

BAB 5

METODOLOGI KAJIAN

5.1 JENIS DATA

Penyelidikan dibuat dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperolehi melalui proses soalselidik. Borang soalselidik diberi kepada peserta, di mana soalselidik akan dibuat ke atas kepuasan hati peserta terhadap pengendalian kursus, yang akan dilihat melalui kepuasan hati peserta terhadap kemudahan dan logistik. Soalselidik juga memberi fokus kepada pencapaian objektif; daripada aspek pertambahan pengetahuan yang diperolehi, dan sama ada pengetahuan tersebut dapat digunakan untuk membantu pegawai dalam menjalankan tugasnya dengan lebih baik di organisasinya, iaitu aspek kemahiran. Soalselidik juga dibuat ke atas perubahan sikap peserta pada kursus-kursus yang dihadiri di masa lepas. Setiap peserta diberi satu set borang soalselidik pada akhir kursus.

Satu lagi set borang soalselidik, diberi kepada warga INTAN Kiara dan INTENGAH, bagi mendapatkan pandangan mereka tentang keberkesanan

piawaian ISO 9001 membantu INTAN mengendalikan kursus dengan lebih baik dan seterusnya memenuhi kehendak pelanggan.

Data sekunder adalah maklumat yang diperolehi daripada laporan dan fail kursus. Data yang diperolehi ialah mengenai skor purata penilaian peserta-peserta lain terhadap kursus-kursus INTAN pada tahun-tahun sebelum INTAN mendapat persijilan ISO 9001 dan tahun-tahun sesudah INTAN memperolehi persijilan ISO 9001.

5.2 PEMILIHAN RESPONDEN

Respondan diambil di kalangan peserta-peserta kursus yang datang berkursus di INTAN Kiara dan INTENGAH, pada bulan-bulan September, Oktober dan November 2001. INTAN Kiara pada masa itu, mempunyai lapan (8) bahagian akademik yang dikenali sebagai pusat. Setiap pusat menjalankan kursus-kursus mengikut bidang-bidang tertentu. Responden juga didapatkan daripada INTENGAH. Pusat-pusat di INTAN Kiara adalah Pusat Kepimpinan, yang menjalankan kursus untuk pegawai-pegawai kanan yang berkaitan dengan aspek pengurusan dan kepimpinan. Pusat Pengurusan Maklumat (IMATEC) yang bertanggungjawab bagi kursus-

kursus berkaitan dengan teknologi maklumat, Pusat Latihan dan Komunikasi yang bertanggungjawab bagi kursus-kursus pembangunan latihan dan komunikasi, Pusat Pengurusan Ekonomi, yang bertanggungjawab bagi kursus-kursus bersangkutan dengan ekonomi, Pusat Pengurusan Kualiti, yang bertanggungjawab dengan kursus-kursus bersangkutan dengan kualiti, Pusat Khas yang bertanggungjawab kepada kursus-kursus bersangkutan dengan penyelidikan, Pusat pengurusan Kewangan yang bertanggungjawab dengan kursus-kursus bersangkutan dengan pengurusan kewangan, Pusat Pengurusan Profesional yang bertanggungjawab kepada kursus-kursus bersangkutan dengan pembangunan profesional Perkhidmatan Pegawai Tadbir dan Diplomatik (PTD), dan Pusat Pembangunan Bandar dan Alam Sekitar yang bertanggungjawab kepada kursus-kursus bersangkutan dengan perbandaran dan persekitaran.

Respondan diambil daripada peserta-peserta yang mengikuti kursus -kursus di setiap pusat. Seramai 30-40 orang peserta diambil daripada dua (2) kursus di setiap pusat iaitu anggaran 15-20 orang bagi satu kursus. Walau bagaimanapun, jumlah responden bagi setiap pusat adalah tidak sama antara satu sama lain, kerana iaanya bergantung kepada jumlah peserta kursus. Mengikut peraturan ISO INTAN, jumlah minimum peserta kursus ialah 15 orang. Berasaskan kepada kemudahan dan kesesuaian bilik

kursus, jumlah peserta bagi satu-satu kursus biasanya adalah antara 15–30 orang. Jumlah keseluruhan responden di INTAN Kiara dan Kampus INTENGAH ialah sebanyak 427. Kursus-kursus yang dipilih ialah kursus yang dijalankan pada bulan September, Oktober dan November 2001. Peratus responden iaitu sampel 427 orang daripada jumlah 23,632 orang dalam tahun 2000, yang berkursus di INTAN Kiara dan INTENGAH ialah 1.81%⁵⁴.

Responden yang diambil meliputi semua peringkat gred iaitu daripada Gred di Kumpulan Sokongan sehingga ke Gred di Kumpulan Pengurusan dan Profesional iaitu termasuk JUSA (Jawatan Utama Sektor Awam). Sampel juga tidak terhad kepada klasifikasi perkhidmatan, malah meliputi semua klasifikasi perkhidmatan dalam sektor awam, iaitu tertakluk mereka datang berkursus di INTAN Kiara dan INTENGAH pada tempoh pengedaran borang soalselidik. Jenis-jenis perkhidmatan yang dijangka terlibat ialah Perkhidmatan Pegawai Tadbir dan Diplomatik, Perkhidmatan Kejuruteraan, Perkhidmatan Perubatan, Perkhidmatan Kewangan, Perkhidmatan Penyelidikan dan Pembangunan (R&D), Perkhidmatan Undang-undang, Perkhidmatan Pertanian, Perkhidmatan Sosial, Perkhidmatan Sistem Maklumat, Perkhidmatan Perguruan, Perkhidmatan Pentadbiran dan

⁵⁴ Laporan Tahunan 2000, INTAN Kuala Lumpur, 2001

Sokongan; Perkhidmatan Polis; dan Perkhidmatan Tentera. Sila lihat LAMPIRAN D dan E.

5.3 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Satu set borang soalselidik disediakan dan diberi kepada responden, mengikut sampel sebagaimana yang dijelaskan dalam LAMPIRAN PENGUMPULAN DATA, LAMPIRAN D dan E. Borang soalselidik tersebut mengandungi dua (2) bahagian. Bahagian 1 mengandungi soalan-soalan mengenai maklumat peribadi responden seperti jantina, umur, tempoh perkhidmatan, gred jawatan dan klasifikasi perkhidmatan. Tujuan maklumat ini ialah untuk mendapatkan latarbelakang responden, bagi melihat perhubungan antara latarbelakang dengan pandangan yang diberikan mengenai keberkesanan ISO membantu INTAN Kiara dan INTENGAH memenuhi kehendak pelanggan, sekiranya perlu. Bahagian 2 pula ialah mengenai kursus. Soalan-soalan adalah merujuk kepada maklumat mengenai sebab-sebab memilih berkursus di INTAN, perbandingan prestasi kursus yang dihadiri pada masa sebelum INTAN mendapat persijilan dan sesudah persijilan. Soalan yang terakhir ini ditujukan kepada responden yang pernah mengikuti kursus sebelum 1997 (tarikh INTAN mendapat

persijilan ISO 9001). Soalan-soalan juga merujuk kepada pandangan responden mengenai kursus yang mereka pernah hadiri khususnya kursus yang sedang dihadiri. Pandangan responden terhadap tahap pengurusan kursus, kemudahan-kemudahan, peningkatan pengetahuan, kemahiran dan perubahan sikap yang berlaku, juga diambil. Tujuan soalan-soalan ini diajukan adalah untuk melihat pandangan dan kepuasan hati mereka mengenai kemudahan, pencapaian objektif kursus khususnya dari segi pengetahuan, kemahiran dan perubahan sikap. Contoh soal selidik adalah seperti BORANG A.

Satu lagi set borang soalselidik bagi warga, juga disediakan dan diberi kepada responden, berdasarkan sampel sebagaimana yang dijelaskan dalam LAMPIRAN E. Set soalselidik tersebut mengandungi dua (2) bahagian. Bahagian 1 mengandungi soalan-soalan mengenai maklumat peribadi responden seperti jantina, umur, tempoh perkhidmatan, gred jawatan dan klasifikasi perkhidmatan. Tujuan maklumat ini ialah untuk mendapatkan latarbelakang responden, bagi melihat perhubungan antara latarbelakang dengan pandangan yang diberikan mengenai keberkesanan ISO membantu INTAN Kiara dan INTENGAH memenuhi kehendak pelanggan, sekiranya maklumat tersebut diperlukan. Bahagian 2 pula ialah mengenai pengendalian kursus. Soalan-soalan adalah cuba untuk

mendapatkan persepsi mengenai perbandingan pengendalian kursus sebelum dan sesudah tahun 1997. Kesemua responden adalah terlibat dengan pengendalian kursus semasa dan sebahagiannya pula terlibat dengan pengendalian kursus sebelum tahun 1997. Maklumat yang dikutip memberi petunjuk bagaimana pelaksanaan dan persijilan MS ISO 9001 telah membantu warga menjalankan kursus dengan lebih baik dalam usaha memenuhi kehendak pelanggan. Soalan-soalan juga diajukan untuk melihat pandangan dan kepuasan hati mereka mengenai pelaksanaan dan persijilan ISO dalam membantu mereka menjalankan kerja dengan lebih jelas dan lebih cekap. Contoh borang soal selidik adalah seperti BORANG B.

Kajian ini juga menggunakan data sekunder yang didapati daripada Laporan Tahunan INTAN mulai tahun 1996 hingga laporan yang terakhir iaitu 2000. Data sekunder yang diambil daripada laporan ini ialah skor purata penilaian kursus dan skor purata penilaian fasilitator kursus di Kampus Kiara dan INTENGAH. Ini adalah bagi membuat perbandingan antara skor purata penilaian kursus sebelum dan sesudah 1997 (tarikh persijilan ISO 9001).

5.4 TEKNIK ANALISIS

Teknik analisis yang digunakan ialah Analisis Deskriptif. Analisis dalam bentuk ini ialah untuk mendapatkan peratusan sahaja, bagi menerangkan mengenai jumlah responden terhadap kenyataan-kenyataan yang diberi dalam soalselidik.

5.5 JADUAL PERANCANGAN KERJA

Keseluruhannya kajian ini dijalankan mulai 15 Ogos 2001 hingga 15 Januari 2002, iaitu selama lima (5) bulan. Perancangan terperinci mengenai perancangan kerja adalah seperti berikut :

(i) Merekabentuk perancangan penyelidikan

Pada masa ini, fokus diberi kepada mengenalpasti bidang permasalahan; membuat penyelidikan mengenai Ulasan Karya; memilih pendekatan penyelidikan; merekabentuk borang soalseldik, perancangan pengumpulan data; perancangan analisis data dan mengenalpasti sample 'population'.

(ii) Melaksanakan perancangan penyelidikan

Setelah perancangan dibuat, peringkat ini ialah melaksanakan apa yang telah dirancang iaitu memungut data, membuat analisis ke atas data yang telah dipungut; dan menyediakan laporan.

(iii) Menyerahkan laporan penyelidikan