

## KANDUNGAN

Abstrak	i
Penghargaan	ii
Kandungan	iii
Senarai Jadual	viii

### **Bab 1 Pengenalan**

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Permasalahan Kajian	2
1.3	Objektif Kajian	4
1.3.1	Objektif Umum	4
1.3.2	Objektif Khusus	5
1.4	Hipotesis Kajian	5
1.5	Metodologi	6
1.5.1	Pengumpulan data	7
1.5.2	Populasi dan Sampel Kajian	8
1.5.3	Skala Pengukuran	9
1.5.4	Kaedah Menganalisis Data	10
1.6	Skop Kajian	11
1.7	Model Kajian	12
1.8	Kepentingan Kajian	13

## **Bab 2 Sorotan Karya**

2.1	Pendahuluan	14
2.2	Konsep Reformasi Pentadbiran	14
2.3	Teori-teori	19
2.3.1	Teori Pentadbiran	19
2.3.2	Teori Organisasi	20
2.3.3	Teori Motivasi	21
a.	Teori Keperluan	22
b.	Teori Pengukuhan	23
c.	Teori Jangkaan	23
2.4	Persepsi	24
2.5	Produktiviti Pekerja	24
2.6	Prestasi	25
2.7	Kesan Ledakan Teknologi Ke Atas Reformasi Pentadbiran	26
2.8	Peranan Pihak Pengurusan Atasan	28
2.9	Perubahan Sumber Manusia Kesan Dari Reformasi Pentadbiran	32
2.10	Perubahan Etika Kerja dan Nilai Murni	35
2.11	Rumusan	36

## **Bab 3 Reformasi Pentadbiran Di Malaysia**

3.1	Pendahuluan	38
3.2	Fasa-Fasa Reformasi Pentadbiran	38
3.3	Falsafah Reformasi Pentadbiran	40

3.4	Objektif Pembaharuan	42
3.5	Bidang-bidang Pembaharuan Pentadbiran	43
3.6	Program Memajukan Pentadbiran	44
3.7	Usaha-Usaha Pembaharuan Pentadbiran (1980-2000)	45

#### **Bab 4 Jabatan Imigresen Malaysia**

4.1	Latar Belakang	58
4.2	Latar Belakang Tempat Kajian	59
4.3	Bilangan Kakitangan dan Skim Perkhidmatan	61
4.4	Bilangan Kaunter	62
4.5	Fungsi Jabatan Imigresen Malaysia	63
4.6	Misi dan Objektif Jabatan	64
4.7	Penerapan Kualiti Di Jabatan Imigresen	65
4.7.1	Ikrar Kualiti	65
4.7.2	Slogan Kualiti	65
4.7.3	Pengikirafan Kualiti	65
4.8	Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK)	66
4.9	Piagam Pelanggan	66
4.10	Inovasi	67
4.10.1	Buku Panduan Untuk Kakitangan Kaunter	68
4.10.2	Buku Panduan Imigresen	68
4.10.3	Sistem Nombor Giliran Baru	69
4.10.4	Kad Kemudahan Laluan Imigresen (KKLI)	90
4.10.5	<i>Smart Card</i>	70

4.10.6	Penambahan Pejabat-Pejabat Cawangan	71
4.10.7	Sistem Memperbaharui Permit Kerja Pekerja Asing	71
4.10.8	Kaedah <i>Sit Down Counter</i>	72
4.10.9	Pelancaran Kad Pengenalan Pekerjaan Asing	72
4.10.10	Projek Permodenan dan Perkomputeran	73
4.11	Rancangan Masa Depan	75

## **Bab 5 Analisis Data**

5.1	Pendahuluan	77
5.2	Latar Belakang Responden	77
5.1.1	Tempoh Berkhidmat	78
5.1.2	Kategori Jawatan	79
5.1.3	Jantina	79
5.1.4	Bangsa	80
5.1.5	Taraf Pendidikan	80
5.1.6	Umur	81
5.2	Persepsi responden terhadap pembaharuan pentadbiran dari segi perubahan sikap dan nilai	82
5.3	Pelaksanaan Kerja, Polisi, Sistem dan Prosedur Kerja.	85
5.4	Latihan, Kursus dan Pemahaman Ke Atas Pelaksanaan Kerja	88
5.5	Kesan Ke Atas Prestasi Kerja Kakitangan	89
5.6	Pengujian Hipotesis dan Penemuan Kajian	90
5.6.1	Pengujian Hipotesis	90
a.	Hipotesis 1	91

b.	Hipotesis 2	93
c.	Hipotesis 3	95
d.	Hipotesis 4	97
e.	Hipotesis 5	99
f.	Hipotesis 6	104
g.	Hipotesis 7	106

## **Bab 6 Cadangan Dan Kesimpulan**

6.1	Cadangan dan Strategi	109
6.2	Rumusan dan Kesimpulan	114

Bibliografi

Lampiran

## **Senarai Jadual**

- Jadual 1 - Pengagihan Responden Mengikut Tempoh Berkhidmat.
- Jadual 2 - Pengagihan Responden Mengikut Kumpulan Jawatan.
- Jadual 3 - Pengagihan Mengikut Jantina.
- Jadual 4 - Pengagihan Responden Mengikut Bangsa
- Jadual 5 - Pengagihan Responden Mengikut Taraf Pendidikan
- Jadual 6 - Pengagihan Responden Mengikut Umur.
- Jadual 7 - Pembaharuan Sikap Dan Nilai
- Jadual 8 - Persepsi Responden Tentang Peningkatan Diri.
- Jadual 9 - Sikap Terhadap Pelaksanaan Pembaharuan Pentadbiran.
- Jadual 10 - Tahap Penggunaan Komputer.
- Jadual 11 - Pembaharuan Pentadbiran Dari Segi Sistem Dan Prosedur Kerja.
- Jadual 12 - Latihan, Kursus dan Pemahaman Tentang Bidang Tugas
- Jadual 13 - Kesan Pelaksanaan Reformasi Pentadbiran Ke Atas Prestasi Kerja.
- Jadual 14 - Hubungan Di Antara Kumpulan Jawatan Dengan Kesediaan Menerima Reformasi.
- Jadual 15 - Hubungan Di Antara Tempoh Berkhidmat Dengan Kesan Positif Reformasi Pentadbiran.
- Jadual 16 - Hubungan Di Antara Jantina Dengan Kesan Positif Reformasi pentadbiran.
- Jadual 17 - Hubungan Di Antara Taraf Pendidikan dengan Reformasi Pentadbiran.
- Jadual 18 - Hubungan Di Antara Sokongan Terhadap Reformasi Dengan Motivasi, Semangat Bekerja, Kreativiti, Inovasi dan Nilai Etika Kakitangan.
- Jadual 19 - Pembaharuan Pentadbiran Melalui Peralatan Moden
- Jadual 20 - Kesan Pembaharuan Pentadbiran Ke Atas Prestasi Kerja Kakitangan.

## **SENARAI LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1**

**LAMPIRAN 2**

**LAMPIRAN 3**

**LAMPIRAN 4**

**LAMPIRAN 5**

**LAMPIRAN 6**

**LAMPIRAN 7**

**LAMPIRAN 8**

**LAMPIRAN 9**

**LAMPIRAN 10**

**LAMPIRAN 11**

**LAMPIRAN 12**

**LAMPIRAN 13**

**LAMPIRAN 14**