

**JUN 2008 BILANGAN 3 ISSN : 1823-6197**

Penerbit Jurnal Psikologi Perkhidmatan Awam Malaysia  
Bahagian Pengurusan Psikologi  
Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia  
Aras 7, Blok C1, Parcel C  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan  
62510 PUTRAJAYA

Tel : 03 - 8885 3707, 8885 3792  
Faks : 03 – 8889 2178



### **An Inquiry into the Role of Consumers in Enhancing The Public Service Delivery in Malaysia: The Consumer Complaining Behavior Constructs**

Ruziati bt Mior Ahamad Ariffin  
Bahagian Pengurusan Psikologi  
Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia

*Kajian ini memberi fokus kepada faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan untuk membuat aduan terhadap penyampaian perkhidmatan di perkhidmatan awam. Disamping itu, kajian juga cuba mengenalpasti bagaimana Theory of Planned Behavior berjaya menjelaskan tingkah laku ini. Analisis kandungan (content analysis) terhadap dua puluh lima (25) responden yang telah mengalami ketidakpuasan dalam penyampaian perkhidmatan menunjukkan terdapat pengharapan yang tinggi terhadap perkhidmatan awam. Adalah juga didapati pelanggan sangat was-was mengenai tindakan yang akan diambil terhadap aduan mereka. Responden juga bimbang tentang persepsi negatif sosial mengenai kesan dari tindakan aduan ini. Keputusan kajian ini mengukuhkan dapatan kajian-kajian lepas yang menjelaskan “sikap terhadap pengaduan, pengalaman lepas, personaliti, pengetahuan tentang proses mengadu dan kekangan masa mempengaruhi sikap pengaduan ini.”*

### **Faktor-faktor yang Menyumbang kepada Keengganan Pekerja berjumpa Kaunselor: Satu kajian di sebuah Jabatan di Putrajaya.**

Sadli bin Osman  
Bahagian Pengurusan Psikologi  
Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia

*Kajian ini dibuat untuk melihat punca sebenar tingkah laku enggan berjumpa kaunselor di kalangan pekerja-pekerja di sebuah jabatan kerajaan di Putrajaya. Kajian ini akan mengenal pasti adakah faktor-faktor diri pekerja (dalaman) atau faktor luaran seperti kemudahan fizikal unit kaunseling, latar belakang demografi kaunselor dan sikap serta personaliti kaunselor yang*

*menjadi punca sebenar masalah keengganan di kalangan pekerja-pekerja ini. Seramai 106 responden terlibat dalam kajian ini. Soal selidik digunakan untuk mengumpul data. Hasil kajian mendapati kedua-dua faktor dalaman dan luaran mempengaruhi tingkah laku tersebut. Di dalam senarai faktor dalaman, faktor dominan yang menyebabkan pekerja enggan berjumpa kaunselor ialah tiada keperluan. Faktor luaran yang menjadi punca utama pula ialah latar belakang demografi kaunselor.*

## **The Past, Present And Future Of Psychology In Malaysia: Challenges & Directions**

Professor Emeritus Dato' Dr. Abdul Halim Othman  
Prof. Emeritus UKM and UMS  
Hon. Fellow Of The Malaysian Psychology Association Malaysia

*Kertas kerja ini cuba menyingkap kembali aspek-aspek sejarah berdasarkan pengalaman peribadi saya dalam memperkenalkan bidang Psikologi di UKM. Psikologi mulanya wujud di luar bidang akademik melalui hasil penulisan Ishak Hj. Mohamad (Pak Sako), Rahim Kajai, Usman Awang, Keris Mas dan A. Samad Said. Novel penulisan mereka ini menggambarkan perasaan, pemikiran dan tingkahlaku individu dan juga masyarakat tempatan. Pembangunan bidang psikologi di universiti hanya bermula apabila kursus psikologi sebagai disiplin yang berasingan ditawarkan di UKM pada tahun 1972. Selepas penganjuran beberapa siri seminar dan konferensi, pada tahun 1979, akhirnya sebuah Jabatan Psikologi ditubuhkan, dengan tenaga akademik yang terhad dan majoritinya adalah hasil produk dari universiti luar negara terutamanya dari Barat. Perspektif Islamik dan juga pribumi (Indigenous) muncul kemudian, dimana Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM) memfokuskan kepada bidang Islamik dan Universiti Kebangsaan Malaysia dalam bidang Psikologi Peribumi (Indigenous Psychology).*

## **Impacts Of Telecentre On The Psychological Well-Being: A Case Of Kedaikom**

Zulkefli Ibrahim  
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia  
Jabatan Perdana Menteri

*Kertas ini bertujuan untuk mengkaji sejauh manakah modal sosial komuniti bersama dengan teknologi komuniti boleh meningkatkan outcomes pembangunan komuniti. Adakah boleh sumber sosial komuniti dengan sokongan telecentre berupaya merubah kesejahteraan psikologi komuniti tempatan? Rangka kerja teoretikal mengguna pakai pendekatan informatiks komuniti dengan menggabungkan dua angkubah: modal sosial dan reruang awam telecentre. Dalam konteks modal sosial, penglibatan sosial, kepercayaan, resiprositi, dan semangat cintakan komuniti dikaji. Manakala dalam konteks reruang awam telecentre pula, telecentre itu sendiri dikaji. Rangka kerja berkenaan telah cuba mengenal pasti hubungan antara modal sosial dan teknologi komuniti. Dalam hubungan ini, impak telecentre akan dikaji terutamanya berkaitan dengan kesejahteraan psikologi komuniti-komuniti di mana telecentre tersebut telah dibangunkan. Hasil kajian telah mendapati integrasi modal sosial dan teknologi komuniti telah mempengaruhi kesejahteraan psikologi komuniti-komuniti tempatan yang terlibat dengan kajian.*

## **Sikap Guru Pendidikan Khas Integrasi Bermasalah Pembelajaran Terhadap Perkhidmatan Bimbingan Dan Kaunseling**

Nur Liyana Mohd. Ibrahim  
Hj. Jamaludin B. Hj. Ahmad  
Universiti Putra Malaysia

*The purpose of the research is to know how the teachers of special education of learning disability integration react towards the guidance and counseling services. The descriptive survey uses questionnaires of 'Counseling Attitude Scales' which is translated into Malaysian language and the validity and reliability is acknowledged by Awang Mat Ali (1979). The subject of the survey consists of 109 teachers from special education integrated with learning disability department. They are randomly selected from 10 schools in the district of Hulu Langat, Selangor. The primary survey has been carried out and later is key-in in the SPSS 12.0 version. The accountability of the survey is Cronbach Alpha 0.702. The data is analysed using t - test and ANOVA test. The outcome of the descriptive survey is there is no significant difference between gender and attitude, with value  $t(109) = .531, p > 0.05$ . Also among the Malay, Chinese and Indian ethnics, there is no different in their behavior on how they reacts towards the guidance and counseling services  $F = 4.234, p < 0.05$ . In fact, there is no significant difference between the duration of services with the diploma holders  $t(40) = 1.170, p > 0.05$  and degree holders  $t(65) = .766, p > 0.05$ . In conclusion, the outcome indicates that the majority of these teachers react positively. Based on the finding, the need of guidance and counseling services in the school of special education integration with learning disability is strongly recommended in order to upgrade the overall quality of the guidance and counseling in the school.*

## **Motivation To Learn, Supervisor's Role And Transfer Of Competency: A Mediating Relationship**

Azman Ismail  
Rizal Abu Bakar  
Sofiah Bongogoh  
Universiti Malaysia Sarawak

*Kajian ini dilaksanakan untuk mengkaji dorongan untuk belajar sebagai pemboleh ubah penengah yang penting dalam perhubungan di antara peranan penyelia dan pemindahan kompetensi. Kaedah kajian tinjauan telah digunakan untuk mengumpul 100 borang soal selidik daripada pekerja teknikal yang berkhidmat di Dewan Bandaraya Kuching Utara, Sarawak. Keputusan analisa regresi stepwise menunjukkan bahawa perhubungan antara dorongan untuk belajar dan peranan penyelia (sokongan dan komunikasi) berupaya meningkatkan pemindahan kompetensi. Dapatan kajian ini mengesahkan bahawa dorongan untuk belajar mampu bertindak sebagai pemboleh ubah penengah dalam model pengurusan latihan di organisasi kajian. Justeru itu, implikasi kajian ini ke atas teori dan amalan mengurus program latihan, batasan-batasan kerangka konseptual dan metodologi kajian, serta arah tuju kajian akan datang turut diuraikan dalam kertas kerja ini.*

## **Misbehaviors at Present and Future Workplace: Issues and Challenges For Public Sector Management**

Sabitha Marican  
Faculty of Economics and Administration  
University Malaya

*Kini tumpuan pihak media semakin ketara dalam isu yang berkaitan dengan salah laku kumpulan profesional atau di rujuk sebagai tingkah laku devian di tempat kerja. Selain dari tingkah laku devian di kalangan pegawai atasan, keadaan itu semakin kritikal apabila dapatan kajian menunjukkan bahawa penuntut di pengajian tinggi juga cenderung bersikap toleran terhadap tingkah laku sedemikian di tempat kerja. Perbincangan dalam penulisan ini akan memberi fokus pada pihak pengurusan untuk menyedari implikasi persepsi pelajar terhadap tingkah laku di tempat kerja dan perkaitannya dengan tingkah laku seumpama itu di tempat kerja masa kini. Ini penting kerana rentak sesebuah organisasi sering di tentukan oleh orang atasan. Dengan yang demikian kesedaran terhadap tingkah laku devian di kalangan penuntut pengajian tinggi yang akan menjadi pengurus masa depan, harus diperhatikan secara bersama dengan tingkah laku devian di kalangan profesional dan pengurus di tempat kerja kini. Akhir sekali artikel ini akan menggariskan strategi dari perspektif pengurusan, untuk membanteras tingkah laku devian ke arah menggalakkan tempat kerja yang beretika.*

## **Kapasiti Organisasi Sektor Awam Dalam Pengurusan Pembangunan Integriti**

Roslan Mahmood  
Dr. Nik Rosnah Wan Abdullah  
Universiti Malaya

*The government has implemented various efforts in order to increase integrity in the public sector. Among the efforts are establishment of institutions and special committees; formulation of laws, regulations and policies; organizing of programmes, activities, campaigns, trainings, seminars, workshops and conferences; preparation of guidelines; publication of books, magazines and bulletins; development of philosophies and ideologies; strengthening the system of administration and management et cetera. However, the performance of integrity in the public sector is still not at the satisfactory level as it was raised not only by the Honorable Prime Minister but also from the top civil servant, mass media, and non-government organizations, private sector as well as the public. In the context of an organization, many scholars agreed that managers are agents of paramount importance in realizing the organizational goals or objectives, including developing quality human capital. The question is "Do organizations (managers) have the capability to influence the thinking, attitude, behavior and subordinates' actions to rise to the required level of the organizations?" This explorative study obtains data through face-to-face informant interviews of four ministries: Ministry of Home Affairs, Ministry of Natural Resources and Environment, Ministry of Plantation Industries and Commodities and Ministry of Youths and Sports. The study findings show that the level of knowledge among managers on the concepts of management on integrity development is lacking and the performance on the implementation of integrity development in those four ministries is unsatisfactory.*

## **The Working Stress of Female Workers at Timber Processing Industry in Bandar Lampung**

Nur Efendi

Universiti Lampung, Indonesia

*The aims of the study were to know the working stress of female workers at wood processing industry in Bandar Lampung, to find out factors that evoked working stress, and to know the control of female workers on wage policy at the timber processing industry in Bandar Lampung. The study has been carried out using a survey method with 116 female workers as sample. Simple random sampling has been applied. Factors analysis test as tool of descriptive analysis was used as analytical technique. The results of the study indicated that working stress experienced by the female workers at the timber processing industry was in the intermediate level. The experienced stress has an impact on physiological and psychological diseases and behavioral changes. Factor that evoked working stress among the female workers were working design, physical working environment, superior and employer attitude, interpersonal conflicts at working place, equipment, role requirement (demanded role), formality, working relationship, regulation, external interests, family, implementation of the regulation, discrimination, and habitat daily routine. The control of female workers on the wage policy were still low as the result/consequences of their experienced working stress.*