

PROSEDUR KERJA DALAM PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH

Tesis Sarjana diserahkan kepada Sekolah Siswazah sebagai
memenuhi sebahagian daripada syarat-syarat pengijazahan
Program Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia

Oleh

AMLUS BIN IBRAHIM
October 15, 1997

© AMLUS BIN IBRAHIM 1997. Hak cipta terpelihara

KEBENARAN MENGGUNAKAN TESIS

Penyerahan tesis ini, adalah sebagai memenuhi keperluan pengajian lepas **ijazah** Universiti Utara Malaysia (UUM). **Saya** bersetuju supaya pihak perpustakaan menjadikan tesis ini sebagai bahan rujukan. **Saya juga** bersetuju bahawa kebenaran membuat **salinan,keseluruhan** atau sebahagian daripadanya untuk tujuan akademik mesti mendapat kebenaran daripada penyelia **saya**, atau semasa ketiadaan beliau kebenaran **tersebut** hendaklah diperoleh Dekan Sekolah **Siswazah**.

Sebarang penyalinan, pengambilan atau penggunaan **keseluruhan** atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan komersil tidak dibenarkan **tanpa** kebenaran bertulis daripada **saya**. Di **samping** itu pengitirafan kepada **saya** dan UUM wajar diberikan dalam sebarang bentuk kegunaan bahan - bahan yang terdapat di dalam tesis **ini**. Permohonan untuk kebenaran membuat salinan atau lain -lain kegunaan, **sama ada** secara keseluruhan atau sebahagian, boleh dibuat dengan menulis kepada :

Dekan,
Sekolah **Siswazah**,
Universiti Utara Malaysia,
060 10 UUM Sintok,
Kedah **Darul Aman**.

ABSTRAK

Tujuan kajian ini untuk membentuk prosedur kerja bagi aktiviti penyediaan peperiksaan. Prosedur ini dibentuk, berdasarkan kepada kehendak dan kepentingan pensyarah yang mana maklumat serta maklum balas didapati daripada kajian awal. Daripada kajian awal tersebut seramai 95 pensyarah daripada Politeknik telah terlibat untuk mendapat maklumat tentang kebergunaan dan masalah yang berkaitan dengan prosedur dan aktiviti peperiksaan. Prosedur ini mengutarakan satu cara kerja berdasarkan garis panduan ISO 9000 dan pengurusan projek.

Prosedur kerja pengurusan projek pula mengandungi beberapa elemen dalam aktiviti seperti elemen kos, masa, kualiti serta pengurusan sumber manusia. Ia berfungsi untuk menyiapkan sesuatu pembangunan berbentuk produk pengeluaran, produk pembinaan seperti bangunan, perkapalan, kapal terbang, produk penyelidikan seperti ubat-ubatan. Prosedur kerja pengurusan projek merupakan satu pilihan untuk meningkatkan mutu keberkesanan kerja kerana ia menghubungkan fungsi pelbagai bahagian dan jabatan serta kakitangan dari pelbagai kemahiran. Disamping itu ia dapat menjalankan pemeriksaan berkala terhadap perjalanan sesuatu projek serta membuat penilaian dan perancangan sekiranya berlaku kelewatan bagi memastikan projek dapat disiapkan mengikut perancangan yang ditetapkan. Aplikasi Pengurusan Kualiti Menyeluruh terlibat disemua peringkat pelaksanaan projek. Ini kerana matlamat yang akhir sekali ialah untuk memenuhi kehendak pelanggan iaitu dimana projek yang telah siap akan diserahkan kepada pelanggan dengan berpuas hati dan menerima apa yang ia kehendaki.

ABSTRACT

The aim of this study is to prepare a working procedure in an examination activities. This procedure is built up based on the needs and its importance from the feedback received from 95 Polytechnic lecturers involved in the questionnaire which was carried earlier. From the feedback received earlier, current problems identified related to the working procedure with the examination and this study presents a guide based on ISO 9000 working procedure and standard operating procedure in project management.

Working procedure consists of many elements in its activities such as cost factor, time factor, quality factor and human resources management. Its function is to complete a certain development project such as product output, building project, building aircraft or research project on medicine such as application of drug on certain sickness. Working procedure is a choice for upgrading quality assurance which relates many departments involved and a lot of manpower with different levels of skills. It also acts as a routine inspection for on-going project activities and will take early action in case any delay in part of the project activities. The application of Total Quality management in all levels of activities to ensure that the end result which is to satisfy the customer needs and expectations which is the owner of the project.

PENGHARGAAN

Allhamdulillah, penyelidik melahirkan rasa syukur ke **hadrat Allah Subhanahu Wata'ala** di **atas limpah** kumia dan hidayah **▪ Nya**, kerana dapat menyiapkan tesis projek Master **ini** untuk memenuhi syarat penganugerahan **Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)**. Penyelidik **ingin** merakamkan **ucapan** setinggi - tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada Dr. Zolkafli Husein kerana dorongan, tunjuk ajar, bimbngan dan cadangan yang diberikan sepanjang penghasilan **kertas** projek tesis **ini**. Minat, kesabaran dan dedikasi beliau **amat** dihargai oleh penyelidik. Ucapan ribuan terima kasih **juga** kepada Prof. Madya **Dr.Ibrahim Abdul Hamid (Dekan Sekolah Siswazah , UUM)** dan **para** pensyarah yang terlibat dengan program yang diikuti oleh penyeldik.

Penyelidik **juga ingin** merakamkan penghargaan khas kepada **Dr.Ibrahim Ahmad Bajunid**, Pengarah Instituit Aminuddin Baki (**IAB**) serta pegawai **▪ pegawai** lain di IAB yang telah bertungkus lumus untuk memastikan program yang penyelidik ikuti menjadi satu kenyataan. Ucapan ribuan terima kasih diucapkan kepada Bahagian Biasiswa, Kementerian Pendidikan kerana menaruh kepercayaan dengan menawarkan biasiswa pendidikan. Akhir sekali, penyelidik **ingin** melahirkan rasa terima kasih dan penghargaan yang teristimewa kepada isteri tersayang **Azizah** binti Dahalal , anak **▪ anak** Mohd Harith, Naimah dan Mohd Syafiq yang sentiasa **memberi** sokongan dan domgan di dalam menyiapkan **kertas** projek tesis **ini**. Semoga Allah Subhanahu Wata'ala sentiasa melindungi dan memberkati usaha **kita, amin**.

KANDUNGAN

Abstrak

Penghargaan

Daftar Kandungan

Senarai Lampiran

BAB 1	PENGENALAN KEPADA PERMASAALAHAN KAJIAN	
	1.0 Pengenalan	1
	1.1 Permasalahan TQM & Pendidikan	2
	1.2 Kepentingan Kajian	5
	1.3 Objektif kajian.	6
BAB 2	ULASAN KARYA 1	
	2.1 Pendahuluan.	8
	2.2 Latar belakang TQM dan Perkembangannya	11
	2.3 Pernyataan Masalah.	14
	2.4 Ulasan Teori TQM	15
	2.5 Falsafah TQM	18
	2.6 Evolusi Pengurusan Kualiti Menyeluruh	19
	2.7 Perkembangan konsep Kualiti	21
	2.8 Konsep Utama TQM	32
	2.9 Elemen Sokongan TQM	38
	2.10 Perlaksanaan TQM di dalam sektor pendidikan	48
	2.11 Kesimpulan	62

BAB 3

ULASAN KARYA II

3.1	Pendahuluan	63
3.2	Ciri - ciri prosedur Pengurusan Projek	66
3.3	Objektif Prosedur Dalam Pengurusan Projek	67
3.4	Teknik Prosedur Pengurusan Projek	70
3.5	Ulasan Konsep Prosedur Kerja	75
3.6	Kesimpulan	79

BAB 4

METODOLOGI

4.1	Pendahuluan	80
4.2	Reka bentuk kajian	80
4.3	Alat kajian	81
4.4	Populasi Kajian & Prosedur Pengumpulan Data	81
4.5	Saiz Sampel Kajian	82
4.6	Kaedah Penganalisan Data	93

BAB 5

DAPATAN KAJIAN

5.1	Pendahuluan	84
5.2	Ulasan Dapatan Kajian	84
5.3	Strategi Pelaksanaan	92
5.4	Sumbangan Kajian	93
5.5	Kesimpulan Kajian	94
5.6	Limitasi Kajian	95

BAB 6	PROSEDUR KERJA PEPERIKSAAN	
6.1	Pendahuluan	95
6.2	Tujuan & Matlamat	95
6.3	Skop Prosedur	96
6.4	Carta Prosedw Kerja	104
BIBLIOGRAFI		109
LAMPIRAN		114.



Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification Of Project **Paper**)

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(*I, the undersigned, certify that*)

AMLUS BIN IBRAHIM

calon untuk Ijazah
(*candidate for the degree of*) Sarjana Sains (Pengurusan)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(*has presented his/her project paper of the following title*)

PROSEDUR KERJA DALAM PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH.

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(*as it appears on the title page and front cover of project paper*)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(*that the project paper is acceptable in form and content, and that a satisfactory
Knowledge of the field is covered by the project paper*).

Nama Penyelia
(*Name of Supervisor*): Dr. Zolkafli bin Hussin

Tandatangan
(*Signature*)



Tarikh
(*Date*)

15. OCT. 97

BAB 1

PENGENALAN KEPADA PERMASAALAHAN KAJIAN.

1.0 PENGENALAN.

Politeknik adalah sebuah institusi pendidikan di bawah Kementerian Pendidikan Malaysia. Politeknik yang pertama di tubuhkan ialah Politeknik Ungku Omar yang ditubuhkan pada 1969. Jumlah Politeknik keseluruhannya adalah sepuluh ia itu

1. Politeknik Sultan Abdul Halim Muadzam Shah, Jitra, Kedah.
2. Politeknik Sultan **Ahmad** Shah, Kuantan, **Pahang**.
3. Politeknik Port Dickson, Port Dickson , Negeri Sembilan.
4. Politeknik Kota **Baru**, Kota **Baru**, Kelantan.
5. Politeknik Kuching, Serawak.
6. Politeknik Kota Kinabalu, Sabah.
7. Politeknik Pasir Gudang, Johor.
8. Politeknik Shah **Alam**, Selangor.
9. Politeknik Seberang **Jaya**, Pulau Pinang.

Saperti yang dihasratkan oleh kerajaan, peranan utama Politeknik ialah untuk menyediakan tenaga perkerja separa profesional dalam bidang kejuruteraan, teknologi dan perdagangan. Program kursus di Politeknik ditawarkan kepada lepasan Sijil Pelajaran Malaysia serta Sijil Pelajaran Malaysia Vokasional dan individu / institusi dari sektor swasta dan awam yang memerlukan. Politeknik diterajui oleh seorang Pengetua. Staf Politeknik terdiri daripada tenaga pengajar lulusan **Ijazah** serta **Ijazah**

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Abdul Kadir, (1995) **Apa Kelebihan Pengurusan TQM**, Kuala Lumpur.
- Ahmad Sarji Abdul Hamid (1995) **Perkhidmatan Awam Malaysia Kearah Wawasan 2020**.Kuala Lumpur.Percetakan Nasional Berhad.
- Allen D.Putt & J.Fred Springer, (1989), **Policy reasearch, Concepts, Method and Operation**, Prentice Hall, New Jersey.
- Arnold Weimerskirch,Stephen George (1994), **TQM, Strategies And Techniques Proven At Today's most succesful companies**, John Wiley & Sons, New York.
- Amarjit Kaur a/p Maktiar Singh, (1993) , **Awareness and Perception of Managers in a Manufacturing Organization**, Tesis Sarjana Sains Pengurusan, Universiti Utara Malaysia.
- Assad, Micheal G & G.P.J. Pelser, (1983) **Project Management:A Goal Directed Approach Project Management Quarterly**.
- Attkinson P.E , (1993) **How To Avoid TQM Failure.Management Service**, Vol.3 No. 1 - 2 ms 22 - 24.
- Bossink, B.A.G.Gieskes, F.B and PAS.T.N.M (1992) **Diagnosing TQM, part 1**, Vol1.3, No.3, ms 223 - 229.
- Barker, J. A (1990) **The Power of Vision**. Minnesota: Charthouse International.
- Bank,J, (1992) **The Essence Of TQM**. Prentice Hall.
- Brown A, (1992) “ **Industrial Experiance with TQM** Vo1.3, No.2 ms 147 - 155. William Heinemann.Ltd.
- Cohen, S. dan Brand, R. (1993) **Total Quality Management in Goverment : A, Practical Guide for the Real World**. San Francisco : Jossey Bass Publisher.
- Coulson C. J and Thomas, (1992) **Surveying The Scene In TQM**, New York&entice Hall.
- Crosby P.B , (1979) **Quality is Free**. New York.Prentice Hall.
- Celia Burton And Norma Micheal,(1992) **A Practical Guide to Project Management**. Kogan Page.

- David I. Cleland, (1989) **Project Management, Strategic Design And Implementation**, TAB BOOKS, INC First and Second Edition.
- Elaine Biech, (1994) **Total Quality Management for Training**, Mcgraw Hill, London.
- Ek, L.T & Chang, N.B, (1995) **Quality Management System**:Singapore:Prentice Hall.
- Gumpp, H.J & Harrington (1995) **Total Improvement Management**, New York. Mcgraw -Hill.
- Harrington, H. J. & Harrington, J. S,(1995) **Total Improvement Management** New York:Mcgraw ▪ Hill.
- Hakes.C and Chapman & Hall, (1991) **TQM Key to Business Improvement**. Prentice Hall.
- Hames R.D,(1991) **Managing The Process Of Cultural Changes. International Journal Of Quality and Reliable Management** Vol.1.8, No.5 ms 14-23
- Joseph W. Weiss And Robert K. Wysocki,(1989) **5-Phase Project Management**, Addison ▪ Wseley Publishing Co.
- John Shaw,(1995) **ISO 9000 Made Simple**, British Library Publication.
- John S.Oakland, (1989), **Total Quality Management**, Butterworth, Heinemen Ltd Jordan Hill, Oxford OX2 8SDD.
- Jurnal Utama Teknologi dan Pengurusan - Shah Alam. Pusat Sumber Pengajaran & Pembelajaran ITM, MAJ.T55.4.J55.
- Jurnal Pengurusan Fakulti Pengurusan Pemiagaan, UKM, Jil. 1.1982 MAJ.HD28.J95.
- Jurnal Kejuruteraan Awam, Skudai, UTM.V.6, 1993, MAJ.T4 J95.
- Jurnal Instituit Jurutera Malaysia Petaling jaya.Bi1.40, 1986, MAJ.TA1 .J95.
- Jeffrey S.Leavitt & Philip C.Nunn,(1994) **Total Quality Through Project Management**, Mcgraw Hill, London.
- Journal for Quality and Participation, Vol.4, (17) ms.50 ▪ 57.
- Kanji G.K and Asher 1993, **Implementation Of TQM'** Advances in TQM ms 132.
- Kerlinger, F. n, (1973). **Foundations of Behavioural Research**, New York :Holf, Rinehart and Winston, Inc.

- Lakhe, R.R dan Mohanty, R.P (1994) “ **Total Quality Management Concepts, Evolution in Developing Economies**” **International Journal of Quality and Reliability and Acceptability Management**, Vol. 11 No. 9, ms 9-33 © MCB University Press, 0265-671X.
- Madu C.N & Chu H.K (1993) “**Dimension Of Quality In Higher Education**, Prentice Hall.
- Maasahi Imai, (1986) **Kaizen.The Key to Japan’s competitive sucess**. MsGraw Hill, Publishing Company.
- Madsen O.N, (1995) **Public Enterprise And TQM**, Vo1.6, No.2 ms 165 - 173.
- Max hand & Brian Plowman, (1992) **Quality Management Handbook** Butter-worth.
- Morrison C.M & Rahim M.A, (1993) **Adopt A New Philosophy, The TQM Challenge. Vo1.4, No.2**, ms 143 - 147.
- Naharudin A. (1994) “ **Perkhidmatan Berkualiti Di Sektor Awam, Kaedah & Prinsip TQM.Bulletin Produktiviti dan Kualiti**, Jilid 3, Bil. 1 ms 48 - 53.
- Peter Gilmour & Robert A.Hunt ,(1995) **Total Quality Management, Integrating Quality Into Design**.
- Ralph Currier Davies,(195 1) **The Fundamental Of Top management**.
- Richard C.Randall,(1959) **Randall’s Practical Guide to ISO 9000**.Addison Pub.
- Rabbit J.T & Bergh, P.A, (1994).**The ISO 9000 book (2nd.Ed)**.New York.
- Randall, R.C,(1995), **Randall practical guide to ISO 9000**,Addison - Wesley Pubs.
- Rob Kantner,(1994) **The ISO 9000 Answer Book**,John Wiley & Son, New York.
- Tolchinsky P.D (July / August 1994) **Preventing TQM Crash Landings**.
International Journal Of Quality And Reliability Management, Vol. 12 , No. 8.
- Tan Lay Yen,(1995) **Perception Of Teacher Training College Lecturers On TQM**.
Tesis Satjana Sains Pengurusan, Universiti Utara Malaysia.
- Trevor L.Young,(1996) **The Handbbook Of Project Management**, Kogan Page.
- Philip B. Crossby, (1986)**Quality Without Tears**, McGraw Hill, London.
- Paul O. Gaddis, (1959) **Harvard Business Review** (May - June 1959).
- PKPA (1992) **Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam**. Kuala Lumpur: MDC Penerbit Pencetak Sdn. Bhd.

Sekaran, U (1992) **Research Methods for Business : A Skill Bulding Approach.**
New York : John Wiley and Sons, Inc.

Spitzer, R.D. (1993) **“TQM: The Only Source of Sustainable Competitive Advantage”** **Quality Progress**, National Productivity Review 26(2) ms 59 - 64.

Sheety Y.K,(1989) **“The Human Side Of Product Quality”** **National Productivity Review** Vol.8 .No. 2 ms 175 - 183.

Scurr C. (1990) **Management Service And TQM.**
Management Service Vol.34, No.7

Sallis E, (1993) **TQM In Education**, Philadelphia, London.

Taylor, A And Hill F.M (1992) **Implementing TQM In Higher Education “**
International Journal Of Education Management Vol.6, No. 1 - 6 ms 49.

Tobin, L.M (1990) **“The New Quality Landscape in TQM**

Vloeberghs, D & Bellens. J, (1996) **Implementing the ISO 9000 standards in Belgium.** **Quality Progress.**29(6).

Warren H.Schmidt & Jerome P.Finnigan, (1993) **TQM Manager**, Jossey Bass Pub.

Wan Azmi Ramli,(1991) **Pengurusan Masa Kini**, Utusan Publication.

Weller L.D And Sylvis A.H ,(1994) **“Why Are Educator Stonewalling TQM.**
(TQM Magazine).

Westbrook, J ,(1993) **“ Taking Multivariater Approach to TQM”**
Industrial Management March - April . ms 2-3.

William H.Newman, (1987) **The Process of Project Management**, Warren & McGill.

Wilburn M. And Cheng T.C, (1996) **Global Management Of Quality Assurance System**, ms 43 - 67.Prentice Hall.

Wilkinson A. & Whitcher B.(1993), **Holistic TQM must take Account Of Political Process.** **TQM** , Vol.4, No. 1 ms 47 - 56.

Yearout S.I and Lyte L.N, (1990). **Total Quality An Executive Guide for the 1990.**

Zakaria Ahmad (1994) **Pengurusan Kualiti Menyeluruh.Strategi Kearah Daya Saing Negara.** Utusan Publication.

Zairi.M, (1994) **“Leadership In TQM Implementation, The TQM Magazine**
Vol.6, No.6 ms 9 - 16.