

***KONSEP PENGURUSAN
KUALITI MENYELURUH
(TQM)***

(PKPA BIL. 1 TAHUN 1992)

KONSEP PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH (TQM)

DEFINISI:

Satu proses pengurusan kualiti yang:-

- ← Berorientasikan pelanggan (customer).**
- ← Berjalan secara berterusan (continuous improvement); dan**
- ← Melibatkan semua aspek dalam organisasi (Total Perspective).**

KONSEP PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH (TQM)

TUJUAN TQM:

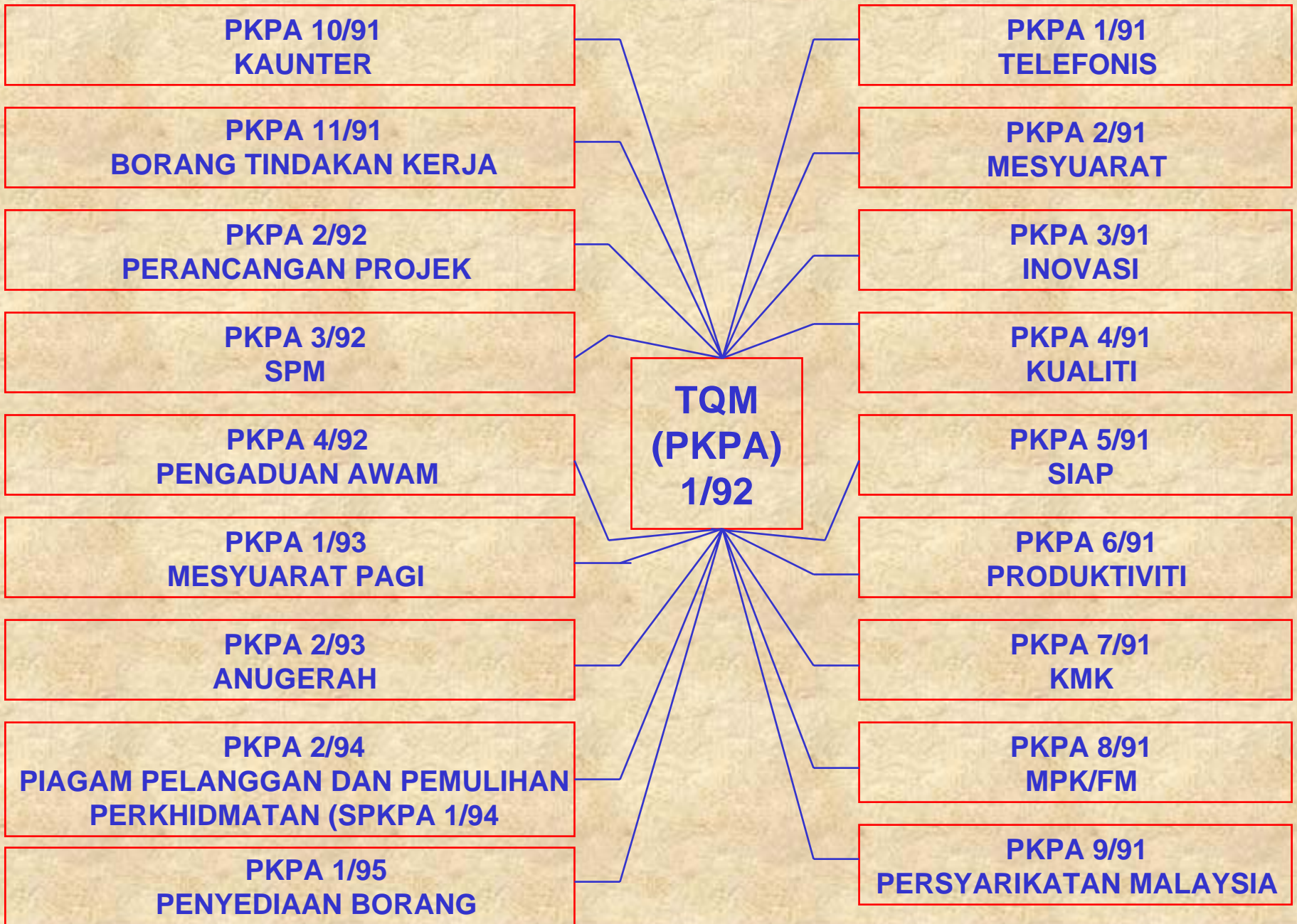
- ← Membawa perubahan yang menyeluruh ke arah melahirkan budaya organisasi yang cemerlang.
- ← Merupakan proses transformasi budaya.

KONSEP PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH (TQM)

KUALITI MENYELURUH

- ← TQM akan membawa organisasi mencapai kualiti menyeluruh (Total Quality).
- ← Ciri-ciri kualiti bukan sahaja dipamerkan pada ***Keluaran*** atau ***Perkhidmatan***, tetapi ***seluruh operasi dan urusan*** sesebuah agensi.

RAJAH A : HUBUNGKAIT PKPA 1/92 TQM DENGAN 19 PKPA YANG LAIN



KONSEP PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH (TQM)

CIRI-CIRI BUDAYA YANG DIKEHENDAKI

← Ciri-ciri budaya yang sedia ada diubahsuai, ditukar atau diperkukuhkan dengan ciri-ciri baru yang lebih baik.

← Ciri-ciri itu meliputi:-

- Sikap dan nilai.
- Sistem dan prosedur.
- Amalan-amalan operasi.
- Struktur organisasi.
- Lain-lain.

KONSEP PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH (TQM)

CIRI-CIRI TQM

- (1) *Matlamat:*
- (a) *Kepuasan hati pelanggan.*
 - (b) *Output tanpa cacat (Zero-Defect)*
 - (c) *Output yang sentiasa tepat (Right the First Time).*
- (2) *Fokus:*
- (a) *Sistem dan proses.*
 - (b) *Budaya organisasi.*
 - (c) *Pelanggan.*
 - (d) *Pembekal.*

- (3) *Strategi:*
- (a) *Penambahbaikan yang berterusan (Kaizen).*
 - (b) *Melibatkan seluruh organisasi (Total Involvement).*
 - (c) *Tindakan-tindakan yang strategik.*
 - (d) *Berorientasikan matlamat jangka panjang.*

- (e) Pengawalan kos kualiti.*
- (f) Tindakan pencegahan.*
- (g) Menekan kepastian kualiti.*
- (h) Penyelesaian masalah secara sistematik.*

- (4) *Pelaksana:*
- (a) *Pengurusan atasan (Pemimpin).*
 - (b) *Seluruh kakitangan (Total Involvement).*
 - (c) *Pasukan-pasukan Kerja.*

MODEL PENAMBAHBAIKAN KUALITI YANG BERTERUSAN



PRINSIP-PRINSIP YANG MENYOKONG TQM

- *Kejayaan pelaksanaan TQM amat bergantung kepada keupayaan pengurusan organisasi mewujudkan persekitaran yang baik dan memungkinkan TQM bertapak dan seterusnya berkembang sebagai cara hidup organisasi.*

STRATEGI PELAKSANAAN TQM



➤ *Sokongan pengurusan atasan dibuktikan dengan:-*

← Mewujudkan dasar kualiti.

← Menubuhkan struktur pengurusan kualiti.

← Menarik penglibatan kakitangan secara menyeluruh.

← Menyebarkan maklumat kualiti.

← Menguruskan proses perubahan.

← Menganjurkan Hari Kualiti.

DASAR KUALITI AGENSI

- *Satu set prinsip-prinsip panduan tentang standard kualiti keluaran atau perkhidmatan yang dihasilkan sebagaimana yang dinyatakan oleh pengurusan atasan.*
- *Ini merupakan komitmen agensi terhadap kualiti output. Dasar ini perlu disebarakan dan difahami oleh setiap lapisan pekerja, pembekal, pelanggan dan 'stakeholders.'*

STRUKTUR PENGURUSAN KUALITI

Jawatankuasa Pemandu Kualiti Dan Produktiviti/Mesyuarat Pengurusan

Penyelaras Dan Pasukan Petugas Kualiti Dan Produktiviti

Pasukan Kerja

Pasukan Kerja

Pasukan Kerja

Pasukan Kerja

*** Pasukan kerja termasuk KMK**

JAWATANKUASA PEMANDU KUALITI DAN PRODUKTIVITI/MESYUARAT PENGURUSAN

- *Merancang usaha-usaha peningkatan kualiti.*
- *Menentukan dasar-dasar dan strategi-strategi bagi mencapai objektif kualiti.*
- *Menyelaras serta mengesan usaha-usaha peningkatan kualiti.*

PENYELARAS KUALITI

- *Bertanggungjawab untuk mengintegrasikan usaha-usaha peningkatan kualiti di berbagai peringkat.*
- *Pengerusi pengganti Jawatankuasa Pemandu Kualiti dan Produktiviti.*
- *Pegawai penghubung dengan agensi-agensi pusat tentang hal-hal kualiti.*

PASUKAN PETUGAS KUALITI DAN PRODUKTIVITI

- *Mengawas pelaksanaan proses peningkatan kualiti.*
- *Membantu dalam penyelesaian masalah-masalah yang timbul.*
- *Memberi bimbingan dan latihan tentang kualiti.*

PASUKAN KERJA

- *Mengenal pasti masalah kualiti.*
- *Mengkaji masalah dan membuat cadangan.*
- *Boleh digantikan dengan KMK.*

STRATEGI 2 : PERANCANGAN STRATEGIK KUALITI

➤ *Tujuan:*

← Mengenalpasti jabatan menjalankan peranan yang tepat, iaitu: “Doing The Right Thing.”

➤ *Perlu mengenalpasti:*

← Siapa pelanggan utama.

← Apa kehendak utama.

← Apa output utama.

➤ *Ini menjadikan asas penggubalan visi, misi, objektif dan strategi.*

➤ *Proses perancangan strategik melibatkan 5 langkah:*

← Menganalisis persekitaran luaran.

← Menganalisis persekitaran dalaman.

← Menggubal wawasan organisasi.

← Menggubal misi dan objektif-objektif.

← Mengenalpasti strategi penambahbaikan.

STRATEGI 3 : MENGUTAMAKAN PELANGGAN

- *Sama ada sesuatu output berkualiti adalah ditentukan oleh pelanggan.*
- *Output yang berkualiti dapat memuaskan kehendak atau ekspektasi pelanggan.*
- *Tindakan-tindakan mengutamakan pelanggan:-*
 - ← *Kenalpasti pelanggan.*
 - ← *Kenalpasti kehendak pelanggan.*
 - ← *Terjemahkan kehendak pelanggan menjadi standard kualiti output.*
 - ← *Wujudkan proses penghasilan output.*
 - ← *Laksanakan proses.*

STRATEGI 4 : LATIHAN DAN PENGIKTIRAFAN

- *Latihan adalah keperluan asas bagi kejayaan TQM.*
- *Pengetahuan dan kemahiran dapat memastikan penghasilan output yang berkualiti di samping mengelakkan kesilapan (Human Error).*
- *Pengurusan atasan perlu diberikan latihan kualiti.*
- *Pengetahuan dan kemahiran kualiti di"cascade" ke seluruh organisasi.*
- *Latihan dirancang, dilaksanakan dan dinilai untuk keberkesanan dan secara berterusan.*

STRATEGI 5 : SEMANGAT BERPASUKAN

Tujuan:

- *Mendapatkan penglibatan menyeluruh.*

Faedah:

- *Pertukaran maklumat dan idea.*
- *Kepercayaan.*
- *Komunikasi terbuka.*

STRATEGI 6 : PENGUKURAN PRESTASI

Tujuan:

- *Mengetahui tahap kualiti output.*

Memberi maklumat tentang:

- *Prestasi proses kerja.*
- *Tahap “conformance.”*
- *Proses yang bermasalah.*
- *Tindakan penambahbaikan.*

CONTOH : PERINGKAT PENGUKURAN OUTPUT

Ciri Output	Matlamat Standard Kualiti	Unit Pengukuran
Daya ketahanan (Peralatan)	Peralatan mesti boleh berfungsi tidak kurang daripada 10 tahun.	Jumlah tahun peralatan boleh berfungsi dengan baik.
Ketepatan masa (Perkhidmatan Kaunter)	Waktu perkhidmatan kaunter mesti bermula tepat jam 8 pagi setiap hari.	Waktu perkhidmatan kaunter dibuka setiap hari.

STRATEGI 7 : KEPASTIAN KUALITI

- *Kepastian kualiti (Quality Assurance) menekankan kepada pencegahan daripada timbulnya masalah-masalah kualiti dalam proses penghasilan output.*
- *Ini akan menjamin penghasilan output menepati matlamat zero-defect.*
- *Ada kaitan dengan piagam pelanggan dan pemulihan perkhidmatan.*

PERBINCANGAN RINGKAS

- *Apakah aktiviti-aktiviti jabatan untuk menjamin kualiti outputnya.*