ABSTRAK

Kajian ini adalah berkenaan dengan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM). Konsep dan sistem ini telah diperkenalkan kepada Perkhidmatan Awam Malaysia pada pertengahan tahun 1992. Maka, kini sudah hampir lapan tahaun ianya diperkenalkan kepada sektor awam. Kajian ini menumpukan kepada elemen Sokongan Pengurusan Atasan iaitu salah satu elemen yang terkandung di dalam TQM. Kajian ini telah dijalankan di Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL). Kajian yang dijalankan adalah untuk melihat tahap Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh.

Oleh itu, kajian ini memberi fokus terhadap elemen-elemen yang terdapat di dalam Sokongan Pengurusan Atasan itu sendiri berdasarkan kepada hasil rumusan kajian PKPA (1992), Louer (1993), Brown (1994), Mann (1995) dan Bemowskj (1996). Elemen-elemen tersebut adalah mengwujud dan membangunkan dasar dan struktur pengurusan kualiti, perancangan dan penyediaan latihan dan pendidikan, gaya pengurusan bersama, pengurusan proses perubahan dan penganjuran program kualiti.

Untuk itu, kajian ini mengambil seramai 152 orang responden yang terdiri daripada pelbagai jantina, peringkat umur, ras, taraf perkahwinan, kelayakan akademik, kumpulan jawatan, tempoh berkhidmat dan pengalaman menghadiri kursus berkaitan TQM bagi melihat tahap kewujudan Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh berdasarkan perspsi responden tersebut.. Hasilnya, didapati tahap Sokongan Pengurusan Atasan dalam amalan Pengurusan kualiti Menyeluruh di DBKL masih berada di tahap yang sederhana. Begitu juga, kajian ini mendapati bahawa persepsi kakitangan berbeza mengikut jantina, umur, ras, taraf perkahwinan, kelayakan akademik, kumpulan jawatan, tempoh berkhidmat dan pengalaman mengahdiri kursus berkaitan TQM.