



UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

**KAJIAN KEBERKESANAN PENSWASTAAN DI  
SEKTOR PERKHIDMATAN AWAM.  
KAJIAN KES: TELEKOM MALAYSIA BERHAD**

**ANTHONY MERING KULLEH (2000543638)**

**CISCO GARING (2000544083)**

**LEE VAN MELAY (2000608003)**

**RAFIDAH BINTI JOHARI (2000543684)**

**SITI RATNA DEWI BINTI SHAIEE (2000544051)**

**DIPLOMA PENTADBIRAN AWAM  
FAKULTI PENTADBIRAN DAN UNDANG-UNDANG  
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA, CAWANGAN SAMARAHAN,  
SARAWAK  
(DIS 2002 – MEI 2003)**

# **JADUAL KANDUNGAN**

# **PAGE**

**PETIKAN UCAPAN DATO SERI**

**DR. MAHATHIR MOHAMAD**

**SURAT KEBENARAN MEMBUAT**

**KAJIAN DARI UITM**

**SURAT PENYERAHAN KERTAS**

**PROJEK**

**ISI KANDUNGAN**

**SENARAI GAMBARAJAH**

**i**

**PENGHARGAAN**

**ii**

**ABSTRAK**

**iv**

**BAB SATU:           PENDAHULUAN**

Pengenalan Kajian

1

Kenyataan Masalah

6

Objektif Kajian

9

Skop Kajian

11

Hipotesis Kajian

12

Kepentingan Kajian

12

**BAB DUA:           ULASAN KARYA TERPILIH**

**15**

## **ABSTRAK**

Dalam era pembangunan yang dipelopori sejak negara mencapai kemerdekaan, fungsi sektor perkhidmatan awam telah mengalami perubahan yang dinamik di mana keseluruhan jentera kerajaan digembleng dan dijuruskan kepada usaha-usaha meningkatkan taraf hidup rakyat di samping menjamin keamanan, kesejahteraan dan keselamatan awam.

Jentera pentadbiran kerajaan memainkan peranan yang penting dalam merealisasikan aspirasi negara menerusi pelaksanaan secara berkesan segala dasar, program dan projek kerajaan. Keupayaan perkhidmatan awam memberikan perkhidmatan yang bermutu dan berwibawa perlulah dipertingkatkan sealiran dengan perkembangan-perkembangan yang pesat berlaku di dalam atau di luar negeri. Ini memerlukan perubahan-perubahan yang boleh meningkatkan produktiviti dan keberkesanan perkhidmatan awam dalam menghadapi cabaran-cabaran pembangunan negara.

Dengan itu wujudlah penswastaaan sebagai penjana utama ke arah kejayaan kerajaan mentadbir perkhidmatan awam dengan lebih terarah dengan hala tuju yang betul. Meskipun begitu kita perlu akur bahawa tidak semua polisi akan mendatangkan kesan buruk mahupun yang terbaik. Terpulanglah kepada masyarakat itu sendiri untuk mengadaptasikan diri mereka terhadap konsep yang dikatakan tadi.

**BAB SATU**

**PENDAHULUAN**

**Pengenalan Kajian**

Y.A.B Perdana Menteri dalam ucapan perasmian persidangan "The Securities Industry in Malaysia" pada 28 April 1984 menyatakan "...Government the world over are notorious for inefficiency within running enterprises, even when aided by monopoly and the authority of government. On the other hand, the private sector is better motivated and generally more efficient. It is hoped that privatization will improve the economic and general performance of the service, resulting in a more rapid growth of the nation as a whole' (Mahathir Mohamad : 1984).

Secara umumnya, penswastaan ialah pemindahan kuasa dan fungsi daripada sektor kerajaan kepada sektor swasta. Penswastaan atau

**BAB DUA**

**ULASAN KARYA TERPILIH**

**SEJARAH PAY-PHONE DI MALAYSIA**

Pondok telefon awam atau lebih dikenali sebagai Payphone telah diperkenalkan di awal 50 an oleh Jabatan Telekom yang kini dikenali sebagai sebagai Telekom Malaysia Berhad yang telah diswastakan pada 1 Januari 1987.

Di awal permulaan cadangan memperkenalkan pondok telefon awam ini adalah bertujuan untuk memberikan peluang kepada mereka yang boleh menghasilkan penggunaan panggilan yang lebih mudah dari segi perkhidmatannya.