

KESAN SIKAP PEKERJA KE ARAH KUALITI KERJA CEMERLANG

Mahiswaran a/l Selvanathan
Anees Janee Ali,
Sangeetha a/p Balasubramaniam
Puvaneswary a/p Thanaraju
Universiti Sains Malaysia
mahiswaran@gmail.com

ABSTRAK

Kajian ini merangkumi tiga agensi kerajaan iaitu Polis DiRaja Malaysia (PDRM), Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) dan Jabatan Kerja Raya (JKR) di Malaysia. Kajian ke atas tiga buah agensi kerajaan ini adalah merangkumi perkhidmatan yang diberikan, fungsi, keberkesanan serta kecekapan pegawai yang bertugas di agensi-agensi tersebut. Seramai 270 responden dari tiga buah agensi kerajaan iaitu Polis DiRaja Malaysia (PDRM), Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) dan Jabatan Kerja Raya (JKR) di Malaysia telah dipilih untuk menjawab soal selidik terlibat dalam kajian ini. Hasil kajian ini menunjukkan sikap pekerja mempunyai hubungan positif dengan keberkesanan kerja dan kecekapan kerja seseorang pekerja. Manakala, sikap pekerja menunjukkan separa hipotesis diterima untuk produktiviti kerja. Sikap pekerja amat penting di agensi-agensi kerajaan Malaysia dalam meningkatkan kualiti kerja cemerlang sesebuah agensi kerajaan. Oleh itu, sikap pekerja ini harus diberikan perhatian yang serius oleh kerajaan Malaysia untuk menambah baik kualiti kerja sesebuah agensi kerajaan Malaysia.

Kata kunci: *Sikap pekerja, kualiti kerja cemerlang, perkhidmatan kaunter.*

ABSTRACT

The study includes three government agencies which are the Royal Malaysian Police (RMP), National Registration Department (NRD) and the Public Works Department (PWD) in Malaysia. Studies on three government agencies are covering the services provided by these agencies, as well as the effectiveness and efficiency of officers working in these agencies. A total of 270 respondents from these government agencies, the Royal Malaysian Police (RMP), National Registration Department (NRD) and the Public Works Department (PWD) in Malaysia have been chosen to answer the questionnaire in this study. This research shows that employee's attitudes have a positive relationship with the effectiveness and efficiency of an employee. Meanwhile, the attitude of employees showed a hypothesis is partially accepted for work productivity. The attitude of the employees is important in the Malaysian government agencies in improving the quality of the excellent work of the government agencies. Therefore, the attitude of these workers should be given serious consideration by the Malaysian government to improve the quality of the work of a government agency of Malaysia.

Keywords: *worker attitudes, excellent work quality, counter services*

Pendahuluan

Malaysia berada dibawah kepimpinan enam Perdana Menteri sejak mendapat kemerdekaan. Mereka ialah Tunku Abdul Rahman Putra Al-Haj, Tun Abdul Razak, Tun Hussien Onn, Tun Dr. Mahathir, Tun Abdullah Ahmad Badawi dan sekarang Datuk Seri Najib Tun Razak. Ketika zaman pemerintahan Tun Abdullah Ahmad Badawi, beliau memberikan tumpuan yang lebih kepada masalah penyampaian perkhidmatan. Hal ini boleh dilihat apabila beliau sendiri menegaskan bahawa kerajaan perlu menjalankan pelbagai usaha dalam menambah baik kualiti perkhidmatan pelanggan supaya sistem perkhidmatan pelanggan menjadi lebih cekap dan berkesan (MAMPU, 2007).

Dalam era globalisasi ini, masyarakat peka terhadap kepentingan sistem penyampaian perkhidmatan dan mereka mahu menikmati faedah ini pada tahap tertinggi. Kita juga tahu bahawa sistem penyampaian perkhidmatan di agensi-agensi kerajaan seperti Polis DiRaja Malaysia (PDRM), Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) dan Jabatan Kerja Raya (JKR) ini adalah amat penting. Agensi-agensi kerajaan seperti di atas memainkan peranan penting dalam pelaburan dan pembangunan negara. Penyampaian perkhidmatan amat penting dalam sesebuah negara kerana ia menggambarkan imej sesebuah negara. Pada masa sekarang, rakyat begitu peka kepada keadaan semasa. Sejajar dengan ini, harapan rakyat atau pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan yang disediakan oleh agensi kerajaan juga meningkat. Oleh itu, agensi-agensi kerajaan dalam sesebuah negara harus memberikan perhatian yang penting dalam memberikan perkhidmatan ini.

Masalah Kajian

Secara umumnya, penyampaian perkhidmatan di Malaysia masih berada ditahap yang kurang memuaskan. Ini boleh diperhatikan melalui jumlah bilangan aduan oleh rakyat terhadap agensi-agensi yang memberi perkhidmatan kepada rakyat. Contohnya Polis DiRaja Malaysia menerima aduan perkhidmatan sebanyak 199 pada tahun 1999 dan jumlah ini telah meningkat kepada 468 aduan pada tahun 2008 (Public Bureau Complaint Annual Report 2008 & M. Krishnamoorthy, 2001). Jumlah aduan yang banyak ini jelas menunjukkan bahawa rakyat kurang berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh PDRM. Terdapat sembilan agensi kerajaan yang sentiasa mendapat aduan rakyat. Statistik aduan ini bersama dengan nama agensi dipaparkan dalam Jadual 1.

Manakala Jadual 2 pula menunjukkan statistik mengenai aduan yang diterima di setiap negeri di Malaysia. Dalam jadual tersebut dapat diperhatikan aduan di negeri-negeri tersebut dari tahun 2001 hingga 2009. Selangor dan Johor menunjukkan negeri yang sentiasa menerima aduan yang paling banyak jika dibandingkan dengan negeri-negeri yang lain. Pada tahun 2001 agensi-agensi kerajaan di Selangor menerima aduan sebanyak 166 dan jumlah ini meningkat kepada 655 aduan pada tahun 2009. Manakala di Johor pula, jumlah aduan meningkat dari 107 aduan pada tahun 2001 kepada 490 aduan pada tahun 2009.

Perhatian yang lebih serius harus diberikan dalam meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan di agensi-agensi kerajaan Malaysia bagi memastikan rakyat sentiasa mendapat perkhidmatan yang cepat dan berkualiti.

Jadual 1.1: Jumlah Aduan Pengguna untuk Agensi-agensi Kerajaan (1999-2008)

Tahun Agensi Kerajaan	1999	2000	2001	2005	2007	2008	Jumlah
Polis DiRaja Malaysia (PDRM)	199	227	204	135	206	468	1439
Jabatan Pendaftaran Negara (JPN)	37	159	50	NA	76	228	550
Jabatan Imigresen Malaysia	10	37	28	NA	NA	213	288
Jabatan Pentadbiran awam	38	62	72	25	NA	NA	197
Jabatan Kerja Raya	NA	NA	41	39	126	224	430
Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP)	41	134	116	25	59	NA	375
Jabatan Hasil Dalam Negeri	32	61	74	NA	50	NA	217
Jabatan Pelajaran Negeri	NA	NA	71	53	97	191	412
Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ)	14	43	50	13	NA	168	288

Sumber: Biro Pengaduan Awam (2001, 2005, 2007, 2008) dan *The Star* (7 Mei 2001).

Jadual 1.2: Jumlah Aduan Pengguna Mengikut Negeri (2001-2009)

Negeri	Jumlah Aduan Mengikut Tahun						Jumlah
	2001	2005	2006	2007	2008	2009	
Selangor	166	318	472	285	405	655	2301
Johor	107	224	250	221	346	490	1638
Sabah	1	22	34	-	251	335	643
Pulau Pinang	131	99	74	88	227	217	836
Perak	136	223	193	95	222	342	1211
Pahang	67	55	77	103	199	469	970
Negeri Sembilan	48	50	40	35	175	305	653
Melaka	13	11	9	29	155	284	501
Kedah	69	64	68	173	141	240	755
Sarawak	3	8	5	3	105	324	448
Kelantan	18	27	95	63	103	124	430
Perlis	7	4	23	5	68	40	147
Terengganu	38	24	84	52	60	164	422
Jumlah	805	1129	1432	1153	2457	3989	10965

Sumber: Biro Pengaduan Awam (2001, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009)

Objektif Kajian

Objektif utama kajian ini ialah untuk mengenalpasti sama ada sikap pekerja (memperkasakan (empowerment), responsif, profesionalisme dan akauntibiliti) mempengaruhi kualiti kerja cemerlang (keberkesanan, kecekapan dan produktiviti) para pekerja dalam perkhidmatan awam.

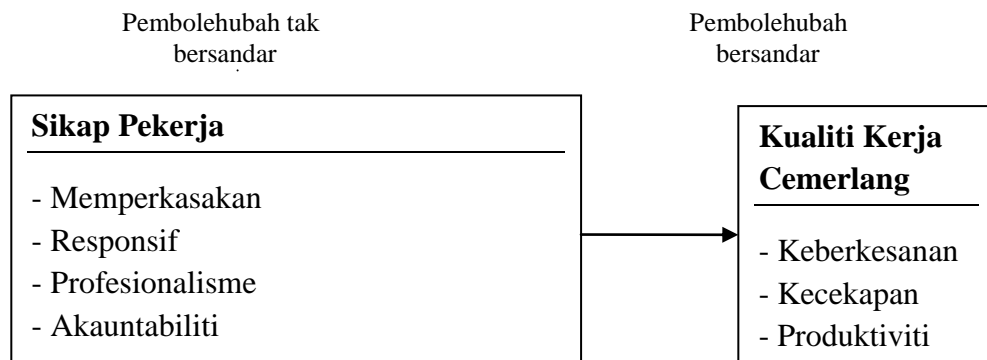
Persoalan Kajian

Oleh itu, persoalan kajian ini ialah bagaimanakah sikap pekerja (memperkasakan, responsif, profesionalisme dan akauntibiliti) dapat mempengaruhi kualiti kerja cemerlang (keberkesanan, kecekapan dan produktiviti) para pekerja dalam perkhidmatan awam?

Kerangka Analisis

Pendahuluan

Kajian ini adalah berkaitan sikap pekerja ke atas kualiti kerja cemerlang di agensi-agensi kerajaan. Penyelidik juga menjangkakan pembaharuan yang dilakukan dalam agensi-agensi kerajaan di Malaysia akan memberi kesan ke atas kualiti kerja cemerlang yang dipamerkan oleh para pekerja.



Sumber: Ahmad Atory Hussain (1998:9), World Public Sector Report (2005) dan Siddiquee (2007).

Kualiti Kerja Cemerlang

Dalam kajian ini, penyelidik menggunakan tiga dimensi sebagai kayu ukur kepada kualiti kerja cemerlang. Dimensi tersebut ialah keberkesanan, kecekapan dan produktiviti, yang akan dijelaskan lebih lanjut dalam perenggan seterusnya.

Keberkesanan

Keberkesanan pula boleh didefinisikan sebagai sesuatu yang berlaku apabila pekerja menerima perilakunya atau sikapnya (Luna, 2006). Ayman et. al. (1995:148) menjelaskan keberkesanan seorang pemimpin berdasarkan dua faktor utama iaitu situasi seorang pemimpin dan sikap pemimpin tersebut.

Costa, Frankema dan Jong (2009) menjelaskan bahawa jika semua orang dalam sesuatu kumpulan itu bekerjasama dan keyakinan sesama mereka meningkat, maka sudah pasti prestasi kumpulan tersebut itu juga akan meningkat. Inilah yang dimaksudkan sebagai keberkesanan oleh Costa et. al. (2009). Jika keberkesanan dapat dicapai maka ini akan membantu dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kecekapan

Mengikut Luna (2006), kecekapan hanya berlaku apabila sesuatu agensi bertindak secara rasional. Kecekapan ialah menggunakan daya usaha pada kadar yang minimum dalam mencapai sesuatu taraf pengeluaran output.

Mengikut Preast (2009) pula, kecekapan dalam seseorang itu merupakan sesuatu yang sangat penting. Tahap kecekapan dalam seseorang individu akan mempengaruhi motivasi seseorang dalam membuat sesuatu. Jika tahap kecekapan seseorang individu itu tinggi, maka sudah tentu motivasi seseorang individu itu juga tinggi. Hal ini disokong oleh Luna (2006), iaitu beliau menerangkan, kecekapan merupakan sesuatu yang berbeza untuk setiap individu. Ini bermakna tahap kecekapan seseorang itu tidak sama, malah ia bergantung pada usaha atau motivasi seseorang dalam mencapai sesuatu.

Produktiviti

Bleischwitz dan Von Weizsacker (1999) pula menyatakan bahawa, produktiviti diibaratkan sebagai enjin yang membawa kepada kebaikan secara keseluruhannya. Mengikut Kamus Dewan edisi ketiga (1994) produktiviti bermaksud 'daya pengeluaran'. Jika produktiviti bagi sesuatu agensi menunjukkan pertumbuhan, sudah pasti ia akan membawa kebaikan kepada rakyat (Bleischwitz dan Von Weizsacker, 1999).

Kajian Ilhaamie dan Wan Suryati (2008) ialah mengenai pengaruh sikap dan demografi ke atas produktiviti kerja pensyarah Muslim di Universiti Malaya. Mengikut Ilhaamie dan Wan Suryati (2008) sikap ini boleh dibincangkan dalam tiga komponen iaitu kognitif (pemikiran), afektif (emosi) dan gelagat (tingkahlaku). Dikatakan ketiga-tiga komponen ini saling berkait antara satu sama lain. Selain itu, pembentukan sesuatu sikap itu disebabkan oleh beberapa faktor yang penting iaitu faktor sosialisasi, faktor pengalaman hidup dan kesan pendedahan yang berpanjangan. Penulis ini juga menjelaskan bahawa kepuasan kerja, penglibatan kerja dan komitmen organisasi merupakan jenis sikap yang berkaitan dengan kerja (Ilhaamie dan Wan Suryati, 2008). Mengikut beliau penjelasan mengenai sikap ini penting kerana ia akan mempengaruhi produktiviti kerja seseorang.

Sikap Pekerja

Dalam kajian ini, penyelidik menggunakan sikap pekerja sebagai kayu ukur yang akan mempengaruhi prestasi kerja cemerlang.

Memperkasakan (Empowerment)

Memperkasakan ialah salah satu proses menghasilkan pekerja yang mempunyai potensi yang tinggi supaya mereka dapat menghadapi tanggungjawab yang lebih besar dan mempunyai kuasa dalam proses membuat sesuatu keputusan serta memberikan bahan yang diperlukan untuk menjalankan proses ini (Cartwright, 2002). Mayo dan Anastacio (1999) berpendapat, memperkasakan merupakan sesuatu yang berdasarkan pembolehkan konsep kekuasaan dalam masyarakat. Memperkasakan juga membantu dalam memperoleh pengetahuan dan kemahiran tetapi terhad kepada kerangka hubungan sosial sesuatu tempat itu. Memperkasakan ini boleh dikatakan seperti mempelajari sesuatu peraturan permainan di mana semua boleh

terlibat dalam permainan ini tanpa mengambil kira bangsa, kelas, umur, jantina ataupun keupayaan seseorang.

Responsif

Mengikut analisis Schumaker dan Getter (1997), konsep responsif ini berubah mengikut keutamaan permintaan seseorang. Mengikut Schumaker (1975) hubungan di antara permintaan secara verbal oleh kumpulan protes dengan reaksi tindak balas oleh sistem politik terhadap permintaan kumpulan protes itu, merupakan apa yang dimaksudkan sebagai responsif. Boleh dirumuskan bahawa maksud responsif ialah tindak balas di antara permintaan dan penunaian terhadap permintaan tersebut. Definisi ini sama seperti apa yang dikatakan oleh Pennock (1952) iaitu responsif ialah memberikan atau bertindak balas kepada permintaan rakyat. Mengikut Schumaker (1975) lagi, kriteria khas patut diwujudkan untuk menilai sama ada tindakan yang diambil oleh seseorang itu boleh dikatakan sebagai responsif ataupun tidak.

Profesionalisme

Perprofesionalisme perkhidmatan awam didefinisikan sebagai keseluruhan nilai yang merangkumi nilai-nilai yang lain yang membantu dalam perkhidmatan awam ini (United Nations, 2000). Profesionalisme dikatakan lebih penting daripada pengetahuan, kepakaran dan kelakuan (United Nations, 2000). Fungsi utama profesionalisme dalam pentadbiran awam ialah bagaimana sesuatu aktiviti itu dijalankan. Kesetiaan, neutral, transparansi, ketekunan, ketepatan masa, keberkesanan, adil dan nilai-nilai yang spesifik di negara masing-masing merupakan nilai-nilai yang ditekankan oleh profesionalisme dalam sesuatu perkhidmatan awam (United Nations, 2000). Profesionalisme perkhidmatan awam boleh dicapai dengan mendidik sesiapa yang memasuki perkhidmatan awam supaya mereka dapat melaksanakan tugas mereka secara profesional (United Nations, 2000). Budaya profesionalisme ini boleh dicapai jika melakukan kerja dengan cara yang terbaik dan juga membetulkan segala kekurangan dalam prestasi (United Nations, 2000). Profesionalisme dikatakan amat penting dalam perkhidmatan awam yang moden ini (United Nations, 2000).

Akauntibiliti

Akauntibiliti merupakan kunci untuk menilai keberkesanan sesuatu sistem maklumat (dalam sektor awam akauntibiliti dinilai dengan menggunakan petunjuk prestasi) (Smith, 1990:53). Smith (1990) menegaskan bahawa akauntibiliti merupakan sesuatu yang sangat penting dalam pentadbiran awam. Mengikut Walsh (2003:829), akauntibiliti menekankan mengenai kepentingan untuk menyelesaikan masalah kredibiliti yang timbul apabila dasar ditentukan dengan kebijaksanaan. Insentif yang tinggi mampu meningkatkan akauntibiliti sehingga boleh menukar dasar tindak balas terhadap perubahan keadaan ekonomi berbanding dengan insentif yang rendah. Hanya dengan akauntibiliti sahaja penjagaan sesuatu bank boleh dilaksanakan dengan berkesan (Walsh, 2003).

Pembentukan Hipotesis

Hipotesis dibentuk dalam bahagian ini dengan menggunakan pembolehubah-pembolehubah yang telah dibincangkan sebelumnya. Hubungan antara pembolehubah-pembolehubah ini dibentangkan dengan menggunakan rujukan kajian-kajian lepas.

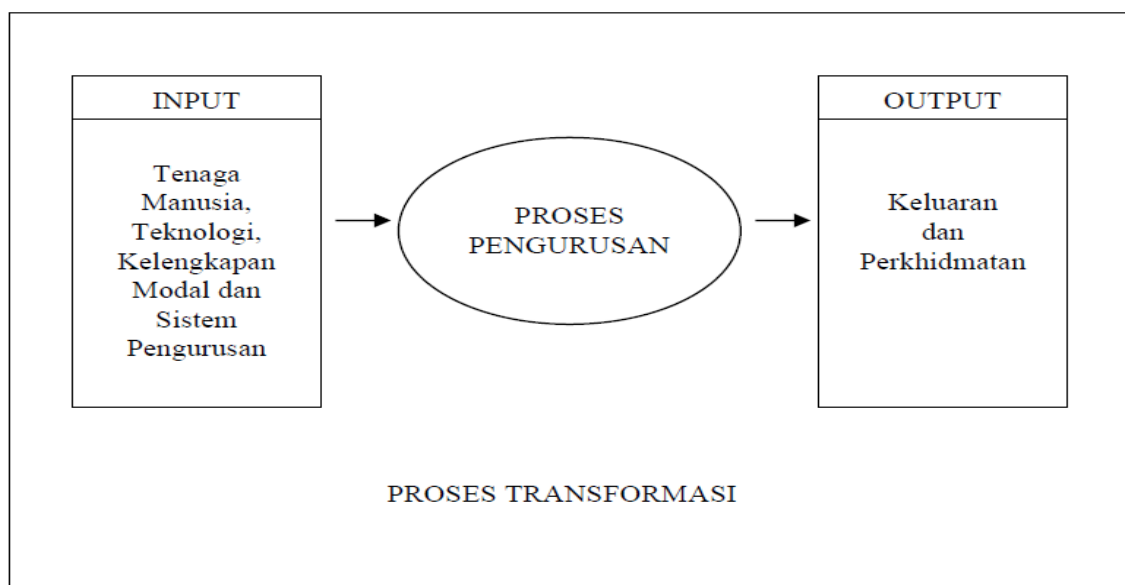
2.3.1 Hubungan antara Sikap Pekerja dengan Kualiti Kerja Cemerlang

Bahagian ini menunjukkan hubungan antara sikap pekerja (memperkasakan, responsif, profesionalisme dan akauntibiliti) dengan Kualiti Kerja Cemerlang (keberkesanan, kecekapan dan produktiviti).

Hubungan antara sikap pekerja dan keberkesanan kerja amat ketara jika dilihat penjelasan yang diberikan oleh Luna (2006), keberkesanan berlaku apabila pekerja menerima perilakunya atau sikapnya; Ayman et. al. (1995), seseorang pemimpin boleh menilai keberkesanan dirinya dengan melihat pada tahap dirinya sendiri; Costa et. al. (2009); jika semua orang dalam sesuatu kumpulan itu bekerjasama dan keyakinan sesama mereka meningkat, maka sudah pasti prestasi kumpulan tersebut itu juga akan meningkat, dan Reave (2005), cara yang digunakan untuk mengukur keberkesanan kerja ialah dengan melihat tahap pencapaian sesebuah organisasi. Kesemua penjelasan ini menekankan sikap pekerja ini sangat penting dalam menentukan keberkesanan kerja yang ditunjukkan oleh seseorang individu ataupun sesuatu agensi kerajaan. Keempat-empat penulis ini menjelaskan bahawa sikap pekerja mempunyai hubungan yang rapat dengan keberkesanan kerja.

Manakala hubungan yang positif antara sikap pekerja dan kecekapan kerja dapat dilihat dengan penjelasan yang diberikan oleh Ik Cho (2009), kecekapan boleh diketahui jika diukur tahap pencapaian seseorang (tahap pencapaian seseorang boleh diketahui dengan sikap seseorang itu); Preast (2009), tahap kecekapan individu akan mempengaruhi motivasi dalam membuat sesuatu pekerjaan (juga menyentuh mengenai sikap seseorang individu); Bester (2007), penyampaian perkhidmatan yang cekap boleh dicapai jika mempunyai pekerja yang berdedikasi. Kesemua penulis ini menekankan betapa pentingnya hubungan antara kecekapan sikap pekerja. Seperti yang dikatakan oleh Ik Cho (2009) kecekapan boleh diketahui jika diukur tahap pencapaian seseorang. Tahap pencapaian seseorang itu bergantung kepada sikap seseorang dalam mencapainya.

Kajian Ilhaamie dan Wan Suryati (2008) menunjukkan terdapatnya hubungan yang positif antara sikap pekerja dan produktiviti kerja. Hubungan positif ini juga boleh dilihat daripada penjelasan yang diberikan oleh Md Safian (2007), di mana beliau membuktikan bahawa terdapat kesan yang signifikan dalam fungsi fizikal dan kesihatan mental terhadap produktiviti. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (1991) juga membuktikan bahawa tenaga manusia mempengaruhi dalam peningkatan manusia (lihat Rajah 1).



Sumber: *Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (1991)*

Rajah 1: Proses Transformasi

Penjelasan yang diberikan di atas menunjukkan hubungan secara positif yang jelas di antara Sikap Pekerja dan Kualiti Kerja Cemerlang. Oleh itu, hipotesis pertama (H1.0) berbunyi,

H1.0: Sikap Pekerja mempunyai hubungan yang positif dengan Kualiti Kerja Cemerlang

H1.1a: Memperkasakan yang diberikan kepada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan keberkesanan kerja

H1.1b: Memperkasakan yang diberikan kepada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan kecekapan kerja

H1.1c: Memperkasakan yang diberikan kepada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan produktiviti kerja

H1.2a: Responsif yang ada pada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan keberkesanan kerja

H1.2b: Responsif yang ada pada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan kecekapan kerja

H1.2c: Responsif yang ada pada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan produktiviti kerja

H1.3a: Profesionalisme yang ada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan keberkesanan kerja

H1.3b: Profesionalisme yang ada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan kecekapan kerja

H1.3c: Profesionalisme yang ada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan produktiviti kerja

H1.4a: Akauntibiliti yang ada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan keberkesanan kerja

- H1.4b: Akauntibiliti yang ada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan kecekapan kerja
 H1.4c: Akauntibiliti yang ada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan produktiviti kerja

Kaedah Kajian

Penyelidik memilih hanya tiga agensi kerajaan untuk terlibat dalam kajian ini. Tiga agensi kerajaan tersebut ialah Polis DiRaja Malaysia (PDRM), Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) dan Jabatan Kerja Raya (JKR) di negeri Selangor, Johor, Perak dan Pulau Pinang. Tiga agensi kerajaan dan empat negeri ini dipilih kerana ketiga-tiga agensi serta empat negeri tersebut adalah penerima aduan yang paling banyak berdasarkan data 1999 hingga 2008 (sila rujuk Jadual 1 dan Jadual 2). Kajian ini dilakukan dengan menggunakan (categorical survey) soal selidik yang berstruktur. Skala likert telah digunakan dalam kajian ini (1 = Sangat tidak setuju, 2 = Tidak setuju, 3 = Tidak pasti, 4 = Setuju, 5 = Sangat setuju; dan 1 = Langsung tidak pernah, 2 = Sekali sekala, 3 = Kadang-kadang, 4 = Kerap kali, 5 = Setiap kali). Mengikut Zikmund (2003), survey boleh didefinisikan sebagai kaedah dalam pengumpulan data prima yang berpandukan kepada komunikasi dengan sample yang mewakili seseorang individu. Sekaran (2006) pula menyatakan selepas mengenal pasti pembolehubah-pembolehubah dan ‘theoretical framework’, langkah seterusnya ialah membentuk kaedah yang sistematik untuk membolehkan data dibentuk dan dianalisa.

Alat-alat pengukur Sikap pekerja dan Kualiti Kerja Cemerlang telah di jawab oleh para pekerja di agensi-agensi awam. Seramai 270 responden yang sentiasa berhubung dengan pelanggan menjawab soal selidik bagi setiap agensi tersebut. ‘Pilot study’ dilakukan dalam kajian ini. Tujuan ‘pilot study’ ini ialah untuk memastikan arahan dan kandungan soal selidik yang dibentuk jelas dan boleh difahami oleh responden. Soal selidik telah dibetulkan dan diubah suai mengikut pendapat serta komen yang diberikan oleh responden sebelum kajian sebenar dilakukan. Pengukuran yang digunakan dalam kajian ini seperti yang terdapat dalam Jadual 3.1.

Jadual 3.1: Pengukuran yang digunakan dalam kajian ini

Jenis Sample	Bahagian	Pembolehubah yang perlu diukur	Item-item	Skala	Sumber	
Para Pekerja	A	Kualiti Kerja Cemerlang			5-point	Thornton (2010)
		• Keberkesanan $\alpha=.85$	7			
		• Kecekapan $\alpha=.898$	6			
		• Produktiviti $\alpha=.95$	5	5-point	Lerner, Reed, Massarotti, Wester dan Burke (2001)	
Para Pekerja	B	Sikap Pekerja			5-point	Spreitzer (1995)
		• Memperkasakan $\alpha=.72$	12			
		• Responsif (Responsiveness) $\alpha=.82$	4	5-point	Parasuraman, Berry, dan Zeithaml	

				(1988)
• Profesionalisme (Professionalism) $\alpha=.82$	18	5- point		Chisholm, Cobb, Duke, McDuffie, dan Kennedy (2006)
• Akauntabiliti (Accountability) $\alpha= .82$	10	5- point		Sorensen, Seebeck, Scherb, Specht dan Loes (2009)

3.2 Hasil Kajian

Jadual 3.2

Pearson's correlation coefficients of the variables

Major Variable of Study	1	2	3	4	5	6	7
1. Keberkesanan		.346**	.069	.227**	.361**	.442**	.397**
2. Kecekapan			.253**	.454**	.596**	.611**	.654**
3. Produktiviti				.102	.148*	.154*	.098
4. Memperkasakan					.344**	.356**	.423**
5. Responsif						.699**	.741**
6. Profesionalisme							.750**
7. Akauntibiliti							

‘Pearson Product-Moment Correlation’ telah digunakan untuk ‘inter-correlations’ di antara pemboleh ubah-pemboleh ubah yang telah diperiksa hipotesisnya. Keseluruhannya menunjukkan pemboleh ubah bersandar iaitu keberkesanan dan kecekapan menunjukkan ‘highly significant correlated’ dengan semua pemboleh ubah tak bersandar dalam kajian ini. Namun pemboleh ubah bersandar produktiviti menunjukkan ‘low significant correlated’ dengan dua pemboleh ubah tak bersandar iaitu Sistem, Teknik dan Prosedur yang Baru dan Perkhidmatan Kaunter yang Telah di Ubah Suai dan Telah di Modenasasikan.

Secara keseluruhannya, dalam Jadual 3.2 keberkesanan dan pemboleh ubah tak bersandar menunjukkan nilai korelasi yang positif iaitu antara .06 hingga .44. Semua korelasi menunjukkan signifikan yang tinggi ($p < .01$). Selain itu, kecekapan dan pemboleh ubah tak bersandar juga menunjukkan nilai korelasi yang positif iaitu antara .25 hingga .65 serta korelasi menunjukkan signifikan yang tinggi iaitu $p < .01$. Manakala, produktiviti dan pemboleh ubah tak bersandar menunjukkan nilai korelasi yang rendah iaitu antara .09 hingga .15. Jika dilihat nilai signifikan, hanya dua pemboleh ubah iaitu responsif dan profesionalisme menunjukkan nilai yang positif manakala memperkasakan dan akauntabiliti menunjukkan nilai yang negatif.

Jadual 3.3, 3.4 dan 3.5 menunjukkan hasil selepas ‘regression’ dilakukan. Dari Jadual 3.3, 3.4 dan 3.5 ini, dapat dilihat nilai signifikan antara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tak bersandar dalam kajian ini. Nilai ini yang menentukan sama ada hipotesis dalam kajian diterima ataupun ditolak.

Jadual 3.3

Dependent Variable	Independent Variable	Co-efficient Value β	Significant Value Sig.	R ²
Keberkesanan	Memperkasakan	.227	.000	.051
	Responsif	.361	.000	.131
	Profesionalisme	.442	.000	.196
	Akauntabiliti	.397	.000	.157

Jadual 3.4

Dependent Variable	Independent Variable	Co-efficient Value β	Significant Value Sig.	R ²
Kecekapan	Memperkasakan	.454	.000	.206
	Responsif	.596	.000	.355
	Profesionalisme	.611	.000	.374
	Akauntabiliti	.654	.000	.428

Jadual 3.5

Dependent Variable	Independent Variable	Co-efficient Value β	Significant Value Sig.	R ²
Produktiviti	Memperkasakan	.102	.094	.010
	Responsif	.148	.015	.022
	Profesionalisme	.154	.011	.024
	Akauntabiliti	.098	.109	.010

Jadual 3.6: Keputusan keseluruhan hipotesis kajian ini

	Hipotesis: Pembaharuan Dalam Bidang Kerja mempunyai hubungan yang positif dengan Kualiti Kerja Cemerlang	Keputusan
1	H1.1a: Memperkasakan yang diberikan kepada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan keberkesanan kerja H1.1b: Memperkasakan yang diberikan kepada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan kecekapan kerja H1.1c: Memperkasakan yang diberikan kepada para pekerja di agensi-agensi	Terima

	kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan produktiviti kerja	Terima Tolak
2	H1.2a: Responsif yang ada pada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan keberkesanan kerja H1.2b: Responsif yang ada pada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan kecekapan kerja H1.2c: Responsif yang ada pada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan produktiviti kerja	Terima Terima Terima
3	H1.3a: Profesionalisme yang ada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan keberkesanan kerja H1.3b: Profesionalisme yang ada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan kecekapan kerja H1.3c: Profesionalisme yang ada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan produktiviti kerja	Terima Terima Terima
4	H1.4a: Akauntibiliti yang ada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan keberkesanan kerja H1.4b: Akauntibiliti yang ada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan kecekapan kerja H1.4c: Akauntibiliti yang ada para pekerja di agensi-agensi kerajaan mempunyai hubungan yang positif dengan produktiviti kerja	Terima Terima Tolak

Perbincangan

Hasil kajian menunjukkan hubungan yang menarik di antara Sikap pekerja dan Kualiti Kerja Cemerlang. Hubungan di antara Sikap pekerja dan Kualiti Kerja Cemerlang ada yang menunjukkan bertentangan dengan kajian-kajian lepas dan ada yang menunjukkan sama dengan kajian-kajian lepas.

Hipotesis H1.1a, H1.1b dan H1.1c menunjukkan keberkesanan dan kecekapan kerja sahaja yang mempunyai hubungan positif dengan memperkasakan. Manakala produktiviti kerja tidak menunjukkan hubungan yang positif. Hal ini boleh dilihat dengan penjelasan yang diberikan oleh Jain (1998:51), memperkasakan diperlukan oleh seseorang pekerja dalam melakukan kerja secara berkesan dan cekap namun bagi meningkatkan produktiviti kerja seseorang pekerja tidak mementingkan memperkasakan. Hal ini juga disokong oleh Doughty (2004:9), di mana beliau menerangkan yang memperkasakan mempunyai kurang impaknya ke atas produktiviti seseorang pekerja.

Hipotesis H1.2a, H1.2b dan H1.2c menunjukkan semua keberkesanan kerja, kecekapan kerja dan produktiviti kerja menunjukkan hubungan yang positif dengan responsif seseorang pekerja. Hal ini juga dibincangkan oleh Schumaker (1975) di mana beliau menjelaskan reaksi tindak balas oleh sistem politik terhadap permintaan kumpulan protes menunjukkan suatu cara untuk melihat hubungan positif antara Responsif dan Kualiti Kerja Cemerlang (keberkesanan, kecekapan dan produktiviti) kerana seseorang itu dianggap mempamerkan kualiti

kerja yang cemerlang jika dapat menyelesaikan tugas yang diamanahkan. World Public Sector Report (2005) juga menekankan responsif perkhidmatan awam ialah bertindak atas arahan kerajaan yang memerintah seperti menunaikan permintaannya dan keutamaannya.

Hipotesis H1.3a, H1.3b dan H1.3c menunjukkan keberkesanan kerja, kecekapan kerja dan produktiviti kerja mempunyai hubungan positif dengan profesionalisme seseorang pekerja. Hubungan antara Profesionalisme dan Kualiti Kerja Cemerlang (keberkesanan, kecekapan dan produktiviti) amat ketara jika dilihat penjelasan yang diberikan oleh United Nations (2000), profesionalisme ini boleh dicapai dengan melakukan sesuatu kerja dengan cara yang terbaik (keberkesanan dan kecekapan) dan juga membetulkan segala kekurangan dalam prestasi (produktiviti); Alpert (1980), profesionalisme mempunyai autonomi dalam menetapkan tahap prestasi dan menilai kualiti; Hariman (1991), profesionalisme yang kukuh merangkumi tahap kesetiaan yang tinggi terhadap disiplin seseorang pekerja. Kesemua penjelasan ini membuktikan Profesionalisme mempunyai hubungan yang positif dengan Kualiti Kerja Cemerlang (keberkesanan, kecekapan dan produktiviti).

Hipotesis H1.4a, H1.4b dan H1.4c menunjukkan keberkesanan dan kecekapan kerja sahaja yang mempunyai hubungan positif dengan memperkasakan. Namun, produktiviti kerja tidak menunjukkan hubungan yang positif. Mengikut Ogden, Glaister dan Marginson (2006:521), kuasa (empower) yang ada pada seseorang pekerja tidak memainkan peranan dalam akauntibiliti seseorang pekerja. Ini bermaksud kuasa tidak ada apa-apa impak ke atas akauntibiliti kerja yang ditunjukkan oleh seseorang pekerja. Maskin dan Tirole (2004) pula membuktikan hubungan positif antara Akauntibiliti dan keberkesanan kerja serta kecekapan kerja dengan menjelaskan Akuntibiliti ini akan membantu dalam mendisiplinkan pekerja dan meningkatkan kualiti kerja mereka.

Kesimpulan

Kajian ini menunjukkan sikap pekerja amat penting di agensi-agensi kerajaan Malaysia dalam meningkatkan kualiti kerja cemerlang sesebuah agensi kerajaan. Sikap pekerja ini harus diberikan perhatian yang serius oleh kerajaan Malaysia untuk menambah baik kualiti kerja sesebuah agensi kerajaan Malaysia. Usaha yang dapat membantu dalam meningkatkan sikap pekerja harus dilakukan supaya usaha menambah baik penyampaian perkhidmatan yang disediakan di agensi-agensi kerajaan ini dapat dicapai.

Bibliografi

- Ahmad Atory Hussain (1998). *Reformasi Pentadbiran Di Malaysia*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Alpert, R. M. (1980). Professionalism and Educational Reform: The Case of Hampshire College. *The Journal of Higher Education*, 51(5), 497-518.
- Arbak Othman. (1994). *Kamus Bahasa Melayu*. Kuala Lumpur: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Ayman, R., Chemers, M. M., dan Fiedler, F. (1995). The Contingency Model Of Leadership Effectiveness: Its Levels Of Analysis. *The Leadership Quarterly*, 6(2): 147-167.
- Biro Pengaduan Awam. (2001). Laporan Tahunan 2001. http://www.pcb.gov.my/Annual/Annual_BI2001.pdf (Diakses pada Jun 1, 2010).
- Biro Pengaduan Awam. (2005) Laporan Tahunan 2005. http://www.pcb.gov.my/Annual/Annual_BI2005.pdf (Diakses pada Jun 1, 2010).
- Biro Pengaduan Awam. (2006). Laporan Tahunan 2006. http://www.pcb.gov.my/Annual/Annual_BM2006.pdf (Diakses pada Jun 1, 2010).
- Biro Pengaduan Awam. (2007). Laporan Tahunan 2007. http://www.pcb.gov.my/Annual/Annual_BM2007.pdf (Diakses pada Jun 1, 2010).

- Biro Pengaduan Awam. (2008). Laporan Tahunan 2008. http://www.pcb.gov.my/Annual/Annual_BM2008.pdf (Diakses pada Jun 1, 2010).
- Biro Pengaduan Awam. (2009). Laporan Tahunan 2009. http://www.pcb.gov.my/Annual/Annual_BM2009.pdf (Diakses pada Januari 17, 2011).
- Bester, A. V. (2007). *Efficiency in the Public Sector: An Analysis of Performance Management Employed by the Western Cape Provincial Treasury*. University of Stellenbosch.
- Bleischwitz, R., & Von Weizsacker, E. U. (1999) Green Productivity: A Strategy For A New Era Of Technological And Social Progress. *New Economy*, 40-43.
- Cartwright, R. (2002). *Empowerment*. United Kingdom: Capstone Publishing.
- Chisholm, M. A., Cobb, H., Duke, L., McDuffie, C., dan Kennedy, W. K. (2006). Instructional Design and Assessment: Development of an Instrument to Measure Professionalism. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 70(4): 1-6.
- Cho, J. I. (2009). *An Efficiency And Productivity Study In The Presence Of The "No Child Left Behind Act" In Pennsylvania School Districts*. The Pennsylvania State University.
- Costa, A. C., Frankema, K. B. & Jong, B. D. (2009). The Role Of Social Capital On Trust Development And Dynamics: Implications For Cooperation, Monitoring And Team Performance. *Social Science Information*, 48(2), 199-228.
- Doughty, H.A. (2004). Employee Empowerment: Democracy or Delusion? *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 9(1): 1-24.
- Hariman, R. (1991). The Liberal Matrix: Pluralism and Professionalism in the American University. *The Journal of Higher Education*, 62(4): 451-466.
- Ilhaamie binti Abdul Ghani Azmi & Wan Suryati Wan Ahmad. (2008). Pengaruh Sikap Dan Demografi Ke Atas Produktiviti Kerja Pensyarah Muslim: Kajian Di Universiti Malaya. *Shariah Journal*, 16(2), 321-344.
- Jain, P. (1998). Perceptions on Empowerment and Productivity in Academic and Public Libraries in Botswana. *Library Management*, 19(1): 49-58.
- Luna, F. P. (2006). *Organizational Efficiency and Values: A Tribute to West C. Churchman*. (206-224). In Wisdom, Knowledge, and Management: A Critique and Analysis of Churchman's Systems Approach. Diedit oleh Van Gigch, J. P., dan McIntyre-Mills, J., United States of America: Springer Science+Business Media, LLC.
- MAMPU. (2007). *Memperkasakan Perkhidmatan Pelanggan*. Diakses pada November 17, 2009 dari <http://www.mampu.gov.my/pdf/khidmatmampu/khidmat02.pdf>
- Maskin, E. dan Tirole, J. (2004). The Politician and the Judge: Accountability in Government. *The American Economic Review*, 94(4): 1034-1054.
- Mayo, M. dan Anastacio, J. (1999). Welfare Models An Approaches To Empowerment: Competing Perspectives From Area Regeneration Programmes. *Policy Studies*, 20(1): 5-21.
- Md Safian Bin Mohd Tajuddin. (2007). *Kesan Aspek Kesihatan Terhadap Produktiviti Kerja Dalam Kalangan Pensyarah Maktab Perguruan*. Universiti Sains Malaysia.

- M. Krishnamoorthy. (2001, 7 Mei). Police, NRD and EPF top list of complaints. *The Star*, <http://blis.bernama.com/mainHome.do> (Diakses pada April 28, 2010).
- Ogden, S., Glaister, K.W. dan Marginson, D. (2006). Empowerment and Accountability: Evidence from the UK Privatized Water Industry. *Journal of Management Studies*, 43(3): 521-555.
- Panduan Mengenai Peningkatan Produktiviti Dalam Perkhidmatan Awam, Diambil 20 Februari 2010: www.mampu.gov.my/mampu/pdf/pkpa061991.pdf.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., dan Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Pennock, J. R. (1952). Responsiveness, Responsibility, and Majority Rule. *The American Political Science Review*, 46(3), 790-807.
- Preast, S. D. (2009). *A Study of Direct Instructional Spelling Strategies and Their Effect on students with Special Needs Who are Classified With Mild Mental Disabilities*. Walden University.
- Reave, L. (2005). Spiritual Values And Practices Related To Leadership Effectiveness. *The Leadership Quarterly*, 16(5): 655-687.
- Schumaker, P. D. (1975). Policy Responsiveness to Protest-Group Demands. *The Journal of Politics*, 37(2): 488-521.
- Schumaker, P. D. & R. W. Getter. (1997). Responsiveness Bias in 51 American Communities. *American Journal of Political Science*, 21(2), 247-281.
- Sekaran, U. (2006). *Research Method for Business*. A skill building approach. India: John Wiley and Sons.
- Smith, P. (1990). The Use of Performance Indicators in the Public Sector. *Journal of the Royal Statistical Society*, 153(1): 53-72.
- Siddiquee, N. A. (2007). Public service innovations policy transfer and governance in the Asia-Pacific region: The Malaysian experience. *JOAAG*, 2(1): 81-91.
- Sorensen, E. E., Seebeck, E. D., Scherb, C. A., Specht, J. P. dan Loes, J. L. (2009). The Relationship between RN Job Satisfaction and Accountability. *Western Journal of Nursing Research*, 1-17.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement and Validation. *Academic of Management Journal*, 38(5): 1442-1465.
- United Nations. (2000). Professionalism and Ethics in the Public Service: Issues and Practices in Selected Regions. *Department of Economic and Social Affairs*, 1-65.
- Walsh, C. E. (2003). Accountability, Transparency, and Inflation Targeting. *Journal of Money, Credit and Banking*, 35(5): 829-849.
- Wan, C. H. (2009). A Study of The Relationship Between Student and Faculty Satisfaction of Service Quality Within Asia University In Taiwan. United States Sports Academy. 1-87.
- World Public Sector Report. (2005). Unlocking the Human Potential for Public Sector Performance. *Department of Economic and Social Affairs*, 1-23.

Thornton, K. P. (2010). Intercultural Effectiveness and Inclusive Behavior In The Workplace. Alliant International University. 1-167. (Dipetik dari Ferdman, B. M., Barrera, V., Allen, A., & Vuong, V. (2009, August 11). *Inclusive behavior and the experience of inclusion*. Paper presented at the Annual Meeting of the Academy of Management, Chicago).

Zikmund, W.G. (2003). *Business research methods*. South-western: Thomson.