

**CABARAN DAN KAEDAH DALAM MENINGKATKAN
PRESTASI KERJA PEGAWAI PENGUATKUASA KPDKK
MASA KINI**

NURAZREEN BINTI MOHD AMIN

**SARJANA SAINS PENGURUSAN
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2011**

**CABARAN DAN KAEDAH DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA
PEGAWAI PENGUATKUASA KPDNKK MASA KINI**

Projek Sarjana ini diserahkan kepada Kolej Perniagaan
Universiti Utara Malaysia Sebagai Memenuhi Syarat Keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia

Oleh

NURAZREEN BINTI MOHD AMIN

KEBENARAN MERUJUK TESIS

Kertas projek penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan program Sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM), Sintok, Kedah. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia projek penyelidikan ini atau Dekan Penyelidikan dan Pasca Siswazah, Kolej Perniagaan. Sebarang bentuk salinan dan catatan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**DEKAN PENYELIDIKAN DAN PASCA SISWAZAH
KOLEJ PERNIAGAAN
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 SINTOK
KEDAH DARUL AMAN**

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti masalah dan cabaran yang dihadapi oleh pegawai penguatkuasa dalam melaksanakan tugas sehingga menjejaskan prestasi kerja dan telah menyebabkan rasa tidak puas hati timbul di kalangan pelanggan yang berurusan dengan Bahagian Penguatkuasa, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan (BPGK KPDNKK). Oleh yang demikian kajian ini adalah untuk mengenalpasti masalah yang menyebabkan prestasi mereka kurang memuaskan dan kaedah yang boleh digunakan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai penguatkuasa. Untuk tujuan itu, suatu kajian telah dibuat di Pejabat Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur (PPDNKK WPKL). Seramai 16 responden yang terdiri daripada Pegawai Penguatkuasa Gred N41, Penolong Pegawai Penguatkuasa Gred N27 dan Pembantu Penguatkuasa Gred N17 terlibat dalam kajian ini. Bagi tujuan mendapatkan maklumat, kaedah kualitatif telah digunakan di mana teknik temubual tidak berstruktur dilakukan ke atas semua responden terlibat. Maklumat yang dikumpul melalui kajian ini kemudiannya telah dianalisis secara konvensional untuk mendapatkan tema-tema permasalahan yang dihadapi. Hasil kajian yang dijalankan mendapati masalah utama yang telah menyebabkan prestasi pegawai penguatkuasa kurang memuaskan adalah kekurangan pegawai, sikap pengadu, masalah logistik, beban tugas yang banyak serta campur tangan pihak yang berkepentingan. Kajian ini mencadangkan agar dibuat penambahan bilangan pegawai penguatkuasa, menjadikan BPGK KPDNKK sebagai sebuah Jabatan, memberi peluang kenaikan pangkat yang sama rata, perubahan pengurusan pihak atasan, keperluan kursus bagi meningkatkan tahap kompetensi serta pemberian anugerah bagi perkhidmatan cemerlang selain daripada Anugerah Perkhidmatan Cemerlang.

ABSTRACT

This study aims to identify problems and challenges faced by law enforcement officers in discharging their duties to the detriment of work performance and has resulted in discontent arose among those who deal with the Enforcement Division, Ministry of Domestic Trade, Cooperatives and Consumer Affairs (Enforcement ministry). Therefore this study is to identify problems that cause poor performance and methods can be used to increase performance of enforcement officers. For this reason, a study has been made in the Office of Domestic Trade, Cooperatives and Consumer Affairs Federal Territory of Kuala Lumpur (PPDNKK WPKL). A total of 16 respondents, comprising Enforcement Officer Grade N41, Assistant Enforcement Officer Grade N27 and Enforcement Assistant Grade N17 involved in this study. For the purpose of obtaining information, qualitative methods were used in the unstructured interview technique performed on all the respondents involved. Information collected through this study was subsequently analyzed in the conventional way to get the themes to the problems faced. The study conducted found that the main problem that has caused the poor performance of law enforcement officers is the lack of officers, the attitude of the complainant, logistical problems, a lot of work load and intervention stakeholders. This study proposes that made increasing the number of enforcement officers, bringing the ministry's Enforcement Division as a department, provide opportunities for equal promotion, the senior management changes, the course requirements to increase competency levels as well as awards for outstanding service other than the Excellent Service Award.

DEDIKASI

Suami tercinta dan disayangi yang telah merestui dan banyak berkorban kepada diriku dalam menempuh segala dugaan dan cabaran

MOHD EZANI BIN HJ. GHAZALI

Puteri kesayanganku

NUREEN AQEELAH

Juga buat keluarga yang banyak memberikan sokongan

Segala bakti yang kalian curahkan akan kukenang hingga akhir hayat

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang, serta selawat dan salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W., saya amat bersyukur kepada Allah S.W.T. kerana dengan limpah kurnia serta izinNya, saya dapat menyempurnakan kertas projek ini sebagai memenuhi syarat pengijazahan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia.

Pertama sekali setulus penghargaan dan jutaan terima kasih kepada Dr. Faizuniah binti Pangil selaku penyelia kertas projek ini dan Dr. Anis bin Mahmud @ Abdul Samad, Ketua Program Pengajian Dasar Awam INTAN selaku penyelia bersama, yang telah banyak memberi dorongan, semangat, nasihat dan tanpa jemu membimbing saya sepanjang tempoh kajian ini dilakukan. Tanpa bimbingan mereka, kertas kajian ini mungkin tidak dapat disiapkan dalam jangka masa yang diberikan.

Saya juga amat berterima kasih kepada Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) dan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan (KPDNKK) yang telah memberikan peluang kepada saya bercuti belajar menyambung pelajaran dan membiayai pengajian saya. Saya turut ingin merakamkan penghargaan kepada semua warga Program Pengajian Lanjutan dan Kuantitatif, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia (UUM) dan rakan-rakan DSP/SSP 2010/2011 yang telah memberi saya tunjuk ajar, sokongan dan bantuan yang diperlukan pada setiap masa.

Saya juga amat bersyukur ke hadrat Ilahi kerana dikurniakan suami tercinta, Mohd Ezani bin Hj. Ghazali yang amat memahami pahit manis yang saya lalui sepanjang tempoh pengajian serta tidak putus-putus mendoakan kejayaan saya. Juga buat permata hati yang disayangi Nureen Aqeelah, semoga dapat mengikut jejak langkah mama selepas ini. Penghargaan istimewa juga saya rakamkan buat kedua ayahanda dan bonda yang dikasihi, Hj. Mohd Amin bin Hj. Daud serta bonda Hjh. Zainon binti Hj. Khamis; bonda mertua, Hjh. Haffsah binti Abdullah; adik beradik, seisi keluarga, serta semua pihak yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dalam menyiapkan kertas projek ini. Semoga Allah S.W.T. memberikan keberkatanNya kepada kita semua. Amin.

SENARAI KANDUNGAN

KANDUNGAN	MUKA SURAT
KEBENARAN MERUJUK TESIS	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DEDIKASI	iv
PENGHARGAAN	v
SENARAI KANDUNGAN	vi-ix
SENARAI JADUAL	x
SENARAI GAMBAR RAJAH	xi
SENARAI SINGKATAN DAN MAKSUD	xii
BAB 1 PENGENALAN	
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Latar Belakang Organisasi	8
1.2.1 Misi dan Objektif Organisasi	9
1.2.2 Moto Organisasi	10
1.2.3 Carta Organisasi	10
1.2.4 Kedudukan Terkini Perjawatan BPGK KPDNKK	12
1.3 Pernyataan Masalah	14
1.4 Persoalan Kajian	20
1.5 Objektif Kajian	21
1.6 Skop dan Batasan Kajian	21
1.7 Kepentingan Kajian	22
1.8 Kesimpulan	23
BAB 2 SOROTAN KARYA	
2.1 Pengenalan	24
2.2 Prestasi Kerja	24
2.2.1 Konsep dan Definisi Prestasi Kerja	24

KANDUNGAN

MUKA SURAT

2.3	Kajian-kajian Lepas Mengenai Prestasi Kerja	26
2.4	Keupayaan Penguatkuasaan	29
2.5	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keupayaan Penguatkuasaan	30
2.6	Kesimpulan	33
BAB 3	KAEDAH KAJIAN	
3.1	Pengenalan	34
3.2	Rekabentuk Kajian	34
3.3	Populasi dan Sampel Kajian	37
3.4	Instrumen Kajian	38
3.5	Kaedah Pengumpulan Data	40
3.6	Kaedah Analisis Data	40
3.7	Kesimpulan	41
BAB 4	PENEMUAN KAJIAN	
4.1	Pengenalan	42
4.2	Demografi Responden	43
	4.2.1 Jantina	43
	4.2.2 Jawatan	44
	4.2.3 Tahap Pendidikan	44
	4.2.4 Pengalaman Kerja	45
4.3	Analisis Maklumat Temubual	46
	4.3.1 Kefahaman dan Pengetahuan Mengenai Tugas	46
	4.3.2 Masalah dan Cabaran yang dihadapi oleh Pegawai Penguatkuasa Mengikut Gred dan Jawatan	47
	4.3.2.1 Pegawai Penguatkuasa Gred N41	47
	4.3.2.1.1 Sikap Pengadu	47
	4.3.2.1.1.1 Beban Tugas	51
	4.3.2.1.1.1 Kurang Kefahaman Tentang	52

	Tugas	
	4.3.2.1.1 Kekurangan Pegawai	53
	4.3.2.1.5 Kebocoran Maklumat	54
	4.3.2.1.6 Masalah Logistik	55
	4.3.2.1.7 Campur Tangan Pihak Yang	56
	Berkepentingan	
	4.3.2.2 Penolong Pegawai Penguatkuasa Gred	57
	N27	
	4.3.2.2.1 Sikap Pengadu	57
	4.3.2.2.2 Masalah Logistik	60
	4.3.2.2.3 Kekurangan Pegawai	61
	4.3.2.2.4 Sikap Rakan Sejawat	61
	4.3.2.2.5 Beban Tugas	62
	4.3.2.2.6 Campur Tangan Pihak Yang	63
	Berkepentingan	
	4.3.2.3 Pembantu Penguatkuasa Gred N17	64
	4.3.2.3.1 Sikap Pengadu	65
	4.3.2.3.2 Beban Tugas	67
	4.3.2.3.3 Campur Tangan Pihak Yang	69
	Berkepentingan	
	4.3.2.3.4 Masalah Logistik	70
	4.3.2.3.5 Ancaman Tonto	71
	4.3.3 Kaedah Untuk Meningkatkan Prestasi Pegawai	72
	Penguatkuasa di KPDNKK	
4.4	Kesimpulan	74
BAB 5	PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN	
5.1	Pengenalan	79
5.2	Perbincangan Dapatan Kajian	79
	5.2.1 Masalah dan Cabaran Yang Dihadapi Oleh	80
	Pegawai Penguatkuasa KPDNKK	
	5.2.1.1 Kekurangan Pegawai	80

KANDUNGAN**MUKA SURAT**

	5.2.1.2 Sikap Pengadu	81
	5.2.1.3 Beban Tugas	82
	5.2.1.4 Campur Tangan Pihak Yang Berkepentingan	83
	5.2.1.5 Masalah Logistik	84
5.3	Rumusan Kajian	85
5.4	Cadangan Kajian Akan Datang	88
5.5	Kesimpulan	89
RUJUKAN		90

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Muka Surat
1.1	Perbandingan Beban Tugas bagi Agensi-agensi Penguatkuasaan di Malaysia dan Insentif Kewangan Yang Diterima	6
1.2	Kedudukan Terkini Senarai Perjawatan di BPGK KPDNKK Sehingga 23 Mac 2011	12
1.3	Kedudukan Terkini Perjawatan di PPDNKK WPKL Sehingga 30 September 2011	13
1.4	Jumlah Tindakan Kes Bagi Setiap Akta Dari Tahun 2006 - September 2011	20
3.1	Pecahan Responden Mengikut Gred dan Jawatan	38
4.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	43
4.2	Taburan Responden Mengikut Jawatan	44
4.3	Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	45
4.4	Taburan Responden Mengikut Pengalaman Kerja	45

SENARAI GAMBAR RAJAH

Rajah	Tajuk	Muka Surat
1.1	Carta Organisasi BPGK KPDNKK	11

SENARAI SINGKATAN DAN MAKSUD

Ringkasan	Maksud
KPDNKK	Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan
PPDNKK WPKL	Pejabat Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur
PP Gred N41	Pegawai Penguatkuasa Gred N41
PPP Gred N27	Penolong Pegawai Penguatkuasa Gred N27
PmP Gred N17	Pembantu Penguatkuasa Gred N17

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Prestasi penjawat awam di Malaysia merupakan antara perkara-perkara yang diberikan penekanan penuh oleh kepimpinan kerajaan kini. Selaras dengan slogan 1Malaysia: Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan yang telah diperkenalkan oleh Perdana Menteri Malaysia, Y.A.B. Dato' Sri Mohd Najib bin Tun Haji Abdul Razak pada 16 September 2008, mutu dan kualiti penyampaian oleh penjawat-penjawat awam kini merupakan hasil utama perkhidmatan awam yang akan membantu pencapaian negara ke arah negara maju menjelang 2020.

Prestasi kerja dan kualiti perkhidmatan yang disampaikan adalah sangat signifikan dalam konteks perkhidmatan awam. Prestasi kerja penjawat awam seringkali dinilai oleh orang ramai di mana mutu prestasi kerja yang baik dan konsisten akan menjamin kesinambungan operasi atau penubuhan sesebuah organisasi. Justeru itu, kita seharusnya berbangga kerana perkhidmatan awam Malaysia telah diakui berada di dalam kelompok terbaik di dunia pada hari ini.

Perkataan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan pula bukanlah sesuatu yang asing bagi sesebuah organisasi berorientasikan perkhidmatan kepada pelanggan. Ahli perniagaan di seluruh dunia kini telah mula mengamati dengan teliti berkaitan kajian terkini berkaitan kualiti

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN:

- Ab. Aziz Yusof. (2001). *Penilaian Prestasi: Konsep dan Pelaksanaan*. Malaysia, Universiti Utara Malaysia.
- Ahmad Syukri Naim. (2002). *Tingkah Laku Organisasi: Pengenalan Tingkah Laku Organisasi*. Univerisiti Teknologi Malaysia.
- Bailey, K. (1978). *Methods of social research*. London: Collier-Macmillan.
- Black, S., Briggs, S. & Keogh, W. (2001). *Service quality performance measurement in public/private sectors*. *Managerial Auditing Journal*, pp 400-405.
- Burgoyne, J. (1989). Creating the Managerial Portfolio: Building On Competency Approaches To Management Development. *Management Education and Development*, 4(3), 42-55.
- Chua, Y.P. (2006). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan: Kaedah Penyelidikan*. McGraw Hill Education, Kuala Lumpur.
- Collier, P.M. (2001). Valuing intellectual capacity in police. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*. 14(4), 437-456.
- Creswell, J. (1998). *Qualitative inquiry and research design*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Creswell, J. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Day, M. (1989). *Management competence and the charter initiative*. *Personnel Management*, 21 ,30-34.
- Drucker, P.F. (1967). *The effective executive*. New York: Harper and Row.
- Drucker, P. F. (2000). Knowledge-worker Productivity: The Biggest Challenge. *California Management Review*, 41 (2), 79-94.
- Gibson, B. (1996). Tough tobacco-control legislation begins to have impact in Ontario. *Journal of Canadian Medical Association*. 154 (2), 230-232.
- Glesne, C. & Peshkin, P. (1992). *Becoming qualitative researches: An introduction*. New York: Longman.
- Goulet, L.R. & Frank, M.L. (2002). Organizational commitment across three sectors: public, non-profit and for -profit. *Public Personnel Management*. 31(2), 201-210.
- Guion, R.M. (1965). *Personnel Training*. New York: McGraw-Hill.

- Hagan, F. (2000). *Research methods in criminal justice and criminology*. Boston, Massachusetts: Allyn & Bacon.
- Ilhaamie binti Abdul Ghani Azmi. (2008). *Amalan pengurusan sumber manusia berteraskan kompetensi dan kualiti perkhidmatan dalam organisasi awam di Malaysia: Kesaling bergantung tugas sebagai penyederhana*. Tesis Doktor Falsafah USM yang tidak diterbitkan.
- Jain,R.K., & Triandis, H.C. (1990). *Management of research & development Organization., Managing the unmanageable* . New York: John Wiley and Son,Inc.
- James, H.S. (2002). When is a bribe a bribe? Teaching a workable definition of bribery. *Teaching Business Ethics*. 6(2), 199-217.
- Kamus Dewan Edisi Ketiga. (2000). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kanfer, R. dan Ackerman, P. L. (1989). Motivation and cognitive-abilities – An integrative aptitude treatment interaction approach to skill acquisition. *Journal of Applied Psychology*, 74, 657-690.
- Leedy, P., & Ormrod, J. (2005). *Practical research: Planning and design (8th Ed.)*.Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Majalah Dwi Tahunan 2006-2007. Bahagian Penguatkuasa, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwat Pengguna.
- McClelland, D.C. (1985). *Human Motivation*. Illinois: Scott, Foresman & Co.
- Mercer, W. M. (1995). *Competencies, performance and pay*. William M. Mercer, Inc.
- Miles, M. B. dan Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd Ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Neuberger, B. & Christoffel, T. (1986). *The legal basis of public health*. The Centers for Disease Control and Prevention, The Associations of Schools of Public Health.
- Patton, M. (2002). *Qualitative evaluation and research methods (3rd Ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Rosen, E. D. (1993). *Improving public sector productivity*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Sallehudin, M. K. (2008). *Persepsi terhadap gaya kepimpinan dan hubungannya dengan motivasi pekerja*. (Kertas Projek Sarjana Yang Tidak Diterbitkan). Universiti Utara Malaysia.

- Salmiah binti Mohd Amin. (2004). *Hubungan Antara Kompetensi Pekerja Dan Prestasi Pekerja di kalangan kakitangan agensi kerajaan elektronik*. Tesis Doktor Falsafah UUM yang tidak diterbitkan.
- Sarji, A. (1993). *The changing civil service: Malaysia's competitive edge*. Petaling Jaya: Pelanduk Publications.
- Schoonover Associates, Inc. (2001). Competency-based human resources applications Survey.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach (4th Ed.)*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Sh. Ezat Alkaff & Syed Mohamed Aljunid (2004). *Faktor mempengaruhi keupayaan penguatkuasaan undang-undang kesihatan awam*. Jabatan Kesihatan Masyarakat, Jilid 10, pp 37-45.
- Stafford, M. R., Stafford, T. F. & Wells, B. P. (1998). Determinants of service quality and satisfaction in the auto casualty claims process. *Journal of Services Marketing*, Vol. 12, pp 426-440.
- Subramaniam, I. D. (1999). *Predictors of job performance in Japanese multinational company with Malaysia and their implications for human resource management*, 4th National Civil Service Conference. National Institute of Public Administration (INTAN) and Public Service Department Malaysia. (15-17 July).
- Sulaiman, A. (2007). *Persepsi gaya kepimpinan transformasi terhadap kepuasan kerja*. (Kertas Projek Sarjana Yang Tidak Diterbitkan). Universiti Utara Malaysia.
- Sureshchandar, G.S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N., (2002). Determinants of Customer-perceived Service Quality A Confirmatory Factor Analysis Approach. *Journal of Service Marketing*, 16,1, pp 9-34.
- Yin, R. (1993). *Applications of case study research (2nd Ed.)*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Zhou, J. dan George, J. M. (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. *Academy of Management Journal*, 44, 682-696.
- Zulkifli Hamzah.(1995). *Motivasi Pegawai Profesional Jabatan Kerja Raya: Satu Kajian Kes di Ibu Pejabat JKR Malaysia*. Tesis Sarjana Pentadbiran Awam. Universiti Malaya, Kuala Lumpur.

Laman sesawang

Kepentingan Harta Intelek dan Hak Cipta Dalam Bisnes. Majalah Niaga, 26 Julai 2011. Dipetik dari: <http://www.majalahniaga.com/kepentingan-harta-intelek-dan-hak-cipta-dalam-bisnes.html>

Laman sesawang Jabatan Perkhidmatan Awam. Dipetik dari: <http://www.jpa.gov.my>

Laman sesawang Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan. Dipetik dari: <http://www.kpdnkk.gov.my>

Laman sesawang Perbadanan Harta Intelek Malaysia. Dipetik dari: <http://www.myipo.gov.my>