

INDIKATOR PENGURUSAN PEJABAT CEMERLANG BAGI JABATAN
PERDAGANGAN DI POLITEKNIK

SUHAIDA BINTI JAMLUS

Laporan projek ini dikemukakan
sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik Dan Vokasional

Jabatan Pendidikan Teknik Dan Vokasional
Fakulti Teknologi Kejuruteraan
Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn

OKTOBER 2003



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

DEDIKASI

Salam istimewa buat keluarga tercinta, Abah & Mama (Hj Jamlus Said & Hj. Maimunah Abdullahi), angah, adik... rakan-rakan serumah dan sekelas.... dan yang paling istimewa buat, Shahrul Aszuan, segala curahan kasih sayang, sokongan dan doa kalian mengiringiku dalam merealisasikan Projek Sarjana ini..Terima kasih segalanya.....



PTTA UTM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

PENGHARGAAN

“Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Mengasihi”

Alhamdulillah, memanjat syukur ke hadrat Ilahi, dengan limpah kurnia-Nya telah memberi saya kekuatan dan ketabahan untuk menyiapkan Projek Sarjana yang bertajuk “Indikator Pengurusan Pejabat Cemerlang Bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik”.

Sekalung penghargaan kepada pembimbing tesis, En. Asri b Hj. Selamat atas bimbingan dan juga dorongan serta kata-kata semangat sepanjang tempoh kajian ini direalisasikan (*Do forgive me if this research is really making you very 'TIRED'*)

Tidak lupa juga sekalung terima kasih buat Staf Jabatan Perdagangan Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah yang banyak memberikan kerjasama secara langsung atau tidak langsung.

Buat keluarga tercinta, rakan-rakan sekelas dan rakan serumah khususnya, Sue, Ma, Ayu, Lin, Vin, Awin, Yatt dan juga Nira, terima kasih atas segalanya.

Sesungguhnya segala jasa dan pengorbanan kalian hanya Allah S.W.T sahaja yang dapat membalasnya.

Wassalam.

ABSTRAK

Kualiti Pengurusan Pejabat merupakan suatu perkara yang banyak diperdebatkan sejak dari dulu lagi. Ia merupakan salah satu aspek penting dalam pengurusan. Seajar dengan pemfokusan kajian ini, laporan Projek Sarjana ini mempersembahkan hasil kajian yang bertajuk “Indikator Pengurusan Pejabat Cemerlang bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik”. Kajian ini bertujuan bagi mengenal pasti ciri-ciri yang diperlukan dalam pengurusan pejabat cemerlang di Jabatan Perdagangan, politeknik. Soal selidik diedarkan kepada 71 orang responden iaitu kakitangan Jabatan Perdagangan Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Shah Alam. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package For Social Sciences v11.0* bagi mendapatkan min, kekerapan dan peratusan. Dapatan kajian menunjukkan ciri-ciri utama yang diperlukan dan perlu diberi perhatian dalam pengurusan pejabat cemerlang adalah dari aspek Prasarana dan Harta, Pengurusan Maklumat dan Fail dan Pengurusan Staf. Majoriti responden berpendapat ketiga-tiga aspek ini penting dalam proses pelaksanaan Pengurusan Pejabat cemerlang bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik. Hasil daripada kajian yang dilaksanakan, sebuah produk telah berjaya dibina iaitu ‘Senarai Semak : Indikator Pengurusan Pejabat Cemerlang Bagi Jabatan Perdagangan Di Politeknik’ yang akan digunakan oleh pihak pengurusan dan kakitangan Jabatan Perdagangan dan lain pihak yang terlibat bagi tujuan penilaian dan pemantauan ke atas sistem pengurusan pejabat yang dilaksanakan.

ABSTRACT

The quality of office management is one of the most important aspects in management. This report presented the outcome, which is called as 'Indicator of Excellent Office Management for Department of Commerce in Polytechnic'. The main purpose of this research is to recognize the characteristics that are needed in office management. Distributed among 71 respondents who are also staffs of the Personnel Department of Commerce in Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah Polytechnic, Shah Alam showed that the main characteristics needed in Excellent Office Management are the Facilities and Inventories Management, Information and File Management and the Staff/Personnel Management. Data is collected and analyzed using 'Statistical Package for Social Science V11.0' software to obtain mean, frequency and percentage. Majority respondent agreed that the aspects are equally important. At the end of this research, a product has been successfully built. Namely; 'Checklist: Indicator of the Excellent Office Management for Department of Commerce in Polytechnic', which is used by the management in valuating their System of Office Management



KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKASURAT
	BORANG PENGESAHAN KAJIAN	
	HALAMAN PENGESAHAN PENYELIA	
	HALAMAN JUDUL	i
	HALAMAN PENGAKUAN PENULIS	ii
	HALAMAN DEDIKASI	iii
	HALAMAN PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xi
	SENARAI RAJAH	xii
i	PENDAHULUAN	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	2
	1.3 Pernyataan Masalah	3
	1.4 Persoalan Kajian	4
	1.5 Objektif Kajian	5
	1.6 Kepentingan Kajian	6
	1.7 Skop Kajian	7
	1.8 Kerangka Teori	7
	1.9 Batasan Kajian	8
	1.10 Definisi Operasional	8



II	SOROTAN KARYA	
2.1	Pendahuluan	10
2.2	Pengurusan Di Institut Pendidikan	11
2.3	Pengurusan Cemerlang	13
2.4	Pengurusan Pejabat	13
2.4.1	Sistem Pejabat	15
2.4.2	Organisasi Pejabat	16
2.4.3	Menyimpan Rekod	17
2.4.4	Sistem Fail	17
2.4.5	Alat Tulis	19
2.4.6	Pengurusan Staf	19
2.4.7	Staf Sebagai Faktor Pengeluaran	21
2.4.8	Pengagihan Tugas	21
2.4.9	Kebajikan Staf	22
2.5	Pembinaan Indikator	23
III	METODOLOGI KAJIAN	
3.1	Pengenalan	25
3.2	Rekabentuk Kajian	25
3.3	Populasi dan Sampel Kajian	27
3.4	Sumber Data	28
3.5	Kesahan Instrumen Dan Instrumen Kajian	28
3.6	Kajian Rintis	30
3.7	Pengumpulan Data	31
3.8	Kaedah Pengumpulan Data	31
3.9	Batasan Kajian	33
3.10	Rumusan	33
IV	ANALISIS DATA DAN DAPATAN KAJIAN	
4.1	Pengenalan	34
4.2	Analisis Data Bahagian A – Latarbelakang Responden	35

4.2.1	Jantina	35
4.2.2	Status	36
4.2.3	Tempoh Berkhidmat	37
4.3	Analisis Data Bahagian B (1) – Ciri-Ciri Pengurusan Pejabat Cemerlang Dari Aspek Pengurusan Prasarana Dan Harta	38
4.3.1	Prasarana	38
4.3.2	Pengurusan Harta	39
4.4	Analisis Data Bahagian B (2) – Ciri-Ciri Pengurusan Pejabat Cemerlang Dari Aspek Pengurusan Maklumat Dan Fail	40
4.4.1	Penyimpanan Dokumen	40
4.4.2	Sistem Fail	41
4.5	Analisis Data Bahagian B (3) – Ciri-Ciri Pengurusan Pejabat Cemerlang Dari Aspek Pengurusan Staf	41
4.5.1	Pengagihan Tugas	42
4.5.2	Kebajikan Staf	42
4.6	Analisis Data Bahagian C – Aspek Paling Penting Dalam Pengurusan Pejabat Cemerlang Bagi Jabatan Perdagangan Di Politeknik	43

IV PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	48
5.2	Perbincangan	48
5.2.1	Perbincangan Ciri-Ciri Pengurusan Pejabat Cemerlang Dari Aspek Prasarana Dan Harta	49
5.2.1.1	Prasarana	49
5.2.1.2	Harta	50
5.2.2	Perbincangan Ciri-Ciri Pengurusan Pejabat Cemerlang Dari Aspek Pengurusan Maklumat Dan Fail	51

5.2.2.1	Penyimpanan Rekod	51
5.2.2.2	Sistem Fail	52
5.2.3	Perbincangan Ciri-Ciri Pengurusan Pejabat Cemerlang Dari Aspek Pengurusan Staf	52
5.2.3.1	Pengagihan Tugas	53
5.2.3.2	Kebajikan Staf	53
5.2.4	Aspek Paling Penting Dalam Pengurusan Pejabat Cemerlang Bagi Jabatan Perdagangan Di Politeknik	54
5.3	Rumusan	55
5.4	Cadangan	56
5.4.1	Cadangan Kepada Pihak Tertentu	57
5.4.2	Cadangan Untuk Kajian Di Masa Hadapan	57

V

PRODUK

6.1	Pengenalan	59
6.2	Senarai Semak – Indikator Pengurusan Pejabat Cemerlang Bagi Jabatan Perdagangan Di Politeknik	59
6.3	Objektif Senarai Semak	60
6.4	Rekabentuk Produk	60
6.4.1	Bentuk dan Ciri Produk	61
6.4.2	Kronologi Pembinaan Produk	62
6.4.3	Permasalahan Dalam Membina Produk	63
6.4.4	Bahan, Kos, Dan Masa Membina Produk	64
6.4.5	Dokumentasi Produk	64
6.5	Penilaian Produk	65

RUJUKAN	66
----------------	-----------

LAMPIRAN	67
-----------------	-----------

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKASURAT
3.1	Jenis-jenis soalan dalam soal selidik	30
3.2	Tafsiran Skor Min	32
3.3	Tafsiran Skala Likert	32
4.1	Taburan responden mengikut jantina	36
4.2	Dapatan kajian bagi aspek pengurusan prasarana	39
4.3	Dapatan kajian bagi aspek pengurusan harta	39
4.4	Dapatan kajian bagi aspek penyimpanan dokumen	40
4.5	Dapatan kajian bagi aspek sistem fail	41
4.6	Dapatan kajian bagi aspek pengagihan tugas	42
4.7	Dapatan kajian bagi aspek kebajikan staf	43
4.8	Dapatan kajian bagi kepentingan aspek pengurusan prasarana dalam pengurusan pejabat cemerlang	44
4.9	Dapatan kajian bagi kepentingan aspek pengurusan harta dalam pengurusan pejabat cemerlang	44
4.10	Dapatan kajian bagi kepentingan aspek penyimpanan dokumen dalam pengurusan pejabat cemerlang	45
4.11	Dapatan kajian bagi kepentingan aspek sistem fail dalam pengurusan pejabat cemerlang	46
4.12	Dapatan kajian bagi kepentingan aspek pengagihan tugas dalam pengurusan pejabat cemerlang	46
4.12	Dapatan kajian bagi kepentingan aspek pengurusan kebajikan dalam pengurusan pejabat cemerlang	47

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKASURAT
1.1	Konsep Kualiti Menyeluruh	7
3.1	Prosedur Kajian	27
4.1	Carta Bar – Status responden	37
4.2	Carta Bar – Tempoh Berkhidmat	37
6.1	Kronologi Pembinaan Produk	62



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Politeknik Kementerian Pendidikan Malaysia ditubuhkan bagi bertujuan untuk melahirkan lulusan tenaga mahir dan juga separuh mahir dalam pelbagai bidang bagi memenuhi keperluan tenaga sumber manusia sama ada di sektor awam dan swasta (Laporan Jawatankuasa Kabinet, 1989). Politeknik merupakan salah satu contoh sebuah organisasi pendidikan yang berteraskan kemahiran, sering dipercayai oleh berbagai-bagai golongan masyarakat. Bahkan jika dibandingkan dengan organisasi-organisasi lain dalam mana-mana masyarakat pun, politeknik selaku institusi pendidikan yang berteraskan kemahiran lebih banyak mendapat perhatian dengan berbagai kajian, analisis, perbincangan dan juga kritikan.

Ciri-ciri pengurusan institusi pendidikan berjaya seperti menurut beberapa kajian adalah seperti mempunyai kepimpinan pengetua atau pengarah yang dinamis dan berkesan, pengurusan kurikulum yang tersusun, pemantauan ataupun penyeliaan yang baik dan lain-lain lagi (Sharifah Md. Nor, 2000). Menurut beliau lagi, ini merupakan di antara elemen-elemen yang perlu ada bagi sesebuah institusi pendidikan yang dianggap sebagai berjaya. Aspek pengurusan yang cecap perlu dititikberatkan agar pihak pengurusan lebih berketerampilan dalam menguruskan dan mentadbir, mengendalikan sesebuah institusi pendidikan tersebut

Seperti yang diketahui, sistem pendidikan adalah merupakan agen perubahan dalam pembentukan struktur masyarakat. Oleh itu, institusi pendidikan yang cemerlang akan berjaya menghasilkan masyarakat yang berkualiti dan berpendidikan tinggi. Sistem pendidikan yang berkualiti akan cuba memberi kepuasan kepada pelanggan-pelanggan (pelajar, ibu bapa, guru dan masyarakat) secara berterusan (Abu Bakar Nordin, 1994). Maka kualiti menjadi agenda yang terpenting bagi sesebuah organisasi pendidikan dan aktiviti penambahbaikan kualiti pula merupakan satu tugas yang mencabar yang perlu dihadapi oleh semua pihak (Sallis, 1977). Sesebuah institusi pendidikan itu dikatakan berjaya sekiranya mencapai prestasi yang baik di dalam akademik, iklim pembelajaran yang merangsang pengajaran dan pembelajaran, komitmen di kalangan guru atau pensyarah, ibu bapa, waris dan seluruh masyarakat dan yang paling utama adalah kepada gaya kepemimpinan pihak pengurusan sesebuah institusi pendidikan tersebut (Sharifah Md. Nor, 2000).

1.2 Latar Belakang Kajian

Pendidikan di Malaysia telah mengalami perubahan pesat dari segi visi, misi, kurikulum dan pengajaran dan pembelajaran serta penilaian dan pengukuran. Semua perubahan itu menjurus ke arah pendidikan yang berkualiti untuk merealisasikan Wawasan 2020. Pembangunan pendidikan negara adalah untuk mencapai kualiti dan juga kecemerlangan pendidikan di samping pembangunan fizikal institusi pendidikan itu sendiri (Rosadah Abd Majid, 1998). Perkembangan Pendidikan Teknik dan Vokasional (PTV) di Malaysia pada masa kini telah memberi kesan yang besar ke atas permintaan tenaga manusia terutamanya tenaga kerja profesional, mahir dan separa mahir (Ishak dan Rahmah, 1997). Dengan ini ia seakan-akan sebagai satu cabaran kepada pendidikan Teknik dan Vokasional dalam membekalkan golongan yang benar-benar berkemahiran. Untuk melahirkan golongan yang sebegini, institusi-institusi yang terlibat seperti politeknik khususnya perlu berusaha dan memantapkan kualiti institusi mereka. Dalam melahirkan politeknik yang benar-benar cemerlang, antara aspek yang memainkan peranan yang utama dalam merealisasikan impian

tersebut adalah aspek pengurusan. Pengurusan di institusi pendidikan merangkumi pelbagai aspek seperti pengurusan pejabat, pengurusan hal ehwal pelajar, pengurusan akademik, pengurusan kurikulum dan kokurikulum, pengurusan disiplin, pengurusan kewangan dan lain-lain (Omardin Ashaari, 1996).

Penyeliaan ke atas pengurusan dari semasa ke semasa sangat diperlukan sebagai saluran pengawasan untuk membaiki dan pemantapan supaya proses pengurusan berjalan di atas landasan yang betul dan bermutu tinggi selaras dengan hasrat negara untuk menjadikan pendidikan di Malaysia bertaraf dunia (Dato' Asiah Abu Samah seperti yang dipetik dalam Jemaah Nazir Sekolah Persekutuan, 1993).

1.3 Penyataan Masalah

Kepimpinan dan pengurusan masa kini menuntut usaha peningkatan profesional yang tinggi. Menurut Dato' Asiah Abu Samah seperti yang dipetik dalam Jemaah Nazir Sekolah Persekutuan (1993), semua pihak di peringkat institusi pendidikan haruslah melaksanakan setiap tugas secara profesional terutamanya dalam mengurus dan mentadbir. Pengurusan merangkumi aspek yang luas seperti pengurusan pejabat, pengurusan pelajar, pengurusan kurikulum, ko-kurikulum dan lain-lain lagi (Omardin Ashaari, 1996). Dalam kajian ini pengkaji memfokuskan kepada pengurusan pejabat bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah. Keberkesanan sesebuah jabatan itu selalunya dihubungkan dengan budaya atau iklim jabatan yang dijelmakan melalui amalan dan aktiviti kepimpinan dan pengurusan. Antara aspek pengurusan yang terlibat dalam konteks pengurusan pejabat adalah seperti pengurusan prasarana dan harta, pengurusan maklumat dan fail dan juga pengurusan staf (Omardin Ashaari, 1996). Semua pihak di peringkat institusi pendidikan harus melaksanakan setiap tugas secara profesional terutama dalam mengurus dan mentadbir. Buku-buku dan panduan berkaitan hal-hal profesional pendidikan adalah kurang. Panduan dan arahan yang jelas, mudah dan praktikal sangat diperlukan Dato' Asiah Abu Samah (1993).

Walaupun telah banyak kajian yang dilakukan di politeknik, namun masih tidak banyak kajian yang dibuat dalam menghasilkan Pengurusan Pejabat cemerlang bagi Jabatan Perdagangan dengan cara membina indikator yang tertentu dan relevan. Bagaimana yang dikatakan sebagai pengurusan pejabat Jabatan Perdagangan yang baik? Apakah kayu pengukurannya? Inilah persoalan yang cuba dikaji oleh pengkaji bagi tujuan mengukur kecemerlangan pengurusan pejabat yang dilaksanakan.

Menyedari permasalahan ini, pengkaji ingin mengkaji semua persoalan yang dinyatakan dengan melihat apakah ciri-ciri penting yang perlu ada dalam pengurusan pejabat yang dilihat dari tiga aspek iaitu dari sudut pengurusan prasarana, pengurusan maklumat dan fail dan pengurusan staf di Jabatan Perdagangan. Diharapkan dengan kajian ini dapat memperbaiki mutu corak pengurusan pejabat Jabatan Perdagangan di politeknik-politeknik di Malaysia.

1.4 Persoalan Kajian

Kajian ini akan menumpukan kepada persoalan berikut :

1. Apakah ciri-ciri pengurusan pejabat cemerlang dari aspek pengurusan prasarana dan harta bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik?
2. Apakah ciri-ciri pengurusan pejabat cemerlang dari aspek pengurusan maklumat dan fail bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik?
3. Apakah ciri-ciri pengurusan pejabat cemerlang dari aspek pengurusan staf bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik?
4. Apakah aspek yang paling penting yang diperlukan dalam pengurusan pejabat cemerlang bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik?

1.5 Objektif Kajian

Pada umumnya, kajian adalah bertujuan untuk membina indikator pengurusan pejabat cemerlang bagi Jabatan Perdagangan di politeknik. Secara lebih terperinci, kajian ini adalah bertujuan untuk:

1. mengenal pasti apakah ciri-ciri yang perlu ada dalam pengurusan pejabat cemerlang dari aspek pengurusan prasarana dan harta bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik.
2. mengenal pasti apakah ciri-ciri yang perlu ada dalam pengurusan pejabat cemerlang dari aspek pengurusan maklumat dan fail bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik.
3. mengenal pasti apakah ciri-ciri yang perlu ada dalam pengurusan pejabat cemerlang dari aspek pengurusan staf bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik.
4. mengenal pasti aspek yang paling penting dalam pengurusan pejabat yang cemerlang bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik.
5. mewujudkan pengurusan pejabat yang kondusif, profesional dan sempurna bagi mencapai matlamat yang tercatat di dalam piagam.
6. menghasilkan indikator pengurusan pejabat cemerlang bagi Jabatan Perdagangan di Politeknik.



PTIA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNJANGAN AMINAH

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian ini adalah bertujuan untuk menghasilkan indikator yang relevan bagi mewujudkan dan mengukur kecemerlangan pengurusan pejabat Jabatan Perdagangan di Politeknik.

Melalui kajian ini juga diharap dapat membantu kepada pihak pengurusan Jabatan Perdagangan di Politeknik dalam membuat perancangan dan pelaksanaan dan mempertingkatkan lagi pentadbiran agar lebih baik bagi menghasilkan jabatan yang cemerlang dan efektif.

Kajian ini diharap dapat memberi sumbangan kepada pengkaji-pengkaji selanjutnya yang ingin membuat kajian berkaitan dengan indikator pengurusan pejabat cemerlang bagi politeknik-politeknik di Malaysia.

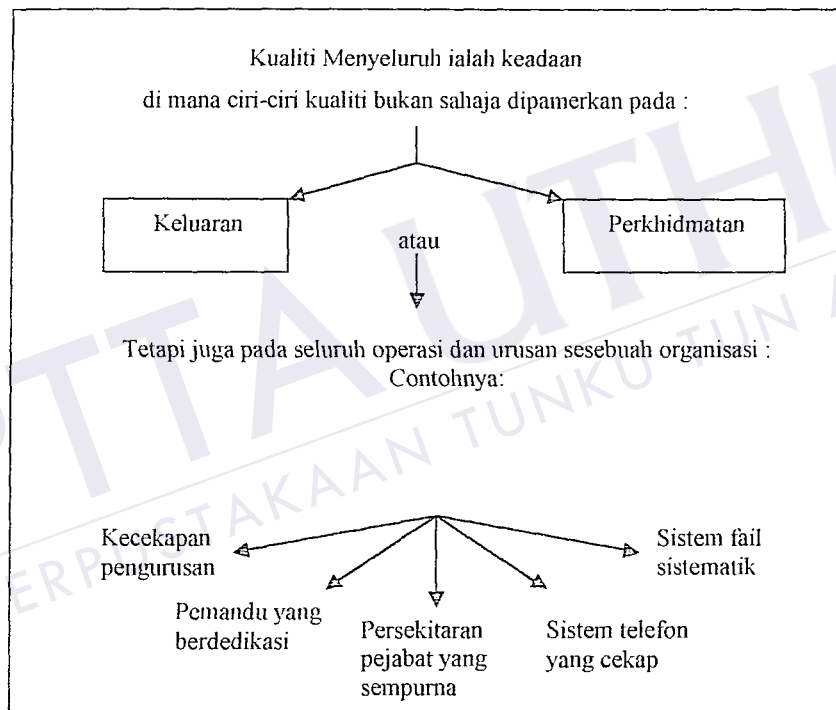
1.7 Skop Kajian

Di dalam kajian ini, politeknik yang dipilih adalah Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah berdasarkan latar belakang politeknik tersebut yang mana Jabatan Perdagangan adalah merupakan Jabatan Perdagangan yang pertama menerima sijil MS ISO 9000 (Amir Bin Md. Noor, 2002). Kumpulan sasaran bagi kajian ini adalah terdiri daripada staf Jabatan Perdagangan yang terdiri daripada Ketua Jabatan, Pensyarah dan juga staf sokongan.

Kajian ini merangkumi kajian dalam menentukan apakah indikator pengurusan pejabat cemerlang yang berfokus kepada pengurusan pejabat Jabatan Perdagangan di politeknik. Kajian ini hanya membincangkan ciri-ciri utama yang difikirkan menjadi teras kepada perwujudan pengurusan pejabat Jabatan Perdagangan sesebuah politeknik yang cemerlang yang merangkumi tiga aspek

utama dalam pengurusan pejabat iaitu pengurusan prasarana dan harta, pengurusan maklumat dan fail dan juga pengurusan staf. Namun begitu, hasil kajian boleh diguna pakai oleh semua politeknik KPM kerana memiliki ciri-ciri yang piawai.

1.8 Kerangka Teori



RAJAH 1.1 : KONSEP KUALITI MENYELURUH

(Sumber: Titisan Minda, Buletin Pendidikan PKPSM Pulau Pinang (1994))

1.9 Batasan Kajian

Borang soal selidik terbatas kepada persoalan dan objektif kajian, batasan masa responden dan skop kajian yang terhad di Politeknik yang dikaji iaitu Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah.

1.10 Definisi Operasional

1.10.1 Indikator

Menurut Tengku Nur Syariah Bariah Mohd Yazit (2003), indikator adalah merupakan sesuatu petunjuk yang dijadikan sebagai kayu pengukur atau dikatakan sebagai penunjuk sesuatu yang digunakan sebagai panduan bagi tujuan sesuatu atau peringatan rujukan. Dalam konteks kajian ini, ia merupakan satu petunjuk dalam mengukur keceklerangan pengurusan pejabat bagi Jabatan Perdagangan.

1.10.2 Pengurusan

Pengurusan adalah perancangan, pengelolaan, penyepaduan dan pengukuran. Menurut Ibrahim Mamat (1993) pula, pengurusan ialah penggunaan sesuatu dengan teliti bagi mencapai sesuatu matlamat dan pengurusan juga merupakan penyeliaan ke atas sesuatu.

1.10.3 Pejabat

Sebagai tempat berurusnya pelbagai aktiviti yang bercorak pengurusan dan pentadbiran. Ia juga merupakan tempat mengawal dan menentukan kejayaan seluruh proses untuk mencapai matlamat aktiviti tersebut (Omardin Ashaari, 1996).

1.10.4 Cemerlang

Dalam konteks kajian ini, kecemerlangan bermaksud pengurusan pejabat yang berkesan yang mana ia lengkap dari semua segi seperti kemudahan, pentadbiran dan pengurusan yang efektif (Omarin Ashaari, 1996).

1.10.5 Politeknik Malaysia

Merupakan sebuah institusi tinggi yang berteraskan kemahiran dan teknikal yang bertujuan untuk memberi pengetahuan dan juga kemahiran di dalam satu bidang persediaan pelajar (Laporan Jawatankuasa Kabinet, 1989).



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAB II

SOROTAN KAJIAN

2.1 Pendahuluan

Dalam konteks pendidikan teknik dan vokasional, politeknik seperti yang diketahui adalah merupakan institusi pendidikan yang berbentuk formal yang mengutamakan kemahiran di mana ia boleh membentuk pemikiran, tingkah laku, dan juga sikap pelajar-pelajar bagi tujuan untuk melahirkan generasi seimbang baik dari segi mental mahupun rohani (Yahya Emat, 1993). Dengan kata lain, ia berperanan melahirkan generasi yang berpengetahuan dalam bidang kemahiran. Menurut beliau lagi, politeknik juga dikatakan sebagai agen berlakunya perubahan sosiologi. Kewujudan politeknik adalah sebenarnya bergantung kepada desakan atau perubahan sosial, keperluan ekonomi, dan juga Negara (Laporan Jawatankuasa Kabinet, 1989). Seperti institusi lain, politeknik adalah merupakan salah satu institusi yang amat penting. Ia merupakan pelaburan ekonomi kepada ibu bapa, masyarakat dan juga negara di mana setiap individu dikatakan berlumba-lumba untuk mendapatkan pengetahuan terutamanya kemahiran teknikal (Shahril Marzuki, 1993).

Setiap individu mempunyai perspektif yang berbeza terhadap istilah institusi pendidikan yang berkesan. Ini kerana setiap individu iaitu ibu bapa, guru, pelajar dan komuniti mempunyai kehendak yang berbeza terhadap institusi pendidikan (Sharifah Md. Nor, 2000). Jadi, sewajarnya setiap golongan masyarakat mempunyai definisi sendiri tentang keberkesannya. Terdapat pelbagai pandangan dalam

mendefinisikan institusi pendidikan yang berkesan. Menurut Edmonds (1979), seperti yang dipetik dalam Sharifah Md. Nor (2000), mendefinisikan keberkesanan sesebuah institusi pendidikan bukan sahaja dari segi kualiti hasil tetapi juga dari segi kesaksamaan. Menurut beliau lagi, keberkesanan sesebuah institusi pendidikan diukur berdasarkan kejayaannya meningkatkan penguasaan akademik pelajar-pelajar. Manakala menurut Dr. Abd Shukor Abdullah (1999), takrifan institusi yang berkesan atau cemerlang mestilah berpaksikan ciri-ciri khusus kepada kualiti kepimpinan, kekuatan dan keberkesanan wawasan sekolah, iklim pengajaran dan pembelajaran, kualiti pengajaran, kualiti guru, jangkauan yang tinggi terhadap pencapaian pelajar, pemantauan, hak dan tanggungjawab pelajar.

Ini bermakna kejayaan sesebuah institusi pendidikan adalah bergantung kepada kejayaan pemimpinnya di dalam mengurus organisasinya dengan baik (Dr. Abd Shukor Abdullah, 1999). Pengurusan merupakan satu unsur penggerak yang penting di dalam sesebuah organisasi besar. Pengurusan yang cekap, kemaskini dan berkesan, termasuk dalam bidang profesional adalah amat dituntut dan diperlukan di mana-mana institusi pendidikan kerana reformasi pendidikan sedang dan akan berlaku dengan hebatnya (Jemaah Nazir Sekolah Persekutuan, 1993).

2.2 Pengurusan di Institusi Pendidikan

Menurut Stephen Covey (1989) dalam Sharifah Md. Nor, (2000), kepimpinan adalah bidang tugas yang berlainan. Menurut beliau, mengurus, ialah suatu usaha untuk mencapai sesuatu dengan cara yang paling baik, sementara memimpin pula ialah tanggungjawab bagi menentukan apakah yang paling baik untuk dicapai. Manakala menurut Peter Drucker (1954) dalam Sharifah Md. Nor, (2000) pula, pengurusan ialah membuat sesuatu dengan betul dan kepimpinan ialah melakukan sesuatu yang betul. Proses pengurusan merangkumi fungsi-fungsi asas seperti merancang, mengelola, memimpin dan mengawal (Jemaah Nazir Sekolah Persekutuan, 1993). Fungsi-fungsi pengurusan ini adalah asas yang perlu dipikul

oleh pihak pentadbiran. Tujuannya ialah untuk menjamin kaedah pelaksanaan sesuatu bagi memastikan sesuatu tujuan itu dapat dilaksanakan dengan betul dan berkesan. Pihak institusi pendidikan mampu melahirkan ramai pelajar cemerlang jika pihak pengurusan melaksanakan sistem pengurusan berkesan dan memaksimumkan penggunaan ilmu serta teknologi baru (Berita Harian, 2002). Menurut Datuk Dr. Kamarudin Kachar, seperti yang dipetik dalam Berita Harian (2002), institusi pendidikan mestilah ditadbir secara profesional bukan sahaja pada peringkat atasan bahkan oleh tenaga sokongan yang lain.

Di sesebuah institusi pendidikan tinggi, proses pengurusan merangkumi banyak aktiviti, termasuk aktiviti pembelajaran dan pengajaran (P&P), kurikulum, pentadbiran am, ko-kurikulum, perhubungan luar di antara ibu bapa dan agensi-agensi kerajaan, hal ehwal murid dan sebagainya (Atan Long, 1978). Jika dilihat dari konteks politeknik, tanggungjawab seseorang pengarah politeknik sebagai pentadbir utama adalah untuk merancang, mengelola, menyelia dan mengawal kesemua faktor-faktor yang ada di dalam organisasinya agar dapat mencapai status cemerlang (Shahril Marzuki, 1993). Oleh itu gaya kepimpinan pengarah dapat menetapkan polisi dan prosedur bagaimanakah para pensyarah dan kakitangan lain menjalankan tugas. Berdasarkan kepada Jemaah Nazir Sekolah Persekutuan (1993), dalam pengurusan, merancang adalah fungsi yang tidak boleh diketepikan oleh pihak pengurusan kerana segala yang hendak dilaksanakan dan keputusan yang hendak diambil termasuk penentuan matlamat dan strategi pelaksanaan perlu dirancang terlebih dahulu. Pengelolaan pula merupakan fungsi kedua pengurusan. Begitu juga dalam konteks pengurusan jabatan perdagangan di politeknik, mengelola merangkumi aktiviti-aktiviti seperti mengagihkan tugas dan tanggungjawab kepada guru-guru mengikut kebolehan serta pengalaman mereka, menyusun jadual waktu, memperuntukkan wang dan sumber-sumber lain yang diperlukan kepada pihak-pihak berkenaan (Shahril Marzuki, 1993). Mengawal dalam pengurusan menurut Omardin Ashaari (1996), ialah menyelia, menilai, dan mengesan kelemahan kakitangan dan memperbaiki kelemahan melalui bimbingan dan program perkembangan staf.

2.3 Pengurusan Cemerlang

Pengurusan cemerlang kadang-kadang disebut sebagai Pengurusan Berkualiti (QM), Pengurusan Berkualiti Keseluruhan (TQM), Pengurusan Cemerlang (EM) dan juga Pengurusan Cemerlang Keseluruhan (TEM) (Buletin Pendidikan, 1994) (Buletin Pendidikan, 1994). TQM ialah satu proses pengurusan kualiti yang berorientasikan pelanggan, berjalan secara berterusan dan melibatkan semua aspek dalam organisasi (Buletin Pendidikan, 1994). Proses ini bertujuan membawa perubahan menyeluruh ke arah melahirkan budaya organisasi yang cemerlang. Pengurusan berkualiti lebih mementingkan kualiti output dan perkhidmatan kepada pelanggan. Pengurusan berkualiti keseluruhan mengambil kira kualiti output dan perkhidmatan juga kualiti perkhidmatan dalam organisasi berkenaan. Menurut Tan Sri Abd Halim Ali (1997) dalam Dewan Bahasa dan Pustaka (1997), kualiti adalah sangat penting bagi setiap organisasi khususnya bagi jabatan dan agensi kerajaan. Khidmat yang berkualiti menjadi ukuran kecemerlangan organisasi. Pengurusan cemerlang keseluruhan lebih menyeluruh. Menurut beliau lagi, ia bukan sahaja cemerlang dari segi output, perkhidmatan dan organisasi tetapi anggota organisasinya terbangun ciri-ciri keinsanannya. Pengurusan cemerlang keseluruhan akan lebih dahulu dibangun diri insan sesebuah organisasi itu.

2.4 Pengurusan Pejabat

Pengurusan pejabat merupakan suatu aspek yang penting dalam pentadbiran sesebuah institusi pendidikan. Pejabat didefinisikan sebagai tempat berurusannya pelbagai aktiviti yang bercorak pengurusan dan pentadbiran. Menurut Omardin Ashaari (1999), pejabat merupakan tempat mengawal dan menentukan kejayaan seluruh proses untuk mencapai matlamat aktiviti tersebut. Manakala menurut Liza Hj Mohd Salleh pula, pejabat ialah sebuah tempat yang memainkan peranan penting bagi membantu perjalanan proses perdagangan agar dapat dikelolakan dengan

RUJUKAN

Abu Bakar Nordin (1994). *Reformasi Pendidikan*. Kuala Lumpur: Nurin Enterprise.

Ahmad Atory Husain (1985). *Prinsip Pengurusan di Sektor Awam dan Swasta*.
Kuala Lumpur: Utusan Publications and Distributors Sdn. Bhd.

Ahmad Esa (2001). *Etika Profesional Dalam Pengurusan Usahawan. Satu Analisis Lapangan Kertas Kerja dalam Seminar Kebangsaan Sosioekonomi dan IT*.

Al Ramaiah (1992). *Kepimpinan Pendidikan : Cabaran Masa Kini*. Petaling Jaya:
IBS Buku Sdn. Bhd.

Ali Baba (1999). *Statistik Penyelidikan dalam Pendidikan Sains Sosial*. Bangi:
UKM.

Amir Md. Noor (2002). *Pengenalan - Director Review*.
<http://www.psa.edu.my/pengenalan2.htm>. (11 Mac 2003)

Amir Hasan Dawi (1999). *Pentorian Sosiologi dan Pendidikan*. Perak: Quantum
Books.

Atan Long (1980). *Pedagogi - Kaedah Am Mengajar*. Kuala Lumpur: Fajar Bakti
Sdn Bhd.

Babbie, E. R. (1990). *Survey Research Methods*. Belmont C.A.

Berita Harian (26 Oktober 2002). *Kecemerlangan Bergantung Kepada Pengurusan Cepak*.

Buletin Pendidikan PKPSM Pulau Pinang (1994). *Pengurusan Sekolah Cemerlang Sekolah Luar Bandar*.

Buku Panduan Pengurusan Profesional- Sekolah Menengah (1993). Kuala Lumpur: Jemaah Nazir Sekolah Persekutuan Kementerian Pendidikan Malaysia.

Budaya, Kualiti Tonggak Kecemerlangan. (27 November 1997). Dewan Bahasa dan Pustaka.

Dr. Abd Karim Md. Nor (1993). *Ke Arah Kecemerlangan : Implikasi dari Kajian Sekolah Efektif*. Jurnal Pengurusan Pendidikan. Jilid 1. Kementerian Pendidikan Malaysia.

Dr. Abd Shukor Abdullah (1998). *Ke Arah Pembentukan Sekolah Berkesan*. Jurnal Persatuan Pengetua – Pengetua Sekolah Menengah Sabah.

Ee Ah Meng (1994). *Sekolah dan Bilik Darjah*. Kuala Lumpur: Fajar Bakti Sdn. Bhd.

Ee Ah Meng (1999). *Pendidikan di Malaysia 1 – Falsafah Pendidikan, Guru dan Sekolah*. Selangor: Fajar Bakti Sdn Bhd.

Edmonds, R. (1979). *Effective Schools for the Urban Poor*. Educational Leadership.

Hussein Mahmood (1993). *Kepimpinan dan Keberkesanan Sekolah*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Ibrahim Mamat (1993). *Kepimpinan Sekolah – Teori dan Praktis*. Kuala Lumpur: Budiman Sdn. Bhd.

Ishak Yusuf dan Rahmah Ismail (1997). *Pendidikan di Malaysia – Pembangunan Sumber Manusia*. Bangi: UKM

Kamaruddin Hj. Husin (1994). *Dinamika Sekolah dan Bilik Darjah*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.

Kassim Thukiman (Februari 1997). *Pembangunan Sumber Mamusia di Malaysia*. Dewan Budaya. 42-43.

Kementerian Pendidikan Malaysia (1989). *Laporan Jawatankuasa Kabinet Mengenai Pelaksanaan dasar Pelajaran*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Khairul Bariyah Hj Othman (2003). *Kriteria Penilaian Bagi Perisian Pendidikan Untuk Pengajaran Dan Pembelajaran Berbantuan Komputer : Satu Tinjauan Di Sekolah Menengah Teknik Di Negeri Kedah*. Kolej Universiti Teknologi Tun Hussien Onn: Projek Sarjana. Ijazah Sarjana Pendidikan (Teknikal) (Tidak Diterbitkan)

Koontz, H. & Weirich, H. (1988). *Management*. New York: Mc GrawHill.

Krejei, R. V. & Morgan, D. W. (1981). *Determining Sample Size for Research; Educational and Psychological Measurement*. New York: Mc GrawHill.

Liza Hj. Mohd Salleh. *Pengurusan Pejabat 1*. Modul Politeknik Kementerian Pendidikan Malaysia. (Tidak Diterbitkan)

Mohd Jaafar Abd Karim (1988). *Pengurusan Sekolah*. Petaling Jaya: Maju Enterprise.

Mohd Najib Abdul Ghafar (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Johor: UTM.

Mohd Salleh Lebar (1996). *Perkembangan dan Haluan Kurikulum Pendidikan Malaysia*. Kuala Lumpur: Berita Publishing Sdn. Bhd.

Mohd Salleh Lebar (1998). *Pengenalan Ringkas Sosiologi Sekolah dan Penyelidikan*. Selangor: Thinker's Library.

- Mohd Salleh & Zaidatun Tasir (2001). *Pengenalan Kepada Analisis Data Berkomputer SPSS 10.00 for Windows*. Kuala Lumpur: Venton Publishing.
- Mohd Sheffie Abu Bakar (1991). *Metodologi Penyelidikan*. Selangor: UKM.
- Mok Soon Sang (1997). *Pedagogi - Untuk Kursus Diploma Perguruan - Semester 3*. Selangor: Kumpulan Budiman.
- Nik Mustapha Nik Hassan. *Pekerja Produktif, Berkualiti*. Berita Harian. (16 Januari 2003).
- Omar Mohd Hashim (1993). *Pendidikan: Persoalan Penyelesaian dan Harapan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Omaridian Ashaari (1996). *Pengurusan Sekolah - Suatu Panduan Lengkap*. Kuala Lumpur: Utusan Publications and Distributors Sdn. Bhd.
- Persidangan Pengurusan Pendidikan (1993). *Titisan Minda - Buletin Pendidikan PKPSM Pulau Pinang*.
- Rosadah Abd Majjid (1998). *Kecemerlangan Untuk Semua : Wawasan Pendidikan Seminar Kebangsaan Pendidikan*.
- Rozilaili Mustapa (2003). *Penghasilan Buku Panduan Keselamatan Di Makmal Teknologi Pembinaa (Kerja Bata), Kututtho*. Kolej Universiti Teknologi Tun Hussien Onn: Projek Sarjana. Ijazah Sarjana Pendidikan (Teknikal) (Tidak Diterbitkan)
- Sallis, J. (1997). *School Managers and Governors*. Ward Locke Educational London.
- Sammons, P., J. Hillman & P. Mortimore. (199). *Key Characteristics of Effective Schools : A Review of School Effectiveness Research*. London: Office for Standard in Education.

- Shahril Marzuki (1993). *Pendidikan Malaysia : Arah dan Cabaran . Cabaran-Cabaran dalam Pendidikan Teknik dan Vokasional bagi Memenuhi Permintaan Sumber Tenaga Manusia untuk Mencapai Wawasan 2020*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Sharifah Alwiah Alsagoff (1985). *Sosiologi Pendidikan Siri Maktah Perguruan*. Kuala Lumpur: Heinemann (M'sia) Sdn. Bhd.
- Sharifah Md. Nor (2000). *Keberkesanan Sekolah Satu Perspektif Sosiologi*. Serdang: UPM.
- Sulaiman Ngah Razali (1991). *Penggunaan Statistik Dalam Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Tengku Nur Syariah Bariah Mohd Yazit (2002). *Pembentukan dan Penilaian Indikator Bengkel Kayu Kejuruteraan awam Cemerlang : Satu Kajian di Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah*. Kolej Universiti Teknologi Tun Hussien Onn: Projek Sarjana. Ijazah Sarjana Pendidikan (Teknikal) (Tidak Diterbitkan)
- Wan Mohd Zahid Mohd Hamidi. (1993). *Wawasan Pendidikan Agenda Pengisian*. Kuala Lumpur: Nurin Enterprise.
- Yahya Emat (1993). *Cabaran dan Strategi Pendidikan Teknik dan Vokasional ke Arah Mencapai Wawasan 2020*. Jurnal Pendidikan, Jilid 37 Keluaran 8 Jun 1993. Kuala Lumpur: Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Zulkarnain Hussin (1997). *Budaya Sekolah dan Keiltizaman Guru Penentu Kecemerlangan Pelajar*. Kuala Lumpur: UM

- Shahril Marzuki (1993). *Pendidikan Malaysia : Arah dan Cabaran : Cabaran-Cabaran dalam Pendidikan Teknik dan Vokasional bagi Memenuhi Permintaan Sumber Tenaga Mamusia untuk Mencapai Wawasan 2020*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Sharifah Alwiah Alsagoff (1985). *Sosiologi Pendidikan Siri Maktah Perguruan*. Kuala Lumpur: Heinemann (M'sia) Sdn. Bhd.
- Sharifah Md. Nor (2000). *Keberkesanan Sekolah – Satu Perspektif Sosiologi*. Serdang: UPM.
- Sulaiman Ngah Razali (1991). *Penggunaan Statistik Dalam Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Tengku Nur Syariah Bariah Mohd Yazit (2002). *Pembentukan dan Penilaian Indikator Bengkel Kayu Kejuruteraan awam Cemerlang : Satu Kajian di Politeknik Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah*. Kolej Universiti Teknologi Tun Hussien Onn: Projek Sarjana. Ijazah Sarjana Pendidikan (Teknikal) (Tidak Diterbitkan)
- Wan Mohd Zahid Mohd Hamidi. (1993). *Wawasan Pendidikan Agenda Pengisian*. Kuala Lumpur: Nurin Enterprise.
- Yahya Emat (1993). *Cabaran dan Strategi Pendidikan Teknik dan Vokasional ke Arah Mencapai Wawasan 2020*. Jurnal Pendidikan, Jilid 37 Kluaran 8 Jun 1993. Kuala Lumpur: Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Zulkarnain Hussin (1997). *Budaya Sekolah dan Keiltizaman Guru Penentu Kecemerlangan Pelajar*. Kuala Lumpur: UM