

## LAMPIRAN

## 14 Prasyarat TQM Deming

Deeming dalam bukunya *Out of the Crisis*, mengatakan ada 14 prasyarat bagi pengurusan untuk mencapai kualiti

- i. Organisasi harus sentiasa mencipta secara berterusan dan mencapai penambahan pembaikan (improvement) produk dan perkhidmatan. Matlamatnya adalah untuk bertahan di dalam perniagaan dan bagi tujuan mencipta pekerjaan baru.
- ii. Organisasi harus menerima dan mengamalkan falsafah-falsafah baru. Ekonomi masakini adalah dalam era ekonomi baru, pengurusan harus sentiasa bersedia untuk bersaing dan sedaya-upaya cuba menjadi pesaing utama di dalam pasaran.
- iii. Kurangkan keperluan atau terlalu mengharap pada pemeriksaaan untuk mencapai kualiti . Keperluan untuk melakukan pemeriksaan boleh dikurangkan jika produk yang dihasilkan adalah memang berkualiti. Pemeriksaan secara besar-besaran harus di hapuskan.
- iv. Peluang perniagaan tidak harus diletakkan pada harga produk. Organisasi harus cuba mengurangkan kos keseluruhan. Sebaiknya hanya menggunakan khidmat satu pembekal bagi setiap sumber. Kepercayaan antara pembeli dan pembekal boleh wujud melalui hubungan jangka panjang yang jujur dan setia
- v. Memperbaiki secara berterusan dan selama-lamanya sistem pengeluaran dan perkhidmatan, ini supaya kualiti dan produktiviti dapat ditingkatkan dan pada masa yang sama mengurangkan kos secara berterusan.
- vii. Organisasi harus sentiasa cuba memberikan latihan dan pengetahuan kepada kakitangan mereka. Jesteru itu, organisasi harus cuba untuk menginstitusikan latihan kerja
- vii. Menginstitusikan kepimpinan juga adalah menjadi perkara yang sangat penting. Matlamat penyeliaan adalah untuk membantu manusia, jentera dan alat-alatan bagi melakukan kerja dengan baik. Penyeliaan pengurusan adalah harus sentiasa diselenggarakan dengan kerap sepertimana penyelia

- berkerja. Mereka yang akan memimpin sesuatu bahagian harus tahu apa yang perlu dilakukan dan ini boleh didapati dari latihan-latihan dan pengalaman yang ada.
- viii. Kurangkan rasa takut, supaya semua orang boleh berkerja dengan tenang dan efektif.
  - ix. Halangan antara bahagian harus dihapuskan, kakitangan di bahagian kajian, jualan dan pengeluaran harus berkerja sebagai sebuah pasukan, mereka harus memerhatikan masalah pengeluaran dan penggunaan yang mungkin dihadapi dalam menghasilkan produk dan perkhidmatan.
  - x. Hapuskan slogan, kerahan, paksaan dan sasaran untuk mencapai zero defect dan satu tahap pengeluaran yang produktif yang baru. Paksaan boleh menyebabkan kesan yang negatif terhadap hubungan kerja. Ini adalah kerana masalah utama produk atau perkhidmatan yang kualiti produknya rendah terhasil dari sistem dan ia adalah di luar bidang kuasa tenagakerja.
  - xi. Hapuskan piawai kerja dan kuato di kilang, sebaliknya digantikan dengan kepimpinan dan seterusnya hapuskan pengurusan melalui objektif, pengurusan dari kuantiti, dan pencapaian numerikal, gantikan dengan kepimpinan.
  - xii. Hapuskan halangan yang menghalang pekerja dari menghasilkan kerja tangan yang boleh dibanggakan. Penyelia harus menyelia kualiti dan bukan kuantiti kerja. Seterusnya hapuskan halangan yang mengurangkan pihak pengurusan dan jurutera dari hak mereka menghasilkan kerja tangan yang dibanggakan. Ini bermaksud sistem merit tahunan dan pengurusan melalui objektif harus dihapuskan.
  - xiii. Cuba menginstitusikan program yang hebat dan berbagai program pendidikan dan *self improvement*
  - xiv. Setiap individu dalam organisasi harus cuba mencapai perubahan-perubahan yang dicadangkan. Tugas pengubahsuaian ini adalah tanggungjawab semua orang.

Sumber : Deeming, W.E. (1986), *Out of the Crisis*, Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.

## Piagam Pelanggan Jabatan Imigresen Malaysia

Pengeluaran Dokumen Perjalanan dan Lain-lain Instrumen Imigresen		Masa yang Diambil	
		Baru	Lanjutan
<b>Bahagian Keselamatan dan Pasport</b>			
	Pasport Malaysia (PM)	3 hari	-
	Pasport Malaysia Terhad (PMT)	1 hari	1 hari
	Surat Perjalanan Kumpulan Mengganti Pasport	5 hari	-
	Dokumen Perjalanan Terhad	1 hari	1 hari
	Pas Menyeberang Sempadan Malaysia / Indonesia	1 hari	-
	Sijil Akuan Pengenalan (SAP)	7 hari	1 hari
	Sijil Akuan Pengenalan Terhad (SAPT)	1 hari	1 hari
	Sijil Perakuan Cemas	1 hari	1 hari
	Keputusan PM/PMT/SAP/SAPT Hilang	dalam tempoh 3 bulan	-
<b>Bahagian Pekerja Asing</b>			
	Pas Lawatan (Kerja Sementara) - Pembantu Rumah Asing	7 hari	1 hari (individu) 7 hari (agensi)
	Lain-lain Sektor	7 hari	1 hari (kurang dari 10 orang )
	Visa	1 hari	-
<b>Bahagian Visa, Pas dan Permit</b>			
	Visa dengan Rujukan	14 hari	-
	Pas Lawatan (Sosial/Perniagaan)		1 hari
	Pas Lawatan (Ikhtisas)	7hari	1 hari
	Pas Penggajian / Pas Lawatan Kerja Sementara (PLKS) - Suami/isteri warga asing kepada warga negara Malaysia	14 hari	7 hari
	Pas Pelajar	14 hari	7 hari
	Permit Masuk / Perakuan Taraf	5 Bulan	
<b>Bahagian Pas Penggajian</b>			
	Pas Penggajian (kelulusan jawatan)	14 hari	14 hari
	Pas Penggajian (pengeluaran pas)	7 hari	2 hari
	Pas Tanggungan	7 hari	2 hari
<i>Kawalan Imigresen Pintu Masuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak lebih daripada 30 saat untuk Pasport "Machine Readable".</li> <li>- Tidak lebih daripada 45 saat untuk Pasport bukan "Machine Readable".</li> <li>- Tempoh menunggu kurang dari 15 minit.</li> </ul>		

**Arahan :** Responden perlu memberikan jawapan yang paling dirasakan tepat. Kesemua respon adalah rahsia dan hanya untuk tujuan penyelidikan sahaja. Sila baca dengan teliti setiap soalan sebelum memberikan jawapan.

**BAHAGIAN A**

- A1. Jantina  
 Lelaki             Perempuan
- A2. Bangsa  
 Melayu             Cina  
 India                 Lain-lain, sila nyatakan \_\_\_\_\_
- A3. Kumpulan umur  
 Bawah 20             21 hingga 25  
 25 hingga 30         31 hingga 35  
 35 hingga 40         40 hingga 50  
 50 Tahun dan Ke atas
- A4. Pendidikan  
 PMR dan ke bawah             SPM  
 STPM /Kolej                       universiti
- A5. Jawatan \_\_\_\_\_
- A6. Jabatan \_\_\_\_\_
- A7. Jumlah tahun bekerja  
 Bawah dari 2 tahun             2 tahun – 5 tahun  
 5 tahun hingga 10 tahun         10 tahun hingga 15 tahun  
 15 tahun hingga 20 tahun        Lebih dari 20 tahun
- A8. Kumpulan pendapatan (termasuk Elauns).  
 Kurang dari RM800.00  
 RM801-RM1200  
 RM1201-RM1600  
 RM1601-RM2000  
 RM2001-RM2500  
 Lebih Dari RM2501

Sila pilih kenyataan yang ada rasa paling tepat dan bulatkan skor yang disediakan pada setiap soalan yang diberikan.

Kenyataan	Ringkasan	Skor
Amat setuju	AS	1
Setuju	S	2
Sederhana setuju	SS	3
Tidak Setuju	TS	4
Amat tidak setuju	ATS	5

**BAHAGIAN B.**

- |   | AS | S | SS | TS | ATS |
|---|----|---|----|----|-----|
| B1 Kebanyakan pelanggan yang datang mendapatkan perkhidmatan sering memberi masalah.  | 1  | 2 | 3  | 4  | 5   |
| B2 Saya merasakan tugas yang saya lakukan tidak seimbang dengan pendapatan yang saya terima   | 1  | 2 | 3  | 4  | 5   |
| B3 Semua pelanggan mendapat khidmat dan layan yang sama tidak kira pangkat, keturunan dan umur  | 1  | 2 | 3  | 4  | 5   |
| B4 Maklumbalas dari pelanggan adalah sangat penting dalam memperbaiki perkhidmatan di kaunter   | 1  | 2 | 3  | 4  | 5   |
| B5 Kejayaan menghadapi situasi pelanggan dan personaliti yang bermasalah adalah disebabkan oleh kemahiran dan latihan menghadapi pelanggan yang telah diterima. | 1  | 2 | 3  | 4  | 5   |
| B6. Apakah sebab yang boleh memberi kesan kepada kualiti tugas yang anda lakukan. (anda boleh tandakan lebih dari satu)   |    |   |    |    |     |
| [ ] Terlalu penat   |    |   |    |    |     |
| [ ] Hilang tumpuan  |    |   |    |    |     |
| [ ] Berasa bosan dengan tugas yang dilakukan  |    |   |    |    |     |
| [ ] Kurang motivasi kerana pendapatan tidak berbaloi dengan beban kerja   |    |   |    |    |     |
| [ ] Kurang motivasi kerana tidak pernah diberi pernghargaan   |    |   |    |    |     |
| Lain-lain, sila nyatakan _____  |    |   |    |    |     |
| _____   |    |   |    |    |     |
| _____   |    |   |    |    |     |

- B7. Apakah masalah yang utama sering di alami oleh anda ketika melayan pelanggan di kaunter.
- Pelanggan tidak bersedia dengan segala dokumen yang diperlukan
  - Pelanggan tidak memahami kaedah agensi
  - Kakitangan tidak diberitahu apa yang perlu dilakukan
  - Kakitangan tidak diberikan latihan yang mencukupi untuk berinteraksi dengan Pelanggan
  - Tidak ada penunjuk arah
  - Tidak ada penunjuk proses yang baik
  - Saya sering merasa penat melayan karenah pelanggan
- Lain-lain, sila nyatakan \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**BAHAGIAN C**

		AS	S	SS	TS	ATS
C1	Komunikasi antara saya dengan rakan setugas di kaunter adalah penting	1	2	3	4	5
C2	Interaksi dengan pegawai di bahagian/ jabatan lain (bukan di kaunter) membantu mempercepatkan kerja	1	2	3	4	5
C3	Saya telah diberikan kebebasan dalam membuat keputusan (tentang apa)	1	2	3	4	5
C4	Saya merasakan terdapat fungsi yang boleh saya lakukan sendiri/ luluskan sendiri, tetapi tidak dapat melakukannya kerana tertakluk kepada proses dan struktur kerja di jabatan	1	2	3	4	5
C5.	Adakah anda merasa tertekan dengan kerja anda <input type="checkbox"/> ya <input type="checkbox"/> tidak <input type="checkbox"/> tidak pasti					
C6.	Adakah majikan, pegawai jabatan, penyelia anda terlalu menghalang kerja anda <input type="checkbox"/> ya <input type="checkbox"/> tidak <input type="checkbox"/> tidak pasti					
C7.	Adakah majikan anda mengalakkan kreativiti <input type="checkbox"/> ya <input type="checkbox"/> tidak <input type="checkbox"/> tidak pasti					

## BAHAGIAN D

*Prosedur Kerja*

	AS	S	SS	TS	ATS
D1	1	2	3	4	5
D2	1	2	3	4	5
D3	1	2	3	4	5
D4	1	2	3	4	5

*Latihan dan pembangunan*

	AS	S	SS	TS	ATS
D5	1	2	3	4	5
D6	1	2	3	4	5
D7	1	2	3	4	5
D8	Adakah anda memperolehi latihan yang cukup untuk melakukan kerja anda di kaunter [ ] ya [ ] tidak [ ] tidak pasti				
D9	Adakah latihan yang anda terima memberikan kesan dan memperbaiki mutu kerja anda [ ] ya [ ] tidak [ ] tidak pasti				
D10.	Adakah anda pernah menerima latihan mengenai mana-mana perkara di bawah? (anda boleh nyatakan lebih dari satu.)				
	[ ] Penggunaan komputer				
	[ ] Perhubungan pelanggan				
	[ ] Latihan mengenai ISO 9000				
	[ ] Latihan pengurusan konflik				
	[ ] Latihan mengenai sistem kerja di kaunter				
	[ ] Latihan mengenai cara-cara melayan pelanggan				
	[ ] Lain lain latihan, sila nyatakan : _____				
	_____				
	_____				



**BAHAGIAN E**

- E1. Saya memahami prinsip pengurusan berkualiti  
 ya  tidak  tidak pasti
- E2. Pengurusan berkualiti menyeluruh membebankan  
 ya  tidak  tidak pasti
- E3. Saya memahami piagam pelanggan pejabat  
 ya  tidak  tidak pasti
- E4. Saya berkerja berasaskan piagam pelanggan yang dinyatakan oleh syarikat  
 ya  tidak  tidak pasti
- E5. Apabila saya melakukan kerja, saya memastikan kerja di lakukan sebaik mungkin tanpa kesian pada kali pertama melakukannya  
 ya  tidak  tidak pasti
- E6. Saya harus membuat keputusan berdasarkan asas-asas yang ditentukan syarikat  
 ya  tidak  tidak pasti
- E7. Apakah perubahan-perubahan yang anda rasa boleh di lakukan bagi membaiki lagi mutu perkhidmatan di kaunter  
 1. \_\_\_\_\_  
 2. \_\_\_\_\_  
 3. \_\_\_\_\_  
 4. \_\_\_\_\_  
 5. \_\_\_\_\_  
 6. \_\_\_\_\_
- E8. Jika anda rasa ada sesuatu yang perlu di perbaiki, adakah tempat untuk anda suarakan pendapat anda  
 ya  tidak  tidak pasti
- E9. Dengan mengemukakan dan mencadangkan idea-idea baru untuk mempertingkatkan kualiti di kaunter akan menyebabkan (anda boleh tandakan lebih dari satu)  
 Kerja saya bertambah  
 Risau dikatakan menyibuk  
 Akan di buang kerja  
 Mengganggu tugas orang lain  
 Pasti tidak akan di layan

E10 Pada pendapat anda apa yang yang sering menghalang dari pencapaian kerja-kerja yang berkualiti (anda boleh tandakan lebih dari satu)

- Kakitangan tidak mempercayai pengurusan atasan
- Pengurusan tidak mempercayai kakitangan
- Komunikasi antara kakitangan adalah tidak baik
- Kakitangan tidak diturunkan kuasa yang mencukupi untuk membuat keputusan
- Wujud politik pejabat
- Kurang kesabaran terhadap usaha mencapai kualiti
- Ada usaha tetapi, tidak dilaksanakan dengan baik
- Tidak ada motivasi untuk mencapai kualiti
- Tidak ada masa
- Kurang kepimpinan
- Dana tidak mencukupi
- Tidak ada visi yang hendak di tuju
- Kakitangan tidak faham apa itu kualiti
- Kurangnya komunikasi berkesan antara kakitangan dan pengurusan
- Ramai kakitangan tidak sukakan perubahan
- Sistem ganjaran tidak menarik minat untuk menggalakkan usaha mencapai kerja yang berkualiti