan menentukan sejauh mana kepatuhan pelaksanaan proses kerja yang telah ditetapkan dalam manual kualiti dengan berpandukan senarai semak yang disediakan. Di bawah merupakan perkongsian pengalaman informan Penolong Pegawai Teknologi Maklumat sebagai auditor dalaman, *“Sewaktu saya mengaudit, saya lebih kepada menyemak dokumen, apakah prosedur yang perlu ada dalam ISO 9000 dan juga elemen patuh Syariah yang dikuatkuasa tu dilaksanakan atau tidak. Dan kebanyakan dokumen yang saya semak pihak kakitangan mematuhi prosedur yang telah ditetapkan.”*

Bagi memperoleh hasil auditan dalaman yang berkualiti, program latihan dan bengkel bagi memperkasakan lagi kemahiran para juruaudit bagi kedua-dua persijilan ISO 9000 dan MS 1900. Program latihan dan bengkel membincangkan perkara berkaitan borang senarai semak dan hal-hal berbangkit dan juga melibatkan perkara-perkara teknikal berkenaan audit dalam. Bengkel persediaan ini menjadi satu keperluan yang penting bagi juruaudit bagi meningkatkan lagi kefahaman dalam menjalankan proses auditan untuk mengesan ketidakpatuhan dan kelemahan dalam pelaksanaan SPK MS 1900 dengan lebih komprehensif.

7.12 Audit Luaran

Bagi jumlah rujukan kod untuk analisis pengekodan terhadap audit luaran pula adalah sebanyak tujuh belas kali yang mana enam kali merupakan Pengurusan Tertinggi sembilan kali oleh Jawatankuasa Pematuhan Syariah dan dua kali oleh Staf Sokongan. Jadual 14 di bawah merupakan maklumat keseluruhan jumlah rujukan kod bagi audit luaran:

Jadual 14 : Audit Luaran

Informan Kajian	Jumlah Informan	Jumlah Rujukan Kod
Pengurusan Tertinggi	3	6
Jawatankuasa Pematuhan Syariah	5	9
Staf Sokongan	3	2
Jumlah	11	17

Sumber: Analisis Code-Documen Table Atlas.ti versi 8.

Pelaksanaan audit luaran dari pihak SIRIM di Mahkamah Syariah Negeri Melaka dilaksanakan setahun sekali mengikut carta perbatuan yang telah ditetapkan iaitu setelah Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dijalankan. Audit luaran SIRIM peringkat pertama untuk persijilan SPK MS 1900:2014 di Mahkamah Syariah Negeri Melaka mula di jalankan pada awal tahun 2017 sewaktu mula-mula MSNM dipersijilkan dengan SPK MS 1900:2014. Kemudian pada bulan Jun tahun yang sama pula diaudit oleh pihak SIRIM bagi kedua-dua jenis SPK iaitu ISO 9000:2015 dan ISO MS 1900:2014. Pihak SIRIM akan menjalankan audit di awal atau pertengahan tahun. Selain daripada ibu pejabat di Ayer Keroh, pihak auditor SIRIM juga akan turun mengaudit di Mahkamah Rendah Syariah (MRS) iaitu di MRS Jasin, MRS Alor Gajah, MRS Sungai Rambai, MRS Melaka Tengah dan MRS Masjid Tanah.

Audit luaran di MSNM melibatkan semua keperluan dalam klausa Standard SPK MS 1900:2014 kecuali klausa 7.3 dan 7.6 kerana skop pengurusan MSNM tidak melibatkan pembangunan atau perkhidmatan produk baru serta tidak memerlukan atau menggunakan sebarang alat pengukuran dan pengawasan dalam semua aktiviti perundangannya (Dokumen Manual Kualiti MS 1900:2014 Mahkamah Syariah Negeri Melaka).

7.13 Perkhidmatan Mahkamah Syariah Negeri Melaka

Perkhidmatan yang disediakan adalah berkaitan pengurusan kes mal, kes jenayah dan kes faraid. Pengurusan kes ini terdiri daripada pendaftaran kes, perbicaraan kes, khidmat sulh, pengurusan perintah, pengurusan denda dan bahagian sokongan keluarga.

Selain daripada itu, MSNM juga menyediakan perkhidmatan berkaitan hal ehwal perundangan syariah kepada pelanggan iaitu menyediakan perkhidmatan yang berkaitan penerangan dan hebahan kepada masyarakat berkaitan perkhidmatan yang disediakan di MSNM.

Tidak ketinggalan juga, MSNM juga memberi khidmat pengetahuan dan kesedaran secara langsung berkaitan pengurusan kes dan isu-isu semasa berkaitan mahkamah syariah menerusi medium-medium komunikasi seperti radio bagi meningkatkan kefahaman masyarakat berkaitan perkhidmatan yang ada di Mahkamah Syariah Negeri Melaka. Hal ini boleh dilihat menerusi kerjasama Mahkamah Syariah Negeri Melaka dan Radio Melaka.fm. Pihak MSNM diberikan slot khas selama satu jam oleh pihak Melaka.fm iaitu slot “Dari Kamar Syariah” setiap dua minggu sekali pada setiap hari Jumaat.

Sementara itu, MSNM juga menyediakan perkhidmatan atas talian seperti E-Perintah dan kFaraid. E-Perintah adalah kemudahan yang disediakan bagi pelanggan untuk mengetahui status perintah Mahkamah dan kFaraid adalah untuk membantu pelanggan mengenalpasti pembahagian faraidh sesama waris dengan tepat dengan hanya memasukkan maklumat-maklumat yang diperlukan secara atas talian (Laman Web Rasmi MSNM, 20 April 2020).

8.0 PERBINCANGAN KAJIAN

Hasil kajian menunjukkan terdapat 13 langkah dalam pelaksanaan MS 1900 di MSNM iaitu memulakan gerak kerja ISO 9000, kepimpinan pengurusan tertinggi, lawatan ke institusi penandaaras, penubuhan jawatankuasa khas, pengurusan sumber, dokumentasi, perolehan dan pembekalan, Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP), penambahbaikan berterusan, audit dalam, audit luaran dan perkhidmatan di MSNM. Hasil kajian ini selari dengan kajian yang dilakukan oleh (Siti Arni Basir dan Ilhaamie, 2011 dan Firdaus, 2018) yang mendapati langkah pelaksanaan SPK MS 1900 ini adalah termasuk proses dokumentasi, komitmen pihak pengurusan, pengurusan sumber, realisasi perkhidmatan, penambahbaikan berterusan, pengauditan dan pemantauan.

Hasil kajian ini juga boleh dihubungkan dengan hasil kajian oleh Shahrarom Md Shariff (2018) yang membahagikan langkah pelaksanaan SPK MS 1900 ini kepada fasa dokumentasi, fasa penyediaan sumber dan fasa akreditasi. Fasa dokumentasi dapat dikenalpasti menerusi pelaksanaan memulakan gerak kerja ISO 9000 dan langkah pendokumentasian aktiviti kerja di MSNM. Hal ini kerana, pendokumentasian Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 ini berkait rapat dengan ISO 9000 terutama sekali berkaitan klausa-klausa di dalam standard kualiti tersebut. Maka, dengan memastikan keperluan dokumen ISO 9000 di MSNM secara tidak langsung sebenarnya dapat mengenalpasti jurang dan skop yang diperlukan dalam pendokumentasi MS 1900 sebagaimana hasil kajian yang didapati oleh Muhammad Firdaus Zakaria (2018) dan Hasliza Mohamed Ali (2015).

Selain itu, langkah pelaksanaan SPK MS 1900 di MSNM juga melibatkan aspek penyediaan sumber. Dengan penyediaan sumber ini sesebuah organisasi dapat mengetahui sejauhmana kesediaan mereka dalam memperoleh standard piawaian MS 1900 sebagaimana yang dijelaskan oleh (Siti Arni Basir dan Ilhaamie 2011). Pengurusan sumber ini merangkumi sumber tenaga manusia (Fadhillah Annaim Huda Hashim, 2015), kepakaran dan kemahiran warga kerja (Norazizah Tukiran 2018), kemudahan fasiliti yang selesa (Hasan Al-Banna 2015) dan sumber kewangan (Muhammad Firdaus Zakaria 2018).

Seterusnya, langkah pelaksanaan SPK MS 1900 di MSNM ialah penambahbaikan berterusan dan pemantauan, MKSP dan pengauditan. Aktiviti penambahbaikan berterusan dan pemantauan merupakan satu keperluan agar pensijilan MS 1900 dapat terus dipertahankan dari tahun ke tahun serta dapat memastikan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaksanakan semakin meningkat dan

menuju kepada kecemerlangan (Siti Arni Basir et.al, 2019). Bagi proses audit dalaman di MSNM pula bertujuan untuk menilai kesediaan organisasi untuk di audit oleh pihak SIRIM. Hasil kajian ini selari dengan kajian oleh Shaharom Md Shariff et.al (2018) yang menunjukkan audit dalaman merupakan langkah pelaksanaan MS 1900 yang dijalankan secara tersusun dengan kerjasama pihak auditor dan warga kerja.

9.0 KESIMPULAN

Pelaksanaan MS 1900 di MSNM menunjukkan nilai kerjasama yang utuh antara pihak pengurusan tertinggi dan jawatankuasa pelaksana serta kakitangan seluruhnya. Malahan, penekanan terhadap prinsip halal dan haram serta pengurusan berteraskan nilai Islam dapat dilihat dalam setiap program dan latihan yang disusun seperti penekanan aspek halal haram di kafeteria dan juga dari sudut pembekalan dan perolehan. Dalam pada itu, aspek memuliakan ayat suci al-Quran juga jelas ditekankan di MSNM bukan sahaja dalam aspek dokumentasi malah menerapkan elemen tersebut dalam kalangan kakitangan juga dengan mengadakan lawatan ke pusat pelupusan ayat al-Quran untuk mengetahui kaedah yang betul dan tepat. Walaupun MSNM bukanlah Mahkamah Syariah pertama yang dipersijilkan MS 1900, namun komitmen dan hasil usaha yang ditonjolkan seperti menjadi Mahkamah Syariah pertama yang mempunyai kafeteria yang patuh syariah wajar dijadikan contoh.

Kajian ini mengisi kelompangan kajian di organisasi awam Islam berkaitan dengan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS 1900 lebih-lebih lagi di institusi kehakiman syariah di Malaysia. Hal ini adalah kerana di Malaysia hanya empat institusi kehakiman syariah negeri yang mengimplementasi MS 1900 iaitu Perak, Selangor, Negeri Sembilan dan Melaka. Oleh yang demikian, kajian ini secara langsung telah memberi sumbangan dalam pembangunan ilmu berkenaan dengan pelaksanaan MS 1900 di sektor kehakiman Malaysia. Selain itu, kajian ini turut membantu dalam memperbaiki pencapaian pentadbiran berteraskan syariah kerana keberkesanan dan kecekapan institusi kehakiman syariah turut mempengaruhi bacaan Indeks Syariah Malaysia (JAKIM, 2015:6).

Tambahan lagi, kajian ini penting bagi mengetengahkan hasil kajian kepada golongan akademik, penjawat awam dan masyarakat umum mengenai pelaksanaan MS 1900 di sektor kehakiman lantas menimbulkan kesedaran tentang kepentingan penekanan terhadap aspek kualiti di institusi kehakiman syariah Malaysia.

Kajian ini memfokuskan kepada langkah-langkah pelaksanaan MS 1900 di Mahkamah Syariah di Malaysia dengan menggunakan metod kualitatif. Oleh itu, pengkaji akan datang boleh menerokai kajian MS 1900 di institusi kehakiman syariah dengan menjalankan kajian kuantitatif berkaitan keberkesanan pelaksanaan SPK MS 1900 dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, pengkaji akan datang juga boleh mengkaji aspek budaya kerja atau faktor-faktor kritikal yang mempengaruhi kejayaan pelaksanaan SPK MS 1900 di institusi kehakiman syariah di Malaysia atau di lain-lain institusi.

Rujukan

Abdul Karim Zaidan. (2011) *al-Wajiz fi Usul al-Fiqh*, Resalah Publishers, Lebanon, 34-35

Ahmad Hidayat Buang. (2005) *Mahkamah Syariah di Malaysia: Pencapaian dan Cabaran*, Penerbit Universiti Malaya, 1-22.

Ahmad Hidayat Buang. (2017) Memperkukuhkan Kredibiliti Institusi Mahkamah Syariah Di Malaysia Dalam Memenuhi Tanda Aras Global Seminar Kebangsaan Mahkamah Syariah 2017– 60 Tahun Pasca Kemerdekaan 'Menelusuri Cabaran, Melestari Masa Hadapan'.

Al-Munawi. (2019) The Arabic Lexicon, s.v. "Lisaan.net," definition 21603, accessed 11 Julai 2019, <http://arabiclexicon.hawramani.com/search/حلال>.

Arbain Sarion, Ummi Salwa Ahmad Bustamam & Amir Shaharudin. (2014). Towards MS 1900:2014 Quality Management System From Islamic Perspective: A Case Study At MACS, *International of Islamic and Civilizational Studies*, 2(1), 8-17.

Braun, Virginia & Clarke, Victoria. (2013). Successful Qualitative Research: a practical guide for beginners, SAGE Publications, Los Angeles.

Dokumen Manual Kualiti MS 1900:2014 Mahkamah Syariah Negeri Melaka.

Hakim Mahkamah Rendah. (2020). Temubual. Mahkamah Syariah Negeri Melaka.

Hasliza Mohamad Ali, Siti Arni Basir & Musaiyadah Ahmadun. (2016). Implementation of Islamic Quality Management System MS 1900 and Its Benefit: Case Study at The Department of Hajj, Waqf and Zakah, Malaysia, *Global Journal Al-Thaqafah*, 6(2), 85-98.

Hassan Al-Banna Mohamed et. al. (2015). Buku Manual Kualiti: Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berteraskan Syariah MS 1900 Di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia Ke Arah Pengurusan Berkesan dan Inovatif, Universiti Pertahanan Nasional Malaysia..

Illal al-Fasi. (2014). Maqasid as-Syariah al-Islamiah wa Makarimaha, Daralkalema, Mesir.

Jabatan Kemajuan Islam Malaysia (2015), Indeks Syariah Malaysia : Model Tadbir Urus Berteraskan Maqasid Syariah, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, Putrajaya.

Ketua Hakim Syarie. (2020), Mahkamah Syariah Negeri Melaka dalam temubual bersama penyedidik, 8 Januari 2020.

Laman Web Rasmi Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Sembilan, Bengkel Audit Dalam MS 1900:2014 & MS ISO 9001:2015, accessed October 31, 2018, <http://jksns.ns.gov.my/my/>.

Laman Web Rasmi Jabatan Kehakiman Syariah Perak. (2018). "Perutusan Ketua Hakim Syarie Dan Ketua Jabatan," accessed October 28, 2018, <http://syariah.perak.gov.my/index.php/korporat/perutusan/ketua-hakim-syarie>

Laman Web Rasmi Jabatan Kehakiman Syariah Selangor. (2008). "Unit Pematuhan Syariah," Disember 21, 2017, accessed October 28, 2018, <http://www.jakess.gov.my/v4/index.php/info-jabatan/kualiti/ms-iso-9001-2008/unit-pematuhan-syarie>

Laman Web Rasmi JAKESS, Latar Belakang JAKESS. dicapai pada 21 Mac 2019, <http://www.jakess.gov.my/v4/index.php/info-jabatan/maklumat-korporat/latar-belakang>

Laman Web Rasmi Mahkamah Syariah Negeri Melaka, Latar Belakang Mahkamah Syariah Negeri Melaka. dicapai pada 26 April 2019, from <http://www.mahsyariahmelaka.gov.my/index.php/ms/profil-korporat/profil/latar-belakang>

Laman Web Rasmi Mahkamah Syariah Negeri Melaka. (2015). "Program Kualiti," accessed October 28, 2018, <http://www.mahsyariahmelaka.gov.my/index.php/ms/program-kualiti/iso-9001-2015>.

- Manual Malaysian Standard MS 1900:2014. (2014). Shariah Based Quality Management Systems, Requirement with Guidance (First revision), Selangor, Jabatan Standard Malaysia.
- Manual Malaysian Standard MS 1900:2015 (BM), Sistem pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah – Keperluan Dengan Panduan (Semakan Pertama), 5.
- Mazni binti Abdul Wahab. (2014). Pemeraksanaan Mahkamah Syariah Melalui Pemakaian Arahan Amalan Jabatan Kehakiman Syariah Malaysia, Jabatan Syariah Undang-undang, Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya, tesis PHD.
- Mohd Hapiz Mahaiyadin. (2017). Hubungan maqasid syariah dan siasah syar'iyah dalam urus tadbir negara. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 1, (23-38).
- Mohd Sheffie Abu Bakar (1991) Metodologi Penyelidikan: Untuk Ekonomi dan Bidang-bidang Berkaitan, Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.
- Muhammad Firdaus bin Zakaria. (2018). Kajian pelaksanaan sistem pengurusan kualiti berteraskan syariah MS 1900 di Darul Quran, JAKIM, Disertasi Master, Universiti Malaya.
- Muhammad Hisyam Mohamad & Fadillah Mansor. (2018). Hubungkait Patuh Syariah dengan Konsep Keberkatan : Tinjauan Dalam Konteks Standard Halal MS 1900, *Journal of Fatwa Management and Research | Jurnal Pengurusan dan Penyelidikan Fatwa | مجلة إدارة وبحوث الفتاوى SeFPIA 2018 | Special Edition*, 179-197.
- Musaiyadah Ahmadun. (2019) Pelaksanaan MS1900 Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan Syariah Di Pusat Kutipan Zakat Pahang, Tesis PHD, Jabatan Siasah Syariyyah, Akademi Pengajian Islam Universiti Malaya.
- Noor Aziah binti Mohd Noor. (2006). Kepuasan Pelanggan di Mahkamah Rendah Syariah Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Disertasi Master, Fakulti Ekonomi dan Pentadbiran Universiti Malaya, Kuala Lumpur.
- Pegawai Sulh. (2019). Temubual. Mahkamah Syariah Negeri Melaka.
- Pengarah Bahagian Sokongan Keluarga. (2020). Temubual. Mahkamah Syariah Negeri Melaka.
- Raihanah Abdullah. (2009) "Penangguhan Kes Di Mahkamah Syariah: Cabaran Dan Penyelesaian," *Jurnal Syariah* 17(1), 1-30
- Ramizah Wan Muhammad & Khairunnasriah Abdul Salam. (2019). Kejayaan Modal Insan dan Inovasi Dalam Pentadbiran Mahkamah Syariah: Membina Model Antarabangsa, *Jurnal Syariah*, 27(1), 27-44
- Sabitha Marican. (2005) Kaedah Penyelidikan Sains Sosial, Pearson Malaysia Sdn. Bhd., Selangor.
- Shaharom Md Shariff, Shahimi Mohtar & Roslan Jamaludin. (2016) A Practical Journey in Implementing a Shariah Compliant Hospital: An-Nur Specialist Hospital's Experience, *The International Medical Journal of Malaysia*, 17(2), 177-188.
- Shukeri Mohamad. (2011). Maqasid Syariah dalam Pengurusan Masyarakat Majmuk di Malaysia. Dlm. Hamidi Abdul Ghani dan Nurul Akma Mohamed (pnyt). Maqasid Syariah dalam Pentadbiran Negara, Kota Bharu: Kolej Islam Antarabangsa Sultan Ismail Petra, 60-78.
- Siti Arni Basir & Ilhaamie Abd Ghani Azmi. (2011). Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900 From An Islamic Perspective : Implementation Model, *Jurnal Syariah* 19(2), 85-106.

Siti Arni Basir, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Patmawati Ibrahim & Hasan Al Banna Mohamed. (2017). Malaysian Islamic Quality Management System MS 1900: An Implementation Steps at Malacca Zakat Center, *Humanomics*, 33(2). 239-254.

Siti Arni Basir, Ilhaamie Abdul Ghani Azmi, Sharifah Hayaati Syed Ismail, Musaiyadah Ahamadun, Syahrul Nizam Kamaruzzaman & Hasan Albanna Mohamed (2019), Langkah-langkah Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000:2005: Kajian Kes Di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia, *Sains Humanika* 11 (3), 41-51

Suhaimi Mhd Sarif et.al. (2015). The Influence Of Tawhidic Paradigm in Managing Firms for Sustainable Competitive Advantage: A Malaysia Case, *Asian Journal of Management Sciences*, 03(07), 15-24.

Syed Shirazi Syed Husin Affandi, Teh Suhaila Tajuddin, Sri Wahyu Sakina Ahmad Sanusi & Nur Fikhriah Takril. (2015). Komitmen Pengurusan Terhadap Kejayaan Pelaksanaan “Total Quality Fast Track Management” di Pusat Zakat Melaka, Prosiding Konferens Antarabangsa Masjid Zakat dan Wakaf, Shah Alam, Selangor, 11.

Za’ba Abu Bakar. (2019) Sesi Wawancara Ketua Hakim Syarie JKSM Bersama Wakil Media Utusan Melayu dan The Star: Peranan JKSM Mempertingkatkan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Awam, Portal Rasmi E-Syariah, diakses pada 1 Ogos 2019, <http://www.esyariah.gov.my/portal/page/portal/Portal%20E-Syariah%20BM/Portal%20E-Syariah%20Arkib/Portal%20E-Syariah%20Arkib%202007/April/Portal%20E-Syariah%20Berita%2009042007>