

AMALAN PENGURUSAN KUALITI MEMPERURAH (TQM), MASALAH
PELAKSANAAN DAN CADANGAN MENGATASINYA DI KALANGAN
JURAAH BAZIR SEKOLAH TERENGGANU

WEE MEK GIAT

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

1997

ABSTRAK

Objektif kajian ini ialah untuk mengkaji amalan dan tahap pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM), mengenal pasti masalah yang dihadapi dalam melaksanakan TQM serta cadangan cara mengatasi masalah berkenaan. Kajian ini dijalankan ke atas semua pegawai Nazir Sekolah Negeri Terengganu. Data kajian mengenai amalan dan tahap pelaksanaan dikumpulkan menggunakan soal selidik yang direka khas. Komponen yang dikaji dalam bahagian ini ialah dasar terhadap TQM, pengurusan maklumat / data, peranan pemimpin, berfokuskan pelanggan, kerja berpasukan, kawalan dan pembaikan, motivasi dan kepuasan bekerja. Maklumat yang diperolehi dianalisis berdasarkan min komponen secara keseluruhan dan juga min bagi setiap item dalam komponen tersebut. Maklumat mengenai masalah pelaksanaan yang dialami oleh responden serta cadangan cara mengatasinya pula dikumpulkan melalui kaedah temu bual. Maklumat ini diteliti dan dikelaskan mengikut kategori kesamaan (commonness) serta jenis masalah atau cadangan yang dikemukakan oleh responden. Indeks peratusan kekerapan digunakan untuk mewakili darjah kesamaan masalah yang dialami atau cadangan yang dikemukakan.

Secara keseluruhan kajian ini mendapati bahawa amalan dan tahap pelaksanaan TQM di kalangan sampel adalah di peringkat hampir memuaskan. Analisis dan tahap pelaksanaan komponen berkaitan budaya kerja berpasukan, motivasi dan kepuasan bekerja serta kerja berfokuskan pelanggan adalah di peringkat baik sementara komponen berkaitan peranan pemimpin, kawalan dan pembaikan serta dasar terhadap TQM diamalkan di tahap sederhana. Amalan komponen pengawalan maklumat pula berada di tahap lemah.

Kajian ini juga mengenal pasti sembilan masalah utama yang dialami oleh sampel dalam melaksanakan TQM iaitu ketiadaan perancangan strategik di peringkat pengurusan atasan, gangguan program ad-hoc dari ibu pejabat, kekurangan panduan yang jelas, kurang pengiktirafan dari pihak pengurusan, kekangan masa, tidak jelas mengenai prinsip dan konsep TQM, keadaan tugas pegawai nazir yang sentiasa memerlukan mereka bergerak dan kekurangan kefahaman pihak pelanggan. Sehubungan dengan ini, hampir keseluruhan sampel mencadangkan supaya diadakan perancangan strategik serta untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Cadangan lain ialah penyediaan manual prosedur kerja yang jelas, mengadakan sesi latihan dan perkembangan staf yang lebih komprehensif serta memberikan pengiktirafan yang lebih wajar kepada pegawai yang mengamalkan TQM secara aktif dan berkesan.