

Laporan Kajian Terhadap Impak Pelaksanaan Amalan 5S/QE di Jabatan Negeri dan Persekutuan Negeri Kelantan Tahun 2013

1. PENGENALAN

1.1 Jabatan Negeri dan Persekutuan Negeri Kelantan sedang berusaha kearah Pelaksanaan dan Pensijilan Persekitaran Berkualiti (Quality Environment) daripada Perbadanan Produktiviti Malaysia (MPC). Mengikut statistik bahagian Unit Persijilan MPC Ibu Pejabat sejak tahun 2006 sehingga Mei 2013, terdapat 99 organisasi sudah/pernah dipersijilkan QE/5S ini. Ia mewakili 5.5% daripada jumlah 1775 organisasi di seluruh Negara yang pernah dan sudah dipersijilkan.

1.2 Organisasi negeri yang pertama yang telah dipersijilkan ialah Pejabat Tanah dan Jajahan (PTJ) Kota Bharu pada tahun 2006, di ikuti seterusnya 40 PTJ/PBT/Agensi negeri sehingga Disember 2008. Manakala di peringkat Jabatan/Agensi Persekutuan yang mempunyai hampir 160 Jabatan/Agensi, lebih kurang 20 peratus yang telah dan pernah dipersijilkan dengan Amalan QE/5S setakat ini. Institut Pengurusan Air Negara (NAWMI) adalah Jabatan/Agensi Persekutuan yang pertama di negeri ini yang mendapat persijilan QE iaitu pada pertengahan tahun 2010.

2. ISU-ISU DALAM PERLAKSANAAN QE/5S

2.1 Amalan pelaksanaan QE/5S di kedua-dua Jabatan ini agak perlahan. Ini berdasarkan pendaftaran untuk menyambung persijilan semula QE semakin berkurangan terutama kepada jabatan/Agensi negeri. Ada tren bilangan peningkatan pelaksanaan QE di organisasi Persekutuan ketika ini walaupun ia tidak memberangsangkan berbanding dengan Jabatan/Agensi Persekutuan di negeri-negeri yang lain. Banyak faktor-faktor yang telah di perkatakan seperti ketiadaan pegawai yang memantau program QE, ketidaksungguhan komitmen dari pihak pengurusan, masalah kewangan dan peruntukan, program QE tidak menunjukkan impak yang besar, tiada pengisian baru dalam Amalan QE yang sedia ada dan pelbagai faktor lain. Ini menyebabkan minat di kalangan warga dan pihak pengurusan mula pudar dan mengurangkan permohonan untuk menyambung semua persijilan QE/5S.

2.2 Rentetan itu, kajian telah dijalankan untuk melihat impak pelaksanaan Amalan 5S/QE di kalangan warga Jabatan Negeri dan Persekutuan di negeri Kelantan. Kajian berbentuk 'exploratory' ini menggunakan instrumen soal selidik dihantar melalui e-mel kepada responden yang dipilih secara rambang kepada organisasi-organisasi yang mendapat persijilan (baru/menyambung sijil) amalan QE/5S bagi tahun 2013/2014.

2.3 Beberapa sumber kedapatan hasil kajian yang serupa telah dijalankan oleh MPC Kelantan sendiri semenjak tahun 2008 dan juga kajian oleh organisasi/individu lain dalam topik/isu yang berkaitan.

2.3.1 Kajian oleh MPC Kelantan telah dilakukan pada Februari 2008 di kalangan Jabatan/Agensi dibawah SUK Kelantan untuk melihat keberkesanan amalan QE/5S. Hasilnya 95% bersetuju bahawa program ini memberi kesan positif kepada moral warga kerja dan menambahkan keceriaan fizikal pejabat. Warga kerja juga berpendapat bahawa resepi kejayaan amalan QE sehingga mendapat persijilan ialah wujudnya kesepakatan dan kefahaman yang mendalam mengenai QE/5S, kerjasama kukuh pihak pengurusan, sikap bertolak ansur di antara satu sama lain, komited dengan tugas dan 'deadline' yang diberikan dan konsep ini bersesuaian dengan kehendak agama. **(Sumber: Buku 'Coffee Table'-Gerbang Pemikiran QE MPC Kelantan)**

2.3.2 Kajian oleh seorang pelajar UiTM pada bulan Mei 2010, mendapati warga kerja di kalangan organisasi yang memperolehi persijilan QE/5S bersetuju amalan inovasi dapat dihasilkan pada Jabatan/Agensi masing-masing. Malah 90% responden bersetuju mereka lebih mudah menghasilkan inovasi dari amalan sistem ini. **(Sumber: Project paper oleh pelajar Cik Wan Nur Fazilah Wan Roslan- The innovative practices within selected 5S certification Companies in Kota Bharu, Kelantan: UiTM Dungun)**

2.3.3 Kajian dalaman yang diterbitkan oleh Urusetia QE/5S IKBN Bachok pada bulan Mac 2012, mendapati hampir 50% peningkatan dari aspek sistem pengfailan, ruang kerja yang kondusif, penyimpanan stor lebih teratur, wujudnya SOP, persekitaran organisasi dapat dicapai selepas amalan QE/5S dilaksanakan. Seramai 70% dari keseluruhan warga kerja IKBN bersetuju bahawa ada kesan/impak positif kepada mereka terutama dari segi semangat untuk bekerja dan penghasilan kerja yang lebih berkualiti. **(Sumber: Dokumen Taklimat Perlaksanaan Amalan QE/5S IKBN Bachok- 28 Mac 2012).**

2.3.4 Kajian Tahap Keberkesanan Perlaksanaan Program QE/5S di Pejabat SUK Negeri Kelantan Tahun 2012 oleh pihak Urusetia Integriti dan Inovasi, SUK mendapati perlaksanaan QE/5S telah memberi kesan positif. Hampir 100 peratus responden yang terdiri dari 11 ketua/bahagian yang mewakili zon-zon QE/5S bersetuju ia memberi manfaat/faedah :

- tempat kerja menjadi bersih, teratur, selamat, selesa dan ceria
- Produktiviti/kualiti perkhidmatan meningkat
- Masa pencarian yang lebih pantas dan mengurangkan masa menunggu
- Meningkatkan disiplin dan semangat kerja berpasukan dan
- Memaksimumkan penggunaan kawasan dan ruang

(Sumber: Laporan Kajian Pelaksanaan program QE/5S di Pejabat SUK Kelantan- terbitan Unit Urusetia Integriti dan Inovasi 16 April 2013).

3. Objektif dan Methodologi Kajian

3.1 Kajian ini berkisar kepada dua perkara iaitu untuk mendapat pandangan warga tentang perspektif QE/5S terutama dari aspek persekitaran tempat kerja, prosedur dan peraturan kerja. Perkara Kedua ialah untuk melihat impak dari pelaksanaan amalan 5S kepada warga Jabatan Negeri dan Persekutuan negeri Kelantan.

3.2 Hasilnya, tiga persoalan kajian yang di tiktberatkan iaitu:

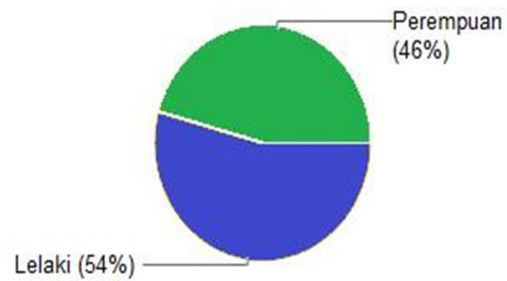
- 3.2.1 Apakah pandangan warga kerja terhadap amalan QE dari aspek persekitaran tempat kerja, prosedur dan peraturan kerja kearah pembudayaan inovasi, kerja berpasukan dan lain-lain kejayaan?
- 3.2.2 Apakah impak dari pelaksanaan amalan QE ini kepada pengurangan kos, peningkatan mutu perkhidmatan, keselamatan dan produktiviti di dalam organisasi?
- 3.2.3 Apakah pandangan warga kerja untuk mengekalkan amalan QE ini?

Pendapat dari kesemua persoalan ini adalah diterangkan dalam Hasil Dapatan Kajian.

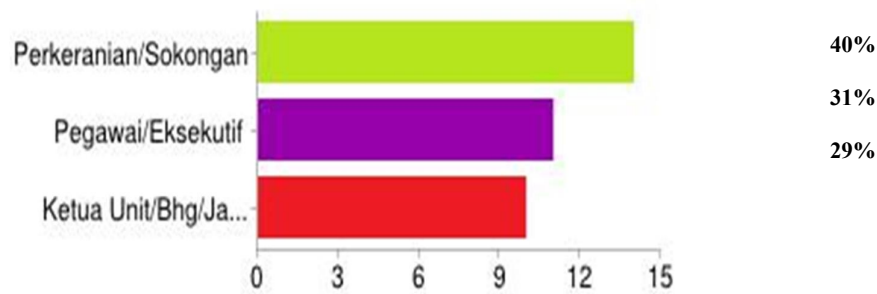
3.3 Seramai 60 responden dari 10 Jabatan/Agensi Negeri/PBT dan Persekutuan dihubungi melalui e-mel (menggunakan perisian Google Chrome-Drive) berdasarkan persampelan mudah yang dilakukan pada awal Mei 2013. Bagaimanapun, di dapati hanya 60% telah menjawab kepada 16 soalan yang berkisar kepada tiga persoalan kajian diatas dalam tempoh kajian selama sebulan berakhir bulan Mei 2013. Analisa kajian hanyalah menggunakan analisa peratusan dan tidak dilakukan '*cross tabulation/ hypotheses testing*'.

3.4 Di bawah ini di rumuskan beberapa statistik demografi tentang responden:

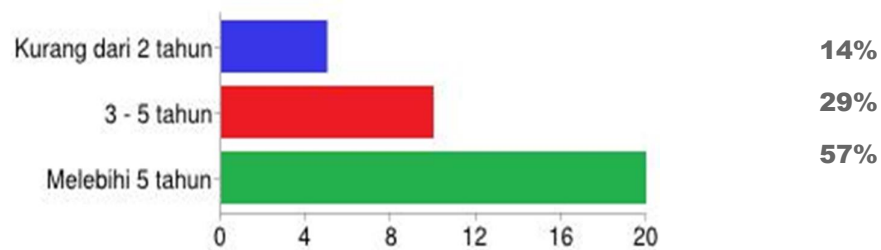
3.4.1 Kategori Jantina



3.4.2 Kategori Jawatan



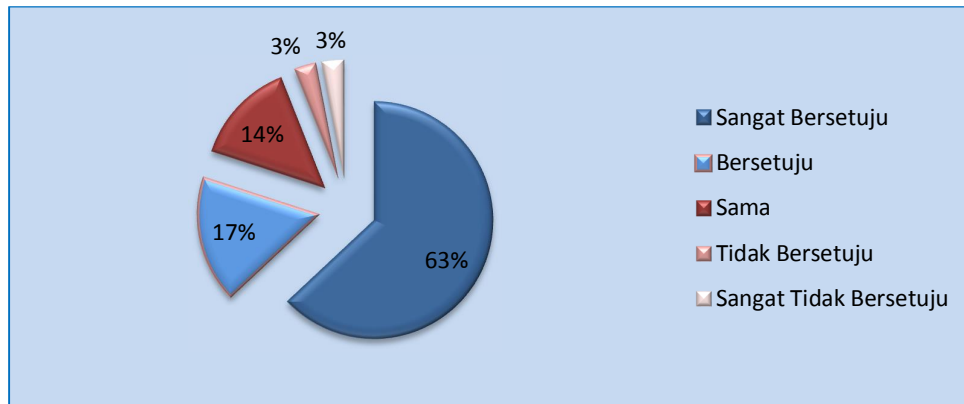
3.4.3 Kategori Lama Berkhidmat dengan organisasi sekarang



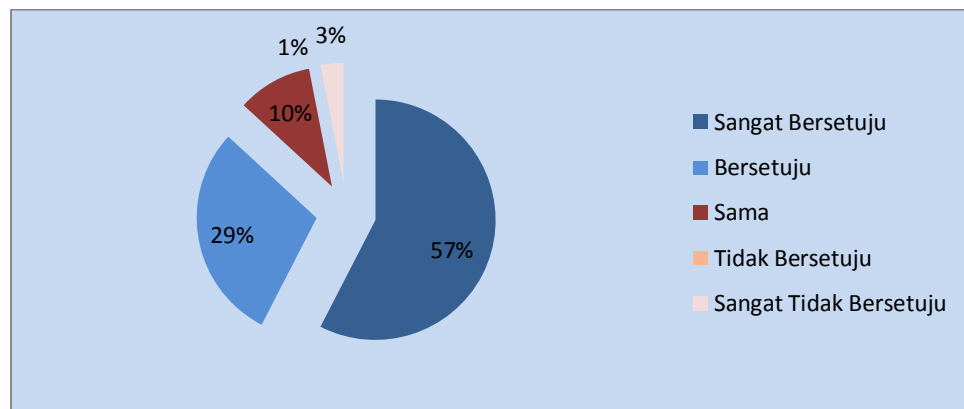
4. HASIL DAPATAN KAJIAN

Objektif 1: Pendapat Mengenai Amalan QE/5S

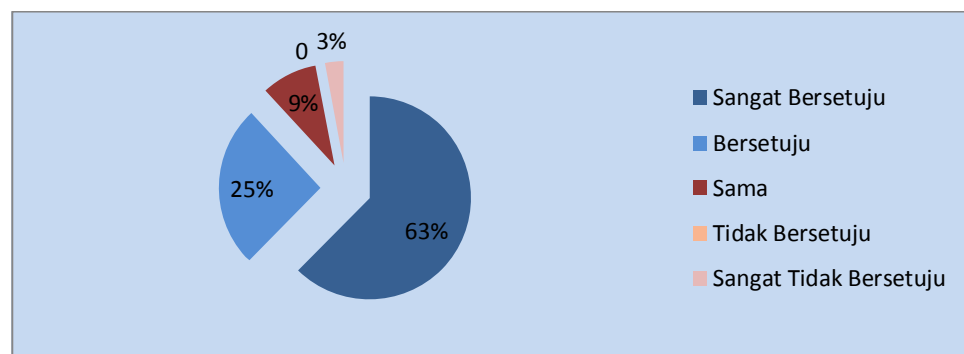
1. Sistem fail di syarikat/organisasi saya memudahkan pencarian



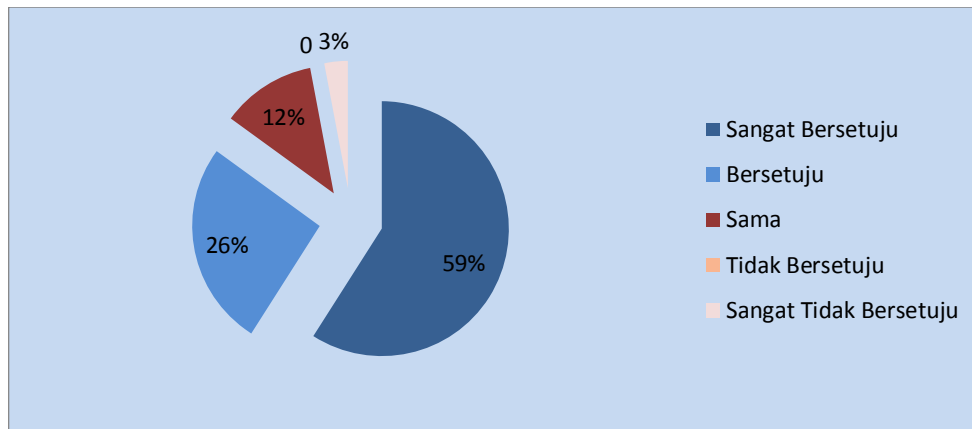
2. Alat, barangan atau benda berada di tempat yang telah disediakan



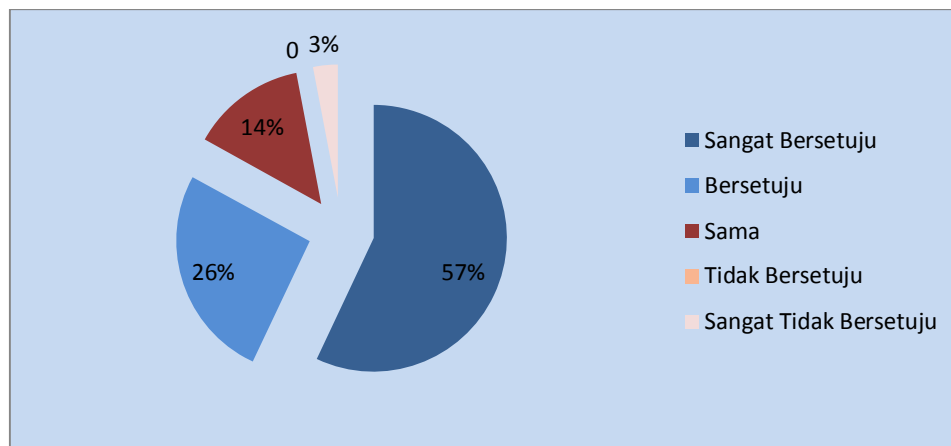
3. Susunan fail serta rekod adalah lebih kemas berbanding sebelum amalan QE dilaksanakan



4. Ruangan kerja menjadi lebih bersih



5. Amalan QE membantu sistem yang ada seperti pengurusan fail dan rekod



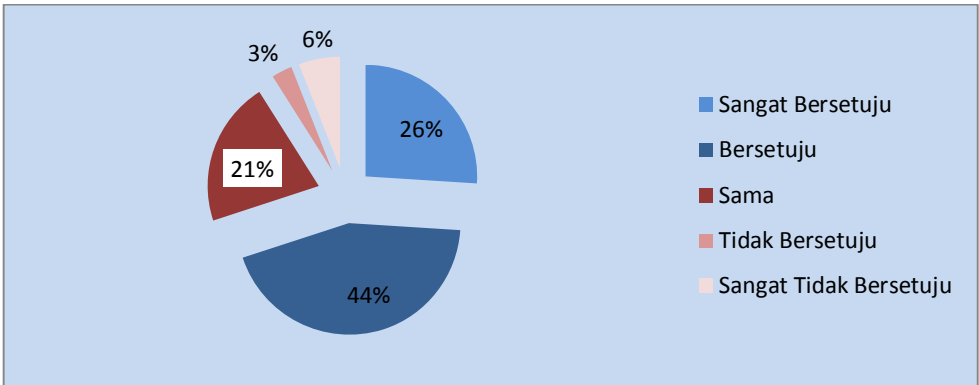
Berdasarkan analisis persoalan ini, secara keseluruhan perspektif wargakerja terhadap amalan 5S adalah positif dan amalan ini mampu menyediakan persekitaran tempat kerja, prosedur serta peraturan kerja yang baik. Ini merupakan petunjuk awal yang positif ke arah kemajuan dan kejayaan amalan 5S di Jabatan di Negeri Kelantan. Responden bersetuju mereka mempunyai kaedah penyimpanan/penyusunan barang/fail peribadi yang kemas sistematik dan memudahkan pencarian selepas amalan 5S.

Hasil analisis mendapati 63% bersetuju bahawa selepas amalan 5S tahap persekitaran di Jabatan Negeri berada di tahap yang tinggi. Tahap kesiediaan staf di Jabatan Negeri

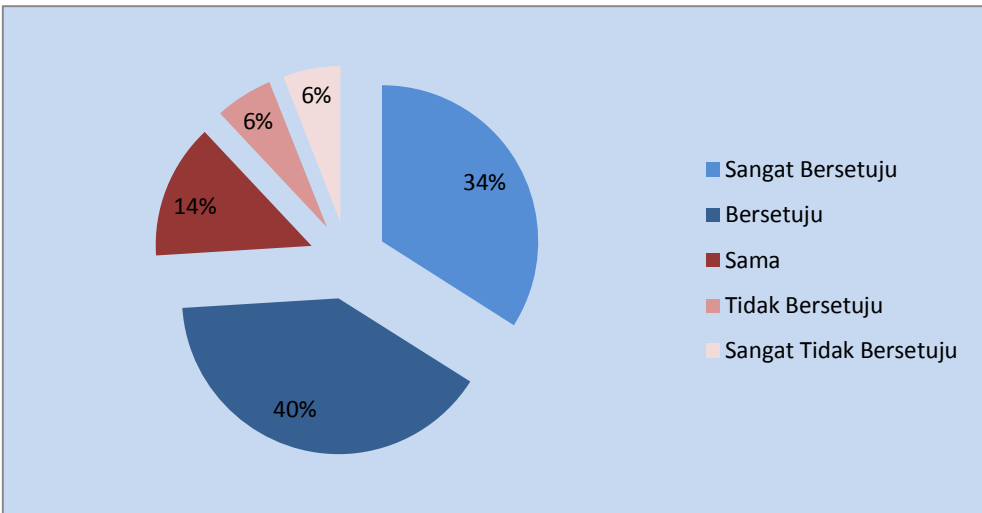
melaksanakan amalan 5S dari aspek sistem serta alatan juga berada di tahap yang tinggi. Ini menunjukkan bahawa penggunaan peralatan, kemudahan serta sistem adalah cekap dan teratur hasil dari amalan 5S.

Objektif 2: Impak Pelaksanaan Amalan QE/5S

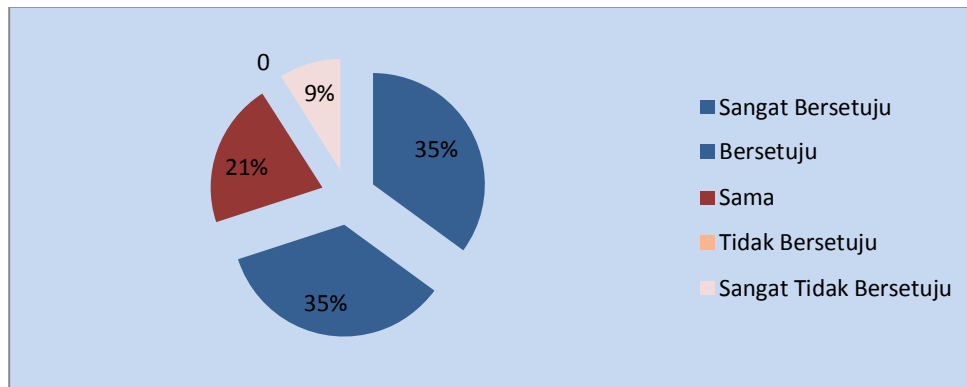
- 1. QE/5S di organisasi telah menzahirkan inovasi dan penambahbaikan di kalangan warga kerja



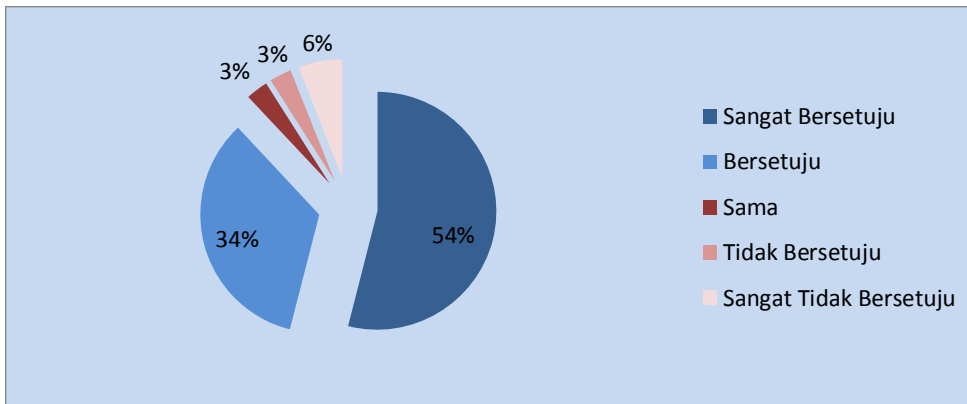
- 2. Ada peningkatan hasil, mengurangkan kos atau meningkatkan tahap keselamatan di Jabatan



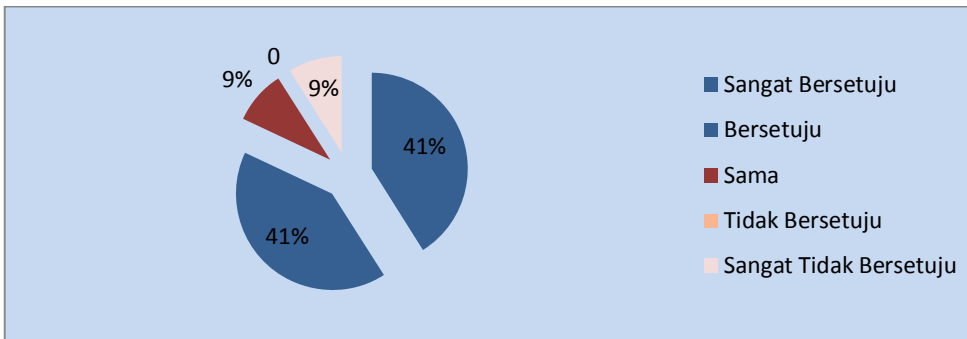
3. Mutu penyampaian perkhidmatan telah meningkat



4. Suasana tempat kerja berkeadaan lebih selesa dan menyenangkan



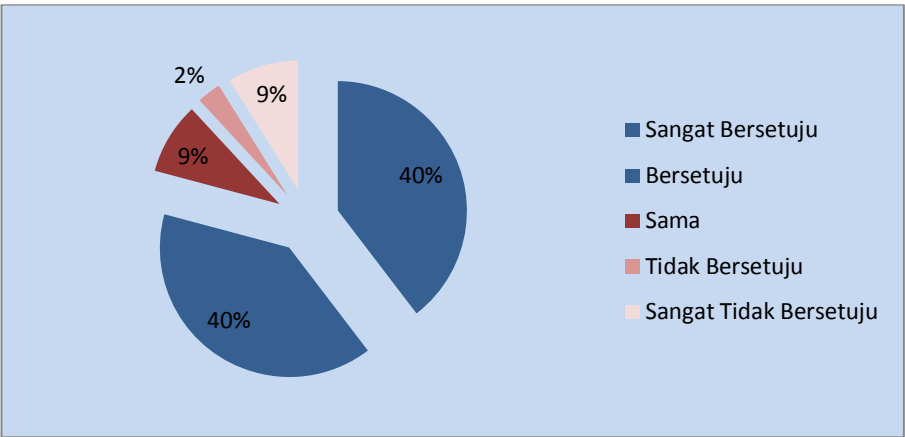
5. Aktiviti QE/5S membuatkan lebih seronok bekerja



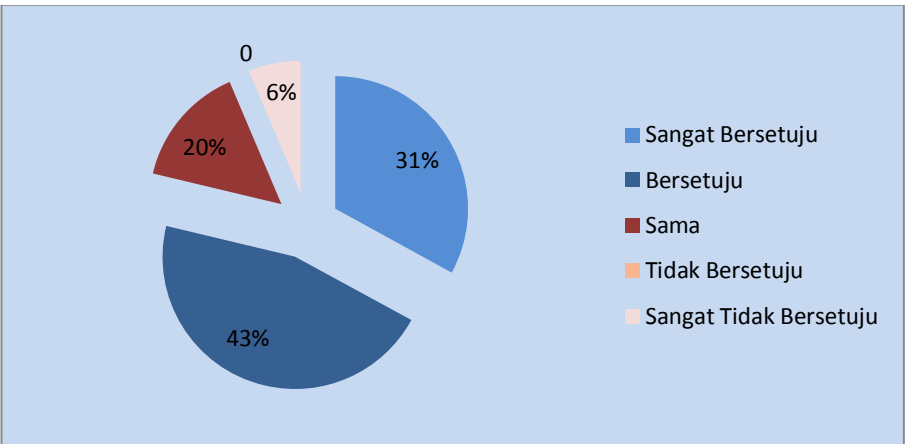
Dalam aspek Impak hasil dari pelaksanaan Amalan QE/5S, 54% responden bersetuju suasana tempat kerja menjadi lebih selesa dan selamat. Malah, responden juga bersetuju amalan QE/5S telah mampu meningkatkan hasil, mengurangkan kos, dan meningkatkan tahap keselamatan di Jabatan. Oleh yang demikian, amalan 5S secara keseluruhan berjaya dilaksanakan dan menjadikan persekitaran yang lebih kondusif, berkualiti, selesa, ceria, menarik serta selamat.

Objektif 3: Pengekalan Amalan QE/5S

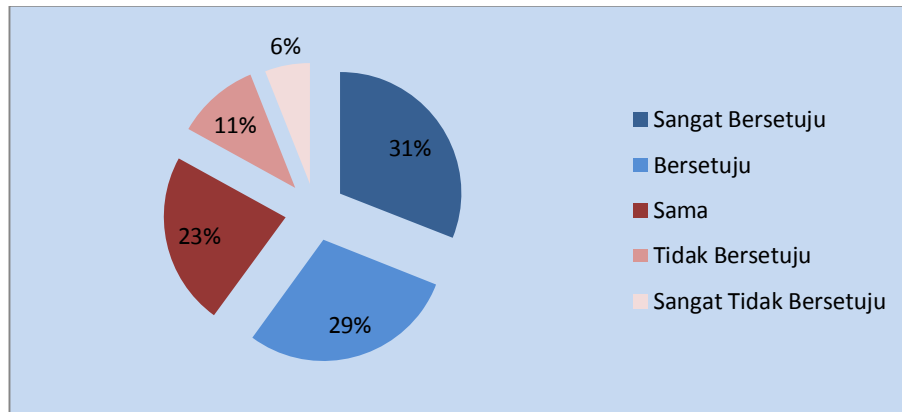
1. Amalan QE/5S menggalakkan budaya Kaizen dalam tugas



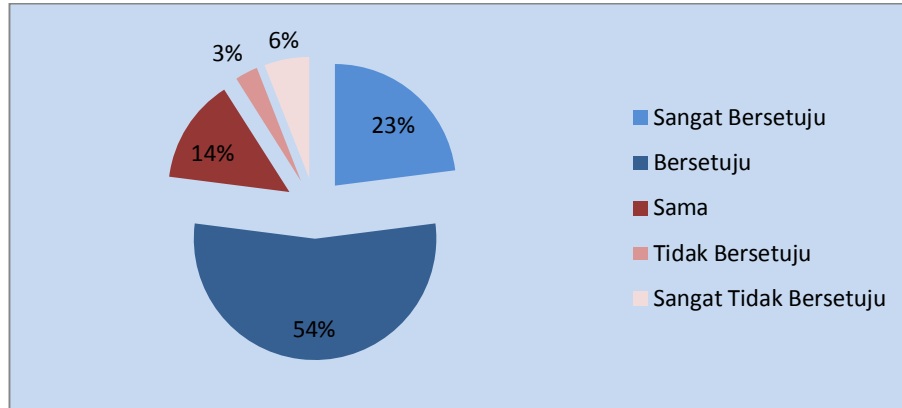
2. Pihak pengurusan sentiasa mengambil berat tentang pelaksanaan QE



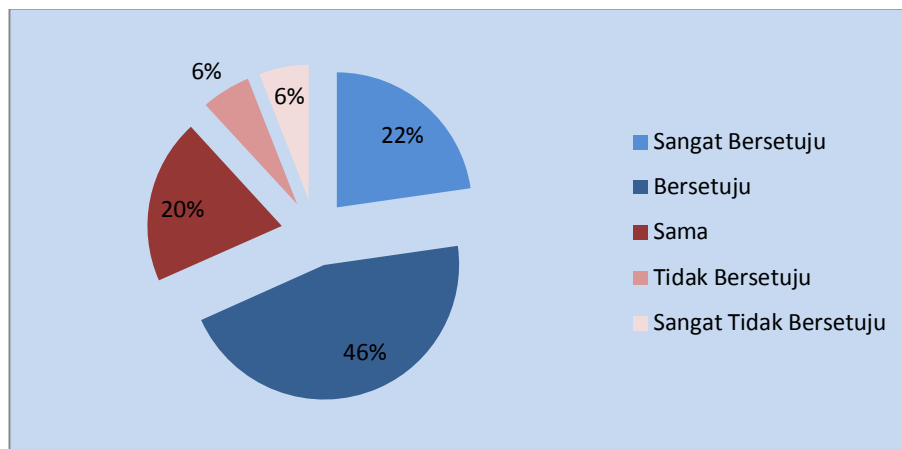
3. Aktiviti QE/5S kerap dibawa dalam mesyuarat Jabatan



4. Audit dalaman QE berjalan dengan sempurna



5. Amalan QE dilaksanakan mengikut perancangan



Bedasarkan analisis yang dibuat, responden telah bersetuju bahawa amalan QE/5S telah menggalakkan budaya Kaizen iaitu budaya kerja penambahbaikan yang berterusan. Pihak

pengurusan juga ada mengambil berat tentang pelaksanaan QE di Organisasi/Jabatan dan aktiviti QE sentiasa dibawa dalam mesyuarat. Audit QE juga dilakukan dan hampir 70% bersetuju amalan QE mengikut perancangan jadual.

Objektif 4: Cadangan dan penambahbaikan

Responden telah memberi beberapa pendapat dan cadangan untuk penambahbaikan keatas program QE supaya sentiasa terus dipraktikkan.

1. Mewujudkan banyak pertandingan 5S dalam pelbagai kategori. Audit 5S tidak seharusnya terpengaruh dengan kecantikan luaran semata-mata yang memberi kelebihan kepada unit/bahagian/jabatan/agensi yang mempunyai jumlah peruntukan yang banyak (lantai, siling, perabot, perhiasan baru) tetapi mestilah menilai setiap aspek secara adil.
2. QE/5S hendaklah diwajibkan bagi semua jabatan kerajaan sebagai salah satu KPI jabatan atau Kementerian agar semua orang faham dan melaksanakannya dengan serius. Pemantauan diadakan sepanjang masa agar amalan 5S yang ke-5 (sentiasa amal) menjadi budaya hidup dan amalan semua. Prinsip sentiasa amal perlu dikekalkan sebagai suatu budaya kepada setiap kakitangan, disamping perhatian serta sokongan yang padu daripada pihak atasan. Paling penting budaya ini perlu mendapat semua sokongan dan kerjasama erat antara satu sama lain dalam menjayakan QE.
3. Sentiasa menerapkan amalan aktiviti QE/5S dikalangan kakitangan dengan mengadakan gotong-royong serta taklimat kesedaran demi meningkatkan prestasi perkhidmatan disamping memastikan aktiviti audit dalaman QE mengikut jadual yang telah ditetapkan. Jabatan juga perlu sediakan kelengkapan yang sepatutnya untuk pelaksanaan QE/5S ini agar tiada pembaziran berlaku di peringkat pelaksanaan.

4. Jabatan / unit perlu mengadakan latihan atau pendedahan berkenaan QE/5S ini kepada staf dengan lebih kerap supaya staf dapat mendalami dan menjadikannya satu disiplin diri. (contohnya didedahkan dalam BTN dan induksi). Sentiasa memberikan peringatan (*reminder*) kepada semua aktiviti 5S.

RUMUSAN

Berdasarkan maklum balas kajian keberkesanan yang diterima, secara keseluruhannya dapat dirumuskan bahawa majoriti warga Jabatan Negeri dan Persekutuan menganggap pelaksanaan amalan persekitaran berkualiti 5S ini bersetuju dengan kesemua persoalan kajian, hanya kurang daripada 35% responden memberikan pendapat sama dan kurang bersetuju dengan pengamalan QE semada dari perpekktif, impak dan mengekalkan sistem ini dalam pengurusan pentadbiran Jabatan.

Majoriti yang berpendapat pelaksanaan amalan persekitaran berkualiti 5S merupakan salah satu usaha untuk melahirkan warga yang bermotivasi, kreatif, inovatif, positif dan boleh memupukkan *multiskilling*. Berteraskan kepada hasil kajian ini, pelaksanaan QE/5S perlu diteruskan demi penambahbaikan dan peningkatan mutu dan daya pengeluaran jabatan untuk kejayaan organisasi secara berterusan. Bagaimanapun, sistem ini bukanlah jalan akhir kepada pencapaian kualiti dan produktiviti organisasi tetapi masih ada program-program tambahan yang terus '*complement*' dengan sistem ini. Pihak MPC telah memperkenalkan konsep pengurusan pembaziran atau 'lean' terutama di Jabatan kerajaan bagi memperkasakan sistem penyampaian kerajaan dan meningkatkan nilai tambah proses kerja. Sistem QE/5S adalah satu alat dalam konsep ini yang menekan proses-proses operasi utama dalam Jabatan masing-masing.