

SIKAP PENGURUS TERHADAP SISTEM PENYAMPAIAN
PERKHIDMATAN DI SEKTOR AWAM: SATU KAJIAN DI UNIVERSITI
MALAYSIA TERENGGANU

MOHAMMAD ZAIDI MAHADI

KERTAS PROJEK INI DISERAHKAN KEPADA KOLEJ UNDANG-
UNDANG, KERAJAAN DAN PENGAJIAN ANTARABANGSA,
SEBAGAI MEMENUHI SYARAT PENGIJAZAHAN SARJANA
PENGURUSAN AWAM (MPM)
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

**SIKAP PENGURUS TERHADAP SISTEM PENYAMPAIAN
PERKHIDMATAN DI SEKTOR AWAM: SATU KAJIAN DI UNIVERSITI
MALAYSIA TERENGGANU**

Oleh:

MOHAMMAD ZAIDI MAHADI

**SARJANA PENGURUSAN AWAM
KOLEJ UNDANG-UNDANG, KERAJAAN DAN PENGAJIAN
ANTARABANGSA UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
DISEMBER 2010**

8810300011

PENGAKUAN TANGGUNGJAWAB (*DISCLAIMER*)

Saya dengan ini mengaku bertanggungjawab di atas ketepatan semua pandangan, komen teknikal, laporan fakta, data, rajah, ilustrasi dan gambar yang telah diutarakan dalam laporan ini. Saya bertanggungjawab sepenuhnya bahawa bahan yang diserahkan ini telah disemak dari aspek hakcipta dan hak keempunyaan. Universiti Utara Malaysia tidak bertanggungjawab terhadap ketepatan mana-mana komen, laporan dan maklumat teknikal dan fakta lain dan terhadap tuntutan hakcipta dan juga hak keempunyaan

Penyelidik:

.....

Nama: MOHAMMAD ZAIDI BIN MAHADI



Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa
(College of Law, Government and International Studies)
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

**PERAKUAN KERJA TESIS SARJANA
(CERTIFICATE OF MASTER'S THESIS WORK)**

Kami, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(We, the undersigned, certify that)

MOHAMMAD ZAIDI MAHADI @ ZAKARIA (803068)

nama penuh
(full name)

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of)

MASTER OF PUBLIC MANAGEMENT

telah mengemukakan tesisnya yang bertajuk:
(has presented his/her thesis of the following title):

**SIKAP PENGURUS TERHADAP SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN DI SEKTOR AWAM :
SATU KAJIAN KES DI UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU**

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit tesis
(as it appears on the title page and front cover of the thesis)

bahawa tesis tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan, dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the said thesis is acceptable on form and content, and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the thesis).

Jawatankuasa Tesis
(Thesis Committee)

(i) Nama/Name	:	DR. SAMIAH KHALIL @ HALIM	Tandatangan (Signature)	_____
		Penyelia Utama (Principal Supervisor)		
(i) Nama/Name	:	_____	Tandatangan (Signature)	_____
(i) Nama/Name	:	_____	Tandatangan (Signature)	_____

Tarikh: _____
(Date)

KEBENARAN MENGGUNA (*PERMISSION TO USE*)

Kertas projek ini adalah sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Program Sarjana Pengurusan Awam (MPM). Saya bersetuju mengizinkan pihak Perpustakaan Universiti Utara Malaysia mempamerkan sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan, keseluruhan atau sebahagian daripadanya bagi tujuan akademik, mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia projek atau Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang penyalinan, penerbitan atau penggunaan ke atas keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan komersial tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya.

Permohonan untuk kebenaran membuat salinan atau lain-lain kegunaan sama ada secara keseluruhan atau sebahagiannya boleh dibuat dengan menulis kepada

**Dekan Kolej Undang-Undang, Kerajaan Dan Pengajian Antarabangsa,
Universiti Utara Malaysia
06010, Sintok
Kedah Darul Aman**

PERAKUAN PELAJAR

Saya akui ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali petikan, huraian dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah dinyatakan sumbernya.

Saya juga menyerahkan hakcipta ini kepada pihak Kolej Undang-Undang, Kerajaan Dan Pengajian Antarabangsa, Universiti Utara Malaysia bagi tujuan penerbitan jika didapati sesuai.

Tarikh Serahan: _____ Tandatangan Pelajar: _____

PERAKUAN PENERIMAAN

Kertas kajian yang bertajuk “Sikap Pengurus Terhadap Sistem Penyampaian Perkhidmatan di Sektor Awam: Satu Kajian Di Universiti Malaysia Terengganu” oleh Mohammad Zaidi Mahadi, No. Matrik 803068 dengan ini telah diteliti dan didapati telah memenuhi syarat pengijazahan Program Sarjana Pengurusan Awam.

Diperakukan Oleh:

Dr. Samihah binti Khalil
Penyelia UUM
Kolej Undang-Undang, Kerajaan Dan Pengajian Antarabangsa
Universiti Utara Malaysia

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Mengasihani. Pertama sekali saya ingin mengucapkan berbanyak terima kasih kepada Dr. Samihah binti Khalil selaku penyelia untuk kertas kajian ini di atas segala tunjuk ajar dan panduan yang diberikan sehingga saya berjaya menyiapkan kajian ini. Tidak lupa juga saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada rakan-rakan seperjuangan terutamanya kepada sdr Amirul Asyraf, Alias, Faizal, dan Khairil yang telah banyak membantu saya dalam menjayakan kertas kajian ini. Segala perbincangan yang diadakan selama ini amat berguna dan segala salah dan silap dapat dibaiki dalam memastikan kertas kajian yang dibuat memenuhi kehendak yang ditetapkan. Saya juga turut ingin merakamkan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada ibu tercinta Hajjah Sabariah Daud, ibu dan bapa mertua saya dan keluarga saya iaitu isteri tercinta Rosmawati Binti Mamat di atas segala pengorbanannya dalam memberikan semangat dan dorongan kepada saya selama ini serta puteriku Lily Zulaikha Binti Mohammad Zaidi, Nursyahida Binti Mohammad Zaidi dan puteraku Hafizuddin Bin Mohammad Zaidi yang sentiasa menyuntik semangat agar terus berusaha sehingga jaya dalam semua perkara yang saya lakukan.

ABSTRAK

Kajian ini dilakukan bertujuan untuk melihat hubungan di antara komponen sikap iaitu afektif, kognitif dan tingkahlaku terhadap sistem penyampaian perkhidmatan di sektor awam. Kumpulan pengurus yang terdiri dari kumpulan pegawai pengurusan dan professional bukan akademik Universiti Malaysia Terengganu dipilih sebagai subjek kajian. Kajian ini melibatkan seramai 62 pegawai yang berkhidmat di 13 Pusat Tanggungjawab di UMT. Kajian ini dijalankan dengan menggunakan kaedah soal selidik yang diedarkan kepada responden untuk mendapatkan maklumat. Soal selidik dalam kajian ini melibatkan 2 bahagian iaitu bahagian A menerangkan tentang latar belakang responden manakala bahagian B melibatkan komponen sikap yang mungkin menyumbang kepada kualiti sistem penyampaian perkhidmatan. Data yang diperolehi dianalisis menggunakan kaedah analisis deskriptif melibatkan kekerapan, peratusan dan min manakala kaedah kualitatif iaitu analisis korelasi juga turut dilakukan dengan menggunakan kaedah ujian-t, korelasi dan regrasi. Hasil daripada kajian menunjukkan hanya komponen sikap tingkahlaku yang mempengaruhi sistem penyampaian perkhidmatan di UMT.

ABSTRACT

A case study has been carried out to study relationship between attitude components namely affective, cognitive and behavior towards system service delivery in the public sector and these cases studied at University Malaysia Terengganu. Group of manager as management teams of officer's non academic at University Malaysia Terengganu elected as study subject or respondent. This study involved 62 officers that served in 13 offices in UMT. This study held by using question method investigates which circulated to respondents to seek information. Questionnaire in this studies involved 2 parts, Part A explain about respondent background and while Part B involving attitude component that might be contributing to quality of the delivery system service. That data achieved analyzed use descriptive analytical method involving frequency, percentage and mean while qualitative method namely correlation analysis also carried out with method used t-test, correlation and regression. From studies result show only component behavior influenced service delivery system in UMT.