

KEBERKESANAN PROGRAM KSA (KNOWLEDGE, SKILL & ABILITY) DALAM MENINGKATKAN PRESTASI DAN PRODUKTIVITI KERJA DI JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MELAKA

**DISEDIAKAN OLEH : ABU ZAKI BIN ABDULLAH
94810750**

PENSYARAH : PROF.MADYA TUAN HJ.ILIAS ZAIDI

**DIPLOMA PENTADBIRAN AWAM
KAJIAN PENTADBIRAN & UNDANG-UNDANG
PENDIDIKAN JARAK JAUH
INSTITUT TEKNOLOGI MARA, MELAKA**

FEBRUARI 1998

DAFTAR KANDUNGAN

Kandungan	Halaman
DAFTAR KANDUNGAN	
PENGHARGAAN	i
DAFTAR JADUAL	ii
DAFTAR RAJAH	ii
ABSTRAK	iii
BAB 1	PENDAHULUAN
1.1	Pengenalan
1.2	Pengertian Konsep KSA
1.3	Masalah
1.4	Objektif Kajian
1.5	Hipotesis
1.6	Kepentingan Kajian
1.7	Skop Kajian
1.8	Metodologi
1.9	Sekatan Kajian
1.10	Daftar Istilah
BAB 11	LATAR BELAKANG ORGANISASI
2.1	Latar Belakang JAKED
2.2	Struktur Organisasi
2.3	Program Pelaksanaan
2.4	Program Pencegahan

PENGHARGAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah s.w.t., selawat dan salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad s.a.w. dan para sahabat serta pengikutnya. Alhamdulillah, bersyukur kehadrat Ilahi kerana dengan izin dan kehendak-Nya, kajian ini dapat disempurnakan pada masa yang ditetapkan.

Pada kesempatan ini, saya ingin merakamkan ribuan terima kasih kepada Prof. Madya Tuan Hj. Ilias Zaidi yang banyak memberi bantuan dan bimbingan dalam menjayakan kertas projek ini.

Tidak lupa juga diucapkan ribuan terima kasih kepada pihak-pihak yang banyak membantu dan memberi kerjasama sepanjang tempoh penyelidikan ini dijalankan, terutamanya Kakitangan Perpustakaan Akademi Kastam Diraja Malaysia (AKMAL).

Akhirnya saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih dan penghargaan kepada isteri yang dikasihi Azura bte Ayob yang banyak membantu bagi menjayakan kertas projek ini. Tak lupa juga buat anak yang disayangi Ahmad Tarmizi, kedua-dua ibu bapa serta ibu dan bapa mertua di atas dorongan, semangat dan kesabaran yang ditunjukkan sepanjang tempoh pengajian saya di sini.

Kepada semua, segala pengorbanan dan bantuan yang diberi akan dikenang sepanjang hayat dan hanya Allah s.w.t. sahaja yang dapat membalaunya.

Wassalam.

ABSTRAK

Kajian ke atas projek ini adalah untuk menilai tahap prestasi dan produktiviti pegawai-pegawai dan kakitangan Kastam di Jabatan Kastam dan Eksais Diraja Melaka. Kajian ini juga bertujuan untuk mengkaji dan mengenalpasti sama ada faktor-faktor pengetahuan, kemahiran dan keupayaan boleh mempengaruhi tahap prestasi kerja seseorang pegawai.

Di dalam kajian ini, data-data primer diperolehi melalui maklumbalas dari soal selidik dan temubual terhadap 20 orang responden yang diambil secara rawak. Manakala bagi data sekunder pula diperolehi dari buku-buku, kertas kerja dan laporan-laporan.

Hasil dari kajian membuktikan bahawa wujud hubungan antara tahap prestasi kerja dengan pengetahuan, kemahiran dan keupayaan yang dimiliki oleh seseorang pegawai itu. Perkara ini dapat dibuktikan melalui perbandingan antara responden yang mencapai tahap sederhana yang diperolehi melalui Laporan Prestasi Khas Jabatan. Mereka yang berprestasi sederhana didapati mempunyai tahap pengetahuan kemahiran dan keupayaan yang sederhana, sementara mereka yang berprestasi cemerlang mempunyai tahap pengetahuan, kemahiran dan keupayaan yang tinggi.

Diakhir kajian, beberapa cadangan dikemukakan kepada pihak JAKED bagi membantu pegawai-pegawai mencapai tahap pengetahuan, kemahiran dan keupayaan yang sesuai dengan tugas mereka.

BAB 1

1.1 PENGENALAN

Jabatan Kastam dan Eksais Diraja Malaysia (JAKED) telah dan sedang melalui pelbagai cabaran yang memerlukan kesungguhan dan kegigihan kakitangan-kakitangan bagi mengekalkan prestasi perkhidmatan yang bermutu. Jabatan telah memperkenalkan beberapa program dan perubahan dalam sistem pengurusan untuk meningkatkan keberkesanan prestasi dalam organisasi.

Perlaksanaan program Pengetahuan, Kemahiran dan Keupayaan atau Knowledge, Skill and Ability (KSA) yang diperkenalkan oleh Jabatan untuk meningkatkan produktiviti dan mutu kerja di kalangan kakitangan-kakitangan dalam Jabatan. Aspek penting yang hendak dicapai ialah penglibatan dan sumbangan para pegawai dalam usaha supaya mereka lebih kreatif, berjaya menambah kecekapan dan meningkatkan produktiviti serta mampu mengambil sikap yang betul terhadap kejayaan prestasi mereka serta pencapaian objektif Jabatan secara keseluruhannya.¹

Berdasarkan kepada penilaian yang dibuat oleh Jawatankuasa Perlaksanaan Konsep KSA Jabatan mengenai kesesuaian dan kesan program ini di Unit Khas Pemeriksaan Penumpang Lapangan Terbang Antarabangsa Subang, Bayan Lepas dan Tambak Johor, Jabatan berpuas hati bahawa program KSA ini dapat mempertingkatkan kecekapan dan keberkesanan pegawai-pegawai dan kakitangan di

¹ Zainal Mustaffa, Pentingnya Latihan Dalam Program KSA, JAKED, 1989, hlm.1.