IMPLEMENTASI PROGRAM TRANSFORMASI "SENTUHAN MAHABBAH" JKMN NEGERI KEDAH (KAJIAN KES DI TAMAN SINAR HARAPAN JITRA)

SIDDIQI ABDUL RAHMAN

MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
Disember 2012

IMPLEMENTASI PROGRAM TRANSFORMASI "SENTUHAN MAHABBAH" JKMN NEGERI KEDAH (KAJIAN KES DI TAMAN SINAR HARAPAN JITRA)

By

SIDDIQI ABDUL RAHMAN

Project Paper Submitted to
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,
Universiti Utara Malaysia,
In Fulfillment of the Requirement for the Degree of Master of Science Management

Othman Yeop Abdullah
Graduate School of Business

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certified that)
SIDDIQI ABDUL RAHMAN (809269)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(Candidate for the degree of) **MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)**

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

IMPLEMENTASI PROGRAM TRANSFORMASI "SENTUHAN MAHABBAH" JKM NEGERI KEDAH (KAJIAN KES DI TAMAN SINAR HARAPAN JITRA)

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of the project paper)

Bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the project paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia *(Name of Supervisor)* : **DR. ABDUL RAHIM B OTHMAN**

Tandatangan *(Signature)* : ____________________

Tarikh *(Date)* : **30 DECEMBER 2012**

KEBENARAN MENGGUNA

Dalam membentangkan laporan kajian kesini, bagi memenuhi syarat Sepenuhnya untuk ijazah sarjana Universiti Utara Malaysia, saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh secara bebas membenarkan sesiapa sahaja untuk memeriksa. Saya juga bersetuju bahawa penyelia saya atau jika ketiadaannya, Dekan Kolej Bisnis Management, diberi kebenaran untuk membuat salinan laporan kajian kesini dalam sebarang bentuk, sama ada keseluruhannya atau sebahagiannya, bagi tujuan kesarjanaan. Adalah dimaklumkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan atau kegunaan laporan kajian kes samada sepenuhnya atau sebahagiannya daripadanya bagi tujuan keuntungan kewangan, tidak dibenarkan kecuali setelah mendapat kebenaran bertulis daripada saya. Juga dimaklumkan bahawa pengiktirafan harus diberi kepada saya dan Universiti Utara Malaysia dalam sebarang kegunaan kesarjanaan terhadap sebarang petikan daripada laporan kajian kes saya.

Sebarang permohonan untuk menyalin atau mengguna mana-mana bahan dalam laporan kajian kesini, samada sepenuhnya atau sebahagiannya, hendaklah dialamatkan kepada:

DekanKolejPerniagaan
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah DarulAman

ABSTRACT

Each transformation in the organization have different problems and challenges as still lack of understanding about the functions, duties and responsibilities, creativity, and how to think by some staff.Support the necessary impetus towards motivation is usually done through programs such as training courses, mentoring / coaching, training road map, seminars, workshops and so on.Many motivational program that has been able to transform in the behavior and the organizational culture, but not a bit impressed about the program failed and redundant.JKMN (Social Welfare Department)Kedah has implemented a program of transformation "SentuhanMahabbah" in the the form of training / motivational courses to enhance the consolidation and strengthening of the staff towards the creative and innovative in the institution.This case study aims to identify the implementation of the transformation program “SentuhanMahabbah” at the institution Taman SinarHarapan (TSH) Jitra, factors are composed of responsive participants, mechanisms, stages of activities, and impact of the programs.Next, simple analysis is done using SWOT and TOWS method to find out its development as proposed front periodically.This study used qualitative methods with a heuristic method that is where researchers affiliated with the research question.Information can be accessed through, observation of program activities, documents, interviews, and questionnaires. Interviews and questionnaires limited to the management of the TSH Jitra, The parties of JKMN Kedah involved with the program, and participants in the program.Overall, the results showed that the implementation of the program is good enough. Finally, several suggestions have been proposed as an alternative for the future.

ABSTRAK

Setiap transformasi Dalam Organisasi mempunyai pelbagai masalah dan cabaran seperti masih kurangnya kefahaman terhadap fungsi, tugas dan tanggungjawab, kreativiti, dan cara fikir oleh beberapa kakitangan. Sokongan kearah tersebut perlu dorongan motivasi yang lazimnya dilakukan melalui program-program latihan seperti kursus, mentoring/coaching, training road map, seminar, bengkel dan sebagainya. Banyak program motivasi yang telah berhasil memberikan transformasi dalam perilaku dan budaya organisasi, tetapi tidak sedikit pula program yang terkesan gagal dan mubazir. Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri (JKMN) Kedah telah melaksanakan sesuatu program transformasi baru dengan tajuk "SentuhanMahabbah", program ini berupa pelatihan/ kursus motivasi untuk meningkatkan pemantapan dan pengukuhan kakitangan kearah yang kreatif dan inovatif di institusi. Kajian kesini bertujuan untuk mengenal pasti implementasi program transformasi sentuhan mahabbah di institusi Taman Sinar Harapan (TSH) Jitra, faktor yang dikaji terdiri dari responsive peserta, mekanisme, tahapan aktiviti, dan kesan daripada program tersebut. Seterusnya, dilakukan analisa dengan menggunakan kaedah SWOT dan TOWS untuk mengetahui perkembangannya sebagai cadangan ke masa hadapan. Kajian ini menggunaka nmetodekualitatif dengan kaedah heuristiky aitu dimana penyelidik bergabung dengan soalan kajian. Maklumat diperoleh melalui, pemerhatian aktiviti program, dokumen, temubual, dan soalselidik.Temubual dan soalselidik terhad kepada pengurusan institusi TSH Jitra, pihak JKMN Kedah yang terbabit dengan program, dan peserta yang mengikuti program. Secara keseluruhannya, dapatan kajian menunjukkan bahawa pelaksanaan program cukup baik, meskipun ada beberapa hal yang perlu penambahbaikan dan ubahsuai. Akhir sekali beberapa Cadangan telah disarankan sebagai alternative untuk tujuan masa hadapan.

PENGHARGAAN

Dengan penuh syukur dan segala bentuk pujian yang tinggi dipanjatkan kehadirat Allah S.W.T atas segala kemurahan dan kasih saying beserta limpahan ilham dan rahmatnya sehingga laporan kajian kesini dapat selesai.Ucapan setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih saya rakamkan buat penyelia tesis saya iaitu Dr.Abdul Rahim Bin Othman atas segala kesabaran, bimbingan dan tunjuk ajar Beliau sepanjang pembelajaran saya dari semasa ke semasa. Selanjutnya, ucapan setinggi tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih buat penyelia praktikal saya iaitu Timbalan II Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) Negeri Kedah Encik. Zakaria Bin Taib atas segala arahan, bimbingan, sokongan, dan kesempatan kepada saya untuk mengikuti beberapa aktiviti dalaman dan luaran yang melibatkan JKMN Kedah sebagai bentuk sokongan dalam perkongsian ilmu, penambah pengetahuan, dan memperkaya pengalaman. Terima kasih yang tinggi dan salam hormat kepada penyelia saya pada pembentangan kajian kesini, Prof. Madya Dr.Zolkafli Hussin dan Dr.Salhiza Md. Salleh atas responsif, saranan, dan arahan yang amat berharga untuk penambahbaikan penulisan saya.

Saya juga merakamkan jutaan terima kasih yang tinggi kepada Pengarah JKMN Kedah Tuan Haji. Zulkiply Bin Ramli yang telah member banyak inspirasi dan pembelajaran dalam pengurusan dan kepemimpinan, Timbalan I Encik. Ahmad Bin Rashid yang berterusan melakukan sokongan kepada saya sama ada dalam praktikal mahupun dalam proses kajian ini. Ribuan ucapan terima kasih juga kepada penolong pengarah JKM Kedah, En. Adnan, En. Bohari, En. Azman, Pn. Solleha Nur, Pn. Haslinda, En. Hassan, En. Mohammad Hazam B atas kerjasama yang dibagikan, dan Pn. Nurul atas bantuan dan responsifnya beserta seluruh kakitangan JKMN Kedah atas sikap kekeluargaan dan kebersamaan yang berkesan.

Disamping itu, terimakasih yang mendalam buat Pengetua TSHJ Encik Kamal Fauzi dan Timbalan Cik.Norazizah beserta kakitangan yang telah memberikan sokongan moral, fasiliti, perkongsian ilmu dan partisipasi dalam penyelesaian kajian ini. Tak lupa terimakasih di ucapkan kepada Encik Mat Isa (PKMDKota Setar) dan kakitangan atas kesempatan beberapa hari bersama, Encik.Rusdi (Pengetua ASP) atas sokongan dan responsive sepenuhnya.

Dengan penuh hormat, terimakasih kepada Kerajaan Aceh (Pemerintah Aceh), Bappeda Aceh, Pejabat Daerah Nagan Raya (Pemerintah Kabupaten Nagan Raya), dan Bappeda Nagan Raya terhadap pemberian kesempatan untuk perkembangan dan peningkatan kapasiti kakitangan Kerajaan Aceh dalam upaya membangun Aceh masa hadapan selepas gempa dan tsunami 24 Disember 2004.

Seterusnya, saya juga ingin merakamkan jutaan terima kasih buat ayah (Alm) Abdul Rahman dan ibunda (Salmah) tercinta yang berterusan mendoakan keselamatan dan keselesaan terhadap saya untuk boleh Berjaya menyelesaikan pengajian di Universiti Utara Malaysia (UUM). Selanjutnya, terima kasih untuk saudara adik beradik saya Siti Zulaicha, Muslim Kamal, dan Maya Sofa dalam memberikan kasih sayang, sokongan moral, spiritual dan material dengan ketulusan. Terima kasih terkhusus untuk istri saya Muliyana, SE dan buah hati tercinta Khansa Maghfirah dan Rifqi Taufiqurrahman atas kesabaran, perhatian dan sokongan semangat dalam merentasi berbagai cabaran selama saya menjalani pengajian di Malaysia. Terakhir sekali terima kasih kepada rakan-rakan keseluruhan di UUM Sintok, Taman Siswa Jitra, dan rakan-rakan seperjuangan (Acheh Planner) yang telah membantu saya dalam penyelesaian penulisan ini. Nasihat dan tunjuk ajar mereka semua amat saya hargai dan akan menjadi panduan untuk saya terus maju ke masa hadapan.

Sekian, terima kasih

Siddiqi Abdul Rahman (809269) **Disember 2012**

JADUAL KANDUNGAN

TAJUK **MUKA SURAT**

SURAT PENGAKUAN KERJA KERTAS PROJEK **i**

KEBENARAN MENGGUNA **ii**

ABSTRAK **iii**

ABSTRACT **iv**

PENGHARGAAN **v**

JADUAL KANDUNGAN **vii**

JADUAL RAJAH **x**

JADUAL SINGKATAN **xi**

SENARAI LAMPIRAN **xii**

BAB I. PENDAHULUAN …………………………………………………………..1

1.0 Pengenalan ……………………………………………………………………1

1.1 Pernyataan Masalah ………………………………………………………..3

1.2 Tujuan Kajian……………………………………………………………………..5

1.3 Soalan-soalan Kajian…………………………………………………………………5

1.4 Kepentingan Kajian …………………………………………………………….5

1.5 Skop Kajian …….……………………………………………………………5

1.6 Kesimpulan ……………………………..………………………………………6

BAB II. LATAR BELAKANG ORGANISASI ………………………….……………….7

2.0 Pengenalan ………………………………………………………….………………7

2.1 Struktur Organisasi JKMN Kedah ……………………………………………..8

2.2 Latar Belakang Jabatan JKMN Kedah ………………………………………….…11

2.2.1 Struktur JKMN Kedah ……………………………………………………..13

2.2.2 Fungsi-fungsi JKMN Kedah …………………………………………………14

2.2.3 Fungsi Unit-unit JKM Kedah ………………………………………………17

2.2.4 Pelan Strategik JKM Kedah 2012 …………………………………………20

2.3 Struktur Organisasi TSH Jitra ………………………………………………21

2.4 Latar Belakang TSH JItra …………………………………………………..22

2.4.1 Struktur TSH Jitra …………………………………………………………..24

2.4.2 Fungsi fungsi TSH Jitra……………………………………………………24

BAB III. KERANGKA KONSEP DAN TEORI ……………………………………..26

3.0 Pengenalan ………………………………………………………………………26

3.1 Sorotan Literatur………………………………………………………………26

3.1.1 Konsepsual dan Teori Latihan ……………………………………………26

3.1.2 Tujuan Latihan ………………………………………………………………27

3.1.3 Kaedah Latihan ………………………………………………………………28

3.1.4 Konseptual Mahabbah ……………………………………………………31

3.1.5 Konseptual Transformasi …………………………………………………32

3.1.6 Konseptual Motivasi ………………………………………………………33

3.1.7 Konseptual Kreatifiti ………………………………………………………34

3.2 Kerangka Kajian ………………………………………………………………35

3.3 Kerangka Pemikiran Operasional ………………………………………………37

BAB IV. KAEDAH KAJIAN ………………………………………………………..40

4.0 Pengenalan ………………………………………………………………………40

4.1 Reka Bentuk Kajian……………………………………………………………...40

4.2 Lokasi Kajian ……………………………………………………………………41

4.3 Pendekatan Kajian 41

4.4 Subjek Kajian...41

4.5 Sumber Data 41

4.6 Sampel Kajian ……………………………………………………………............42

4.7 Teknik Analysis Data ……………………………………………………………43

BAB V. DAPATAN KAJIAN 44

5.0 Pengenalan 44

5.1 Dapatan Pengamatan dan Perbincangan 46

5.1.1 Responsif Peserta 48

5.1.2 Mekanisme dan Proses Pelaksanaan Program Sentuhan Mahabbah 49

5.1.3 Tahapan Aktiviti Program Sentuhan Mahabbah ………………………………50

5.1.4 Kesan Aktiviti Program Transformasi “Sentuhan Mahabbah” 52

5.1.5 Rumusan 54

5.2 Dapatan Kajian Menggunakan Kaedah SWOT 55

5.3 Jadual TOWS 60

5.4 Capain Program Terhadap Objektif Latihan 62

5.3.1 Rumusan ……………………………………………………………………64

BAB VI. KESIMPULAN DAN CADANGAN 65

6.0 Pengenalan 65

6.1 Kesimpulan ……...65

6.2 Cadangan 67

6.3 Pembelajaran dan Pengalaman ………………………………………………68

RUJUKAN 73

JADUAL RAJAH

Rajah 1. Carta Organisasi JKMN Kedah ……………………………………….13

Rajah 2. Sebaran PKMD Negeri Kedah………………………………………15

Rajah 3. Panduan dan sejarah pejabat JKMN Kedah …………………………..16

Rajah 4. Rasional Logo JKM…………………………………………………20

Rajah 5. 6 (enam) Teras Utama………………………………………………24

Rajah 6. Objektif 6 (enam) Teras Utama………………………………………..25

Rajah 7. Carta Organisasi TSH Jitra …………………………………………..26

Rajah 8. Kerangka Pemikiran Operasional …………………………………40

Jadual 1. Taburan responden mengikuti status dan jantina pada Program Sentuhan Mahabbah JKMN Kedah di TSHJ 2012 …………………..45

Jadual 2. Taburan responden mengikut kelayakan tertinggi dan jantina ……….45

Rajah 9. Mekanisme Program Sentuhan Mahabbah 2012 JKMN Kedah 49

Jadual 3. Bentuk Kuadran Analisis SWOT …………………………………55

Jadual 4. Jadual TOWS ………………………………………………………60

SINGKATAN

1.	AAPJ	=	Asrama Ahklaq Perempuan Jitra
2.	AKRT	=	Akta Kekerasan Rumah Tangga
3.	APS	=	Asrama Ahklaq Laki-laki Pokok Sena
4.	EB	=	Ekonomi Bantuan
5.	FGD	=	Focus Group Discussion
6.	IFSW	=	International Federation of Social Workers
7.	JKM	=	Jabatan Kebajikan Masyarakat
8.	JKMN	=	Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri
9.	JKMM	=	Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia
10.	KIK	=	Kumpulan Inovatif dan Kreatif
11.	KK	=	Kanak Kanak
12.	KPWKM	=	Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat
13.	OKU	=	Orang Kurang Upaya
14.	PKM	=	Pembantu Kebajikan Masyarakat
15.	PKMD	=	Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah
16.	PSK	=	Pertubuhan Sukarela Kebajikan
17.	RSK	=	Rumah Seri Kenangan
18.	TSHJ	=	Taman Sinar Harapan Jitra
19.	SOP	=	Standard Procedure Operational
20.	SUK	=	SetiaUsaha Kerajaan
21.	SWOT	=	Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threat

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran 1. Definition of Social Work

Lampiran 2. Taklimat Jabatan Kebajikan Masyrakat (JKM) Negeri Kedah

Lampiran 3. Akta-Akta yang Berhubung Kait dengan Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia (JKMM).

Lampiran 4. Dokumentasi Berkenaan Aktiviti Program "Sentuhan Mahabbah" JKMN Kedah 2012

Lampiran 5. Memo Taman Sinar Harapan (TSH) Jitra.

Lampiran 6. Kertas Cadangan JKMN Kedah (Unit Latihan/ Kaunseling & Psikologi) mengenai Permohonan Mengadakan Program Sentuhan Mahabbah Taman Sinar harapan, Jitra, Kedah Darulaman.

Lampiran 7. Borang Soal Selidik Peserta Program Sentuhan Mahabbah 2012.

BAB I

PENDAHULUAN

1.0 PENGENALAN

Penyelenggaraan program latihan/ kursus di kerajaan lazimnya diazaskan pada tujuan untuk mengatasi masalah kinerja yang disebabkan oleh kurang terampilnya kakitangan dalam melakukan sesuatu jenis tugas. Selain itu, implementasi program latihan pada umumnya bertujuan untuk melakukan perubahan (transformation) dalam perkhidmatan dalam mempertingkatkan prestasi melalui motivasi untuk mewujudkan kreativiti dan inovasi.

Dalam pemerhatian, banyak di jumpai beberapa program latihan/ kursus yang tidak berjaya sesuai harapan. Walaupun demikian, Upaya penambahbaikan dan ubahsuai terus dilakukan oleh pertubuhan kerajaan dan bukan kerajaan. Apapun tujuan yang akan dicapai, program latihan/ kursus mesti boleh memberi sesuatu transformasi, aktiviti yang menarik, dan kesan yang positif.

Setiap organisasi perlu ada transformasi terutama dalam sistem penyampaian perkhidmatan, pengurusan yang inovatif bagi memenuhi kehendak pelanggan dengan cepat dan pantas (Datuk Abdul Puhat Mat Nayan, 2012). Menurut Datuk Seri Mohd. Najib Tun Abdul Razak, dalam memacu transformasi perlu fikiran kritis dan konstruktif dalam menunaikan tanggungjawab dan amanah dengan mencari penyelesaian-penyelesaian kreatif dan inovatif di luar kelaziman (Utusan Malaysia, 2010).

Berpanduan pernyataan tersebut, pihak pengurusan JKMN Kedah memainkan peranan yang penting dalam memastikan persekitaran organisasi mampu

The contents of the thesis is for internal user only

LKP PESONA 79 (2011), Landasan Teori Kursus, http://lkppesona79. Blogspot .com /2011 /05/landasan-teori-kursus.html, tgl 24 Mei 2011, muat turun 17 Disember 2012

Lucky Setiania. (2012). MAHABBAH, MA'RIFAT, DAN FANA BAQA, http://luckysetiania. blogspot.com /2012/01/mahabbah-marifat-dan-fana-baqa.html, muat turun 17 Okt 2012

Mangkunegara, Anwar Prabu., 2005. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung : Refika Aditama.

Mathis R.L dan Jackson J.H, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Salemba Empat.

Midgley, J. (1995). Social Development: The Development Perspective in Social Welfare.London: Sage Publication

Midgley, J. (1997). Social Welfare in Global Context. London: Sage Publication Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kedah.

Muhammad Burhanuddin. (2011). Arti Mahabbah, http://alvinburhani. wordpress.com/2011/ 01/23/arti - mahabbah/. Muat turun 31 Oktober 2012.

Mohd Ayob Abd Razip. (2012). Tanggungjawab transformasi, http://www.bharian. com.my /articles /Memahamimaksud_ tanggungjawab transformasi /Article/, muat turun 10 Okt 2012.

Paul N. Friga (2008), The McKinsey Engagement: A Powerful Toolkit for More Efficient and Effective Team Problem Solving, http://www.amazon.com/McKinsey-Engagement-Powerful-Efficient-Effective/dp/0071497412, muat turun 10 Okt 2012.

Stanley C. Abraham. (2006). Strategic Planning: A Practical Guide For Competitive Success: Thomson, South Western.

Rangka Rancangan Jangka Panjang Ketiga 2001- 2010

Robert S. Feidman (2003), Essentials Of Understanding Psychology, Fifth Edition, USA: McGraw Hill Higher Education, h. 254-255.

Sayed A. Rahman Sayed Mohd. (2003). Pembangunan Kerjaya Profesyen Kerja Sosial: Peluang Dan Cabaran (Online). Didapati daripada: htt://www.ircmalaysia. com/jkm/penerbitan_pop.asp?%F5%%F5.

Sharifah Adelia, S.W.A.T Pemangkin Transformasi Perkhidmatan Awam, http:// peraktoday. com/ wp/?p=70800, Published On: Thu, Jun 28th, 2012. Muat turun 19 Oktober 2012.

Titmuss, R.M. (1978). Social Policy: An Introduction. London: George Allen & Unwin Ltd.

Slideshare. 2012, Kepemimpinan Transformasi, http://www. slideshare. Net / guestd95e21/ kepimpinan-transformasi, Muat turun 24 Okt 2012.

Stanley C. Abraham. (2006). Strategic Planning: A Practical Guide For Competitive Success: Thomson, South Western.

Surat Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 4. (2011), Program Bersepadu Potensi Dan Kompetensi. JPA.BK.(S)226/6/14 (31).

Tuan Muhammad Hafizzullah Bin Tuan Yunus dan Siti Khajar Binti Mohd Fadzil. 2010, Murid dan Alam Belajar (model sistem behavioural), http://seribuimpianhafiz. blogspot.com/p/ swot.html. Muat turun 10 Okt 2012.

UITM. (2011)., Definisi Kreativiti, http://sarawak.uitm.edu.my/ kik/index. php?option=com_ content &view = article&id=6&Itemid=24. Muat turun 25 Okt 2012

Utusan Malaysia (RABU 26 MEI 2010) Perdana Menteri, Datuk Seri Mohd. Najib Tun Abdul Razak semasa Majlis Perdana Perkhidmatan Awam Ke-11 (MAPPA XI) pada 9 Mac 2010. Muat turun 17 Oktober 2012.

Wikipedia. (2011), Taman Sinar Harapan Jitra, http://ms.wikipedia.org/wiki/ Taman _Sinar_ Harapan_ Jitra. Muat turun 1 November 2012.

WorksitePelitaHati. (2011). Mahabbah, http:// pengkajianpelitahati. wordpress. com/2011/10/23/ mahabbah/. Muat turun 31 Oktober 2012.

Yin, R., (1994). Case study research: Design and methods (2nd ed.). Beverly Hills, CA: SagePublishing.