

BAB 5

ANALISIS DATA

5.1 Pendahuluan

Bab ini menganalisis borang soal selidik, menyenaraikan data dan dapatan penyelidikan. Tinjauan dibuat ke atas persepsi kakitangan tentang pembaharuan nilai dan sikap, pelaksanaan kerja mereka dari segi sistem dan prosedur kerja serta kesan ke atas prestasi kerja kakitangan. Kesemua data ini diperolehi daripada borang soal selidik yang diedarkan kepada kakitangan Jabatan Imigresen Malaysia cawangan Shah Alam, Lapangan Terbang Subang dan Kajang. Maklumbalas daripada kakitangan adalah sederhana. Sebanyak 180 borang soal selidik telah diedarkan, tetapi hanya 65 responden memberikan maklumbalas.

Bab ini juga menganalisa lebih lanjut tentang dapatan yang diperolehi dengan membincangkan hubungan di antara pembolehubah-pembolehubah. Pengujian hipotesis juga akan dibuat, untuk mengetahui sama ada saranan awal yang dibuat, benar atau sebaliknya. Pengujian dibuat menggunakan kaedah *chi-square*, *cross-tabulation of data* dan *correlation*.

5.2 Latar Belakang Responden

Profil responden dikategorikan mengikut tempoh berkhidmat, kumpulan jawatan, jantina, bangsa, taraf pendidikan dan umur. Jadual-jadual berikut menunjukkan

maklumbalas responden terhadap pernyataan dan soalan yang diberi mengikut pilihan jawapan yang disediakan dalam borang soal selidik.

5.2.1 Lama Berkhidmat

Jadual 1
Pengagihan responden mengikut tempoh berkhidmat

Tempoh perkhidmatan	Frekuensi	Peratus	Peratus terkumpul
> 1 tahun	6	9.2	9.2
1-4 tahun	13	20	29.2
5-9 tahun	11	16.9	46.2
10-14 tahun	5	7.7	53.8
15-24 tahun	21	32.3	86.2
< 25 tahun	9	13.8	100
Jumlah	65	100	100

Daripada jumlah keseluruhan 65 orang responden, seramai 6 orang (9.2%) bekerja di Jabatan Imigresen kurang daripada 1 tahun. Sejumlah 13 orang (20 %) pula telah berkhidmat di antara 1 hingga 4 tahun. Seramai 11 orang iaitu 16.9% telah berkhidmat selama 5 hingga 9 tahun, 5 orang (7.7%) telah berkhidmat selama 10-14 tahun dan 21 orang responden atau 32.3% telah bekerja selama 15-24 tahun. Manakala sejumlah 9 orang lagi atau 13.8% telah berkhidmat selama lebih 25 tahun di Jabatan Imigresen.

5.2.2 Kategori Jawatan

Jadual 2
Pengagihan responden mengikut kumpulan jawatan

Kumpulan jawatan	Frekuensi	Peratus	Peratus terkumpul
Kumpulan pengurusan tinggi	1	1.5	1.5
Kumpulan pengurusan dan profesional	4	6.2	7.7
Kumpulan sokongan	60	92.3	100
Jumlah	65	100	100

Terdapat hanya seorang responden atau 1.5% terdiri daripada Kumpulan pengurusan tinggi. Responden daripada kumpulan pengurusan dan profesional pula seramai 4 orang atau 6.2%. Manakala responden daripada kumpulan sokongan mencatat bilangan tertinggi iaitu seramai 60 orang atau 92.3%.

5.2.3 Jantina

Jadual 3
Pengagihan responden mengikut jantina

Jantina	Frekuensi	Peratus	Peratus terkumpul
Lelaki	28	43.1	43.1
Perempuan	37	56.9	100
Jumlah	65	100	100

Seramai 28 orang responden atau 43.1% adalah lelaki dan 37 orang atau 56.9% adalah perempuan.

5.2.4 Bangsa

Jadual 4
Pengagihan responden mengikut bangsa

Bangsa	Frekuensi	Peratus	Peratus terkumpul
Melayu	56	86.2	86.2
Cina	4	6.1	92.3
India	3	4.6	96.9
Lain-lain	2	3.1	100
Jumlah	65	100	100

Sejumlah 56 orang responden atau 86.2% berbangsa Melayu. 4 orang atau 6.1% berbangsa Cina. Responden berbangsa India pula seramai 3 orang atau 4.6%. Lain-lain bangsa terdiri daripada 2 orang atau 3.1% daripada jumlah keseluruhan.

5.2.5 Taraf Pendidikan

Jadual 5
Pengagihan responden mengikut taraf pendidikan.

Taraf pendidikan	Frekuensi	Peratus	Peratus terkumpul
Ijazah tinggi	-	-	-
Ijazah/Diploma	1	4.6	4.6
STPM	20	30.8	35.4
SPM	41	63.1	98.5
SRP/PMR	1	1.5	100
Jumlah	65	100	100

Tiada seorang pun daripada responden mempunyai Ijazah tinggi dan hanya 3 orang mempunyai Ijazah/Diploma atau 4.6% daripada jumlah keseluruhan. Terdapat seramai 20 orang atau 30.8% berkelulusan Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia (STPM). Manakala 41 orang lagi atau 63.1% berkelulusan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) dan seorang berkelulusan Sijil Rendah Pelajaran (SRP).

5.2.6 Umur

Jadual 6
Pengagihan responden mengikut umur

Kumpulan umur	Frekuensi	Peratus	Peratus terkumpul
>25 tahun	11	16.9	16.9
25-35 tahun	21	32.3	49.2
36-45 tahun	25	38.5	87.7
46-55 tahun	8	12.3	100
Jumlah	65	100	100

Terdapat 11 orang atau 16.9% daripada 65 orang responden tersebut berumur kurang daripada 25 tahun. Manakala 21 orang atau 32.3% berumur di antara 25 hingga 35 tahun. 25 orang atau 38.5% lagi berumur di antara 36 hingga 45 tahun. Selebihnya seramai 8 orang atau 12.3% berumur di antara 46 hingga 55 tahun.

5.3 Persepsi responden terhadap pembaharuan pentadbiran dari segi perubahan sikap dan nilai

Jadual 7
Pembaharuan sikap dan nilai.

Sikap dan nilai	Frekuensi dan peratus				
	Amat tidak Setuju	Tidak setuju	Tidak Pasti	Setuju	Amat Setuju
Meningkatkan semangat bekerja	- -	2 (3.1%)	5 (7.7%)	42 (64.6%)	16 (24.6%)
Membentuk semangat berpasukan, setiakawan, dan teamwork.	- -	2 (3.1%)	5 (7.7%)	39 (60%)	19 (29.2%)
Meningkatkan sifat dedikasi minat dan kesungguhan terhadap kerja.	- -	1 (1.5%)	1 (1.5%)	39 (60%)	24 (36.9%)
Meningkatkan motivasi kakitangan	- -	1 (1.5%)	5 (7.7%)	41 (63.1%)	18 (27.7%)
Menggalakkan kreativiti dan inovasi	- -	2 (3.1%)	10 (15.4%)	40 (61.5%)	13 (20%)
Memupuk nilai murni-amanah, ikhlas, tekun, sabar dan bertanggungjawab.	- -	-	2 (3.1%)	32 (49.2%)	31 (47.7%)
Memupuk sikap responsif terhadap kehendak pelanggan.	1 (1.5%)	1 (1.5%)	6 (9.2%)	40 (61.5%)	17 (26.2%)

Sejumlah 16 orang responden (24.6%) amat bersetuju bahawa pembaharuan pentadbiran telah meningkatkan semangat bekerja mereka, 42 orang (64%) juga bersetuju dengan pernyataan tersebut. Manakala 5 orang atau 7.7% merasa tidak pasti dan bakinya

sejumlah 2 orang (3.1%) tidak bersetuju dengan pernyataan tersebut. Sejumlah 19 orang atau 29.2% pula amat bersetuju bahawa pembaharuan pentadbiran yang telah dijalankan berjaya membentuk semangat berpasukan setiakawan, dan *teamwork*, seramai 39 orang (60 %) bersetuju, manakala 5 orang lagi (7.7%) tidak pasti dan 2 orang (3.1%) tidak bersetuju.

Sejumlah 24 orang (36.9%) amat setuju dan 39 orang (60%) bersetuju bahawa reformasi pentadbiran meningkatkan sifat dedikasi, minat dan kesungguhan terhadap kerja, manakala seorang (1.5%) tidak pasti dan seorang lagi (1.5%) tidak setuju dengan pernyataan tersebut. 27.7% atau 18 orang amat setuju dan 41 orang (63.1%) bersetuju bahawa motivasi kakitangan telah meningkat, 5 orang (7.7%) tidak pasti dan seorang (1.5%) tidak bersetuju.

Terdapat seramai 13 orang (20%) amat bersetuju dan 40 orang (61.5%) bersetuju bahawa reformasi pentadbiran menggalakkan kreativiti dan inovasi, manakala 2 orang tidak bersetuju (3.1%) dan 10 orang (15.4%) tidak pasti mengenai pernyataan tersebut. Nilai-nilai murni, amanah, ikhlas, tekun, sabar dan bertanggungjawab telah berjaya diterapkan dalam diri anggota perkhidmatan awam melalui pembaharuan yang dijalankan. Menurut tinjauan 31 orang (47.7%) amat bersetuju, 32 orang (49.2%) bersetuju, dan bakinya seramai 2 orang (3.1%) tidak pasti dengan pernyataan tersebut.

Reformasi pentadbiran telah berjaya memupuk sikap responsif kakitangan terhadap kehendak pelanggan dan persekitaran, ini kerana hanya 2 orang responden (3%) merasa tidak setuju dengan pernyataan tersebut, manakala 6 orang (9.2%) merasa tidak pasti setuju, 40 orang (61.5%) setuju dan selebihnya 17 orang (26.2%) berasa amat setuju.

Jadual 8
Persepsi responden tentang peningkatan diri

Sikap dan nilai	Frekuensi dan Peratus		
	Sentiasa	Jarang-jarang	tidak pernah
Meningkatkan kefahaman tentang amalan pekeliling perkhidmatan awam	47 (72.3%)	18 (27.7%)	- -
Meningkatkan ilmu pengetahuan dan Kemahiran	55 (84.6%)	9 (13.8%)	1 (1.5%)

Hasil dari analisa didapati responden mempunyai persepsi yang baik tentang peningkatan diri, ini kerana terdapat 47 orang (72.3%) menyatakan mereka sentiasa berusaha meningkatkan kefahaman tentang amalan pekeliling perkhidmatan awam. Manakala bakinya seramai 18 orang atau 27.7% menyatakan mereka tetap berusaha meningkatkan kefahaman mereka walaupun jarang-jarang. Dari segi meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemahiran, 55 orang responden (84.6%) menyatakan mereka sentiasa berusaha meningkatkan ilmu dan kemahiran untuk memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan, manakala 9 orang (13.8%) responden jarang-jarang dan 1 orang (1.5%) menyatakan ia tidak pernah berusaha ke arah itu.

Jadual 9
Sikap terhadap pelaksanaan pembaharuan pentadbiran

Sikap	Frekuensi	Peratus
Menyokong	63	96.9
Tidak menyokong	2	3.1

Hampir keseluruhan responden iaitu seramai 63 orang atau 96.9% menyokong reformasi pentadbiran yang dijalankan. Hanya 2 orang atau 3.1% tidak menyokong pembaharuan-pembaharuan tersebut.

5.3 Pelaksanaan, kerja, polisi, sistem dan prosedur kerja.

Jadual 10
Tahap penggunaan komputer

Tahap penggunaan komputer	Frekuensi	Peratus	Peratus Berkumpul
Setiap hari	50	76.9	76.9
Selalu	9	13.8	90.8
Jarang-jarang	6	9.2	100
Tidak pernah.	-	-	-
Jumlah	65	100	100

Komputer telah menjadi peralatan yang penting dewasa ini. Seramai 50 orang responden atau 76.9% menyatakan bahawa mereka menggunakan komputer setiap hari. Sejumlah 9 orang atau 13.8% menyatakan selalu menggunakan komputer dalam melaksanakan kerja seharian. Manakala 6 orang atau 9.2% jarang menggunakan komputer dalam menjalankan tugas.

Jadual 11

Pembaharuan pentadbiran dari segi sistem dan prosedur kerja

Sistem dan prosedur	Amat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Amat Setuju
Manual Prosedur dan fail meja menghasilkan kerja sistematik dan sempurna	1 (1.5%)	1 (1.5%)	9 (13.8%)	39 (60%)	15 (23.1%)
Sistem pejabat terbuka meningkatkan komunikasi pihak pengurusan atasan dan pekerja bawahan	1 (1.5%)	1 (1.5%)	9 (13.8%)	42 (64.6%)	12 (18.4%)
Pembahagian tugas amat terancang dan meningkatkan kecekapan pelaksanaan polisi.	2 (3.1%)	- -	11 (16.9%)	37 (56.9%)	15 (23.1%)
KMK berfungsi sebagai PDCA (Plan Do Check Action) dalam organisasi	2 (3.1%)	2 (3.1%)	24 (36.9%)	26 (40%)	11 (16.9%)
Mesyuarat mewujudkan komunikasi terbuka, perkongsian idea, maklumat dan persefahaman diantara pengurusan atasan dan kakiangan bawahan	1 (1.5%)	3 (4.6%)	3 (4.6%)	48 (73.8%)	10 (15.4%)
Piagam pelanggan meningkatkan kecekapan dan kualiti perkhidmatan berdasarkan piawaian.	1 (1.5%)	- -	5 (7.7%)	44 (67.7%)	15 (23.1%)
Penekanan kualiti perkhidmatan kaunter amat penting sebagai medium orang ramai dan jabatan	1 (1.5%)	- -	4 (6.2%)	41 (63.1%)	19 (29.2%)
Penswastaan mengurangkan kos dan meningkatkan kecekapan projek.	1 (1.5%)	- -	24 (36.9%)	33 (50.8%)	7 (10.8%)

Pelaksanaan kerja berpandukan Manual Prosedur dan Fail Meja menghasilkan kerja bersistematik dan sempurna. Terdapat seorang responden yang merasa amat tidak setuju (1.5%) dan seorang (1.5%) tidak bersetuju, 9 orang (13.8%) tidak pasti dan selebihnya 39 orang (60%) bersetuju dan 15 orang (23.1%) merasa amat setuju dengan pernyataan tersebut.

Sistem pejabat terbuka sesuai dilaksanakan dan berjaya meningkatkan komunikasi di antara pihak pengurusan atasan dan pekerja bawahan. Seorang (1.5%) merasa amat tidak setuju, seorang (1.5%) tidak setuju, 9 orang (13.8%) tidak pasti, 42 orang (64.6%) bersetuju dan 12 orang (18.4%) amat bersetuju dengan pernyataan tersebut.

Pembahagian tugas dan tanggungjawab amat terancang dan meningkatkan kecekapan pelaksanaan sesuatu polisi. Persepsi responden ialah amat tidak setuju 2 orang (3.1%) tidak pasti 11 orang (16.9%) setuju 37 orang (56.9%) amat setuju 15 orang (23.1%).

KMK berfungsi dengan berkesan sebagai PDCA (Plan Do Check Action) dalam organisasi. Berikut adalah persepsi responden iaitu amat tidak setuju seramai 2 orang (3.1%), tidak setuju 2 orang (3.1%), tidak pasti seramai 24 orang (36.9%), bersetuju seramai 26 orang (40%) dan amat setuju 11 orang (16.9%).

Mengenai tinjauan bahawa mesyuarat mewujudkan komunikasi terbuka, memupuk perkongsian idea, maklumat dan persefahaman di antara pengurusan atasan dan kakitangan bawahan pula terdapat seorang (1.5%) amat tidak setuju, tidak setuju 3 orang (4.6%), tidak pasti 3 orang (4.6%), setuju 48 orang (73.8%) dan amat setuju seramai 10 orang (15.4%).

Piagam pelanggan telah berjaya meningkatkan kecekapan dan kualiti perkhidmatan kepada pelanggan berdasarkan piawaian sasaran kerja yang ditetapkan. Persepsi responden ialah amat tidak setuju 1 orang (1.5%), tidak pasti 5 orang (7.7%), setuju 44 orang (67.7%) dan amat setuju seramai 15 orang (23.1%).

Penekanan kualiti perkhidmatan kaunter amat penting kerana petugas kaunter menjadi medium di antara orang ramai dan organisasi. Persepsi responden ialah sejumlah 19 orang (29.2%) amat bersetuju, 41 orang (63.1%) bersetuju, 4 orang (6.2%) tidak pasti dan seorang (1.5%) merasa amat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Dasar penswastan yang dilaksanakan telah berjaya mengurangkan kos dan meningkatkan kecekapan perlaksanaan projek. Persepsi responden ialah amat tidak setuju 1 orang (1.5%), 24 orang (36.9%) tidak pasti, 33 orang (50.8%) bersetuju dan seramai 7 orang (10.8%) merasa amat setuju dan menyedari kebaikan penswastan.

5.4 Latihan, Kursus dan Pemahaman Ke atas Pelaksanaan Kerja

Jadual 12
Latihan, kursus dan pemahaman tentang bidang tugas

	Amat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Amat Setuju
Mempengaruhi produktiviti dan mutu kerja	- -	3 (4.6%)	10 (15.4%)	38 (58.5%)	14 (21.5%)
Menyeragamkan pelaksanaan kerja dan pencapaian target.	- -	1 (1.5%)	6 (9.2%)	43 (66.2%)	15 (23.1%)

Kursus dan latihan yang dihadiri telah memberi faedah kepada pekerja dan telah meningkatkan produktiviti dan mutu kerja. Sejumlah 14 orang (21.5%) amat setuju, 38 orang (58.5%) bersetuju, 10 orang (15.4%) tidak pasti dan tidak setuju seramai 3 orang (4.6%). Persepsi responden mengenai pemahaman tentang misi, objektif dan matlamat organisasi dapat menyeragamkan pelaksanaan kerja dan pencapaian target pula ialah tidak setuju 1 orang (1.5%), tidak pasti 6 orang (9.2%), setuju 43 orang (66.2%) dan amat setuju 15 orang (23.1%).

5. 5 Kesan Ke atas Prestasi Kerja Kakitangan

Jadual 13
Kesan Pelaksanaan Reformasi Pentadbiran Ke atas Prestasi Kerja.

Tahap Kesan	Frekuensi	Peratus	Peratus terkumpul
Meningkat	54	83.1	83.1
Tidak Pasti	10	15.4	98.5
Tidak berubah	1	1.5	100
Jumlah	65	100	100

Sejumlah 54 orang atau 83.1% responden berpendapat bahawa pembaharuan dalam pentadbiran menyebabkan prestasi kerja mereka meningkat secara keseluruhan., manakala 10 orang atau 15.4% tidak pasti dan 1 orang atau 1.5% menganggap tiada perubahan prestasi yang berlaku kesan daripada reformasi pentadbiran yang dibuat.

5.6 Pengujian Hipotesis, Dan Penemuan Kajian.

5.6.1 Pengujian Hipotesis

Hipotesis kajian ini akan diterima dan ditolak berdasarkan aras keertian 0.05. Jika aras keertian yang diperolehi selepas diuji (p) adalah kurang dari 0.05, H_0 akan ditolak dan H_a akan diterima. Begitu juga sebaliknya jika aras keertian yang diuji lebih tinggi daripada 0.05, H_0 akan diterima dan H_a akan ditolak. Hubungan di antara pembolehubah-pembolehubah yang hendak dikaji, dianalisa menggunakan kaedah *chi-square*, *cross-tabulation*, dan korelasi. *Chi-square* menganalisa hubungan di antara pembolehubah-pembolehubah. Pengujian dibuat untuk melihat sama ada hasil pengujian berada pada aras bererti (significant) atau tidak. *Cross-tabulation* pula digunakan untuk melihat taburan hubungan di antara pembolehubah-pembolehubah sama ada positif atau negatif. Pengujian korelasi pula digunakan untuk melihat kekuatan hubungan di antara pembolehubah-pembolehubah yang diuji.

a. Hipotesis 1

Lebih tinggi jawatan lebih mudah atau lebih bersedia menerima reformasi yang dijalankan dalam pentadbiran.

Jadual 14

Hubungan di antara kumpulan jawatan dengan kesediaan menerima reformasi

Perubahan Sikap	Nilai Chi-square	Df	Aras keertian (p)	Hubungan keertian pada 0.05
Semangat bekerja	1.716	3	0.633	tidak bererti
Semangat berpasukan, setiakawan, dan teamwork.	2.675	3	0.444	tidak bererti
Sifat dedikasi, minat dan kesungguhan terhadap kerja.	4.384	3	0.223	tidak bererti
Motivasi	4.818	3	0.186	tidak bererti
Kreativiti dan inovasi	2.797	3	0.424	tidak bererti
Nilai murni- amanah, ikhlas, tekun, sabar dan bertanggungjawab.	0.136	2	0.934	tidak bererti
Sikap responsif terhadap kehendak pelanggan	15.803	4	0.003	bererti (korelasi = 0.101)

Analisis Chi-square dan korelasi di atas menunjukkan bahawa pada aras keertian 0.05 tiada hubungan bererti (*no significant*) diantara pembolehubah-pembolehubah berikut iaitu:

- Hubungan di antara semangat bekerja dengan kumpulan jawatan.
- Hubungan di antara semangat berpasukan, setiakawan, dan *teamwork* dengan kumpulan jawatan.

- c. Hubungan di antara sifat dedikasi, minat dan kesungguhan terhadap kerja dengan kumpulan jawatan.
- d. Hubungan di antara motivasi dengan kumpulan jawatan.
- e. Hubungan di antara kreativiti dan inovasi dengan kumpulan jawatan
- f. Hubungan di antara nilai murni seperti amanah, ikhlas, tekun, sabar dan bertanggungjawab dengan kumpulan jawatan.

Namun begitu terdapat hubungan bererti di antara sikap responsif terhadap kehendak pelanggan dengan kumpulan jawatan pada aras keertian 0.05. Sesuatu hipotesis dikatakan bererti apabila aras keertian yang diperolehi daripada ujian (*p-value*) adalah lebih rendah dari 0.05 ($p < 0.05$). Hipotesis dianggap tidak bererti apabila nilai p yang didapati adalah lebih besar daripada 0.05 ($p > 0.05$). Melalui pengujian, didapati nilai *chi-square* ialah 15.803, nilai $p = 0.03$. Nilai 0.03 adalah lebih kecil daripada 0.05, oleh itu hubungan dua pembolehubah tersebut dianggap bererti.

Manakala melalui pengujian korelasi pula didapati nilai korelasi di antara dua pembolehubah tersebut ialah 0.101. Nilai ini menunjukkan terdapat hubungan lemah di antara kedua-dua pembolehubah sikap responsif dan kumpulan jawatan. Sesuatu nilai korelasi itu dianggap kuat apabila ia semakin menghampiri 1.

b. Hipotesis 2

Reformasi pentadbiran lebih memberi kesan positif kepada kakitangan yang baru berkhidmat.

Jadual 15

Hubungan di antara tempoh berkhidmat dengan kesan positif reformasi pentadbiran.

Kesan positif Reformasi Pentadbiran	Nilai Chi-square	Df	Aras keertian (p)	Hubungan keertian pada 0.05
Berbudaya kualiti	16.993	15	0.319	tidak bererti
SSB dan pengiktirafan galakkan persaingan positif dan motivasi	16.689	20	0.673	tidak bererti
Berdisiplin dalam kerja dan pengurusan masa	17.043	20	0.650	tidak bererti
Menyelesaikan aduan dan masalah pelanggan	15.280	15	0.431	tidak bererti
Kepuasan kerja yang lebih	16.173	15	0.371	tidak bererti
Lebih berkeyakinan dan berasa dihargai	13.107	20	0.873	tidak bererti
Meningkatkan kesedaran dan akauntabiliti	12.727	15	0.623	tidak bererti
Memastikan kehadiran pada hari bekerja	8.163	10	0.613	tidak bererti
Berusaha memenuhi piawaian sasaran kerja.	13.700	10	0.187	tidak bererti
Tingkatkan prestasi keseluruhan.	15.863	15	0.391	tidak bererti

Keputusan analisis *chi-square* menunjukkan bahawa tiada hubungan bererti di antara tempoh berkhidmat dengan kesan positif reformasi pentadbiran. Ringkasnya ialah penerimaan reformasi pentadbiran tidak dipengaruhi oleh tempoh seseorang kakitangan itu berkhidmat. Berikut adalah pengujian hubungan yang dibuat ke atas pembolehubah terbabit:

- a. Hubungan di antara budaya kualiti dengan tempoh berkhidmat.
- b. Hubungan di antara ganjaran dan pengiktirafan dengan tempoh berkhidmat.
- c. Hubungan di antara disiplin dalam kerja dan pengurusan masa dengan tempoh berkhidmat.
- d. Hubungan di antara kebolehan menyelesaikan aduan dan masalah pelanggan dengan tempoh berkhidmat.
- e. Hubungan di antara kepuasan kerja dengan tempoh berkhidmat
- f. Hubungan di antara berkeyakinan dan berasa dihargai dengan tempoh berkhidmat
- g. Hubungan di antara kesedaran dan akauntabiliti dengan tempoh berkhidmat
- h. Hubungan di antara kehadiran pada hari bekerja dengan tempoh berkhidmat
- i. Hubungan di antara piawaian sasaran kerja. dengan tempoh berkhidmat
- j. Hubungan di antara prestasi keseluruhan dengan tempoh berkhidmat

Oleh itu hipotesis yang menyatakan bahawa reformasi pentadbiran lebih memberi kesan positif kepada kakitangan yang baru berkhidmat tidak dapat diterima. Ini kerana berdasarkan pengujian yang dibuat di atas menunjukkan $p > 0.05$ dan hasilnya tidak *significant* dan tiada korelasi di antara pembolehubah yang diuji.

c. Hipotesis 3

Kakitangan lelaki lebih mudah menerima reformasi berbanding wanita.

Jadual 16
Hubungan di antara jantina dengan kesan positif reformasi pentadbiran.

Kesan positif Reformasi Pentadbiran	Nilai Chi-square	Df	Aras keertian (p)	Hubungan keertian pada 0.05
Berbudaya kualiti	4.260	3	0.235	tidak bererti
SSB dan pengiktirafan galakkan persaingan positif dan motivasi	10.684	4	0.030	bererti (korelasi = 0.693)
Berdisiplin dalam kerja dan pengurusan masa	2.112	4	0.715	tidak bererti
Menyelesaikan aduan dan masalah pelanggan	1.930	3	0.587	tidak bererti
Kepuasan kerja yang lebih	0.802	3	0.849	tidak bererti
Lebih berkeyakinan dan berasa dihargai	4.270	4	0.371	tidak bererti
Meningkatkan kesedaran dan akauntabiliti	1.452	3	0.693	tidak bererti
Memastikan kehadiran pada hari bekerja	3.166	2	0.205	tidak bererti
Berusaha memenuhi piawaian sasaran kerja.	5.042	2	0.080	tidak bererti

Keputusan analisis *chi-square* dan korelasi di sebelah menunjukkan hubungan di antara jantina dengan penerimaan reformasi pentadbiran. Hubungan pembolehubah yang tidak bererti (*no significant*) ialah:

- a. Hubungan di antara budaya kualiti dengan jantina.
- b. Hubungan disiplin dalam kerja dan pengurusan masa dengan jantina.
- c. Hubungan di antara aduan dan masalah pelanggan dengan jantina
- d. Hubungan di antara kepuasan kerja dengan jantina
- e. Hubungan di antara berkeyakinan dan berasa dihargai dengan jantina
- f. Hubungan di antara kesedaran dan akauntabiliti dengan jantina
- g. Hubungan di antara kehadiran pada hari bekerja dengan jantina
- h. Hubungan piawaian sasaran kerja. dengan jantina
- i. Hubungan di antara prestasi keseluruhan dengan jantina

Hubungan di antara pembolehubah-pembolehubah di atas dikatakan tidak bererti kerana nilai p yang diperolehi semasa ujian adalah lebih besar dari aras keertian 0.05 ($p > 0.05$). Manakala hubungan di antara ganjaran dan pengiktirafan dengan jantina pula mempunyai hubungan yang *significant*. Nilai *chi-square* ialah 10.684 dan nilai p ialah 0.030. Nilai $p < 0.05$, oleh itu hubungan di antara pembolehubah-pemboleh ubah adalah *significant*. Bagi pengujian korelasi pula, hubungan di antara kedua-dua pembolehubah adalah kuat (0.693) kerana ia menghampiri nilai 1.

d. Hipotesis 4.

Kakitangan yang mempunyai taraf pendidikan yang tinggi lebih mudah menerima reformasi.

Jadual 17

Hubungan di antara taraf pendidikan dengan reformasi pentadbiran

Kesediaan Menerima Reformasi Pentadbiran	Nilai Chi-square	Df	Aras keertian (p)	Hubungan keertian pada 0.05
Meningkatkan semangat bekerja	4.760	9	0.855	tidak bererti
Membentuk semangat berpasukan, setiakawan, dan teamwork.	2.096	9	0.990	tidak bererti
Meningkatkan sifat dedikasi, minat dan kesungguhan terhadap kerja.	2.619	9	0.976	tidak bererti
Meningkatkan motivasi kakitangan.	5.382	9	0.800	tidak bererti
Menggalakkan kreativiti dan inovasi	2.971	9	0.965	tidak bererti
Memupuk nilai murni-amanah, ikhlas, tekun, sabar dan bertanggungjawab.	8.979	9	0.175	tidak bererti
Memupuk sikap responsif terhadap kehendak pelanggan.	25.46	12	0.013	bererti (korelasi = 0.142)

Analisis Chi-square dan korelasi di sebelah menunjukkan hubungan di antara taraf pendidikan dengan kesediaan menerima reformasi. Pada aras keertian 0.05 didapati tiada hubungan bererti (*no significant*) di antara pembolehubah-pembolehubah berikut apabila $p > 0.055$ iaitu:

- a. Hubungan di antara semangat bekerja dengan taraf pendidikan.
- b. Hubungan di antara semangat berpasukan, setiakawan, dan *teamwork* dengan taraf pendidikan
- c. Hubungan di antara sifat dedikasi, minat dan kesungguhan terhadap kerja dengan taraf pendidikan.
- d. Hubungan di antara motivasi dengan taraf pendidikan
- e. Hubungan di antara kreativiti dan inovasi dengan taraf pendidikan
- f. Hubungan di antara nilai murni seperti amanah, ikhlas, tekun, sabar dan bertanggungjawab dengan taraf pendidikan

Hubungan di antara sikap responsif terhadap kehendak pelanggan dengan taraf pendidikan adalah *significant* pada aras keertian 0.05. Nilai chi-square ialah 25.468 dan nilai p ialah 0.013. Dapatan pengujian korelasi pula ialah hubungan di antara pembolehubah adalah lemah kerana nilai menghampiri 0 iaitu 0.142.

e. Hipotesis 5

Persepsi positif tentang reformasi pentadbiran telah meningkatkan motivasi, semangat bekerja, kreativiti, inovasi dan nilai etika kakitangan.

Jadual 18

Hubungan di antara sokongan terhadap reformasi dengan ke atas motivasi, semangat bekerja, kreativiti, inovasi dan nilai etika kakitangan.

Kesan positif Reformasi Pentadbiran	Nilai Chi-square	Df	Aras keertian (p)	Hubungan keertian pada 0.05
Meningkatkan semangat bekerja	5.441	3	0.142	tidak bererti
Membentuk semangat berpasukan, setiakawan, dan teamwork.	1.376	3	0.711	tidak bererti
Meningkatkan sifat dedikasi, minat dan kesungguhan terhadap kerja.	24.762	3	0.000	bererti (korelasi = 0.015)
Meningkatkan motivasi kakitangan.	24.762	3	0.000	bererti (korelasi = 0.006)
Menggalakkan kreativiti dan inovasi	11.349	3	0.010	bererti (korelasi = 0.041)
Memupuk nilai murni-amanah, ikhlas, tekun, sabar dan bertanggungjawab.	0.066	2	0.968	tidak bererti
Memupuk sikap responsif terhadap kehendak pelanggan.	37.057	4	0.000	bererti (korelasi = 0.002)
Meningkatkan kefahaman tentang pekeliling perkhidmatan awam	5.388	1	0.020	bererti (korelasi = 0.020)
Tingkatkan ilmu dan kemahiran	12.840	2	0.002	bererti (korelasi = 0.003)

Kesan positif Reformasi Pentadbiran	Nilai Chi-square	Df	Aras keertian (p)	Hubungan keertian pada 0.05
Berbudaya kualiti	17.497	3	0.001	bererti (korelasi = 0.352)
SSB dan pengiktirafan galakkan persaingan positif dan motivasi	7.6.09	4	0.107	tidak bererti
Berdisiplin dalam kerja dan pengurusan masa	32.182	4	0.000	bererti (korelasi = 0.003)
Menyelesaikan aduan dan masalah pelanggan	16.798	3	0.001	bererti (korelasi = 0.170)
Kepuasan kerja yang lebih	3.768	3	0.288	tidak bererti
Lebih berkeyakinan dan berasa dihargai	32.865	4	0.000	bererti (korelasi = 0.226)
Meningkatkan kesedaran dan akauntabiliti	33.441	3	0.000	bererti (korelasi = 0.029)
Memastikan kehadiran pada hari bekerja	0.209	2	0.901	tidak bererti
Berusaha memenuhi piawaian sasaran kerja.	0.746	2	0.689	tidak bererti
Tingkatkan prestasi keseluruhan	32.267	3	0.000	bererti (korelasi = 0.002)

Analisis Chi-square dan korelasi di atas menunjukkan bahawa pada aras keertian 0.05 tiada hubungan bererti (*no significant*) di antara pembolehubah-pembolehubah berikut. Ini kerana $p > 0.05$.

- Hubungan di antara semangat bekerja dengan sokongan terhadap pembaharuan.
- Hubungan semangat berpasukan, setiakawan, dan *teamwork* dengan sokongan terhadap pembaharuan.

- c. Hubungan di antara ganjaran dan pengiktirafan dengan sokongan terhadap pembaharuan.
- d. Hubungan di antara kepuasan kerja dengan sokongan terhadap pembaharuan.
- e. Hubungan di antara kehadiran pada hari bekerja dengan sokongan terhadap pembaharuan.
- f. Hubungan di antara piawaian sasaran kerja dengan sokongan terhadap pembaharuan.
- g. Hubungan di antara nilai murni seperti amanah, ikhlas, tekun, sabar dan bertanggungjawab dengan sokongan terhadap pembaharuan

Terdapat hubungan yang significant di antara sifat dedikasi, minat dan kesungguhan terhadap kerja dengan sokongan terhadap pembaharuan. Nilai chi-square yang diperolehi semasa pengujian ialah 24.762 dan nilai p ialah 0.00. Nilai p yang kurang daripada 0.05 menunjukkan hubungan yang bererti. Analisis korelasi pula menunjukkan hubungan yang lemah di antara kedua-dua pembolehubah iaitu 0.015.

Hubungan di antara motivasi dengan sokongan terhadap pembaharuan. Nilai chi-square ialah 24.762 manakala nilai p ialah 0.000 iaitu lebih besar dari aras keertian 0.05, keadaan ini menunjukkan hubungan yang significant. Pengujian korelasi pula menunjukkan hubungan yang lemah di antara pembolehubah iaitu 0.006.

Hubungan kreativiti dan inovasi dengan sokongan terhadap pembaharuan juga adalah signifikan dengan nilai chi-square 11.349, nilai p ialah 0.010. Pembolehubah ini mempunyai korelasi yang lemah iaitu 0.041.

Hubungan bererti di antara sikap responsif terhadap kehendak pelanggan dengan sokongan terhadap pembaharuan pula ialah p bernilai 0.000 dengan nilai χ^2 37.057. Korelasi di antara pembolehubah ialah 0.002 iaitu mempunyai hubungan yang lemah.

Hubungan kefahaman peliling perkhidmatan awam dengan sokongan terhadap pembaharuan juga bererti dengan nilai χ^2 ialah 5.388 dan nilai p ialah 0.020. Korelasi diantara di antara kedua-dua pembolehubah adalah lemah iaitu 0.020.

Hubungan ilmu pengetahuan dan kemahiran dengan sokongan terhadap pembaharuan adalah significant. Melalui pengujian nilai χ^2 ialah 12.840 dan nilai p ialah 0.002. Korelasinya adalah lemah kerana menghampiri 0 iaitu 0.003. Hubungan di antara prestasi keseluruhan dengan sokongan terhadap pembaharuan juga bererti dengan nilai χ^2 ialah 32.267 dan p ialah 0.000. Korelasi pula mempunyai hubungan yang lemah iaitu 0.002.

Hubungan di antara kesedaran dan akauntabiliti dengan sokongan terhadap pembaharuan adalah *significant* dengan nilai χ^2 ialah 33.441, nilai p ialah 0.000. Pengujian korelasi ialah 0.029 dan menunjukkan hubungan yang lemah.

Terdapat juga hubungan *significant* di antara berkeyakinan dan dihargai dengan sokongan terhadap pembaharuan, nilai χ^2 ialah 32.865 dan nilai p ialah 0.000. Pengujian korelasi pula menunjukkan terdapat hubungan yang lemah di antara pembolehubah iaitu 0.226.

Hubungan di antara kebolehan menyelesaikan aduan dan masalah pelanggan dengan sokongan terhadap pembaharuan juga bererti dengan nilai *chi-square* 16.798, nilai *p* ialah 0.001 dan hasil korelasi yang lemah iaitu 0.170.

Mengenai hubungan di antara berdisiplin dalam kerja dan pengurusan masa dengan sokongan terhadap pembaharuan pula nilai *chi-square* ialah 32.182 dan nilai *p* ialah 0.000. Ia menunjukkan hubungan yang bererti. Pengujian korelasi pula menunjukkan hubungan yang lemah iaitu 0.003.

Hubungan di antara budaya kualiti dengan sokongan terhadap pembaharuan juga adalah bererti dengan nilai *chi-square* 17.497 dan nilai *p* ialah 0.001. Hasil korelasi menunjukkan hubungan yang lemah iaitu 0.352.

Hasil dari penganalisan di atas, didapati hipotesis bahawa persepsi positif tentang reformasi pentadbiran telah meningkatkan motivasi, semangat bekerja, kreativiti, inovasi dan nilai etika kakitangan adalah bererti dan boleh diterima. Ini kerana hampir semua pengujian menghasilkan nilai *p* yang kurang daripada 0.05 dan wujud korelasi di antara pembolehubah-pembolehubah yang diuji.

f. Hipotesis 6

Pelaksanaan kerja selepas reformasi pentadbiran lebih mudah dan efektif dengan menggunakan teknologi tinggi dan moden.

Jadual 10
Pembaharuan pentadbiran melalui peralatan moden

Peralatan Moden	Amat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Amat Setuju
Kemudahan peralatan pentadbiran dan automasi moden dan sesuai.	1 (1.5%)	4 (6.2%)	12 (18.5%)	38 (58.5%)	10 (15.4%)
Peralatan automasi mempercepatkan proses kerja, meningkatkan mutu perkhidmatan, efisien dan efektif.	- -	5 (7.7%)	8 (12.3%)	40 (61.8%)	12 (18.5%)
Komputer mempercepatkan proses kerja, mengurangkan masa menunggu dan meningkatkan kecekapan pentadbiran.	- -	3 (4.6%)	11 (16.9%)	32 (49.2%)	19 (29.2%)
Mesin Faks memudahkan komunikasi, penghantaran dan pertukaran maklumat.	- -	- -	4 (6.2%)	36 (55.4%)	25 (38.5%)
Mesin perakam waktu berkesan mengawal masa bekerja.	1 (1.5%)	7 (10.8%)	9 (13.8%)	35 (53.8%)	13 (20%)

Reformasi pentadbiran telah membawa perubahan dari segi teknologi dan proses kerja dalam organisasi. Dalam tinjauan di Jabatan Imigresen sejumlah 10 orang (15.4%) amat bersetuju dan 38 orang (58.5%) bersetuju bahawa kemudahan peralatan pentadbiran dan automasi yang digunakan adalah moden dan sesuai dengan proses kerja yang dijalankan manakala bakinya ialah seramai 12 orang (18.5%) merasa tidak pasti, tidak

setuju 4 orang (6.2%) dan amat tidak setuju 1 orang (1.5%). Manakala 12 orang (18.5%) amat bersetuju, 40 orang (61.8%) bersetuju, 8 orang (12.3%) tidak pasti dan 5 orang (7.7%) tidak setuju bahawa peralatan automasi mempercepatkan proses kerja, efisien dan efektif serta telah meningkatkan mutu perkhidmatan yang disediakan.

Komputer pula telah mempercepatkan proses kerja, mengurangkan masa menunggu pelanggan untuk mendapatkan perkhidmatan kaunter dan meningkatkan kecekapan pentadbiran. Seramai 3 orang (4.6%) tidak bersetuju, 11 orang (16.9%) tidak pasti, 32 orang (49.2%) setuju dan 19 orang (29.2%) amat setuju dengan pernyataan tersebut. Mesin Faks pula dikatakan memudahkan proses komunikasi, penghantaran dan pertukaran dokumen dan maklumat antara jabatan, sejumlah 4 orang (6.2%) tidak pasti, 36 orang (55.4%) bersetuju dan bakinya 25 orang (38.5%) amat setuju dengan pernyataan tersebut.

Persepsi kakitangan terhadap pernyataan bahawa mesin perakam waktu berkesan mengawal masa bekerja pula adalah seperti berikut amat tidak setuju seramai 1 orang (1.5%), tidak setuju 7 orang (10.8%) tidak pasti 9 orang (13.8%), bersetuju 35 orang (53.8%) dan amat tidak setuju ialah seramai 13 orang (20%).

Hasil analisis mendapati bahawa peratus responden yang bersetuju dengan pelaksanaan kerja menggunakan teknologi tinggi dan moden adalah lebih tinggi berbanding tidak bersetuju. Ini menunjukkan penggunaan alatan berteknologi tinggi adalah praktikal dan sesuai. Oleh itu hipotesis yang menyatakan bahawa pelaksanaan kerja selepas reformasi lebih mudah dan efektif dengan menggunakan teknologi tinggi dan moden adalah diterima dan dianggap bererti.

g. Hipotesis 7

Reformasi pentadbiran berjaya meningkatkan tahap keefisyenan, keberkesanan dan daya produktiviti dalam menyampaikan perkhidmatan kepada orang awam.

Jadual 13

Pembaharuan pentadbiran kesan ke atas prestasi kerja kakitangan.

Kesan ke atas prestasi	Amat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Pasti	Setuju	Amat Setuju
Berbudaya kualiti	-	2 (3.1%)	11 (16.9%)	40 (61.5%)	12 (1.5%)
SSB dan pengiktirafan galakkan persaingan positif dan motivasi	4 (6.2%)	7 (10.8%)	26 (40%)	21 (32.8%)	7 (10.%)
Berdisiplin dalam kerja dan pengurusan masa	1 (1.5%)	2 (3.1%)	7 (10.8%)	47 (72.3%)	8 (12.3%)
Menyelesaikan aduan dan masalah pelanggan	- -	2 (3.1%)	4 (6.2%)	43 (66.2%)	16 (24.6%)
Kepuasan kerja yang lebih	- -	1 (1.5%)	2 (3.1%)	39 (60%)	23 (35.4%)
Lebih berkeyakinan dan berasa dihargai					
Meningkatkan kesedaran dan akauntabiliti	1 (1.5%)	- -	8 (12.3%)	39 (60%)	17 (26.2%)
Memastikan kehadiran pada hari bekerja	- -	- -	4 (6.2%)	36 (55.4%)	25 (38.5%)
Berusaha memenuhi piawaian sasaran kerja.	- -	- -	2 (3.1%)	47 (72.3%)	16 (24.6%)

Melalui tinjauan secara keseluruhan pembaharuan pentadbiran telah memberi kesan positif ke atas prestasi kakitangan di Jabatan Imigresen Negeri Selangor. Sejumlah 18.5%

daripada responden amat setuju dan 61.5% bersetuju bahawa mereka telah sehati dengan budaya kualiti dan sentiasa mementingkan kepuasan pelanggan, hanya sejumlah 16.9% merasa tidak pasti dan 3.1% tidak bersetuju.

Pelaksanaan Sistem Saraan Baru dan pengiktirafan pekerja cemerlang telah berjaya meningkatkan motivasi kerja dan menimbulkan persaingan positif dengan rakan sekerja. Terdapat 7 orang (10%) amat bersetuju, 21 orang (32.8%) setuju, tidak pasti 26 orang (40%) amat tidak setuju 4 orang (6.2%) tidak setuju 7 orang (10.8%)

Pembaharuan pentadbiran telah berjaya meningkatkan disiplin kerja dan pengurusan masa kakitangan. Sejumlah 55 orang telah memberikan reaksi yang positif iaitu amat setuju 8 orang (12.3%), setuju 47 orang (72.3%) dan selebihnya tidak pasti 7 orang (10.8%), tidak setuju 2 orang (3.1%) dan amat tidak setuju seramai 1 orang (1.5%).

Manakala sejumlah 16 orang (24.6%) amat bersetuju dan 43 orang (66.2%) bersetuju bahawa mereka sentiasa berusaha menyelesaikan aduan dan masalah pelanggan, bakinya seramai 4 orang (6.2%) tidak pasti serta 2 orang (3.1%) tidak setuju. Sejumlah 23 orang (35.4%) amat setuju dan 39 orang (60%) bersetuju bahawa mereka mendapat kepuasan kerja yang lebih apabila dapat menyelesaikan masalah kerja dengan cepat dan tepat mengikut manual kerja, manakala sejumlah 2 orang (3.1%) tidak pasti dan seorang (1.5%) tidak setuju.

Sejumlah 32 orang (49.2 %) responden amat setuju dan 24 orang (36.9%) setuju bahawa mereka merasa lebih berkeyakinan dan berasa diharga apabila pendapat dan maklumat yang diberikan mendapat perhatian daripada pihak pengurusan atasan, manakala

7 orang (10.8%) tidak pasti dan bakinya tidak bersetuju seorang (1.5%) dan amat tidak setuju 1 orang atau 1.5%.

Penerapan nilai-nilai murni dalam perkhidmatan awam telah berjaya meningkatkan kesedaran dan akauntabiliti dalam menjalankan tugas. Persepsi responden ialah amat tidak setuju 1 orang (1.5%), tidak pasti 8 orang (12.3%), setuju 39 orang (60%) dan amat setuju 17 orang (26.2%). Manakala 25 orang (38.5%) amat setuju dan 36 orang (55.4%) bersetuju bahawa mereka sentiasa memastikan kehadiran pada hari bekerja, selebihnya seramai 4 orang (6.2%) merasa tidak pasti.

Sejumlah 16 orang (24.6%) amat bersetuju dan 47 orang (72.3%) bersetuju bahawa mereka sentiasa berusaha memenuhi piawaian sasaran kerja yang ditetapkan oleh organisasi semasa menjalankan tugas, manakala sejumlah 2 orang (3.1%) merasa tidak pasti.

Hasil analisis didapati bahawa hipotesis yang menyatakan reformasi pentadbiran berjaya meningkatkan prestasi kakitangan dari segi keefisyenan, keberkesanan, berkualiti dan produktiviti dalam menyampaikan perkhidmatan kepada orang awam boleh diterima dan dianggap *significant*. Ini kerana berdasarkan jadual 13 peratusan bilangan yang memberikan maklumbalas positif adalah lebih tinggi daripada responden yang memberikan maklumbalas negatif terhadap isu yang dikemukakan.