

KAJIAN MENGENAI BEBAN KERJA STAF SOKONGAN
KUMPULAN C DAN D DI UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
CAWANGAN SARAWAK KAMPUS SAMARAHAN



BIRO PENYELIDIKAN DAN PERUNDINGAN
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
40450 SHAH ALAM, SELANGOR DARUL EHSAN
MALAYSIA

DISEDIAKAN OLEH:

AMRIZAH KAMALUDDIN
NERO MADI
NORLIDA NAWAWI
NIZAM ABDUL WAHID
ZAHRAH SIRAT

JUN 2001

Tarikh : 29 Ogos 2001
No. Fail Projek :

Ketua
Biro Penyelidikan dan Perundingan (BRC)
UiTM Shah Alam

Puan,

LAPORAN AKHIR PENYELIDIKAN STAF SOKONGAN KUMPULAN C DAN D DI KAMPUS CAWANGAN SARAWAK

Dengan hormatnya perkara di atas adalah dirujuk.

Bersama-sama ini disertakan 3 (tiga) naskah Laporan Akhir Penyelidikan bertajuk "Kajian mengenai beban kerja staf sokongan C dan D di kampus UiTM Cawangan Sarawak" untuk rujukan pihak puan.

Sekian, terima kasih.

Yang benar



AMRIZAH HAJI KAMALUDDIN
Ketua
Projek Penyelidikan

DAFTAR ISI

Kandungan	Muka surat
Tajuk	ii
Surat Penyerahan	iii
Ahli Projek	iv
Penghargaan	v
Kandungan	vi-viii
Senarai Jadual	ix-x
Senarai Carta	xi
Senarai Lampiran	xii
Senarai Singkatan	xiii
Abstrak	xiv
Bab 1 - Pengenalan	
1.0 Pengenalan	1
1.1 Pengurusan Pentadbiran di UiTM Kampus Samarahan	2
1.2 Isu Fokus	3
1.3 Kepentingan Projek	4
1.4 Skop Projek	4
1.5 Definasi Terma	5
1.6 Objektif-ohjeiktif Kajiselidik	5
1.7 Kekangan Kajiseliðik	6
Bab 2 - Kajian Literatur	
2.0 Pengenalan	8
2.1 Pengurusan Sumber Manusia	9
2.2 Kesan Sampingan Beban Kerja	10
2.2.1 Ketegangan	10
2.2.2 Fengurusan Masa	11
2.2.3 Sikap Fekerja	12
2.3 Falsafah Perkhidmatan Awam dan Sistem Saraan Baru (SSB)	12
2.3.1 Kawalan dari Segi Pewujudan Jawatan	13
2.3.2 Kajian Semula Kedudukan Jawatan-jawatan Kosong	14
2.3.3 Penyusunan Semula Struktur Organisasi Agensi-agensi	15
2.3.4 Penggunaan Teknologi Moden	16
2.3.5 Meningkatkan Pelaksanaan Program Penswastaan	16
2.3.6 Meningkat dan Memperkemaskan Peraturan-peraturan Disiplin	16
2.3.7 Mempergiatkan Aspek Latihan	17
2.4 Ringkasan	17
Bab 3 - Metodologi Kajiselidik	
3.1 Kajian Perintis	19
3.2 Soalselidik	19
3.2.1 Soalselidik Staf Sokongan	20
3.2.2 Soalselidik Ketua Bahagian dan Unit	21
3.2.3 Soalselidik Pensyarah	21
3.2.4 Soalselidik Pelajar	22
3.2.5 Soalselidik Ketua dan Koordinator Program	22
3.3 Temubual Perseorangan di UiTM Kampus Samarahan	23

Abstrak

UiTM Kampus Samarahan telah berkembang tahun demi tahun dari segi prasarana, bilangan program, pelajar dan kakitangannya. Sebagai sebuah institusi pendidikan tinggi, perkembangan saiz para akademiknya adalah selari dengan pertambahan pelajar. Namun, adakah perkara yang sama wujud terhadap bilangan staf sokongannya. Isu utama kajiselidik ini adalah untuk mengkaji samada wujud kekurangan staf sokongan di universiti ini sehingga mengakibatkan golongan ini menghadapi beban kerja yang banyak. Bagi mencapai objektif-objektif kajiselidik, penyelidik telah mengedarkan soalselidik kepada kakitangan sokongan, juga kepada para pelanggan golongan ini iaitu pihak pengurusan, pensyarah serta pelajar. Ujian-ujian perbandingan menggunakan nisbah di antara Kampus Samarahan dengan kampus-kampus cawangan dibuat. Satu temubual dengan pihak JPA untuk mendapatkan prosedur pengagihan sebenar staf sokongan di universiti telah dilakukan. Analisa kajian mendapat nisbah staf akademik kepada staf bukan akademik telah berada pada satu kedudukan yang ideal semenjak 1996 hingga Jun 2001. Menurut nisbah SS:SA, SS:P, dan SS:PP mengambil kira sishan piawai serta kaedah turutan nisbah Kampus Samarahan adalah dalam kedudukan yang kurang kritikal jika dibandingkan dengan sesetengah kampus cawangan. Soalselidik kepada staf sokongan mendapat majoriti staf sokongan berpuashati dengan beban kerja manakala yang lainnya menyatakan tidak. Tanggapan staf sokongan mengenai skop tugas sangat luas adalah tidak menyeluruh. Hanya segolongan kecil sahaja staf sokongan beranggapan skop kerja mereka sangat luas. Kajian juga mendapat Bahagian Kewangan dan Perpustakaan di Kampus Samarahan mempunyai jumlah kakitangan kurang jika dibandingkan dengan sesetengah kampus cawangan lain. Selaras dengan hasrat kerajaan untuk mengamalkan 'right-sizing' adalah dicadangkan konsep 'multi-skilling' diamalkan di organisasi ini. Diharap sistem pengurusan ini akan menghasilkan pekerja yang serba boleh, cekap serta berkualiti. Pengagihan di antara bahagian juga perlu dilakukan dengan seidealnya untuk menjamin keefisienan proses kerja di setiap bahagian. Latihan berterusan kepada kumpulan ini terutamanya dari segi layanan kepada pelanggan haruslah diutamakan untuk menghasilkan suasana kerja yang mesra dan ceria.

BAB 1: PENGENALAN

1.0 Pengenalan

Ide untuk menjalankan penyelidikan ini telah dicetuskan oleh Provos UiTM Kampus Samarahan, Prof. Madya Dr Abdul Rahman Deen memandangkan beberapa persoalan telah timbul berkaitan dengan subjek utama penyelidikan ini iaitu beban kerja staf sokongan kumpulan C dan D. UiTM Kampus Cawangan Sarawak ditubuhkan semenjak tahun 1973 dan telah berkembang tahun demi tahun dari segi prasana, jumlah kursus-kursus yang ditawarkan dan pelajar-pelajar serta kakitangan akademiknya. Walaubagaimanapun pertambahan dari segi staf sokongan adalah tidak sejajar dengan perkembangan ini. Staf sokongan adalah kumpulan pekerja yang mendukung tanggungjawab yang utama. Meski pun mereka bukan penggubal dasar, tidak terlibat dalam membuat keputusan dan juga tidak berkelayakan tinggi, namun mereka merupakan barisan hadapan bagi kebanyakan tugas. Mereka inilah yang diberi tanggungjawab untuk melayan pelanggan yang berurusan dengan universiti ini. Melalui perkhidmatan dan layanan yang diberikan oleh kumpulan ini pelanggan akan memberi gambaran awal mengenai tahap kualiti perkhidmatan di universiti ini.

Kajiselidik ini cuba mengupas benarkah wujud kekurangan kakitangan di kampus ini jika dibandingkan dengan kampus yang lain dan apakah masalah yang timbul akibat ketidakseimbangan dari segi pertumbuhan staf sokongan. Adakah faktor ini mempengaruhi mutu perkhidmatan staf sokongan sehingga kurang berlakunya kecekapan kerja, tidak dapat memberi layanan dengan mesra kerana dibebani dengan jumlah kerja yang banyak. Kajiselidik ini cuba menyelidiki samada agihan staf sokongan di antara bahagian adalah memadai. Di samping itu, kajiselidik ini mengkaji dari pelbagai aspek iaitu dari segi kekuatan atau jumlah kakitangan dari seluruh kampus-kampus cawangan, representasi dari ketua bahagian dan ketua unit, representasi dari staf