

Aspek-Aspek yang Menyokong Pengurusan Kualiti dalam Perkhidmatan Teknologi Maklumat: Fokus kepada Bahagian Perkhidmatan Pengguna Sektor Awam

MOHD KHALIT OTHMAN

ABSTRAK

Kajian ini adalah berkenaan dengan aspek-aspek yang menyokong pengurusan kualiti (aspek kualiti) di dalam Perkhidmatan Teknologi Maklumat (IT) di sektor awam dan tumpuan diberikan kepada Bahagian Perkhidmatan Pengguna atau Bahagian Perkhidmatan Komputeran (BPP/BPK). Tujuan kajian ini adalah untuk membincangkan serta mendedahkan aspek-aspek bagi pengurusan kualiti dengan definasi-definasi mengenai kualiti telah dibentangkan. Untuk memenuhi kajian ini, sebanyak 100 set borang soal selidik telah dihantar kepada 50 jabatan awam yang dipilih secara rawak sebagai responden untuk mendapatkan pandangan dan persepsi mereka. Daripada 100 set borang soal selidik tersebut, sebanyak 86 telah dikumpulkan dan dianalisis menggunakan pakej SPSS. Hasilnya, kajian ini telah mendedahkan aspek-aspek yang menyokong pengurusan kualiti (aspek kualiti) untuk diperhatikan. Selain daripada itu, berdasarkan hasil daripada penemuan teori-teori dan data-data penyelidikan, kajian ini telah menghasilkan set aspek-aspek kualiti bagi pengurusan kualiti dalam perkhidmatan IT khususnya dalam perkhidmatan awam. Perbincangan secara terperinci mengenai metodologi kajian, pemprosesan data-data dan analisis data juga diterangkan di dalam kajian ini. Sebagai kesimpulannya kajian ini telah mendedahkan aspek-aspek kualiti yang perlu untuk meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan khususnya bagi BPP/BPK.

ABSTRACT

This study is about the aspects that support the quality management (aspects of quality) in the Information Technologies Services (IT) in public sector and focussing on the User Services Division or Computing Services Division (BPP/BPK). The purpose of this study is to discuss and reveal the aspects for the quality management where the definitions of the quality have been elaborated. In order to fulfil the study, the 100 sets of questionnaires have

been sent to the 50 selected randomly public sectors, as respondent to get their opinion and perception. From the 100 sets of questionnaires, 86 has been collected and used for data analysis using the SPSS package. As a result, this study has revealed the aspects that support the quality management (aspects of quality) to be looked into. Furthermore, based on the results of the discovery of theories and research data, this study has produced the set of quality aspects for the quality management in IT services specially in public service. A detail discussion about research methodology, data processing and data analysis has been explained in this study. As a conclusion, this study has revealed the aspects of quality that are needed to upgrade the quality management especially for BPP/BPK.

PENGENALAN

Perkhidmatan yang berkualiti bukan lagi menjadi slogan kosong yang sering dilaung-laungkan oleh setiap lapisan masyarakat, tetapi perlulah menjadi budaya kerja di Malaysia dan sesuai dengan peranan Sektor Awam yang semakin meningkat. Iaitu dari berperanan untuk mengekalkan ketenteraman awam, menyediakan kemudahan asas dan menjaga kebajikan rakyat, peranan ini telah berubah kepada menyediakan perkhidmatan yang lebih kompleks iaitu berorientasikan pembangunan dengan menyediakan perkhidmatan yang lebih berkualiti, menepati kemahuan (Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, 1993)¹ dan memuaskan kehendak orang-orang awam. Bagi menjaga amanah ini, perkhidmatan awam Malaysia menjadi semakin kompleks dan penting. Ia bukan sahaja perlu menyediakan perkhidmatan tetapi perlu menyediakan perkhidmatan yang berkualiti. Kini perkhidmatan awam Malaysia telah memasuki era baru iaitu ke arah menyediakan perkhidmatan yang berkualiti (Abdul Kadir, 1993)².

Sejak dari awal tahun 1991 lagi pihak kerajaan Malaysia telah melipatgandakan usaha peningkatan kualiti di dalam Perkhidmatan Awam (Ahmad Sarji, 1994)³. Ini menunjukkan Perkhidmatan Awam Malaysia sentiasa memberikan komitmen yang penting terhadap pengurusan kualiti dan peningkatan kualiti di dalam menyediakan perkhidmatan iaitu bermula sejak merdeka lagi sehinggalah sekarang ini. Usaha-usaha pengurusan dan peningkatan kualiti ini adalah untuk memastikan Perkhidmatan Awam sentiasa cekap serta mampu berperanan sebagai penggerak utama untuk membangunkan negara, meningkatkan keupayaan perkhidmatan untuk memberi dan menyediakan suatu perkhidmatan yang terbaik dan berkualiti kepada orang ramai.

Sejak dari merdeka lagi, pihak kerajaan telah melaksanakan berbagai usaha untuk memastikan mutu atau kualiti perkhidmatan dapat dipertingkatkan lagi dari masa ke semasa. Ini seiringan dengan perkembangan kemajuan yang

dicapai. Secara amnya usaha-usaha peningkatan kualiti di dalam perkhidmatan awam yang telah dilaksanakan oleh pihak kerajaan bolehlah dikelaskan seperti berikut (Abdul Kadir, 1993)⁴ :-

- i) Perubahan struktur.
- ii) Perubahan sistem dan tatacara.
- iii) Perubahan sikap dan nilai.
- iv) Pengurusan kewangan.
- v) Teknologi maklumat.
- vi) Kepimpinan.
- vii) Pentadbiran daerah.
- viii) Perkhidmatan kaunter.

Kesemua usaha di atas adalah merupakan inisiatif pihak kerajaan untuk meningkatkan lagi kualiti pengurusan dan perkhidmatan kakitangannya. Sebagai contohnya, PANEL (Panel untuk memajukan Perkhidmatan Awam) yang telah ditubuhkan pada tahun 1986 yang telah memberi penumpuan yang bersungguh-sungguh terhadap peningkatan kualiti perkhidmatan awam telah melancarkan program Gerakan Budaya Kerja Cemerlang pada 27 November 1989. Ini bertujuan untuk mewujudkan satu semangat, kesedaran, arah dan identiti pekerja yang berkualiti. Gerakan Budaya Cemerlang ini telah menyediakan satu konsep untuk mewujudkan budaya kualiti di dalam perkhidmatan awam (Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, 1991)⁵. Hasilnya di pertengahan tahun 1990, proses pengurusan kualiti atau program TQM telah diperkenalkan sebagai satu kaedah untuk menguruskan kualiti secara menyeluruh di Sektor Awam.

Lantaran daripada itu, INTAN dan MAMPU mula mengaturkan berbagai program terutamanya untuk meningkatkan kefahaman tentang konsep dan aspek-aspek TQM. Hasil daripada usaha ini, terdapat beberapa kementerian ataupun jabatan awam telah pun mula menggunakan pendekatan proses pengurusan kualiti atau TQM untuk menguruskan kualiti perkhidmatan sejak dari tahun 1991 lagi. Antara jabatan-jabatan yang telah menggunakan pendekatan ini adalah Kementerian Kesihatan, Kementerian Pendidikan, Kementerian Kerja Raya, Kementerian Pertahanan⁶ dan sebagainya.

Memandangkan terdapat lagi jabatan-jabatan awam yang masih belum menggunakan pendekatan ini serta mewujudkan model pengurusan kualiti di dalam menguruskan kualiti, dan saranan kerajaan untuk membudayakan kualiti melalui program yang menyeluruh, maka kajian ini akan meneroka aspek-aspek kualiti bagi pengurusan kualiti. Selain daripada itu, kajian ini juga akan menghasilkan satu set aspek-aspek kualiti yang sesuai dipraktikkan dalam pengurusan kualiti di semua jabatan awam khususnya jabatan IT untuk mempertingkatkan kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

Kualiti adalah merupakan suatu topik yang hangat diperbincangkan sekarang ini khususnya di dalam sektor awam (Abdul Kadir, 1993)⁷. Kualiti adalah satu istilah yang relatif iaitu kualiti juga memberikan maksud yang berlainan kepada orang dan situasi yang berbeza. Perkataan kualiti itu sendiri mempunyai banyak maksud dan ianya mempunyai dua komponen yang berasingan dan berbeza iaitu maksud secara objektif dan maksud secara subjektif (Joan Walsh, 1994)⁸. Menurut Dr. Monica pula, kualiti bermakna "*bersesuaian bagi tujuan kegunaan*" (Dr. Monica Darnbrough, 1988)⁹, iaitu bila mana pengguna atau pelanggan menilai mutu bagi sesuatu produk yang dikeluarkan atau perkhidmatan yang diberikan, sama ada ianya memenuhi kehendak, permintaan dan juga keperluan pengguna tersebut.

Pakar-pakar kualiti yang terkemuka seperti Joseph M. Juran, Philip B. Crosby, W. Edwards Deming, William Conway dan juga Kaoru Ishikawa (Fakulti Matematik UKM, 1996)¹⁰ telah memberikan pendapat mengenai pengertian kualiti mengikut kefahaman masing-masing. Berikut adalah beberapa definasi yang berbeza mengenai kualiti yang telah diterima pakai sehingga kehari ini yang mengikut pengertian yang dikemukakan oleh pakar-pakar kualiti tersebut :-

- i) Definasi kualiti mengikut Joseph M. Juran (1962)¹¹ :-
"*bersesuaian bagi tujuan kegunaan*"
- ii) Definasi kualiti mengikut Philip B. Crosby (1979)¹²:-
"*bersesuaian bagi kehendak*"
- iii) Definasi kualiti mengikut W. Edwards Deming (1986)¹³:-
"*darjah yang boleh diramalkan bagi keseragaman dan kebolehpercayaan (dependabiliti) pada harga yang rendah dan sesuai dengan pasaran*"
- iv) Definasi kualiti mengikut John S. Oakland (1992)¹⁴ :-
"*memenuhi kehendak/keperluan*"
- v) Definasi kualiti mengikut Dr. A. V. Fergenbaum (1983)¹⁵ :-
"*...penentuan pelanggan, bukannya penentuan jurutera, pasaran ataupun penentuan pengurusan. Ianya berasaskan kepada pengalaman sebenar pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan, diukur berasaskan kepada keperluan atau kehendak yang dinyatakan ataupun tidak dinyatakan...*"
Dr. A. V. Feigenbaum juga menakrifkan kualiti sebagai "*suatu yang sesuai bagi syarat pengguna seperti kegunaan sebenar dan harga jualan bagi produk*" (1961)¹⁶.

Selain daripada pengertian-pengertian yang telah diberikan oleh tokoh-tokoh terkemuka mengenai kualiti, terdapat 5 pendekatan yang telah digariskan oleh penulis tempatan di dalam buku yang berjudul *Perkhidmatan Awam*, yang boleh digunakan untuk menerangkan dengan jelas istilah atau pengertian kualiti ini iaitu (Abdullah Abdul Rahman, 1990)¹⁷:-

- i) Kualiti hanya boleh dirasai atau dinikmati oleh pengalaman. Oleh itu ianya agak sukar bagi pihak pengurusan untuk menentukan kualiti perkhidmatan.
- ii) Kualiti hanya dapat diukur melalui ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu seperti ketahanan, rupa bentuk dan keselamatan. Ciri-ciri ini boleh diperluaskan lagi terutamanya untuk keluaran.
- iii) Kualiti adalah berdasarkan kepada pandangan pengguna. Oleh itu tiap-tiap pengguna mempunyai takrif yang berbeza mengenai kualiti sesuatu keluaran atau perkhidmatan.
- iv) Kualiti adalah berdasarkan kepada memenuhi peraturan-peraturan atau piawaian proses untuk mengeluarkan barang-barang atau perkhidmatan tersebut. Ini bererti kos pengeluaran adalah pada tingkat yang paling rendah.
- v) Kualiti dapat dilihat dari segi kos dan harga iaitu ianya dianggap berkualiti bila memenuhi kos kehendak pengguna.

Daripada definasi-definasi dan penerangan-penerangan yang ringkas mengenai kualiti di atas, dapat dibuat rumusan bahawa kualiti haruslah dilihat dari dua segi iaitu dari segi luaran dan juga dari segi dalaman. Ini bermakna kualiti bukan sahaja dilihat sebagai memenuhi spesifikasi atau piawaian yang dibentuk oleh syarikat atau organisasi, tetapi juga harus mencapai atau memenuhi kehendak atau kepuasan pelanggan atau pengguna. Dengan kata lain, kualiti adalah suatu yang memenuhi spesifikasi dan piawaian organisasi serta memenuhi kepuasan pengguna.

Oleh yang demikian, di dalam kajian ini, perkhidmatan yang berkualiti bagi organisasi kajian adalah bermaksud sesuatu perkhidmatan yang diberikan kepada pengguna yang akan memenuhi kehendak atau kepuasan pengguna berdasarkan spesifikasi atau piawaian yang telah ditetapkan. Perkhidmatan yang cepat, cekap dan tepat, bersopan santun serta ikhlas adalah salah satu contoh perkhidmatan yang berkualiti dan memenuhi kepuasan pengguna. Sejak dari 1990an lagi, iaitu sejak wujudnya kesedaran tentang pentingnya perkhidmatan yang berkualiti, berbagai pendekatan telah digunakan untuk mendapatkan perkhidmatan yang berkualiti¹⁷. Lantaran itu satu kaedah yang lebih baik dan menyeluruh telah diperkenalkan dan digunakan untuk menguruskan kualiti iaitu kaedah Pengurusan Kualiti (QM) atau Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM).

METODOLOGI KAJIAN

Bahagian ini mengandungi tiga bahagian yang utama, iaitu kaedah pengumpulan data, persampelan kaedah pengukuran data (kaedah analisis data).

A. KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Untuk menjalankan penyelidikan ini, dua jenis data diperlukan iaitu data-data primer dan data-data sekunder. Pengutipan data bagi kajian ini dibuat dengan cara mengumpulkan data dari sumber-sumber yang utama seperti yang berikut :-

i) Borang soal selidik

Borang soal selidik adalah merupakan sumber yang terpenting bagi mendapatkan data-data primer. Dalam kajian dan penyelidikan ini, penulis telah menggunakan kaedah soal selidik sebagai satu cara yang paling utama di dalam usaha untuk mendapatkan data-data untuk kajian ini. Soal selidik digunakan untuk mengukur persepsi atau pandangan kakitangan terhadap proses pengurusan dan unsur-unsur kualiti BPP/BPK. Dari data-data inilah pengukuran akan dapat dibuat terhadap unsur-unsur yang ditanya dan akhirnya berdasarkan data-data tersebut suatu set aspek-aspek kualiti yang komprehensif bagi pengurusan kualiti akan dapat dihasilkan. Terdapat tiga kaedah utama yang digunakan oleh penulis untuk mendapatkan data-data dan maklumat-maklumat melalui soal selidik iaitu secara temujanji secara individu (serahan dengan tangan), menghantar soal selidik melalui pos dan temujanji yang diuruskan melalui telefon. Setiap set soal selidik pula akan mengambil masa lebih kurang 30 hingga 40 minit untuk disiapkan. Temujanji melalui telefon dianggap kurang sesuai dalam kajian ini kerana setiap set soal selidik akan mengambil masa lebih daripada 30 minit (Morton Williams, 1993)¹⁸. Walau bagaimanapun temujanji melalui telefon digunakan terutamanya untuk mendapatkan nama dan alamat yang tepat bagi setiap responden. Kaedah ini telah mengurangkan bilangan soal selidik yang hilang semasa diposkan (Siew Hock Ow, 1996)¹⁹.

Secara umumnya soal selidik tersebut telah dibahagikan kepada tiga bahagian yang utama iaitu :-

- a) Bahagian yang pertama adalah bahagian yang mengandungi pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui apakah tugas-tugas atau fungsi-fungsi utama yang dijalankan oleh Bahagian Perkhidmatan Pengguna atau Bahagian Perkhidmatan Komputer di jabatan tersebut.
- b) Bahagian yang kedua pula mengandungi pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui pandangan atau persepsi kakitangan (pegawai) terhadap unsur-unsur atau aspek-aspek yang perlu ada di dalam melaksanakan tugas-tugas untuk memastikan proses pengurusan BPP/BPK berjalan dengan baik.
- c) Manakala bahagian yang ketiga pula adalah bahagian yang akan mendapatkan pandangan atau persepsi responden terhadap aspek-aspek atau unsur-unsur yang menyokong prinsip-prinsip pengurusan

kualiti sama ada ianya akan mempengaruhi mutu atau kualiti perkhidmatan yang akan diberikan kepada pengguna-pengguna atau kakitangan-kakitangan bahagian-bahagian lain.

Selain daripada yang dinyatakan di atas, tujuan soal selidik ini adalah untuk mengumpulkan seberapa banyak yang boleh cadangan-cadangan yang diberikan oleh responden ke arah usaha untuk mempertingkatkan lagi mutu atau kualiti perkhidmatan atau pengurusan BPP/BPK jabatan-jabatan awam.

ii) Buku-Buku, Jurnal-Jurnal dan Penerbitan-Penerbitan

Data-data sekunder diperolehi melalui buku-buku, jurnal-jurnal dan juga penerbitan-penerbitan yang berkaitan dengan teori dan konsep yang dikaji. Dalam usaha untuk memahami istilah-istilah dan konsep-konsep yang tertentu, penulis telah membuat tinjauan ke atas buku-buku, jurnal-jurnal, penerbitan-penerbitan dan juga tulisan-tulisan yang telah dihasilkan sama ada oleh penulis tempatan atau penulis luar negeri.

Data-data sekunder ini diperlukan oleh penulis bagi dua tujuan utama, iaitu pertamanya untuk membiasakan penulis dengan bidang kajian dan seterusnya untuk membolehkan penulis mendalami teori-teori, konsep-konsep dan juga falsafah-falsafah yang berkaitan dengan kualiti dan pengurusan kualiti. Keduanya ialah membolehkan penulis membina struktur atau kaedah kajian atau penyelidikan yang lebih mantap mengkaji aspek-aspek kualiti.

iii) Laporan dan Dokumen Rasmi.

Data-data sekunder juga diperolehi daripada laporan-laporan, artikel-artikel serta penerbitan-penerbitan atau dokumen rasmi kerajaan. Untuk memudahkan lagi kajian, penulis telah membuat beberapa rujukan khas bagi mendapatkan data-data daripada lapuran-lapuran dan dokumen-dokumen yang dikeluarkan oleh jabatan-jabatan awam. Data-data ini pada umumnya digunakan oleh penulis untuk memahami dengan lebih lanjut konsep-konsep pengurusan jabatan-jabatan awam bagi tujuan meningkatkan kefahaman penulis terhadap kajian dan juga beberapa aspek yang lainnya. Selain daripada itu, data-data ini diperlukan untuk memberikan maklumat-maklumat latar belakang mengenai usaha-usaha serta program-program yang telah dijalankan oleh kerajaan untuk meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan organisasi awam.

iv) Temubual

Kaedah temubual juga digunakan untuk mendapatkan data-data primer. Bagi tujuan ini, temubual telah diadakan dengan profesional-profesional terpilih yang terlibat secara langsung dengan urusan pengurusan kualiti.

Ini adalah perlu untuk mendapatkan pandangan mereka mengenai pengurusan kualiti yang ada sekarang serta usaha-usaha yang telah dijalankan.

B. PERSAMPELAN

Pada keseluruhannya terdapat 50 kementerian dan jabatan awam (kerajaan) yang dipilih secara rawak untuk dijadikan responden di dalam persepmpelan ini. Sebanyak 100 set soal selidik telah diedarkan kepada kementerian-kementerian dan jabatan-jabatan tersebut secara pos dan juga serahan tangan.

C. CARA PENGUKURAN DATA

Menurut prosedur atau kaedah kajian di dalam Sains Sosial, terdapat berbagai kaedah dan skala pengukuran yang akan digunakan oleh pengkaji untuk tujuan mengukur pandangan atau persepsi dalam sesuatu perkara (Nawi, 1992)²⁰. Antara kaedah yang biasa dipakai oleh pengkaji adalah seperti "*Borgades Social Distance Scale*", "*Thurstone's Attitude Scales*" dan "*Likert Attitude Scale*" (Whitaker, 1970)²¹.

i) "*Borgades Social Distance Scale*".

Kaedah ini digunakan untuk mengukur dan mengkaji secara khusus sesuatu kumpulan ethnik yang tertentu. Dalam cara ini, Borgades telah mengemukakan kenyataan bersiri yang berkaitan dengan sifat-sifat peribadi, kehidupan sosio ekonomi ethnik yang dikajinya itu.

ii) "*Thurstone's Attitude Scales*".

Kaedah ini telah digunakan oleh pengkaji untuk mengukur sesuatu isu atau kumpulan yang spesifik. Thurstone telah menggunakan kajian ini untuk melihat sikap manusia terhadap agama. Thurstone (Nawi, 1992) dalam kajiannya telah memberi nilai-nilai yang tertentu dan nilai-nilai itu disusun berturutan. Nilai yang akan diberikan itu dari sifat yang berbentuk biasa hinggalah ke tahap yang ekstrim. Di antara sifat biasa hingga sifat ekstrim itu diletakkan nilai neutral. Dengan kata lain, Thurstone telah menggunakan "*kedudukan skor pertengahan*" untuk menentukan pandangan atau persepsi responden.

iii) "*Likert Attitude Scale*".

Likert dalam kaedah pengukurannya telah menggunakan simbol atau memberikan skor atau nilai yang tertentu kepada jawapan yang telah disediakan di dalam kaji selidiknya. Skor yang telah digunakan oleh Likert dalam pengukurannya bolehlah dilihat seperti di bawah :-

Persepsi/Pandangan	Skor
Sangat bersetuju	5
Bersetuju	4
Tidak pasti	3
Tidak bersetuju	2
Sangat tidak bersetuju	1

Berdasarkan kepada skor yang diberi inilah Likert telah dapat mengukur pandangan atau sikap responden di dalam kajiannya.

Walaupun terdapat tiga kaedah dan skala pengukuran yang boleh digunakan, tetapi di dalam kajian yang dilakukan oleh penulis ini, pada umumnya penulis akan menggunakan kaedah pengukuran yang dipakai oleh Likert. Ini adalah kerana skala Likert mudah digunakan kerana ianya mudah disediakan dan mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi (Bass, 1981)²². Oleh sebab itulah kaedah ini dipilih oleh penulis kerana ianya mudah difahami, mudah digunakan dan logik serta boleh mengukur pembolehubah atau kenyataan yang bersifat kualitatif dengan memasukkan skor atau nilai tertentu kepada jawapan yang diterima (Nawi, 1992)²³.

Pendapat ini juga telah disokong pula oleh Gopal (Gopal, 1964)²⁴ dengan menyatakan bahawa kaedah ini adalah bersifat kategori dan ianya merupakan satu spesifikasi yang mudah untuk menerangkan pembolehubah dan mengeluarkan hasil-hasil.

Walaupun kaedah pengukuran yang digunakan adalah sesuai digunakan, namun penulis menyesuaikan dengan keperluan dan tujuan kajian penulis. Prinsip pengukuran Likert yang digunakan dan diubahsuaikan ialah aspek penyusunan skala yang digunakan. Penyusunan skala yang digunakan dalam soal selidik adalah dari yang bersifat ekstrim positif kepada sifat ekstrim negatif.

Sebagai contohnya penulis, telah menggunakan skor atau nilai yang tertentu untuk mengkaji sikap atau pandangan kakitangan di jabatan-jabatan awam yang dipilih dengan menggunakan persepsi dan skor/skala seperti di bawah

Persepsi/Pandangan	Skor/Skala
Sangat perlu	1
Perlu	2
Tidak semestinya	3
Tidak perlu	4
Sangat tidak perlu	5
Sangat setuju	1
Setuju	2
Tidak pasti	3
Tidak setuju	4
Sangat tidak setuju	5

D. PEMILIHAN RESPONDEN

Pemilihan responden-responden untuk kajian ini adalah terdiri daripada golongan kakitangan yang terlibat secara langsung di dalam pengurusan dan pentadbiran BPP/BPK. Ini adalah kerana responden-responden golongan ini dianggap mempunyai maklumat-maklumat dan pandangan-pandangan pertama yang diperlukan di dalam kajian.

Responden-responden untuk penyelidikan ini telah dipilih secara persampelan mudah iaitu terdiri daripada anggota-anggota kakitangan di dalam kumpulan-kumpulan gaji yang berbagai dan mewakili jabatan-jabatan awam yang berbagai. Ini adalah bertujuan untuk memastikan pandangan dan persepsi responden yang diperolehi mewakili kakitangan-kakitangan yang terdiri daripada kumpulan-kumpulan gaji yang berbeza iaitu kumpulan gaji A, B, C dan seterusnya. Selain daripada itu, persepsi dan juga pandangan ini akan mewakili kakitangan daripada berbagai jabatan dan kementerian awam. Di dalam kajian yang dijalankan, sebanyak 50 buah jabatan awam termasuk kementerian dipilih secara rawak untuk dijadikan responden. Borang-borang soal selidik telah diedarkan kepada setiap jabatan dan juga kementerian tersebut secara pos dan juga serahan tangan. Bagi tujuan pemilihan kakitangan untuk menjawab borang tersebut, penulis telah menyerahkan kebebasan kepada ketua-ketua jabatan untuk membuat pemilihan. Pada pendapat penulis, pemilihan yang dibuat oleh ketua-ketua jabatan adalah secara persampelan mudah.

Sebanyak 100 set borang soal selidik telah diedarkan kepada jabatan-jabatan dan kementerian tersebut. Ini bermakna setiap jabatan atau kementerian akan menerima sebanyak dua set borang soal selidik untuk diisi. Daripada sejumlah 100 set borang soal selidik yang diedarkan itu, 86 borang telah diisi dan dikembalikan. Ini merupakan sebanyak 86% daripada borang-borang yang telah diedarkan itu dikembalikan semula. Walau bagaimanapun, daripada sejumlah 86 borang yang dikembalikan itu, cuma data-data daripada 84 borang sahaja yang boleh digunakan untuk penganalisan. Ini disebabkan oleh beberapa perkara seperti ada borang-borang yang tidak diisi dengan lengkap dan juga ada jawapan-jawapan yang diberikan agak mengelirukan.

ANALISIS DATA DAN PERBINCANGAN

Jadual 1 menunjukkan ringkasan hasil yang telah diperolehi setelah proses analisis dibuat ke atas data-data dan maklumbalas-maklumbalas yang diperolehi dari setiap responden. Seterusnya perbincangan disertakan kepada setiap aspek-aspek yang dinyatakan dalam Jadual 1.

JADUAL 1. Taburan Peratusan Terhadap Aspek-Aspek Yang Menyokong Pengurusan Kualiti Mengikut Maklumbalas Atau Persepsi Daripada Responden

Aspek-Aspek Kualiti	Bilangan Responden Bersetuju	Peratusan Responden Bersetuju
Latihan	74	88.1
Pengukuran prestasi	60	71.5
Pengiktirafan	74	88.1
Sokongan pengurusan atasan	68	81
Kepastian kualiti	56	66.7
Utamakan pengguna	74	88.1
Perancangan strategik	54	64.3
Semangat berpasukan	78	92.9
Nilai-nilai etika dan moral		
i. Berpakaian kemas	84	100
ii. Berbudi bahasa	84	100
iii. Bersopan santun	84	100
iv. Sanggup membantu	84	100
v. Ikhlas	81	96.4
Rajin dan inovasi	84	100
Bersikap positif dan konstruktif	83	98.8
Kemudahan fizikal dan teknologi	58	69
N (Jumlah responden keseluruhan) = 84		

Daripada hasil yang telah digambarkan di dalam Jadual 1 di atas, dapat dibuat satu penerangan yang menyeluruh bahawa aspek-aspek kualiti yang utama yang akan mempengaruhi kualiti perkhidmatan kakitangan dan organisasi adalah seperti di bawah:-

i) Aspek Latihan dan Pengiktirafan:

Jadual 1 menggambarkan sebanyak 88.1% daripada responden telah bersetuju bahawa latihan dan pengiktirafan adalah penting untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan/kerja kakitangan seterusnya akan meningkatkan kualiti perkhidmatan organisasi, 5.0% pula menyatakan tidak semestinya dan 6.9% daripada responden pula tidak bersetuju. Daripada hasil analisis yang ditunjukkan, dapat dibuat kesimpulan bahawa Latihan dan Pengiktirafan adalah aspek penting di dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan/kerja.

ii) Membuat pengukuran prestasi kerja dan pencapaian.

Daripada Jadual 1 di atas di dapati sebanyak 71.5% daripada responden telah bersetuju dengan menyatakan bahawa pengukuran prestasi kerja adalah aspek yang perlu untuk memastikan peningkatan kualiti di dalam

perkhidmatan/kerja bagi kakitangan, 21.4% pula telah menyatakan tidak semestinya aspek ini boleh mempengaruhi kualiti perkhidmatan/kerja, manakala selebihnya iaitu 7.1% responden tidak bersetuju bahawa aspek ini akan mempengaruhi peningkatan kualiti perkhidmatan/kerja. Ini menunjukkan bahawa pengukuran prestasi kerja/pencapaian adalah merupakan aspek yang penting untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan.

iii) Sokongan padu daripada pengurusan atasan.

Daripada hasil analisis yang ditunjukkan di dalam Jadual 1 di atas, didapati sebanyak 81.0% responden telah berpendapat bahawa sokongan padu daripada pengurusan atasan adalah penting untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan/kerja kakitangan, 17.0% pula menyatakan tidak semestinya manakala selebihnya iaitu 2.0% tidak bersetuju. Daripada keputusan ini dapat dibuat kesimpulan bahawa sokongan pengurusan atasan adalah aspek yang amat penting untuk meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan/kerja kakitangan di sesebuah organisasi.

iv) Menyediakan piawaian-piawaian kualiti (jaminan/kepastian kualiti).

Jadual 1 di atas menggambarkan bahawa 66.7% daripada responden telah bersetuju dengan menyatakan bahawa menyediakan piawaian-piawaian kualiti untuk diikuti oleh seluruh kakitangan organisasi, akan mempengaruhi peningkatan kualiti perkhidmatan/kerja, 23.8% pula telah menyatakan tidak semestinya aspek ini boleh mempengaruhi kualiti perkhidmatan/kerja, manakala selebihnya iaitu 9.5% daripada responden tidak bersetuju sama sekali bahawa aspek ini boleh meningkatkan kualiti perkhidmatan/kerja. Ini telah menunjukkan bahawa menyediakan piawaian-piawaian (standard) kualiti (jaminan atau kepastian kualiti) adalah merupakan aspek yang penting di dalam peningkatan kualiti perkhidmatan.

v) Perkhidmatan yang mengutamakan pengguna/pelanggan.

Jadual 1 di atas menggambarkan bahawa 88.1% daripada responden telah bersetuju dengan menyatakan bahawa perkhidmatan yang mengutamakan pengguna adalah aspek yang perlu untuk memastikan peningkatan kualiti di dalam perkhidmatan yang diberikan, manakala selebihnya iaitu 11.9% telah menyatakan tidak semestinya aspek ini boleh mempengaruhi kualiti perkhidmatan/kerja. Ini menunjukkan bahawa perkhidmatan yang mengutamakan pengguna/pelanggan adalah aspek yang penting di dalam peningkatan kualiti perkhidmatan.

vi) Pelan strategik kualiti untuk jangka masa panjang.

Daripada Jadual 1 di atas, menggambarkan bahawa 64.3% daripada keseluruhan responden telah berpendapat bahawa pelan strategik kualiti

adalah penting untuk mewujudkan perkhidmatan yang berkualiti yang akan memenuhi kehendak pengguna, 29.0% pula menyatakan tidak semestinya manakala 6.7% daripada responden tidak bersetuju dengan mengatakan pelan strategik kualiti tidak akan mempengaruhi kualiti perkhidmatan/kerja yang diberikan kepada pengguna. Di sini dapat dibuat kesimpulan bahawa pelan strategik kualiti adalah amat perlu untuk meningkatkan lagi mutu atau kualiti perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan.

vii) Semangat kerja berpasukan.

Daripada Jadual 1 di atas telah menggambarkan bahawa 92.9% daripada responden telah bersetuju dengan menyatakan bahawa semangat bekerja berpasukan adalah merupakan aspek yang penting untuk meningkatkan lagi mutu atau kualiti perkhidmatan/kerja yang diberikan manakala selebihnya iaitu 7.1% telah menyatakan tidak semestinya aspek ini boleh mempengaruhi kualiti perkhidmatan/kerja. Kesimpulan yang boleh dibuat daripada keputusan ini adalah semangat bekerja berpasukan adalah merupakan aspek yang penting dan utama di dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan/kerja.

viii) Mengamalkan nilai-nilai etika dan moral di dalam Budaya Kerja.

a) Berpakaian kemas

Jadual di atas menunjukkan kesemua responden iaitu 100% telah menyatakan adalah perlu bagi setiap kakitangan BPP/BPK berpakaian kemas dan bersih semasa bertugas. Ini adalah penting untuk menampakkan suatu penampilan yang baik dan menambah keyakinan pihak pengguna atau kakitangan di jabatan ini terhadap kemampuan atau kewibawaan kakitangan BPP/BPK. Ini juga secara tidak langsung akan mewujudkan satu persekitaran yang harmoni di antara kakitangan.

b) Berbudi bahasa dan bersopan santun

Hasil daripada analisis seperti yang ditunjukkan di dalam jadual di atas, telah menunjukkan bahawa kesemua responden (100%) bersetuju dengan menyatakan "sangat perlu" (63.1%) dan "perlu" (36.9%) bagi kakitangan BPP/BPK bersopan-santun dan berbudi bahasa semasa memberikan perkhidmatan mereka kepada pengguna-pengguna yang lain. Keadaan ini telah menunjukkan satu fenomena yang positif kerana sifat bersopan santun adalah satu ciri murni yang dianjurkan oleh pihak kerajaan untuk menuju Budaya Kerja Yang Cermelang. Kesimpulannya, berbudi bahasa dan bersopan-santun adalah satu aspek yang perlu kepada kakitangan BPP/BPK semasa memberikan perkhidmatan atau pertolongan kepada pengguna-pengguna yang lain.

- c) Sanggup membantu pengguna yang bermasalah
Daripada jadual di atas, didapati sebanyak 51.2% responden menyatakan "sangat perlu" dan manakala 48.8% pula menyatakan "perlu" kakitangan BPP/BPK mempunyai ciri-ciri sanggup membantu pengguna yang bermasalah. Ini jelas menunjukkan bahawa 100% responden telah bersetuju bahawa kakitangan BPP/BPK mestilah mempunyai ciri-ciri sanggup membantu pengguna yang bermasalah terutamanya semasa mereka menghadapi masalah yang berkaitan dengan IT. Ciri-ciri ini adalah penting kerana pada pandangan penulis ianya adalah merupakan satu ciri yang baik dan utama untuk melahirkan perkhidmatan yang berkualiti.
- d) Ikhlas
Jadual 1 telah menggambarkan bahawa terdapat 96.0% responden bersetuju dengan menyatakan adalah perlu (57.0% menyatakan sangat perlu dan 39.0% telah menyatakan perlu) bagi setiap kakitangan BPP/BPK mempunyai ciri-ciri ikhlas semasa memberi pertolongan dan bantuan kepada pengguna, manakala hanya 4.0% sahaja responden yang menyatakan tidak semestinya ciri-ciri ikhlas itu perlu semasa memberi bantuan dan pertolongan. Di sini dapat dibuat kesimpulan bahawa setiap kakitangan BPP/BPK haruslah memberi pertolongan dan bantuan kepada pengguna dengan ikhlas, dan ini adalah merupakan satu fenomena yang amat baik kerana ianya mengikut saranan kerajaan supaya bersikap ikhlas semasa memberi perkhidmatan kepada pengguna kerana sifat ikhlas ini adalah ciri yang disyorkan di dalam Budaya Kerja.
- ix) Mempunyai sifat rajin dan berinovasi.
Hasil analisis seperti yang telah digambarkan di dalam jadual di atas telah menunjukan bahawa 67.9% daripada responden menyatakan sangat perlu kakitangan BPP/BPK mempunyai ciri-ciri rajin dan berinovasi atau berdaya maju, manakala 32.1% pula telah menyatakan perlu kakitangan mempunyai ciri-ciri tersebut. Ini menunjukkan kesemua responden tersebut iaitu 100% telah bersetuju bahawa setiap kakitangan BPP/BPK mestilah mempunyai sikap atau ciri-ciri rajin dan berinovasi atau berdaya maju. Ciri-ciri ini adalah penting dan perlu ada untuk memastikan perkhidmatan yang disediakan kepada pengguna adalah suatu perkhidmatan yang berkualiti yang mana ianya akan memenuhi kehendak dan keperluan pengguna.
- x) Mempunyai sikap yang positif dan konstruktif
Hasil analisis seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual 1 di atas telah menunjukkan bahawa hampir kesemua responden iaitu 98.8% telah menyatakan bahawa setiap kakitangan adalah perlu (70.0% responden

menyatakan sangat perlu dan 28.8% menyatakan perlu) mempunyai ciri-ciri bersikap positif dan konstruktif manakala hanya 1.2% sahaja daripada responden tersebut menyatakan tidak semestinya kakitangan BPP/BPK mempunyai ciri-ciri bersikap positif dan konstruktif. Kesimpulannya, setiap kakitangan BPP/BPK haruslah mempunyai ciri-ciri bersikap positif dan konstruktif.

- xi) Membekalkan kemudahan fizikal dan teknologi yang terkini kepada pejabat-pejabat untuk kegunaan kakitangan.

Di dalam Jadual 1 di atas telah menggambarkan bahawa 69.0% daripada responden berpendapat adalah perlu BPP/BPK dibekalkan dengan peralatan kemudahan fizikal dan sokongan IT manakala hanya 39.0% sahaja yang berpendapat tidak semestinya BPP/BPK ini dibekalkan dengan peralatan sokongan IT yang lain. Kesimpulan daripada hasil analisis ini adalah perlunya BPP/BPK jabatan awam dibekalkan dengan peralatan sokongan IT yang lain seperti pencetak, mesin faksimili, mesin pengimbas dan sebagainya. Ini adalah perlu kerana peralatan-peralatan sokongan IT ini dapat membantu kakitangan BPP/BPK menjalankan tugas-tugas yang telah dipertanggungjawabkan kepadanya dengan lebih baik lagi. Selain daripada itu, saranan pihak kerajaan juga telah menyatakan bahawa untuk membolehkan pihak jabatan-jabatan awam menyediakan suatu perkhidmatan yang berkualiti, ianya haruslah dibekalkan dengan peralatan sokongan IT yang lengkap.

KESIMPULAN

Berdasarkan kepada hasil kajian, tinjauan penemuan teori iaitu daripada pendapat-pendapat pakar kualiti dunia dan juga daripada pengalaman dan pandangan penulis sendiri, satu set aspek-aspek yang menyokong (aspek-aspek kualiti) pengurusan kualiti dihasilkan untuk dipraktikkan di dalam budaya kerja khususnya di BPP/BPK Perkhidmatan Awam. Secara keseluruhannya semua aspek-aspek kualiti yang dibentangkan di bawah ini menunjukkan keadaan yang "positif" yang mana keadaan ini diambil kira daripada pandangan atau persepsi responden yang menunjukkan 50 peratus dan ke atas.

- a) Latihan – Aspek latihan ini adalah merupakan aspek utama yang menyokong kepada proses pengurusan kualiti (aspek utama bagi TQM). Oleh kerana aspek ini adalah merupakan aspek yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan kakitangan BPP/BPK dan organisasi, maka aspek ini adalah perlu untuk dilaksanakan oleh pihak BPP/BPK organisasi awam. Oleh sebab jabatan-jabatan khususnya jabatan BPP/BPK memerlukan sumber tenaga manusia yang mempunyai kemahiran dan kepakaran,

maka latihan adalah amat penting iaitu latihan yang menyeluruh hendaklah diwujudkan bagi setiap kakitangan di BPP/BPK organisasi awam. Melalui latihan ini, kakitangan tersebut bolehlah diberikan kefahaman tentang nilai-nilai yang positif seperti integriti, akauntabiliti, amanah, ikhlas, profesionalisme dan sebagainya. Di samping itu kakitangan juga boleh diberikan penerangan yang jelas tentang dasar kualiti, peranan dan tanggungjawab mereka serta didedahkan dengan kemahiran-kemahiran yang sesuai.

- b) Pengukuran prestasi – Aspek ini adalah merupakan aspek yang akan mempengaruhi kualiti perkhidmatan kakitangan dan organisasi. Jadi untuk memastikan perkhidmatan yang disediakan adalah berkualiti, pihak jabatan BPP/BPK haruslah melaksanakan aspek ini dengan merangka sistem pengukuran prestasi kerja kakitangan-kakitangan jabatan tersebut. Ini adalah bertujuan untuk memastikan prestasi kerja bagi kakitangan adalah sentiasa baik. Oleh itu pengukuran prestasi adalah salah satu faktor yang harus dilaksanakan di setiap bahagian BPP/BPK organisasi awam. Selain daripada itu ianya juga perlu diberi perhatian oleh jabatan untuk memastikan mutu perkhidmatan yang diberikan akan bertambah baik dari masa ke masa.
- c) Pengiktirafan – Seperti juga aspek di atas, aspek ini boleh mempengaruhi mutu perkhidmatan kakitangan dan organisasi BPP/BPK. Oleh itu aspek pengiktirafan juga adalah merupakan satu faktor kualiti di dalam perkhidmatan dan ianya seharusnya dilaksanakan oleh setiap BPP/BPK organisasi awam. Dengan mewujudkan sistem pengiktirafan yang baik kepada kakitangan, ianya akan dapat memotivasikan kakitangan supaya sentiasa bekerja dengan penuh bersemangat. Ini adalah kerana motivasi akan meningkatkan produktiviti dan kualiti keluaran kerana dengan pengiktirafan dan ganjaran yang mencukupi menyebabkan kakitangan akan lebih bersungguh-sungguh melaksanakan kerja mereka.
- d) Sokongan pengurusan atasan – Aspek ini adalah aspek utama yang akan mempengaruhi mutu atau kualiti perkhidmatan yang disediakan. Ini adalah kerana pengurusan atasan adalah merupakan agen terpenting bagi pembentukan, penyebaran dan penerapan budaya kualiti bagi sesebuah organisasi. Pengurusan atasan akan terlibat secara langsung di dalam sebarang pembuatan keputusan organisasi. Sokongan ini perlu dibuktikan melalui kesediaannya di dalam mengambil tindakan-tindakan yang konkrit seperti menyediakan dasar kualiti, menubuhkan struktur pengurusan kualiti, menarik penglibatan kakitangan secara menyeluruh, menyebarkan maklumat kualiti dan sebagainya. Selain daripada itu, aspek sokongan pengurusan atasan juga akan mempengaruhi kualiti perkhidmatan

kakitangan BPP/BPK organisasi awam, maka ianya perlulah dilaksanakan oleh setiap BPP/BPK organisasi awam.

- e) Kepastian kualiti – Kepastian atau jaminan kualiti juga adalah merupakan aspek yang akan mempengaruhi kualiti perkhidmatan kakitangan di BPP/BPK organisasi awam. Pihak pengguna akan sentiasa berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan sekiranya perkhidmatan tersebut sentiasa menepati piawaian-piawaian kualiti tertentu. Oleh itu aspek-aspek kepastian atau jaminan kualiti ini haruslah dilaksanakan di setiap BPP/BPK organisasi awam dan pihak pentadbiran BPP/BPK perlulah menitikberatkan unsur-unsur kepastian kualiti di dalam proses kerja. Ini dapat dilakukan dengan memberi latihan kepada kakitangan, menerapkan nilai-nilai murni di dalam budaya kerja dan sebagainya.
- f) Utamakan pengguna – Perkhidmatan yang mengutamakan pengguna akan menjamin dan mempengaruhi kualiti perkhidmatan kakitangan yang diberikan oleh BPP/BPK. Oleh itu aspek mengutamakan pengguna dalam perkhidmatan haruslah dititik beratkan dan dilaksanakan oleh setiap BPP/BPK organisasi awam. Ini dapat dilakukan dengan cara mengutamakan keperluan pengguna di mana pihak BPP/BPK hendaklah sensitif kepada kehendak pengguna dengan membuat perubahan kepada proses kerja, peraturan-peraturan, sistem dan prosedur dalam pemberian perkhidmatan yang boleh memanfaatkan mereka. Selain daripada itu perhubungan dan komunikasi di antara kakitangan dan pengguna mestilah baik dan murni. Ini dapat diserapkan dengan menanam nilai-nilai murni kepada kakitangan seperti bersopan santun, berbudi bahasa dan sebagainya.
- g) Perancangan strategik kualiti - Keupayaan jabatan untuk mengeluarkan perkhidmatan yang berkualiti memerlukan satu perancangan strategi kualiti jangka panjang mengenai peningkatan kualiti. Oleh kerana perancangan strategik kualiti ini boleh mempengaruhi kualiti perkhidmatan kakitangan BPP/BPK dan akan menjadi asas kepada penggubalan wawasan dan objektif kualiti jabatan, maka aspek ini haruslah dilaksanakan di BPP/BPK organisasi awam.
- h) Semangat berpasukan – Seperti aspek-aspek yang lain, aspek ini juga akan mempengaruhi kualiti perkhidmatan kakitangan BPP/BPK organisasi awam. Oleh itu aspek ini haruslah dilaksanakan dan dititikberatkan di setiap jabatan BPP/BPK tersebut bagi memastikan kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pengguna akan meningkat. Semangat ini boleh dipraktikkan melalui kerjasama, komitmen dan penyertaan secara menyeluruh di dalam program-program peningkatan kualiti yang akan diperkenalkan oleh jabatan. BPP/BPK juga perlu meninggikan semangat

bekerja secara berpasukan di kalangan semua peringkat kakitangannya untuk membolehkan segala kekuatan dan sumber-sumber yang ada dalam organisasi dapat digemblengkan sepenuhnya dan mengembangkan potensi kakitangan untuk kepentingan jabatan.

- i) Nilai-nilai etika dan moral – Aspek bagi nilai-nilai etika dan moral adalah “perlu” ada bagi setiap kakitangan BPP/BPK yang terlibat di dalam pengurusan atau pentadbiran BPP/BPK organisasi awam. Oleh itu aspek-aspek nilai etika dan moral seperti berpakaian kemas, berbudi bahasa, bersopan santun, sanggup membantu, jujur, ikhlas dan sebagainya haruslah ditekankan dan dilaksanakan di BPP/BPK sebagai satu perkara yang perlu untuk membentuk suatu budaya kerja yang baik bagi menjamin perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan BPP/BPK kepada pengguna adalah berkualiti. Penekanan kepada nilai-nilai etika dan moral yang baik ini perlu dikalangan kakitangan BPP/BPK adalah kerana sekiranya nilai-nilai etika dan moral yang baik ini seperti bersopan santun, berbudi bahasa dan sebagainya tidak dibekalkan di dalam jiwa kakitangan, maka akan berlakunya pelbagai gejala yang negatif yang boleh merosakan pentadbiran jabatan itu sendiri. Dengan adanya etika dan nilai-nilai moral yang baik ini di dalam diri kakitangan akan melahirkan perasaan tanggungjawab, dedikasi terhadap kerja, pengorbanan peribadi dan sebagainya.
- j) Rajin dan inovasi – Aspek kerajinan adalah faktor penting yang “perlu” ada kepada setiap kakitangan BPP/BPK untuk memastikan kualiti perkhidmatan dapat ditingkatkan. Selain daripada itu perlunya diwujudkan satu keadaan yang menggalakan inovasi. Kerajinan dan inovasi adalah “perlu” dan amat penting supaya berlakunya percambahan idea-idea baru yang boleh digunakan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan. Kerajinan dan inovasi adalah aspek perlu dan utama yang boleh membawa kepada wujudnya peningkatan dalam kualiti perkhidmatan bagi kakitangan BPP/BPK. Oleh itu aspek ini haruslah dilaksanakan di setiap jabatan BPP/BPK organisasi awam.
- k) Bersikap positif dan konstruktif - Bersikap positif dan konstruktif adalah aspek perlu di dalam menjamin kualiti pengurusan yang baik kerana sekiranya sifat ini dijadikan sebagai amalan dalam Budaya Kerja, dengan sendirinya ianya akan mewujudkan suasana yang lebih sihat dan lebih ceria serta persekitaran sosial yang lebih mesra di kalangan rakan-rakan kerja. Dengan ini secara tak langsung kita akan merasa selesa semasa menjalankan tugas dan dengan itu dapat menyediakan satu perkhidmatan yang disenangi oleh pelanggan. Maka dengan itu juga kualiti perkhidmatan yang disediakan akan meningkat.

- 1) Kemudahan fizikal dan teknologi - Keadaan pejabat (ruang makmal komputer), alatan-alatan untuk melaksanakan kerja seperti komputer, mesin faks, telefon dan lain-lain juga adalah satu faktor yang penting. Alatan-alatan yang cukup dan moden adalah "perlu" dibekalkan kepada kakitangan BPP/BPK oleh pihak atasan untuk menjadikan proses kerja menjadi lebih cekap dan cepat. Ini akan meningkatkan kualiti perkhidmatan yang akan diberikan oleh kakitangan BPP/BPK organisasi awam kepada pengguna. Oleh itu wajarlah aspek ini dilaksanakan di setiap jabatan BPP/BPK organisasi awam.

Implementasian aspek-aspek ini ke dalam pengurusan kualiti di sektor awam khususnya BPP/BPK akan melibatkan perubahan budaya organisasi sektor tersebut dari segi perubahan pengurusan dan pentadbiran, cara kakitangan berurusan dengan pelanggan dan juga segala sistem operasi termasuk tugas-tugas serta perkhidmatan yang perlu dilaksanakan. Dengan adanya perlaksanaan aspek-aspek kualiti yang berterusan dan seragam ini akan dapat memastikan kecekapan dan kualiti perkhidmatan yang optimum dan menyeluruh dari segi perkhidmatan yang diberikan oleh setiap organisasi awam khususnya BPP/BPK.

RUJUKAN

- Kerajaan Malaysia, *Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 3, Tahun 1993 (Semua Pindaan Hingga Disember, 1996) – Panduan Mengenai Piagam Pelanggan*, MDC Penerbit Pencetak Sdn. Bhd., 1996, hlm. 478.
- Abdul Kadir Bin Mat Yazif, *Pengurusan Mutu Menyeluruh (TQM) : Satu kajian mengenai konsep dan potensi perlaksanaan di Hospital Universiti, Universiti Malaya, Kuala Lumpur*, (Laporan Tesis Sarjana), Universiti Malaya, 1993, hlm. 1.
- Ahmad Sarji Bin Abdul Hamid, *Perkhidmatan Awam Malaysia : Satu Peralihan Paradigma (Pembaharuan dan kemajuan dalam perkhidmatan awam Malaysia 1993)*, Kerajaan Malaysia, 1994, hlm. 27.
- Abdul Kadir Bin Mat Yazif, *Pengurusan Mutu Menyeluruh (TQM) : Satu kajian mengenai konsep dan potensi perlaksanaan di Hospital Universiti, Universiti Malaya, Kuala Lumpur*, 1993, hlm. 2.
- Perkeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (Pindaan Hingga Disember 1996), *Garis Panduan Mengenai Strategi-Strategi Peningkatan Kualiti Dalam Perkhidmatan Awam*, MDC Penerbit Pencetak Sdn. Bhd., Bil. 4 Tahun 1991, hlm. 29.
- Abdul Kadir Bin Mat Yazif, *Pengurusan Mutu Menyeluruh (TQM) : Satu kajian mengenai konsep dan potensi perlaksanaan di Hospital Universiti Malaya*, Universiti Malaya, 1993, hlm. 27.
- Joan Walsh, *Software Quality Management : A subjective view or 'Why things still go wrong'*, Engineering Management Journal (Perisian IEEE), June 1994.
- Dr. Monica Darnbrough Dti, *Towards Real Quality*, Simposium IEEE (Perisian IEEE), April 1988.

- _____, *Kursus Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 : Dokumentasi Modul 1 dan Modul 2*, Pusat Peningkatan Kualiti dan Produktiviti, Fakulti Sains Matematik UKM.
- Juran, Joseph M., Gryna, Frank M. Jr., & Bingham, R. S. Jr., *Quality Control Handbook*, McGraw-Hill, New York, 1962, hlm. 2.
- Crosby, Philip B., *Quality Is Free*, McGraw-Hill, New York, 1979, hlm. 15.
- Deming, Edward W., *Quality, Production And Competitive Position*, Boston: MIT Centre for Advanced Engineering Study, 1986, hlm. 21.
- Oaklan, John S., *Total Quality Management*, Heineman Professional Publishing Ltd., London, 1992.
- Feigenbaum, A. V., *Total Quality Control*, McGraw-Hill Book Company, New York, 1983, Third Edition, hlm. 7.
- Feigenbaum, A. V., *Total Quality Control*, McGraw-Hill, London 1961, hlm. 1.
- Abdullah bin Abdul Rahman, *Perkhidmatan Berkualiti : Satu pendekatan menyeluruh*, Jurnal Pengurusan Awam, Jilid 2, Bil. 1, Januari 1990, hlm. 21-22.
- Morton-Williams, J., *Interviewer Approaches*, Aldershot, Hants., Dartmouth Publishing Company Limited, 1993, m/s 155-175.
- Siew Hock Ow & Mashkuri Hj Yaacob, *A Survey Quality Assurances – A Malaysian Perspective*, Faculty of Computer Science & Information Technology, University of Malaya, Kuala Lumpur, Jurnal IEEE (Perisian IEEE UKM), 1996.
- Nawi Bin Abdullah, *Reformasi Pentadbiran : Kesan Ke Atas Prestasi Kakitangan Jabatan Jalan Kelantan Darul Naim*, (Lapuran Tesis Sarjana), Universiti Malaya, 1992, hlm. 13.
- Whitaker, James O., *Introduction To Psychology*, United State : W. B. Sanders Company, USA, 1970, hlm. 594-596
- Bass, Benard M. & Barret, Gerald V., *People, Work And Organizations: An Introduction To Industrial And Organizational Psychology*, Boston: Allyn And Bacon Inc., 1981, hlm. 96.
- Nawi Bin Abdullah, *Reformasi Pentadbiran : Kesan Ke Atas Prestasi Kakitangan Jabatan Jalan Kelantan Darul Naim*, (Lapuran Tesis Sarjana), Universiti Malaya, 1992, hlm. 15.
- Gopal, M. H., *An Introduction To Research In Social Sciences*, Bombay: Asia Publishing House, 1964, hlm. 204-206

MAKLUMAT PENGARANG

Mohd Khalit Othman
Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat
Universiti Malaya
50603 Kuala Lumpur
Malaysia.
khalit@fsktm.um.edu.my / mkhalit@um.edu.my