

Jurnal Psikologi & Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia



Public Service of Malaysia: Journal of Psychology & Counselling

Jun 2018 Bil. 13 ISSN 2229-810X

Keperluan Indeks Kesejahteraan Psikologi Dalam Perkhidmatan Awam: Satu Tinjauan Umum
Ruziati Mior Ahamad Ariffin, Abdul Jalil Hassan, Amran Hassan, Zuraini Ismail, dan Ami Haji Patola

Tinjauan Faktor Persekitaran Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Penjawat Awam Di Dalam Perkhidmatan Awam
Ruziati Mior Ahamad Ariffin, Amran Hassan, Zuraini Ismail dan Shamila Banu Hisamudin

Cabaran Perantis Kerja Sosial Gerontologi Dalam Memberi Perkhidmatan Penjagaan Pesakit Warga Emas Kronik
Nur Hanis Hazlan, Mardiah Abdull Rhaman dan Khadijah Alavi

Pengurusan Modal Insan : Faktor Demografi Trait Personaliti Kehematan, Keterbukaan, Ekstraversi Dan Kesetujuan Dan Hubungannya Dengan Kecerdasan Emosi
Nurul Hudani Md. Nawi dan Puteri Hayati Megat Ahamad

Kesediaan Kaunselor Dan Pendekatan Yang Diguna Pakai Dalam Pengendalian Kaunseling Kes Gay Dan Lesbian : Satu Kajian Rintis
Siti Hajar Jamal, Nasrudin Subhi dan Salleh Amat

Penilaian Psikometrik: Kebolehpercayaan Dan Kesahan Instrumen Kajian Kepuasan Bekerja Kementerian Pendidikan Tinggi
Noor Jumaaton Razikin, Siti Hajar Wahab dan Nurul Azwa Mohd Kassim

Konflik Peranan Kerja-Keluarga Dan Stres Dalam Kalangan Penjawat Awam Di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor
Rinatho Nunchi dan Abu Yazid Abu Bakar

Hubungan Di Antara Kesejahteraan Kewangan Dengan Kesejahteraan Psikologi Dalam Kalangan Penjawat Awam Di Kementerian Sumber Manusia
Nazuha Shamshuddin, Haikal Anuar Adnan dan Ahmad Khairuddin Mohd Ghazi

Pengaruh Faktor Personaliti Ke Atas Kepimpinan Beretika Dan Hubungannya Terhadap Kepercayaan Organisasi
Ahmad Badrudin Abdullah, Fatimah Wati Halim dan Nurul Azza Abdullah

Pendekatan Art Therapy Dalam Kalangan Kanak-Kanak Mangsa Pencerobohan Pengganas Lahad Datu: Satu Kajian Kes
Mohd. Makzan Musa

Stress Among Staff At Ministry Of Works Malaysia
Aswandi Omar, Rahmansyahputra Afrizal, Mohamad Afiq Faiz Mohamad Amin dan Mohd Aizuddin Abd Jalil

Jurnal Psikologi & Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia merupakan penerbitan akademik daripada Bahagian Pengurusan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia (JPA). Penerbitan jurnal ini adalah bertujuan untuk mempertingkatkan pengetahuan dan kemahiran aplikasi psikologi di samping menggalakkan perkongsian ilmu.

Sumbangan artikel daripada warga JPA, kementerian dan jabatan serta institut pengajian tinggi amatlah dialu-alukan. Artikel boleh ditulis dalam Bahasa Melayu atau Bahasa Inggeris. Keutamaan artikel untuk penerbitan akan diberikan kepada penyelidikan yang dilakukan dalam konteks perkhidmatan awam Malaysia. Artikel hendaklah berdasarkan hasil kerja yang meliputi:

- hasil penyelidikan psikologi dan kaunseling; atau
- kaedah atau aplikasi psikologi dan kaunseling terbaharu; atau
- ulasan atau penilaian kritikal berhubung teori atau kajian psikologi dan kaunseling.

Penulis adalah bertanggungjawab sepenuhnya kepada semua fakta dan pendapat dalam artikel yang disiarkan. Segala pendapat dan interpretasi fakta yang dikemukakan tidak semestinya mewakili pendapat dan dasar JPA atau Kerajaan Malaysia.

Kami mengalu-alukan sebarang komen daripada para pembaca. Sebarang pertanyaan dan penerangan lanjut mengenai penerbitan ini, boleh menghubungi alamat seperti di berikut:

Penerbit Jurnal Psikologi & Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia
Bahagian Pengurusan Psikologi
Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia
Aras 3, Blok C3, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62510 Putrajaya
MALAYSIA

Telefon : 03 – 8885 5211

Faks : 03 – 8881 0573

E-mel : zuraini.ismail@jpa.gov.my; amran.hassan@jpa.gov.my;
dan ami.patola@jpa.gov.my

© Hak Cipta Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia 2018

Hak Cipta Terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan mana-mana bahagian daripada kandungan penerbitan ini dalam apa jua bentuk dan rakaman atau lain-lain sebelum mendapat izin bertulis daripada Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia.

Jurnal Psikologi & Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia

JUN 2018

BILANGAN 13

ISSN: 2229-810X

Sidang Editor

- Penaung : Datuk Seri Borhan Dolah
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam Malaysia
- Penasihat I : Datuk Dr. Ruziati Mior Ahamad Ariffin
- Penasihat II : Dr. Abdul Jalil Hassan
- Ketua Editor : Zuraini Ismail
- Editor : Dr. Amran Hassan
Dr. Hjh. Rusni A. Ghani
Fauzi Saad
Sadli Osman
Lau Pek Jin
- Panel Wasit : Prof. Dr. Haslee Sharil Lim Abdullah
Prof. Madya Dr. Salleh Amat
Prof. Madya Dr. Siti Aishah Hassan
Dr. Fatimah Wati Halim
Dr. Nasrudin Subhi
Dr. Abdul Jalil Hassan
Dr. Amran Hassan
Dr. Christopher Abas
Dr. Sarah Mahfuz
- Penyelaras : Ami Haji Patola
- Grafik : A. Rahman Md. Yasim

Isi Kandungan

- i Sidang Editor
- ii Isi Kandungan
- iv Dari Meja Editor
- 1-16 Keperluan Indeks Kesejahteraan Psikologi Dalam Perkhidmatan Awam: Satu Tinjauan Umum
Ruziati Mior Ahamad Ariffin, Abdul Jalil Hassan, Amran Hassan, Zuraini Ismail, dan Ami Haji Patola
- 17-34 Tinjauan Faktor Persekitaran Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Penjawat Awam Di Dalam Perkhidmatan Awam
Ruziati Mior Ahamad Ariffin, Amran Hassan, Zuraini Ismail, dan Shamila Banu Hisamudin
- 35-58 Cabaran Perantis Kerja Sosial Gerontologi Dalam Memberi Perkhidmatan Penjagaan Pesakit Warga Emas Kronik
Nur Hanis Hazlan, Mardiah Abdull Rhaman dan Khadijah Alavi
- 59-82 Pengurusan Modal Insan : Faktor Demografi Trait Personaliti Kehematan, Keterbukaan, Ekstraversi Dan Kesetujuan Dan Hubungannya Dengan Kecerdasan Emosi
Nurul Hudani Md. Nawawi dan Puteri Hayati Megat Ahamad
- 83-103 Kesediaan Kaunselor Dan Pendekatan Yang Diguna Pakai Dalam Pengendalian Kaunseling Kes Gay Dan Lesbian : Satu Kajian Rintis
Siti Hajar Jamal, Nasrudin Subhi dan Salleh Amat

- 104-127 Penilaian Psikometrik: Kebolehpercayaan Dan Kesahan Instrumen Kajian Kepuasan Bekerja Kementerian Pendidikan Tinggi
Noor Jumaaton Razikin, Siti Hajar Wahab dan Nurul Azwa Mohd Kassim
- 128-141 Konflik Peranan Kerja-Keluarga Dan Stres Dalam Kalangan Penjawat Awam Di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor
Rinatho Nunchi dan Abu Yazid Abu Bakar
- 142-162 Hubungan Di Antara Kesejahteraan Kewangan Dengan Kesejahteraan Psikologi Dalam Kalangan Penjawat Awam Di Kementerian Sumber Manusia
Nazuha Shamsuddin, Haikal Anuar Adnan dan Ahmad Khairuddin Mohd Ghazi
- 163-180 Pengaruh Faktor Personaliti Ke Atas Kepimpinan Beretika Dan Hubungannya Terhadap Kepercayaan Organisasi
Ahmad Badruddin Abdullah, Fatimah Wati Halim dan Nurul Azza Abdullah
- 181-207 Pendekatan Art Therapy Dalam Kalangan Kanak-Kanak MangsaPencerobohan Pengganas Lahad Datu: Satu Kajian Kes
Mohd. Makzan Musa
- 208-218 Stress Among Staff At Ministry Of Works Malaysia
Aswandi Omar, Rahmansyahputra Afrizal, Mohamad Afq Faiz Mohamad Amin dan Mohd Aizuddin Abd Jalil

Dari Meja Editor

Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia ini diterbitkan buat kali ketiga belas setelah pertama kalinya diterbitkan pada tahun 2006. Tujuan jurnal ini diterbitkan ialah untuk memberi peluang kepada penyelidik-penyelidik dalam bidang psikologi dan kaunseling untuk menentengahkan dan mengembangkan hasil kajian dalam konteks perkhidmatan awam di Malaysia. Penerbitan jurnal sebegini semestinya menjadi satu inspirasi dan sumber rujukan, terutamanya dalam melihat skop perkhidmatan psikologi dan kaunseling sektor awam bergerak seiring dengan kemajuan sesebuah negara.

Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia tahun 2018 ini memuatkan sebanyak 11 artikel, yang meliputi pelbagai aspek kajian sama ada secara kuantitatif dan kualitatif di dalam perkhidmatan awam. Kesemuanya berkisarkan kepada isu-isu yang wujud dalam perkhidmatan awam yang melibatkan persoalan psikologi dan kaunseling. Artikel pertama bertajuk *'Keperluan Indeks Kesejahteraan Psikologi Dalam Perkhidmatan Awam: Satu Tinjauan Umum'* adalah berkaitan dengan keperluan mewujudkan Indeks Kesejahteraan Psikologi Malaysia (IKPM) dalam perkhidmatan awam. Dapatan kajian menunjukkan bahawa IKPM ini sangat perlu untuk diwujudkan, selaras dengan keperluan keadaan kesihatan mental dan psikologi manusia masa kini. Artikel kedua *'Tinjauan Faktor Persekitaran Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Penjawat Awam Di Dalam Perkhidmatan Awam'* pula berkisarkan tentang tinjauan faktor persekitaran yang mempengaruhi kepuasan kerja di dalam perkhidmatan awam. Keputusan yang diperolehi menunjukkan bahawa faktor rakan sekerja sebagai elemen yang kuat mempengaruhi persekitaran sesebuah organisasi serta mencapai kepuasan kerja yang diharapkan. Artikel bertajuk *'Cabaran Perantis Kerja Sosial Gerontologi Dalam Memberi Perkhidmatan Penjagaan Pesakit Warga Emas Kronik: Kajian Kes Di Rumah Ehsan Kuala Kubu Baharu'* pula menyentuh tentang cabaran perantis kerja sosial gerontologi dalam memberi perkhidmatan penjagaan pesakit warga emas. Penglibatan perantis kerja sosial gerontologi dapat menarik minat golongan muda dalam penjagaan warga emas.

Penerbitan jurnal ini juga mengetengahkan beberapa isu tentang pengurusan sumber manusia seperti artikel keempat bertajuk '*Pengurusan Modal Insan: Faktor Demografi Trait Personaliti Kehematan, Keterbukaan, Ekstroversi Dan Kesetujuan Dan Hubungannya Dengan Kecerdasan Emosi*' yang melihat hubungan antara aspek yang disebutkan tadi, dalam kalangan pendidik. Hasil kajian menunjukkan dimensi kehematan sebagai domain yang paling kuat berhubungan dengan kecerdasan emosi. Bagi artikel kelima pula, berkaitan kesediaan kaunselor dan pendekatan yang diguna pakai dalam pengendalian kaunseling kes gay dan lesbian. Hasil kajian kualitatif ini menunjukkan 3 tema utama dikenalpasti iaitu keterbukaan kaunselor, kefahaman kaunselor dan penerimaan tanpa syarat. Manakala teori dan pendekatan yang digunakan adalah teori *Rogers*, teori *Rational Emotive Behavior Therapy (REBT)* dan teknik seni terapi.

Artikel keenam yang bertajuk '*Penilaian Psikometrik: Kebolehpercayaan Dan Kesahan Instrumen Kajian Kepuasan Bekerja*' mengkaji kebolehpercayaan dan kesahan instrumen kajian kepuasan bekerja di Kementerian Pengajian Tinggi. Hasil kajian menunjukkan nilai psikometrik instrumen dari sudut kebolehpercayaan dan kesahan di dalam proses pengukuran kepuasan bekerja adalah signifikan. Selain itu, isu konflik peranan kerja-keluarga turut dikupas dalam artikel bertajuk '*Konflik Peranan Kerja-Keluarga dan Stres dalam Kalangan Penjawat Awam di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor*'. Konflik peranan kerja-keluarga diukur dengan menggunakan dua dimensi iaitu konflik keluarga-kerja dan konflik kerja-keluarga. Dapatan menunjukkan tahap stres dan konflik peranan kerja-keluarga adalah pada tahap rendah. Artikel kelapan yang bertajuk '*Hubungan Di Antara Kesejahteraan Kewangan Dengan Kesejahteraan Psikologi Dalam Kalangan Penjawat Awam Di Kementerian Sumber Manusia*' menunjukkan terdapat hubungan positif yang lemah dan signifikan di antara kesejahteraan kewangan dengan kesejahteraan psikologi dan dimensinya. Secara umumnya, terdapat sedikit perkaitan antara individu yang mempunyai kesejahteraan kewangan yang baik dapat meningkatkan kesejahteraan psikologi mereka.

Artikel kesembilan dalam jurnal ini berkaitan kajian pengaruh faktor personaliti ke atas kepimpinan beretika dan hubungannya terhadap kepercayaan organisasi. Kajian kuantitatif ini menggunakan kaedah analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk menerangkan hubungan antara pelbagai pemboleh ubah. Penemuan dalam kajian ini amat penting kepada semua pihak dalam usaha untuk meningkatkan kualiti kepimpinan dan persekitaran penjawat awam. Selain itu, pendekatan *Art Therapy* juga turut dimuatkan dalam artikel kali ini. Kajian ini menggunakan pendekatan kajian kes yang menggunakan pendekatan *Art Therapy* iaitu melukis, melakar dan mewarna. Kajian ini memperlihatkan pendekatan *Art Therapy* sebagai kaedah meluahkan permasalahan psikologikal yang di alami oleh kanak-kanak mangsa pencerobohan. Artikel yang kesebelas iaitu yang terakhir adalah artikel Bahasa Inggeris yang mengkaji tahap *Burn-Out* dan *Job Related Tension* di kalangan kakitangan Kementerian Kerja Raya. Dapatan artikel '*Stress Among Staff At Ministry Of Works Malaysia*' menunjukkan tahap *Burn-Out* dan *Job Related Tension* kakitangan adalah pada tahap sederhana dan didapati bahawa stres kakitangan juga adalah sederhana. Kesemua sebelas artikel ini adalah perkongsian ilmu dalam kalangan ahli akademik dan pegawai perkhidmatan awam .

Oleh itu, besar harapan saya agar kesemua pembaca di dalam Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Tahun 2018 ini akan mendapat manfaat sepenuhnya dalam pembinaan ilmu. Saya juga ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada semua penulis dan pengkaji yang menyumbangkan artikel penyelidikan di dalam jurnal ini sama ada secara langsung atau secara tidak langsung. Tidak lupa juga kepada semua sidang editor yang bekerjasama dalam menerbitkan jurnal ini. Semoga dengan penerbitan jurnal sebegini akan membuka banyak ruang kebaikan kepada semua, demi memartabatkan perkhidmatan awam menjadi lebih berdaya saing dan berprestasi tinggi di peringkat global masyarakat masa kini.

Datuk Dr. Ruziati Mior Ahamad Ariffin
Pengarah Bahagian Pengurusan Psikologi
Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia
2018

KEPERLUAN INDEKS KESEJAHTERAAN PSIKOLOGI DALAM PERKHIDMATAN AWAM: SATU TINJAUAN UMUM

Ruziati Ahamad Ariffin, PhD

Abdul Jalil Hassan, PhD

Amran Hassan, PhD

Zuraini Ismail

Ami Haji Patola

Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia

ABSTRACT

The current state of community well-being needs to be addressed. In this regard, a study to show the need for an index that measures the psychological well-being which portrays the views of civil servants, in general, was conducted. This study was conducted to see the need for the Psychological Well-being Index in the Public Service. This quantitative study was conducted using a survey of 4869 respondents, comprised of civil servants from different ministries, state secretarial offices, and agencies. The findings showed that 94% of the respondents stated that the index is needed, 69% admitted to having general knowledge on psychological well-being, 94% agreed that psychological well-being is significant to happiness in life, 89% acknowledged that the index will influence one's life in general and 89% accepted that the index may influence the lives of others. Respondents also suggested the dimensions needed in the measurement which should measure the level of awareness in terms of social, emotional, cognitive, work wellbeing, finance, mental health, behavior, integrity, and civic-mindedness. The findings of this study can be used by policymakers to develop the Psychological Wellbeing Index to measure and monitor the state of psychological well-being in our society.

PENGENALAN

Masyarakat hari ini berhadapan dengan pelbagai isu yang melibatkan elemen fizikal dan juga mental. Isu-isu ini telah memberi kesan kepada seseorang individu sehingga menjejaskan tahap kesejahteraan mereka. Dapatan ini juga boleh menjadi panduan dalam pelaksanaan program-program intervensi yang dirancang bagi mencapai kesejahteraan psikologi masyarakat. Walaubagaimanapun, kesejahteraan psikologi manusia ini sebenarnya sesuatu yang sangat subjektif untuk di buat penilaian (Ryff, 1989; Yahaya, 2002; Rohany & Fatimah, 2006). Ini kerana kesejahteraan dan kebahagiaan yang ingin di capai oleh seseorang manusia itu adalah berbeza. Ada segelintir masyarakat yang lebih memikirkan tentang kerjaya sebagai suatu yang memberikan kesejahteraan, sebaliknya ada juga yang melihat perkembangan keluarga sebagai sesuatu yang menjadikan seseorang itu mencapai kesejahteraan. Subjektifnya elemen kesejahteraan ini telah mengambil kira pelbagai aspek kepuasan dan keadaan luaran serta dalaman seseorang individu mengikut acuan yang tersendiri.

Elemen kesejahteraan psikologi merupakan satu elemen yang sangat luas. Penilaiannya juga adalah berbeza mengikut pengetahuan, kemahiran dan tingkah laku yang wujud oleh seseorang manusia mengikut budaya sesebuah negara. Namun, objektifnya hanyalah satu iaitu kebahagiaan sama ada secara dalaman atau luaran. Justeru, ramai pengkaji melihat aspek-aspek ini dalam keadaan yang berbeza-beza. Keadaan ini membuktikan bahawa kepekaan dalam kesejahteraan psikologi oleh seseorang individu itu bergantung kepada bagaimana seseorang itu mengendalikan dirinya secara bijaksana. *World Health Organisation* (WHO) melihat kesejahteraan psikologi sebagai mempunyai perkaitan rapat dengan penyakit mental yang dikatakan akan berada di tempat kedua selepas penyakit jantung pada tahun 2020 (WHO, 2012; Noradilah & Mansor, 2009).

Ekoran daripada itu, peningkatan mereka yang mengalami penyakit mental ini semakin ketara dan ini disokong oleh Persatuan Psikiatrik Malaysia (2010) bahawa 2.6 juta penduduk atau 11% mengalami permasalahan psikologi dan kemurungan secara serius. Kesihatan mental ini pula turut dikaitkan dengan kesejahteraan psikologi seseorang manusia yang sukar untuk dinilai kerana ianya lebih bersifat keperluan individu secara dalaman dan luaran.

PERMASALAHAN KAJIAN

Rentetan daripada Persidangan Psikologi Modal Insan tahun 2017 yang telah di rasmikan oleh Yang Amat Berhormat Timbalan Perdana Menteri Malaysia, Dato' Seri Dr. Ahmad Zahid Hamidi, keperluan untuk diwujudkan satu Indeks Kesejahteraan Psikologi Malaysia bagi melihat kesejahteraan psikologi rakyat secara keseluruhan (Berita Harian, 10 Oktober 2017). Cadangan yang di usulkan oleh Timbalan Perdana Menteri Malaysia ini adalah dengan tujuan untuk menilai tahap kesihatan psikologi setiap modal insan di negara ini. Indeks ini boleh dijadikan satu ukuran yang lengkap memandangkan isu-isu kesihatan mental dan kesejahteraan psikologi masyarakat di Malaysia dikatakan agak membimbangkan.

Menurut kenyataan daripada Menteri Kesihatan, YB Dr. S. Subramaniam, pada tahun 2016 sebanyak 76,061 kes yang mendapatkan rawatan sakit mental sama ada di klinik kesihatan dan juga hospital kerajaan (*The Malaysian Highlight*, 14 November 2017). Jumlah ini menunjukkan peningkatan sebanyak 1% berbanding tahun 2015 dan perbandingan dengan tahun 2006 ialah peningkatan sebanyak 11.2% (*The Malaysian Highlight*, 14 November 2017). Data ini menunjukkan bahawa kita amat memerlukan satu kayu ukur yang jelas bagi melihat isu kesejahteraan psikologi di kalangan rakyat amnya dan penjawat awam khasnya.

Biarpun data yang dipilih menunjukkan bahawa wujudnya keperluan untuk dibangunkan satu indeks kesejahteraan psikologi, namun adakah rakyat atau penjawat awam merasai adanya keperluan dalam mewujudkan indeks tersebut? Adakah mereka mengetahui perkaitan kesejahteraan psikologi ini dengan kebahagiaan hidup mereka dan individu di kalangan mereka? Inilah antara skop-skop yang jelas perlu dilihat ke atas kajian ini secara keseluruhannya.

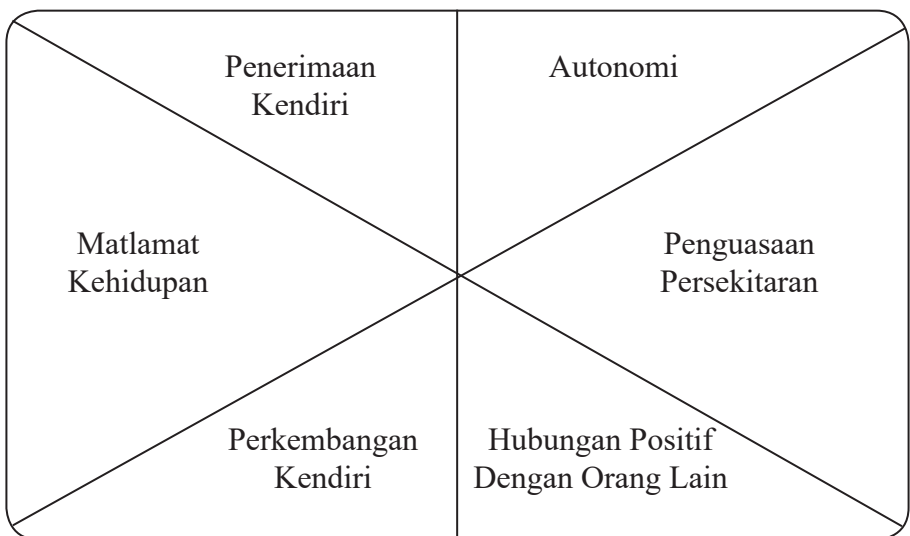
Model Ryff (1989) melihat suatu model yang berdasarkan kepada realisasi potensi diri yang sebenar. Ini termasuklah beberapa elemen yang terkandung di dalam model Ryff ini iaitu autonomi, pengawalan persekitaran, perkembangan sendiri, hubungan positif dengan orang lain, matlamat kehidupan dan juga penerimaan sendiri. Inilah yang menjadi pengukuran kepada kesejahteraan psikologi seseorang individu terhadap kekuatan dan kelemahan yang sedia ada. Malah, elemen-elemen inilah yang di asaskan kepada pembinaan keperluan Indeks Kesejahteraan Psikologi dalam kalangan penjawat awam di Malaysia. Asas pembentukan ini dijadikan pengukuran secara keseluruhan, terutama dalam menilai dan membuat rumusan bahawa elemen kesejahteraan psikologi bukanlah sesuatu yang menjadi bahan yang harus diketepikan oleh kesemua pihak.

MODEL KESEJAHTERAAN PSIKOLOGI RYFF

Terdapat beberapa dimensi yang menjadi asas kepada pembinaan Indeks Kesejahteraan Psikologi dalam perkhidmatan awam. Salah satunya ialah asas daripada Model Kesejahteraan Psikologi Ryff (1989; 2013). Antaranya ialah meliputi 6 dimensi utama iaitu autonomi, pengawalan persekitaran, perkembangan sendiri, hubungan positif dengan orang lain, matlamat kehidupan dan juga penerimaan sendiri. Kesemua dimensi ini menjadi pengukuran utama bagi asas kepada teori kesejahteraan yang dibina khusus mengikut item-item yang diciptakan oleh Ryff (1989;2013) ini.

Bagi autonomi, pengukurannya berkisarkan kepada penilaian terhadap standard peribadi yang kuat, tidak bergantung kepada orang lain dan bersedia dengan segala cabaran dalam hidup. Manakala, dimensi kedua ialah penguasaan persekitaran iaitu lebih berarah kepada pengawalan persekitaran yang baik dan membuat sesuatu secara afektif mengikut kesesuaiannya. Dimensi bagi hubungan positif dengan orang lain merujuk kepada suka berhubung dengan orang lain, empati, dan memahami perhubungan dalam satu elemen yang baik. Begitu juga dengan dimensi perkembangan sendiri yang melibatkan perasaan yang sentiasa berkembang serta bersedia untuk mencari sesuatu yang terbaharu dalam hidup. Dimensi matlamat dalam kehidupan pula merujuk kepada mempunyai matlamat hidup yang jelas dengan penuh objektif kehidupan. Akhir sekali ialah dimensi penerimaan sendiri yang membawa maksud tingkah laku dan sikap yang positif dalam kehidupan. Inilah 6 dimensi yang mendasari kesejahteraan psikologi seseorang manusia berdasarkan kepada Model Kesejahteraan Psikologi Ryff. Gambarajah 1 menunjukkan dimensi Model Kesejahteraan Psikologi Ryff yang diadaptasi daripada Ryff (2013);

Gambarajah 1: Model Kesejahteraan Psikologi Ryff



OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini secara umumnya ialah untuk mengkaji keperluan mewujudkan Indeks Kesejahteraan Psikologi terhadap modal insan di Malaysia.

Objektif khusus bagi kajian ini ialah:

- i) Mengenal pasti perbezaan persepsi-persepsi penjawat awam terhadap kefahaman tentang keperluan mewujudkan Indeks Kesejahteraan Psikologi mengikut demografi
- ii) Mengkaji persepsi penjawat awam terhadap kefahaman umum tentang keperluan mewujudkan Indeks Kesejahteraan Psikologi dalam kehidupan
- iii) Mengenal pasti dimensi yang diperlukan dalam Indeks Kesejahteraan Psikologi

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini merupakan kajian survei (tinjauan peringkat awal) yang dijalankan secara kuantitatif dengan menggunakan soalan atau item-item yang bersesuaian bagi melihat keperluan indeks kesejahteraan psikologi. Item-item yang dibina adalah berdasarkan kepada soalan-soalan survei lepas dan juga daripada sorotan kajian lepas yang dirujuk. Item-item tersebut berbentuk umum yang merangkumi penilaian persepsi penjawat awam terhadap sesuatu isu yang diusulkan. Malah, diadakan juga satu perbincangan bersama dengan Pengurusan Tertinggi Bahagian terhadap elemen yang hendak dikaji. Soalan tersebut di edarkan melalui '*google doc survey*' kepada kesemua Kementerian dan Agensi-agensi kerajaan termasuklah Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri. Seramai 4869 orang responden telah memberikan respon kepada soal selidik persepsi terhadap keperluan mewujudkan indeks ini secara populasi sepenuh (*total population*). Kebanyakan mereka terdiri daripada pelbagai skim, bangsa, agama dan kumpulan perkhidmatan

termasuklah dari gred-gred yang berbeza yang menjadi responden kepada kajian ini.

Alat kajian ini terbahagi kepada dua bahagian. Bahagian A mengandungi demografi responden yang terdiri daripada kementerian / agensi, jantina, bangsa, kumpulan perkhidmatan, gred jawatan, umur, tempoh perkhidmatan dan juga bidang tugas responden. Manakala, bahagian B meliputi 6 item yang dibina berdasarkan kepada kesesuaian item bagi melihat keperluan indeks ini. Jawapan “ya” dan “tidak” kepada item 1 hingga 5. Antara contoh item tersebut ialah ‘adakah penting diwujudkan satu indeks kesejahteraan psikologi?’ Soalan yang keenam berbentuk subjektif yang memerlukan responden memberikan pandangan berhubung dimensi yang perlu di kaji di dalam indeks ini seperti ayat ini iaitu ‘pada pandangan anda, apakah aspek-aspek yang boleh diukur dalam Indeks Kesejahteraan Psikologi Perkhidmatan Awam ini?’. Inilah antara item-item yang dibina berdasarkan tinjauan awal kajian keperluan Indeks Kesejahteraan Psikologi dalam perkhidmatan awam. Nilai Alpha Cronbach bagi kebolehpercayaan soal selidik ini ialah .715 yang menyatakan bahawa soal selidik ini boleh dipercayai untuk digunakan.

KEPUTUSAN KAJIAN

Data Demografi

Seramai 1864 orang (38%) responden lelaki dan 3005 orang (62%) responden wanita terlibat dalam kajian ini. Dari segi bangsa, bangsa Melayu sebanyak 90% (4364 orang), India sebanyak 6 % (292 orang), Cina sebanyak 2% (102 orang) dan bangsa lain-lain seramai 2% (111 orang). Bagi kumpulan perkhidmatan, Pengurusan dan Profesional sebanyak 35% (1694 orang), Sokongan 1 sebanyak 49% (2365 orang), Sokongan 2 sebanyak 16% (780 orang) dan Pengurusan Atasan hanya 1 % (30 orang). Jadual 1 menunjukkan data demografi sebagaimana yang diperbincangkan.

Jadual 1: Data Demografi Responden

Demografi	Bilangan (n)	Peratus (%)
Jantina		
Lelaki	1864	38%
Perempuan	3005	62%
Bangsa		
Melayu	4364	90%
India	292	6%
Cina	102	2%
Lain-lain	111	2%
Kumpulan Perkhidmatan		
Pengurusan Atasan	30	1%
Pengurusan dan Profesional	1694	35%
Sokongan 1	2365	49%
Sokongan 2	780	16%

Kefahaman Umum Terhadap Keperluan Indeks Kesejahteraan Psikologi

Dapatan menunjukkan, sebanyak 94% responden menyetujui akan pentingnya Indeks Kesejahteraan Psikologi diwujudkan. Sebanyak 69% responden menyatakan bahawa mereka mengetahui akan elemen kesejahteraan ini. Sebanyak 94% responden bersetuju bahawa Kesejahteraan Psikologi dapat membantu mereka mencapai kebahagiaan dalam hidup. Sehubungan itu juga, sebanyak 89% responden masing-masing bersetuju bahawa Kesejahteraan Psikologi dapat mempengaruhi kehidupan orang lain dan mempengaruhi kehidupan mereka dengan cara yang lebih baik. Jadual 2 menunjukkan item-item kefahaman umum keperluan indeks sebagaimana yang dikaji.

Jadual 2 : Item-item Kefahaman Umum Keperluan Indeks
Kesejahteraan Psikologi

Bil. Item	Item	Peratus
Item 1	Adakah penting diwujudkan satu Indeks Kesejahteraan Psikologi Perkhidmatan Awam?	94%
Item 2	Adakah anda tahu tentang Kesejahteraan Psikologi?	69%
Item 3	Adakah Kesejahteraan Psikologi dapat membantu anda mencapai tahap kebahagiaan dalam hidup?	94%
Item 4	Adakah kewujudan Indeks Kesejahteraan Psikologi mampu mempengaruhi hidup orang lain?	89%
Item 5	Adakah kewujudan Indeks Kesejahteraan Psikologi mampu mempengaruhi hidup anda?	89%

Keperluan Dimensi Di Dalam Indeks Kesejahteraan Psikologi

Bagi tujuan mendapatkan pandangan responden bagi menentukan dimensi yang perlu di kaji dalam Indeks Kesejahteraan Psikologi, soalan berbentuk subjektif telah dikemukakan. Dapatan menunjukkan bahawa sebanyak 43.49% responden berpandangan aspek keperluan sosial wajar dimasukkan sebagai dimensi Indeks Kesejahteraan Psikologi. Ini melibatkan keperluan sosial sama ada berhubungan dengan sesama manusia di ruang lingkup yang luas sama ada di pejabat, bersama jiran dan juga masyarakat. Manakala, sebanyak 24.29% bersetuju agar aspek

'*spiritual*' dimasukkan sebagai satu elemen kesejahteraan psikologi. Elemen ini lebih berbentuk kerohanian dan keagamaan yang menjadi titik tolak kepada kefahaman terhadap kesejahteraan psikologi dalam kalangan masyarakat. Sebanyak 9.25% bersetuju aspek emosi dinilai sebagai dimensi Indeks Kesejahteraan Psikologi dengan merujuk kepada keadaan emosi semasa sama ada negatif atau positif dalam beberapa minggu yang dialami oleh seseorang individu, termasuklah emosi semasa. Ini sedikit sebanyak akan memberikan gambaran bahawa seseorang individu itu akan stabil atau tidak keadaan dalamannya.

Seterusnya, sebanyak 7.71% bersetuju agar aspek kognitif dijadikan salah satu dimensi pengukuran dalam indeks ini. Keadaan ini merujuk kepada tahap pemikiran seseorang sama ada rasional atau tidak selama berurusan di dalam kehidupan seharian. Bagi aspek kesejahteraan kerja sebanyak 7.63% bersetuju agar aspek kesejahteraan kerja di jadikan dimensi Indeks Kesejahteraan Psikologi yang meliputi kesejahteraan dengan apa sahaja kerja yang dijalankan seharian. Ini akan membantu proses dalaman seseorang untuk hidup lebih bertenaga dan sentiasa dalam keadaan yang menggembirakan sepanjang hari yang dilalui itu. Aspek lain seperti kewangan sebanyak 6.48% yang lebih berkisarkan kepada ekonomi sesebuah keluarga itu. Ini kerana keadaan ekonomi turut sama mempengaruhi kesejahteraan seseorang untuk jangka masa yang panjang. Bagi dimensi cadangan, kesihatan, mental, sebanyak 3.81% yang melihat isu-isu dalaman sama ada waras atau tidak bergantung kepada keadaan-keadaan yang tertentu. Dimensi tingkah laku sebanyak 2.97% yang merujuk kepada perlakuan dan sikap yang wujud di dalam seseorang individu dengan sebaik mungkin selama menjalani kehidupan seharian., Bagi dimensi integriti hanya sebanyak 0.62% dan lebih melibatkan sikap dalaman sama ada terlibat dengan sesuatu yang bertentangan atau tidak, termasuklah sivik sebanyak 0.11% yang turut dicadangkan dimensi dalam Indeks Kesejahteraan Psikologi. Sivik juga menjadi satu aspek tingkah laku dan kesedaran ke atas sikap-sikap dan perlakuan yang baik di dalam kehidupan seharian berlandaskan norma-norma yang bersesuaian. Jadual 3 menunjukkan cadangan keperluan dimensi di dalam Indeks Kesejahteraan Psikologi.

Jadual 3 : Cadangan Dimensi Keperluan Di Dalam Indeks
Kesejahteraan Psikologi

Bil.	Cadangan Dimensi	Peratus
1.	Sosial	43.49%
2.	Spiritual	24.39%
3.	Emosi	9.25%
4.	Kognitif	7.71%
5.	Kesejahteraan Kerja	7.63%
6.	Kewangan	6.48%
7.	Kesihatan Mental	3.81%
8.	Tingkah laku	2.97%
9.	Integriti	0.62%
10.	Sivik	0.11%

PERBINCANGAN KAJIAN

Dapatan kajian menunjukkan bahawa Indeks Kesejahteraan Psikologi amat diperlukan oleh perkhidmatan awam. Cadangan dimensi yang perlu dikaji juga selari dengan dimensi kajian yang dilakukan oleh kebanyakan pengkaji seperti, Ryff (1989) dan Diener (2015) ke arah elemen spiritual. Ryff (1989) menjelaskan, kewujudan indeks kesejahteraan psikologi ini sebenarnya banyak membantu ke arah

melihat kesejahteraan sosial dan individu secara keseluruhan. Oleh itu, kesejahteraan psikologi akan menjadi satu elemen pengukuran untuk meramal keadaan masyarakat samada ada bahagia atau sebaliknya. Dalam model Ryff (1989;2013) yang membincangkan tentang kesejahteraan psikologi, ianya boleh dilihat ke arah persamaan dengan keperluan yang dicadangkan dari segi dimensi-dimensi tertentu. Antaranya ialah aspek emosi yang disamakan dengan perhubungan dengan orang lain, atau juga dari segi perkembangan sendiri. Selain itu, aspek kesejahteraan kerja boleh disamakan dengan matlamat dalam kehidupan serta penguasaan persekitaran. Hakikatnya, perkembangan dimensi ini ada perkaitan antara satu sama lain bagi mengukuhkan lagi pengukuran kesejahteraan psikologi ini secara lebih baik. Malah, kajian ini turut menyokong kajian Ryff (2013) walaupun sudah beberapa dekad pengukuran kesejahteraan psikologi yang dijalankan oleh pengkaji ini, namun ianya tetap sah dan boleh dijalankan sebagaimana yang sepatutnya.

Malah, dapatan kajian Ruziati et al., (2016) menunjukkan 80.2 % responden tidak mempunyai simptom permasalahan sakit mental, manakala selebihnya 19.2 % mempunyai simptom sakit mental. Ini menjelaskan bahawa, perlu adanya satu indeks bagi mengukur kesejahteraan psikologi agar isu kesihatan mental dapat dikawal lebih awal. Jelasnya, kajian ini menyokong keperluan adanya satu indeks yang mengkaji tentang kesejahteraan psikologi seseorang individu yang wujud di dalam persekitaran masyarakat di Malaysia. Dapatan indeks ini, boleh digunakan sebagai panduan untuk membangunkan program intervensi yang tepat dan sesuai dengan keperluan McGregor et al., (2015) yang menjelaskan bahawa pengkajian terhadap manusia ini memerlukan satu pengukuran, terutama dalam menilai kesejahteraan manusia di dalam sesebuah masyarakat. Dalam proses mencapai kesejahteraan atau tidak, pengukuran sebeginilah yang menjadi daya ukur terutama mengkaji aspek-aspek yang sukar dilaksanakan secara mata kasar dan memerlukan penelitian secara objektif.

Kajian ini juga menyokong kajian daripada Moore et al., (2008) yang meneliti tentang beberapa dimensi keperluan yang digunakan untuk kesejahteraan kanak-kanak berdasarkan individu yang meliputi aspek-aspek fizikal, psikososial, sosial dan juga kognitif / kesejahteraan pendidikan. Elemen-elemen yang diukur ini juga sedikit sebanyak bersesuaian dengan keperluan indeks yang hendak dikaji selaras dengan dimensi-dimensi yang diperlukan. Inilah antara perkara yang boleh dilihat dengan lebih serius mengikut keperluan indeks kesejahteraan yang sebenarnya. Kesejahteraan psikologi yang subjektif ini merupakan suatu elemen yang wajar dipandang serius oleh semua pihak bagi membangunkan pembangunan modal insan dan rakyat ke arah yang lebih baik.

Rumusannya, kajian-kajian lepas banyak menjelaskan bahawa keperluan sesebuah indeks dalam mengkaji tentang manusia, kemanusiaan dan juga kesejahteraan secara keseluruhan. Namun, ianya banyak bergantung kepada bagaimana penggunaan indeks itu sebagai satu keperluan yang boleh dirujuk pada masa akan datang. Malah, kesejahteraan psikologi manusia juga boleh diukur secara saintifik berdasarkan kepada pembinaan indeks tersebut secara kuantitatif dan melihatnya sebagai suatu yang objektif di dalam masyarakat

LIMITASI KAJIAN

Di dalam kajian keperluan kewujudan Indeks Kesejahteraan Psikologi ini, pelbagai limitasi yang wujud terutama dalam pembinaan indeks ini dengan cara yang sewajarnya. Antaranya ialah jangka masa yang dijalankan dalam kajian keperluan ini hanyalah beberapa bulan sahaja tanpa mengira aspek-aspek pengumpulan data dan penerimaan masyarakat dengan prosedur yang lebih baik. Keadaan kesempatan masa ini juga menjadi faktor utama dalam mencari data-data yang tepat untuk memenuhi dimensi-dimensi ini terhadap pembinaan indeks. Malah, mungkin boleh dijalankan temubual bersama pakar-pakar dalam bidang ini. Dalam pada itu pula, penggunaan item-item ini hanyalah berdasarkan kepada keperluan tinjauan sahaja dengan

melihat kepada keperluan yang bersesuaian dengan objektif kajian. Ini juga termasuklah dengan bilangan data yang masih tidak mencukupi jika dibandingkan dengan penjawat awam secara keseluruhan di dalam perkhidmatan awam. Limitasi-limitasi inilah yang menjadi halangan kepada proses kajian ini untuk mencapai satu tahap yang sebaiknya.

KESIMPULAN

Kesimpulannya, jelas menunjukkan bahawa Indeks Kesejahteraan Psikologi menjadi satu daya pengukuran yang penting dalam melihat kesejahteraan sesebuah masyarakat di sesebuah negara. Kewujudan indeks ini juga akan membuka banyak ruang kebaikan kepada semua pihak, sama ada terhadap kesejahteraan individu, masyarakat dan juga negara. Rentetan daripada keputusan yang diperolehi, jelas menunjukkan bahawa indeks kesejahteraan ini akan membuka banyak ruang lingkup yang boleh dilihat secara lebih spesifik ke atas individu dan juga masyarakat secara lebih baik. Malah, alat pengukuran inilah yang akan memberikan panduan kepada negara sejauh mana kesejahteraan sesebuah negara itu akan mencapai tahap kesejahteraan yang diinginkan untuk jangka masa panjang. Implikasi kajian ini dapat dijadikan satu panduan kepada perancang dasar negara dalam melihat aspek kesejahteraan psikologi negara dan juga boleh dijadikan cadangan ke atas masyarakat dalam memberikan intervensi yang terbaik untuk sebarang isu kesejahteraan yang timbul. Sejahtera rakyat dan individu, maka sejahteralah sesebuah negara berdasarkan acuan pentadbiran yang tersendiri.

RUJUKAN

- Berita Harian. (2017). *Mental, Emosi Rakyat Perlu Ada Indeks*. 10 Oktober 2017. Irwan Shafrizan Ismail.
- Diener, Ed. (2015). National Accounts of Subjective Well-Being. *American Psychologist*. Vol. 70 (3): 234-242
- McGregor, A., Coulthard, S., & Camfield, L. (2015). Measuring What Matters. *Development Progress Project Note*. 1-19.
- Moore, K, A., Mbwana, K., M.P.P., Theokas, C., Lippman, L., Bloch, M., Vandivere, S., M.P.P., & O'Hare, W. (2011). Child Well Being: An Index Based On Data Of Individual Children. *Child Trends Research Brief*. 1-9.
- Noradilah Md Nordin & Mansor Abu Talib. (2009). Kesunyian dan Kesejahteraan Psikologi di Kalangan Pelajar Universiti di Malaysia. *Jurnal Psikologi Malaysia*. 23: 27-37.
- Persatuan Psikiatrik Malaysia. (2010). Gangguan Mental dan Penyelesaian. Di akses daripada (www.psychiatry-malaysia.org/article.php?aid=1241). [Muat turun pada 14 Jun 2012].
- Rohany Nasir & Fatimah Omar. (2006). *Kesejahteraan Manusia: Perspektif Psikologi*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Ruziati Ahamad Ariffin, Zuraini Ismail, Nordin Yusoff & Marnorleza Maridzor. (2017). Tinjauan Awam Kesihatan Mental Pekerja Sektor Awam. *Jurnal Psikologi & Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia*. 12: 1-17.
- Ryff, C.D. (1989). Happiness is Everything, Or Is It? Explorations On The Meaning of Psychological Well Being. *Journal of Personality and Social Psychology*. 57(6): 1069-1081.
- Ryff, C.D. (2013). Psychological Well-Being Revisted: Advanced in the Science and Practice of Eudaimonia. *Psychother Psychosom*. 83; 10-28.
- The Malaysian Highlight. (2017). *Klinik Kerajaan Terima 76,000 Kes Sakit Mental*. 14 November 2017. Nabihah Hamid.
- Utusan Malaysia. (2011). Pesakit Mental Meningkatkan 15.6%.. Di akses daripada (www.utusan.com.my/utusan/info).

asp?y=2011&dt=1113&sec=Dalam_negeri&pg=dn_09.htm).
[Muat turun pada 17 Disember 2013].

World Health Organisation. (2012). Measurement od and target setting for well-being: an initiative by the WHO Regional Office for Europe. Second meeting of the expert group Paris, France. 25-26, June 2017. Di akses daripada (*www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0009/181449/e96732.pdf*) [Muat turun pada 30 Januari 2013].

Yahaya Mahmood. (2002). Kesihatan dan Pencapaian Kesejahteraan Manusia: Perdampingan Sumber-sumber Biologikal dengan Faktor-faktor Psikologikal dan Sosial. *Pasca Sidang Seminar Psikologi-PSIMA 2000 dan 2002*. 2:1-16.

TINJAUAN FAKTOR PERSEKITARAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA PENJAWAT AWAM DI DALAM PERKHIDMATAN AWAM

Ruziati Mior Ahamad Arifin, PhD

Amran Hassan, PhD

Zuraini Ismail

Shamila Banu Hisamuddin

Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia

ABSTRACT

The influence of the environment is an element that effects the satisfaction of civil servants in the civil service. However, these elements are closely related to the environment that supports the services and the productivity level of the civil servants. The objectives of this study were (i) to study the descriptive factors such as demography (gender, service group, years of service in public service and period of service) towards the influence of the environment, (ii) to analyze the differences in factors influencing the organization's environment by gender (iii) to see the differences of factors influencing the organization's environment according to the service group, (iv) to study the themes of environmental influences from the qualitative analysis. The methodology of the study is 'mixed method' which is a combination of the quantitative and qualitative design. The type of sampling used is 'total population' among civil servants with a total of 869 respondents from various ministries and agencies within the civil service. This study used the descriptive and inferential analysis for quantitative studies, while theme analysis for the qualitative study. The results showed that there was no significant differences in the influence of organizational environment factors according to gender with $t = 3.659$, $df = 867$, $p > .05$. Results also showed that there was no significant differences in the influence of organizational environment factors according to the service group

with $t = 2.748$, $df = 864$, $p > .05$. Findings from the qualitative analysis highlighted the themes of factors that influence the environment of an organization. The themes were colleagues, 45 respondents; teamwork, 36 respondents; supervisors/leaders/higher management officers, 21 respondents; a comfortable office, 9 respondents; leadership, 9 respondents; a conducive environment, 6 respondents; and 5 respondents mentioned about the organization itself. Meanwhile, 5 respondents stated themes related to attitude, 3 respondents on harmonious surroundings, 3 respondents on communication, 3 respondents on working hours, 3 respondents on career pathway, 2 respondents on perception, 2 respondents on good relations and 1 respondent on the Standard of Procedure. The implication of this study is to provide a perspective to researchers in the civil service about the elements that influence the organization's environment which may support in the development of the productivity and work performances among employees, and also support Organization Environment Theory and Contingency Theory.

PENGENALAN

Keperluan sesebuah organisasi banyak bergantung kepada pembangunan modal insan dan juga faktor persekitarannya. Rentetan daripada itu, pelbagai elemen yang menjadi pengkajian tentang bagaimanakah kesejahteraan seseorang itu terhasil ekoran daripada pengaruh persekitaran di tempat kerja yang boleh mempengaruhinya. Di dalam sesebuah organisasi, sama ada untuk perkhidmatan awam dan juga swasta, elemen pembangunan modal insan merupakan elemen yang sangat penting dalam pencapaian produktiviti dan kesejahteraan seseorang. Malah, elemen-elemen tersebut dikatakan sedikit sebanyak membantu ke arah kehidupan yang lebih baik dan mencapai kesejahteraan dalam pelbagai aspek. Dagenais-Demarais dan Savoie (2012) menyatakan bahawa kesejahteraan psikologi dalam organisasi sangat kompleks dan mempunyai cabarannya yang tersendiri. Jelasnya, kesemua ini meliputi pelbagai aspek termasuklah perwatakan negatif (antagonis) seseorang pekerja yang boleh mengundang kesan yang kurang memberangsangkan untuk sesebuah organisasi (Amran et al., 2012).

Kajian Abdul Jalil et al., (2017) mendapati bahawa sebanyak 90.4% penjawat awam menghadapi stres dan kebanyakannya berpunca daripada rakan sekerja dan persekitaran. Elemen persekitaran yang dimaksudkan ialah lebih berbentuk politik organisasi, kepimpinan, jaminan keselamatan, persekitaran kerja tidak kondusif dan juga kadar gaji yang dikatakan tidak setimpal (Abdul Jalil et al., 2017). Inilah antara pengaruh persekitaran yang wujud di sesebuah organisasi yang dikatakan mampu menjejaskan prestasi dan produktiviti seseorang pekerja sama ada berbentuk jangka masa pendek dan panjang.

Perkaitan kesemua ini jelas apabila seseorang penjawat awam tidak akan berasa seronok untuk melakukan tugas-tugasnya yang penting dan kemungkinan akan mempengaruhi kesejahteraan dalaman dan luaran seseorang itu. Yahaya (2000) banyak mengaitkan kesejahteraan dengan kegembiraan dalaman dan luaran sehingga seseorang itu tidak ada sebarang penyakit yang melanda dalam dirinya. Justeru, faktor sebegini menjadi gambaran bahawa kesemua faktor mempengaruhi seseorang individu mencapai kesejahteraan dalam hidupnya selama masih bekerja di dalam perkhidmatan awam.

PERMASALAHAN KAJIAN

Perkembangan yang sihat dan sejahtera seseorang individu banyak bergantung kepada faktor dalaman dan luaran. Justeru, penjawat awam juga tidak berkecuali merasai elemen kesihatan secara psikologi selama menjadi penjawat awam di dalam perkhidmatan awam ini. Malah, kesihatan psikologi ini banyak berkait dengan pengalaman kesihatan selama melaksanakan kerja di sesebuah organisasi yang turut melibatkan elemen persekitaran. Menurut Timbalan Menteri Sumber Manusia, Datuk Seri Ismail Abd Muttalib, persekitaran kerja yang kondusif dan sihat membolehkan seseorang pekerja menjalankan tugas dengan selesa, selamat dan sihat selain dapat menjamin keselamatan dan kesihatan orang awam yang berada berhampiran (Sinar Harian, 3 Mac 2015). Elemen-elemen tersebut menjadi suatu panduan bahawa elemen persekitaran itu menjadi tunggak utama pencapaian kesejahteraan

semua pihak. Di United Kingdom, lebih 25 juta pekerja menghabiskan banyak masa di tempat kerja dan mereka berminat untuk berada di situ memandangkan keadaan di pejabat sangat mendatangkan kesejahteraan secara psikologi ekoran daripada faktor sokongan sesama kakitangan (Gray, 2000). Inilah yang membuka banyak ruang kesihatan psikologi, fizikal dan mental kesan daripada persekitaran yang sangat sihat.

Dalam pada itu, sumbangan elemen tersebut telah membantu komponen penting terhadap peningkatan kualiti hidup rakyat dan daya saing negara selaras dengan matlamat dasar dan pelan transformasi negara (Berita Harian, 21 Mei 2017). Secara tidak langsung, pembangunan sesebuah negara dan juga modal insan menjadi aspek keharmonian sesebuah organisasi dengan pembentukan budaya pencegahan yang membawa kepada kesejahteraan pekerja, majikan, rakyat dan negara (Berita Harian, 21 Mei 2017). Jelasnya, kesihatan pekerja dan pembangunan modal insan menjadi aset utama untuk mencapai kesejahteraan hidup di dalam perkhidmatan awam dengan melaksanakan tugasan sebaik mungkin tanpa pengaruh persekitaran yang tidak kondusif.

Rentetan daripada itu, banyak pihak termasuk kenyataan daripada Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni), Profesor Datin Dr. Noor Aziah Mohd Awal dari Universiti Kebangsaan Malaysia melihat elemen kondusif dan sihat di tempat kerja sebagai sesuatu yang selesa dan dapat meningkatkan produktiviti (Universiti Kebangsaan Malaysia, 2015). Kesannya akan memberikan kepada suatu perubahan pengurusan yang cekap dan cepat yang timbul daripada pengaruh yang positif di sekitarnya (Universiti Kebangsaan Malaysia, 2015). Inilah yang akan membuka banyak ruang yang sihat kepada semua pihak, terutama bagi modal insan yang merasakan isu ini menjadi isu utama pencapaian kesejahteraan di dalam perkhidmatan awam.

Menurut Casey (2011), turut menjelaskan bahawa kawasan tempat persekitaran tempat kerja merupakan sumber tekanan yang melanda seseorang di sesebuah organisasi. Faktor ini sangat kuat melanda golongan muda berbanding dengan golongan tua. Inilah yang menjejaskan

kesihatan psikologi seseorang manusia sehingga mengundang pelbagai isu yang tidak sihat di sesebuah organisasi. Amran dan Khairiah (2014) melihat tekanan di tempat kerja sebagai sesuatu yang membebankan serta tidak menarik minat untuk mencapai kesejahteraan hidup. Faktor sebeginilah yang akan menggugat kesejahteraan seseorang manusia yang berpunca daripada tekanan yang tidak dihadapi dengan baik sama ada dari diri sendiri atau juga persekitaran.

Oleh itu, kajian ini secara spesifiknya ingin melihat sejauh mana faktor persekitaran mempengaruhi produktiviti dan prestasi seseorang pekerja di sesebuah organisasi. Faktor-faktor persekitaran ini juga dijadikan satu rumusan bahawa inilah antara elemen yang menjadi aspek utama pengkajian iaitu sejauh mana prestasi penjawat awam mendatangkan impak terhadap perkhidmatan awam.

OBJEKTIF DAN HIPOTESIS KAJIAN

Kajian ini secara umumnya ialah untuk mengkaji pengaruh faktor persekitaran terhadap prestasi dan produktiviti pekerja di dalam perkhidmatan awam.

Objektif khusus bagi kajian ini ialah ;

- i) Mengkaji faktor deskriptif seperti demografi (jantina, kumpulan perkhidmatan, tahun berkhidmat dalam perkhidmatan awam dan tempoh berkhidmat di bahagian / unit) terhadap persekitaran.
- ii) Menganalisis perbezaan faktor persekitaran organisasi mengikut jantina.
- iii) Melihat perbezaan faktor persekitaran organisasi mengikut kumpulan perkhidmatan.
- iv) Mengkaji tema-tema persekitaran yang wujud hasil analisis kualitatif.

Hipotesis bagi kajian ini ialah;

- i) Hipotesis Nul: Tidak terdapat perbezaan faktor persekitaran organisasi mengikut jantina.
- ii) Hipotesis Nul: Tidak terdapat perbezaan faktor persekitaran organisasi mengikut kumpulan perkhidmatan.

METODOLOGI KAJIAN

Reka bentuk kajian yang digunakan ialah kajian secara “mixed method” iaitu reka bentuk kuantitatif dengan membina soalan atau item-item yang bersesuaian, manakala kualitatif dengan membina soalan subjektif iaitu melalui cadangan dan penulisan daripada responden melalui soalan terbuka daripada soal selidik yang disediakan. Item-item yang dibina merupakan elemen daripada kajian sorotan lepas yang dirujuk, dan juga soalan-soalan daripada soal selidik yang terdahulu. Namun, item-item tersebut di sesuaikan dengan budaya perkhidmatan awam di Malaysia. Sampel yang di ambil ialah dalam kalangan populasi penjawat awam di Malaysia ini dan seramai 869 orang responden telah menjawab survei ini. Jenis persampelan yang digunakan ialah “total population” dan bertujuan, dalam kalangan penjawat awam di seluruh Malaysia. Soalan tersebut di edarkan melalui ‘google doc survey’ kepada kesemua Kementerian / Jabatan dan Agensi-agensi kerajaan termasuklah Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri.

Terdapat 6 bahagian di dalam item-item yang dibina oleh pengkaji dalam mendapatkan keputusan objektif kajian berdasarkan kepada kajian-kajian lepas. Bahagian A mengandungi demografi responden yang terdiri daripada kementerian / agensi, jantina, kumpulan perkhidmatan, gred jawatan, umur, pengalaman berkhidmat dan bidang tugas yang dijalankan di dalam organisasi. Manakala, bahagian B, C, D dan E meliputi item-item yang dibina berdasarkan kepada kajian lepas yang melihat pengaruh persekitaran ini. Bahagian B berkaitan dengan Penilaian Prestasi dan hanya menggunakan 3 item sahaja. Item yang

pertama dan kedua menggunakan skala Likert bermula dengan 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 sederhana, 4 setuju dan 5 sangat tidak setuju. Manakala, item yang ketiga melibatkan soalan subjektif iaitu responden dikehendaki menyenaraikan faktor-faktor persekitaran yang mempengaruhi prestasi kerja di organisasi masing-masing. Bahagian C melibatkan Penyesuaian dan hanya menggunakan 12 item, bahagian D berkaitan dengan Kepimpinan / Organisasi dan menggunakan 12 item juga. Akhir sekali ialah bahagian E yang berkaitan dengan Ganjaran / Pengiktirafan dengan 3 item sahaja. Keseluruhan item yang digunakan dalam mengukur kajian ini ialah sebanyak 29 item dengan 5 subkonstruk yang diukur.

Dari segi analisis kebolehpercayaan instrumen kajian, keseluruhan untuk soal selidik ini ialah 0.975 nilai Alpha Cronbach. Bagi setiap subkonstruk yang diukur, Penilaian Prestasi ialah 0.844 nilai Alpha Cronbach, Penyesuaian Diri dengan nilai Alpha Cronbach 0.94, Kepimpinan/Organisasi 0.961 nilai Alpha Cronbach dan bagi Ganjaran / Pengiktirafan sebanyak 0.810 nilai Alpha Cronbachnya. Jelasnya, kebolehpercayaan nilai Alpha Cronbach bagi soal selidik ini sangat tinggi dan boleh dipercayai.

TEORI PERSEKITARAN ORGANISASI DAN TEORI KONTIGENSI

MeroSpark (2016) menjelaskan bahawa dalam teori ini, elemen yang saling diperlukan ialah saling lengkap dan melengkap antara satu sama lain, terutamanya organisasi dengan persekitaran dan persekitaran dengan organisasi. Perhubungan ini akan kekal selama organisasi itu terus berkekal dengan apa yang telah dijalankan selama ini. Peranan ketua / pengurus sangat penting untuk mengekalkan perhubungan yang baik antara pengaruh persekitaran secara luaran dan dalaman. Ini boleh mempengaruhi persekitaran organisasi untuk pekerja lebih bekerja dengan baik dengan menggunakan kemahiran yang sedia ada. Kumpulan sokongan juga penting bagi memastikan persekitaran di sesebuah organisasi itu berjalan dengan lancar dan mencapai

perkhidmatan serta produktiviti yang memuaskan mengikut peruntukan yang disediakan. Jelasnya, pengaruh ketua / pengurus sangat penting dalam menstabilkan persekitaran di sesebuah organisasi bagi mencapai suatu sumber yang bernilai serta digunakan dengan sebaik mungkin.

Asas kepada teori ini ialah diadaptasi daripada Teori Kontigensi yang diasaskan oleh Tom Burns dan G.M Stalker dari Britain, dan Paul Lawrence serta Jay Lorch dari Amerika Syarikat pada tahun 1960an (MeroSpark, 2016). Mengikut teori ini, tiada satu perkara pun yang boleh dilakukan dengan cara terbaik ke atas organisasi. Ini kerana apa yang paling penting ialah bagaimana pengurusan itu dijalankan mengikut karakter-karakter yang wujud di dalam organisasi. Semua itu melibatkan struktur-struktur utama dan bagaimana pengawalan luaran dilaksanakan di sesebuah organisasi mengikut persekitaran yang telah ada. Namun, yang paling penting ialah bagaimana persekitaran itu mempengaruhi perubahan sekitarnya yang melibatkan teknologi dan elemen-elemen lain yang sedikit sebanyak mempengaruhi persekitaran sesebuah organisasi.

KEPUTUSAN KAJIAN

Data Demografi

Profil responden yang terlibat di dalam kajian ini dari segi jantina ialah 31.3% atau 272 orang bagi kaum lelaki, manakala untuk jantina perempuan ialah 68.7% dengan 597 orang. Bagi kumpulan perkhidmatan yang terlibat di dalam kajian ini ialah Pengurusan dan Profesional sebanyak 41.7% atau 363 orang, Sokongan sebanyak 58.3% dengan 506 orang. Tahun berkhidmat dalam Perkhidmatan Awam pula yang kurang 10 tahun sebanyak 48.2% atau 419 orang, dan yang melebihi 10 tahun sebanyak 51.78% dengan 450 orang. Akhir sekali ialah tempoh berkhidmat di Bahagian / Unit untuk kurang 5 tahun sebanyak 74.22% dengan 645 orang dan melebihi 5 tahun sebanyak 25.78% atau 224 orang. Jadual 1 menunjukkan data demografi seperti di bawah.

Jadual 1: Data Demografi Responden

Demografi	Bilangan (n)	Peratus (%)
Jantina		
Lelaki	272	31.3%
Perempuan	597	68.7%
Kumpulan Perkhidmatan		
Pengurusan & Profesional	363	41.7%
Sokongan	506	58.3%
Tahun Berkhidmat – Perkhidmatan Awam		
Kurang 10 tahun	419	48.2%
Lebih 10 tahun	450	51.78%
Tempoh Berkhidmat di Bhg/ Unit		
Kurang 5 tahun	645	74.22%
Lebih 5 tahun	224	25.78%

Perbezaan Faktor Persekitaran Organisasi Mengikut Jantina

Daripada analisis ujian t menunjukkan bahawa keputusan yang diperolehi tidak signifikan iaitu tidak terdapat perbezaan signifikan faktor persekitaran organisasi mengikut jantina dengan nilai $t = 3.659$, $df = 867$, $p > .05$. Oleh itu, hipotesis nul gagal ditolak. Nilai min bagi jantina lelaki ialah 112, sisihan piawai 107, manakala nilai min bagi perempuan ialah 107 dengan sisihan piawai 17. Tidak wujud perbezaan faktor persekitaran dalam kalangan elemen faktor individu itu sendiri bagaimana untuk menghadapi sesuatu perkara di dalam sesebuah organisasi. Sekiranya seseorang individu itu kuat elemen jati diri, maka akan kuatlah secara mental dan fizikal serta psikologi untuk menjalankan tugas di dalam perkhidmatan awam. Jadual 2 di bawah menunjukkan perbezaan faktor persekitaran organisasi mengikut jantina.

Jadual 2: Perbezaan Faktor Persekitaran Mengikut Jantina

Pembolehubah	Jantina	Min	Sisihan Piawai	df	<i>t</i>
Pengaruh Persekitaran	Lelaki	112	18	867	3.659
	Perempuan	107	17		

Perbezaan Faktor Persekitaran Organisasi Mengikut Kumpulan Perkhidmatan

Daripada analisis ujian *t* menunjukkan bahawa keputusan yang diperolehi tidak signifikan iaitu tidak terdapat perbezaan signifikan faktor persekitaran organisasi mengikut kumpulan perkhidmatan dengan nilai $t = 2.748$, $df = 864$, $p > .05$. Oleh itu, hipotesis nul gagal ditolak. Nilai min bagi kumpulan Pengurusan dan Profesional ialah 110 dengan sisihan piawai 18, manakala untuk Sokongan nilai minnya ialah 107 dan sisihan piawainya ialah 16. Tidak wujud perbezaan dalam kalangan kumpulan perkhidmatan antara Pengurusan dan Profesional dengan Sokongan terhadap persekitaran ini di sesebuah organisasi. Justeru, masing-masing boleh mengadaptasikan diri dengan persekitaran kerja di mana mereka bekerja sama ada di sesebuah organisasi yang melibatkan perkhidmatan awam. Jadual 3 di bawah menunjukkan perbezaan faktor pengaruh persekitaran organisasi mengikut kumpulan perkhidmatan.

Jadual 3: Perbezaan Faktor Persekitaran Organisasi Mengikut Kumpulan Perkhidmatan

Pembolehubah	Kumpulan Perkhidmatan	Min	Sisihan Piawai	df	<i>t</i>
Pengaruh Persekitaran	Pengurusan & Profesional	110	18	864	2.748
	Sokongan	107	16		

HASIL ANALISIS KUALITATIF

Tema-tema Faktor Persekitaran Organisasi

Hasil analisis kajian secara kualitatif, tema-tema telah dihasilkan untuk melihat beberapa faktor yang mempengaruhi faktor persekitaran organisasi untuk penjawat awam di dalam perkhidmatan awam. Analisis tema yang dibuat ialah mengikut kepada frekuensi/ bilangan tema yang disenaraikan oleh responden sebagai satu faktor yang mempengaruhi persekitaran di sesebuah organisasi. Tema-tema tersebut merangkumi sebanyak 15 tema yang meliputi rakan sekerja sebanyak 45 orang, kerjasama atau 'team work' sebanyak 36 orang, penyelia/ ketua/ pegawai atasan sebanyak 21 orang, pejabat yang selesa 9 orang, kepimpinan 9 orang, persekitaran yang kondusif 6 orang dan organisasi sebanyak 5 orang. Manakala, tema sikap pula sebanyak 5 orang, harmoni 3 orang, komunikasi 3 orang, masa bekerja 3 orang, laluan kerjaya juga 3 orang, persepsi 2 orang, hubungan baik 2 orang dan 'Standard Of Procedure' seorang. Paling tinggi yang menyatakan elemen dalam faktor persekitaran organisasi ialah rakan sekerja dan yang paling rendah ialah hubungan baik dan juga SOP sesebuah organisasi.

Ini jelas menunjukkan bahawa faktor persekitaran yang paling utama di dalam perkhidmatan awam ini yang sangat mempengaruhi perkhidmatan seseorang di dalam organisasi ialah rakan sekerja. Jelasnya, peranan rakan sekerja di dalam perkhidmatan awam memainkan peranan yang sangat besar di dalam memotivasikan perjalanan sesebuah perkhidmatan awam dengan cara yang lebih baik. Ini kerana, rakan sekerja yang juga dipanggil modal insan inilah yang akan menggerakkan organisasi secara lebih berkesan atau sebaliknya terhadap prestasi kerja dan produktiviti. Malah, sekiranya rakan sekerja itu baik, maka perjalanan kerja di organisasi juga akan turut baik. Saling kerjasama dan sokong menyokong antara satu sama lain menjadi gambaran bahawa inilah yang akan menggerakkan organisasi perkhidmatan awam dengan lebih cemerlang. Jadual 4 di bawah menunjukkan tema-tema yang terhasil di dalam melihat faktor persekitaran organisasi.

Jadual 4: Tema-tema Faktor Persekitaran Organisasi

Bil.	Tema	Frekuensi / Kekerapan
1.	Rakan Sekerja	45
2.	<i>Team work</i> / kerjasama	36
3.	Penyelia / ketua / pegawai atasan	21
4.	Pejabat yang selesa	9
5.	Kepimpinan	9
6.	Persekitaran yang kondusif	6
7.	Organisasi	5
8.	Sikap	5
9.	Harmoni	3
10.	Komunikasi	3
11.	Masa / Waktu kerja	3
12.	Laluan kerjaya	3
13.	Persepsi	2
14.	Hubungan baik	1
15.	<i>Standard Of Procedure</i>	1

PERBINCANGAN KAJIAN

Dalam kajian ini, di dapati bahawa faktor persekitaran sebenarnya telah memainkan peranan penting terhadap sesebuah organisasi di dalam perkhidmatan awam. Kajian ini menyokong kajian Gray (2000) iaitu elemen-elemen secara fizikal yang tidak sihat seperti persekitaran boleh mendatangkan kesan negatif ke atas kesihatan secara fizikal seperti penyakit jantung koronari, beberapa jenis kanser, ulser perut, migrain, asma dan peningkatan terhadap jenis-jenis penyakit berjangkit. Inilah antara perkara yang perlu di pandang serius, memandangkan kesemua ini boleh mengundang kepada ketidaksejahteraan seseorang individu yang berpunca daripada persekitaran di sesebuah organisasi. Malah, kajian Anil dan Manisha (2012) turut sama menyokong kajian ini bahawa faktor persekitaran seperti pencahayaan, warna, kualiti udara dan bunyi termasuklah perabot menjadi elemen penting terhadap produktiviti seseorang pekerja. Dalam pada itu, dikatakan bahawa 98% mereka yang mempunyai isu kesihatan mental berpunca daripada keadaan di tempat kerja / organisasi (Gray, 2000). Keadaan ini lagi menakutkan banyak pihak, memandangkan isu mental di tempat kerja menjadi serius ekoran daripada pelbagai kejadian yang berlaku yang tidak menyenangkan pihak pekerja dan majikan.

Malah, kesihatan mental ini boleh mengundang pelbagai masalah yang bukan sahaja menyusahkan pelbagai pihak, dan membawa kepada wujudnya permasalahan di tempat kerja. Saling percaya mempercayai sama ada dalam kalangan ketua jabatan dengan pekerja boleh mempengaruhi persekitaran kerja yang sihat. Kajian Chua dan Jasmine (2014) menjelaskan bahawa kepercayaan terhadap ketua jabatan merupakan elemen yang sihat dan kepercayaan itu wujud disebabkan oleh status jawatan mereka itu. Justeru, pekerja yang sihat ialah pekerja yang sentiasa berpandangan positif terhadap sesama pekerja dan juga ketua jabatan bagi menghasilkan kualiti kerja yang lebih baik. Persekitaran kerja di sesebuah organisasi akan menjadi harmoni dan memudahkan semua pihak dalam setiap urusan yang dijalankan hasil daripada jalinan perhubungan yang baik antara semua pihak.

Kajian Almanae (2007) turut di sokong oleh kajian ini iaitu persekitaran memang mempengaruhi keadaan prestasi kerja seseorang pekerja. Ini jelas melalui hubungan yang baik (personel) dengan sesama pekerja, hubungan sosial, kefahaman terhadap budaya di tempat kerja tersebut, saling mempercayai dan prihatin ke atas hubungan semua pihak dan berganding bahu dalam menyelesaikan sesuatu kerja yang diarahkan dari semasa ke semasa. Inilah yang menjadi faktor kepada kejayaan persekitaran dalam mempengaruhi prestasi kerja dan jalinan perhubungan yang harmoni antara satu sama lain. Kesannya, sesebuah organisasi itu akan menjadi lebih kuat dan suasana persekitarannya juga akan bertambah sihat. Malah, kesejahteraan psikologi manusia juga akan terserlah dengan mengamalkan cara hidup yang sihat di sesebuah organisasi (Dagenais-Desmarais & Savoie, 2012). Kesihatan di dalam persekitaran sesebuah organisasi dapat membantu banyak perkara di selesaikan dengan sebaik mungkin, sejajar dengan pencapaian matlamat sesebuah organisasi tersebut sama ada peningkatan produktiviti dan juga perkhidmatan yang cemerlang.

Pelbagai pihak sebenarnya mengambil persekitaran ini sebagai sesuatu yang memberikan kebaikan kepada semua pihak. Begitu juga dengan kajian Kamarulzaman et al., (2011) yang menyokong kajian ini dengan menitikberatkan tentang persekitaran sebagai elemen yang membantu produktiviti dan prestasi seseorang pekerja. Antaranya ialah sistem reka bentuk bangunan, pencahayaan, bunyi, suhu di dalam bangunan dan warna yang digunakan. Semua ini mempengaruhi seseorang pekerja menjadi lebih cekap dan menjalankan kerja dengan sebaik mungkin. Justeru, risiko untuk tidak mempunyai permasalahan kesihatan mental akan berkurangan dengan melaksanakan kerja-kerja sebaik mungkin dan tidak mengamalkan elemen-elemen seperti ketidakadilan, diskriminasi, isu perbezaan gender, kelemahan dalam latihan perkhidmatan serta lebih suka melihat permusuhan di sesebuah organisasi (World Health Organization, 2012). Akibatnya, kesemua pihak yang akan mendapat kerugian dan tidak mendapat sebarang manfaat sehingga mengundang pelbagai sakit mental dalam kalangan pekerja serta majikan.

Kajian Yahaya (2000) juga ada menjelaskan bahawa kesihatan yang baik berpunca daripada kesejahteraan seseorang individu yang tidak mempunyai sebarang penyakit. Justeru, pengaruh persekitaran kerja yang tidak sihat turut menyumbang kepada pelbagai jenis penyakit yang akan datang dalam hidup. Elemen ini tidak akan membantu ke arah kesejahteraan manusia, malah menjadikan seseorang itu cepat terkena penyakit (Rohany & Fatimah, 2006; Yahaya, 2000). Inilah antara perkara yang wajar dilihat oleh majikan dalam memastikan semua pekerjanya mendapat kebaikan untuk jangka masa panjang, di samping menyediakan kemudahan yang terbaik di pejabat. Di samping itu, elemen-elemen melibatkan kemanusiaan juga menjadi sesuatu yang sangat penting demi kepentingan semua pihak sama ada melibatkan sesama pekerja dan dengan majikan. Hasilnya, persekitaran yang terhasil di sesebuah organisasi menjadi satu lambang untuk peningkatan prestasi dan juga produktiviti di dalam perkhidmatan awam.

Rumusannya, kajian-kajian lepas banyak menjelaskan bahawa keperluan persekitaran organisasi yang sihat dapat membantu meningkatkan produktiviti dan perkhidmatan. Gambaran sebegini seolah-olah menunjukkan bahawa berada di pejabat lebih baik berbanding berada di rumah dengan pelbagai kemudahan yang sedia ada. Oleh itu, sesebuah organisasi yang sihat itu akan menjadi mercu tanda kepada kejayaan kesemua pekerja yang berada di dalam organisasi itu dengan aman dan sejahtera. Sejahtera sesebuah persekitaran di dalam organisasi, maka sejahteralah juga individu itu secara zahir dan batin termasuklah elemen psikologi individu itu.

KESIMPULAN

Kesimpulannya, faktor persekitaran sebenarnya sangat mempengaruhi prestasi dan perkhidmatan yang dilaksanakan oleh perkhidmatan awam. Namun, elemen-elemen ini menjadi pengaruh yang kuat terhadap sesebuah organisasi untuk mencapai satu kecemerlangan yang lebih baik. Pencapaian sesebuah organisasi banyak bergantung kepada perkembangan modal insan yang sihat, penjawat awam atau

juga kakitangan yang melaksanakan tugas-tugas harian dengan sebaik mungkin. Justeru, perkembangan persekitaran yang sihat di sesebuah organisasi dapat menyumbang kepada pelbagai perkembangan yang baik termasuklah isu kesihatan mental seseorang individu yang melaksanakan tugas tersebut. Implikasi kajian ini ialah sebenarnya dapat memberikan satu perspektif kepada pengkaji-pengkaji dalam elemen perkhidmatan awam bahawa persekitaran organisasi sangat membantu perkembangan produktiviti dan prestasi kerja seseorang pekerja. Inilah antara perkara yang harus diutamakan oleh semua pihak dalam mencapai satu tahap kecemerlangan di dalam perkhidmatan awam. Cadangan bagi pihak majikan ialah agar menyediakan satu persekitaran yang kondusif dan harmoni terutama semasa menjalankan kerja-kerja yang sepatutnya disiapkan dari semasa ke semasa mengikut skop perkhidmatan awam. Jabatan Perkhidmatan Awam juga boleh melihat faktor persekitaran ini sebagai sesuatu yang penting dalam melahirkan penjawat awam yang cemerlang dan harmoni bersesuaian dengan suasana persekitaran yang baik dalam pelbagai aspek untuk kepentingan negara. Implikasi terhadap teori ialah dapat mengukuhkan lagi Teori Persekitaran Organisasi dan Teori Kontigensi dalam melihat persekitaran sesebuah organisasi sebagai satu ruang yang baik dalam mencapai kesejahteraan di tempat kerja.

RUJUKAN

- Abdul Jalil Hassan, Mohamad Fauzi Saad & Marnorleza Maridzor. (2017). Stres Dalam Organisasi: Punca dan Impaknya Terhadap Ketahanan Mental Pekerja Dalam Mengis Ruang TN50. *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia*. 12: 18-53.
- Almanae, M. (2006). Organizational Environment And Its Effects On Performance – Applied Study In Insurance Companies In Libya. *Cslo*. 3: 9-21.
- Amran Hassan, Fatimah Yusoof & Khadijah Alavi. (2012). Perwatakan Antagonis (Negatif) Dalam Organisasi Perkhidmatan Awam Dan Implikasinya Ke Atas Prestasi Kerja. *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia*. 7: 279-290.
- Amran Hassan & Khairiah Khairudin. (2014). Hubungan Antara Tekanan Dengan Kesejahteraan Umum Dalam Kalangan Penjawat Awam Di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pahang. *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia*. 9: 87-103.
- Anil P.Sarode & Manisha Shirsath. (2012). The Factors Affecting Employee Work Environment and Its Relation With Employee Productivity. *International Journal of Science and Research*. 3(11); 2735-2737.
- Berita Harian. (2017). *Menjadikan Tempat Kerja Selamat, Sihat*. 21 Mei 2017. Datuk Seri Ismail Abd Mutalib.
- Casey, L. (2011). Stress and well-being in Australia in 2011: A State Of The Nation Survey. *The Australian Psychological Society*. 1-9.
- Chua Bee Seok & Jasmine Adela Mutang. (2014). Asas Pembentukan Kepercayaan Pekerja Terhadap Ketua Jabatan. *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia*. 9: 123-140.
- Dagenais-Desmarais, V. & Savoie, A. (2012). What is Psychological Well-being, Really? A Grassroots Approach from the Organizational Sciences. *Journal Happiness Study*. 13: 659-684.
- Gray, P. (2000). *Mental Health in the Workplace: Tackling the effects of stress*. Scotland: The Mental Health Foundation.

- Kamarulzaman, N., Saleh, A.A., Hashim, S.Z., Hashim, H., & Abdul Ghani, A.A. (2011). An Overview of the Influence of Physical Office Environments towards Employees. *Procedia Engineering.*, 20; 262-268.
- MeroSpark. (2016). Organizational Environment Theory – Evolution of Management Thought. (www.csit.merospark.com/third-semester/organizational-environment-theory/) [Muat turun pada 27 September 2018].
- Rohany Nasir & Fatimah Omar. (2006). *Kesejahteraan Manusia: Perspektif Psikologi*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Sinar Harian. (2015). *Majikan Perlu Labur Persekitaran Bekerja Kondusif*. 3 Mac 2015.
- Universiti Kebangsaan Malaysia. (2015). *Suasana Kerja Penting Bagi Tingkatkan Produktiviti – TNC HEPA*. 20 April 2015. Asmahanim Amir.
- World Health Organization. (2012). Risk To Mental Health: An Overview of Vulnerabilities and Risk Factors. (www.who.int/about/copyright) [Di muat turun pada 27 April 2018].
- Yahaya Mahmood. (2000). Kesihatan dan Pencapaian Kesejahteraan Manusia: Perdampingan Sumber-sumber Biologikal dengan Faktor-faktor Psikologikal dan Sosial. *Pasca Sidang Seminar Psikologi-PSIMA 2000 dan 2002*. 2:1-16.

CABARAN PERANTIS KERJA SOSIAL GERONTOLOGI DALAM MEMBERI PERKHIDMATAN PENJAGAAN WARGA EMAS PESAKIT KRONIK

Nur Hanis Hazlan
Mardiah Abdull Rhaman
Khadijah Alavi, PhD

Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRACT

The increases in lifespan and elderly population density have an impact to the families and countries. Family living costs will increase dramatically, especially in medical costs, transportation and other hidden costs in senior citizens care. The main purpose of this study is to explore the challenges of gerontological social workers in providing services to chronic elderly patients at Rumah Ehsan, Kuala Kubu Bharu, Selangor. The study uses qualitative approach based on case study of nine respondents on purposive sampling method and conducted with in-depth interviews. Data analysis is recorded and transcribed thematically. The findings of this study are divided into two parts namely apprentices SKM level 3 and coaches. The main challenges by SKM apprentices were financial, facility, management and training on handling chronic senior citizens. While the involvement of gerontological social work apprentices can help ease the burden of care among coaches and health care workers. The implication of this study is the involvement of gerontological social workers will attract young people's interest in the care of senior citizens and to opening up business opportunities in home-based services for SKM apprentices.

PENGENALAN

Bilangan warga emas mempunyai anggaran sebanyak 2.8 juta warga emas yang berusia 60 tahun yang merangkumi 9% daripada 31 juta keseluruhan penduduk di Malaysia. Berdasarkan unjuran Jabatan Perangkaan, Malaysia dijangka akan mencapai status Negara tua pada tahun 2035 apabila peratusan warga emas mencapai 15% daripada penduduk Malaysia iaitu sebanyak 5.6 juta orang (Farhana, 2016). Hal ini menyebabkan Malaysia perlu bersedia dengan gelombang tsunami warga emas pada masa akan datang untuk mencapai keperluan dan kesejahteraan mereka. Malaysia turut menjadi fenomena terhadap peningkatan warga emas dan menjadi penunjuk supaya bersedia dengan sebarang kemungkinan yang akan berlaku seperti penyediaan kemudahan fasiliti, perubatan, tempat tinggal dan sebagainya. Di Malaysia tidak mempunyai pengkhususan pekerja sosial yang mempunyai kemahiran serta kepakaran dalam bidang gerontologi. Penjagaan dalam kalangan warga emas masih belum mempunyai latihan khusus yang berupa silibus dalam menguruskan warga tua secara formal. Demikian bahawa pendidikan dan panduan yang telah digariskan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) telah menyediakan modul umum informasi tentang caregiver atau penjaga bagi menguruskan warga emas secara formal mahupun tidak formal. Manakala bagi pekerja sosial amat memerlukan kemahiran penjagaan warga emas bagi menyediakan perancangan pengurusan intervensi terutama di pusat penjagaan warga emas. Di Malaysia tiada kajian yang melibatkan isu penjagaan warga emas secara profesional di institusi melibatkan Sijil Kemahiran Malaysia (SKM). Glover & Bilginsoy (2005) memberitahu kajian berunsurkan asas kemahiran teknikal, kejuruteraan, kimpalan sering dikaitkan dengan SKM dan kelihatan mempunyai jurang dalam kajian bukan teknikal. Dengan adanya pengkhususan latihan dan kemahiran, pekerja sosial dapat meningkatkan lagi produktiviti terhadap institusi kebajikan. Menurut Azmi (2013) menyatakan bahawa Sijil Kemahiran Tahap 3 boleh dibawa ke universiti bagi meningkatkan lagi peluang kerjaya dengan menggunakan sijil kemahiran yang ada. Skim Latihan Dual Nasional (SLDN) adalah satu program khas bagi perantis

menjalani latihan di tempat kerja yang sudah sejak tahun 2005. Hasilnya program ini telah berjaya dalam peningkatan permintaan tenaga kerja mahir sejajar dengan kepesatan pembangunan negara. Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) merupakan salah satu universiti awam (UA) yang menyediakan program SLDN dengan kerjasama Jabatan Pembangunan Kemahiran bagi menyiapkan pelajar kerja sosial di tahun akhir mengikuti latihan industri di Rumah Ehsan.

Fenomena ini turut menjadi kesan kepada penjaga warga emas yang terdiri daripada anak, ahli keluarga yang kurang mempunyai pengetahuan dalam penjagaan pesakit warga emas yang kronik. Proses pengendalian penjagaan pesakit kronik bukan satu perkara yang mudah dan sememangnya membebankan bagi penjaga tidak formal seperti ahli keluarga. Beban penjagaan diklasifikasikan kepada tanggungan yang dihadapi oleh ahli keluarga sepanjang tempoh penjagaan pesakit kronik. Beban penjagaan ini termasuklah beban dari segi kewangan, mental, fizikal, emosi dan sokongan sosial yang diperlukan oleh penjaga. Menurut Novak dan Guest (1989) setiap masalah dan cabaran ini boleh di dimensikan kepada lima dimensi iaitu kebergantungan masa, perkembangan diri, fizikal, sosial dan emosi. Dengan adanya perantis yang mengikuti Skim Latihan Dual Nasional (SLDN) iaitu satu program khas bagi perantis menjalani latihan di tempat kerja yang mempunyai kemahiran sudah tentu mereka dapat mengatasi masalah bebanan penjagaan warga emas. Justeru kajian ini adalah untuk meneroka cabaran perantis kerja sosial gerontologi dalam memberi perkhidmatan penjagaan warga emas pesakit kronik di institusi.

TINJAUAN LITERATUR

Senario Kepadatan Penduduk

Takrif warga emas kini tidak boleh diukur berasaskan kepada had umur semata-mata memandangkan “umur kronologi” tidak melambangkan “umur fisiologi”. Umur kronologi merujuk kepada bilangan tahun yang dilalui oleh seseorang individu sejak dilahirkan atau umur mengikut

surat beranak. Manakala umur fisiologi melibatkan pengukuran kapasiti kefungsi sistem organ tubuh badan seseorang individu atau kemampuan fizikal untuk melakukan sesuatu aktiviti. Dengan kata lain, keupayaan fizikal dan mental warga emas boleh berubah tanpa mengira umur (Law Sung Ing, 2000). Akibat penyakit diabetik kronik boleh menyebabkan individu hilang kefungsi tubuh seperti kehilangan penglihatan, kaki dipotong dan sebagainya. Padahal individu tersebut sebelum mencapai umur 50 tahun. Peningkatan berterusan jumlah populasi warga emas di Malaysia sejak tahun 60an. Pertambahan populasi ini disebabkan oleh kawalan penyakit berjangkit dan perkhidmatan perubatan yang baik. Seterusnya, kemajuan teknologi perubatan, peningkatan tahap pendidikan dan peningkatan kesedaran terhadap kepentingan kesihatan juga telah menurunkan kadar mortaliti dalam kalangan populasi warga emas.

Isu penjagaan warga emas di Malaysia semakin meruncing apabila lebih separuh daripada warga emas di Malaysia tinggal secara bersendirian tanpa keluarga dan satu per empat daripadanya tinggal bersama anak-anak Jariah et al. (2006). Kebanyakan warga emas mempunyai kesihatan yang merosot yang tidak mampu untuk menjaga dirinya sendiri, Menurut Jariah et al. (2006) kebanyakan anak dewasa yang telah berkeluarga kebiasaannya sukar untuk membiayai perubatan warga emas. Oleh itu, perbelanjaan kerajaan meningkat untuk membiayai perbelanjaan kesihatan warga emas yang tidak dapat ditanggung oleh anak-anak.

Penjaga Profesional

Menurut Harowitz (1982) penjagaan boleh dikategorikan sebagai empat aspek iaitu sokongan sosial, peruntukan keperluan harian, bantuan kewangan dan hubungan dengan organisasi serta pemberi khidmat formal. Penjagaan juga terbahagi kepada dua iaitu formal dan tidak formal. Penjagaan secara profesional sering dikaitkan dengan profesion kerjaya khusus yang dilantik khas seperti golongan profesional yang dibayar, dilatih serta mempunyai praktis yang profesional bagi menjaga warga emas (Timonen 2009; Walker et al. 1995). Penjaga

profesional kebiasannya akan menjaga orang sakit kronik dan warga emas yang sakit terlantar. Oleh itu Archbold et al. (1995); Silver et al., (2004) menyediakan satu komponen dalam sistem penjagaan rasmi dari segi kecekapan, kesediaan dan penguasaan dalam penjagaan. Schumacher et al. (2000) menyatakan bahawa kemahiran penjaga perlulah bekerjasama dengan sistem penjagaan kesihatan seperti kemahiran memantau. Contohnya seperti jururawat dan pekerja sosial harus menilai dalam membantu penjagaan pesakit serta memastikan penjaga pesakit mempunyai kemahiran yang mereka perlukan supaya boleh membolehkan mereka memberi penjagaan yang bertambah baik (Archbold et al. 1995; Scherbring, 2002; Silver et al. 2004).

Pengalaman Penjagaan Pesakit Kronik

Menurut kajian yang dijalankan oleh Birren dan Schaie (1990) berpendapat bahawa setiap penjaga perlu memainkan beberapa peranan yang penting iaitu menyokong dari segi emosi, menyediakan makanan dan mobiliti, membantu melakukan aktiviti harian seperti makan, minum dan mandi, membantu dalam urusan pengambilan ubat-ubatan serta mengurus dalam urusan kewangan. Jika difokus dengan lebih mendalam, didapati skop tugas penjagaan meliputi dari segi aspek penjagaan fizikal, sosial dan emosional. Oleh itu, kedudukan ekonomi sangat penting bagi seseorang penjaga. Selain itu, kesihatan fizikal yang sihat dan pengetahuan yang luas diperlukan dalam aspek penjagaan pesakit kronik. Penjaga turut disarankan untuk mempunyai kekuatan dari segi emosional dan spiritual untuk kuat menghadapi cabaran mahupun masalah yang menentang dalam melaksanakan tugas penjagaan.

Kajian tentang penjagaan pesakit kronik ini dijalankan oleh Suhaimi et al, (2012) mendapati terdapat tiga peranan yang utama di dalam penjagaan pesakit kronik ini. Antara peranan yang diperlukan meliputi penjagaan emosi, penjagaan fizikal dan advokasi. Bagi melaksanakan peranan ini, penjaga terpaksa menghadapi pelbagai cabaran dari segi emosi, kesan-kesan psikososial dan isu-isu persekitaran. Melalui

peranan ini penjaga juga perlu menghadapi enam jenis emosi seperti kerisauan, tekanan, hilang harapan, rasa kehilangan, malu dan rasa bersalah. Penjaga keluarga turut mengalami kesan-kesan psikososial seperti masalah kewangan, kesan ke atas keluarga, gangguan aktiviti sosial, masalah kesihatan fizikal dan keperluan sokongan.

Tekanan yang dialami oleh penjaga biasanya adalah berpunca daripada keadaan keluarganya dan faktor-faktor luaran yang mempengaruhi kemampuan individu dan keluarganya untuk menjaga ahli keluarga yang sakit. Contohnya, keengganan ahli keluarga untuk membantu penjaga membiayai rawatan ahli keluarga yang sakit boleh menyumbang kepada tekanan terhadap penjaga tersebut. Tekanan yang dialami individu mungkin menjadi lebih kritikal sekiranya tiada seorang pun rakan taulan atau jirannya yang memberi sebarang sokongan. Menurut Riper(2007) dalam kajiannya terhadap penjaga pesakit kanak-kanak Sindrom Down mendapati, penjaga memerlukan waktu untuk beriadah dan bersosial dengan ahli masyarakat. Malangnya, kebanyakan mereka tidak dapat berbuat demikian kerana kekangan masa menjaga pesakit di rumah serta ketiadaan bantuan sama ada daripada keluarga atau komuniti setempat.

Pendidikan Berasaskan Industri

Kebanyakan pelajar mengakui dan bersetuju bahawa mereka mendapat pengalaman baru ketika melakukan tugas yang diberikan. Pengalaman yang diperoleh pada saat melakukan latihan industri secara tidak langsung dapat mempercepat pemindahan para pelajar dari peringkat universiti ke dunia pekerjaan, selain mempelajari cara mendapatkan pekerjaan serta belajar bagaimana memiliki pekerjaan yang relevan dengan bakat dan minat (Putra and Widodo 2009). Penilaian pelajar semasa menjalani latihan industri turut memainkan peranan penting dalam mendapatkan keberkesanan Sistem Latihan Amali Industri (SLAI) dan juga pengajaran dan pembelajaran sewaktu di dalam kuliah.

Menurut Ali et al. (2009) sistem pendidikan harus mampu memenuhi kehendak komersil dan industri, dan boleh menghasilkan tenaga kerja yang berupaya dan bersifat inovatif, produktif dan berkemahiran. Latihan industri telah diwajibkan di semua peringkat pengajian tinggi di Institusi Pengajian Tinggi (IPT) termasuk di peringkat Sijil, Diploma dan Sarjana Muda (KPT 2010). Latihan Industri dan Komuniti (LIK) merupakan sebuah komponen program pengajian yang dapat memberi pelajar peluang menimba pembelajaran di dunia pekerjaan agar pelajar lebih bersedia dalam menempuhi alam pekerjaan yang bakal mendatang. Selain daripada itu, program LIK dilihat dapat memperkasakan kompetensi dan kemahiran pekerjaan pelajar dan seterusnya dapat mempertingkatkan kebolehan pasaran pelajar dalam mencari pekerjaan.

Latihan Industri dan Komuniti (LIK) ini merupakan sebuah program yang menempatkan pelajar untuk menjalankan latihan praktikal, amali atau klinikal dalam sesebuah organisasi luar dari UKM yang telah dipilih oleh pelajar, dan pelajar akan diselia oleh pensyarah yang terbabit dalam jangka masa yang telah ditetapkan sebelum pelajar dianugerahkan ijazah. Institusi yang dipilih adalah Rumah Ehsan yang menempatkan 14 orang perantis bagi menjalani latihan industri untuk penjagaan warga emas. Matlamat LIK adalah untuk mendedahkan pelajar kepada alam pekerjaan yang sebenar disamping mempraktikkan pengetahuan secara teori kepada amalan serta mempertingkatkan pengetahuan dan kemahiran dalam bidang profesion masing-masing. Latihan Industri dan Komuniti diadakan juga bertujuan melahirkan pelajar yang mempunyai kompetensi dan kemahiran generik yang diperlukan oleh majikan di samping mendedahkan kepada pelajar pengalaman keusahawanan.

Faktor dan Cabaran Perantis

Antara faktor dan cabaran berorientasikan konteks *coach* di tempat kerja. Antaranya ialah pengaruh orang penting, maklumat kerjaya dan nasihat, latihan di tempat kerja serta pengalaman kerja yang perlu dipelajari daripada *coach*.

1. Pengaruh Pakar Bidang

Dalam kajian Dickie, McDonald & Pedic (2011); GTA (2005); Harris et al (2001) menyatakan bahawa pakar bidang, sokongan keluarga yang terdekat rakan-rakan telah menjadi satu inspirasi perantis dalam menjalani latihan serta kemahiran di tempat kerja. Kenney dan Bledsoe (2005) menunjukkan ianya memberi impak terhadap jangkauan hasil kerjaya dan persepsi terhadap halangan dan cabaran yang dihadapi semasa menjalani latihan di tempat kerja. Hal demikian menjadi pemangkin terhadap usaha dalam memilih bidang kemahiran kerana terbukti bidang ini memberi impak kepada pembangunan kerjaya (Millward et al 2006).

2. Penyediaan Maklumat dan Nasihat Kerjaya

Menurut Gunderson (2009) dalam forum perantis di Kanada menyatakan bahawa kekurangan kesedaran dan maklumat perantis gerontologi kerja sosial adalah salah satu faktor kecekapan perantis dalam bidang kemahiran yang dijalankan di industri. Kekurangan promosi serta penyebaran maklumat mengenai latihan kemahiran menjadi satu lagi faktor perantis tidak didedahkan kelebihan yang akan mereka diperolehi sebelum membuat pilihan melibatkan diri dalam latihan kerja sebenar.

3. Persekitaran Institut Latihan

Lent, Brown, Talleyrand et al. (2002) mendapati bahawa kesan institusi latihan kemahiran ini adalah membezakan pendidikan teknikal dan latihan vokasional dengan latihan industri di universiti. Kebolehan perantis mendapatkan Sijil Kemahiran dipengaruhi oleh kemampuan untuk menjalankan kerja sebenar semasa latihan industri. Dalam analisis yang dijalankan oleh Lembaga Pendidikan dan Latihan Vokasional NSW pada tahun 2011 (Dickie, McDonald & Pedic, 2011), nilai yang dianggap sebagai kelayakan dan penyertaan dalam latihan berstruktur dikaitkan dengan kemungkinan penyempurnaan tugas melalui kualiti latihan yang lebih tinggi (Mitchell, Dobbs dan Ward 2009). Kualiti

tenaga pengajar yang cekap dan pengalaman serta persekitaran dalam industri juga membantu para perantis dalam menjalani latihan dengan sempurna serta dapat mengikuti pembelajaran dengan lebih baik.

4. Latihan di Tempat Kerja Sebenar

Pelbagai program pendidikan tinggi telah mencatatkan kesan positif terhadap pengalaman bekerja di tempat kerja yang menyokong pilihan kerjaya (Millward et al 2006). Kajian-kajian ini mencadangkan bahawa pengalaman kerja di atas pekerjaan meningkatkan keyakinan dan kecekapan pekerjaan, yang seterusnya membantu mengesahkan untuk individu itu sama ada atau tidak harus berterusan dan meneruskan latihan lebih lanjut. Faktor lain yang penting untuk kegigihan perantis termasuk sokongan penyelia, penghormatan yang ditunjukkan oleh majikan terhadap pelatih (Dickie, McDonald & Pedic 2011), kualiti latihan di tempat kerja (Mitchell, Dobbs & Ward 2009), dan pelbagai pengalaman serta budaya tempat kerja yang bernilai latihan menunjukkan tahap pengekalan yang lebih tinggi dalam kalangan perantis SKM.

METODOLOGI KAJIAN

Reka bentuk kajian kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif berpandukan reka bentuk kajian kes dalam meneroka makna serta pemahaman terhadap sesuatu yang keadaan atau subjek. Kajian kes merupakan sesuatu kajian yang terencil yang sukar untuk dicapai dalam melaksanakan sesuatu tindakan. Pengkaji dianggap sebagai instrumen utama dalam mendapatkan maklumat serta pemprosesan data. Menurut Cresswell (1998) kajian kes adalah untuk mengenalpasti tapak ataupun individu untuk mendapatkan akses, persampelan bertujuan, rekod data seta menyelesaikan isu lapangan dan menyimpan data.

Pemilihan lokasi kajian adalah di Rumah Ehsan Kuala Kubu Bharu yang bertempat di Selangor. Pemilihan lokasi ini adalah disebabkan perantis SKM tahap tiga iaitu pelajar kerja sosial UKM kohort dua ke-2 membuat latihan industri di Rumah Ehsan pada tahun 2017. Tempoh

latihan teori dijalankan di UKM selama 5 bulan iaitu bermula Februari hingga Jun 2017. Manakala latihan amali pula dijalankan selama 4 bulan iaitu bermula bulan Julai hingga Oktober 2017 di Rumah Ehsan Kuala Kubu Bharu, Selangor. Kelebihan program SLDN di IPTA adalah teori berkaitan dengan gerontologi kerja sosial dipelajari dengan lebih terperinci.

Tata cara pengumpulan data di mana pengkaji telah memaklumkan kepada responden secara lisan terlebih dahulu sebelum melaksanakan temu bual bagi menyatakan menyatakan hasrat serta mendapatkan persetujuan menjalankan penyelidikan ini Hal ini kerana bahawa perantis SKM tahap tiga bagi tahun pengajian 2017 adalah seramai 14 orang sahaja tetapi hanya sembilan (9) orang memberi kerjasama mereka untuk menjalankan temu bual secara lancar. Pengkaji menggunakan kaedah temu bual bersemuka secara mendalam serta kaedah temu bual elektronik melalui skype dan facebook (FB). Pengkaji menggunakan sampel tujuan dalam mendapatkan maklumat kajian. Royse (2011) mendefinisikan persampelan bertujuan yang merujuk kepada prosedur persampelan iaitu sekumpulan subjek yang mempunyai ciri-ciri tertentu sahaja berdasarkan pengetahuan dan tujuan khusus pengkaji. Persampelan yang dipilih oleh pengkaji berdasarkan objektif iaitu cabaran perantis SKM tahap dalam operasi penjagaan warga yang terdiri daripada pelajar tahun tiga Kerja Sosial yang menjalani Latihan Industri di Rumah Ehsan Kuala Kubu Bharu selama empat bulan. Temu bual separa berstruktur digunakan ketika menemu bual responden iaitu dengan berpandukan kepada protokol temu bual selain melakukan 'probing' di mana perlu. yang telah dibina mengikut objektif kajian dan sorotan literatur. Temu bual ini telah dijalankan oleh pengkaji yang tidak terlibat dalam program latihan industri SKM di institusi penjagaan warga emas.

Patton dan Moleong (2002) menyatakan analisis data adalah proses menyusun data, mengorganisasikan dalam sesuatu pola dan huraian. Analisis adalah proses memecahkan topik kepada komponen-komponen dan memahami bagaimana komponen-komponen tersebut

sesuai antara satu sama lain (Hammond & Wellington 2013). Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan analisis tematik iaitu mendefinisikan tema-tema yang terdapat dalam kajian yang diambil daripada transkrip temu bual dan diinterpretasi data untuk mempersembahkan data.

KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN KAJIAN

Profil Demografi Responden

Dalam kajian ini seramai sembilan orang perantis Sijil Kemahiran Malaysia (SKM) yang terdiri daripada pelajar Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) serta pernah mengikuti latihan ilmiah di Rumah Ehsan Kuala Kubu Baru, Selangor diambil untuk menjadi responden.

Jadual 1: Profil Responden

Bil.	Umur	Zon Negeri
1.	24	Tengah
2.	24	Pantai Timur
3.	24	Selatan
4.	24	Selatan
5.	26	Tengah
6.	27	Pantai Timur
7.	24	Pantai Timur
8.	23	Selatan
9.	26	Pantai Timur

Bentuk Cabaran Perantis Skm Tahap 3 Dalam Memberikan Perkhidmatan Terhadap Warga Emas

Archbold et al. (1995) dan Silver et al. (2004) mendapati bahawa kurang kajian berkaitan dengan campur tangan penyeliaan *coach* mengenai pengetahuan dan kemahiran dalam penjagaan warga emas. Kebanyakan kajian menfokuskan kepada konsep penyelesaian masalah dalam penjagaan warga emas oleh keluarga. Maka wujud jurang dimana kurang kajian tentang kerja penjagaan profesional (*profesional care worker*). Cabaran perantis dari aspek mendapatkan maklumat mengenai penjagaan, keselamatan dan kebajikan perantis serta penghuni warga emas di peringkat dalam dan luar institusi. Farhana (2012) menyatakan antara cabaran yang dihadapi oleh perantis kemungkinan dari segi kewangan, fasiliti, dan pengurusan kesejahteraan penghuni serta pekerja pelaksana yang lain. Hal ini kerana warga emas ialah merupakan individu yang sangat sensitif. Tingkah laku mereka akan berubah menjadi seperti kanak-kanak kecil dan sikap mereka yang suka memberontak, mudah marah serta membuat perkara yang dilarang (Noraini, 2015).

Pengurusan Emosi Perantis Semasa Menjalani Latihan Industri

Dalam kajian ini, perantis menjalani latihan industri selama empat bulan di Rumah Ehsan. Mereka mempunyai perasaan yang berbeza-beza serta berasa gementar. Kebanyakan daripada mereka tidak mempunyai pengalaman menjaga warga emas. Ada juga yang menyatakan bahawa ilmu yang dipelajari di dalam kelas tidak cukup untuk dibawa ke latihan industri SKM. Latihan industri memerlukan kemahiran amali secara langsung dan keperluan penyelesaian masalah perlu dilakukan dengan segera dan pantas terutama dalam penjagaan warga emas.

...Gementar kerana risau penerimaan warga emas sepanjang berada di rumah ehsan. Dari sudut ilmu pula, masih tidak mencukupi kerana hanya teori diajar di sesi pembelajaran di kelas adalah tidak cukup bagi penjagaan warga emas kerana ia melibatkan praktikal dan teori sepenuhnya (Responden 1).

...Rasa takut dan takut sebab tak uruskan warga emas yang sakit. Selain itu pengetahuan yang ditimba berbeza dengan apa yang dirasakan oleh situasi kerja yang sebenar. Tapi bila dah ada kat situ kita dapat belajar benda baharu dan jadikan ianya pengalaman. (Responden 4)

...gementar dan takut tak dapat jalankan tanggungjawab dan ilmu yang dipelajari. Kadang-kadang benda yang kita belajar kita tak ingat sepenuhnya untuk praktik dengan warga emas. (Responden 5)

...Perasaan saya sewaktu pertama kali menjejakkan kaki ke Rumah Ehsan adalah penuh dengan persoalan kerana warga emas yang ramai dijaga oleh pekerja yang sedikit. Kebanyakan warga emas di Rumah Ehsan merupakan warga emas yang terlantar dan hal ini menyebabkan saya tertanya-tanya dengan kebajikan warga emas di sini adakah dijaga rapi atau hanya mengikut skop kerja yang telah biasa dilakukan oleh pekerja di sini. Dari sudut ilmu pula, masih tidak mencukupi kerana hanya teori diajar di sesi pembelajaran di kelas adalah tidak cukup bagi penjagaan warga emas kerana ia melibatkan praktikal dan teori sepenuhnya (Responden 6).

...perasaan saya agak gementar kerana ini kali pertama saya berkhidmat secara langsung dengan orang tua selain daripada ahli keluarga sendiri. Pada permulaannya saya agak gementar kerana takut tidak dapat membiasakan diri dengan persekitaran yang baharu. Namun begitu, selepas seminggu saya dapat menyesuaikan diri dengan keadaan di sana. Pada pendapat saya, banyak lagi yang perlu dipelajari dalam kelas berkaitan dengan standard NIOSH (Responden 7).

Perbincangan kajian ini dapat dirumuskan bahawa penglibatan perantis SKM hanya fokus kepada pengurusan warga emas. Tambah rumit lagi, semua perantis tidak mempunyai pengalaman dalam pengurusan penjagaan warga emas sebelum secara amali. Dalam kuliah di UKM hanya mempelajari teori semata-mata tetapi di institusi perantis perlu memberi perkhidmatan penjagaan pada minggu pertama latihan industri tersebut. Pengalaman perantis dalam mengendalikan warga emas

untuk pertama kali menyebabkan perasaan risau dan gementar sehingga beberapa minggu untuk menyesuaikan diri dengan persekitaran setempat. Walau bagaimanapun, perantis turut dibantu serta dilatih oleh penyelia (*coach*) dan Pembantu Perawat Kesihatan (PPK) dalam menguruskan warga emas dapat mengurangkan perasaan risau dan gementar.

Dalam kajian (Dickie, McDonald & Pedic 2011) menyatakan faktor lain yang penting untuk kegigihan perantis termasuk sokongan penyelia, penghormatan yang ditunjukkan oleh majikan terhadap pelatih, kualiti latihan di tempat kerja (Mitchell, Graeme & Ward 2008), dan pelbagai pengalaman kerja (Dickie, McDonald & Pedic 2011). Budaya tempat kerja yang ditunjukkan mempengaruhi tahap pengekalan yang lebih tinggi dalam menghasilkan pekerja yang berkualiti (Mitchell, Dobbs & Ward 2009). Dengan adanya bantuan oleh penyelia, perantis turut mempelajari hasil pemerhatian serta tunjuk ajar dalam menguruskan warga emas dengan sempurna. Terdapat pelbagai jenis kerenah dan pengalaman yang dihadapi oleh kesemua perantis di Rumah Ehsan selama empat bulan. Jelas bahawa menjaga warga emas adalah memerlukan kesabaran yang tinggi dan perlu menghadapi cabaran yang sukar untuk melayani kehendak mereka. Pada permulaannya, perantis mungkin tidak dapat menerima hal ini kerana mereka tidak mempunyai pengalaman tapi lama kelamaan mereka sudah boleh mengadaptasi dengan mudah dalam perkhidmatan penjagaan warga emas. Terdapat beberapa kenyataan perantis untuk mengetahui pengalaman yang sukar sepanjang dalam memberi perkhidmatan penjagaan untuk warga emas.

.....ada juga warga emas yang sentiasa mahukan penghuni melayan kerenah mereka sehinggakan benda yang mereka boleh buat pun terpaksa perantis layani. Contohnya mereka asyik mengarah untuk mengambil barang dan barang tersebut berada di sebelah penghuni dan mereka agak sensitif jika perantis melayani lebih terhadap penghuni yang lain.
(Responden 1)

.....semasa nak uruskan penghuni masa waktu pagi. Masa nak mandi kerana memerlukan kudrat seorang wanita. Hal ini sukar kerana kebanyakan Pembantu Perawat terdiri daripada wanita dan kurangnya lelaki untuk membantu. (Responden 3)

.....tak tahan bau kerana mereka mandi sekali sehari pada waktu pagi. Kebanyakan pampers mereka sudah penuh dan akan tukar pada keesokan hari. Ada yang penghuni tak mahu memotong kuku dan mereka selalu mengalami masalah kulit gatal serta mempunyai kudis. (Responden 4)

.....Perkara yang paling sukar bagi saya adalah sewaktu kematian penghuni yang saya jaga sepanjang berkhidmat di sini. Saya sudah menganggap mereka seperti ahli keluarga saya sendiri kerana setiap hari berjumpa dan menjaga mereka. Sewaktu mereka sakit juga merupakan sesuatu yang sukar kerana warga emas yang sakit biasanya akan mengalami kemurungan, kurang selera makan dan hal ini boleh menyebabkan mereka tiada keinginan untuk meneruskan kehidupan. Terdapat salah seorang warga emas yang saya jaga jatuh sakit dan sentiasa menyebut ingin mati. Kemurungan merupakan salah satu penyakit yang boleh menyebabkan warga emas meninggal dunia selain daripada menghadapi penyakit. (Responden 6)

.....perkara yang menyukarkan saya sepanjang berhadapan dengan mereka adalah apabila perlu memaksa orang tua untuk makan. Hal ini demikian kerana, seorang pak cik yang menolak untuk makan sehingga sebulan lebih. Beliau tidak mahu makan dan perlu memujuknya untuk makan. (Responden 7)

.....Perkara paling sukar adalah apabila berdepan dengan karenah warga emas yang berdikari. Ini kerana, kadangkala warga emas yang berdikari memerlukan penjagaan yang sedikit berbeza berbanding warga emas yang terlantar. Banyak perkara yang perlu dipenuhi dari segi penjagaan diri. (Responden 9)

Dapatan kajian ini selari dengan kajian yang dilakukan oleh Suhaimi et al., (2012) yang mendapati terdapat tiga peranan yang utama di dalam penjagaan pesakit kronik ini yang terdiri daripada warga emas. Antara peranan yang diperlukan meliputi penjagaan emosi, penjagaan fizikal dan advokasi. Bagi melaksanakan peranan ini, perantis terpaksa menghadapi pelbagai cabaran dari segi emosi, kesan-kesan psikososial dan isu-isu persekitaran. Pengalaman pengkaji selari dengan pandangan perantis di mana pengalaman menjalankan tugas penjagaan warga emas sangat mencabar dan memerlukan kesabaran yang tinggi di Rumah Ehsan Kuala Kubu Bharu.

Cabaran Perantis Dalam Memberi Perkhidmatan Penjagaan

Dapatan kajian ini adalah selaras dengan kajian yang dilakukan oleh Doris et al. (2010), di mana warga emas pada amnya tidak suka hidup bersendirian dan terlalu bergantung kepada orang lain di hari tua. Hal ini kerana kebanyakan penghuni di Rumah Ehsan banyak bergantung kepada orang lain walaupun mereka mampu menguruskan diri sendiri. Menurut Rosnah dan Habibie (2002), penjaga menghadapi masalah dalam melayan kerenah warga emas dan berasa sukar untuk memahami perasaan warga emas. Seperti yang diketahui umum, terdapat banyak cabaran serta pengorbanan dalam mengendalikan warga emas. Terdapat banyak bukti yang kukuh bahawa tugas menjaga warga emas adalah tugas yang banyak memberikan tekanan perasaan (Heok & Yong 1994).

*.....ada sesetengah penghuni yang tidak boleh **sabar** apabila mereka mengarahkan untuk perantis membuat kerja dan menyebabkan perantis berasa stres untuk menguruskan semua penghuni. (Responden 4)*

*.....macam-macam **kerenah** seperti lempar barang, **suka memaki orang** dan ada juga suka meminta makanan lebih. (Responden 5)*

.....Warga emas mempunyai pelbagai kerenah antaranya mudah cemburu, sensitif dan degil. Warga emas tidak suka jika pekerja menunjukkan ciri-ciri pilih kasih atau melebihkan seseorang berbanding diri mereka .

Selain itu, terdapat juga warga emas yang sering bergaduh antara satu sama lain. Mereka sering tuduh menuduh sehingga bermasam muka. Sebagai pelajar kerja sosial, saya menjalankan rapo dengan semua warga emas di unit saya bekerja. Saya mendapati bahawa kebanyakan warga emas yang suka bergaduh di antara satu sama lain hanya kerana salah faham di antara mereka. (Responden 6)

*.....macam-macam kerenah penghuni di Rumah Ehsan. Kadang-kadang mereka suka bergaduh mulut. Ada juga yang **nyanyuk dan suka main najis**. Dan yang paling dingati ialah ada juga yang bersifat moden sedikit, mereka lebih suka bermakeup dan berswafoto. (Responden 8)*

*.....**Panas baran**. Pernah ditengking oleh warga emas kerana terlambat memberikan minuman sewaktu makan tengah hari. Pernah juga dijatuhkan pinggan makan sekiranya lambat mengambil pinggan yang sudah dimakan. (Responden 9)*

Selain menghadapi cabaran warga emas, perantis juga tidak ketinggalan dalam menghadapi kekangan dalam menjalankan tugas bersama rakan sekerja yang lain. Walaupun terdapat konflik yang melanda tapi ia dapat diselesaikan dengan ada kerjasama kesemua perantis. Umum mengetahui bukan mudah untuk menjaga warga emas yang berkelakuan seperti kanak-kanak kecil akibat faktor status kesihatannya. Hal ini kerana terdapat banyak faktor yang menjadi cabaran selain warga emas iaitu keluarga, kewangan, rakan sekerja serta rakan serumah. Terdapat beberapa kenyataan yang dapat disimpulkan daripada kesemua perantis yang menjalani latihan amali di Rumah Ehsan.

.....kerelaan sendiri dan keluarga serta rakan baik sentiasa menyokong saya. Saya juga selalu berfikiran positif dan saya percaya bahawa ada hikmah untuk buat kebajikan terhadap penghuni di RE. Saya pernah juga mempunyai konflik bersama rakan sekerja dan serumah kerana ada sesetengah sikap yang kita tak boleh terima ada semasa kerja ada yang kerja sambal lewa. Tetapi saya menganggap itu sebagai satu cabaran bekerja dan tidak pernah lagi bermasam muka dengan rakan-rakan

yang lain. Dari segi kewangan memang wujud masalah tersebut kerana dijanjikan untuk bagi elaun tetapi ia tidak terlalu membebaskan kerana mempunyai sokongan daripada ibu bapa. (Responden 1)

....kerelaan sendiri. Keluarga sentiasa menyokong. Biasalah jika terdapat konflik dengan rakan sekerja kerana ada juga yang mementingkan diri sendiri serta tidak memberi kerjasama. Kadangkala kerja memerlukan komitmen dan mereka ada juga yang tidak mempunyai sikap tolak ansur. Tapi bukan semua perantis. Ya, saya mempunyai masalah kewangan kerana mengharapakan elaun yang dijanjikan atas alasan pihak atasan. (Responden 2)

....kerelaan sendiri. Keluarga sentiasa menyokong. Saya bersifat profesional dan buat kerja saya dan tidak mempunyai konflik. Saya juga tidak mempunyai masalah kewangan kerana saya merupakan pelajar tajaan JPA yang membolehkan saya berdikari selama empat bulan dengan kerjasama ibu bapa saya. (Responden 3)

.....keluarga sentiasa menyokong saya tidak kira saya mempunyai masalah bersama rakan sekerja mahupun masalah peribadi. Saya tidak mempunyai koflik dengan mana-mana rakan serta tidak mempunyai masalah kewangan. (Responden 4)

..... saya pergi latihan industri di RE tanpa memberitahu keluarga tapi saya meminta pendapat daripada salah satu pensyarah yang mengajar saya. Tetapi keluarga saya sentiasa menyokong saya serta membuat kebajikan terhadap penghuni. Saya tidak mempunyai masalah dengan rakan serumah tetapi pernah mempunyai konflik bersama rakan sekerja. (Responden 5)

.....Saya mengambil keputusan untuk menjalani latihan di Rumah Ehsan kerana saya berminat dalam kursus pengendalian warga emas. Ya, Keluarga sangat memberi sokongan kerana saya pernah menjaga arwah datuk saya di rumah dengan bantuan kawan saya iaitu seorang fisioterapi klinik kesihatan. Mereka akan galakkan kerana bukan semua

orang yang rela hati untuk buat benda ini. Alhamdulillah, kerjasama antara kami sangat baik kerana terdapat juga kawan di unit saya yang meluahkan rasa hati ingin berhenti dari meneruskan latihan di sini tetapi dengan sokongan dari perantis yang lain menyebabkan dia berubah fikiran dan kami bersama-sama menghabiskan 4 bulan di sini dengan jayanya. Saya tidak pernah mengalami masalah dengan rakan sekerja mahupun serumah. Mengenai sumber pendapatan disini, saya menerima elaun daripada ibu bapa saya sendiri . Saya juga mempunyai simpanan PTPTN yang tidak digunakan sepanjang pengajian di universiti sebelum menjalankan latihan industri di sini. Selain itu, saya mempunyai pendapatan sendiri dalam menjalankan jualan pakaian terpakai. (Responden 6)

.....kerjasama satu pasukan baik kerana rakan-rakan yang lain memberi kerjasama dalam melakukan tugas dan tiada istilah curi tulang. Saya juga mempunyai hubungan yang baik dan rakan saya menjadi sokongan sosial buat saya sepanjang saya berada di Rumah Ehsan. Dari segi kewangan saya tidak mempunyai masalah kerana ditanggung oleh ibu bapa serta mendapat zakat UKM. (Responden 7)

.... Keputusan menjalani latihan di rumah ehsan adalah kerelaan diri sendiri. Keluarga memang sentiasa menyokong sepanjang saya berada RE. Kerjasama antara perantis memang sangat baik. Bukan sahaja dengan rakan seasrama. Perantis dari asrama lain pun bagi kerjasama yang sangat baik. Konflik dengan rakan sekerja memang tidak dinafikan ada kerana terdapat staff sendiri suka membandingkan kerja antara perantis. Konflik dengan rakan serumah pun ada kerana masing-masing ada perangnya tersendiri. Sumber pendapatan saya ditanggung oleh ibubapa. Saya juga ada mendapatkan zakat ukm. (Responden 8)

..... Keputusan menjalani latihan di rumah ehsan adalah kerelaan diri sendiri. Keluarga sangat menyokong dan banyak memberi panduan kepada saya dalam melayani karenah warga emas. Hubungan saya bersama rakan serumah kurang baik kerana saya melihat perantis mengambil keputusan dari segala hal mengikut asrama masing-masing

yang ditugaskan dan bukan sesama pasukan. Tidak semua rakan saya menghadapi masalah kerana mereka ada yang sudah mempunyai kumpulan tersendiri. Dari segi hal kewangan saya bergantung kepada ibu bapa sepenuhnya. (Responden 9)

Pengkaji dapat merumuskan bahawa pengaruh keluarga, persekitaran tempat kerja, sokongan sosial memainkan peranan yang penting bagi perantis dalam menjalani latihan industri selama empat bulan. Walaupun terdapat banyak halangan dalam menjalani perkhidmatan bersama warga emas, perantis masih dapat menjalankan tugas dengan sempurna. Dapatan kajian ini selaras dengan kajian yang dilakukan oleh Dickie, McDonald & Pedic (2011); GTA (2005); Kenney dan Bledsoe (2005) menunjukkan ianya memberi impak terhadap jangkaan hasil kerjaya dan persepsi terhadap halangan dan cabaran yang dihadapi semasa menjalani latihan di tempat kerja. Hal demikian ia menjadi pemangkin terhadap usaha dalam memilih bidang kemahiran kerana terbukti bidang ini memberi impak kepada pembangunan kerjaya (Millward et al 2006).

KESIMPULAN

Pelbagai cabaran yang dihadapi oleh perantis kerja sosial dalam memberi perkhidmatan penjagaan pesakit warga emas kronik. Sepanjang proses penjagaan warga emas yang menghidap penyakit kronik ini perantis perlu menghadapi pelbagai kerenah warga emas yang ada kalanya akan bersikap seperti keanak-anakkan seperti mudah marah jika pemintaannya lambat dipenuhi, melempar barang dan suka memaki orang. Ianya merupakan cabaran kepada perantis dalam usaha memberi penjagaan yang terbaik kepada pesakit warga emas kronik. Jelas disini perlunya perantis diberi pendedahan awal akan cabaran-cabaran yang bakal dihadapi oleh mereka sepanjang proses penjagaan warga emas yang menghidap penyakit kronik. Hal ini penting untuk mereka mempersiapkan diri mereka dengan mental dan fizikal sepanjang proses penjagaan berlangsung kerana tidak semudah itu untuk menghadapi cabaran ini. Selain itu, usaha daripada pihak kerajaan sendiri boleh mewujudkan elaun khas kepada perantis-perantis dan *coach* di syarikat yang membantu sepanjang proses

penjagaan pesakit warga emas kronik. Elaun khas ini berperanan dalam membantu meringankan beban peribadi yang dihadapi oleh perintis/*coach* dan menjadi tanda penghargaan kepada perantis/*coach* itu sendiri atas keikhlasan mereka dalam menanggung beban penjagaan pesakit warga emas kronik.

RUJUKAN

- Archbold, P.G., Stewart, B.J., & Miller, L.L., (1995). The PREP system of nursing interventions: A pilot test with families caring for older members. Preparedness (PR), enrichment (E) and predictability (P). *Research in Nursing and Health*, 18(1), 3–16.
- Ali, H., Ahmad, L., Ahmad S., & Ali, N. (2009). Keperluan, kepentingan dan sumbangan perancangan pendidikan dalam pembangunan ekonomi Malaysia. *e-BANGI: Jurnal Sains Sosial dan Kemanusiaan*, 4(1), 13- 29.
- Azmi Abdul Malek. (2013). SKM Tahap 3 boleh dibawa ke universiti. *Sinar Harian*. 2 Jan 3013.
- Birren & K. W Schaie (1990), *Handbook of the psychology of aging* (pp. 404-426). San Diego: Academic Press.
- Boyatzis RE (1998) *Transforming Qualitative Information*. Sage: Cleveland.
- Doris Padmini Sevaratnam, Nor Aini Haji Idris & Norlaila Abu Bakar. 2010. *Warga Emas Di Malaysia Ke Arah Kesejahteraan Ekonomi dan Sosial*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Dickie, M, McDonald, R & Pedic, F (2011), *A fair deal: apprentices and their employers in NSW*, NSW Board of Vocational Education and Training, Sydney.
- Farhana Hanim Mohd. Mydin. (2016). Warga Emas di Malaysia Meningkat 2.8 Juta Orang. *Kosmo*. Kuala Lumpur. 26 Mac 2016.
- Farhana Hanim Mohd. Mydin. (2016). Warga Emas di Malaysia Meningkat 2.8 Juta orang. *Kosmo*. Kuala Lumpur. 26 Mac 2016.
- Gunderson, M 2009, *Review of Canadian and international literature on apprenticeships, Human Resources and Skills Development Canada, Ottawa*.
- Glover, Robert W . and Cihan Bilginsoy. (2005). Registered apprenticeship training in the U.S construction industry. *Education training* 47(4/5):337 349.
- Harowitz, A. 1982. Sons and daughters as caregivers to older parents: Differences in role performance and consequences. *The Gerontologist* 25: 612–617.

- Hammond, M. & Wellington, J. (2013). *Research Methods: The Key Concepts*. Canada: Routledge.
- Heok KE & Young S (1994). Stress of family carers of the frail elderly. Can day centre alleviate the distress? *Malaysians Journal of Psychiatr.* 1994; 2(2):60-66.
- Jariah Masud, Sharifah Azizah Haron and Tengku Aizan, H. (2006). Health status and perceived income adequacy among older persons in Malaysia. *Asia Pacific Journal of Public Health*, Volume 18 (Supplementary), 2-8.
- Kenny, ME & Bledsoe, M (2005), 'Contributions of the relational context to career adaptability among urban adolescents', *Journal of Vocational Behavior*, vol.66, no.2, pp.257-72.
- Law Sung Ing (2000). Aspek Penuaan Warga Emas di Malaysia. Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia, Kementerian Perpaduan Negara dan Pembangunan Masyarakat Malaysia.
- Lent, RW, Brown, SD, Talleyrand, R, McPartland, EB, Davis, T, Chopra, SB, Alexander, MS, Suthakaran, V & Chia-May, C (2002), 'Career choice barriers, supports, and coping strategies: college students' experiences', *Journal of Vocational Behavior*; vol.60, pp.61-72.
- Mohd Suhaimi Mohd, Sheau Tseuy Chong, Norulhuda Sarnon, Fauziah Ibrahim, Khadijah Alavi & Noremy Md Akil (2012). Menifestasi penjagaan keluarga: Tekanan psikologikal dalam menjaga pesakit mental. *Jurnal Sains Sosial dan kemanusiaan*. Volume 7, number 1 059-075.
- Millward, L, Houston, D, Brown, D & Barrett, M (2006), *Young people's job perceptions and preferences*, University of Surrey.
- Mitchell, Graeme & Ward (2008). "A systematic approach to retaining apprentice": Australian Chamber of Commerce and Industry 2008.
- Novak dan Guest. (1989). *The Gerontologist* : Application of a Multidimensional Caregiver Burden Inventory. Volume 29, issue 6: 798-803.
- Noraini Che' Sharif, Khadijah Alavi, Ponnusamy Subramaniam & Zainah Ahmad Zamani (2015) *Pengalaman Dan Faktor Pengabaian Warga Emas Dalam Komuniti*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.

- Putra, A. I. and R. D. Widodo. (2009). “Pengaruh Pengalaman Praktik Kerja Industri Terhadap Minat Berwirausaha Pada Siswa Kelas XII Program Keahlian Teknik Mekanik Otomotif SMK Texmaco Pemalang.” *Jurnal Pendidikan Teknik Mesin* 9(1): 1-2.
- Patton, Michael Quinn, (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. USA: Sage Publication.
- Rosnah Ismail & Habibie Ibrahim. (2002). Wanita dan Penjagaan Warga Tua: Satu Kajian Awalan Di Daerah Tuaran, Sabah. *Jurnal Pembangunan Sosial*. Jil 4&5.
- Silver, H. J., et al. (2004). Family caregivers of older adults on home enteral nutrition have multiple unmet task-related training needs and low overall preparedness for caregiving. *Journal of the American Dietetic Association*, 104(1), 43–50.
- Schumacher, K. L., Stewart, B. J., Archbold, P. G., Dodd, M. J., & Dibble, S. L. (2000). Family caregiving skill: Development of the concept. *Research in Nursing & Health* 23(3):191-203.
- Scherbring, M. (2002). Effect of caregiver perception of preparedness on burden in an oncology population. *Oncology Nursing Forum*, 29(6), E70–E76.
- Stephen, L & Fullarton, S (2002), ‘Classroom and school factors affecting mathematics achievement: a comparative study of Australia and the United States using TIMSS’, *Australian Journal of Education*, vol.46, no.2, pp.154—71.
- Timonen, Virppi. 2009. Towards an Intergrative Theory of Care: Formal and Informal Intersection Dalam Human Development and The Lifespan: Antecedents, Process and Consequences of Change, (pyt.) Karen.A. Roberto & Jay Mancini, Lanham: Lexington.
- Van Riper, M. (2007). Families of children with Down Syndrome: Responding to a “change of plans” with resilience. *Journal of Pediatric Nursing*, 22, 116-128
- Walker, Alexis J., Pratt, Clara C., & Eddy, Linda. (1995). Informal Caregiving to Ageing Family Members: A Critical Review. *Family Relations*. 44: 402-41.

PENGURUSAN MODAL INSAN : FAKTOR DEMOGRAFI TRAIT PERSONALITI KEHEMATAN, KETERBUKAAN, EKSTRAVERSI DAN KESETUJUAN DAN HUBUNGANNYA DENGAN KECERDASAN EMOSI

Nurul Hudani Md Nawi¹
Marof Redzuan², PhD
Noor Hisham Md Nawi³
Puteri Hayati Megat Ahmad⁴, PhD

¹Fakulti Psikologi dan Pendidikan, Universiti Malaysia Sabah

²Fakulti Egologi Manusia, Universiti Putra Malaysia

³Fakulti Psikologi dan Pendidikan, Universiti Malaysia Kelantan

⁴Fakulti Psikologi dan Pendidikan, Universiti Malaysia Sabah

ABSTRACT

The study aims to identify differences between personality traits and its relationship with emotional intelligence among educator leaders in High Performance Schools (SBT). Two sets of questionnaire were used in this study, namely the Emotional Competence Inventory (ECI) questionnaire (Boyatzis, 2001) to measure the emotional intelligence and the Five-Factor Model of Personality (NEO PI-R) (Costa & McCrae, 1992) questionnaire for measuring personality was conducted to 306 educator leaders (89%) 15 SBT in Malaysia. Analysis using the Pearson correlation method shows the significant and positive relationship between personality trait and emotional intelligence among the schools educator leaders. The finding also shows that only personality conscientiousness is different based on gender and age among SBT educator leaders. On a practical note, the assessment of psychological construct in schools setting such as personality and emotional intelligence could possibly assist in enhancing the work performances in delivering huge benefits to educational institution in order to increase their job quality.

PENGENALAN

Dalam hal mengurus emosi dengan baik, setiap individu harus faham dan peka mengenai perbezaan yang wujud antara individu lain. Perbezaan individu ini boleh dilihat berdasarkan ciri dan tingkah laku yang dimiliki oleh seseorang yang dihuraikan sebagai personaliti (Maccoby, 2009). Sehubungan itu, personaliti yang dimiliki oleh pemimpin didapati mempengaruhi tingkah laku kepimpinan yang merupakan adunan utama bagi melahirkan pemimpin pendidik yang konsisten. Trait personaliti ini sering digunakan kerana ia memberi fokus kepada kaitan di antara trait atau personaliti pemimpin dengan perkaitan kemantapan emosi seseorang. Ia adalah dinamik untuk menerangkan tentang personaliti pemimpin dengan perasaan yang dimilikinya dalam memberi sumbangan kepada pencapaian kerja yang lebih baik. Kajian terbaru turut mempamerkan bahawa trait personaliti berkait rapat dengan pencapaian organisasi terutama terhadap aspek prestasi kerja, perkembangan kerjaya, keberkesanan kepimpinan, penilaian sendiri dan juga pengurusan latihan (Barrick et.al 2001, Judge et. al 1999, Judge dan Bono 2000 dan Salgado 2000).

Berdasarkan kajian lepas, Bass (1990) menghuraikan kepentingan bagi seorang pemimpin untuk mempunyai trait personaliti tertentu bagi menggambarkan keunikan yang ada dalam dirinya supaya mampu memberikan keyakinan dan pengaruh kepada pengikutnya sehingga boleh dianggap menjadi pemimpin yang berjaya. Dalam hal ini, Van Schaack dan Glick (1982) mendapati personaliti yang berjaya merujuk kepada individu yang bersifat kreatif, bersemangat, penyayang, dan mempunyai sikap ingin tahu yang kuat. Mereka juga didapati sentiasa bersikap positif terhadap diri sendiri dan orang lain dalam menghadapi pelbagai krisis situasi. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa jenis-jenis personaliti tertentu berupaya menjadikan golongan pekerja lebih bertanggungjawab terhadap tugasnya khususnya bagi mereka yang bertindak sebagai pemimpin dalam sesebuah organisasi sehingga pemilikan trait personaliti ini diandaikan berhubungan dengan kecekapan emosi seseorang individu.

PERMASALAHAN KAJIAN

Dalam keghairahan untuk meningkatkan prestasi dan menjaga kecemerlangan pendidikan, pemimpin sekolah bukan sekadar dilihat dari sudut kemantapan kepimpinan mereka untuk mentadbir sematamata. Ini disedari oleh Lunenberg dan Ornstein (2004) yang mendapati tingkah laku positif juga adalah berkaitan dengan empati, integriti, kualiti motivasi, serta kemampuan intuitif yang merupakan sebahagian daripada kecerdasan emosi. Hal ini menjelaskan bahawa tingkah laku positif yang dipengaruhi oleh kecerdasan emosi dapat menghasilkan 80% kejayaan seseorang individu dalam sesebuah organisasi. Ia merangkumi kemampuan dari segi kecekapan mengatur urus kemahiran emosi dan pengetahuan intelek sehingga memberi refleksi positif terhadap keseluruhan sikap dan tindak balas serta menunjukkan penglibatan kawalan diri yang tersusun dan terancang. Lantaran itu, persoalan emosi ini dilihat sebagai elemen utama proses kepimpinan untuk merealisasikan Pelan Induk Pembangunan Pendidikan (PPIP) (2006-2010) khususnya dalam menjayakan pelaksanaan program Sekolah Berprestasi Tinggi (SBT).

Malahan, faktor personaliti individu pemimpin juga didapati mampu menyumbang kepada keberkesanan tingkah laku positif dalam kalangan pemimpin. Hal ini dipersetujui oleh Noordin, Mohammad Aslan, Jasmi, Zainudin, Azizi, Yusof dan Sharin (2011), yang mendapati faktor personaliti seperti kehematan, keterbukaan dan kesetujuan mempunyai kaitan langsung dengan tingkah laku positif. Sehubungan itu, dalam usaha mencapai matlamat organisasi, pemimpin sekolah perlu mempunyai pengaruh dan kualiti-kualiti personaliti tertentu. Hal ini disedari oleh Bass (1990) menyatakan perlu bagi seorang pemimpin untuk mempunyai tingkah laku positif yang tertentu bagi menjelaskan keunikan dirinya supaya mampu memberikan keyakinan dan pengaruh kepada pengikutnya.

Oleh kerana personaliti memerihalkan tentang sifat-sifat yang ada pada seseorang individu seperti cara seseorang itu berfikir, memberi respons, berpersepsi dan lain-lain maka personaliti mampu membezakan pemimpin daripada individu pengikut yang lain. Misalnya, pemerhatian Stogdill (1974) mendapati personaliti, ciri-ciri fizikal, sosioekonomi, kemampuan kognitif, aspek sosial dan dalaman pemimpin didapati cenderung mempunyai kuasa dan stamina yang baik berbanding pengikut. Realiti ini dipersetujui oleh Hogan, Curphy dan Hogan (1994), yang mendapati dimensi Big Five seperti esktraversi, kesetujuan dan kestabilan emosi adalah faktor penentu kepada potensi awal bagi seorang pemimpin. Jones (2005) mengulas lanjut bahawa personaliti pendidik, pengalaman, pengetahuan dianggap sebagai faktor penentu kepada kewujudan kepimpinan sekolah yang berkesan, kebolehan mengendalikan kumpulan yang berkesan, menjadi pilihan pengikut, pembangunan eksekutif dan pencapaian produktif.

Oleh yang demikian, personaliti dilihat sebagai faktor penting bagi seorang pemimpin dalam mengekalkan peranannya sebagai pemimpin pendidik yang konsisten. Hal ini dipersetujui oleh Van Schaack dan Click (1982) yang mendapati kepentingan bagi pemimpin pendidik untuk memiliki personaliti tertentu seperti kreatif, prihatin, berwawasan telah terbukti sebagai trait penting di dalam konteks kajian barat. Namun masih tidak dapat dikenal pasti secara empirikal di dalam konteks tempatan khususnya di dalam konteks kajian pendidikan Sekolah Berprestasi Tinggi (SBT) di Malaysia. Ini menimbulkan persoalan berkaitan sejauh mana isu ini diteroka dalam kajian pendidikan tempatan? Oleh yang demikian, realiti itu perlu dikaji bagi mengetahui perbezaan trait personaliti berdasarkan faktor demografi dan sejauh mana wujudnya hubungan dengan kecerdasan emosi.

SOROTAN KAJIAN

Faktor Demografi Dan Personaliti

Kajian meta-analisis mengenai personaliti berdasarkan jantina pernah diteliti oleh Costa, Teracciano dan MacCrae (2001) serta Feingold (1994) yang menunjukkan terdapat perbezaan antara responden lelaki dan perempuan bagi trait personaliti. Misalnya subjek lelaki mendapat skor yang lebih tinggi berbanding subjek perempuan bagi trait personaliti ketegasan. Dapatan ini konsisten dengan kajian Donnellan dan Lucas (2008) serta Maccoby dan Jacklin (1974), yang melaporkan subjek lelaki memiliki ketegasan yang tinggi, kawalan emosi yang stabil, keterbukaan minda, kurang cemas dan sistematik berbanding subjek perempuan. Hal ini dipersetujui oleh Envick dan Langford (2003) serta Schmitt, Realo, Voracek dan Allik (2008) yang menyatakan responden lelaki kelihatan lebih sistematik dengan mempunyai dimensi kehematan yang lebih tinggi daripada perempuan.

Namun berbeza dengan kajian Singh (1994) yang mendapati eksekutif wanita mempunyai semangat yang tinggi dan merasa lebih bangga dengan pekerjaan berbanding eksekutif lelaki. Realiti itu turut disokong oleh Piotr, Robert dan Agnieszka (2005) serta Weisberg, DeYoung dan Hirsh (2011) yang mendapati responden perempuan mempunyai skor yang lebih tinggi berbanding lelaki berdasarkan dimensi kesetujuan. Envick dan Langford (2003) mengulas secara terperinci bahawa usahawan wanita didapati lebih menunjukkan sifat terbuka, lemah-lembut, mudah bergaul, mampu membuat pengubahsuaian situasi yang cepat dan lebih berorientasikan pasukan dalam mengurus aktiviti perniagaan berbanding usahawan lelaki. Hal ini disahkan oleh Bakan (1966) yang melaporkan wanita mempunyai sifat-sifat kelembutan yang tersendiri berbanding golongan lelaki.

Realiti itu disedari oleh Feingold (1994) yang mendapati subjek perempuan sering mendapat skor yang tinggi bagi trait personaliti seperti memiliki sifat lemah-lembut, kepercayaan dan suka berkawan.

Hal ini dipersetujui oleh Costa et al. (2001) yang mendapati responden wanita menunjukkan dapatan skor yang tinggi bagi dimensi kesetujuan dan ekstraversi berbanding responden lelaki. Namun berbeza dengan Soto, John, Gosling dan Potter (2011) serta Goodwin dan Gotlib (2004) menunjukkan pemilikan dimensi kehematan yang tinggi dalam kalangan wanita. Kajian oleh Mohd Zuri Ghani, Nik Rusila, Aznan, Rahimi dan Zainuddin (2010) dan Mohd Aziz (2005) telah menunjukkan pendirian tersendiri melalui kajian sekumpulan pendidik yang mendapati bahawa faktor demografi memberi pengaruh peratus yang berbeza-beza mengikut dimensi personaliti tertentu.

Berkenaan dengan faktor umur pula, kajian oleh Lucas dan Donnellan (2009) di Australia menunjukkan terdapat perbezaan personaliti berdasarkan faktor umur. Misalnya subjek yang mempunyai umur lebih berusia cenderung menghuraikan diri mereka sebagai individu yang memiliki personaliti bagi dimensi kehematan yang lebih tinggi berbanding mereka yang berusia muda (Ryan, 2009; Feingold, 1994). Namun dapatan ini berbeza dengan kajian Robert (2006) yang mendapati kohort muda lebih menyerlah dalam dimensi kehematan berbanding kohort berusia. Sementara itu, Bostjancic (2010) dan Singh (1994) pula menunjukan realiti berbeza iaitu tidak wujud perbezaan berdasarkan umur bagi personaliti. Kepelbagaian dapatan kecenderungan personaliti ini membuka era baru untuk dikaji dengan lebih mendalam bagi mengetahui realiti sebenar yang berlaku dalam konteks pemimpin pendidik di Sekolah Berprestasi Tinggi (SBT) di Malaysia.

Personaliti Dengan Kecerdasan Emosi

Penyelidikan mengenai personaliti menjadi isu kerana terbatasnya kajian yang meneroka faktor tersebut untuk dikaitkan dengan kecerdasan emosi berasaskan *Trait EI*. Sebaliknya kebanyakan pengkaji banyak mengkaji aspek kecerdasan emosi berasaskan *Ability EI* seperti kajian yang dibuat oleh Petrides dan Furnham, (2001), Higg, (2001), MacCann et al. (2003), Day et al. (2004), Shulman et al. (2006), Mohd Zuri Ghani et al. (2010) serta Athota, O'connor dan Jackson (2009).

Sungguh pun demikian, isu berkaitan personaliti dan kecerdasan emosi khususnya *Trait EI* juga adalah penting untuk diaplikasikan semasa berhadapan dengan krisis perubahan. Misalnya kajian oleh Vakola, Tsaousis dan Nikolauo (2004), mendapati fasa perubahan yang dialami organisasi melalui penstrukturan semula organisasi, tuntutan kerja baru, penggabungan, pemulihan, perubahan fungsi, budaya dan perubahan pelaksanaan kerja baru melalui kajian ke atas 137 golongan profesional di Athens, Greek menunjukkan terdapat hubungan trait personaliti kehematan, keterbukaan, ekstraversi, dan kesetujuan dengan pemilikan kecerdasan emosi yang tinggi. Kesannya sifat-sifat personaliti positif didapati berupaya meningkatkan kemampuan strategi daya tindak individu dengan setiap perubahan yang berlaku dengan menggunakan kemahiran emosi untuk bertindak secara optimistik, bertenaga, dan bersistematik. (Ma'rof, 2001)

Definisi Personaliti

Definisi personaliti dipopularkan pada tahun 1961 oleh Allport. Namun menurut Meninger (1930), istilah itu digunakan sejak awal abad ke 20 lagi. Penggunaan istilah tersebut semakin melonjak sehingga merentasi pelbagai disiplin terutamanya dalam disiplin psikologi sosial. Hal ini menyebabkan kemunculan pendefinisian yang pelbagai kerana pengaruh latar belakang disiplin keilmuan serta dimensi yang berbeza.

Meningger (1930), mendefinisikan personaliti sebagai apa-apa tret dalam menghuraikan tentang seseorang yang lebih memfokuskan kepada aspek biologi dan fisiologi individu. Berbeza dengan Allport (1961), personaliti merujuk kepada sesuatu yang dinamik terdiri daripada rangkaian sistem-sistem psiko-fizikal untuk menentukan penyesuaian unik dan tersendiri terhadap persekitaran. Sementara itu, personaliti juga diterjemahkan sebagai pembangunan bagi keseluruhan sistem psikologi dengan menjalankan penyelidikan secara agregat berbanding memfokuskan hanya kepada beberapa bahagian perwatakan sahaja (Abdul Razak & Ainin, 2000).

Berkenaan dengan personaliti sebagai sistem psikologi, perincian psikologi itu merangkumi sifat-sifat individu seperti cara berfikir, beraksi, beremosi, berpersepsi dan lain-lain yang berbeza dengan individu lain (Mahmood Nazar, 1990). Dalam hal ini, psikologis Sigmund Freud memperihalkan personaliti sebagai hasil integrasi antara struktur-struktur id, ego dan superego manusia (Huffman, 2007). Definisi berbeza dengan Carl Jung yang menganggapnya sebagai integrasi ego, alam tidak sedar peribadi, alam tidak sedar kolektif, kompleks-kompleks dan beberapa struktur yang lain (Huffman, 2007). Sementara itu, Costa dan McCrae (1992) memperincikan definisi personaliti sebagai ciri dan tabiat yang stabil dari segi intelek dan fizikal termasuk corak pemikiran, emosi dan tingkah laku dalam pelbagai situasi. Realiti definisi tersebut sama sekali berbeza dengan pandangan tokoh sarjana Islam yang merujuk personaliti kepada sifat kerohanian, kejiwaan, akhlak dan adab (Al-Ghazali, 1966).

Realitinya, personaliti mempunyai definisi yang berbeza-beza mengikut fahaman bagi setiap orientasi berdasarkan perspektif masing-masing. Hal ini sejajar dengan Libert dan Spiegler (1994) yang menyatakan setiap fahaman memfokuskan kepada tujahan konteks definisi tersendiri. Dari pelbagai definisi personaliti, jelas ia mempunyai persamaan ketara, iaitu personaliti merujuk kepada tingkah laku dalam bentuk yang pelbagai dan dinamik.

Definisi Kecerdasan Emosi

Istilah kecerdasan emosi diperkenalkan oleh Thorndike pada tahun 1920 telah menumpukan huraiannya dalam konteks perhubungan manusia (Yao, Wang & Karen, 2009). Istilah kecerdasan emosi kini diterima pakai oleh pelbagai ilmu disiplin, namun setiap satunya memberi pentafsiran yang berbeza. Umumnya para sarjana memperincikan kecerdasan emosi kepada dua kategori, berasaskan kemampuan (*ability EI*) dan berasaskan sifat (*trait EI*) (Joseph & Newman, 2010). Menurut pandangan Mayer, Salovey dan Caruso (2002) *ability EI* sebagai kemampuan berdasarkan proses kognitif-emosi. Manakala *trait EI* pula

merujuk kepada kemampuan dan kemahiran persepsi diri yang tidak bersandar kepada aspek kognisi (Petrides & Furnham, 2001).

Mayer dan Salovey (1993 dlm Malek Shah & Nor Shah, 2004) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kebolehan individu berfikir dan bertindak dengan lebih kreatif dengan menggunakan emosi dalam penyelesaian masalah. Ia dihuraikan melalui pembinaan model EQ yang merangkumi keupayaan menyuntik emosi bagi memahami emosi diri dan orang lain; keupayaan mengurus emosi; keupayaan mental dalam memberi persepsi terhadap emosi dan keupayaan dalam menjalinkan hubungan dengan subordinat (Mayer & Salovey, 1997). Neely (1997) pula merujuk kecerdasan emosi secara saintifik sebagai satu rangkaian kebolehan melibatkan dua proses yang berlaku secara serentak iaitu tindak balas fikiran dan tindak balas emosi. Melaluinya, manusia berupaya menghadapi cabaran persekitaran.

Manakala, Goleman (2001) merujuk kecerdasan emosi sebagai kebolehan memahami emosi diri sendiri dan orang lain untuk memotivasikan dan mengurus diri, bijak menjalinkan hubungan serta berupaya mengembangkan potensi diri seperti optimisme, kesedaran, motivasi, empati dan kompetensi dalam hubungan sosial.

Dari pelbagai definisi dan penjelasan mengenai konsep kecerdasan emosi yang diulas oleh para sarjana, dapat dirumuskan kecerdasan emosi adalah sebagai satu subset daripada kecerdasan sosial yang melibatkan tiga domain utama iaitu kebolehan menilai dan melahirkan emosi diri dan orang lain secara tepat, kebolehan menyesuaikan emosi diri dan orang lain dalam merancang, memulakan perhubungan dengan baik dan melaksanakan tindakan yang betul dan tepat. Dalam menghuraikan konsep kecerdasan emosi terdapat beberapa tokoh-tokoh penting yang memperkenalkan konsep ini berdasarkan perspektif masing-masing. Antaranya, Mayer dan Salovey: Emosi sebagai kemampuan; Daniel Goleman : Kecerdasan emosi sebagai kecekapan dan Bar-On: Kecerdasan emosi sebagai personaliti dan prestasi.

METODOLOGI

Subjek Kajian

Subjek kajian yang terlibat dalam kajian ini seramai 306 (89%) responden (132 = lelaki; 174 = perempuan) terdiri daripada pemimpin-pemimpin sekolah yang mempunyai peranan keanggotaan dan terlibat secara langsung dengan pentadbiran dan pengurusan sekolah (Cook, 2006). Mereka yang terpilih ialah Pengetua, Penolong Kanan Pentadbiran, Penolong Kanan Hal Ehwal Murid (HEM), Penolong Kanan Kokurikulum, Ketua Bidang bagi empat bahagian yang ditetapkan oleh Kementerian Pelajaran Malaysia iaitu Ketua Bidang Kemanusiaan dan Agama, Sains dan Matematik, Bahasa, dan Teknik & Vokasional serta Ketua Panitia.

Lokasi Kajian

Sekolah menengah yang dikategorikan sebagai Sekolah Berprestasi Tinggi (SBT) di Malaysia. Negeri yang terlibat adalah Negeri Seremban, Perak, Perlis, Sabah, Putrajaya, Kelantan, Johor Baru, Kuala Lumpur, Perlis, Cyberjaya, Melaka, Terangganu, Pahang, Sarawak, Selangor, dan Kedah.

Instrumen Kajian

Data dikumpulkan dengan menggunakan soal selidik *Emotional Competence Inventory (ECI)* oleh Boyatzis (2001) yang mempunyai 63 item dengan menggunakan 5-point skala Likert bagi bagi mengukur kecerdasan emosi. Dan Alat ukuran instrument personaliti diadaptasi daripada “NEO PI-R” oleh Costa dan McCrae (1992) sebanyak 48 item (12 item bagi setiap skala) yang mengukur empat dimensi sahaja iaitu ekstrasversi, kesetujuan, kehematan, dan keterbukaan.

Kebolehpercayaan

Pengkaji telah menjalankan satu ujian rintis (*pilot test*) sebelum mengendalikan kajian sebenar. Ujian ini bertujuan untuk mengenalpasti tahap kebolehpercayaan dan keesahan alat kajian. Pengkaji menggunakan kaedah pekali *Alpha Cronbach* untuk mengukur nilai kebolehpercayaan item-item dari segi ketekalan dalaman. Ujian rintis yang dijalankan mendapati nilai kebolehpercayaan NEO-PI-R oleh Costa dan McCrae (1992) menunjukkan personaliti bagi dimensi kehematan memperolehi *Cronbach's Alpha* 0.855, dimensi ekstraversi menunjukkan *Cronbach's Alpha* 0.742, seterusnya 0.731 pula bagi dimensi kesetujuan dan dimensi keterbukaan memperolehi *Cronbach's Alpha* 0.742. Manakala nilai kebolehpercayaan *Cronbach's Alpha* secara keseluruhan bagi instrumen personaliti adalah *Cronbach's Alpha* 0.869. Dan keseluruhan *Emotional Competence Inventory (ECI)* adalah 0.970. Nilai ini menunjukkan bahawa alat kajian ini merupakan alat kajian yang mempunyai tahap keesahan yang sangat baik dan boleh digunakan. Keputusan penilaian dengan metod *Alpha Cronbach* ditunjukkan dalam Jadual 1 dan 2 di bawah.

Jadual 1: Kebolehpercayaan instrumen personaliti

Dimensi Personaliti	Bilangan Item	Nilai Alpha	Normaliti	
			Skewness	Kurtosis
Keseluruhan	48	0.869	-.208	-.454
Kehematan	12	0.855	-.001	-.445
Ekstraversi	12	0.742	-.339	-.550
Kesetujuan	12	0.731	-.257	.567
Keterbukaan	12	0.742	-.415	1.906

Jadual 2: Kebolehpercayaan instrumen kecerdasan emosi

Kecerdasan emosi	Bilangan Item	Nilai Alpha	Normaliti	
			Skewness	Kurtosis
Keseluruhan	63	0.970	.084	-.068
Kesedaran diri	9	0.819	.091	-.095
Pengurusan kendiri	21	0.881	-.013	-.002
Kesedaran sosial	9	0.846	-.037	-.127
Pengurusan perhubungan	24	0.940	.008	-.068

DAPATAN KAJIAN

Sebanyak 330 soal selidik telah diedarkan berdasarkan kepada zon-zon yang dibahagikan; iaitu 66 di zon 1 - Utara (20.3%), 88 di zon 2 – Tengah (27.6%), 66 di zon 3 – Pantai Timur (20.3%), 88 di zon 4 – Selatan (27.6%) dan 22 di zon 5 – Sabah/Sarawak (4.9%) di seluruh Malaysia. Hasilnya, jumlah kesemua borang soal selidik yang diterima adalah sebanyak 317 (96.0%). Setelah diproses dan dibuat pembersihan data (screening) dengan menggunakan program SPSS, jumlah soal selidik yang dapat digunakan dalam kajian ini adalah sebanyak 306 (92.7%).

Jadual 3: Latar belakang demografi responden kajian (N=306)

Ciri	Kekerapan	Peratus (%)
Demografi		
Jantina	132	43.1
Lelaki	174	56.9
Perempuan		
Umur		
26 hingga 30 tahun	21	9.5
31 hingga 40 tahun	76	14.7
41 hingga 50 tahun	107	41.8
51 hingga 60 tahun	102	34
Taraf pendidikan		
STPM	3	1.0
Diploma	4	1.3
Ijazah	255	83.3
Sarjana	43	14.1
Phd dan lain-lain	1	0.3
Tempoh berkhidmat		
kurang dari 5 tahun	21	6.9
5 hingga 10 tahun	76	24.8
11 hingga 20 tahun	107	35
Lebih 20 tahun	102	33.3

Analisis perbezaan faktor personaliti berdasarkan faktor jantina

Berdasarkan Jadual 4, dapatan kajian menunjukkan tidak terdapat perbezaan skor min yang signifikan bagi trait personaliti ekstrasversi [$t(304) = -.059, p > 0.05$], cohen's $d = 0.02$, kesetujuan [$t(304) = 1.06, p > 0.05$], cohen's $d = 0.12$, dan keterbukaan [$t(304) = -.973, p > 0.05$], cohen's $d = 0.10$ berdasarkan jantina. Didapati kesan saiz bagi ketiga-tiga trait personaliti tersebut adalah rendah iaitu antara 0.02 - 0.12. Namun berbeza pula dengan dapatan bagi dimensi kehematan [$t(304) = .594, p < 0.05$], cohen's $d = 0.13$ yang menunjukkan perbezaan yang signifikan berdasarkan responden lelaki dan perempuan.

Jadual 4: Perbezaan trait personaliti berdasarkan jantina (N=306)

Dimensi Personaliti	Jantina	N	M	SD	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
Ekstrasversi	Lelaki	132	47.29	5.22	.059	304	.732
	Perempuan	174	46.44	5.31			
Kesetujuan	Lelaki	132	47.36	5.32	1.06	304	.430
	Perempuan	174	48.00	5.19			
Keterbukaan	Lelaki	132	46.31	6.30	.973	304	.104
	Perempuan	174	46.95	5.21			
Kehematan	Lelaki	132	48.84	4.97	.594	304	.005*
	Perempuan	174	49.47	4.37			

* $p < 0.05$

Berdasarkan Jadual 5 menunjukkan status yang berbeza bagi personaliti Kehematan berdasarkan umur. Ini dikukuhkan melalui analisis Ujian Post Hoc Tukey HSD. Dapatan Jadual 6 menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan (perbezaan I-J = 3.106, $p < .05$) antara responden pemimpin pendidik yang berumur 26 hingga 30 tahun dengan responden yang berumur 51 hingga 60 tahun. Ini juga dapat diperjelaskan melalui markat min skor personaliti kehematan bagi kategori umur 26 – 30 tahun (48.137) berbeza dengan skor min personaliti kehematan bagi kategori umur 51 – 60 tahun (51.244) adalah merupakan skor mian yang paling tinggi.

Jadual 5: Perbezaan trait personaliti berdasarkan umur (N=306)

Trait personaliti	Umur	SS	<i>df</i>	MS	F	<i>p</i>
Ekstraversi	Antara kumpulan	100.45	3	33.48	1.196	.311
	Dalam kumpulan	8454.16	302	27.99		
	Jumlah	8554.61	305			
Kesetujuan	Antara kumpulan	135.58	3	45.19	1.651	.178
	Dalam kumpulan	8268.90	302	27.38		
	Jumlah	8404.48	305			
Keterbukaan	Antara kumpulan	38.00	3	12.66	.386	.763
	Dalam kumpulan	9904.25	302	32.79		
	Jumlah	9942.25	305			
Kehematan	Antara kumpulan	267.14	3	89.786	3.785	.011*
	Dalam kumpulan	7104.53	302	23.52		
	Jumlah	7371.67	305			

* $p < 0.05$

Jadual 6: Perbandingan *Post Hoc Tukey HSD* trait personaliti berdasarkan umur (N=306)

Kecerdasan Emosi	Peringkat Umur (I)	Peringkat Umur (J)	Perbezaan Min (I-J)	<i>p</i>
Personaliti	26 – 30	31 – 40	-1.179	.654
Kehematan		41 – 50	-2.479	.064
		51 – 60	-3.106(*)	.038

* $p < 0.05$

Analisis korelasi antara trait personaliti dengan kecerdasan emosi

Jadual 7: Analisis hubungan antara trait personaliti (kehematan, kesetujuan), keterbukaan minda dan ekstraversi dengan kecerdasan emosi.

Dimensi personaliti	Kecerdasan emosi
Ekstraversi	0.505(**)
Kesetujuan	0.193(**)
Keterbukaan	0.362 (**)
Kehematan	0.552 (**)

N= 306

* signifikan pada aras $k < .05$

Dapatan kajian bagi Jadual 7 menunjukkan wujudnya hubungan positif dimensi trait personaliti kehematan ($r = .552, p < 0.01$), keterbukaan ($r = .362, p < 0.01$), ekstraversi ($r = 0.505, p < 0.01$), dan kesetujuan ($r = 0.193, p < 0.01$) dengan kecerdasan emosi. Oleh yang demikian, andaian yang mengandaikan tidak terdapat hubungan positif yang signifikan antara kesemua dimensi trait personaliti adalah ditolak. Dapatan ini mengesahkan andaian bahawa kesemua trait personaliti mempunyai hubungan dalam meningkatkan kecerdasan emosi individu. Hasil kajian ini selari dengan pandangan para sarjana seperti Zadel (2004), Shulman et al. (2006), Vakola, et al. (2004), Athota et al. (2009) dan Costa et al. (2006) yang menunjukkan personaliti merupakan unsur penting dalam meningkatkan kecerdasan emosi. Namun begitu, berbeza pula dengan kajian oleh Tok dan Morali (2009) yang menunjukkan bahawa trait personaliti tidak memberi sebarang pengaruh yang signifikan ke atas kecerdasan emosi. Perbezaan dapatan ini boleh diperincikan berdasarkan empat huraian domain personaliti tersebut.

PERBINCANGAN KAJIAN

Perbezaan ini dapat dilihat menerusi dapatan min yang menunjukkan bahawa responden wanita ($M = 49.47, SP = 4.37$) mempunyai personaliti kehematan yang lebih tinggi berbanding dengan responden lelaki ($M = 48.84, SP = 4.97$). Hal ini menyokong kajian yang dijalankan oleh Soto, John, Gosling dan Potter (2011) yang mendapati responden perempuan memperoleh skor personaliti kehematan yang lebih tinggi dari responden lelaki. Realiti ini kerana menurut Piotr, Rober dan Agnieszka (2005), responden perempuan sering dikaitkan dengan sub skala disiplin diri, sistematik, berhati-hati, terlalu cermat, teliti, bertanggungjawab, terurus, berkerja keras, cekap, sistematik, berorientasikan pencapaian dan sentiasa berada dalam keadaan yang terancang berbanding dengan responden lelaki.

Namun begitu, bertentangan pula dengan hasil kajian oleh Envick dan Langford (2003), Costa et al. (2001), Feingold (1994), Maccoby dan Jacklin (1974) yang menunjukkan bahawa responden lelaki

memperolehi skor yang lebih tinggi dalam personaliti kehematan berbanding dengan responden perempuan. Mereka dikatakan lebih tegas, mempunyai kawalan emosi yang lebih stabil, lantang bersuara, keterbukaan idea dan mempunyai sifat-sifat dinamik yang lebih tinggi semasa melaksanakan sesuatu pekerjaan. Perbezaan kajian ini dengan kajian Envick et al. (2003), Costa et al. (2001), Feingold (1994) dan Maccoby et al. (1974) dapat dilihat dari dua sudut.

Pertama, pemimpin pendidik wanita SBT pada realitinya mempamerkan sepenuhnya keperibadian yang memfokuskan kepada perancangan dan pencapaian matlamat. Misalnya, mereka peka dengan setiap langkah yang perlu diambil khususnya dalam urusan pentadbiran dan pendidikan di sekolah. Sikap peka terhadap keperluan pekerjaan tersebut menjadikan mereka lebih berhati-hati dalam melaksanakan semua tugas berbanding dengan pemimpin lelaki yang tidak begitu serius dalam aspek kehematan (Piotr et al. 2005).

Kedua, pengurusan masa yang efisien dan berhemat dalam pelaksanaan tugas seharian dilihat didominasi golongan pemimpin pendidik wanita. Maksudnya, aktiviti pengajaran dan pembelajaran, pentadbiran, ko-kurikulum dan lain-lain aspek diurus dengan begitu sistematik dan teliti sehingga meletakkan pemimpin pendidik wanita sebagai pekerja yang efektif dan boleh diharap dalam persekitaran sosial di sekolah. Dapatan ini konsisten dengan Bakan (1966) yang cenderung menghuraikan responden perempuan sebagai sangat teliti dan penuh kelembutan (*communal continuum*) di tempat kerja. Sifat teliti dalam pengurusan masa terbukti membantu mereka untuk menjalankan tanggungjawab dengan lebih sempurna berbanding responden lelaki. Malah, kecenderungan pemilikan domain personaliti kehematan ini kelihatan dipupuk dengan dengan begitu kukuh dalam kalangan pemimpin pendidik wanita SBT.

Bagi faktor umur pula, pemimpin pendidik SBT yang berusia memainkan peranan penting dalam mempamerkan pemilikan trait personaliti secara kukuh berbanding mereka yang masih muda. Hal ini diperincikan oleh

Soto et. al. (2011), Piotr et. al. (2005) dan Envick et. al. (2003) yang mendapati kumpulan umur yang lebih berusia cenderung untuk memiliki personaliti bagi dimensi seperti kehematan, kesetujuan, kegembiraan, intelek dan dinamik yang lebih tinggi berbanding kumpulan kategori umur muda. Ini dipersetujui melalui kajian oleh Donnellan dan Lucas (2008) serta Jackson, Bogg, Walton, Wood, Harms, Lodi-Smith dan Roberts (2009) yang mendapati subjek yang lebih berusia cenderung menghuraikan diri mereka sebagai individu yang memiliki personaliti bagi dimensi kehematan yang lebih tinggi berbanding mereka yang berusia muda.

Realiti ini kerana responden SBT yang berusia menjadikan pengalaman melalui peningkatan umur sebagai guru terbaik dalam berhadapan dengan pelbagai perubahan pekerjaan. Hal ini menunjukkan pengalaman kerja merupakan komponen penting bagi pembentukan trait personaliti kehematan yang tinggi kerana dikaitkan dengan tempoh pengalaman kerja positif dan lama yang telah membantu mereka untuk menjalankan tugas harian dengan lebih baik lagi (McCrae, 1991). Ia merangkumi pemilikan disiplin, interaksi positif, bertanggungjawab, pengurusan masa, bermatlamat dan penilaian subjektif yang tinggi tentang kepadanan pengetahuan adalah lebih menyerlah berbanding yang berusia muda (Barrick, Mount & Judge, 2001), terdedah kepada latihan dan bersedia untuk perkembangan kerjaya pada masa depan (Ryan, 2012).

Manakala bagi analisis hubungan, didapati kesemua trait personaliti mempunyai hubungan dalam meningkatkan kecerdasan emosi individu. Hasil kajian ini selari dengan pandangan para sarjana misalnya Zadel (2004), Shulman et al. (2006), Vakola, et al. (2004), Athota et al. (2009) dan Costa et al. (2006) yang menunjukkan personaliti merupakan unsur penting dalam meningkatkan kecerdasan emosi. Namun begitu, berbeza pula dengan kajian oleh Tok dan Morali (2009) yang menunjukkan bahawa trait personaliti tidak memberi sebarang pengaruh yang signifikan ke atas kecerdasan emosi.

KESIMPULAN

Secara umumnya, setiap anggota perkhidmatan awam khususnya pemimpin memerlukan trait personaliti yang positif dan konsisten disepanjang menjalankan urusan pekerjaan kerana mereka akan mewakili organisasi sama ada dalam berinteraksi dengan pekerja mahu pun orang awam dan masyarakat. Hal ini secara langsung memainkan peranan dalam membentuk moral dan nilai-nilai positif. Dengan mempunyai kualiti personaliti yang baik ia akan membawa kepada suatu amalan perkhidmatan yang produktif dan seterusnya menyumbang ke arah pencapaian Wawasan 2020.

RUJUKAN

- Bar-On, R.(1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto: Multi Health Systems.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the emotional quotient inventory. In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.), *The Handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment & application at home, school and in the work place: 363-388*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Beer, M & Nohria, N. (2000). Cracking the code change. *Harvard Business Review*, May/June, pp, 133-141.
- Beshart, Muhammad Ali (2010). The relationship between emotional intelligence and self-efficacy and academic success, *Education Renovation Journal*, 2 910), 1-10.
- Boyatzis, R.E. Goleman, D., & Rhee, K.S. (2002). Clustering competence in emotional intelligence. In R.Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence (pp.343-362)*. San Francisco, CA: Jossey-Bass
- Boyatzis, R.E. (2001). Developing emotional intelligence. In C. Cherniss, R. Boyatzis & M.Elias (Eds.), *Developments in emotional intelligence (pp.121-154)*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Boyatzis, R.E.(2002). How and why individuals are able to develop emotional intelligence. Dlm. Cherniss, C & Goleman, D. (pnyt). *The emotionally intelligence workplace*,hlm. 234-253.San Francisco: Jossey-Bass
- Boyatzis, R.E., & Sala, F. (2004). *The emotional competence inventory (ECI)*. In G.Geher (Ed.), *Measuring emotional intelligence : Common ground and controversy*. New York : Nova Science.
- Caruso, D., Mayer, J.D., & Salovey, P.(2002). Emotional intelligence and emotional leadership. In R.Riggio & S. Murphy & F.J. Pirozzolo (Eds.). *Multiple intelligence and leadership*. Mahwah, NJ :Lawrence Erlbaum.
- Costa, P.T. & McCrae, R.R. (1988). *Personality in adulthood: A six-year longitudinal study of self-reports and spouse ratings on the NEO*

- personality inventory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54,853-863.
- Costa,P.T., & McCrae,R.R.(1989).NEO PI-R professional manual. Odessa.F1: Psychological Assessment Resources.Inc.
- Costa, P.T & Mc Crae,R.R.(1992). Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI) Profesional Manual. Odesse,Fc: Psychological Assessment Resources. Inc.
- Costa, P.T.,
- Terracciano, A., & McCrae, R. (2001). Gender differences in personality traits across cultures: Robust and surprising findings. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81(2), 322-331.
- Day, A.L. & Carroll, S.A.(2004). Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, and group citizenship behaviours. *Personality and Individual Differences*. 36,1443-1458.
- Douglas, Ceasar, Frink, Dwight Ds, Ferris, Gerald R. (2004). Emotional Intelligence as a Moderator of the Relationship between Conscientiousness and Performance. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 10(3), 2-13.
- Dulewicz,V.&Higgs.M.(1999). Can emotional intelligence be measured and developed?. *Leadership and organizational Development Journal*, 20(5) ,242-253.
- Ebby, L.Y,Adam, D.M, Rusell, J.E.A. & Gaby, S.H. (2000). Perceptions of organization readiness for change: factor related to employees' reactions to the implementation of team- bases selling.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The Theory of Multiple Intelligence*. New York: Basic Books.
- Goldberg, L.R.(1990).An alternative description of personality-the big five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(6),1216-1229.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Book
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York : Bantam Book. Goleman, D. (2000). *Leadership that gets results*.

- Harvard Business Review, pp.78-90.
- Higgs, M. (2001). Is there a relationship between Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) and emotional intelligence?. *Journal of Managerial Psychology*, 16(7), 509-533.
- MacCrae, R.R. (2000). Emotional intelligence from the perspective of the big five-factor model of personality. In R. Bar-On & J.D.A.Parker (Eds), *The Handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment and applied*.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D.R. (2000). Emotional intelligence as zeitgeist, as personality and as a mental ability. In R.Bar-On and J.Parker (Eds), *The Handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment and application at home, school and in the workplace*.(pp.92-117). San Francisco, California: Josey-Bass Inc.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D.R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings and implications, *Psychological Inquiry*, 15, 197-215
- Ones, D.S., & Viswesvaran, C.(1994). Bandwidth-fidelity dilemma in personality measurement for personnel selection. *Journal of Organizational Behaviour*, 17, 609-626
- Petrides, K.V., Frederickson, N., & Furhnam, A. (2004). The role of trait emotional intelligence in academic performance and deviant behavior at school. *Personality and Individual differences*, 36, 163-172.
- Piderit, S.K.(2000). Rethinking resistance and recognizing ambivalence: a multidimensional view oof attitude towards an organizational change. *Academy of Management Review*, Vol.25, pp. 783-94.
- Salgado, J.F. (1997). The five factor model of personality and job performance in the European Community. *Journal of Applied Psychology*, Vol.82, 30- 43.
- Salovey.P & Mayer.J.D (1990).Emotional intelligence.Imagination, Cognition and Personality,9, 259-298.
- Secord, P. & Beckman, C. (1969). *Social Psychology*. McGraw- Hill, New York, NY.
- Shulman, E.T., & Hemenover, S.H.(2006). Is dispositional emotional intelligence synonymous with personality? *Self and Identity*,5, 147-171.
- Skovholt, T & D'Rozario, V. (2000). Portraits of outstanding and inadequate teachers in Singapore : The impact of emotional

intelligence. *Teaching and Learning*. 21(1):1-17.

Vakola, M., Tsaousis, I., Nikolaou, I. (2004). The role of emotion intelligence and personality variables on attitudes towards organizational change. *Journal of Managerial*

Zadel, A.(2004). Impact of personality and emotional intelligence on successful training in competences. *Managing Global Transitions*, 4(4), 363-376. *Psychology*, 19 (2), 88-110.

KESEDIAAN KAUNSELOR DAN PENDEKATAN YANG DIGUNA PAKAI DALAM PENGENDALIAN KAUNSELING KES GAY DAN LESBIAN : SATU KAJIAN RINTIS

Siti Hajar Jamal
Nasrudin Subhi, PhD
Salleh Amat, PhD

Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRACT

Issues regarding gay and lesbians should also require counselling intervention. Hence, counselors need to equip themselves with knowledge related to gay and lesbians in order to facilitate them. This pilot study is aimed to achieve two main objectives, namely to explore the readiness of the counselors in dealing with issues related to gay and lesbians and the approaches used by counselors pertaining to this issue. The selection of samples in this study is based on three criteria; (i) a registered counselor, (ii) a counselor with experiences of more than three years, and (iii) a counselor who has experience in dealing with gay and lesbian clients. This study only involved two participants. Data were analyzed by examining the transcript of interview recordings and themes were emerging, based on the research objectives. Findings from the analysis have identified the emergence of several themes related to the readiness of the counselors: (i) openness of the counselors, (ii) counselors' understanding towards issues related to gay and lesbians, and (iii) unconditional acceptance. The second objective was to identify the approach used by counselors. The themes that emerged are (i) the theory used by counselors and (ii) the art therapy technique. The results of this study will create a better understanding on counselling intervention for gay and lesbians. Therefore, counselors

will improve their skills and be more prepared in providing counselling as an intervention for issues related to sexuality. Specific guidelines for counselors should also be drawn to address this issue as a source for future reference.

PENGENALAN

Orientasi seksual merujuk kepada jenis jantina bagi seseorang individu itu tertarik secara emosi, fizikal dan seksual. Individu heteroseksual tertarik kepada kumpulan jantina berlawanan antara lelaki dengan perempuan manakala homoseksual pula tertarik kepada sesama jantina yang dikenali sebagai gay dan lesbian. Bisexual pula tertarik kepada kedua-dua jantina (Caroll, 2007). Golongan gay dan lesbian ini diistilahkan sebagai satu cara hidup sejenis yang menyukai antara satu sama lain dalam pergaulan, corak hidup, mempunyai perasaan seksual dan ghairah, pemikiran atau mempunyai fantasi serta bernaflu kepada sesama jantina (Mahmood Nazar, 2010; Syarifah Rohaniah, 2011). Oleh itu, orientasi seksual mereka adalah berbeza dengan individu normal yang lain.

Menurut Izwan (2016), permasalahan isu gay dan lesbian bukan lagi isu baharu di Malaysia mahu pun di barat. Hal ini kerana hampir setiap hari pasti ada berita mengenai isu ini sama ada dalam media sosial dan surat khabar. Kes LGBT ini menjadi perhatian masyarakat serta pihak kerajaan kerana fenomena ini bertentangan dengan agama, sosiobudaya dan nilai-nilai dalam masyarakat Malaysia (Amran et al., 2010; Suriati et al., 2012; Puteri Haryati & Nurul Hadani, 2015; Roslee Ahmad et al., 2017; Zuhizzam, 2005). Pada masa yang sama, golongan ini mendapat sokongan daripada pihak aktivis sosial yang memperjuangkan hak asasi manusia agar golongan ini diiktiraf di Malaysia (Khairul Anwar, 2015). Hal ini berlaku kerana pengaruh budaya barat terlalu mudah menular masuk ke dalam diri masyarakat terutama kepada remaja dan sekaligus mempengaruhi minda dan tingkah laku seseorang (Adibah et al., 2017; Yam Saroh & Mei Relawati, 2017).

Sehubungan dengan itu, golongan minoriti ini dibiarkan terumbang-ambing dalam kehidupan masyarakat. Lebih malang lagi apabila mereka dibiarkan menyelesaikan sendiri masalah yang dialami tanpa sokongan daripada masyarakat dan ahli keluarga (Meriam, 2001; Siti Hajar et al., 2018). Hal ini turut disokong oleh kajian lepas mendapati golongan yang terlibat dalam dunia gay dan lesbian ini mempunyai kecenderungan lebih tinggi terhadap masalah kesihatan mental, kecelaruan psikologi dan cubaan bunuh diri berbanding golongan muda dalam kalangan heteroseksual. Perkara ini berlaku disebabkan kekurangan mendapat sokongan moral daripada masyarakat sekeliling terutama daripada ahli keluarga sendiri (Ahmad et al., 2015; D'Augelli et al., 2005; King et al., 2008; Mustanki et al., 2010; Siti Hajar et al., 2018; Reisner et al., 2015).

Menurut kajian lepas juga, beberapa kaunselor tidak bersedia dengan masalah seksualiti ini terutama daripada klien gay, lesbian dan transgender (Anderson, 2002; Israel & Selvidge, 2003). Hal ini kerana ketidaksediaan kaunselor dipengaruhi nilai-nilai agama yang mereka pegang dan homophobia kepada golongan gay dan lesbian (Stephanie 2009, Laura Boyd 2011). Oleh itu, latihan yang khusus perlu diberikan kepada kaunselor untuk berhadapan dengan isu ini bagi membantu golongan gay dan lesbian mencapai kesejahteraan dalam kehidupan serta memahami masalah sebenar yang dihadapi oleh klien (Anderson, 2002; Brittany & Jacqueline, 2017; Israel et al., 2014; Jennifer & Elizabeth, 2018). Selain itu juga kaunselor perlu pandai mengendalikan emosi apabila berhadapan dengan klien yang mempunyai masalah seksualiti, tanpa kemahiran emosi yang baik, kaunselor sukar menunjukkan sifat empati, ketulenan, hormat dan seterusnya menjiwai isu klien (Israel & Selvidge, 2003; Balkin et al., 2009).

Justeru, sebagai kaunselor yang kompeten mestilah sentiasa bersedia dan melengkapkan kemahiran kaunseling yang sedia bagi berhadapan dengan klien yang mempunyai masalah seksualiti dalam kalangan golongan gay dan lesbian. Masalah ini tidak dibincangkan secara terperinci kerana ia dianggap sebagai masalah peribadi yang tidak

melibatkan masyarakat umum, namun sejak kebelakangan ini ia semakin jelas kelihatan dalam kehidupan masa kini (Suriati et al., 2012; Roseliza, 2002). Oleh itu, permasalahan isu gay dan lesbian perlu mendapatkan perkhidmatan kaunseling daripada kaunselor. Kaunselor juga perlu mempunyai pengetahuan mengenai konsep gay dan lesbian bagi memudahkan berhadapan dengan isu ini. Golongan ini memerlukan bantuan dari segi moral untuk meneruskan kehidupan mereka tanpa gangguan daripada orang lain. Oleh itu, alternatif pendekatan kaunseling dapat membantu golongan ini meningkatkan kualiti hidup yang harmoni dan seterusnya membawa mereka kembali ke pangkal jalan. Perubahan itu adalah secara perlahan-lahan dan bukannya drastik sehingga boleh menghalang kejayaan perubahan terhadap golongan ini untuk kembali ke pangkal jalan (Amran & Noriah, 2014; Roslee et al., 2008).

OBJEKTIF KAJIAN

Kertas kerja ini memberi penumpuan terhadap dua persoalan utama iaitu;

- i. Meneroka kesediaan kaunselor terhadap klien gay dan lesbian
- ii. Mengenal pasti pendekatan yang boleh digunakan kaunselor bagi mengendalikan klien gay dan lesbian.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam reka bentuk kajian kes yang melibatkan temu bual mendalam serta menggunakan protokol temubual separa berstruktur. Persampelan bertujuan digunakan untuk menemu bual kaunselor yang telah dikenal pasti oleh pengkaji bahawa mereka mempunyai maklumat mengenai pengendalian sesi kaunseling terhadap klien gay dan lesbian. Persampelan bertujuan digunakan untuk menemu bual kaunselor yang menepati tiga kriteria persampelan iaitu (i) kaunselor berdaftar dan mempunyai perakuan amalan (ii) kaunselor

yang mempunyai pengalaman sebagai kaunselor lebih dari tiga tahun dan (iii) kaunselor yang pernah mengendalikan sesi dengan klien gay dan lesbian. Kajian rintis ini melibatkan dua orang peserta kajian, kedua-dua peserta kajian ini pernah mengendalikan beberapa kes gay dan lesbian pada masa yang sama juga pernah mengendalikan lebih daripada enam sesi dengan klien. Peserta kajian juga adalah kaunselor berdaftar di bawah Lembaga Kaunselor (Malaysia) dan mempunyai perakuan amalan yang sah.

Seterusnya, setelah temu bual selesai dijalankan, data dianalisis dengan meneliti verbatim dan menjadikannya kepada transkrip (Miles & Huberman, 1994,; Yin, 2015). Selepas transkrip diteliti, pengkaji akan mengenal pasti tema yang muncul berdasarkan objektif kajian dengan bantuan program N'vivo 11. Proses menganalisis data ini menggunakan kaedah Nvivo 11, ini bersesuaian dengan pandangan Glasne & Peshkin (1992) menyatakan bahawa perisian komputer dapat membantu pengkaji yang menggunakan kaedah kualitatif untuk menyusun, menganalisis dan menyimpan data dengan berkesan, program ini dapat membantu pengkaji untuk bekerja dengan lebih sistematik. Seterusnya, penganalisan data pengkaji menggunakan Miles & Huberman (1994) iaitu peringkat penapisan, persembahan dan peringkat membuat kesimpulan serta pengesahan data.

Kajian ini memberi penekanan kepada langkah-langkah tertentu dalam menganalisis kod-kod data secara mengekod bebas iaitu koding dan mengekod berpaksi (Dini Farhana, 2016; Glaser & Strauss, 1967). Oleh itu, tema dan kod-kod tertentu diberikan kepada semua maklumat berkaitan, serta dianalisis berasaskan data yang dikumpul dengan berpandukan pada objektif kajian. Akhirnya satu analisis dijalankan dan tema hasil temu bual secara semi berstruktur melalui objektif kajian untuk meneroka kesediaan kaunselor dan pendekatan yang diguna pakai oleh kaunselor terhadap pengendalian klien gay atau lesbian.

KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN KAJIAN

Hasil dapatan kajian dirumuskan kepada tema tertentu berdasarkan objektif kajian yang kajian yang dibina. Terdapat tiga tema utama yang dikenal pasti dalam objektif pertama iaitu (i) keterbukaan kaunselor, (ii) kefahaman kaunselor dan (iii) penerimaan tanpa syarat. Bagi objektif kedua pula berkaitan dengan teori dan pendekatan yang digunakan oleh kaunselor semasa mengendalikan sesi dengan klien gay dan lesbian ini iaitu (i) penggunaan teori Rogers dan teori REBT dalam sesi dan (ii) penggunaan teknik seni terapi dalam sesi.

Sikap Keterbukaan Kaunselor Terhadap Isu Gay Dan Lesbian

Dapatan kajian mendapati kedua-dua peserta kajian menyatakan mereka terbuka untuk menerima klien gay dan lesbian. Menurut PK1, pada peringkat awal menjalankan sesi beliau mempunyai perasaan takut mengendalikan sesi dengan klien gay dan lesbian disebabkan kekurangan pengetahuan dan kemahiran mengenai isu ini dan pada masa itu, beliau baharu sahaja berkhidmat sebagai kaunselor; [PK1] *“Kalau pada peringkat bekerja dahulu, masa mula-mula agak takut”*. Menurut PK1 juga, selepas beberapa tahun berkhidmat sebagai kaunselor, beliau lebih yakin untuk menerima klien gay atau pun lesbian sebab beliau berpengalaman mengendalikan beberapa kes gay dan lesbian [PK1] *‘tetapi apabila sudah mengendalikan beberapa kes, kesediaan saya semakin terbuka untuk menerima klien gay atau pun lesbian’*”.

Manakala [PK2] pula menyatakan bersedia memahami dunia gay dan lesbian iaitu mengetahui dunia gay ini bermaksud kaunselor mempunyai pengetahuan berkaitan dengan isu seksualiti dan memahami punca kejadian tingkah laku gay dan lesbian [PK2] *“kalau dari segi kesediaan ini saya memahami dunia mereka, kalau tidak memahami dunia mereka saya akan menghukum beliau”*. PK2 juga mengatakan isu ini memang bercanggah dengan nilai tetapi sebagai seorang kaunselor perlu berpegang kepada penerimaan tanpa syarat; [PK2] *“walaupun isu ini bercanggah dengan nilai agama,*

tetapi untuk kita diterima oleh klien, so kita perlu belajar terima klien seadanya”.

Menurut [PK2] keterbukaan kaunselor menerima klien gay dan lesbian ini bukan membawa maksud kaunselor menerima atau menghalalkan perbuatan mereka. Tetapi menerima diri klien sebagai seorang manusia yang ingin berkongsi cerita terhadap masalah yang mereka hadapi dan memerlukan bantuan serta rawatan daripada kaunselor;

...Penerimaan klien gay dan lesbian ini bukannya kita bersetuju dengan perbuatan mereka tetapi kita menerima diri klien sebagai individu yang ingin berkongsi cerita dan masalah serta memerlukan pertolongan kaunselor... [PK2]

Berdasarkan dapatan kajian, jelaslah bahawa kaunselor bersedia secara terbuka terhadap klien gay dan lesbian walaupun nilai yang dipegang oleh kaunselor dan klien adalah berbeza. Dapatan ini selaras dengan kajian-kajian yang dijalankan berkaitan sikap keterbukaan ini juga adalah satu daripada ciri-ciri kaunselor yang berkesan menurut teori humanistik selain empati, ketulenan dan penerimaan tanpa syarat (Amla et al., 2009;; Corey, 2012; Ivey & Ivey, 2003; Kamarul Syah, 2014; Rogers, 1965). Apabila kaunselor terbuka menerima klien, klien akan terasa dihargai kerana mereka memerlukan seseorang untuk membantu mereka dan mewujudkan suasana yang selesa dan terapeutik antara klien dan kaunselor. Apabila ada kerjasama antara klien dan kaunselor, sesi dijalankan akan berjalan dengan lancar (Kamarul, 2014).

Keterbukaan seorang kaunselor ini juga meliputi pemikiran dan bahasa yang digunakan oleh kaunselor terhadap klien gay dan lesbian. Kaunselor perlu sentiasa memberi sokongan kepada klien kerana kaunselor tidak mahu klien ini menjauhkan diri daripada semua orang disebabkan identitinya (Siti Hajar et al., 2018). Sikap keterbukaan ini akan melahirkan menggambarkan kaunselor mengamalkan sikap profesional dalam pembentukan hubungan terapeutik bersama klien dalam sesi kaunseling (Arredondo et al., 1996; Sue et al., 1992).

Penerimaan Tanpa Syarat

Dapatan kajian mendapati kedua-dua peserta kajian menekankan penerimaan tanpa syarat terhadap klien gay dan lesbian serta tidak menghukum mereka. Menurut [PK1] “*diperingkat saya sebagai seorang kaunselor yang berdaftar di lembaga kaunselor, so kita diberi pemahaman konsep pertama adalah penerimaan tanpa syarat*”, kaunselor menekankan beliau bertanggungjawab menerima klien ini kerana mempunyai certificate sebagai kaunselor berdaftar. Menurut PK1 juga, apabila klien gay dan lesbian datang berjumpa dengannya ia adalah tanggungjawab kaunselor kerana mereka memerlukan bantuan dari segi moral atau pun rohani dan kaunselor perlu menerima sesiapa pun yang datang kepada mereka; [PK1] “*sesiapa pun boleh datang berjumpa dengan kami untuk mendapatkan bantuan tidak kira klien itu penagih dadah, gay atau pun lesbian*”.

Manakala menurut [PK2] pula, apabila kaunselor bersedia menerima klien gay dan lesbian serta menerima seadanya klien itu, klien akan lebih mudah berkongsi rasa dan perasaan dengan kaunselor [PK2] “*Apabila kita menunjukkan penerimaan tanpa syarat kepada klien, klien akan rasa selesa untuk berkongsi dengan kita walaupun dia tahu perkara itu mengaibkan diri klien sendiri*. Pernyataan di atas jelaslah bahawa kaunselor menerima klien seadanya tanpa membuat sebarang penghukuman terhadap diri mereka. Oleh yang demikian, jelaslah bahawa dalam teori Rogers ada mengatakan semua manusia memerlukan kasih sayang, rasa dihormati dan dihargai oleh ahli keluarga, ibu ayah dan kawan-kawan. Apabila berhubung dengan klien, perlulah menerima klien dengan hati terbuka, tidak menilai kebaikan atau keburukannya malah menghargai perhubungan dengan klien (Rogers, 1942). Penerimaan yang tidak berbelah bagi ini membolehkan klien berhubung secara terbuka dan bercakap dengan bebas bersama kaunselor.

Sikap penerimaan tanpa syarat ini merujuk kepada kesediaan peserta kajian menerima seadanya klien walaupun mereka mempunyai pegangan nilai yang berbeza. Ia bermakna peserta kajian bersedia menerima sesiapa sahaja klien yang datang untuk menerima bantuan daripada kaunselor. Oleh itu, Bagi melahirkan kaunselor yang kompeten perlulah menerima sesiapa pun klien yang datang dan tidak menunjukkan sikap yang bias kepada klien (Siti Hajar et al., 2018). Dalam proses kaunseling, sikap menerima tanpa syarat ini menjadikan kaunselor lebih menghormati dan beranggapan positif serta percaya bahawa klien berpotensi memperbaiki diri (Amla et al., 2009). Sikap menerima tanpa syarat yang ditunjukkan oleh peserta kajian akan membantu klien menerima dirinya sendiri serta beryakinan untuk berbincang isu identiti mereka (Zuria & Salleh, 2015).

Kefahaman Kaunselor

Seorang kaunselor yang kompeten perlulah bersedia berhadapan dengan apa-apa jenis klien yang datang kepada kaunselor. Selepas bersedia menerima klien gay dan lesbian. Seorang kaunselor perlu memahami apa isu yang ingin klien ceritakan dalam sesi. Kalau berkaitan dengan tingkah laku seksual mereka, kaunselor perlu faham isu-isu gay dan konflik dalaman yang mereka alami supaya kaunselor tidak sukar berhadapan dengan klien gay dan lesbian ini. Dalam tema kefahaman ini membawa maksud pemahaman kaunselor terhadap isu gay dan lesbian. Pernyataan mengenai kefahaman kaunselor terhadap isu ini adalah seperti berikut [PK1] *“ada pemahaman saya isu ini lebih kepada konflik identiti iaitu minat mereka kepada jantina yang sama walaupun bertentangan dengan fitrah semulajadi....”*. Bagi PK2 pula, bagi memahami konsep gay dan lesbian, kaunselor perlu pergi ke seminar seksualiti bagi meningkatkan pengetahuannya dalam isu gay dan lesbian ini.

.... saya pernah pergi seminar seksualiti untk saya memahami konsep gay dan lesbian ini, so apa yang saya faham isu ini semakin menular dengan seriusnya di Malaysia, dulu diorang malu dan takut hendak

menwar-warkan pada orang siapa mereka, tapi sekarang diorang tidak segan-segan untuk tonjolkan diri mereka dalam media sosial dan sebagainya. Jika saya faham mereka, saya dapat menjalankan sesi dengan baik...[PK2]

Dapatan ini selaras dengan kajian oleh Stephanie (2009) yang berpendapat bahawa kepentingan pengetahuan dan pemahaman kaunselor berkaitan dengan gay dan lesbian. Hal ini kerana ia lebih interaktif, aktiviti pengalaman cenderung untuk meningkatkan kesedaran diri dan peningkatan pemahaman terhadap pelbagai jenis klien (Phillips, 2000). Oleh itu, kaunselor amat memerlukan pengetahuan yang mendalam berhubung isu ini, untuk membantu golongan ini berubah ke arah yang lebih baik.

Justeru, kepentingan kaunselor untuk memahami isu gay dan lesbian selaras dengan garis panduan yang telah ditetapkan oleh American Psychological Association (APA) yang telah menerbitkan garis panduan bagi kaunseling bagi klien gay, lesbian, dan biseksual (APA, 2000b) bagi memudahkan kaunselor untuk membuat rujukan cara mengendalikan klien gay dan lesbian. Garis panduan ini dibangunkan oleh APA dan Jawatankuasa Lesbian, Gay, Biseksual dan Kebimbangan Joint Task Force, membina Prinsip Etika APA terhadap Ahli psikologi dan Kod Etika (APA, 2005), kaunselor perlu memahami bahawa homoseksual dan Biseksual bukanlah penyakit mental dan kaunselor berusaha untuk memahami pandangan isu yang dijelaskan dalam suasana terapeutik supaya tidak menjejaskan sesi kaunseling

Teori Yang Digunakan Oleh Kaunselor

Seterusnya adalah objektif kedua iaitu berkaitan dengan pendekatan yang digunakan oleh kaunselor dalam pengendalian kes gay dan lesbian. Terdapat dua tema yang muncul iaitu (i) teori yang digunakan oleh kaunselor dalam sesi (ii) pendekatan terapi seni yang digunakan untuk meneroka masalah klien. Pernyataan-pernyataan tersebut boleh dilihat dibawah;

Teori adalah suatu bentuk intelektualisme dalam idea dan konsep yang dimiliki oleh seseorang individu menerusi asas pekerjaan, pengalaman, pembacaan dan juga meditasinya. Teori kaunseling pula merangkumi rangka kerja konseptual yang membolehkan kaunselor berfikir secara sistematik terhadap perkembangan manusia termasuk amalan kaunseling (Othman 1996). Teori kaunseling merupakan satu pendekatan yang digunakan oleh kaunselor untuk membuat penerokaan ke atas klien dan membantu klien. Dapatan kajian mendapati kedua-dua peserta kajian pada peringkat sesi kaunseling, kaunselor menggunakan dua teori iaitu teori Rogers dan teori Rasional Emotif Tingkah Laku (REBT) dengan klien gay dan lesbian. Menurut [PK1] menggunakan teori rogers dan teori REBT, penggunaan teori REBT ini adalah untuk dispute belief sistem yang klien pegang.

....Teori dalam kaunseling ini ada banyak tetapi bagi kes gay dan lesbian yang saya kendalikan ini saya lebih menggunakan teori REBT dan Rogers. Dalam penggunaan teori REBT ini di mana saya akan persoalan dia punya pemikiran mengenai tingkah laku yang diamalkan sekarang dan apakah emosi yang dia alami... [PK1]

Manakala [PK2] pula menyatakan pada awal sesi beliau menggunakan teori rogers untuk dirinya lebih memahami dan mendengar masalah klien [PK2] *"kalau dengan klien gay dan lesbian ini semasa first sesi saya selalu menggunakan person centered klien"* Selepas kaunselor dapat mengenal pasti punca masalah klien, kaunselor akan menggunakan teori REBT pada sesi seterusnya bagi membantu klien [PK2] *"kalau REBT saya akan menggunakan apabila masuk ke sesi seterusnya pada sesi kedua atau ketiga"*

Berdasarkan dapatan kajian, pemilihan teori dan strategi kaunseling yang diguna pakai perlu merujuk kepada aspek atau permasalahan yang diperolehi setelah menjalankan proses mengenal pasti masalah klien (Favier, 2004; Okun, 2003). Rogers menegaskan bahawa manusia boleh diberi kepercayaan, tahu mencari alternatif, boleh memahami diri sendiri, boleh membuat perubahan yang membina dan boleh

menjalani kehidupan yang berkesan dan menghasilkan sesuatu (Corey, 2001). Oleh itu, setelah masalah dikenal pasti, langkah seterusnya akan diambil oleh kaunselor menggunakan pendekatan teori-teori kaunseling yang lain. Dapatan ini disokong oleh kajian Jim Lemoire and Charles Chen (2005) yang menyatakan dalam teori Rogers mengandungi sifat terapeutik (Carl Rogers, 1987). Ia juga mengatasi masalah stigma dan diskriminasi terhadap golongan minoriti yang terdiri daripada klien gay dan lesbian.

Menurut Kamarul Syah (2014), teori REBT wajar difahami bahawa keberkesanan proses kaunseling cara teori ini memerlukan daya kefahaman kognitif yang tinggi daripada klien. Di samping itu, seorang kaunselor itu sendiri juga harus memahami secara mendalam ciri perlakuan, emosi dan kognitif yang sedang dilalui oleh kliennya. Kefahaman tentang budaya pemikiran klien penting terutamanya terhadap klien yang datang daripada klien yang berbeza latar belakang budaya dan orientasi seksual. Justeru itu, dapatan ini disokong oleh kajian oleh Mohd Izwan (2010) dan Hushim Salleh (2015) yang turut menggunakan teori REBT dengan klien gay dalam sesi kaunseling.

Teknik Terapi Seni

Jarboe (2002) mengatakan terapi seni sebagai alternatif tambahan kepada kaunselor untuk menjalankan sesi kaunseling selain menggunakan teknik kaunseling seperti penerokaan, konfrontasi, dorongan minimum dan persoalan dalam proses menjalankan sesi kaunseling. Terapi seni diterapkan dalam beberapa sesi kaunseling untuk membantu kaunselor mendapat maklumat yang diperlukan untuk memahami masalah yang dihadapi oleh klien. Teknik terapi seni adalah membantu kaunselor untuk membuat penerokaan isu terutama kepada klien yang susah atau pun malu untuk bercerita dengan klien.

Selain penggunaan teori dalam kaunseling, kedua-dua peserta kajian menggunakan alternatif lain bagi meneroka masalah klien iaitu menggunakan teknik terapi seni atau art therapy. Menurut [PK1]

penggunaan terapi seni ini dapat mempertingkatkan kepercayaan klien kepada kaunselor

...Selain menggunakan teori, saya lebih suka menggunakan art therapy sebagai contoh manusia tidak mudah untuk percayakan orang lain contohnya klien gay dan lesbian ini, mereka membina limitasi yang tinggi untuk mempercayai orang lain... [PK1]

PK1 juga mengatakan penggunaan teknik ini lagi mudah meneroka masalah klien terutama kepada klien yang sukar untuk bercerita kepada kaunselor [PK1] *“Art therapy banyak membantu klien di mana proses meneroka isu mereka melalui seni lebih mudah dan praktikal”*.

Menurut [PK2] pula, penggunaan *art therapy* ini terpulang kepada isu yang dibawa oleh klien [R2] *“Selain itu saya ada menggunakan art therapy dalam bentuk lukisan kepada klien, tapi depend on isu”*. Kaunselor mengatakan terdapat klien gay atau lesbian yang sukar untuk bercerita terutama kepada klien yang dirujuk so alternatifnya kaunselor menggunakan pendekatan terapi seni bagi menggambarkan perasaan mereka;

....Ada klien yang datang kepada kita tidak tahu hendak bercerita macam mana dengan kaunselor kerana kes itu dirujuk so saya beri mereka kertas lukisan dan pensel warna untuk dia lukis apa yang dia hendak lukis mengenai perasaan dia dan sebagainya.... [PK2]

Justeru itu, penggunaan seni terapi boleh membantu melihat perkembangan, perubahan dan kemajuan klien bagi setiap sesi. Selain itu, penggunaan terapi seni memudahkan meluahkan isu tetapi perlu menganalisis imej-imej yang dilukiskan oleh klien. Melalui kajian tersebut, warna didapati berhubung kait rapat dengan perasaan yang dialami oleh klien. Oleh itu, pada masa yang akan datang boleh mengguna warna untuk membuat penerokaan isu klien dan memahami

perasaan klien. Di samping itu, terapi seni boleh digunakan sebagai satu alternatif untuk membantu membuat penerokaan dan melihat perkembangan dan perubahan isu klien (Siaw Teck & Siew Mee, 2009).

KESIMPULAN DAN CADANGAN

Berdasarkan dapatan kajian, jelaslah bahawa kaunselor bersedia dan terbuka untuk menerima klien gay dan lesbian dalam sesi kaunseling. Kesediaan kaunselor ini merangkumi menerima klien seadanya tanpa unsur diskriminasi, bias dan prejudis. Pada masa yang kaunselor bersedia untuk menggunakan pelbagai pendekatan dalam meneroka masalah klien dengan lebih mendalam. Namun demikian, kaunselor juga memerlukan pelbagai latihan dan program untuk lebih kompeten bagi berhadapan dengan klien gay dan lesbian. Latihan ini adalah dari segi pengendalian sesi kaunseling yang spesifik dan khusus kepada klien gay dan lesbian. Walau bagaimanapun, bagi membantu golongan gay dan lesbian ia bukanlah tanggungjawab kaunselor sahaja tetapi kepada golongan profesional yang lain juga seperti doktor, pakar psikiatri, ahli psikologi dan pekerja-pekerja sosial perlu diberi latihan bagi membantu mengenal pasti dan memberi rawatan berbentuk psikologi dan mental kepada generasi muda yang berisiko terjebak dalam dunia gay dan lesbian ini dan impikasinya kepada generasi yang akan datang. Seterusnya adalah implikasi kajian, setiap kajian yang dijalankan mempunyai implikasi atau kesan terhadap sesuatu perkara yang dikaji. Dapatan kajian ini memberikan suatu implikasi yang positif terhadap kaunselor yang berkhidmat dan masih dalam latihan. Amalan perkhidmatan kaunseling ini boleh meningkatkan perkhidmatan kaunselor dalam bidang seksualiti bagi membantu klien yang mengalami masalah identiti seperti gay dan lesbian.

Selain itu terdapat dua cadangan yang diutarakan oleh pengkaji iaitu; (i) dicadangkan supaya kajian seperti ini diperluaskan lagi dengan lebih mendalam mengenai cara pengendalian dan menetapkan garis panduan yang jelas dan khusus untuk kaunseling gay dan lesbian supaya boleh menjadi rujukan kepada kaunselor-kaunselor di Malaysia (ii) pengkaji

akan datang akan menjalankan sesi temubual mendalam kepada kaunselor berkaitan jenis-jenis bentuk latihan yang mereka perlukan bagi mengendalikan kes gay dan lesbian.

RUJUKAN

- Adibah Abdul Rahim, Mariam Adawiah Dzulkifli & Rohaiza Rokis. (2017). *Buku Apa salah pengkid*. Telaga Biru Sdn.Bhd. Cetakan pertama september. ISBN 978-967-388-323-3.
- Ahmad, M. I., Haikal Anuar Adnan, Abd Satar, J., Wan Shahrazad Wan Sulaiman, Wan Azreena, J., Zainal Abidin, J. & Wan Mohd Zain, W. M. S. (2015). Faktor dan cara gaya hidup serta kemungkinan kembali pulih dalam kalangan lesbian : Satu kajian kes. *Journal of Social Science and humanities*. e-bangi. Selangor. Vol. 10, No. 1 (2015) 001-015, ISSN: 1823-884x.
- Amran Hassan & Noriah Mohamed. (2014). Alternatif Keagamaan Dan Kaunseling; Sebagai Rawatan Utama Mengatasi Permasalahan Homoseksualiti. *Journal of Human Development and Communication. Kementerian Sumber Asli & Alam Sekitar Universiti Malaysia Perlis*. Volume 3, 2014 [79-92].
- Amran Hassan, Fatimah Yusooif & Khadijah Alavi. (2011). Transeksualiti Perspektif Islam dan Keluarga Dalam Konteks Kesejahteraan. Kertas kerja dibentangkan di PERKAMA International Counseling Convention, National Academy, Kuala Lumpur. 22-23 Jun 2011.
- Amla Salleh, Zuria Mahmud & Salleh Amat. (2009). *Bimbingan dan Kaunseling Sekolah*. Edisi ke-2. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- American Psychological Association, Division 44/Committee on Lesbian, Gay, and Bisexual Concerns Joint Task Force on Guidelines for Psychotherapy with Lesbian, Gay, and Bisexual Clients. (2000b). Guidelines for psychotherapy with lesbian, gay, and bisexual clients. *American Psychologist*, 55, 1440-1451.
- American Counseling Association. (2005). *Code of ethics and standard of practice*. Washington, DC: Author.
- Anderson N. (2002). Does contact with lesbians and gays lead to friendlier attitudes?. A two year longitudinal study. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 2(2), 124-136.
- Arredondo, P., Toporek, R., Brown, S. P. Jones, J., Locke, D. C., Sanchez, J., et al. (1996). Operationalization of the multicultural

- counseling competencies. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 24, 42-78.
- Barrett, K. A., & McWhirter, B. T.(2002). Counselor trainees' perceptions of clients .based on client sexual orientation. *Counselor Education & Supervision*, 41, 219-232.
- Brittany Rivers & Jacqueline M. Swank. (2017). LGBT Ally Training and Counselor .Competency: A Mixed-Methods Study, *Journal of LGBT Issues in Counseling*, 11:1, 18-35.
- Carrol. L.J. (2007). *Sexuality Now. Embracing Diversity.* (ed.2). Belmont. Thomson .Learning Inc-USA.
- Corey, G. (2001). *Theory And Practice of Counseling and Psychotherapy.* Edisi ke-6. New York: Brooks/Cole Publishing Company.
- Corey, G. (2012). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy.* CA: Brooks/Cole Thomson Learning.
- Davidson, L., Potter, L., & Ross, V.(1999). *The Surgeon's Call to Action to Prevent suicide.* Washington, DC: U.S. Public Health Services.
- Dini Farhana. (2016). *Tesis Strategi Kaunseling berasaskan kesejahteraan masyarakat pelbagai budaya di Malaysia.* Fakulti Pendidikan. UKM
- D'Augelli, A. R., Pilkington, N. W., & Hershberger, S. L. (2005). Incidence and mental health impact of sexual orientation victimization of lesbian, gay, and bisexual youths in high school. *School Psychology Quarterly*, 17, 148 –167
- Faiver, C. (2004). *The Counselors Intern's. Handbook.* Edisi ke-3. California:Brooks.
- Glaser, B.G. & Peshkin. (1992). *Basics of grounded theory.* Chiago : Adline.
- Glaser & strauss (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research.* Chicago: Adline.
- Hushim Haji Salleh. (2015). *Ancaman terhadap aqidah umat islam oleh gerakan LGBT.* cetakan pertama. Institut kajian strategic islam Malaysia.
- Israel, T., & Selvidge, M. (2003). Contributions of multicultural counseling to counselor competence with lesbian, gay, and bisexual clients. *Journal of Multicultural Counseling and Development.* 31, 84-98.

- Israel, T., Harkness, A., Delucio, K., Ledbetter, J. N., & Avellar, T. R. (2014). Evaluation of police training on LGBTQ issues: Knowledge, interpersonal apprehension, and self-efficacy. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 29(2), 57-67.
- Ivey, A.E. & Ivey, M.B. (2003). *Intentional Interviewing and Counseling. Edisi ke-5*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Jennifer M. Gess & Elizabeth A. Doughty Horn. (2018). Queering Counselor Education: Situational Analysis of LGBTQ+ Competent Faculty, *Journal of LGBT Issues in Counseling*, 12:2, 101-118.
- Jarboe, E.C. (2002). *Art Therapy: A Proposal For Inclusion in School Settings*. New Horizons for Learning.
- Laura Boyd Farmer. (2011). Counselors' self-perceived competency with lesbian, gay, and bisexual clients. Faculty Of The Virginia Polytechnic Institute And State. Dissertation degree of Doctor of Philosophy In Counselor Education.
- Kamarul Bin Md Shah. (2014). Tesis Kecekapan guru kaunseling sekolah menengah Negeri Selangor dalam mengamalkan kaunseling pelbagai budaya. Fakulti Pendidikan Universiti Kebangsaan Malaysia. Bangi.
- King, M., Semlyen, J., Nazareth, I., & Osborn, D. (2007). *A Systematic Review of Research on Counselling and Psychotherapy for Lesbian, Gay, Bisexual & Transgender People*: BACP.
- Khairul Anwar. (2015). *Suami Gay, isteri mak nyah*. Cetakan pertama. PTS publication & distributors Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.
- Meriam Omar Din. (2001). "Pendekatan Dan Proses Kaunseling Kecelaruan Gender." konvensyen PERKAMA ke-10: Kaunseling Kecelaruan Gender. Anjuran Persatuan Kaunseling Malaysia, Kuala Lumpur. Akademi Pengajian Melayu, University Malaya.
- Mahmood Nazar Mohamed. (2010). *Pengantar Psikologi; Satu Pengenalan Asas Kepada Jiwa dan Tingkah Laku Manusia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa & Pustaka.
- Miles, M.B., & Huberman, A.M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook. 2nd Edition*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications Inc.
- Mohd Izwan Bin Md Yusof. (2016). tesis perspektif komuniti lesbian

- gay, biseksual dan transgender muslim di malaysia terhadap perlakuan homoseksual dan konsep perkahwinan di dalam al-qur'an. Fakulti Pengajian. Ukm. Bangi
- Mohd Izwan Mahmud. (2010). Faktor-faktor mempengaruhi kekliruan identiti gender. dalam kalangan pelajar lelaki di institusi pengajian tinggi dan kajian kes kaunseling. Bangi, UKM.
- Mustanski, B.S., Garofalo, R., & Emerson, E. M. (2010). Mental Health disorders, psychological distress, and suicidality in a diverse sample of lesbian, gay, biseksual and transgender youths. *American Journal of Public Health*. 100 (12) 2426-2432.
- Phillips, J.C. (2000). Training issues and considerations. In R.M. Perez, K.A. Debord, & K.J. Bieschke (Eds.). *Handbook of counseling and psychotherapy with lesbian, gay, and bisexual clients* (pp.337-358). Washington, DC: American Psychological Association.
- Puteri Hayati Megat Ahmad & Nurul Hudani Md Nawi. (2015). Latar belakang, faktor pengekalahan dan pandangan terhadap tingkah laku mahasiswa lelaki kecelaruan identiti gender. *Journal Southeast Asia Psychology Vol. 1. Malay. Diakses daripada <http://www.cseap.edu.my/sapj>*. pada 17 November 2017.
- Reisner, S.L., H.J. White, E. Dunham, K. Heflin, J. Begenyi and J. Coffey-Esquivel, (2015). Legal protections in public accommodations settings: A critical public health issue for transgender and gender-nonconforming people. *Milbank Quarterly*, 93(3): 484-515. View at Google Scholar | View at Publisher.
- Rogers, C.R. (1965) *Client Centered Therapy*. Boston: Houghton Mifflin Company
- Roslee Ahmad, Mohamed Sharif Mustaffa & Sulaiman Shakib Mohd Noor. (2008). Pendekatan Kaunseling Daripada Perspektif Islam. Kertas kerja ini dibentangkan di *International Conference on the Education of Learner Diversity (ICELD08)* di Hotel Marriot, Putrajaya dianjurkan Pusat Pendidikan Kepelbagaian Pelajar, Fakulti Pendidikan UKM pada 26-27 Ogos 2008.
- Roslee Ahmad, Salleh Amat, Mohd Isa Amat, Rezeki Perdani Sawai, Muhammad Khairi Mahyuddin & Ahmad Najaa_ Mokhtar. 2017. Pembangunan alat ukur orientasi seks perlakuan gay dan

- lesbian. *Journal Psikologi dan Kaunseling*. 175-193
- Roseliza Dain. (2002). Transeksualiti dari segi psikologi, sosiologi dan fisiologi. Seminar Transeksualiti Di Insitituti Pengajian Tinggi. FSSK. UKM.
- Siaw Teck Fung & Lau Siew Mee. (2008). Mengatasi masalah insomnia dengan art therapy. Buku Koleksi kertas kerja seminar penyelidikan IPGM KBL Tahun 2009, ms.63-71.
- Siti Hajar Jamal, Salleh Amat, Nasrudin Subhi & Mohd Faradi Ghazali. (2018). Competency of counsellors in handling gay and lesbian clients in Malaysia. *International Journal of Social Science*. Vol. 8, No.9, (638-650).
- Siti Hajar Jamal, Salleh Amat, Nasrudin Subhi & Mohd Faradi Ghazali. (2018) Obstacles and challenges in counselling gays and lesbians in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(6), 953–964.
- Stephanie R. Graham. (2009). Counseling competency with lesbian, gay and biseksual clients: Perceptions of counseling graduate students. Faculty of Auburn University. Thesis Doctor of Philosophy.
- Suriati Ghazali, Jabil Mapjabil, Azilah Mohamad Nor, Narimah Samat, Jas Laile Suzana Jaaf. (2012). Difusi Ruang Budaya Transeksualisme Dan Imajinasi Geografi Pelajar Lelaki Berpenampilan Silang Di Universiti Tempatan Malaysia. *Jurnal Of Social Science And Humanities*. e.Bangi. Volume 7, number 1, 252-266, 2012. ISSN : 1823-884x.
- Sue, D. W., Arredondo, P., & McDavis, R. J. (1992). Multicultural counseling competencies and standards: A call to the profession. *Journal of Counseling and Development*, 20(2), 64- 89.
- Syarifah Rohaniah Syed Mahmood.(2011). Effeminacy Among Male University Students of Malaysia: What Are The Underlying Contributing Factors. *Kertas Kerja Seminar Kaunseling Kebangsaan Pelbagai Budaya di UNIMAS*.
- Okun, B.F. (2002). *Effective Helping: Interviewing and counselling technique*. Edisi ke-6. Australia.
- Othman Mohamed. (2000). *Prinsip Psikoterapi dan Pengurusan Dalam Kaunseling*. Serdang: Universiti Putra Malaysia.

- Yam Saroh & Mei Relawati. (2017). Indonesian Youth's Perspective Towards LGBT. *Journal humanities Padang, Indonesia. printed online issn 2928 issn 1410-8062 2928-3936* xvi no. 1, 2017 page 71-82.
- Yin, R.K. (2015). *Qualitative research from start to finish. 2nd Edition.* New York: The Guilford Press.
- Zulhizzam A. (2005). Gender Identity Disorder Among Male University Students and Their Features, NCD Malaysia - *The Bulletin of Epidemiology and Public Health on Noncommunicable Disease*, Vol 4(3):19 – 23.
- Zuria Mahmud & Salleh Amat. (2015). Kemahiran kaunseling sebagai satu strategi membantu Penerbit. UKM. Bangi.

PENILAIAN PSIKOMETRIK: KEBOLEHPERCAYAAN DAN KESAHAN INSTRUMEN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

Noor Jumaaton Binti Razikin

Siti Hajar Binti Wahab

Nurrul Azwa Binti Mohd Kassim

Kementerian Pendidikan Malaysia

ABSTRACT

This pilot research intends to study job satisfaction among government officers working in Ministry of Education (MOE) and identifying factors contributing to job satisfaction in the light of Maslow's Hierarchy of Needs. The aim of this study is to develop and assess validity and reliability instrument in measuring work satisfaction in government sector. The instrument in the form of questionnaire is distributed to a sample of 33 officers via email in the Ministry of Education. The content validity is assessed by experts and construct validity is measured by Exploratory Factor Analysis (EFA). The reliability of the instrument is measured using internal consistency, measured by Cronbach Alpha. The finding of this pilot study shows that the instrument is valid and reliable. Finally, out of 114 items, 110 items are retained.

PENGENALAN

Kepuasan bekerja boleh didefinisikan sebagai keseronokan atau perasaan positif yang terhasil daripada penilaian sesuatu kerja atau pengalaman kerja. Perasaan ini timbul daripada persepsi pekerja yang menggambarkan nilai-nilai sebenar kerja mereka di dalam situasi kerja (Ramli, 2000). Kepuasan bekerja juga melibatkan interaksi antara pekerja dengan pekerjaannya (Ahmad Jawaher, 2000). Van Fleet (2006)

menjelaskan bahawa manusia lebih cenderung bersikap biasa sahaja dalam menghadapi sesuatu tugas dalam organisasi. Setelah mereka menerima beberapa ganjaran berbentuk dalaman dan luaran seperti kenaikan upah, pujian dan lain-lain bentuk penghargaan, keadaan akan berubah. Mereka akan menunjukkan tahap kepuasan bekerja yang tinggi terhadap pekerjaan yang dilakukan dan organisasinya. Sebaliknya, mereka yang tidak mendapat ganjaran dalam apa jua bentuk akan menunjukkan tahap kepuasan bekerja yang rendah.

Faktor kepuasan bekerja menjadi salah satu tumpuan kajian kerana adanya tanggapan umum yang mengatakan bahawa kepuasan bekerja mempunyai hubungan secara langsung terhadap peningkatan produktiviti dan keuntungan kepada organisasi (Gruneberg,1979). Dessler (1993) berpendapat kepuasan bekerja sangat penting kepada organisasi kerana aspek ini menjadi penentu kepada kelakuan pekerja sama ada mereka bekerja atau tidak. Namun kepuasan bekerja boleh terhalang oleh masalah persekitaran seperti keadaan fizikal tempat kerja, hubungan sesama rakan sekerja yang tidak harmoni, persengketaan dengan majikan atau penyelia serta situasi kerja yang tidak ergonomik sehingga menjejaskan prestasi dan produktiviti kerja. Faktor-faktor ini saling mempengaruhi dan menyumbang ke arah kepuasan bekerja.

PERMASALAHAN KAJIAN

Kajian kepuasan bekerja ini dilaksana melibatkan seluruh warga KPM dan Jabatan di bawah naungannya iaitu Jabatan Pendidikan Tinggi (JPT), Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti (JPPKK). Tujuan utama kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti tahap kepuasan bekerja warga secara keseluruhan dan faktor yang menyumbang ke arah kepuasan bekerja berdasarkan Model Hierarki Keperluan Maslow.

Kajian rintis ini dilaksanakan dengan tujuan mendapatkan maklumat yang tepat berkaitan dengan kesahan dan kebolehpercayaan alat instrumen yang dipilih sebelum melaksanakan penyelidikan lapangan bagi membantu pihak pengurusan khususnya Unit Pengurusan

Psikologi, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia dalam merancang aktiviti yang sesuai dengan keperluan warga. Maklumat yang diperolehi dapat membantu usaha penambahbaikan item-item di dalam instrumen berdasarkan maklumat statistik yang diusulkan oleh SPSS.

Melalui kajian yang dilaksanakan, pihak pengurusan dapat mengetahui dan memahami sebab mengapa terdapat item digugurkan berdasarkan kebolehpercayaan dan kesahan instrumen. Adalah diharapkan agar di akhir kajian rintis ini, instrumen yang akan digunakan dalam penyelidikan lapangan akan dapat menggambarkan tahap kepuasan bekerja warga dengan lebih menyeluruh.

DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional merupakan definisi yang dijelaskan oleh penyelidik untuk menjelaskan responden, pembolehubah yang hendak diuji atau dimanipulasi dalam kajiannya. Di bawah adalah definisi istilah dan operasional dalam penyelidikan ini.

i. Kepuasan Bekerja

Kepuasan bekerja didefinisikan sebagai penzahiran rasa seronok, selesa dan tenteram atau perasaan positif sebagai pengalaman kerja. Ia juga bermaksud suatu sikap yang terhasil daripada kepuasan emosi individu terhadap pekerjaannya, kepuasan kerja adalah perkara yang penting dalam sesebuah organisasi (Fatimah, 2014).

Imbuan diukur dari segi imbuan dan ganjaran yang diperolehi hasil daripada kerja yang dilakukan. Persekitaran kerja dinilai berdasarkan persekitaran fizikal di tempat kerja. Kebajikan dari segi kemudahan dan kebajikan yang disediakan oleh organisasi termasuklah kemudahan fizikal, perubatan, gangguan, diskriminasi dan keselamatan.

Aspek aktiviti/ tugas dinilai dari sudut tugas yang dilaksanakan dalam organisasi adalah mencabar, bukan rutin, bersifat dinamik dan diminati. Nilai-nilai murni merujuk kepada pelaksanaan sesuatu tugas

yang bersesuaian dengan norma/ nilai murni. Aspek tanggungjawab dinilai berdasarkan kebebasan untuk menggunakan pertimbangan sendiri. Kompetensi penyelia dinilai berdasarkan kecekapan ketua dalam menjalankan tugas. Gaya kepimpinan yang dinilai merujuk kepada gaya kepimpinan yang diamalkan oleh Ketua Jabatan. Fleksibiliti kerjaya diukur melalui kepelbagaian cara dalam melaksanakan tugas dan pepadanan kerja merujuk kepada penerimaan pegawai terhadap kerja. Aspek keselamatan dinilai dari segi jaminan dalam organisasi.

Aspek penggunaan keupayaan membawa erti peluang menggunakan ilmu dan kemahiran yang dimiliki dengan sepenuhnya serta dapat menggunakan potensi, kelebihan dan kualiti diri. Rakan sekerja merujuk kepada perhubungan dengan rakan sekerja di pejabat dalam organisasi. Perkhidmatan sosial dinilai dari sudut peluang untuk membantu rakan sekerja. Aspek hubungan pegawai-penyelia diukur kepuasan dari sudut cara ketua mengendalikan orang bawahan.

Aspek pencapaian dinilai dari segi pencapaian yang diperolehi oleh organisasi, diri dan pasukan dalam Jabatan. Kemajuan Kerjaya memberi maksud laluan kerjaya dalam organisasi melibatkan kenaikan pangkat dan kemajuan dalam kerjaya. Kebebasan merupakan peluang untuk melaksanakan tugas secara bersendirian tanpa pengawasan. Pengiktirafan merupakan penghargaan atau pengiktirafan yang diberikan oleh organisasi apabila melakukan kerja dengan baik. Fleksibiliti kerjaya dinilai dari segi kepelbagaian cara dalam melaksanakan tugas dan aspek terakhir dalam keperluan penghargaan diri, kepelbagaian tugas yang merujuk kepada kepelbagaian tugas yang dilaksanakan di tempat kerja.

Kuasa dalam menjalankan tugas, yang melibatkan kebolehan membuat keputusan serta menggunakan kuasa sendiri dalam melaksanakan setiap tugas. Status sosial membawa maksud kebebasan untuk menggunakan pertimbangan sendiri. Kreativiti adalah peluang untuk menggunakan kaedah tersendiri dalam melaksanakan tugas.

MODEL HIERARKI KEPERLUAN MASLOW

Model Hierarki Keperluan Maslow merupakan antara model terawal yang menggambarkan motivasi manusia berusaha untuk memenuhi keperluan-keperluan untuk hidup dalam dunia ini. Motivasi merupakan suatu konsep mempengaruhi dan mencetus daya tindak untuk melakukan sesuatu. Konsep ini menerangkan mengapa manusia bermotivasi untuk berbuat sesuatu dan kesungguhan seseorang itu dalam apa yang sedang dilakukannya.

Di dalam Model Hierarki Keperluan Maslow menunjukkan manusia berusaha untuk memenuhi dahulu keperluan asas seperti makanan, pakaian dan tempat tinggal sebelum cuba memenuhi keperluan lebih tinggi seperti keselamatan, sosial, pencapaian dan pengiktirafan. Model ini menggambarkan pendekatan humanistik yang melihat manusia bersifat rasional dan sentiasa berinteraksi sama ada diri sendiri dan orang lain. Implikasi daripada sifat yang dimiliki inilah, mereka memperlihatkan tingkahlaku mengikut tuntutan naluri dalam bentuk tatatingkat keperluan diri seperti Rajah 1 di bawah.

Rajah 1: Model Hierarki Keperluan Maslow
Adaptasi dari Model Hierarki Keperluan Maslow (1968)



Bagi Maslow (1968), tatatingkat keperluan seseorang aras yang paling rendah iaitu Keperluan Fisiologi seperti makan, minum, udara untuk pernafasan, waktu bekerja, waktu rehat, seks. Keperluan Keselamatan iaitu menjamin perlindungan dan kesejahteraan untuk terus hidup. Keperluan tatatingkat yang ketiga adalah bersosial. Keperluan ini bermakna manusia akan berasa sunyi sekiranya mereka tidak dapat berinteraksi dan memainkan peranan tertentu dalam institusi sosial yang diwakilinya. Tatatingkat yang keempat adalah penghargaan diri dimana manusia menaruh harapan untuk disanjung, dihormati dan dipuji mengikut cita rasa individu. Akhir sekali, keperluan tertinggi adalah mendapatkan tempat kesempurnaan diri. Walau bagaimanapun, Maslow (1968) berpandangan tatatingkat kesempurnaan diri berbeza dari individu dengan individu yang lain bergantung kepada pemikiran dan persepsi seseorang itu.

Maslow (1968) bertegas dengan pandangan beliau bahawa manusia akan mendapat kepuasan hidup apabila berupaya mencapai tahap kesempurnaan sendiri. Sekiranya tidak berusaha ke arah itu, maka ia akan mengalami kegelisahan dan keresahan dalam hidup.

OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian adalah seperti berikut:

- a. Mengukur kebolehpercayaan item-item dalam setiap konstruk kajian kepuasan bekerja;
- b. Menggugurkan item-item mengikut konstruk yang menjejaskan konsistensi dalaman konstruk; dan
- c. Mengukur kesahan dan kebolehpercayaan setiap konstruk melalui *Explanatory Factor Analysis (EFA)* dan *Principal Component Analysis (PCA)*.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian rintis ini telah dilaksanakan melalui pendekatan kuantitatif dengan mengedarkan soal selidik kepada warga melalui emel Kementerian. Dengan menggunakan kaedah pensampelan mudah (*convenient sampling*), seramai 33 orang warga telah melibatkan diri di dalam kajian ini secara sukarela. Kajian ini dijalankan atas talian iaitu borang soal selidik dimuatnaik menggunakan Google Forms dan dihebahkan kepada warga.

Instrumen kajian yang digunakan telah diadaptasi daripada Kajian Kepuasan Warga JPA yang dilaksanakan setiap tahun oleh Bahagian Khidmat Pengurusan, Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) sejak 2002 lagi (Abdul Halim, 2015). Kajian kepuasan bekerja hendaklah dipertimbangkan untuk dilaksanakan dua tahun sekali bagi tindakan penambahbaikan dan penganjuran program yang bersesuaian dapat dilaksanakan. Tempoh dua tahun membolehkan pengkaji dapat mengukur sebarang perubahan dari impak penambahbaikan yang dilaksana berdasarkan hasil dapatan kajian terdahulu (Abdul Halim, 2015).

Instrumen Kajian Kepuasan Bekerja dibahagikan kepada dua bahagian iaitu:

- **BAHAGIAN A**

Mengandungi enam item maklumat demografi responden seperti umur, jantina, kumpulan perkhidmatan, tahap pendidikan, status perkahwinan dan tempat bertugas.

- **BAHAGIAN B**

Mengandungi 114 item yang terdiri daripada 23 pembolehubah seperti di Jadual 1.

Jadual 1: Senarai pembolehubah kajian kepuasan bekerja warga KPM

Bahagian	Aspek	Bilangan Item
A	Penggunaan keupayaan	11
B	Pencapaian	5
C	Aktiviti/ tugas	5
D	Kemajuan kerjaya	11
E	Kuasa dalam melaksanakan tugas	7
F	Imbuan	1
G	Rakan sekerja	3
H	Kreativiti	3
I	Kebebasan	3
J	Nilai-nilai murni	1
K	Pengiktirafan	11
L	Tanggungjawab	4
M	Keselamatan	8
N	Perkhidmatan sosial	2
O	Status sosial	1
P	Hubungan pegawai-penyelia	3
Q	Kompetensi penyelia	3
R	Kepelbagaian tugas	5
S	Persekitaran kerja	6
T	Pemadanan kerja	6
U	Kebajikan	7
V	Gaya kepimpinan	4
W	Fleksibiliti kerjaya	4

Instrumen kemudian disesuaikan dengan Model Hierarki Keperluan Maslow yang memberi penekanan kepada kecenderungan individu dalam membuat penilaian terhadap dirinya berdasarkan tanggapan dan layanan yang diterima daripada orang-orang di sekeliling. Setiap item dalam instrumen menggunakan skala likert untuk semua pembolehubah

kecuali pembolehubah Keselamatan yang membawa maksud 1 (sangat tidak berpuas hati), 2 (tidak berpuas hati), 3 (tidak pasti), 4 (berpuas hati) dan 5 (sangat berpuas hati).

Kesahan dan kebolehpercayaan merupakan dua konsep yang penting terhadap prosedur pengukuran dan penilaian (Johnson & Christensen, 2008). Ia juga merupakan antara elemen penting yang menentukan keberkesanan proses pengumpulan data. Kesahan merujuk kepada takat sesuatu alat kajian yang benar-benar dapat mengukur pembolehubah dan persoalan kajian yang ingin dikaji (Ary et al. 2002). Ia merujuk kepada keupayaan sesuatu pengukuran yang dilakukan untuk mengukur nilai sebenar konsep dalam hipotesis.

Kesahan didefinisikan sebagai ketepatan (*appropriatenes*), kebenaran (*truthfulness*), bermakna (*meaningfulness*) dan kebolehgunaan (*usefulness*) instrumen yang membolehkan data-data diinferenkan (Fraenkel & Wallen, 1996). Maklumat yang diperolehi dapat membantu pengkaji untuk mengukur item dalam setiap pembolehubah (*variable*) mengikut respon yang diberikan oleh responden. Fraenkel dan Wallen (1996) juga turut menegaskan bahawa kesahan instrumen menjamin item di dalam instrumen agar bersifat:

- a. Dapat dipertahankan (*defensibility*) kerana hasil kajiannya tepat dan berguna;
- b. Ketepatan (*accuracy*) iaitu dalam menjawab persoalan kajian;
- c. Kesesuaian (*appropriatenes*) iaitu relevan dengan tujuan kajian
- d. Bererti (*meaningfulness*) iaitu memberi makna terhadap data melalui skor; dan
- e. Kebolehgunaan (*usefulness*) iaitu mampu membuat keputusan berhubung dengan apa yang cuba dicari atau dihasilkan kerana keputusan dari penilaian tersebut boleh menyediakan maklumat yang bermakna mengenai tajuk dan pembolehubah yang hendak diukur bagi menginferen data kajian.

Kesahan dikatakan tinggi sekiranya instrumen yang dibina benar-benar dapat mengukur konsep yang dinyatakan dalam hipotesis (Chua, 2006). Dalam kajian rintis ini, pengkaji telah menggunakan kesahan kandungan atau kesahan muka (*content-related evidence of validity/face validity*) yang merupakan suatu anggaran sama ada suatu ujian kelihatan mengukur sesuatu kriteria yang ingin diukur (Noraini, 2010). Tujuan pengesahan alat ukur kajian adalah untuk memastikan sesuatu pengukur itu berjaya mengukur apa yang hendak diukur (Ahmad Mahdzan, 2005). Soal selidik yang digunakan mempunyai bahasa yang tepat, mudah difahami, tidak kabur, bias, bersahaja, tidak panjang, mudah dijawab, tidak mencabar ego dan tidak menyakitkan hati.

Kebolehpercayaan pula ialah konsep yang merujuk kepada ketekalan dan kestabilan ukuran merentasi masa terhadap sesuatu gagasan (Kamarul Azmi, 2012). Kebolehpercayaan penting bagi mengetahui sama ada ukuran itu memberikan jawapan yang sama apabila ia digunakan untuk mengukur konsep yang sama kepada populasi atau sampel atau responden yang sama (Sabitha, 2005). Melalui kajian yang dilaksanakan, pengkaji akan dapat mengenalpasti item yang berkaitan mengikut hipotesis yang telah ditetapkan dan seterusnya dapat menjawab persoalan kajian.

Kebolehpercayaan merujuk kepada darjah ketekalan sesuatu instrumen atau prosedur yang dapat mengukur secara konsisten dan tekal ke atas apa sahaja yang diukur (Best & Kahn, 2006). Disebabkan pengkaji menggunakan skala likert, maka kaedah yang digunakan untuk mengukur kebolehpercayaan adalah dengan menggunakan kaedah *Alpha Cronbach* yang mana nilai yang hampir kepada 1.00 menunjukkan item-item itu mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi dengan kesan ralat terhadap pengukuran adalah kecil (Gay, et. al., 2009).

Dalam kajian ini, kebolehpercayaan instrumen kajian disemak dengan cara menganalisis item-item penyelidikan melalui pengukuran *Alpha Cronbach* bagi memastikan item yang dipilih benar-benar baik dan sesuai untuk dijadikan instrumen kajian. Kebolehpercayaan juga

biasanya dijelaskan melalui korelasi antara jumlah skor dengan skor setiap item. Item yang mempunyai item *total correlation* melebihi 0.2 merupakan item yang akan dipilih di dalam instrumen kajian kerana ia bersifat tekal (De Vaus, 2002).

Kerangka konseptual kajian kepuasan bekerja adalah seperti berikut:



Rajah 2: Kerangka konseptual kajian kepuasan bekerja warga KPM

KEPUTUSAN KAJIAN

Jadual 2: Min dan sisihan piawai setiap aspek kepuasan bekerja mengikut Teori Keperluan Hierarki Maslow

Keperluan Maslow	Aspek	Min	Sisihan Piawai
Fisiologi	Imbuan	3.30	1.10
	Persekitaran Kerja	23.8	3.70
	Kebajikan	25.9	5.08
Keselamatan	Aktiviti/ Tugas	18.8	3.55
	Nilai-Nilai Murni	3.81	.85
	Tanggungjawab	15.0	3.17
	Kompetensi Penyelia	11.2	3.21
	Gaya Kepimpinan	14.3	3.26
	Fleksibiliti Kerjaya	15.6	2.76
	Pemadanan Kerjaya	22.84	4.08
	Keselamatan	14.4	3.75
Kasih sayang	Penggunaan Keupayaan	43.3	5.09
	Rakan Sekerja	11.9	1.73
	Perkhidmatan Sosial	8.57	.93
	Penyelia-Hubungan	11.0	3.05
	Dengan Pekerja		
Keperluan Penghargaan Kendiri	Pencapaian	20.1	3.06
	Kemajuan Kerjaya	41.4	7.33
	Pengiktirafan	38.9	9.38
	Kebebasan	11.0	2.54
	Kepelbagaian Tugas	18.7	3.21

Keperluan Maslow	Aspek	Min	Sisihan Piawai
Kesempurnaan Kendiri	Kuasa dalam menjalankan tugas	26.1	5.18
	Kreativiti	10.6	2.67
	Status Sosial	3.15	1.06

Perbandingan antara aspek mengikut Model Keperluan Hierarki Maslow telah dilaksanakan bagi melihat persepsi responden terhadap kepuasan bekerja di dalam organisasi. Dalam keperluan fisiologi, adalah didapati bahawa aspek kebajikan mencapai min sebanyak 23.8 dengan sisihan piawai sebanyak 3.70 yang menunjukkan antara aspek paling ditekankan oleh responden, diikuti dengan persekitaran kerja dengan min sebanyak 23.8, sisihan piawai sebanyak 3.70) dan akhirnya imbuhan dengan min sebanyak 3.30 dan sisihan piawai 1.10.

Di dalam keperluan keselamatan pula, aspek pepadanan kerjaya didapati dinilai paling tinggi dengan min sebanyak 22.84, sisihan piawai sebanyak 4.08, diikuti dengan aktiviti/ tugas dengan min sebanyak 18.8, sisihan piawai sebanyak 3.55 dan akhirnya fleksibiliti kerjaya dengan min sebanyak 15.6, sisihan piawai sebanyak 2.76. Di dalam keperluan kasih sayang, aspek penggunaan keupayaan dengan min sebanyak 43.3, sisihan piawai sebanyak 5.09 adalah aspek yang paling ditekankan responden, diikuti dengan rakan sekerja dengan min sebanyak 11.9, sisihan piawai 1.73 dan penyelia-hubungan dengan pekerja dengan min sebanyak 11.0, sisihan piawai 3.05.

Di dalam keperluan penghargaan sendiri, aspek kemajuan kerjaya dengan min sebanyak 41.4, sisihan piawai 7.33 adalah aspek yang dinilai paling tinggi oleh responden, diikuti dengan pengiktirafan dengan min sebanyak 38.9, sisihan piawai sebanyak 9.38 dan akhirnya pencapaian dengan min sebanyak 20.1, sisihan piawai 3.06. Akhir sekali, dalam keperluan kesempurnaan sendiri, aspek kuasa dalam menjalankan

tugas dengan min sebanyak 26.1, sisihan piawai 5.18 merupakan aspek yang dilihat paling penting oleh responden, diikuti dengan kreativiti dengan min sebanyak 10.6, sisihan piawai 2.67 dan akhirnya status sosial dengan min sebanyak 3.15, sisihan piawai sebanyak 1.06.

Jadual dibawah menunjukkan skema kebolehpercayaan iaitu nilai *Alpha Cronbach* selepas item tertentu yang diusulkan oleh SPSS untuk digugurkan.

Jadual 3: Skema Pengguguran Item Mengikut Cadangan SPSS

Keperluan	Aspek	Jumlah Item		Cronbach Alpha		Kod Item
		Sebelum	Selepas	Sebelum	Selepas	
Fisiologi	Persekitaran Kerja	6	5	.824	.861	S1
Keselamatan	Keselamatan Fleksibiliti Kerja	8	7	.752	.819	M1
		4	3	.798	.901	W4
Kasih Sayang	Rakan Sekerja	3	2	.618	.842	G3

Pekali kebolehpercayaan *Alpha Cronbach* biasanya berkisar antara 0 dan 1. Semakin dekat pekali kebolehpercayaan dengan 1, semakin besar konsistensi dalaman item di dalam konstruk tersebut (Gliem & Gliem, 2003). Jadual 3 diatas memperlihatkan jumlah item bagi konstruk Rakan Sekerja, Keselamatan, Persekitaran Kerja dan Fleksibiliti Kerja. Hasil dapatan kajian mendapati bahawa berdasarkan keputusan *Alpha Cronbach If Deleted*, SPSS telah mengusulkan untuk menggugurkan item kod G3 bagi konstruk Rakan Sekerja ($\alpha = -.35$), item kod M1 ($\alpha = .065$) bagi konstruk Keselamatan, item kod S1 ($\alpha = .238$) bagi konstruk Persekitaran Kerja dan item kod W4 ($\alpha = .214$).

Setelah item pengguguran dilaksanakan, pekali kebolehpercayaan empat konstruk di atas telah meningkat kepada Rakan Sekerja ($\alpha = .842$), Keselamatan ($\alpha = .819$), Persekitaran Kerja ($\alpha = .861$) dan Fleksibiliti Kerja ($\alpha = .901$). Jumlah terkini selepas pengguguran item adalah sebanyak 110 item. Jadual dibawah menunjukkan skema kebolehpercayaan semua konstruk dan jumlah item setiap konstruk terkini dalam kajian kepuasan bekerja KPM selepas melalui proses pengguguran item.

Jadual 4: Tahap Kepercayaan Instrumen Bagi Setiap Konstruk

Keperluan Maslow	Aspek	Cronbach Alpha	Tahap Kepercayaan
Fisiologi	Imbuan	1	-
	Persekitaran Kerja	.861	Bagus
	Kebajikan	.905	Sangat bagus
Keselamatan	Aktiviti/ Tugas	.882	Bagus
	Nilai-Nilai Murni	-	
	Tanggungjawab	.926	Sangat bagus
	Kompetensi Penyelia	.954	Sangat bagus
	Gaya Kepimpinan	.918	Sangat bagus
	Fleksibiliti Kerjaya	.901	Sangat bagus
	Pemadanan Kerjaya	.905	Sangat bagus
	Keselamatan	.819	Bagus
Kasih sayang	Penggunaan Keupayaan	.920	Sangat bagus
	Rakan Sekerja	.842	Bagus
	Perkhidmatan Sosial	.766	Baik
	Penyelia-Hubungan Dengan Pekerja	.962	Sangat bagus

Keperluan Maslow	Aspek	Cronbach Alpha	Tahap Kepercayaan
Keperluan Penghargaan Kendiri	Pencapaian	.869	Bagus
	Kemajuan Kerjaya	.952	Sangat bagus
	Pengiktirafan	-	
	Kebebasan	.944	Sangat bagus
Kesempurnaan Kendiri	Kepelbagaian Tugas	.853	Bagus
	Kuasa dalam menjalankan tugas	.933	Sangat bagus
	Kreativiti	.929	Sangat bagus
	Status Sosial	-	

Keputusan Jadual 4 di atas telah menunjukkan tahap kebolehppercayaan bagi setiap konstruk berada adalah di tahap baik, bagus dan sangat bagus. Gliem dan Gliem (2003) telah menggariskan tahap pengukuran *Alpha Cronbach* sebagai: Sangat Bagus ($\alpha \geq 0.9$), Bagus ($0.9 > \alpha \geq 0.8$), Baik ($0.8 > \alpha \geq 0.7$), Meragukan ($0.7 > \alpha \geq 0.6$), Kurang Baik ($0.6 > \alpha \geq 0.5$) dan Tidak Boleh Diterima ($0.5 > \alpha$).

Berdasarkan Jadual 5, huraian tahap kebolehppercayaan setiap konstruk yang berdasarkan jumlah item terkini mengikut kategori ukuran Alpha Cronbach adalah; Sangat Bagus ($\alpha \geq 0.9$), Hubungan Pegawai-Penyelia (n=3) dengan keputusan $\alpha = .962$, diikuti dengan Kompetensi Penyelia (n=3) sebanyak $\alpha = .954$, Kemajuan Kerjaya (n=11) $\alpha = .952$, Pengiktirafan (n=11) $\alpha = .946$, Kebebasan (n=3) $\alpha = .946$, Kuasa dalam melaksanakan tugas (n=7) $\alpha = .933$, Kreativiti (n=3) $\alpha = .929$, Tanggungjawab (n=4) $\alpha = .926$, Penggunaan Keupayaan (n=11) $\alpha = .920$, Gaya Kepimpinan (n=4) $\alpha = .918$, Pemandaran Kerja (n=6) $\alpha = .905$, Kebajikan (n=7) $\alpha = .905$ dan Fleksibiliti Kerjaya (n= 3) $\alpha = .901$.

Konstruk yang memiliki pekali kebolehpercayaan Bagus ($0.9 > \alpha \geq 0.8$), adalah; Aktiviti/ tugas ($n=5$) $\alpha = .882$, Persekitaran Kerja ($n=5$) $\alpha = .861$, Kepelembagaan Tugas ($n=5$) $\alpha = .853$, Rakan Sekerja ($n=2$) $\alpha = .842$, Keselamatan ($n=7$) $\alpha = .819$.

Hanya satu konstruk, iaitu Perkhidmatan Sosial ($n=2$) $\alpha = .766$ berada di tahap kebolehpercayaan Baik ($0.8 > \alpha \geq 0.7$). Berdasarkan keputusan ini, pengkaji telah merumuskan bahawa bahawa setiap item di dalam konstruk benar-benar mengkaji persoalan penyelidikan yang dicadangkan oleh pengkaji.

Kesahan kandungan melalui *Principal Component Analysis* (PCA) telah dilaksanakan dengan tujuan untuk mengukur samada instrumen kajian kepuasan bekerja dalam mengkaji kepuasan bekerja dapat dipertimbangkan untuk digunakan untuk penyelidikan lain pada masa akan datang. *Exploratory Factor Analysis* (EFA) ini berguna untuk tujuan menggenerasikan struktur, model-model teoritikal dan menguji hipotesis.

Jadual 5: Hasil dapatan PCA setiap konstruk

Keperluan Maslow	Aspek	KMO	<i>Bartlett's Test Of Sphericity/ Sig.</i>	Sig	Nilai <i>Eigen Total Variance Explained</i>		
					F1	F2	F3
Fisiologi	Imbuan Persekitaran Kerja	.763	107.7	0.00	3.30	1.10	.99
	Kebajikan	.832	181.7	0.00	4.72	1.01	.551
Keselamatan	Aktiviti/ Tugas Nilai-Nilai Murni	.739	82.6	0.00	3.24	.736	.593
	Tanggung-jawab	.701	109.1	0.00	3.24	.500	.172

Keperluan Maslow	Aspek	KMO	<i>Bartlett's Test Of Sphericity/ Sig.</i>	<i>Sig</i>	Nilai Eigen Total Variance Explained		
					F1	F2	F3
	Kompetensi Penyelia	.751	103.5	0.00	2.77	.162	.072
	Gaya Kepimpinan	.826	95.8	0.00	3.22	.397	.258
	Fleksibiliti Kerjaya	.708	78.0	0.00	2.72	.898	.272
	Pemadanan Kerjaya	.824	120.4	0.00	4.12	.591	.564
	Keselamatan	.632	106.5	0.00	3.60	1.26	.908
Kasih sayang	Penggunaan Keupayaan Rakan Sekerja	.798	279.3	0.00	6.34	1.24	1.07
	Perkhidmatan Sosial	.576	41.28	0.00	2.11	.712	.169
	Penyelia-Hubungan Dengan Pekerja	.763	101	0.00	2.77	.149	.085
		.757	87.6	0.00	3.34	.653	.547
Keperluan Penghargaan Kendiri	Pencapaian	.832	365.5	0.00	7.42	1.02	.875
	Kemajuan Kerjaya	.862	411.3	0.00	7.90	.956	.647
	Pengiktirafan	.716	85.990	0.00	2.63	.301	.073
	Kebebasan	.608	102.1	0.00	3.17	.928	.615
	Kepelbagaian Tugas	.793	216.1	0.00	5.07	.679	.494
	Kuasa dalam menjalankan tugas	.719	86.340	0.00	2.66	.260	.083

Keperluan Maslow	Aspek	KMO	<i>Bartlett's Test Of Sphericity/ Sig.</i>	<i>Sig</i>	<i>Nilai Eigen Total Variance Explained</i>		
					F1	F2	F3
	Kompetensi Penyelia	.751	103.5	0.00	2.77	.162	.072
	Gaya Kepimpinan	.826	95.8	0.00	3.22	.397	.258
	Fleksibiliti Kerjaya	.708	78.0	0.00	2.72	.898	.272
	Pemadanan Kerjaya	.824	120.4	0.00	4.12	.591	.564
	Keselamatan	.632	106.5	0.00	3.60	1.26	.908
Kasih sayang	Penggunaan Keupayaan Rakan Sekerja	.798	279.3	0.00	6.34	1.24	1.07
	Perkhidmatan Sosial	.576	41.28	0.00	2.11	.712	.169
	Penyelia-Hubungan Dengan Pekerja	.763	101	0.00	2.77	.149	.085
Keperluan Penghargaan Kendiri	Pencapaian	.757	87.6	0.00	3.34	.653	.547
	Kemajuan Kerjaya	.832	365.5	0.00	7.42	1.02	.875
	Pengiktirafan	.862	411.3	0.00	7.90	.956	.647
	Kebebasan	.716	85.990	0.00	2.63	.301	.073
	Kepelbagaian	.608	102.1	0.00	3.17	.928	.615
	Tugas	.793	216.1	0.00	5.07	.679	.494
Kesempurnaan Kendiri	Kuasa dalam menjalankan tugas	.719	86.340	0.00	2.66	.260	.083

Keperluan Maslow	Aspek	KMO	Bartlett's Test Of Sphericity/ Sig.	Sig	Nilai Eigen Total Variance Explained		
					F1	F2	F3
	Kreativiti Status Sosial	.719	86.340	0.00	2.66	.260	.083

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) *Test for Sampling Adequacy* telah dilaksanakan bagi mengukur perbezaan di kalangan pembolehubah menyumbang kepada kepuasan bekerja. Keputusan ujian Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) dan Bartlett terhadap semua konstruk adalah signifikan dengan nilai $p = 0.000$.

Berdasarkan Jadual 4, hasil dapatan kajian mendapati bahawa semua konstruk kajian kepuasan bekerja berada di tahap Bagus, Baik, Sederhana dan Teruk. Beavers et al. (2013) telah menggariskan tahap pengukuran KMO sebagai: Sangat Bagus ($1.00 > r \geq 0.9$), Bagus ($0.89 > r \geq 0.80$), Baik ($0.79 > r \geq 0.70$), Meragukan ($0.69 > r \geq 0.60$), Kurang Baik ($0.59 > r \geq 0.5$), dan Tidak Boleh Diterima ($0.49 > r \geq 0.00$).

Jadual 6 diatas telah menunjukkan bahawa; konstruk di tahap Bagus ($0.89 > r \geq 0.80$) adalah Pengiktirafan ($r=.862$), diikuti dengan Kebajikan ($r=.832$), Kemajuan Kerjaya ($r = .832$), Gaya Kepimpinan ($r = .826$) dan Pemadanan Kerja ($r=.824$). manakala kesesuaian data pada tahap Baik ($0.79 > r \geq 0.70$) adalah Penggunaan Keupayaan ($r =.798$), diikuti dengan Kuasa Dalam Melaksanakan Tugas ($r= .793$), Hubungan Pegawai-Penyelia ($r= .763$), Persekitaran Kerja ($r=.763$), Pencapaian ($r= .757$), Kompetensi Penyelia ($r= .751$), Aktiviti Tugas ($r= .739$), Kreativiti ($r= .719$), Kebebasan ($r= .716$), Fleksibiliti Kerja ($r= .708$) dan Tanggungjawab ($r= .701$). Kesesuaian konstruk di tahap Meragukan ($0.69 > r \geq 0.60$) adalah Keselamatan ($r= .632$) dan Kepelbagaian Tugas ($r= .608$) manakala di tahap Kurang Baik ($0.59 > r \geq 0.5$), hanya Rakan Sekerja ($r= .576$) berada di dalam tahap ini. Berdasarkan keputusan nilai Eigen, kesemua item di dalam konstruk yang memiliki

saiz jurang perbezaan yang paling tinggi antara faktor dan memiliki nilai melebihi 1.00 telah diterima untuk tujuan penafsiran faktor jesteru mengukuhkan lagi pembuktian kesahan konstruk di dalam instrumen Kajian Kepuasan Bekerja.

PERBINCANGAN KAJIAN

Kesahan dan kebolehpercayaan penilaian instrumen kajian kepuasan bekerja telah diperolehi melalui semakan pakar iaitu Ketua Jabatan beserta nilai kebolehpercayaan (*Alpha*) *Cronbach* dan kesahan (Nilai Eigen). Sabitha (2005) menyokong hasil dapatan kajian ini dengan menekankan betapa pentingnya hasil dapatan *Alpha Cronbach* dalam mengenalpasti konsistensi jawapan responden. Mohd Faizal dan Leow (2017) menyokong penggunaan *Alpha Cronbach* digunakan dalam mengukur kebolehpercayaan instrumen di dalam kajian rintis. Mohd Faizal dan Leow (2017) menguatkan lagi hujah mereka dengan menekankan penyelidik dapat menentukan sama ada item yang dibina diterima atau disingkirkan melalui perbandingan nilai *Alpha Cronbach* melalui jika item disingkirkan (*Alpha If Item Deleted*) bagi setiap item.

Hasil dapatan kajian ini menunjukkan bahawa nilai psikometrik instrumen dari sudut kebolehpercayaan dan kesahan di dalam proses pengukuran kepuasan bekerja adalah signifikan. Sebanyak 4 daripada 114 item telah digugurkan berdasarkan nilai *Alpha Cronbach* yang rendah. Selepas proses pengguguran, nilai *Alpha Cronbach* di kalangan semua konstruk terlibat telah meningkat diantara .766 dan .962. ini menunjukkan bahawa item-item dalam kajian kepuasan bekerja mengikut permasalahan kajian yang ingin dikaji dan seterusnya dapat menjawab persoalan kajian.

Dari sudut kesahan pula, nilai Eigen adalah lebih dari 1.00 yang mengukuhkan lagi pembuktian kesahan konstruk instrumen. Dengan ini, menurut Frankel dan Wallen (1996) menyokong hasil dapatan yang diperolehi akan dapat dipertahankan kerana hasil kajian lapangan kepuasan bekerja adalah tepat dan berguna. Setiap item di dalam

konstruk adalah tepat dan menjawab persoalan kajian yang dilontarkan oleh pengkaji. Item-item didapati relevan dengan tujuan kajian dan hasil dapatan kajian lapangan itu nanti akan memberi makna terhadap data yang diperolehi melalui skor. Hasil daripada penyelidikan itu nanti diharapkan akan mampu memberi input yang bermakna dalam membuat keputusan pengurusan sumber manusia.

LIMITASI KAJIAN

Antara limitasi kajian yang ditemui sepanjang pelaksanaan penyelidikan rintis ini adalah lebih berkaitan dengan faktor manusia dan faktor masa. Responden telah melaporkan kepada pengkaji bahawa masa yang diambil terlalu lama untuk menjawab semua item dalam satu masa. Meskipun bahasa yang digunakan di dalam instrumen adalah bahasa yang mudah difahami, akan tetapi item yang terlalu banyak menyebabkan responden berasa penat dan merasakan penglibatan diri mereka dalam penyelidikan ini mengambil masa yang terlalu lama.

KESIMPULAN

Daripada kajian ini dapat disimpulkan bahawa instrumen yang digunakan di dalam kajian ini mempunyai tahap kebolehpercayaan yang tinggi dan boleh diterima. Manakala dari aspek kesahan instrumen, nilai Eigen bagi setiap konstruk telah mengesahkan bahawa item-item di dalam setiap konstruk benar-benar mengukur persoalan kajian secara konsisten dan tekal. Justeru, instrumen ini boleh dilaksanakan dalam kajian lapangan dengan jangkauan hasil dapatan statistik terbaik boleh diperolehi.

RUJUKAN

- Abdul Halim Ab. Hamid. (2015). Laporan Kajian Kepuasan Bekerja Warga. Bahagian Khidmat Pengurusan. Jabatan Perkhidmatan Awam: Putrajaya.
- Ahmad Jawaher Tugimin. (2000). *Perkaitan Persepsi Terhadap Organisasi Dengan Kepuasan Kerja di Kalangan Guru-guru Penolong Kanan Sekolah Menengah Negeri Melaka. Kertas Projek Master Sains: Universiti Putra Malaysia*
- Ahmad Mahdzan Ayob. (2005). *Kaedah Penyelidikan Sosioekonomi. Edisi ketiga*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka
- Ary, D., Jacobs, L. C., & Razavich, A. (2002). *Introduction to Research in Education*. (6th ed.). Forth Worth: Harcourt Brace Collage Publishers.
- Beavers, A.S., Lounsbury, J.W., Richards, J.K., Huck, S.W., Skolits, G.J., Esquivel, S.L. (2013). *Practical Considerations For Using Exploratory Factor Analysis in Educational Research. Practical Assessment Research Evaluation*. 18. 1-13. Diambil pada 22 Mei 2018 dari <https://pareonline.net/pdf/v18n6.pdf>.
- Best, J. W. & Kahn, J. V., (2006). *Research in Education*. (10th ed.). Boston: Pearson Education.
- Bhasah Abu Bakar. (2003). *Asas Pengukuran Bilik Darjah*. Tg Malim: Quantum Books.
- Chua Yan Piaw. (2006). *Kaedah Penyelidikan. Malaysia: McGraw Hill Sdn. Bhd.*
- Dessler, G. (1993). *Winning Commitment : How to Build and Keep a Competitive Workforce*. McGraw Hill Inc.
- De Vaus, D., (2002). *Survey in Social Research*. (5th ed.). Australia: Routledge Taylor and Francis Group.
- Fatimah Affendi. (2014) . Tahap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Dalam Kalangan Guru Kolej Vokasional: Pendekatan Structural Equation Model. Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional Universiti Tun Hussein Onn. Malaysia.
- Fraenkel, J.R. & Wallen, N.E. (1996). *How to Design and Evaluate Research*. USA: Mc Fraw-Hill Inc

- Gay, L.R., Mills, G. E., & Airsian, P.W. (2009) *Educational Research: Competencies for Analysis and Applications*. New Jersey: Prentice Hall.
- Gliem, J. A. & Gliem, R. R. (2003) Calculating Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales. Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education. The Ohio State University: USA.
- Gruneberg, M.M. (1979). *Understanding Job Satisfaction*. London: MacMillan Press Ltd.
- Johnson, B. & Christensen, L. (2008). *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. SAGE: USA
- Kamarul Azmi Jasmi. (2012). *Kesahan dan Kebolehpercayaan Dalam Kajian Kualitatif*. Faculty of Islamic Civilization, Universiti Teknologi Malaysia.
- Maslow, A. (1968). *Towards A Psychology of Being*. New York, NY: Van Nostrand Reinhold.
- Mohd Faizal Nizam Lee Abdullah & Leow Tze Wei. (2017). Kesahan dan Kebolehpercayaan Instrumen Penilaian Kendiri Pembelajaran Geometri Tingkatan Satu. *Malaysian Journal of Learning and Instruction*. 14, No. 1, ms 211-265.
- Noraini Idris. (2010). *Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Kuala Lumpur: McGraw Hill Education.
- Ramli Bin Haji Hasbi. (2000). *Perkaitan Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja Di Kalangan Pekerja Di Industri Pembuatan*. Universiti Malaysia Sarawak.
- Sabitha Marican. (2005). *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial*. Petaling Jaya, Selangor: Pearson Prentice Hall.
- Van Fleet, D.D. & R. W. Griffin (2006). Dysfunctional Organization Culture: The Role of Leadership in Motivating Dysfunctional Work Behaviors. *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 21, No. 8, ms 698-708.

KONFLIK PERANAN KERJA-KELUARGA DAN STRES DALAM KALANGAN PENJAWAT AWAM DI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR

Rinatho Nunchi ¹
Abu Yazid Abu Bakar ², PhD

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor ¹
Universiti Kebangsaan Malaysia ²

ABSTRACT

Work-family conflict and stress among civil servants is one of the interesting field for researchers as it is only few of researches has been conducted on this topic. The aim of this study is identify work-family conflict and stress among civil servants in Selangor State Secretariat, and to identify the relationship between work-family conflict and stress. The Work-Family Conflict (WFC) Scale, and Perceived Stress Scale (PSS) have been used as the instruments in order to collect the data for this study. Descriptive and correlation analysis are used to analyze research data by using Statistical Package for Social Sciences (SPSS) software version 22.0. The respondents were found to have low level of work-family conflict and stress. The relationship between work-family conflict and stress is low but significant. The relationship shows that stress level of respondent will be high when the level of work-family conflict is high. Both variables, work family conflict and stress, is at low level which is good for both respondents and particular organization. However, the organization should still observe the particular level to ensure it does not change to high level. Other factors of stress among civil servants in Selangor State Secretariat has to be find out as work-family conflict is not the only factor that contributed to stress in

respondents. This research has potential in contributing to improve the counselling service in government organization of the state.

PENGENALAN

Stres didefinisikan sebagai sebarang pengalaman emosi yang seiring dengan perubahan biologi, fisiologi, dan biokimia yang tidak dapat dielakkan (Baum, 1990). Stres juga dimaksudkan sebagai perasaan atau pemikiran dan tindak balas tubuh seseorang dalam kehidupan seharian. Manusia mempunyai keinginan yang tersendiri di mana mereka akan mengalami stres sekiranya keinginan tersebut tidak berjaya dicapai. Hal ini kerana percanggahan negatif yang wujud antara keadaan semasa dengan keadaan yang dikehendaki dianggap penting oleh individu tersebut (Edwards, 1992). Stres boleh dialami oleh sesiapa sahaja tanpa mengenal faktor usia. Seseorang individu perlu menguruskan stres dengan baik untuk mengelakkan impak yang lebih besar seperti kemurungan dan kebimbangan.

Konflik peranan kerja-keluarga telah didapati berkait rapat dengan stres (Panatik et al., 2012). Seseorang individu akan mengalami tahap stres yang tinggi apabila individu tersebut mengalami konflik peranan kerja-keluarga pada tahap yang tinggi. Konflik peranan kerja-keluarga merupakan situasi di mana individu tidak mampu untuk mengimbangkan permintaan kerja dan keluarga. Terdapat dua jenis konflik peranan kerja-keluarga iaitu konflik kerja-keluarga dan konflik keluarga-kerja. Konflik kerja-keluarga merupakan keadaan di mana peranan di tempat kerja mengganggu tanggungjawab di rumah, manakala konflik keluarga-kerja merupakan keadaan di mana kehidupan di rumah sedikit sebanyak mengganggu kehidupan di tempat kerja. Ketidakseimbangan antara kedua-dua peranan mempunyai sekurang-kurangnya dua sebab (Kopelman, Greenhaus, & Connolly, 1983). Punca pertama ketidakseimbangan tersebut ialah permintaan dari salah satu peranan tersebut memerlukan lebih masa di mana jumlah masa yang diperuntukkan untuk peranan yang lain terpaksa dikurangkan. Punca kedua ialah bebanan yang ditanggung sebagai salah satu

peranan mempengaruhi prestasi individu tersebut sebagai peranan yang satunya. Individu yang tidak berupaya untuk mengimbangkan kedua-dua peranan tersebut berpotensi untuk menghadapi konflik peranan kerja-keluarga (Greenhaus & Powell, 2003).

Kajian yang bertajuk Stres dalam Perkhidmatan Awam: Impaknya kepada Prestasi dan Kesejahteraan Pegawai Awam oleh Aris et. al. (2012) menunjukkan bahawa tahap stres kakitangan awam berada pada tahap sederhana. Tahap stres yang sederhana begini kebiasaannya dipandang mudah oleh pihak organisasi namun ia masih perlu diperhatikan supaya ia tidak meningkat kepada tahap yang tinggi. Punca utama stres dalam kalangan penjawat awam masih perlu dikenal pasti dan dikaji dengan lebih mendalam. Isu konflik peranan kerja-keluarga dalam sektor awam sering kali diperkatakan sejak kebelakangan ini. Konflik peranan kerja-keluarga merupakan salah satu bidang yang besar dalam kajian berkenaan organisasi (Parasuraman & Greenhaus, 2002). Konflik kerja-keluarga dan stres adalah masalah yang kian membimbangkan dalam kalangan pekerja sejak kebelakangan ini.

OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini adalah untuk mengkaji tahap stres dan tahap konflik peranan kerja-keluarga dalam kalangan penjawat awam Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor. Manakala, objektif lain pula ialah untuk mengkaji hubungan antara konflik peranan kerja-keluarga dengan stres.

METODOLOGI KAJIAN

Persampelan kajian ini merupakan penjawat awam yang bertugas di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor. Jenis persampelan yang digunakan dalam kajian ini adalah teknik persampelan rawak mudah. Kajian ini tidak mengkhaskan sebarang gred atau tahap penjawat awam yang bekerja di organisasi ini. Semua 445 orang penjawat awam yang bekerja di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor dijemput untuk

mengambil bahagian dalam kajian ini. Soal selidik diedarkan kepada setiap bahagian dan unit dalam organisasi tersebut. Penyertaan dalam kajian ini adalah secara sukarela. Kaedah G-Power digunakan dalam menentukan saiz sampel dalam kajian ini. Kaedah ini digunakan bagi memperolehi jumlah responden yang sepatutnya bagi mendapat hasil yang signifikan (Faul, Erdfelder, Lang & Buchner, 2007). Berdasarkan teknik tersebut, saiz sampel kajian ini adalah dalam lingkungan 180 hingga 350 orang.

INSTRUMEN KAJIAN

MAKLUMAT DEMOGRAFI

Bahagian A dalam soal selidik ini bertujuan untuk mendapatkan maklumat latar belakang responden yang mengandungi lima item iaitu jantina, bangsa, umur, status perkahwinan, dan tempoh perkhidmatan responden.

KONFLIK PERANAN KERJA-KELUARGA

Bahagian B dalam soal selidik ini mengukur tahap konflik peranan kerja-keluarga responden. Item-item dalam bahagian ini telah diambil dari Work-Family Conflict Scale (WFC) yang mengandungi sepuluh item (Netemeyer, Boles, & McMurrin, 1996). Lima item pertama mengukur konflik kerja-keluarga manakala lima item seterusnya mengukur konflik keluarga-kerja. Semua item dari instrumen asal telah diambil untuk digunakan dalam kajian ini. Semua item tersebut dijawab dengan menggunakan skala Likert lima mata iaitu skor 0 hingga 4 yang menandakan sejauh mana pernyataan tersebut berlaku kepada responden dalam tempoh sebulan yang lalu. Skor 0 menandakan sangat tidak bersetuju, skor 1 menandakan tidak bersetuju dan skor 2 menandakan neutral. Skor 3 menandakan responden bersetuju dengan pernyataan tersebut manakala skor 4 menandakan responden sangat bersetuju bahawa pernyataan tersebut berlaku kepadanya dalam tempoh sebulan yang lalu.

STRES

Bahagian C dalam soal selidik ini bertujuan untuk mengukur tahap stres responden. Item-item dalam bahagian ini telah diambil daripada Perceived Stress Scale (PSS) yang mengandungi sepuluh item (Cohen, Kamarck, Mermelstein, 1983). Bahagian C dalam soal selidik ini adalah untuk mengukur tahap stres responden. Sepuluh item tersebut diadaptasikan dari Perceived Stress Scale (PSS) oleh Cohen, Kamarck, dan Mermelstein (1983). Item-item ini dijawab berdasarkan kejadian yang berlaku terhadap diri responden dalam sebulan yang lalu. Skala Likert lima mata telah digunakan untuk menjawab item-item tersebut iaitu skor 0 hingga 4. Skor 0 menandakan pernyataan tersebut langsung tidak pernah berlaku kepada responden dalam tempoh sebulan yang lalu, skor 1 menandakan hampir tidak pernah, dan skor 2 menandakan kadang-kadang. Skor 3 menandakan hampir kerap keadaan tersebut dialami oleh responden manakala skor 4 menandakan pernyataan tersebut sangat kerap berlaku kepada responden dalam tempoh sebulan yang lalu. Terdapat empat item dalam instrumen ini yang dikira berdasarkan pemarkahan terbalik iaitu item 4, 5, 7 dan 8.

ANALISIS DATA

Perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 22.0 digunakan untuk menganalisis data dalam kajian ini. Analisis deskriptif iaitu purata, frekuensi, peratusan, dan sisihan piawai digunakan dalam kajian ini untuk mengkaji tahap stres dan konflik peranan kerja-keluarga dalam kalangan responden. Julat markah purata bagi tahap konflik peranan kerja-keluarga dan stres adalah seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 1. Pekali korelasi Pearson digunakan dalam kajian ini untuk mengenalpasti hubungan antara konflik peranan kerja-keluarga dan stres. Tahap kebolehpercayaan bagi kedua-dua instrumen yang digunakan dalam kajian ini iaitu instrumen *Work-Family Conflict (WFC) Scale* dan instrumen *Perceived Stress Scale (PSS)* adalah cemerlang dengan nilai 0.961 dan 0.850. Tahap kebolehpercayaan bagi setiap dimensi dalam pembolehubah konflik peranan kerja-keluarga

ditunjukkan dalam Jadual 2 manakala tahap kebolehpercayaan kedua-dua pembolehubah ditunjukkan dalam Jadual 3.

Jadual 1: Pengagihan Julat Markah Purata

Konflik Peranan Kerja-Keluarga dan Stres	Julat Markah Purata
Rendah	0.00-1.33
Sederhana	1.34-2.67
Tinggi	2.68-4.00

Jadual 2: Tahap Kebolehpercayaan Dimensi dalam Konflik Peranan Kerja-Keluarga

Dimensi	Nilai Pekali Alpha	Tahap Kebolehpercayaan
Konflik Kerja-Keluarga	0.920	Cemerlang
Konflik Keluarga-Kerja	0.937	Cemerlang

Jadual 3: Tahap Kebolehpercayaan Konflik Peranan Kerja-Keluarga & Stres

Pembolehubah	Nilai Pekali Alpha	Tahap Kebolehpercayaan
Konflik Peranan Kerja-Keluarga	0.961	Tinggi
Stres	0.850	Tinggi

TAHAP KONFLIK PERANAN KERJA-KELUARGA

Dapatan kajian ini mendapati majoriti penjawat awam yang sedang berkhidmat di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor mengalami stres pada tahap sederhana dengan peratusan tertinggi iaitu sebanyak 88.3%. Walau bagaimanapun, terdapat 5.6% daripada jumlah responden iaitu seramai 12 orang mengalami stres pada tahap tinggi yang perlu diambil perhatian. Jadual 4 menunjukkan taburan frekuensi tahap stres dalam kalangan responden.

Jadual 5. Taburan Frekuensi Tahap Konflik Kerja-Keluarga dalam Kalangan Responden

Tahap	Nilai Purata	Frekuensi	Peratusan (%)
Rendah	0.00 – 1.33	106	49.5
Sederhana	1.34 – 2.67	98	45.8
Tinggi	2.68 – 4.00	10	4.7
Jumlah		214	100

Jadual 6 pula menunjukkan majoriti responden dengan peratusan sebanyak 63.1% menghadapi konflik keluarga-kerja pada tahap yang rendah. Seramai 76 orang responden menghadapi konflik ini pada tahap sederhana di mana ia menunjukkan kehidupan mereka dalam bekeluarga sedikit sebanyak telah mempengaruhi kehidupan bekerja namun tidak sehingga terlalu membebankan responden tersebut.

Jadual 6. Taburan Frekuensi Tahap Konflik Keluarga-Kerja dalam Kalangan Responden

Tahap	Nilai Purata	Frekuensi	Percentage (%)
Rendah	0.00 – 1.33	135	63.1
Sederhana	1.34 – 2.67	76	35.5
Tinggi	2.68 – 4.00	3	1.4
Jumlah		214	100

Secara keseluruhannya, penjawat awam di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor menghadapi konflik peranan kerja-keluarga pada tahap yang rendah. Dapatan ini adalah seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 7 di mana terdapat rekod seramai 93 orang responden menghadapi konflik peranan kerja-keluarga pada tahap sederhana dan 5 orang responden berada pada tahap tinggi. Dapatan kajian ini agak memuaskan namun peratusan pada tahap tinggi dan sederhana masih perlu diperhatikan bagi mengelakkan jumlahnya bertambah pada masa hadapan.

Jadual 7. Taburan Frekuensi Tahap Konflik Peranan Kerja-Keluarga dalam Kalangan

Tahap	Nilai Purata	Frekuensi	Peratusan (%)
Rendah	0.00 – 1.33	116	54.2
Sederhana	1.34 – 2.67	93	43.5
Tinggi	2.68 – 4.00	5	2.3
Jumlah		214	100

HUBUNGAN ANTARA KONFLIK PERANAN KERJA-KELUARGA DAN STRES

Kajian mendapati konflik peranan kerja-keluarga dan stres mempunyai hubungan yang lemah namun signifikan berdasarkan nilai pekali korelasi antara kedua-dua pemboleh ubah yang ditunjukkan dalam Jadual 8. Nilai pekali korelasi yang diperoleh ialah 0.257 dan signifikan pada nilai $p < 0.01$.

Jadual 8: Analisis Pekali Korelasi antara Konflik Peranan Kerja-Keluarga dan Stres

Item	Stres (Pekali Korelasi)	Signifikansi (2-tailed)
Konflik Peranan Kerja-Keluarga	0.257	$P=0.00$

***Korelasi adalah signifikan pada nilai 0.01 (2-tailed)*

PERBINCANGAN KAJIAN

Tahap stres sederhana yang dialami oleh responden menandakan bahawa mereka telah berjaya menguruskan kehidupan mereka dengan baik dalam tempoh sebulan yang lalu. Hal ini berkemungkinan disebabkan oleh kefahaman tentang aspek stres yang baik melalui program, taklimat, risalah dan tips-tips yang berkaitan dengan perkhidmatan psikologi dan kaunseling telah disampaikan dengan berkesan oleh pegawai-pegawai psikologi yang ditempatkan di organisasi. Kemudahan fizikal yang telah disediakan oleh pihak organisasi juga menyumbang kepada tahap stres yang rendah dan sederhana dalam kalangan responden.

Selain itu, responden mengalami stres pada tahap sederhana yang dikategorikan sebagai normal berkemungkinan disebabkan faktor

komunikasi yang berkesan antara pegawai atasan dan kakitangan. Hubungan antara kakitangan, pegawai atasan dan rakan sekerja di tempat kerja merupakan salah satu faktor yang menyumbang kepada stres (Cooper & Marshall, 2013). Komunikasi dinamik antara pegawai dari bahagian atau unit lain juga berkemungkinan menyumbang kepada tahap stres yang sederhana dalam kalangan responden.

Konflik kerja-keluarga yang dihadapi oleh responden adalah pada tahap yang rendah dengan jumlah responden seramai 106 orang iaitu 49.5% daripada jumlah responden seperti yang telah dicatatkan dalam Jadual 5. Item yang mencatatkan nilai purata yang tertinggi ialah “di sebabkan oleh tanggungjawab berkaitan kerja, saya terpaksa membuat perubahan terhadap aktiviti keluarga yang telah dirancang” di mana ia bermaksud kehidupan bekerja responden telah mempengaruhi kehidupan berkeluarga mereka dari segi penyusunan aktiviti bagi meluangkan masa bersama keluarga. Ciri-ciri pekerjaan responden juga merupakan salah satu faktor yang menyumbang kepada konflik keluarga-kerja yang dialami oleh responden (Michel et al., 2011). Walau bagaimanapun, tekanan kerja tidak menyukarkan responden untuk memenuhi tanggungjawab mereka terhadap keluarga berdasarkan nilai purata item tersebut yang paling rendah daripada analisis dapatan kajian yang telah dijalankan.

Tuntutan keluarga yang memerlukan berada di rumah hingga tugas di tempat kerja terpaksa ditangguhkan merupakan antara punca kepada konflik keluarga-kerja yang dialami responden. Keluarga mereka mungkin mengharapkan keberadaan mereka di rumah bagi meluangkan masa bersama-sama tanpa sebarang gangguan dari tempat kerja. Tuntutan-tuntutan tersebut wujud namun tidak sehingga mengganggu tugas mereka di tempat kerja.

Ini menunjukkan kehidupan bekerja sedikit sebanyak mempengaruhi kehidupan berkeluarga mereka mungkin disebabkan oleh waktu bekerja yang tidak mengganggu hujung minggu dan waktu malam. Hal ini kerana konflik peranan kerja-keluarga pada tahap yang tinggi akan mendatangkan kesan yang lebih buruk kepada individu.

Hubungan ini menandakan sekiranya konflik peranan kerja-keluarga yang dihadapi oleh individu berada pada tahap yang rendah, stres yang dialami juga akan rendah. Dapatan kajian ini adalah bercanggah dengan dapatan yang diperolehi oleh Panatik et al (2012) dalam kajiannya iaitu konflik peranan kerja-keluarga yang dihadapi oleh pekerja di Semenanjung Malaysia mempunyai perkaitan yang tinggi dengan stres. Pekerja yang cuba untuk memainkan peranan sepenuhnya di tempat kerja dan dalam masa yang sama turut cuba untuk memenuhi tanggungjawab terhadap keluarga sebenarnya sedang menghadapi konflik peranan kerja-keluarga dan stres (Kaye & Gray, 2007).

Berdasarkan kajian ini, hubungan lemah yang ditemui hasil dari dapatan kajian ini menunjukkan konflik peranan kerja-keluarga bukan merupakan faktor utama stres yang dialami oleh responden. Ia telah dibuktikan melalui dapatan kajian ini bahawa konflik peranan kerja-keluarga mempunyai kesan yang minima terhadap stres dalam diri responden.

CADANGAN

Berdasarkan kajian yang telah dijalankan selama beberapa bulan ini, pengkaji telah menyenaraikan beberapa cadangan yang boleh dipertimbangkan. Kerajaan Negeri Selangor seharusnya membentuk Dasar atau Standard of Operation (SOP) yang berkaitan dengan Perkhidmatan Psikologi dan Kaunseling yang mungkin salah satunya adalah berkaitan Pengurusan Konflik, Pengurusan Stres dan Pengurusan Dual-Peranan sebagai Penjawat Awam dan sebagai Ibu bapa.

Pemantapan Unit Psikologi dan Kaunseling juga perlu dilakukan kerana keperluan pengurusan Kesejahteraan Psikologi semakin mendapat perhatian. Perkhidmatan Kaunseling juga semakin diperlukan dalam setiap organisasi yang mungkin menjurus kepada perkhidmatan berkaitan Pengurusan Konflik, Stres dan Dual-Peranan ini. Kewujudan Unit Psikologi dan Kaunseling di setiap daerah juga adalah perlu bagi menampung peningkatan kes-kes berkaitan dengan konflik, stres dan

permasalahan keruntuhan kesejahteraan Psikologi sama ada penjawat awam ataupun masyarakat umum.

Selain itu, penjawat awam di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor perlu lebih prihatin dengan sebarang perubahan dan tanda-tanda yang melibatkan emosi, minda dan fizikal masing-masing. Hal ini kerana sebarang jenis stres yang dialami oleh individu dapat dilihat atau dikesan oleh individu itu sendiri. Sebarang konflik yang timbul dalam kehidupan mereka juga tidak patut diabaikan sebaliknya ia harus diuruskan dengan baik. Di samping itu, langkah pengurusan stres yang berkesan di organisasi adalah penting bagi memelihara kesejahteraan dan prestasi pekerja serta meningkatkan kecekapan organisasi secara keseluruhan (Giga, Cooper, & Faragher, 2003). Oleh itu, organisasi perlu mengenalpasti punca stres bagi memaksimumkan keberkesanan program pengurusan stres yang dianjurkan melalui penganjuran seminar, konvensyen dan program serta kursus-kursus yang berkaitan.

KESIMPULAN

Berdasarkan dapatan kajian, tahap stres dan konflik peranan kerja-keluarga dalam kalangan penjawat awam di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor adalah pada tahap yang rendah. Hubungan antara konflik peranan kerja-keluarga dan stres pula adalah lemah namun signifikan. Ini menandakan wujudnya hubungan antara kedua-dua pemboleh ubah tersebut. Konflik peranan kerja-keluarga telah dibuktikan sebagai salah satu faktor stres namun ia bukan punca utama kepada berlakunya stres dalam diri responden. Hubungan tersebut menunjukkan tahap stres yang dialami oleh responden akan menjadi rendah apabila responden menghadapi konflik peranan kerja-keluarga pada tahap yang rendah dan sebaliknya.

RUJUKAN

- Aris K., Juwairiyah J. & Nordin Y. (2012). Stres dalam Perkhidmatan Awam: Impaknya kepada Prestasi dan Kesejahteraan Pegawai Awam. *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia*. 7. 1-34.
- Baum, A. (1990). Stress, intrusive imagery, and chronic distress. *Health psychology*, 9(6), 653.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal Of Health And Social Behavior*, 385-396.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (2013). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. In *From Stress to Wellbeing Volume 1* (pp. 3-23). Palgrave Macmillan, London.
- Edwards, J. R. (1992). A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. *Academy of management review*, 17(2), 238-274.
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A. G., & Buchner, A. (2007). G* Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior research methods*, 39(2), 175-191.
- Giga, S. I., Cooper, C. L., & Faragher, B. (2003). The development of a framework for a comprehensive approach to stress management interventions at work. *International:Journal of Stress Management*, 10(4), 280.
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2003). When work and family collide: Deciding between competing role demands. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 90(2), 291-303.
- Kaye, K., & Gray, D. (2007). The stress of balancing work and family: The impact on parent and child health and the need for workplace flexibility. Research paper. The Next Social Contract.
- Kopelman, R. E., Greenhaus, J. H., & Connolly, T. F. (1983). A model of work, family, and interrole conflict: A construct validation study. *Organizational behavior and human performance*, 32(2), 198-215.
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes,

- B. B. (2011). Antecedents of work–family conflict: A meta-analytic review. *Journal of organizational behavior*, 32(5), 689-725.
- Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occupational and environmental medicine*, 59(1), 67-72.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of applied psychology*, 81(4), 400.
- Panatik, S. A. B., Rajab, A., Shah, I. M., Rahman, H. A., Yusoff, R. M., & Badri, S. (2012). *Work-family conflict, stress and psychological strain in Higher Education*. Paper presented at the International Conference on Education and Management Innovation.
- Parasuraman, S., & Greenhaus, J. H. (2002). Toward reducing some critical gaps in work family research. *Human resource management review*, 12(3), 299-312.

HUBUNGAN DI ANTARA KESEJAHTERAAN KEWANGAN DENGAN KESEJAHTERAAN PSIKOLOGI DALAM KALANGAN PENJAWAT AWAM DI KEMENTERIAN SUMBER MANUSIA

Nazuha Shamshuddin¹

Haikal Anuar Adnan²

Ahmad Khairuddin Mohd Ghazi¹

Kementerian Sumber Manusia¹

Universiti Kebangsaan Malaysia²

ABSTRACT

The financial well-being and psychological well-being are two important aspects in ensuring public servants deliver services efficiently. Findings from past research found that both aspects are related to productivity in the workplace. The objective of this study is to identify the stages of financial well-being and psychological well-being, as well as identifying relationship between them. This study involves 523 respondents consisting of various grades and positions from Ministry of Human Resources using purposive simple random sampling. InCharge Financial Distress/Financial Well-Being Scale (IFDFWB) was used to assess financial well-being whilst Ryff's Psychological Well-Being Scale (PWB) was used to assess psychological well-being. Data was collected and analysed using Statistical Package for Social Science (SPSS) version 22. Relationship between financial and psychological well-being was analysed using pearson correlation test. Results shows that there is a significant positive relationship (weak) between financial and psychological well-being. Results also shows that majority of respondents are in medium level of financial well-being whilst psychological well-being of respondents are in high level.

PENGENALAN

Kesejahteraan kewangan dan kesejahteraan psikologi merupakan antara aspek yang perlu dikaji oleh ahli-ahli psikologi. Kedua-dua aspek ini saling berkaitan dan dilihat sangat signifikan dalam kehidupan individu atau masyarakat pada hari ini. Hal ini kerana status kewangan contohnya dilihat dapat menentukan sama ada keperluan harian individu seperti makanan, tempat tinggal dan persekitaran fizikal yang lain dapat disediakan dengan baik. Individu yang mempunyai kesejahteraan kewangan yang rendah kebiasaannya berusia muda, mempunyai masalah kesihatan, tidak mempunyai rumah sendiri dan berpendapatan rendah serta dikaitkan dengan masalah kesihatan seperti insomnia, migrain, kebimbangan dan kemurungan (O'Neill et al., 2005). Di samping itu, aspek kesejahteraan psikologi juga perlu dilihat dengan lebih mendalam. Berdasarkan statistik yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (2016), kemurungan menyumbang sebanyak 4.3% daripada beban penyakit global di Malaysia. Hal ini menunjukkan isu berkaitan kesejahteraan psikologi perlu dititikberatkan bagi memastikan Pelan Transformasi Nasional 2050 yang turut menekankan aspek kesejahteraan rakyat dapat dilaksanakan dengan baik. Dalam konteks penjawat awam pula, kesejahteraan kewangan yang rendah berkemungkinan menyebabkan golongan ini terjerumus ke dalam masalah keberhutangan yang serius dan bankrap yang mana secara tidak langsung berkemungkinan mempengaruhi kesejahteraan psikologi mereka. Pernyataan ini disokong oleh dapatan daripada kajian yang telah dilakukan oleh pengkaji-pengkaji lepas yang menunjukkan antara faktor yang mempengaruhi kesejahteraan psikologi seseorang individu adalah faktor kewangan (Chirng et al., 2016; Sulaiman et al., 2015; Diener 1984; Diener et al., 1985; Easterlin 1974).

Terdapat pelbagai definisi kesejahteraan kewangan yang telah diutarakan oleh pengkaji-pengkaji lepas. Menurut Goldsmith (2000), kesejahteraan kewangan merujuk kepada kecukupan dan keselamatan kewangan individu atau keluarga yang berperanan untuk melindungi individu tersebut daripada mufliis, penyakit, kemiskinan dan kehidupan

selepas bersara. Prawitz et al., (2006) pula mendefinisikan kesejahteraan kewangan sebagai tahap tekanan dan kesejahteraan seseorang individu hasil daripada keadaan kewangan peribadi. Antara definisi kesejahteraan kewangan lain adalah persepsi subjektif dan indikator objektif terhadap status kewangan peribadi seseorang individu (Zaimah et al., 2012; Cox et al., 2009), mempunyai wang yang cukup (Vlaev & Elliott, 2014), individu berasa sejahtera dan selamat dari aspek kewangan semasa dan pada masa hadapan (Barclays, 2014) dan suatu ukuran situasi kewangan individu berasaskan objektif dan persepsi ke atas kedudukan kewangan (Porter & Garman, 1993). Walaubagaimanapun, kesejahteraan kewangan seseorang individu bukanlah hanya bergantung kepada pendapatannya sahaja. Hal ini kerana menurut Easterlin (1974; 1995), pendapatan yang tinggi untuk sebuah negara mempunyai kesan yang sedikit terhadap kegembiraan kerana individu dalam negara tersebut bergantung pada orang disekeliling mereka sebagai piawai untuk membandingkan dan menilai kekayaan mereka. Perkara ini menunjukkan kesejahteraan kewangan bukanlah hanya merujuk kepada berapa jumlah wang yang ada pada seseorang individu, namun ianya merujuk kepada persepsi subjektif seseorang individu terhadap situasi kewangannya. Menurut Sadli & Englimen (2006), terdapat empat sebab utama masalah kewangan berlaku dalam kehidupan individu iaitu perbelanjaan yang tidak terkawal melebihi pendapatan, bebanan hutang yang melampau, tanggungan keluarga yang besar dan tiada simpanan kewangan yang secara tidak langsung memberi kesan kepada mutu perkhidmatan di organisasi, masalah rumah tangga dan perceraian, sentiasa berasa cemas dan trauma serta menghadapi kecelaruan emosi. Hal ini menunjukkan isu kewangan bukanlah satu isu yang boleh dipandang remeh kerana ianya dilihat mempunyai kaitan dengan kehidupan manusia secara holistik yakni merangkumi aspek peribadi, keluarga dan masyarakat.

Pendefinisian terhadap kesejahteraan psikologi pula telah diutarakan oleh pengkaji-pengkaji lepas dengan pelbagai definisi. Antara pendefinisian terhadap kesejahteraan psikologi yang telah diberikan adalah penilaian individu terhadap kehidupan mereka yang merangkumi penilaian terhadap aspek kognitif, emosi dan perasaan (Diener, 1997);

keadaan umum individu atau kumpulan yang merangkumi aspek psikologi, sosial, ekonomi, spiritual dan keadaan kesihatan (Sunday et al., 2017); konsep multi-dimensi yang meliputi aspek keyakinan, pengawalan diri, kebimbangan dan kesepian (Sinha & Verma, 1992). Ryff (1989) pula telah mendefinisikan kesejahteraan psikologi sebagai satu pengintegrasian terhadap enam dimensi iaitu penerimaan sendiri iaitu sikap positif terhadap diri sendiri; hubungan positif dengan individu lain iaitu individu berkeupayaan mempunyai hubungan interpersonal yang mesra dan berempati; autonomi iaitu berkeupayaan untuk bergantung kepada diri sendiri; penguasaan persekitaran iaitu penglibatan dan pengawalan yang aktif terhadap persekitaran serta cekap dalam menghadapi situasi yang kompleks; tujuan hidup iaitu berkeupayaan untuk membentuk tujuan hidup atau matlamat yang bermakna; dan perkembangan sendiri iaitu individu berupaya untuk meningkatkan potensi diri. Berdasarkan definisi yang telah diutarakan oleh pengkaji lepas, kesejahteraan psikologi dapat dirumuskan sebagai satu aspek yang subjektif di mana ianya bergantung kepada penilaian individu terhadap dirinya sendiri dan ianya meliputi kepelbagaian aspek dalam kehidupan.

PERMASALAHAN KAJIAN

Masyarakat umumnya sering didedahkan dengan pernyataan “wang tidak boleh membeli kebahagiaan”. Adakah pernyataan ini tepat?. Kajian yang dilakukan oleh Myers (2000) mendapati jika ditanya apa yang diperlukan bagi membuatkan seseorang individu berasa gembira, antara jawapan popular adalah “mempunyai wang yang banyak”. Keadaan ini telah menimbulkan suatu persoalan yang sangat menarik untuk dikaji iaitu apakah perkaitan di antara kedua-dua aspek ini. Menurut Ferrer-i-Carbonell (2005), individu yang kaya dalam sesebuah negara yang sama didapati lebih gembira berbanding individu yang miskin. Hal ini mungkin berlaku kerana mereka yang hidup dalam kemiskinan tidak mampu untuk mendapatkan keperluan asas dan juga tidak dapat memenuhi kehendak mereka yang seterusnya menyebabkan kesejahteraan hidup mereka lebih rendah. Di samping itu, dapatan daripada kajian yang

dilakukan oleh pengkaji lepas menemukan pelbagai perkaitan di antara kedua-dua pemboleh ubah ini. Antara dapatan kajian oleh pengkaji lepas adalah terdapat hubungan yang positif di antara pendapatan dan tahap kewangan individu dengan kesejahteraan subjektif (Diener & Biswas-Diener 1995; Diener, Diener, & Diener 1995; Diener, Horwitz & Emmons 1995). Walaubagaimanapun, terdapat juga dapatan daripada pengkaji lepas yang mendapati terdapat hubungan yang negatif di antara kewangan dengan kesejahteraan psikologi dan kegembiraan (Lane, 2000; Kasser & Ryan, 1993; Sirgy, 1998). Perbezaan dapatan daripada pengkaji lepas ini secara tidak langsung telah menimbulkan satu persoalan sama ada apakah perkaitan di antara kesejahteraan kewangan dengan kesejahteraan psikologi dalam konteks masyarakat Malaysia secara amnya dan penjawat awam secara khususnya.

Dalam konteks penjawat awam pula, isu kesejahteraan kewangan dan kesejahteraan psikologi perlu dititikberatkan. Berdasarkan statistik yang dikeluarkan oleh Jabatan Akauntan Negara, sebanyak 3 276 orang penjawat awam telah diisytiharkan bankrap dalam tempoh tahun 2013 hingga tahun 2016, manakala sebanyak 61 726 daripada 1.59 juta penjawat awam menerima pendapatan bersih kurang 40 peratus daripada gaji bulanan (Utusan Malaysia Online, 2017). Perkara ini perlu dipandang serius kerana penjawat awam secara umumnya sering diperhatikan oleh masyarakat awam dan sekiranya ia tidak ditangani dengan baik, imej penjawat awam itu sendiri akan terjejas. Di samping itu, produktiviti dan mutu perkhidmatan yang disampaikan oleh penjawat awam juga dikhuatiri akan terjejas sekiranya isu ini tidak diselesaikan. Menurut Aris dan Christopher (2009) dan Delafrooz et al., (2010), keadaan ekonomi seseorang individu dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologi dan prestasi di tempat kerja. Menurut Choi (2009) pula, individu yang mempunyai masalah keberhutangan kewangan cenderung mempunyai rasa bimbang dan tindak balas fizikal daripada perasaan tersebut menyebabkan otak merembeskan adrenalin dan kortisol yang jika dihasilkan secara berterusan akan menyebabkan kerosakan fizikal seperti tekanan darah tinggi, sakit jantung, masalah ingatan, emosi dan fungsi imun. Selain itu, kesejahteraan psikologi yang

rendah juga meningkatkan risiko penjawat awam untuk terlibat dengan masalah jenayah sama ada jenayah berat atau jenayah ringan Amran (2016). Hal ini menunjukkan kajian berkaitan kesejahteraan kewangan perlu dilakukan dengan lebih mendalam kerana kesejahteraan kewangan bukan sahaja dikaitkan dengan kesejahteraan psikologi malahan turut mempengaruhi aspek-aspek kehidupan yang lain.

OBJEKTIF KAJIAN

Secara umumnya, terdapat dua objektif kajian ini iaitu:

- 1) Mengenalpasti tahap kesejahteraan kewangan dan kesejahteraan psikologi warga Kementerian Sumber Manusia; dan
- 2) Mengkaji hubungan di antara kesejahteraan kewangan dengan kesejahteraan psikologi dalam kalangan warga Kementerian Sumber Manusia.

METODOLOGI KAJIAN

Prosedur Kajian

Kajian ini dilakukan dengan mengedarkan soal selidik secara atas talian yang mengandungi maklumat demografi, soal selidik kesejahteraan kewangan dan soal selidik kesejahteraan psikologi kepada seluruh warga Kementerian Sumber Manusia. Data yang diperolehi dikumpulkan dan dianalisis dengan menggunakan Statistical Packages for *Social Sciencess 22 (SPSS 22)*.

Reka Bentuk Kajian

Kajian yang dilakukan adalah kajian kuantitatif yang berbentuk tinjauan keratan rentas dengan menggunakan soal selidik secara atas talian (*online*).

Sampel Kajian

Sampel kajian ini adalah sebanyak 523 orang responden yang terdiri daripada pelbagai gred dan jawatan di Kementerian Sumber Manusia. Daripada keseluruhan responden yang terlibat, seramai 228 orang adalah lelaki dan 295 orang adalah perempuan. Pemilihan subjek kajian dilakukan dengan menggunakan teknik pensampelan rawak mudah dan bertujuan.

Instrumen Kajian

Instrumen kajian yang digunakan adalah satu set soal selidik yang mengandungi 3 bahagian iaitu:

Bahagian A: Maklumat Demografi

Merupakan bahagian maklumat demografi responden. Bagi bahagian maklumat demografi, antara pemboleh ubah yang dilihat adalah jantina, umur, jawatan dan tempoh berkhidmat dalam perkhidmatan awam.

Bahagian B: *InCharge Financial Distress/Financial Well-Being Scale (IFDFWB)*

InCharge Financial Distress/Financial Well-Being Scale (IFDFWB) merupakan alat ujian yang digunakan bagi mengukur kesejahteraan kewangan. Alat ujian ini mengandungi 8 item yang diukur dengan menggunakan skala Likert 10-point iaitu 1= “tekanan kewangan yang melampau”, 2= “tekanan kewangan yang ekstrim”, 3= “tekanan kewangan yang sangat tinggi”, 4= “tekanan kewangan yang tinggi”, 5= “tekanan kewangan purata”, 6= “tekanan kewangan sederhana”, 7= “tekanan kewangan yang rendah”, 8= “tekanan kewangan yang sangat rendah”, 9= “tekanan kewangan yang ekstrim” dan 10= “tiada tekanan kewangan”.

Bahagian C: *Ryff's Psychological Well-Being Scale (PWB)*

Ryff's Psychological Well-Being Scale (PWB) merupakan alat ujian yang digunakan bagi mengukur kesejahteraan psikologi. Alat ujian ini mengandungi 42 item dan diukur dengan menggunakan skala Likert 6-point iaitu 1= “sangat tidak setuju”, 2= “tidak setuju”, 3= “sedikit tidak setuju”,

4= “sedikit setuju”, 5= “tidak setuju” dan 6= “sangat tidak setuju”. PWB mengandungi enam dimensi iaitu penerimaan sendiri, hubungan positif, autonomi, penguasaan persekitaran, tujuan hidup dan perkembangan sendiri.

Bagi mengukur kesahan dan kebolehpercayaan kedua-dua alat ujian ini, kajian rintis yang melibatkan 50 orang responden telah dijalankan. Kesahan gagasan bagi alat ujian kesejahteraan kewangan menunjukkan kesemua item mempunyai hubungan yang signifikan dengan julat nilai r yang diperoleh adalah .590 hingga .913. Bagi alat ujian kesejahteraan psikologi pula, julat nilai r yang signifikan bagi kesejahteraan psikologi secara keseluruhan adalah di antara .327 hingga .851. Julat nilai r bagi kesejahteraan psikologi mengikut dimensi pula adalah .434 hingga .751 bagi dimensi autonomi, .582 hingga .748 bagi dimensi penguasaan persekitaran, .623 hingga .825 bagi dimensi perkembangan sendiri, .319 hingga .806 bagi dimensi hubungan positif, .571 hingga .829 bagi dimensi tujuan hidup dan .711 hingga .819 bagi dimensi penerimaan sendiri. Kaedah pekali *Alpha Cronbach* pula telah digunakan bagi melihat kebolehpercayaan alat ujian. Bagi alat ujian kesejahteraan kewangan, nilai *Alfa Cronbach* adalah .925 manakala nilai *Alpha Cronbach* bagi alat ujian kesejahteraan psikologi pula adalah .945. Jadual berikut menunjukkan kebolehpercayaan bagi kedua-dua alat ujian. Kedua-dua alat ujian ini telah di alih bahasa ke dalam Bahasa Malaysia dengan menggunakan kaedah back translation.

Jadual 1: Kebolehpercayaan Alat Ujian Kesejahteraan Kewangan dan Kesejahteraan Psikologi

Alat Ujian	Nilai alpha Cronbach
Kesejahteraan Kewangan	.925
Kesejahteraan Psikologi	.945
Autonomi	.686
Penguasaan Persekitaran	.790
Perkembangan Kendiri	.732
Hubungan Positif	.748
Tujuan Hidup	.770
Penerimaan Kendiri	.884

Analisis Data

Data kajian dianalisis menggunakan perisian komputer iaitu *Statistical Packages for Social Sciencess 22 (SPSS 22)*. Data dianalisis secara deskriptif bagi menilai ciri homogen demografik responden manakala analisis inferensi yang digunakan iaitu Korelasi Pearson bagi menguji hubungan di antara pemboleh ubah kajian.

KEPUTUSAN KAJIAN

Jadual 2: Faktor Demografi

Faktor Demografi	Bilangan	Peratus (%)
Jantina	228	43.6
Lelaki	295	56.4
Perempuan		
Umur		
21-29 Tahun	52	9.9
30-39 Tahun	273	52.2
40-49 Tahun	126	24.1
50 Tahun dan ke atas	72	13.8
Kumpulan Jawatan		
Pengurusan Tinggi	55	10.5
Pengurusan dan Profesional	200	38.2
Pelaksana	268	51.2

Faktor Demografi	Bilangan	Peratus (%)
Tempoh Berkhidmat Dalam Perkhidmatan Awam		
Kurang 1 Tahun	14	2.7
1-5 Tahun	73	14.0
6-10 Tahun	177	33.8
11-15 tahun	110	21.0
15 Tahun dan ke atas	149	28.5

Jadual 2 di atas menunjukkan faktor demografi responden yang terlibat dalam kajian ini. Dari aspek faktor jantina, sebanyak 43.6% (228 orang) adalah lelaki manakala sebanyak 56.4% (295 orang) daripada keseluruhan responden adalah perempuan. Faktor umur pula menunjukkan jumlah responden yang berumur dalam lingkungan 21-29 tahun adalah sebanyak 9.9% (52 orang), 30-39 tahun sebanyak 52.2% (273 orang), 40-49 tahun sebanyak 24.1% (126 orang) dan 50 tahun ke atas sebanyak 13.8% (72 orang). Faktor kumpulan jawatan menunjukkan sebanyak 10.5% (55 orang) responden adalah daripada kumpulan pengurusan tertinggi, 38.2% (200 orang) daripada kumpulan pengurusan dan profesional dan sebanyak 51.2% (268 orang) daripada kumpulan pelaksana. Dari aspek faktor tempoh berkhidmat dalam perkhidmatan awam menunjukkan sebanyak 2.7% (14 orang) telah berkhidmat kurang daripada 1 tahun, 14.0% (73 orang) telah berkhidmat 1-5 tahun, 33.8% (177 orang) telah berkhidmat selama 6-10 tahun, 21.0% (110 orang) telah berkhidmat 11-15 tahun dan 28.5% (149 orang) telah berkhidmat selama 15 tahun dan ke atas.

Jadual 3: Tahap Kesejahteraan Kewangan dan Kesejahteraan Psikologi Secara Keseluruhan

Pemboleh ubah/ Tahap	Bilangan	Peratus (%)
Kesejahteraan Kewangan		
Rendah	101	19.3
Sederhana	225	43.0
Tinggi	197	37.7
Kesejahteraan Psikologi		
Rendah	0	0
Sederhana	226	43.2
Tingi	297	56.8

Jadual 3 di atas menunjukkan analisis deskriptif terhadap tahap kesejahteraan kewangan dan kesejahteraan psikologi secara keseluruhan. Dapatan menunjukkan majoriti responden iaitu 43.0% mempunyai tahap kesejahteraan kewangan yang sederhana manakala sebanyak 37.0 % responden berada pada tahap kesejahteraan kewangan yang tinggi dan sebanyak 19.3% daripada keseluruhan responden mempunyai tahap kesejahteraan kewangan yang rendah. Bagi pemboleh ubah kesejahteraan psikologi pula, dapatan kajian menunjukkan majoriti responden iaitu sebanyak 56.8% mempunyai tahap kesejahteraan psikologi yang tinggi manakala sebanyak 43.2% reponden mempunyai tahap kesejahteraan psikologi yang sederhana. Dapatan kajian juga menunjukkan tiada responden mempunyai tahap kesejahteraan psikologi yang rendah. Secara umumnya, dapatan kajian bagi pemboleh ubah kesejahteraan kewangan menunjukkan majoriti responden mempunyai tahap kesejahteraan kewangan yang sederhana iaitu penengah kepada kesejahteraan kewangan yang positif dan negatif manakala dapatan bagi kesejahteraan psikologi pula menunjukkan majoriti responden mempunyai tahap kesejahteraan psikologi yang baik.

Jadual 4: Hubungan di antara Kesejahteraan Kewangan dengan Kesejahteraan Psikologi dan Dimensinya

Pembolehubah	Kesejahteraan kewangan
Kesejahteraan psikologi	.329*
Autonomi	.226*
Penguasaan persekitaran	.397*
Perkembangan sendiri	.210*
Hubungan positif	.191*
Tujuan hidup	.187*
Penerimaan sendiri	.338*

* $k < 0.05$

Jadual 4 di atas menunjukkan analisis deskriptif terhadap tahap kesejahteraan psikologi mengikut dimensi. Bagi dimensi autonomi, dapatan kajian menunjukkan majoriti responden mempunyai tahap autonomi yang sederhana iaitu sebanyak 346 orang (66.2%) manakala sebanyak 174 (33.3%) orang menunjukkan tahap autonomi yang tinggi dan hanya 3 orang (0.6%) mempunyai tahap autonomi yang rendah. Dimensi penguasaan persekitaran menunjukkan majoriti responden berada pada tahap sederhana iaitu sebanyak 267 orang (51.1%) manakala sebanyak 250 (47.8%) orang berada pada tahap tinggi dan hanya 6 orang (1.1%) berada pada tahap penguasaan persekitaran yang rendah. Dimensi perkembangan sendiri pula menunjukkan majoriti responden iaitu sebanyak 350 orang (66.9%) mempunyai tahap perkembangan sendiri yang tinggi manakala bakinya berada pada tahap yang sederhana iaitu sebanyak 173 orang (33.1%). Dimensi hubungan positif menunjukkan majoriti responden berada pada tahap sederhana iaitu sebanyak 279 orang (53.3%) manakala sebanyak 242 orang (46.3%) berada pada tahap tinggi dan hanya 2 orang (0.4%) mempunyai tahap hubungan positif yang rendah. Dimensi tujuan hidup menunjukkan majoriti responden berada pada tahap yang tinggi

iaitu sebanyak 398 orang (76.1%) manakala sebanyak 123 (23.5%) orang berada pada tahap sederhana dan 2 orang (0.4%) berada pada tahap rendah. Bagi dimensi yang terakhir iaitu dimensi penerimaan sendiri, dapatan menunjukkan majoriti responden menunjukkan penerimaan sendiri yang tinggi dengan jumlah yang diperoleh adalah 278 orang (53.2%) manakala sebanyak 237 orang (45.3%) berada pada tahap sederhana dan sebanyak 8 orang (1.5%) berada pada tahap penerimaan sendiri yang rendah. Secara keseluruhannya, dapatan bagi dimensi perkembangan sendiri, tujuan hidup dan penerimaan sendiri menunjukkan majoriti responden berada pada tahap yang tinggi manakala bagi dimensi autonomi, penguasaan persekitaran dan hubungan positif menunjukkan majoriti responden berada pada tahap yang sederhana.

Jadual 5: Hubungan di antara Kesejahteraan Kewangan dengan Kesejahteraan Psikologi dan Dimensinya

Pembolehubah	Kesejahteraan kewangan
Kesejahteraan psikologi	.329*
Autonomi	.226*
Penguasaan persekitaran	.397*
Perkembangan sendiri	.210*
Hubungan positif	.191*
Tujuan hidup	.187*
Penerimaan sendiri	.338*

* $k < 0.05$

Jadual 5 di atas menunjukkan keputusan ujian korelasi antara kesejahteraan kewangan dengan kesejahteraan psikologi serta dimensinya. Dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan yang lemah di antara kesejahteraan kewangan dengan kesejahteraan psikologi secara keseluruhannya dengan nilai yang

diperoleh adalah $r = .329$, $k < 0.05$. Nilai korelasi di antara kesejahteraan kewangan dengan dimensi-dimensi kesejahteraan psikologi juga didapati terdapat hubungan positif dan signifikan yang lemah di mana bagi dimensi autonomi, nilai r yang diperoleh adalah $r = .226$, $k < 0.05$; penguasaan persekitaran dengan nilai r yang diperoleh adalah $r = .397$, $k < 0.05$; perkembangan sendiri dengan nilai r yang diperoleh adalah $r = .210$, $k < 0.05$; hubungan positif dengan nilai r yang diperoleh adalah $r = .191$, $k < 0.05$; tujuan hidup dengan nilai r yang diperoleh adalah $r = .187$, $k < 0.05$ dan penerimaan sendiri dengan nilai r yang diperoleh adalah $r = .338$, $k < 0.05$. Dapatan kajian ini adalah selari dengan dapatan kajian yang dilakukan oleh Diener & Biswas-Diener (2002), Diener, Diener, & Diener (1995) dan Diener, Horwitz & Emmons (1985) yang mendapati terdapat hubungan positif di antara kesejahteraan psikologi dengan kesejahteraan kewangan.

PERBINCANGAN KAJIAN

Dapatan kajian bagi kesejahteraan psikologi secara keseluruhan menunjukkan majoriti responden berada pada tahap kesejahteraan psikologi yang tinggi. Bagi kesejahteraan psikologi mengikut dimensi pula menunjukkan dimensi perkembangan sendiri, tujuan hidup dan penerimaan sendiri menunjukkan majoriti responden berada pada tahap yang tinggi manakala bagi dimensi autonomi, penguasaan persekitaran dan hubungan positif menunjukkan majoriti responden berada pada tahap yang sederhana. Dapatan bagi kesejahteraan kewangan pula menunjukkan majoriti responden berada pada tahap kesejahteraan kewangan yang sederhana. Dapatan kajian juga menunjukkan terdapat hubungan positif yang lemah dan signifikan di antara kesejahteraan kewangan dengan kesejahteraan psikologi dan dimensinya. Secara umumnya, dapatan ini menunjukkan bahawa kesejahteraan kewangan mempunyai sedikit perkaitan dalam meningkatkan kesejahteraan psikologi di mana individu yang mempunyai kesejahteraan kewangan yang baik akan dapat meningkatkan kesejahteraan psikologi mereka. Dapatan kajian ini adalah selari dengan dapatan kajian yang dilakukan oleh Diener & Biswas-Diener (2002), Diener, Diener, & Diener

(1995) dan Diener, Horwitz & Emmons (1985) yang mana dapatan kajian daripada pengkaji ini mendapati terdapat hubungan positif di antara kesejahteraan psikologi dengan kesejahteraan kewangan. Walaubagaimanapun, dapatan kajian ini adalah bertentangan dengan dapatan kajian yang dilakukan oleh Lane (2000), Kasser & Ryan (1993) dan Sirgy (1998) yang mana dapatan daripada kajian yang dilakukan oleh pengkaji-pengkaji ini mendapati tidak terdapat hubungan di antara kesejahteraan kewangan dengan kesejahteraan psikologi.

Bagi membincangkan dapatan kajian ini dengan lebih mendalam, faktor utama yang dapat meningkatkan kesejahteraan psikologi seseorang individu perlu diteliti dan diperhalusi. Pelopor psikologi terdahulu menyatakan bahawa terdapat enam faktor utama yang dapat meningkatkan kesejahteraan subjektif seseorang individu iaitu penghargaan sendiri yang positif, pengawalan diri yang tinggi, *extroversion*, optimis, hubungan sosial yang positif dan mempunyai tujuan hidup yang bermakna (Argyle, 1987; Myers, 1992; Diener et al. 1999) dalam Compton (2005). Ini menunjukkan bahawa faktor-faktor utama yang mempengaruhi kesejahteraan psikologi adalah faktor intrinsik atau faktor dalaman individu itu sendiri berbanding dengan faktor luaran seperti tahap kewangan atau pendapatan seseorang. Menurut Compton (2005), pendapatan, kekayaan dan tahap kesejahteraan kewangan seseorang individu didapati tidak mempunyai perkaitan atau terdapat hanya sedikit perkaitan dengan kesejahteraan psikologi disebabkan tiga faktor iaitu proses adaptasi, perbandingan sosial dan peningkatan ekspektasi. Proses adaptasi berlaku apabila rangsangan atau stimuli yang baru diperoleh oleh seseorang individu telah kembali ke keadaan yang normal dan telah menghilangkan rasa keterujaan terhadap rangsangan tersebut. Hal ini menyebabkan individu akan mencari rangsangan baru dan rangsangan yang sedia ada menjadi tidak bermakna. Sebagai contoh, individu yang mempunyai pendapatan RM 1000 pada tahun 2015 akan menjadi teruja sekiranya pendapatannya bertambah kepada RM 1500 pada tahun 2016. Pada awalnya, keterujaan ini akan terhasil namun lama-kelamaan proses adaptasi yang berlaku menyebabkan nilai tersebut tidak memberi kesan

terhadap psikologi individu. Perbandingan sosial pula merujuk kepada proses psikologi individu yang membandingkan tahap kewangan mereka dengan orang lain dan sekiranya tahap kewangan mereka lebih rendah berbanding orang lain, mereka cenderung untuk berasa tidak berpuas hati dengan kehidupan sendiri. Faktor ketiga iaitu peningkatan ekspektasi pula merupakan jangkauan dan kehendak yang sentiasa inginkan lebih pendapatan. Keadaan ini berlaku apabila individu akan berasa bahagia sekiranya mereka akan mendapat pendapatan yang lebih berbanding pendapatan sedia ada. Ketiga-tiga faktor ini dilihat sebagai satu punca mengapa tahap pendapatan atau kesejahteraan kewangan hanya mempunyai sedikit perkaitan dengan kesejahteraan psikologi.

Walaupun dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan positif yang lemah di antara kesejahteraan kewangan dengan kesejahteraan psikologi, namun aspek kesejahteraan kewangan seharusnya tidak boleh diketepikan secara langsung. Hal ini kerana aspek ini dilihat turut menyumbang kepada kesejahteraan psikologi seseorang individu. Perkara ini perlu dilihat dengan lebih mendalam kerana kesejahteraan kewangan sememangnya terbukti mempunyai perkaitan dengan beberapa aspek kehidupan yang lain. Dalam aspek perkhidmatan awam khususnya, kesejahteraan kewangan dilihat dapat mempengaruhi produktiviti kerja seseorang individu. Hal ini disokong oleh dapatan kajiannya mendapati tekanan kewangan dan kesejahteraan kewangan mempunyai hubungan dengan produktiviti kerja. Selain itu, antara contoh kesan ketidaksejahteraan kewangan adalah ketidak hadiran ke tempat kerja, perselisihan faham antara rakan sekerja, stres, penyalahgunaan bahan terlarang dan pekerja kurang fokus terhadap matlamat organisasi (Mokhtar & Husniyah, 2017). Bagi menangani permasalahan ini, kaedah pengurusan kewangan yang efisien perlu dilakukan. Ini kerana menurut Garman dan Leech (1996), antara kesilapan pengurusan kewangan adalah berbelanja dengan banyak pada satu masa, penggunaan kad kredit secara berlebihan dan selalu menanggung-nangguhkan pembayaran bil. Bell et al., (2014) pula

menyatakan bahawa pengurusan kewangan dan simpanan kecemasan yang tinggi akan meningkatkan kesejahteraan psikologi seseorang individu. Keadaan ini menunjukkan bahawa pengurusan kewangan seseorang individu adalah aspek yang terpenting dalam memastikan kesejahteraan kewangan kekal positif untuk jangka masa panjang.

KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan positif yang lemah dan signifikan di antara kesejahteraan kewangan dengan kesejahteraan psikologi. Walaupun dapatan ini menunjukkan terdapat sedikit perkaitan di antara kesejahteraan kewangan dengan kesejahteraan psikologi, namun ketidaksejahteraan kewangan yang berlaku dalam hidup seseorang penjawat awam khususnya perlu diberi perhatian. Dapatan kajian ini juga secara tidak langsung dapat memberikan gambaran kepada pengkaji-pengkaji akan datang berkenaan dengan perkaitan di antara kesejahteraan kewangan dan kesejahteraan psikologi. Manakala dalam konteks pengamal psikologi dan kaunseling pula, ilmu dan pengetahuan berkenaan aspek pengurusan kewangan perlu ditingkatkan bagi memastikan pengamal psikologi dan kaunseling dapat membantu penjawat awam yang berhadapan dengan isu kesejahteraan kewangan. Hal ini secara tidak langsung dapat memastikan perkhidmatan psikologi dan kaunseling kekal relevan dalam membangunkan modal insan di negara Malaysia secara amnya.

RUJUKAN

- Amran Hassan. (2016). Keterlibatan segelintir penjawat awam dengan kes-kes jenayah: satu analisis dalam perkhidmatan awam Malaysia. *Jurnal Psikologi & Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia*, 11, 77-95.
- Argyle, M. (1987). *The psychology of happiness*. London: Methuen.
- Aris Kasan & Christopher Abas. (2009). Penilaian ke atas kesan kenaikan harga barang terhadap aspek psikologi dan gaya hidup: satu tinjauan di JPA. *Jurnal Psikologi Perkhidmatan Awam*, 4, 1-16.
- Barclays. 2014. *A Summary of Financial Well-being: The Last Taboo in the Work Place?* London: Barclays May
- Bell, M. M., Nelson, J. S., Spann, S. M., Molloy, C. J., Britt, S. L. & Goff, B. S. N. (2014). The Impact of Financial Resources on Soldiers' Well-Being. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 25(1), 41-52.
- Chirng, R., Abdullah, H. S. L., Madon, Z. & Li L. P. (2016). Counselling The Stressed For Psychological Wellbeing. *Journal Of Islamic Social Sciences And Humanities*, 8, 45-61.
- Choi, L. (2009). Financial Stress and Its Physical Effects On Individuals and Communities. *Community Development investment review*, 5(3), 120- 122.
- Compton, W. C. (2005). *An introduction to positive psychology*. U.S.A: Wadsworth Cengage Learning.
- Cox, A., Hooker, H., Markwick, C. & Reilly, P. (2009). Financial well-being in the workplace. *Institute for Employment Studies*. 464(2).
- Delafroz, N., Paim, L. H., Sabri, M. F. & Masud, J. (2010). Effects of Financial Wellness on the Relationship Between Financial Problem and Workplace Productivity. *World Applied Sciences Journal*, 10(8), 871-878.
- Diener, E., Diener, M., & Diener, C. (1995). Factors Predicting the subjective well-being of nations. *Journal of personality & Social Psychology*, 69: 653-663.
- Diener, E., & Biswas-Diener, R. (2002). Will money increase subjective well-being? A literature review and guide to needed research. *Social*

- Indicators Research, 57, 119-169.
- Diener, E., Horwitz, J., & Emmons, R. A. (1985). Happiness of the very wealthy. *Social Indicators*, 16, 263-274.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being, *Psychological Bulletin*, 85, 542-575.
- Diener, E. (1997). Introduction of Special Section on the Structure of Emotion. *Journal of Personality and Psychology*, 76(2), 803 – 804.
- Eastertn, R. A. (1974). 'Does economic growth improve the human lot? Some empirical evidence', in P. A. David and W. R. Melvin (eds) *Nations and Households in Economic Growth* (Stamford University Press, Palo Alto, CA), 98—125.
- Easterlin, R. A. (1995). Will raising the incomes of all increase the happiness of all?. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 27(1), 35-47.
- Easterlin, A. A. 1974. Does economic growth improve the human lot? Some empirical evidence. *Nation and households in economic growth*, 89, 89- 125
- Ferrer-i-Carbonell, A. (2005). Income and well-being: an empirical analysis of the comparison income effect. *Journal of Public Economics*, 89(5), 997- 1019.
- Garman, E. T. & Leech, I. E. (1996). *The Negative Impact Of Employee Poor Personal Financial Behaviors On Employers*. Association for Financial Counseling and Planning Education. 157-168.
- Goldsmith, E. B. (2000). *Resource management for individual and family*. Belmont, CA: Wadsworth learning.
- Kasser, T., & Ryan, R. M. (1993). A dark side of the American dream: Correlates of financial success as a life aspiration. *Journal of personality and social psychology*, 65, 410 – 422.
- Kementerian Kesihatan Malaysia. (2016). *Masalah Kesihatan Mental di Malaysia*.<http://www.moh.gov.my/index.php/databasestores/attachdownload/337/796>. [Muat turun pada 29 September 2016].
- Lane, R. E. (2000). Diminishing returns to income, companionship and happiness. *Journal of happiness studies*, 1(3), 103-119.
- Mokhtar, N. & Husniyah, A. R. 2017. Determinants of Financial Well-Being among Public Employees in Putrajaya, Malaysia. *Pertanika*

- J. Soc. Sci. & Hum, 25 (3), 1241 – 1260.
- Myers, D. G. (2000). The funds, freinds, and faith of happy people. *American Psychologist*, 55(1), 56-67.
- Myers, D. G. (1992). *The persuit of happiness*. New York: Avon Books.
- O’neill, B., Xiao, J. J., Sorhaindo, B. & Garman, E., T. (2005). Financially distressed consumers: their financial practices, financial well-being and health. *Financial Counseling and Planning*, 16(1), 73-87.
- Prawitz, A., Garman, T., Sorhaindo, B., O’Neill, B., Kim, J. & Drentea, P. (2006) InCharge financial distress/ financial well-being scale: development, administration and score interpretation. Westerville: Association for Financial Counselling and Planning Education.
- Ryff, C.D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological wellbeing. *Journal of personality and social psychology*, 57(6), 1069.
- Sirgy, M. J. (1998). Materialism and quality of life. *Social Indicators Research*. 43: 227-260
- Sulaiman, Y., Ortega, A., D’Silva, J. L., Samah, A. A., & Omar, S. Z. (2015). A Comparison across Ranks of Well-being among Police Officers in Malaysia. *Asian Social Science*, 12(1), 151.
- Sadli Osman & Englimen Roslan. (2006). Persepsi penjawat awam terhadap masalah kewangan: satu kajian kualitatif di sektor pendidikan. *Jurnal Psikologi Perkhidmatan Awam Malaysia*, 1, 41-56.
- Sunday, S. & Okhakhume, S. (2017). Work Stress and Demographic Factors as Predictors of Psychological Well-Being among Police Officers in Makurdi Metropolis. *SSRG International Journal of Humanities and Social Science*, 4(5), 32-40.
- Sinha, J. N. P., & Verma, J. (1992). Social support as a moderator of the relationship between alcoholism and psychological well-being. *Social and Applied Issues*.
- Porter, N. M. & Garman, E.T. (1993) Testing a conceptual model of financial well-being. *Financial Counseling and Planning*, 4, 135-165.
- Vlaev, I. & Elliott, A. (2014). Financial well-being components’.

Social Indicators Research, 118, 1103- 1123.

Zaimah, R., Sarmila, M. S., Azima, A. M., Saad, S., Hussain, M. Y. & Lyndon, N. 2012. Kualiti hidup dan kesejahteraan belia: Kajian ke atas pekerja sektor awam Malaysia. *Malaysia Journal of Society and Space*, 8(6), 150-156.

PENGARUH FAKTOR PERSONALITI KE ATAS KEPIMPINAN BERETIKA DAN HUBUNGANNYA TERHADAP KEPERCAYAAN ORGANISASI

Ahmad Badruddin Bin Abdullah¹
Fatimah Wati Halim², PhD
Nurul-Azza Abdullah², PhD

Kementerian Dalam Negeri¹
Universiti Kebangsaan Malaysia²

ABSTRACT

Leadership is one of the fields that attracts many researchers as there are diversity of theories, perspectives and models in explaining the complexity of a leadership process. Issue pertaining to unethical leadership especially in the civil service has created various issues of corruption, misconduct and inefficiency. This study examines the influence of personality factors on ethical leadership of leaders organizational trust by using Partial Least Square (PLS-SEM) analysis. This study was conducted on 220 public service officers (various grades) as leaders of the ministries and state governments. The personality test tool in this study uses HEXACO-PI-R, Ethical Leadership at Work (ELW) and Organizational Trust Index (OTI). Findings show that honesty-humility, extraversion, Conscientiousness can predict 18.4% ethical leadership. While ethical leadership can predict organizational trust by as much as 17.6%. This research can contribute to the development of a leadership profile especially for the civil service in Malaysia.

PENGENALAN

Kepimpinan adalah salah satu topik yang paling penting dalam bidang sains kemanusiaan kerana ia menyelesaikan masalah bagaimana untuk menyusun usaha secara kolektif dan merupakan kunci kepada keberkesanan organisasi (Hogan & Kaiser 2005). Kepimpinan yang berkesan amat penting kerana ia boleh meningkatkan prestasi pekerja dan organisasi. Manakala kepimpinan dan pengurusan yang lemah akan mengurangkan keuntungan dan menyumbang kepada kegagalan sesebuah organisasi. Selain itu, kepimpinan yang lemah juga menyumbang 56% kegagalan sesebuah organisasi (Wilton et. al 2012). Kegagalan sesebuah organisasi dan kelemahan pengurusan ini merupakan sebahagian daripada kesan tidak langsung tingkah laku pemimpin yang tidak beretika. Ini seiring dengan (Jacobsen 2009) yang mengatakan bahawa kepimpinan tanpa moral merupakan resipi kepada kemusnahan sesebuah organisasi. Daripada perspektif moral, pemimpin-pemimpin yang tidak beretika akan memberi kesan negatif kepada individu yang berada dalam tanggungjawab mereka (Hogan & Kaiser 2005). Ini kerana tingkah laku pemimpin menyumbang hampir 25% kepada seseorang pekerja dalam aspek produktif, bermotivasi, bertenaga, berkesan dan komited di tempat kerja mereka (Holloway 2012; Kouzes & Posner 2012). Namun masalah berkaitan etika tidak eksklusif untuk arena korporat sahaja kerana ia merentas kumpulan dan individu. Dalam konteks perkhidmatan awam di Malaysia, kepimpinan dan pengurusan yang tidak beretika mengundang kepada pelbagai kes rasuah, salah laku dan peningkatan aduan daripada pelanggan.

Selain permasalahan berkaitan tingkah laku pemimpin, aspek teoretikal kepemimpinan beretika seperti yang dipelopori oleh House-karismatik (*charismatic*), Bass-transformasional (*transformational*), Avolio-sahih (*authentic*), Fry-kerohanian (spiritual), Greenleaf-hamba (*servant*) dan Brown-kepemimpinan beretika (*ethical*) secara relatifnya ia masih baharu dan perlu diteroka (Brown & Treviño 2006; Stouten, Van Dijke & De Cremer 2012). Sebagai contohnya, kepemimpinan beretika dalam perspektif Brown hanya mula diperkenalkan sekitar tahun

2005. Sehubungan itu, wujud keperluan untuk mengkaji perspektif kepemimpinan beretika yang dikemukakan oleh Brown sebagai teras perbincangan dalam mengkaji isu berkaitan kepemimpinan beretika. Di samping itu, wujud keperluan untuk mengukur semua faktor peramal terhadap kesan kepemimpinan beretika ke atas prestasi organisasi daripada sumber yang berbeza (Walumbwa et al. 2011). Jordan et. al (2011) dan Mayer (2012) turut menyatakan bahawa kajian berkaitan faktor peramal masih terhad dan perlu diperbanyakkan kerana kepemimpinan beretika masih belum jelas.

PERSOALAN DAN OBJEKTIF KAJIAN

Berdasarkan kepada permasalahan yang diperlihatkan, kajian ini dilaksanakan berdasar persoalan dan objektif berikut iaitu (a) adakah terdapat pengaruh personaliti terhadap kepemimpinan beretika dan (b) adakah terdapat pengaruh kepemimpinan beretika terhadap kepercayaan organisasi. Manakala objektif kajian ini bertujuan untuk menguji hipotesis samada wujud pengaruh langsung faktor kejujuran-kerendahan hati, ekstraversi dan kehematan terhadap kepemimpinan beretika dan kesannya terhadap kepercayaan organisasi dengan meneliti pengaruh faktor personaliti terhadap kepemimpinan beretika dan meneliti pengaruh kepemimpinan beretika terhadap kepercayaan organisasi.

SOROTAN LITERATUR

Faktor Personaliti Kejujuran-Kerendahan Hati

Faktor kejujuran-kerendahan hati ini merujuk kepada keikhlasan, keadilan, penghindaran sifat tamak dan kesederhanaan. Individu yang mempunyai skor yang sangat tinggi akan mengelakkan diri daripada memanipulasi orang lain untuk keuntungan peribadi, mempunyai sedikit keinginan untuk melanggar undang-undang, tidak berminat dalam kekayaan dan kemewahan serta tiada rasa terhadap keistimewaan dan status sosial yang tinggi. Sebaliknya, individu dengan skor yang sangat rendah pada skala ini akan memuji orang lain untuk mendapatkan apa

yang mereka mahu, cenderung melanggar peraturan untuk keuntungan peribadi, didorong oleh keuntungan material dan berasa diri penting

Faktor Personaliti Ekstraversi

Faktor ekstraversi ini merujuk kepada ekspresi, bersosial, suka bergaul dan kegembiraan. Individu yang mempunyai skor yang sangat tinggi akan berasa positif tentang diri mereka, yakin apabila mengetahui sesuatu kumpulan, suka berinteraksi dan bersosial serta mempunyai semangat dan tenaga yang positif. Sebaliknya bagi individu yang mempunyai skor sangat rendah akan menganggap diri mereka tidak popular, berasa janggal apabila mereka menjadi tumpuan atau perhatian orang lain, tidak mempedulikan aktiviti-aktiviti sosial, berasa kurang gembira dan yakin daripada orang lain.

Faktor Personaliti Kehematan

Faktor kehematan merujuk kepada keorganisasian, ketekunan, kesempurnaan dan bijaksana. Individu yang mempunyai skor yang sangat tinggi akan mengatur masa dan persekitaran fizikal mereka, bekerja dengan cara yang berdisiplin ke arah pencapaian matlamat, berusaha untuk ketepatan dan kesempurnaan dalam melaksanakan tugas dan membuat pertimbangan dengan berhati-hati apabila membuat keputusan. Sebaliknya, individu dengan skor yang sangat rendah cenderung untuk tidak prihatin dengan apa yang berlaku di sekitar mereka, mengelakkan dari melaksanakan tugas sukar atau matlamat yang mencabar, berpuas hati dengan tugas yang dilaksanakan walaupun terdapat beberapa kesilapan dan tidak berfikir dengan mendalam atau mengikut dorongan emosi apabila membuat sesuatu keputusan (Ashton & Lee 2007; Ashton & Lee 2009).

Kepimpinan Beretika

Kepimpinan beretika merupakan satu demonstrasi kelakuan normatif yang bersesuaian melalui tindakan peribadi dan hubungan interpersonal serta menggalakkan kelakuan sedemikian kepada pengikut melalui komunikasi

dua hala, pengukuhan dan dalam proses membuat keputusan (Brown, Trevino & Harrison 2005). Pemimpin beretika merupakan individu yang bermoral kerana melakukan perkara yang betul dalam kehidupan peribadi dan profesional. Mereka membuat keputusan berdasarkan nilai, etika dan peraturan (Treviño & Brown 2005). Pemimpin yang berorientasikan pengikut, mengambil berat, menghormati, dan menyokong pegawai bawahan serta memastikan keperluan mereka dipenuhi (Resick et. al). Kepimpinan tidak beretika pula merupakan tingkah laku dan keputusan yang dilakukan oleh pemimpin yang menyalahi undang-undang dan melanggar standard moral sesebuah organisasi. Mereka juga mewujudkan proses dan struktur yang menggalakkan kelakuan tidak beretika oleh pengikut (Brown & Mitchell 2010).

Kepercayaan Organisasi

Kepercayaan organisasi sebagai suasana di mana orang emosi berasa selamat dan terjamin kerana mereka berinteraksi dan menerima antara satu sama lain (Gibbs 1972 dlm Kalshoven & Hartog 2009). Kepercayaan organisasi merujuk kepada iklim kepercayaan yang wujud dalam kalangan pekerja. Iklim ini akan meningkatkan kerja berpasukan, kepimpinan, mencapai matlamat, prestasi, kepuasan pekerja dan komitmen (Laschinger et al. 2001 dlm Kalshoven & Hartog 2009). Kepercayaan dalam kalangan individu, kumpulan, atau organisasi yang akan mewujudkan kesediaan organisasi, berdasarkan budaya dan komunikasi tingkah laku dalam perhubungan dan transaksi (Shockley-Zalabak, Ellis & Winograd 2000).

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan reka bentuk kuantitatif kerana ia bersesuaian dengan epistemologi kajian iaitu berdasarkan teori positivism dan menggunakan kaedah tinjau selidik keratan rentas. Disamping itu, kajian ini menggunakan soal selidik sebagai alat ujian untuk mendapatkan data daripada responden dan menggunakan analisis statistik bagi menilai pengaruh antara pemboleh ubah kerana soal selidik secara relatifnya ia merupakan cara yang cepat untuk mendapatkan maklumat, format

yang standard membolehkan pengkaji membuat perbandingan antara data yang dikemukakan oleh subjek kajian (Shaffer 2009).

Alat kajian dalam kajian ini menggunakan soal selidik faktor kejujuran-kerendahan hati, ekstraversi dan kehematan diperolehi daripada soal selidik 60 item *HEXACO-PI-R* oleh (Ashton & Lee 2007; Ashton & Lee 2009). Kepimpinan beretika bagi kajian ini merujuk kepada pengukuran daripada soal selidik kepimpinan beretika (Ethical Leadership At Work Questionnaire atau ELW)(Kalshoven et al. 2011) dan kepercayaan organisasi beretika pengukuran daripada indeks kepercayaan organisasi (Organizational Trust Index atau OTI) (Shockley-Zalabak, Ellis & Cesaria 1999). Kesemua alat kajian ini menggunakan skala likert lima mata.

Sampel kajian merupakan pegawai awam di Malaysia (pegawai dan pegawai bawahan mereka) yang bertugas di kementerian dan pejabat setiausaha kerajaan negeri. Seramai 220 pegawai yang merangkumi peringkat pengurusan dan profesional (gred 41 hingga 54) dan peringkat pengurusan atasan (gred jusa C hingga jusa A). Kajian ini menggunakan tiga pemboleh ubah endogenus maka bagi mendapatkan 80% kuasa statistik untuk mengenalpasti nilai R^2 yang sekurang-kurangnya 0.10 (dengan kebarangkalian ralat 5%) maka kajian ini memerlukan sekurang-kurangnya 124 sampel (Hair et. al 2014). Kaedah analisis yang digunakan dalam kajian ini ialah Permodelan Persamaan Struktur-Kuasa Dua Terkecil Separa (Partial Least Square-Structural Equation Modeling atau PLS-SEM) merupakan model statistik yang digunakan untuk menerangkan hubungan antara pelbagai pemboleh ubah.

KEPUTUSAN KAJIAN

Analisis SEM ini dibahagikan kepada dua peringkat iaitu (a) model pengukuran yang melibatkan penilaian terhadap keesahan dan kebolehpercayaan item dan (b) model struktural yang merangkumi penilaian ke atas hubungan antara konstruk terpendam. Berdasar kajian terdahulu dan menurut Ramayah (2014), model pengukuran perlu meneliti, keesahan tumpuan (*Convergent validity*) dan Kesahan Diskriminan (*Discriminant validity*).

Manakala model struktural merangkumi penilaian pekali penentuan R^2 (coefficient of determination R^2) dan pekali Laluan (path coefficient). Nilai R^2 dalam pemboleh ubah endogenus terpendam 0.75 (memadai), 0.50 (sederhana) dan .025 (lemah) bergantung kepada disiplin ilmu tertentu. Selain itu, kaedah bootstrapping untuk menganalisis path coefficients significance. Minimum 500 dan bilangan kes perlu sama dengan bilangan pemerhatian dalam sampel asal. Nilai kritikal t bagi ujian dua arah adalah 1.65 (tahap signifikan = 10%), 1.96 (tahap signifikan = 5%) dan 2.58 (tahap signifikan = 1 %)(Hair et al. 2011).

Penilaian Pengukuran: Keesahan Tumpuan (*Convergent Validity*)

Faktor pemberat (factor loading), kebolehpercayaan komposit (Composite Reliability CR) atau dikenali sebagai ketekalan kebolehpercayaan dalaman dan purata varian tersari (Average Variance Extracted-AVE) boleh digunakan untuk mengakses keesahan tumpuan dengan mengambilkira syarat berikut iaitu nilai pemberat > 0.7 , CR > 0.7 dan AVE > 0.5 (Hair et. al 2014). Walaupun nilai pemberat yang disaran perlu melebihi 0.70 namun kajian ini turut mengambil kira pandangan yang dikemukakan oleh Hair, Ringle dan Sarstedt (2011) yang menerima item yang mempunyai nilai 0.41 hingga 0.70 jika nilai CR telah melebihi 0.70. Nilai-nilai berikut dijelaskan dalam jadual 1. seperti berikut;

Jadual 1: Nilai faktor pemberat, kebolehpercayaan komposit dan purata varian tersari bagi pemboleh ubah kajian

	Bil item	Pemberat (Loadings)	Purata Varian Tersari (AVE)	Kebolehpercayaan Komposit (CR)
Kejujuran-kerendahan hati	2	0.70 dan 0.90	0.60	0.7
Ekstraversi	2	0.70 dan 0.90	0.70	0.8

	Bil item	Pemberat (Loadings)	Purata Varian Tersari (AVE)	Kebolehpercayaan Komposit (CR)
Kehematan	2	0.70 dan 0.90	0.60	0.8
Kepimpinan beretika	25	antara 0.70 hingga 0.84	antara 0.52 hingga 0.67	antara 0.75 hingga 0.85
Kepercayaan organisasi	26	antara 0.63 hingga 0.88	Antara 0.53 hingga 0.63	Antara 0.82 hingga 0.90

Penilaian Pengukuran: Keesahan Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Keesahan diskriminan memerlukan nilai *AVE* bagi setiap pemboleh ubah terpendam perlu lebih tinggi daripada pekali korelasi pemboleh ubah dengan pemboleh ubah terpendam yang lain (Hair et. al 2014). Nilai *AVE* dan korelasi antara pemboleh ubah dijelaskan dalam jadual 2 seperti di bawah.

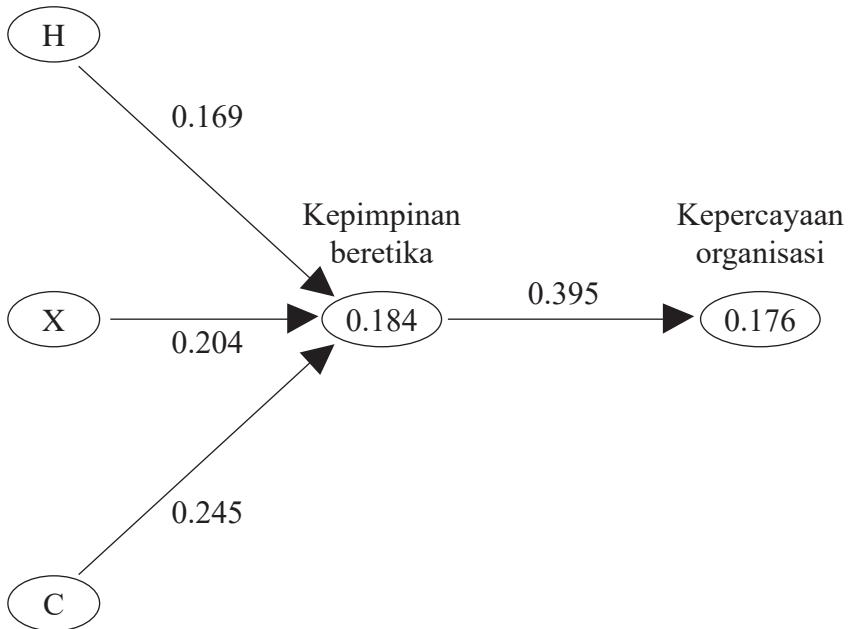
Jadual 2: Nilai keesahan diskriminan *AVE* bagi setiap pemboleh ubah kajian

Pemboleh ubah kajian	HU	XT	CO	KBK	KO
Kejujuran dan kerendahan hati (HU)	0.713				
Ekstraversi (XT)	-0.063	0.724			
Kehematan (CO)	-0.069				
Kepimpinan beretika (laporan sendiri) (KBK)	0.256	0.119	0.726	0.590	0.662
Kepercayaan organisasi (KO)	-0.001	0.298	0.059	0.406	

Nota: Pepenjuru (diagonal) ditebalkan mewakili punca kuasa dua nilai *AVE* manakala nilai yang tidak tebal mewakili korelasi

Penilaian Model Struktural: Pekali penentuan R^2 (Coefficient of determination R^2)

Nilai R^2 merujuk kepada jumlah varians pemboleh ubah bersandar yang diterangkan oleh pemboleh ubah terikat. Semakin besar nilai R^2 meningkatkan kebolehan meramal dalam sesuatu model struktural. Kajian ini menggunakan algoritma *SMartPLS* untuk menentukan nilai R^2 manakala fungsi *bootstrapping* digunakan untuk menjana nilai statistik t. Kajian ini menjana sebanyak 5000 kali bootstrapping daripada 220 sampel dan keputusan model struktural dijelaskan dalam rajah 1.



Rajah 1.1: Kerangka dan keputusan model struktural kajian

Penilaian Model Struktural: Pekali laluan (*Path coefficient*)

Dalam setiap model struktural, setiap pemboleh ubah terpendam mampu dihubungkan dan dijelaskan dalam hipotesis kajian. Ia juga mampu memberikan keputusan yang tepat bagi setiap hipotesis dan menerangkan kekuatan sesuatu hubungan antara pemboleh ubah bebas dan terikat.

Jadual 3: Pekali laluan, nilai statistik t dan tahap signifikan bagi setiap hipotesis model struktural

Pemboleh ubah terikat	Pemboleh ubah bebas	Pekali laluan (β)	Nilai statistik t	Tahap signifikan
Kepercayaan organisasi ($R^2=0.176$)	← Kepimpinan beretika	0.395	26.961	$P<0.05$
Kepimpinan beretika ($R^2=0.184$)	← Kejujuran-kerendahan hati	0.169	12.629	$P<0.05$
	← Ekstraversi	0.204	13.815	$P<0.05$
	← Kehematan	0.245	18.738	$P<0.05$

Penilaian pengukuran (keesahan tumpuan) memperlihatkan tiga faktor personaliti iaitu kejujuran-kerendahan hati, ekstraversi dan kehematan dan memperlihatkan nilai pemberat bagi setiap item dalam faktor personaliti berada antara 0.70 hingga 0.90, nilai AVE pula antara 0.60 hingga 0.70 manakala CR berada dalam lingkungan antara 0.71 hingga 0.80. pemboleh ubah kepimpinan beretika pula menunjukkan nilai pemberat bagi setiap item dalam dimensi kepimpinan beretika berada antara 0.70 hingga 0.84, nilai AVE pula antara 0.52 hingga 0.70 manakala CR antara 0.80 hingga 0.90. Selain itu, pemboleh

ubah kepercayaan organisasi telah menunjukkan nilai pemberat bagi setiap item dalam dimensi kepercayaan organisasi berada antara 0.63 hingga 0.88, nilai AVE pula antara 0.54 hingga 0.63 manakala nilai $CR > 0.7$ iaitu antara 0.822 hingga 0.90 dimana ia telah melebihi tahap yang telah ditetapkan. Penilaian pengukuran (keesahan diskriminan) pula memperlihatkan nilai item pemberat lebih tinggi apabila merentas pemberat yang lain iaitu faktor kejujuran dan kerendahan hati (0.713), ekstraversi (0.724), kehematan (0.726), kepimpinan beretika (0.590) dan kepercayaan organisasi (0.662).

Penilaian pengukuran model struktural (Pekali penentuan R^2) mendapati kepimpinan beretika mampu menerangkan 15.7% kepercayaan organisasi dan akhirnya faktor personaliti iaitu kejujuran-kerendahan hati, ekstraversi dan kehematan mampu menerangkan 18.4% kepimpinan beretika. Manakala bagi pekali laluan, kepimpinan beretika mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepercayaan organisasi dengan nilai β 0.395, $t = 26.961$, $P < 0.05$, faktor kejujuran-kerendahan hati, ekstraversi dan kehematan juga menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepimpinan beretika (β 0.169, $t = 12.629$, $P < 0.05$), (β 0.204, $t = 13.895$, $P < 0.05$) dan (β 0.245, $t = 18.739$, $P < 0.05$).

PERBINCANGAN KAJIAN

Keputusan kajian ini menunjukkan faktor kejujuran-kerendahan hati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepimpinan beretika adalah selaras dengan dapatan kajian yang dilaksanakan oleh Mihelič, Lipičnik dan Tekavčič (2010), De Vries (2012) dan Žiaran (2015). Ciri-ciri kejujuran-kerendahan hati ini mempunyai kaitan dengan dimensi kepemimpinan beretika dan nilai perkhidmatan awam seperti keadilan, integriti dan berorientasikan manusia (Zaharah, Abu Daud & Nazri 2009; Kalshoven, Den Hartog & De Hoogh 2011; Zaleha & Rashidah 2014). Faktor nilai budaya merupakan antara sebab mengapa faktor kejujuran kerendahan hati ini merupakan peramal yang signifikan terhadap kepemimpinan beretika. Ini kerana masyarakat Malaysia mempunyai nilai-nilai budaya sepunya seperti merendah diri, bertolak

ansur, kejujuran, menghargai, setia, kepatuhan, adil, taat terhadap ibu dan bapa akan digunakan bila berinteraksi dengan orang lain (Norma 2000; Dahlia 2008).

Faktor ekstraversi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepimpinan beretika adalah selaras dengan dapatan kajian yang dilaksanakan oleh Xu, Yu dan Shi (2011) dan De Vries (2012). Ciri-ciri faktor ekstraversi ini diperakui penting oleh pemimpin kerana faktor ini mampu membantu pemimpin menjelaskan pemahaman berkaitan nilai dan etika dan seterusnya diterjemahkan dalam kod bertingkah laku serta penguatkuasaan (Khademfar & Amiri 2013). Ini kerana pemimpin yang beretika perlu menerangkan kewajaran tingkah laku beretika kepada pengikut dan memberi ganjaran kepada tingkah laku beretika serta menghukum tingkah laku yang tidak beretika. Ciri-ciri ini mempunyai kaitan dengan dimensi kepimpinan beretika yang dikemukakan oleh Kalshoven, Den Hartog dan De Hoogh (2011) seperti penjelasan peranan, panduan beretika dan berorientasikan manusia. Dapatan kajian ini juga selari dengan kajian Khairul Anwar et. al (2015) yang mendapati faktor ekstraversi merupakan salah satu faktor personaliti masyarakat Malaysia.

Faktor kehematan pula merupakan pengaruh paling utama dalam kepimpinan beretika. Dapatan ini seiring dengan kajian oleh Kalshoven, Den Hartog dan De Hoogh (2010), Alkahtani et al. (2011), Xu, Yu dan Shi (2011), De Vries (2012), Fatimah Wati, Muhammad Zahir dan Fatimah (2015) dan Özbağ (2016). Faktor kehematan merujuk kepada kecenderungan pemimpin yang teratur, kemas, berstruktur, berpegang kepada etika, berusaha untuk ketepatan dan kesempurnaan dalam melaksanakan tugas dan membuat pertimbangan dengan berhati-hati apabila membuat keputusan. Ini merupakan ciri-ciri yang diperlukan sebagai seorang pemimpin daripada perspektif kepimpinan tertinggi dalam perkhidmatan awam.

Keputusan pengujian hipotesis menunjukkan bahawa kepemimpinan beretika telah mempengaruhi secara signifikan kepercayaan organisasi. Keputusan kajian ini menunjukkan kepemimpinan beretika mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan organisasi adalah selaras dengan dapatan kajian yang dilaksanakan oleh Aryee, Budhwar dan Chen (2002), Kalshoven, Den Hartog dan De Hoogh (2011) dan Johnson, Shelton dan Yates (2012).

KESIMPULAN, LIMITASI DAN CADANGAN KAJIAN

Kajian ini mempunyai beberapa batasan dan cadangan bagi pengkaji pada masa hadapan. Pertama, sampel kajian ini tertumpu kepada pegawai dan kakitangan yang berkhidmat di kementerian dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri sahaja. Lantaran itu, akan wujud isu berkaitan generalisasi dalam kajian ini kerana tidak mencakupi keseluruhan perkhidmatan awam yang turut merangkumi Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dan Badan Berkanun Persekutuan dan Negeri. Kajian ini juga sukar untuk diperluaskan kepada syarikat berkaitan kerajaan (*Government Link Company-GLC*) dan swasta kerana mempunyai sifat dan kerangka operasi yang berbeza.

Kajian ini mempunyai beberapa saranan kepada pengkaji bagi kajian masa hadapan. Pertama, kajian akan datang wajar membangunkan dimensi dan ukuran kepemimpinan beretika yang mengikut budaya dan persekitaran tempatan. Pembangunan dimensi kepemimpinan beretika pada masa akan datang boleh mengambil kira perspektif yang dikemukakan oleh Al-Ghazali, Hamka dan Khaldun (Ishak 2006) serta model yang dikemukakan oleh Abbasi, Rehman dan Bibi (2010) serta Marbun (2013) sebagai asas perbincangan agar bersesuaian dengan latar tempatan. Saranan ini dicadangkan kerana perkhidmatan awam Malaysia didominasi oleh pegawai berbangsa Melayu yang beragama Islam dan ini mungkin akan menghasilkan dimensi kepemimpinan beretika yang berbeza daripada yang dikemukakan oleh Brown, Treviño dan Harrison (2005) dan Kalshoven, Den Hartog dan De Hoogh (2011).

Kedua, kajian ini tidak mengukur dimensi yang wujud dalam kepemimpinan beretika dan kepercayaan organisasi. Sehubungan itu, kajian akan datang boleh memperhalusi model kajian ini dan mengkaji pengaruh semua faktor personaliti terhadap dimensi-dimensi yang terdapat dalam kepemimpinan beretika. Selain itu, kajian akan datang juga boleh mengkaji hubungan setiap dimensi kepemimpinan beretika dengan dimensi-dimensi yang wujud dalam kepercayaan organisasi. Ini akan memberi pemahaman yang lebih jelas terhadap teori kepemimpinan beretika dan kepercayaan organisasi.

Ketiga, dalam konteks metodologi, kajian akan datang berkemungkinan boleh meluaskan sampel kepada keseluruhan perkhidmatan awam sehingga ke peringkat Pihak Berkuasa Tempatan (PBT), Badan Berkanun Persekutuan dan Negeri serta dalam syarikat berkaitan kerajaan (*Government Link Company-GLC*). Manakala dalam konteks reka bentuk kajian, pengkaji masa hadapan boleh memperkukuhkan kajian ini dengan menggunakan reka bentuk longitudinal. Fokus kajian dalam jangka panjang ini akan mengesahkan sejauhmana kepimpinan beretika memberi kesan kepada prestasi organisasi. Selain itu, kajian longitudinal ini juga akan mengesahkan peranan faktor personaliti terhadap kepemimpinan beretika dan kesannya kepada kepercayaan organisasi.

Akhirnya, penemuan yang diperoleh dalam kajian ini amat penting kepada pihak pemegang taruh dalam perkhidmatan awam terutama dalam usaha untuk meningkatkan kualiti kepemimpinan dan persekitaran kerja penjawat awam. Ini secara tidak langsung akan memperkukuhkan sistem penyampaian perkhidmatan awam dan menangani isu-isu integriti dalam organisasi. Lantaran itu, pihak berkepentingan dalam perkhidmatan awam boleh mengambil dan menjadikan model kajian ini sebagai rujukan dalam membentuk barisan kepemimpinan yang mempuyai nilai etika yang tinggi pada masa hadapan.

RUJUKAN

- Abbasi, A.S., Rehman, K.U. & Bibi, A. (2010). Islamic leadership model an accountability perspective. *World Applied Science Journal* 9(3): 230–238.
- Alkahtani, A. H., Abu-Jarad, I., Sulaiman, M. & Nikbin, D. (2011). The impact of personality and leadership styles on leading change capability of Malaysian managers. *Australian Journal of Business and Management Research* 1(2): 70-98.
- Aryee, S., Budhwar, P.S. & Chen, Z.X. (2002). Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: test of a social exchange model. *Journal of Organizational Behavior* 23(3): 267–285.
- Ashton, M. C., & Lee, K. (2007). Empirical, Theoretical and Practical Advantages of the HEXACO Model of Personality Structure. *Personality and Social Psychology Review : An Official Journal of the Society for Personality and Social Psychology, Inc*, 11(2), 150–66. doi:10.1177/1088868306294907
- Ashton, M. C., & Lee, K. (2009). The HEXACO-60: a short measure of the major dimensions of personality. *Journal of Personality Assessment*, 91, 340–345. doi:10.1080/00223890902935878
- Brown, M. E., & Mitchell, M. S. (2010). Exploring New Avenues for Future Research. *Business Ethics Quarterly*, 4(October), 583–616.
- Brown, M. E., Trevino, L. K., & Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. doi:10.1016/j.obhdp.2005.03.002
- Dahlia Zawawi. (2008). Cultural dimensions among Malaysian employees. *International Journal of Economic and Management* 2(2): 409–426.
- De Vries, R.E. (2012). Personality predictors of leadership styles and the self–other agreement problem. *The Leadership Quarterly* 23(5): 809–821.
- Fatimah Wati Halim, Muhammad Zahir Mazlan & Fatimah Omar (2015). Personaliti dan nilai peribadi asas Pegawai Tadbir Diplomatik dalam

- era transformasi sektor awam. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 29(1), 63-73.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *The Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. doi:10.2753/MTP1069-6679190202
- Hair, J.F., Hult, G.T., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. London: Sage Publications.
- Hair, J.F., Sarstedt, M., Hopkins, L. & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. doi:10.1108/EBR-10-2013-0128
- Hogan, R., & Kaiser, R. B. (2005). What We Know About Leadership. *Review of General Psychology*. doi:10.1037/1089-2680.9.2.169
- Holloway, J. B. (2012). Leadership Behavior and Organizational Climate: An Empirical Study in a Non-profit Organization. *Emerging Leadership Journeys*, 5, 9–35.
- Ishak Mad Shah. (2006). *Kepemimpinan Dan Hubungan Interpersonal Dalam Organisasi*. Kuala Lumpur: Universiti Teknologi Malaysia.
- Jacobsen, M. (2009). Moral Leadership , Effective Leadership , and Intellectual Giftedness : Problems , Parallels , and Possibilities. In T. Ambrose, Don & Cross (Ed.), *Morality, Ethics and Gifted Minds* (pp. 29–46). Springer US. doi:10.1007/978-0-387-89368-6
- Jordan, J., Brown, M.E., Treviño, L.K. & Finkelstein, S. (2011). Someone to look up to: executive-follower ethical reasoning and perceptions of ethical leadership. *Journal of Management* 39(3): 660–683.
- Johnson, C.E., Shelton, P.M. & Yates, L. (2012). Nice guys (and gals) finish first: ethical leadership and organizational trust, satisfaction and effectiveness. *International Leadership Journal* 4(1): 1–18.
- Kalshoven, K., Den Hartog, D.N. & De Hoogh, A.H. (2010). Ethical Leader Behavior and Big Five Factors of Personality. *Journal of Business Ethics* 100(2), 349–366.
- Kalshoven, K., Den Hartog, D. N., & De Hoogh, A. H. B. (2011). Ethical leadership at work questionnaire (ELW): Development and validation of a multidimensional measure. *The Leadership Quarterly*,

- 22(1), 51–69. doi:10.1016/j.leaqua.2010.12.007
- Kalshoven, Karianne & Hartog, D. N. Den. (2009). Ethical Leader Behavior and Leader Effectiveness : The Role of Prototypicality and Trust. *International Journal of Leadership Studies*, 5(2), 102–118.
- Khademfar, M. & Amiri, S. A. (2013). The Relationship between Ethical Leadership and Organizational Performance (Small Review on Malaysian Studies). *International Journal of Business and Social Science* (4)1: 114-120.
- Kouzes, J., & Posner, B. (2012). Leadership Challenge. *Leadership Excellence*, 29, 3–4. doi:10.1177/1742715010394733
- Mayer, D.M. (2012). Who displays ethical leadership, and why does it matter? An examination of antecedents and consequences of ethical leadership. *Academy of Management Journal* 55(1): 151–171.
- Marbun, D.S. (2013). Attributions and requirements of Islamic leadership. *Management Research Review* 36(4): 379–387.
- Mihelič, K., Lipičnik, B. & Tekavčič, M. (2010). Ethical leadership. *International Journal of Management and Information Systems* 14(5): 31–41.
- Norma Mansor. (2000). Malaysian culture and the leadership of organisations: a GLOBE study. *Malaysian Management Review* 35.
- Özbağ, G. K. (2016). The role of personality in leadership: Five factor personality traits and ethical leadership. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 235-242
- Ramayah, T. (2014). SmartPLS 2.0. Pulau Pinang: Universiti Sains Malaysia.
- Resick, C. J., Hanges, P. J., Dickson, M. W., & Mitchelson, J. K. (2006). A Cross-Cultural Examination of the Endorsement of Ethical Leadership. *Journal of Business Ethics*, 63(4), 345–359. doi:10.1007/s10551-005-3242-1
- Shaffer, D. R. (2009). *Social and Personality Development* (sixth.). United States: Wadsworth, Cengage Learning.
- Shockley-Zalabak, P., Ellis, K., & Winograd, G. (2000). Organizational trust: What it means, why it matters. *Organization Development Journal*, 18, 35–48. Retrieved from <http://psycnet.apa.org/psycinfo/2001-14037-002>
- Shockley-Zalabak, P., Ellis, K. & Cesaria, R. (1999). Measuring

- organizational trust: trust and distrust across culture: the organizational trust index. In *Feedback Manual*. Colorado Spring: University of Colorado.
- Stouten, J., Van Dijke, M. & De Cremer, D.(2012). Ethical leadership: an overview and future perspectives. *Journal of Personnel Psychology* 11(1): 1–6.
- Treviño, L. K. & Brown, M. E. (2005). The role of leaders in influencing unethical behavior in the workplace. *Managing Organizational Deviance.*, 69–87.
- Urbach, N., & Ahlemann, F. (2010). Structural equation modeling in information systems research using partial least squares. *Journal of Information Technology Theory and ...*, (July).
- Walumbwa, F.O., Mayer, D.M., Wang, P., Wang, H., Workman, K. & Christensen, A.L. (2011). Linking ethical leadership to employee performance: the roles of leader–member exchange, self-efficacy, and organizational identification. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 115(2): 204–213.
- Wilton, P., Woodman, P., Rudiger K., Pardey, D. & Tamkin, P. (2012). A Summary of the evidence for the value of investing in leadership and management development. London: Department for business Inovation and Skills.
- Xu, X., Yu, F. & Shi, J. (2011). Ethical leadership and leaders' personalities. *Journal of Social Behavior and Personality* 39(3): 361-368.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organization*. United States: Pearson Education Limited.
- Zaharah Hassan, Abu Daud Silong & Nazri Muslim. 2009. Kepemimpinan beretika dan kecemerlangan organisasi dalam perkhidmatan awam. *Malim Jurnal Pengajian Umum Asia Tenggara* 10: 39-52.
- Zaleha Othman & Rashidah Abdul Rahman. 2014. Attributes of ethical leadership in leading good governance. *International Journal of Business and Society* 15(2): 359-372
- Žičar, P. 2015. Humility and self-esteem as key predictors of ethical attitude in leadership. *Procedia Economics and Finance* 34: 689-696.

PENDEKATAN *ART THERAPY* DALAM KALANGAN KANAK-KANAK MANGSA PENCEROBOHAN PENGANAS LAHAD DATU: SATU KAJIAN KES

Mohd Makzan Musa

Universiti Utara Malaysia

ABSTRACT

This paper discussed the modality of Art Therapy used in children of terrorist intrusion in Lahad Datu, Sabah. Art Therapy as a modality of creative intervention involving drawing and coloring have been used as a method of data collection. Visual data in the form of illustrated images along with transcriptional oral data has been used to understand the psychosocial issues resulting from terrorist intrusions in children. The findings of this study show that Art Therapy as a creative intervention modality can be used to understand the psychosocial issues experienced by children of terrorist intrusions. The result of this study also found that children involved in geopolitical conflicts experienced psychosocial issues involving fear, destructions, loss, stress, trauma, sadness, anger, adaptation, pain and death. The implication of this study found that the modality of Art Therapy can be applied to victims of terrorist invasions in children.

PENGENALAN

Pada 11 Februari 2013 berlaku pencerobohan bersenjata kumpulan militan seramai 235 militan dari Pulau Simunul, Tawi-tawi, selatan Filipina ke atas Lahad Datu, Sabah. Pencerobohan militan ini telah diketuai oleh Jamalul Kiram 111 yang mendakwa dirinya adalah Sultan Sulu yang merupakan pemilik asal negeri Sabah. Kesan daripada pencerobohan ini menyebabkan kerajaan Malaysia mengisytiharkan

Operasi Daulat untuk membebaskan dan menyelamatkan daerah dan penduduk Lahad Datu, Sabah dan kawasan sekitar dari cengkaman penganas militan dari selatan Filipina.

Kesan pencerobohan penganas ini membawa kepada pertempuran bersenjata di antara militan penganas selatan Filipina dengan tentera Malaysia telah menyebabkan 56 orang penganas, 6 orang awam dan 10 tentera Malaysia terbunuh. Seramai 149 penganas ditangkap dan 564 individu warga Malaysia diberkas kerana disyaki bersekongkol dan menjadi tali barut penganas militan. Konflik geopolitik menerusi Operasi Daulat ini berlangsung dari 11 Februari hingga 24 Mac 2013. Namun situasi berjaga-jaga untuk menghadapi sebarang kemungkinan terus berlaku dalam jangkamasa yang agak lama.

Kawasan pencerobohan militan penganas terus diawasi oleh pihak berkuasa Malaysia bagi mengelak apa saja yang bakal berlaku di luar jangkauan di daerah Lahad Datu, Sabah. Keadaan ini menyebabkan penduduk di kawasan yang terlibat berada dalam status yang tidak menyenangkan memandangkan jarak di antara pesisir pantai Tanjung Labian, Lahad Datu dengan Pulau Simunul dan Tawi-Tawi selatan Filipina hanya 20 minit menaiki bot laju dan kepulauan tersebut dapat dilihat secara nyata dari persisiran Tanjung Labian, Lahad Datu Sabah. Aspek kedekatan ini terus membangkitkan situasi cemas walaupun Operasi Daulat telah ditamatkan.

LATAR BELAKANG KAJIAN

Kajian ini dilakukan oleh pengkaji yang turut sama terlibat dalam Operasi Daulat dalam bentuk Pasukan Intervensi Krisis di bawah Kementerian Pelajaran Malaysia dengan bertujuan untuk membantu mangsa-mangsa pencerobohan militan di Lahad Datu, Sabah. Bantuan psikologikal kepada orang awam, kanak-kanak dan pelajar sekolah yang menjadi mangsa keganasan militan bersenjata dilakukan di Tanjung Labian, Kampung Tanduo, Kampung Batu dan kampung-kampung sekitar yang lain.

Pasukan Intervensi Krisis Kementerian Pelajaran Malaysia ini telah dijalankan selama tiga hari. Pengkaji telah diamanahkan untuk mengendalikan sesi *Art Therapy* oleh Ketua Pasukan Intervensi Krisis, Kementerian Pelajaran Malaysia. Dengan masa yang diberikan pengkaji menumpukan perhatian kepada sekumpulan kanak-kanak dari Tanjung Labian, Lahad Datu, Sabah untuk menjalani intervensi kreatif dengan menggunakan pendekatan *Art Therapy*.

Pengalaman sebagai mangsa pencerobohan penganas militan bersenjata bukan merupakan pengalaman biasa. Bila berlaku pencerobohan penganas militan bersenjata kehidupan tidak lagi berada seperti keadaan asal. Mangsa pencerobohan atau mangsa perang dalam kalangan individu dewasa dan kanak-kanak terdedah kepada ketidakpastian, merasai tekanan, dan kebimbangan (Berger & Lahad, 2013). Sebagai mangsa pencerobohan ia meninggalkan kesan buruk yang bersifat jangka panjang yang menyebabkan kanak-kanak merasa takut, keliru dan bimbang (Malchiodi, 2015).

Kanak-kanak yang berada di zon konflik geopolitik yang bergolak berdepan secara nyata dan jelas yang boleh menghauskan sumber-sumber dalam diri untuk menghadapi, mengendalikan pengalaman keganasan yang mana terdapat simptom-simptom tekanan dan pasca-trauma. Tekanan sebegini mengancam dan membahayakan kesejahteraan, kebajikan, kefungsiannya dan status kesihatan kanak-kanak. Akibat daripada pergolakan geopolitik dengan berlakunya keganasan, kematian, kemusnahan struktur fizikal, ramai kanak-kanak hilang ketabahan diri dan berisiko mengalami pasca-trauma serta melalui kitaran psikologikal tidak upaya, rasa bersalah dan kekecewaan (Rubin, 2010). Menurut Papadopoulos (2005) terdapat empat kriteria utama yang boleh menyebabkan kanak-kanak mengalami tekanan psikologikal kesan daripada konflik geopolitik, peperangan dan keganasan. Pertama, keamatan pengalaman yang dialami. Kedua, jangkamasa pengalaman mengalami keganasan. Ketiga, kedekatan dengan situasi konflik, peperangan dan keganasan. Keempat, bagaimana kedua ibubapa, individu lain yang dewasa, serta adik beradik yang dekat dengan kanak-

kanak mengendalikan pengalaman berada dalam konflik geopolitik, peperangan dan keganasan.

Kanak-kanak yang berada dalam zon bergolak mengalami kebangkitan emosi untuk terus berjaga-jaga agar diri, kedua ibubapa dan adik beradik tidak dcederakan atau mati dalam pertempuran dan menjadi tawanan perang. Keadaan ini mencetuskan kebimbangan dengan persoalan bagaimana untuk menyelamatkan diri berserta ahli keluarga serta timbul persoalan bila semua ini akan berakhir. Persoalan ini adalah manifestasi kesan daripada rasa tidak selamat, terancam, tergugat yang membawa kepada kebimbangan dan kerisauan yang boleh berlarutan dan berpanjangan.

Akibat daripada kesan pencerobohan penganas militan, ia memberi kesan mendalam pada dunia dalam diri kanak-kanak yang melibatkan identiti, nilai kepercayaan dan sejarah kehidupan yang tidak hanya melibatkan masa kini tetapi juga masa hadapan. Pada waktu berlakunya konflik dalam bentuk peperangan, keganasan atau konflik sivil kerap berlaku kemusnahan dan meruntuhkan struktur organisasi, keluarga dan individu dari kedua-dua belah pihak. Dalam waktu konflik yang melibatkan ketenteraan, persekitaran, komuniti dan perkhidmatan institusi sosial tidak dapat dilaksanakan. Mangsa dari zon konflik politik yang bergolak, hidup dalam ketidaktentuan dan ketidakpastian. Sewaktu dalam konflik geopolitik apa yang diutamakan adalah survival di mana 'proses menangkap, menyeksa, membebaskan, atau hidup dalam buangan dan juga sebagai pelarian' memberi kesan psikologikal pelbagai tahap (Kalmanowitz & Llyod, 2005).

Berada di zon konflik geopolitik memberi kesan kepada individu dan juga perhubungan di antara individu. Dalam konteks ini, konflik geopolitik dalam bentuk pencerobohan dan keganasan ia meruntuhkan dunia persendirian dan dunia publik mangsa yang berada dalam lokasi pertempuran. Keganasan kesan konflik geopolitik mencetuskan tahap berjaga-jaga secara biologikal dan juga psikologikal yang mana ia merupakan gerakbalas yang sukar dielak yang membawa rasa bahaya dengan status kacau bilau dan memusnahkan dunia psikik.

Menurut Herman (2001) pada ketika konflik geopolitik yang melibatkan keganasan berlaku percubaan dalam kalangan mangsa konflik untuk mengekalkan perhubungan di antara individu lain yang cuba mencari makna dan untuk memahami apa yang sedang dilalui. Sememangnya tidak dapat dinafikan, kesan pergolakan geopolitik dalam bentuk peperangan, keganasan ia membangkitkan ketidakselesaan yang mengganggu, penuh kekacauan, ketidakstabilan, merasa diri dalam bahaya dan rasa tidak berdaya yang meluaskan kesan destruktif. Mangsa konflik geopolitik yang bergolak berada dalam status tiada kuasa, hilang daya kerana kesukaran untuk meramalkan sejauhmana bahaya, status keselamatan dan tertanya apakah kaedah yang paling berkesan untuk melindungi diri sendiri.

Kalmanowitz dan Lloyd (2005) menyatakan kebanyakan individu yang dapat hidup sewaktu berlakunya peperangan, keganasan tidak semua mengalami trauma mahu pun masalah kesihatan dan psikiatri. Individu yang dapat mengharungi kesan peperangan dan keganasan merasa sedih, takut dan marah akibat kehilangan individu atau secara kolektif. Ini semua adalah gerakbalas normal dalam keadaan di luar kelaziman biasa. Namun ada juga individu termasuk kanak-kanak mengalami *Post Traumatic Stress Disorder (PTSD)*. Namun label *PTSD* adakalanya tidak wajar digunakan kerana terma disorder yang memperlihatkan unsur patologi atau tidak normal. Justeru, konsep kesihatan mental didapati lebih sesuai kerana ia mengubah fokus kepada survivor dan bukannya mangsa.

Konsep kesihatan mental memperlihatkan ketabahan atau kekuatan yang mana individu termasuk kanak-kanak dapat mengharung tekanan yang dialami berbanding trauma yang ada unsur kecelaruan atau disorder dengan melabel mangsa tidak dapat berfungsi secara normal. Untuk tidak meneruskan debat di antara trauma dan kesihatan mental, Melzak (1992) menggunakan konsep atau terma ‘mengharukan’ yang memerihalkan pengalaman psikologikal yang membawa kepada tiada upaya, tidak berdaya dengan bauran pelbagai bentuk emosi.

PERMASALAHAN KAJIAN

Dengan berlakunya pencerobohan yang melibatkan keganasan, bagaimanakah keadaannya berada di dalam zon konflik yang menyebabkan berlakunya kematian, kerosakan dan kemusnahan persekitaran fizikal dan geografi dalam kalangan kanak-kanak? Bagaimanakah kanak-kanak menghadapi suasana dalam zon kritikal yang boleh membawa kemudaratan? Juga kajian ini ingin meneliti kesesuaian penggunaan pendekatan *Art Therapy* memandangkan kaedah ini digunakan secara meluas di Barat dan setakat ini tiada kajian ilmiah yang dapat dijadikan sandaran bagi mengenalpasti keberkesanan pendekatan *Art Therapy* dalam konteks tempatan.

PERSOALAN KAJIAN

- i. Apakah kesan psikososial kesan daripada pencerobohan pengganas ke atas kanak-kanak?
- ii. Sejauhmanakah pendekatan *Art Therapy* dapat digunakan pada kanak-kanak mangsa pencerobohan pengganas?
- iii. Bagaimana pendekatan *Art Therapy* dapat diaplikasikan dalam latar budaya tempatan terutama dalam konteks pergolakan geopolitik yang melibatkan keganasan yang membawa kepada kematian dan kerosakan harta benda?

OBJEKTIF KAJIAN

- i. Bertujuan untuk meneroka kesan psikososial dalam kanak-kanak mangsa pencerobohan pengganas.
- ii. Meneliti penerapan pendekatan *Art Therapy* dalam kalangan kanak-kanak mangsa pencerobohan pengganas.
- iii. Menghalusi kesesuaian pendekatan *Art Therapy* dalam latar

budaya tempatan terutamanya dalam situasi kritikal kesan konflik geopolitik yang membawa kematian dan kerosakan harta benda.

PENDEKATAN *ART THERAPY* DALAM KALANGAN KANAK-KANAK

Pendekatan *Art Therapy* dalam kalangan kanak-kanak digunakan secara meluas kearah pemulihan psikologikal (Malchiodi, 2015 & Rubin 2005). Dalam konteks pergolakan geopolitik, pendekatan *Art Therapy* membuka ruang baru yang membolehkan kanak-kanak merasa selamat dengan meluahkan permasalahan yang dialami. Ruang baru melalui pendekatan *Art Therapy* ini membantu kanak-kanak bukan hanya ke arah penerokaan sendiri tetapi juga faedah yang dapat di nikmati melalui penghasilan art.

Intervensi kreatif *Art Therapy* menggalakan kepada penghasilan *art* dalam bentuk produk yang dapat diperhati, diteliti dan dianalisa. *Art Therapy* membantu kanak-kanak untuk meluahkan secara visual dan merakamkan pengalaman, persepsi, perasaan dan imaginasi. Pendekatan *Art Therapy* menumpukan perhatian kepada pelbagai penggunaan bahantara *art*. Menerusi intervensi kreatif ini, ia boleh meningkatkan kebolehan kanak-kanak untuk berhubung dan meluahkan dalam bentuk komunikasi ekspresif kreatif.

Pendekatan *Art Therapy* dilihat sebagai kaedah tanpa lisan berdasarkan pengalaman pancaindera atau sensori. Kanak-kanak yang mengalami tekanan, trauma menghadapi kesukaran untuk meluahkan apa yang difikirkan, dirasai dan persepsi tetapi dengan menggunakan *art*, ia memudahkan apa yang sukar diluahkan secara lisan terutama peristiwa-peristiwa yang memberi kesan mendalam pada diri sendiri. *Art Therapy* juga merupakan pendekatan yang melibatkan pengalaman pancaindera atau sensori yang membolehkan kanak-kanak merasai sendiri pengalaman meluahkan secara visual, sentuhan dan kinestetik. Di samping itu juga, pengalaman sensori menghasilkan *art* berkesan untuk mengubah suasana rasa, mereda, merehatkan tubuh dan minda.

Menerusi pendekatan *Art Therapy* ia memberi ruang untuk menzahirkan secara visual pergolakan dalam diri yang terselindung dan tidak diketahui melalui ekspresi art. Intervensi kreatif menerusi pendekatan *Art Therapy* bertujuan untuk menggalakan kreativiti dan menghubungkan diri dengan struktur psikik yang telah berubah dan dapat berhubung dengan realiti kehidupan. Kesukaran-kesukaran emosi ini dapat diatasi dengan pendekatan *Art Therapy* di mana ia membina kekuatan, mengurangkan tingkah laku langsung, memberi sokongan dan menggalakkan kejelekitan.

Salah satu kekuatan pendekatan *Art Therapy* adalah kebolehan dan kemampuan yang dapat dirasai di mana ia memberi ruang dan peluang kepada mangsa konflik geopolitik dan keganasan untuk menzahirkan secara lisan menerusi kaedah pengkisahan atau *story telling* dan naratif. Pengkisahan atau *story telling* terhadap art yang dihasilkan oleh kanak-kanak bertindak secara perlahan-lahan dalam suasana selamat bagi meluahkan pengalaman-pengalaman yang mengganggu.

Ekspresi kreatif memainkan peranan penting untuk merawat setelah berlakunya tragedi yang bersifat publik (Bertman, 2003 dalam Malchiodi, 2015). Art memberi kesan positif untuk berdaya tindak dan mendapatkan keselesaan. Ia juga membantu kanak-kanak terus bertahan dan berdepan dengan apa yang terjadi. Pendekatan *Art Therapy* yang berasaskan art (art-based), didapati memberi ketabahan dan kekuatan untuk meningkatkan rasa selamat dan sangat berkesan sewaktu berlakunya bencana (Malchiodi, 2012). Kajian Goodman (2014) dalam Malchiodi (2015) memperlihatkan cara kanak-kanak berdepan kesan bencana yang berlaku dalam skala yang besar, art yang dihasilkan menggalakkan kanak-kanak untuk menyesuaikan diri, meningkatkan kemahiran berdaya tindak dan mengukuhkan kekuatan diri melalui intervensi kreatif.

Pendekatan *Art Therapy* membantu kanak-kanak untuk menghubungkan di antara pemikiran dengan perasaan serta menyatukan tenaga secara positif. Intervensi kreatif dalam konteks bencana akibat kehilangan

dapat membantu kanak-kanak untuk memahami apa yang dialami, meluahkan kesedihan serta menjadi lebih aktif ke atas proses merawat dan memulih diri sendiri. Ringkasnya, pendekatan *Art Therapy* menjadikan kanak-kanak sebagai survivor dan kemudiannya sebagai thrivers (Malchiodi, 2012).

Usaha untuk memperhalusi lagi pendekatan *Art Therapy*, Rubin (2005) menyatakan hasil art kanak-kanak dalam bentuk imej lukisan mengandungi simbol, warna dan elemen-elemen formalistik adalah representasi sendiri kanak-kanak dalam bentuk visual. Pengolahan elemen-elemen formalistik seperti garis, gurisan, calitan, titik, tompokan, contengan, warna pelbagai seri adalah representasi kognitif, emosi dan tindakan kanak-kanak. Kesan daripada rupa bentuk imej lukisan dan proses kreatif yang dilalui menghasilkan isi kandungan art.

Proses berdepan dengan bencana kesan daripada pergolakan geopolitik memberi impak kepada kanak-kanak yang mana pengalaman-pengalaman ini yang tidak boleh diperkecilkan. Kanak-kanak perlu bersuara walaupun suara mereka merupakan teriakan serta tangisan yang menagih simpati tetapi ia membawa makna yang besar. Makna ini yang perlu disedari, diakui, dikenalpasti dan kemudian diproses bagi mendapatkan makna yang terselindung menerusi pendekatan *Art Therapy* (Rubin, 2005). Di dalam keadaan kucar kacir dengan hancur musnahnya persekitaran fizikal, dunia kanak-kanak menjadi gelap dan imej visual merupakan cara terbaik untuk menyatakan apa yang terpendam.

ULASAN KARYA

Kajian-kajian yang menggunakan pendekatan *Art Therapy* dalam latar pergolakan geopolitik telah di himpun oleh Kalmanowitz dan Llyod (2005) dan Rubin (2010). Semasa Perang Dunia Kedua, mangsa Holocaust di kem-kem tahanan merupakan suatu tempat yang dahsyat yang memperlihatkan bagaimana kanak-kanak menghasilkan art sebagai suatu bentuk pelarian psikologikal menerusi imaginasi (Volavlava,

1962; Jewish Museum of Praque 1993 dalam Rubin, 2010). Pelukis Friedl Dicker-Brandeis (1993 dalam Rubin, 2010) menggunakan pendekatan art untuk kanak-kanak mangsa pelarian yang memasuki Czechoslovakia.

Dua kanak-kanak Yahudi yang dapat menyembunyikan diri dari peristiwa pembunuhan beramai-ramai tentera Nazi Jerman pada Perang Dunia Kedua menulis jurnal untuk disampaikan kepada generasi kemudian tentang apa yang mereka alami. Pertama, catatan diari terkenal Anna Franks dikenali sebagai Anna Franks's Diary yang popular di seluruh dunia memerihalkan perjalanan kehidupan remaja berketurunan Yahudi yang diancam oleh tentera Nazi yang melakukan pembersihan etnik di serata Eropah. Seorang lagi adalah tulisan yang diberi judul *Diary of Pictures* oleh Charolette Solomon yang membuat lukisan-lukisan kesan peristiwa yang tidak terfikir boleh berlaku pada keluarga dan dirinya (Felstiner, 1997 dalam Rubin, 2010).

Pergolakan politik di antara bangsa Arab dengan Yahudi di Tebing Barat dan Gaza, Palestin sejak tertubuhnya negara Israel, Julia Byers dalam jangkamasa beberapa tahun berulang alik ke kawasan bergolak ini dengan melakukan sesi *Art Therapy* untuk kanak-kanak keturunan Arab dan Israel dalam mengharung kehidupan di medan pertempuran antara dua buah negara.

Pada Perang Dunia Kedua, Persatuan Palang Merah telah menghantar buku log kepada warga Armenia yang menjadi tawanan perang di kem tahanan. Di dalam buku log ini, tawanan perang tidak hanya menulis, mencatat pengalaman tetapi turut serta melukis dan mewarna. Dengan menghasilkan dan mencipta imej terutamanya individu dan tempat yang mereka rindukan, ia sebagai tindakan untuk terus bertahan dengan mengingati memori indah dan juga meredakan tekanan dan kebosanan di waktu kepayahan semasa perang.

Tiga puluh tahun selepas bom atom memusnahkan Hiroshima, Jepun, sebuah stesyen televisyen Jepun telah meminta mangsa yang terselamat daripada ledakan bom atom menghasilkan lukisan-lukisan kesan daripada ingatan silam. Hasil yang didapati sangat mengkagumkan kerana gerakbalas mangsa yang terselamat ledakan bom atom Hiroshima walaupun telah tiga puluh tahun berlalu namun ramai yang masih mengingati pengalaman traumatik dalam bentuk kesakitan, keperitan mangsa bom atom.

Kajian ini memperlihatkan betapa kuasa art sangat hebat kesannya kepada mangsa perang yang masih hidup bergelumbang dengan kesan ledakan bom atom yang memusnahkan bandar Hiroshima dan sekitarnya serta kesan kematian beramai-ramai warga Hiroshima, Jepun. Kesan destruktif kemusnahan, kematian dalam skala besar-besaran meninggalkan parut dalam bentuk memori pahit tidak pernah luntur dalam kalangan mangsa bom atom Hiroshima. Melalui art yang dihasilkan, ia memperlihatkan mangsa bom atom masih bergelut untuk terus hidup pasca bom atom Hiroshima pada tahun 1945.

Kajian Kalin & Murphy dalam Kalmanowitz dan Llyod (2005) menggunakan pendekatan *Art Therapy* sebagai suatu bentuk intervensi di kawasan bergolak Kosovo semasa Perang Balkan pada pertengahan dekad 1990an. Warga Albania telah dicerobohi oleh tentera Serbia yang ketuai oleh Milosevic dari tahun 1997-1998. Intervensi *Art Therapy* yang dilakukan oleh sekumpulan sukarelawan dalam operasi menyelamatkan yang dibahagikan kepada dua pasukan. Pasukan pertama melancarkan pendekatan *Art Therapy* dari Oktober hingga November 1999 dan pasukan kedua memasuki Kosovo adalah pada Februari hingga Mac 2000.

Hasil kajian memperlihatkan kanak-kanak memerlukan masa untuk memproses konflik perkauman di antara Serbia dengan warga Albania dan Bosnia di Kosovo. Rawatan menerusi pendekatan *Art Therapy* dalam kalangan kanak-kanak dapat mengaitkan apa yang berlaku di sekitar konflik di Kosovo. Kesan daripada konflik pembersihan etnik

memperlihatkan mangsa perang Balkan berubah status diri dari menjadi mangsa perang kepada pelukis. Pertukaran peranan ini meredakan minda dalam kalangan mangsa Perang Balkan di Kosovo. Di samping itu juga, pendekatan *Art Therapy* didapati dapat meningkatkan harga diri dan keyakinan diri dalam kalangan mangsa perang khususnya dalam proses pembersihan etnik di Kosovo.

Hasil kajian Nabarro (2005) memperlihatkan dengan menghasilkan imej dalam bentuk lukisan, ia membolehkan kanak-kanak Sudan untuk terus berada dalam situasi kehidupan yang mencabar. Menerusi kaedah kreatif *Art Therapy*, ia membantu mangsa konflik geopolitik di Sudan mengenali kebolehan diri untuk mencipta sesuatu dengan kreatif yang dapat digunakan sebagai alat ke arah survival kehidupan sosial dan psikologikal. Kajian ini juga memberi ruang kepada kanak-kanak untuk bermain, mencipta, membina impian dan meneroka dunia luas melalui art. Hasil kajian ini juga memperlihatkan bahawa dengan menghasilkan art ia melangkaui kebolehan bahasa di mana kanak-kanak dilihat mempunyai kebolehan kreatif dan berbakat. Di samping itu, penghasilan art membawa kepada perubahan dalam perhubungan sosial dan memeriahkan kehidupan anak-anak jalanan di Sudan. Tidak kurang penting juga, tenaga kreatif yang diluahkan dalam dunia nyata mengubah status kehidupan yang mana mereka adalah pelukis dan bukan mangsa perang.

Wise (2005) telah mendekati kanak-kanak mangsa peristiwa 11 September 2001 di New York City yang mengubah dunia dengan pergolakan geopolitik kesan daripada dasar luar Amerika Syarikat terhadap dunia Islam. Kesan daripada serangan militan pengganas seramai 16 orang dalam 4 lokasi yang berbeza telah menyebabkan lebih daripada 3,000 individu terbunuh. Dengan menggunakan kerangka teoritikal Psikodinamik, kajian Wise (2005) ini meneliti bagaimana bahagian bawah sedar dapat disedarkan melalui penghasilan art. Hasil kajian ini juga mendapati, setelah lapan bulan peristiwa 11 September 2001 berlalu, kanak-kanak mangsa peristiwa ini mengalami kebimbangan, PTSD, kemurungan, agrophobia, kecelaruan panik serta masalah tingkah laku. Hasil *art* kanak-kanak mangsa keganasan 11 September 2001

mendedahkan secara simbolik apa yang tidak dapat dilafazkan secara lisan melalui visual. Hasil daripada kajian ini juga memperlihatkan bagaimana konsep dan teori trauma distruktur semula mengikut konteks dan makna yang berbeza. Melalui pendekatan *Art Therapy*, ia didapati membantu kanak-kanak ke arah proses merawat dan memulihkan status psikologikal kesan daripada serangan mengejut. Tidak kurang penting juga, kajian ini turut mendapati pendekatan *Art Therapy* dapat menstabilkan emosi, merasai persekitaran selamat, mengurangkan kebimbangan dan membina kekuatan-kendiri.

Empat pengkaji di Timur Tengah yang terdiri daripada Rajiah Abu Sway, Rana Nashahibi, Remal Salah dan Reena Sweiki (2005) dalam Kalmanowitz dan Llyod (2005) telah menggunakan pendekatan Expressive Arts Therapy dalam usaha untuk merawat dan memulih kanak-kanak lelaki dan perempuan dewasa di Pusat Kaunseling Palestin. Pendekatan *Exspresive Arts Therapy* yang digunakan melibatkan *Imageri, Story Telling, Dance Therapy, Music Therapy, Poetry Therapy, Drama Therapy, Art Therapy* dan *Movement Therapy*. Hasil kajian ini mendapati ruang terapeutic menerusi pendekatan *Expressive Arts Therapy* menimbulkan rasa selamat, keselesaan dalam kalangan penduduk Palestin yang sentiasa trauma dan ketakutan. Ia juga bertindak ke arah proses merawat dan memulih, memberi tenaga baru sebagai individu, membantu menjalinkan hubungan dalam komuniti serta memberi harapan positif di kawasan yang sentiasa bergolak.

METODOLOGI KAJIAN

Rekabentuk Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan kajian kes di mana ia membabitkan kaedah kualitatif dengan menggunakan pendekatan *Art Therapy* yang melibatkan kaedah melukis, melakar dan mewarna dengan menggunakan bahantara *art*. Kajian ini dilakukan disebuah sekolah di Sabah sebulan selepas berlakunya pencerobohan pengganas militan sebagai sebahagian daripada misi bantuan penyelamat dari Kementerian

Pelajaran Malaysia. Teknik direktif melalui pendekatan *Art Therapy* telah digunakan untuk mendapatkan data kajian adalah bentuk imej lukisan yang diperolehi dari sesi *Art Therapy* yang dilakukan secara berkelompok mengikut fasa.

Sesi pengkisahan atau *story telling* dilakukan dengan sampel kajian secara bersemuka yang dirakamkan bagi mendapatkan kedalaman maksud imej lukisan yang dihasilkan. Setelah selesai sesi temubual bersama sampel kajian, rakaman audio sesi temubual dilakukan verbatim. Setiap sampel kajian mempunyai rakaman verbatim yang bertindak sebagai sebahagian daripada data kajian yang memerihalkan kedalaman maksud setiap imej lukisan sampel. Menerusi data verbatim ini pengkaji mengenalpasti aspek psikologikal dan dikategorikan secara berkelompok mengikut tema. Hasil daripada tema-tema ini pengkaji telah membincangkannya bagi mendapatkan kefahaman bagaimana menjadi mangsa pencerobohan penganas militan.

Sampel Kajian

Sampel kajian melibatkan 33 kanak-kanak di Tanjung Labian, Lahad Datu, Sabah. Teknik persampelan bertujuan telah digunakan yang melibatkan 13 kanak-kanak lelaki dan 20 pelajar perempuan yang berumur di antara 7 hingga 12 tahun. Semua sampel kajian berama Islam dari pelbagai suku kaum di Sabah yang bermastautin di sekitar Tanjung Labian, Kampung Tanduo dan kampung-kampung lain yang berdekatan.

Lokasi Kajian

Kajian ini telah dijalankan di Sekolah Kebangsaan Tanjung Labian, Lahad Datu, Sabah pada pertengahan bulan Mac 2013. Sekolah Kebangsaan Tanjung Labian ini telah ditubuhkan pada tahun awal tahun 1965 dan beroperasi sepenuhnya pada 26 April 1966 dengan menggunakan nama kampung tempat ia didirikan. Jarak sekolah ini 155 km dari pusat Bandar Lahad Datu, Sabah. Sekolah ini dikategorikan dalam kategori

Pendalaman Satu yang memakan masa perjalanan selama 1 jam 30 minit dari bandar Lahad Datu, Sabah. Kawasan sekeliling sekolah ini adalah kawasan penempatan perkampungan Melayu-Islam dengan kehidupan petani dan pekebun tradisional seperti getah, kelapa sawit dan kampung nelayan. Menghadap sekolah ini adalah Laut Sulu yang terbentang luas menghampiri garis sempadan maritim antarabangsa Malaysia dengan selatan Filipina. Bila berlaku pencerobohan, kawasan Lahad Datu khususnya Kampung Labian dikategorikan sebagai Zon Merah di mana ia merupakan tempat pertama mendaratnya pencerobohan pengganas militan dari selatan Filipina melalui perairan Sabah-Filipina.

Peralatan Kajian

Usaha untuk melaksana sesi *Art Therapy* di tempat kajian melibatkan penggunaan bahantara warna krayon dan kertas buku lukisan. Setiap sampel kajian yang terlibat dalam misi menyelamatkan mangsa keganasan militan dibekalkan dengan sekotak warna krayon 16 warna dan kertas buku lukisan. Alat perakam audio juga dibawa oleh pengkaji untuk merakam sesi pengkisahan atau story telling pada sampel kajian yang terpilih.

Tatacara Pengumpulan Data

Kajian ini melibatkan empat fasa bersama sampel kajian. Fasa pertama dilakukan dengan memperkenalkan pengkaji kepada sampel kajian. Penerangan ringkas mengenai misi bantuan menyelamatkan dilakukan bagi memberi kefahaman dan penjelasan mengenai peranan pengkaji yang turut serta dalam operasi menyelamatkan. Sebagai permulaan, pengkaji telah melakukan sesi *warming-up* bagi menghilangkan rasa kekok, janggal sampel kajian menggunakan peralatan melukis. Fasa kedua yang seterusnya, pengkaji telah mengarahkan sampel kajian untuk melukis emosi dan pada fasa ketiga, pengkaji meminta sampel kajian untuk melukis status minda. Bagi ketiga-tiga fasa ini pengkaji telah membuat imej contoh dengan menggunakan peralatan melukis sebagaimana yang boleh sampel kajian lakukan.

Arahan-arahan direktif ini telah diberikan mengikut turutan bagi

mengelak dari berlakunya ketidakpastian dan kekeliruan dalam kalangan sampel kajian untuk terus meluahkan pada fasa seterusnya. Fasa pertama hingga fasa ketiga, memakan masa hampir setengah jam. Fasa terakhir yang merupakan fasa yang sangat penting dalam usaha untuk mendapatkan data kajian. Pengkaji telah mengutarakan tema Apa Yang Terjadi bagi memudahkan sampel kajian untuk melukis apa yang sedang dilalui pada masa dan ketika itu. Pengkaji memberi masa di antara 20 hingga 30 minit untuk sampel kajian menghasilkan imej di atas kertas lukisan dengan warna yang telah dibekalkan. Setelah tamat fasa keempat, pengkaji telah meminta sampel kajian untuk ‘menghadihkan’ pengkaji dengan imej lukisan yang dihasilkan. Imej lukisan fasa 1 hingga 3, pengkaji meminta sampel untuk menyimpan sebagai koleksi peribadi. Pada semua fasa, sampel kajian telah di minta untuk menulis nama, umur, darjah klas dan tarikh sebagai maklumat untuk pengkaji di belakang setiap kertas lukisan.

Sesi seterusnya, pengkaji telah memilih secara rambang 10 buah imej lukisan dari fasa keempat dan kemudian menjalankan sesi pengkisahan atau story telling pada setiap lukisan fasa keempat yang dihasilkan. Sesi pengkisahan ini pengkaji bahagikan kepada dua hari. Hari pertama pengkaji telah menjalankan sesi pengkisahan dengan lima sampel kajian. Selebihnya pengkaji telah melakukan sesi pengkisahan pada hari kedua dengan lima lagi sampel kajian. Setiap sesi pengkisahan lisan bersama dengan setiap sampel adalah di antara 15 – 20 minit. Sesi pengkisahan ini telah dirakam dengan menggunakan peralatan merakam audio.

ANALISA DATA

Rakaman audio sesi pengkisahan telah diverbatimkan yang turut bertindak sebagai melengkapkan data kajian khususnya penjelasan terhadap tema yang digunakan pada fasa keempat dalam bentuk imej lukisan. Data verbatim ini kemudian dianalisa dengan mencari tema-tema psikologikal bagi memudahkan kefahaman apa yang dialami oleh mangsa pencerobohan pengganas. Berdasarkan analisa tema-tema sesi

pengkisahan lisan bersama 10 sampel kajian, ia merupakan dapatan data kajian yang dirumuskan mengikut tema.

KEPUTUSAN KAJIAN

Berdasarkan analisa data yang dilakukan menerusi kaedah analisa kandungan, pengkaji telah menemui lapan tema. Kelapan-lapan tema ini memperlihatkan reaksi-reaksi psikologikal kanak-kanak mangsa pencerobohan sewaktu dan selepas berlakunya pencerobohan dan pertempuran antara pihak keselamatan dengan pengganas. Kelapan-lapan tema yang telah dikenalpasti melibatkan isu psikologikal dalam bentuk konflik intrapersonal seperti ketakutan, kemusnahan, kehilangan, tekanan dan trauma, kesedihan, kemarahan, penyesuaian, kesakitan serta kematian. Berikut adalah huraian tema-tema reaksi psikologikal kanak-kanak mangsa pencerobohan pengganas.

Tema Ketakutan

Kesan pencerobohan penganas militan bersenjata menimbulkan ketakutan dalam kalangan sampel kajian. Rasa ketakutan muncul apabila berlaku pertempuran bersenjata di antara pihak penganas dengan pasukan bersenjata Angkatan Tentera Malaysia. Tembakan bertalu-talu di antara kedua belah pihak kedengaran dan sangat dirasai oleh sampel kajian. Ketakutan yang dirasai ini menyebabkan penduduk di Tanjung Labian dan Kampung Tanduo berlindung di kediaman masing-masing dan kedengaran bunyi senjata api yang bertalu-talu dengan ketara sekali.

Pertempuran di antara kedua belah pihak ini mengakibatkan rumah kediaman penduduk kampung menjadi sasaran keganasan. Episod pertempuran ini dapat dilihat dengan jelas oleh mangsa pencerobohan yang mana penduduk awam turut menjadi sasaran penganas militan. Keadaan ini sangat diingati oleh sampel kajian yang antaranya menyatakan “...kedengaran bunyi siren kuat...”, “...polis dan tentera berada di serata tempat dan kami dapat melihatnya dari celah dinding

rumah... ” Dan lebih menakutkan apabila sampel kajian menyatakan “...kami mendengar dan mengira bom yang jatuh di bumi dan bumi bergegar... ”.

Sampel kajian juga turut melapurkan bahawa mereka ‘...mendapat maklumat ada dua orang mati...’. “...bila pihak pengganas menyerang rumah kami, kami terpaksa meninggalkan rumah untuk menyelamatkan diri....”, “...kami sangat takut kerana mana tahu diserang lagi...”. “...dan sampai sekarang kami masih lagi merasa takut jika penganas menyerang kampung kami...”, “...sekarang masih takut pada saki baki penceroboh...”, “...jalan ada bom dipasang... periuk api...bom ada tangsi meletup...”, “...Kami sangat takut pada hari berperang...”, “...saya takut dan bersedih...”, “...takut melihat kereta kebal...”, “...tempat menembak dapat dilihat...”, “...dan ada jet lepaskan bom dari udara... ”.

Tema Kemusnahan

Berdasarkan tema ini ternyata ia memerihalkan kesan destruktif dalam persekitaran fizikal di mana banyak harta benda termasuk rumah, kenderaan turut dibakar sewaktu berlakunya pertempuran. Keadaan kelihatan huru-hara kesan daripada kebakaran rumah kediaman dan harta benda lain seperti kenderaan di sekitar Kampung Tanjung Labian dan Kampung Batu. Rumah penduduk di kedua-dua kampung kelihatan seperti zon peperangan dengan “...kediaman rumah di bakar.... ditembak...penceroboh hingga rosak binasa...rumah hangus...”. “Kami dapat melihat api menjulang, semua terbakar di depan mata...”, “...kereta pakcik dibakar...”, “...rumah jiran pun terbakar...”, “...rumah kena bom..”, “... kami nampak rumah hangus terbakar hangus...”, “...tiang-tiang hangus...”. Reaksi-reaksi sedemikian memperlihatkan dengan ketara kesan mangsa pencerobohan pengganas militan yang menyerang dan kemudian melakukan kemusnahan dan kerosakan tempat kediaman, kenderaan dan segala hak milik benda peribadi mangsa pencerobohan.

Tema Kehilangan

Aspek kehilangan akibat pencerobohan pergolakan geopolitik antaranya turut melibatkan kehilangan. Kehilangan dalam konteks ini adalah kehilangan objek-objek, harta benda yang bersifat personal terutamanya dalam kalangan kanak-kanak. Ada sampel kajian meluahkan kekecewaannya kerana segala hak milik dan rumah kediamannya musnah terbakar sehingga tinggal sehelai sepinggang tanpa dapat menyelamatkan hak milik peribadi. *“Saya kehilangan barang-barang kesayangan...baju sekolah, barang-barang sekolah, buku teks....”*, *“...depan mata hangus...”*, *“...tv, motor ayah, kereta ibu, pakaian, beg sekolah, buku....”*, *“...terbakar...tv, speaker, dvd, pakaian...”*, *“...buku, almari piring...rosak beg sekolah...”*.

Aspek kehilangan hak milik persendirian dan personal ini sangat memberi kesan kepada kanak-kanak kerana selepas keadaan kembali tenteram walaupun masih ada tentera Malaysia mengawasi kawasan sekeliling, kanak-kanak mangsa pencerobohan kurang dapat menjalani aktiviti harian. Akibatnya ramai yang tidak pergi ke sekolah kerana ketiadaan kemudahan asas untuk persekolahan. Ada kanak-kanak yang pergi ke sekolah dengan memakai pakaian biasa tanpa sebarang kelengkapan peralatan menulis, beg sekolah dan pakaian seragam untuk ke sekolah. Kesan kesedihan akibat kehilangan barang-barang kesayangan, kanak-kanak mangsa pencerobohan terpaksa memulakan kehidupan sebagai pelajar sekolah dalam keadaan daif dan kurang sempurna.

Tema Tekanan dan Trauma

Tekanan dan trauma lazimnya adalah kesan daripada peristiwa-peristiwa yang berlaku secara tiba-tiba dalam keadaan yang mengejutkan, tidak disangka dan tidak dijangkakan. Dalam keadaan mendadak kehidupan berubah. Dengan menggunakan konsep Post Traumatic Self dalam bidang Traumatologi memperlihatkan betapa individu yang mengalami pengalaman traumatik secara automatik berubah menjadi individu yang

berbeza. Keadaan ini sama juga dialami oleh kanak-kanak mangsa pencerobohan penganas betapa kehidupan pasca-pencerobohan penganas Ladah Datu mengubah sebahagian besar kehidupan peribadi, kehidupan sosial dan yang ketara sekali kehidupan psikik kanak-kanak. Kehidupan di zaman kanak-kanak tidak seperti kanak-kanak lain yang tidak melalui kesan pergolakan geopolitik.

Mereka mengalami tekanan dan trauma dalam jangkamasa panjang yang jika tidak diurus dengan sewajarnya boleh menyebabkan munculnya simptom-simptom *Post Traumatic Stress*. Antara simptom-simptom tekanan dan trauma yang dialami oleh salah seorang mangsa pencerobohan militan penganas dalam bentuk “...*mimpi penceroboh...rasa takut...*”, “...*bagi tahu ibu tentang mimpi yang menakutkan...*”, “...*malam tadi mimpi yang tertekan...*”, “...*saya kena reman selama 14 hari bersama anggota keluarga...*”, “...*saya tertekan sangat mendalam...*”.

Tema Kesedihan

Mangsa yang berada di zon bergolak geopolitik turut merasai kesedihan kesan daripad apa yang berlaku. Kesedihan yang dialami melihat persekitaran fizikal dan sosial berubah. Struktur geografi, lanskap serta harta benda berubah dalam bentuk kerosakan dan kemusnahan termasuk kematian yang berlaku. Gerakbalas kesedihan mangsa pencerobohan penganas militan mencetuskan reaksi antaranya “...*sedih tengok mak, ayah menangis dengan apa yang berlaku...*”, “...*menangis kerana rumah di bom...*”, “...*sedih tengok sisa rumah yang hangus terbakar...*”, “...*sedih kerana kehilangan...*”. Kesan kesedihan ini berlaku dalam keadaan berlarutan berpanjangan dalam kalangan kanak-kanak mangsa pencerobohan penganas militan.

Tema Kemarahan

Apa yang dialami oleh kanak-kanak mangsa pencerobohan penganas turut membangkitkan kemarahan “...*marah pada penganas penceroboh*

yang menyebabkan barang-barang saya hangus sampai saya tidak boleh pergi ke sekolah...”, “..sekarang ini saya juga masih marah pada penceroboh...”. Kesan kemarahan dalam kalangan kanak-kanak mangsa pencerobohan penganas militan adalah reaksi orang dewasa yang dibatinkan ke dalam diri kanak-kanak akibat kesukaran untuk mengawal keadaan dalam diri. Kemarahan yang ditunjukkan adalah sesuatu yang normal kerana kesan pencerobohan penganas militan ia mengubah dunia persekitaran fizikal dan sosial sampel kajian yang turut mengalami keparahan psikologikal yang memakan masa untuk pulih.

Punca kemarahan turut disebabkan kehidupan tidak lagi sama sebelum berlakunya pencerobohan penganas militan. Segala aktiviti yang biasa dilakukan semuanya terencat dan tidak dapat dilaksanakan sebagaimana lazim dalam keadaan normal. Usaha untuk kembali kepada keadaan sebelum ini adalah sukar kerana kesan yang disebabkan oleh pertempuran di antara pencerobohan penganas militan dengan pihak keselamatan Malaysia meninggalkan bekas yang menakutkan untuk terus dihadapi.

Tema Penyesuaian

Mangsa pencerobohan militan asing dalam bentuk keganasan seperti yang berlaku di Lahad Datu, Sabah turut melibatkan aspek penyesuaian. Dalam keadaan biasa kehidupan berjalan secara normal tanpa ada sebarang anasir yang boleh menyusahkan mana-mana pihak. Tetapi dalam konteks peperangan di zon konflik yang bergolak mangsa pencerobohan terpaksa menyesuaikan diri dengan apa yang telah, sedang dan akan berlaku.

Kanak-kanak termasuk mereka yang dewasa terpaksa menerima hakikat bahawa kehidupan telah berubah maka tindakan seterusnya adalah untuk menyesuaikan diri dengan situasi baru. Malangnya proses adaptasi bukan sesuatu perkara yang mudah dilakukan di kawasan pergolakan geopolitik yang melibatkan pertempuran bersenjata. Proses

penyesuaian mengambil masa dan tempoh penyesuaian di antara kanak-kanak dan mereka yang dewasa ada yang cepat dan ada yang sukar berubah termasuk mereka yang tidak mahu berubah. Dalam keadaan sebegini ada dalam kalangan kanak-kanak yang menyatakan “...1 bulan setengah duduk menumpang di Felda Sahabat...” “...ada dari kami melakukan penempatan di hutan...ada senapang...ada orang ikut...”, “...sekarang kami tinggal dengan saudara-mara...”

Tema Kesakitan dan Kematian.

Kedua-dua tema kesakitan dan kematian merupakan isu yang amat digeruni oleh kanak-kanak mangsa pencerobohan penganas militan. Tema kesakitan memperlihatkan beban yang terpaksa ditanggung oleh mangsa pencerobohan penganas. Walaupun tiada statistik yang memperlihatkan kanak-kanak mati dalam pertempuran di Tanjung Labian, Sabah namun kesakitan yang dialami adalah kesakitan psikologikal yang tidak dapat diperhatikan. Gerakbalas salah seorang kanak-kanak mangsa pencerobohan yang terkena “...penyakit kesan bom...dada sakit...” adalah manifestasi kesan psikologikal akibat pencerobohan penganas militan bersenjata.

Kesakitan psikologikal meninggalkan bekas dan parut yang tidak dapat dilihat dengan mata kasar tetapi memberi kesan yang mendalam kepada struktur psikik kanak-kanak mangsa pencerobohan penganas. Di samping itu juga, kanak-kanak mangsa pencerobohan penganas militan melihat dan mendengar ada dalam kalangan jiran tetangga mereka yang mati. Ini memberi kesan kepada kanak-kanak yang turut melihat bila “...penceroboh gugur...”, “...penceroboh banyak mati...”.

Tema kematian adalah puncak kesan daripada mana-mana pertempuran bersenjata di antara kedua belah pihak. Kematian dalam pertempuran konflik geopolitik menyebabkan berlakunya kejutan dan kebangkitan psikososio emosi kepada yang hidup. Kematian memperlihatkan betapa pengakhiran kehidupan berlaku dengan mendadak walaupun kemungkinan kematian dalam pertempuran memang dapat dijangkakan.

Namun kesan kematian tetap dirasai yang membangkitkan ketakutan yang tidak terhingga dan ia merupakan tragedi kehidupan sewaktu berlakunya pertempuran yang menggunakan senjata api.

PERBINCANGAN KAJIAN

Hasil daripada analisa data berdasarkan tema, kajian ini mendapati berlaku pergolakan-pergolakan intrapersonal dalam kalangan kanak-kanak mangsa pencerobohan penganas. Pergolakan intrapersonal dilihat dari aspek kebangkitan emosi yang menjadikan pengalaman sebagai mangsa pencerobohan sebagai satu pengalaman psikologikal yang tidak menyenangkan. Kebangkitan emosi negatif ini mengganggu status psikososial kanak-kanak mangsa pencerobohan penganas dalam ketakutan akibat pertempuran dengan penggunaan senjata api di antara pihak keselamatan dengan penganas. Serangan dengan menggunakan senjata api meletakan kanak-kanak mangsa pencerobohan berada di dalam ketidaktentuan antara hidup dengan mati. Pergolakan psikososial ini juga memberi kesan kepada status minda dalam kalangan kanak-kanak mangsa pencerobohan penganas.

Pencerobohan penganas yang berlaku memperlihatkan keadaan kanak-kanak berada dalam keadaan cemas akibat serangan yang berlaku. Kehidupan harian yang biasa dialami berubah mencetuskan ketakutan, kerisauan dan kebimbangan. Akibat pencerobohan penganas dunia persekitaran kanak-kanak dan rangkaian sosial berubah. Dalam situasi darurat di mana perintah berkurung yang dikuatkuasakan oleh pasukan keselamatan menghad dan membataskan interaksi sosial kanak-kanak mahu pun mereka yang dewasa. Aktiviti harian menjadi terbatas dan terhad yang mana ia hanya berlegar dalam lingkungan keluarga dan terputus hubungan dengan dunia luar.

Kesan pencerobohan turut menimbulkan persoalan apa yang akan terjadi pada diri sendiri, ahli keluarga, kawan-kawan dan mereka yang dikenali serta lanskap fizikal akibat pencerobohan penganas. Juga timbul persoalan sampai bila pertempuran yang membangkitkan tekanan

seperti ketakutan, kebimbangan akan berakhir. Tanda tanya ini adalah persoalan yang sukar untuk dijawab kerana apa yang berlaku adalah diluar kawalan kanak-kanak mangsa pencerobohan. Ketidakbolehan untuk mengawal keadaan melemahkan struktur intrapsikik kanak-kanak akibat kesukaran untuk memahami apa yang sedang berlaku dalam keadaan yang bergolak.

Salah satu aspek konflik intrapersonal yang dialami oleh kanak-kanak mangsa pencerobohan pengganas adalah gerakbalas psikologikal kesedihan dan kehilangan. Kesedihan dirasai kesan daripada kehilangan barang hak milik benda persendirian dalam bentuk objek yang begitu personal dan disayangi seperti pakaian harian, buku, alat tulis serta kelengkapan persekolahan yang lain. Kehilangan objek-objek peribadi adalah kehilangan yang sukar diganti dan memerlukan masa, tenaga serta sumber kewangan untuk menghimpun semua untuk menjadi milik peribadi. Kehilangan hak milik peribadi dalam kalangan kanak-kanak menimbulkan kesedihan dan kehilangan kerana objek-objek personal adalah sebahagian daripada identiti sendiri.

Kesan kehilangan dan kesedihan dirasai dengan kehilangan tempat kediaman yang hangus terbakar dan kerosakan besar yang berlaku. Tanpa adanya rumah kediaman ia menjadikan keadaan kehidupan tidak teratur dan sistem kehidupan berubah dengan ketara sekali. Keadaan ini amat menyukarkan kanak-kanak untuk berdepan dengan fasa pasca-pencerobohan pengganas. Tanpa rumah kediaman menyukarkan kanak-kanak dan mereka yang dewasa untuk meneruskan kehidupan dalam tatacara yang sewajarnya. Ini adalah kerana rumah kediaman merupakan ruang peribadi yang menjadi sebahagian daripada identiti diri.

Dalam keadaan terdedah kepada pelbagai anasir cuaca dan persekitaran fizikal yang luas, kehilangan rumah kediaman menyukarkan usaha untuk kembali berfungsi seperti biasa. Mangsa pencerobohan pengganas terpaksa mengatur kembali kehidupan fizikal dan sosial dan ini adalah cabaran besar yang perlu dihadapi pada pasca-pencerobohan. Kesan

daripada tindakan pengganas yang menceroboh juga menyebabkan kawasan sekitar berubah termasuk lanskap geografi di mana ada kampung yang tidak boleh dihuni akibat periuk api yang di tanam disekitar kampung menjadikan tempat yang sangat merbahaya. Keadaan sebegini menyebabkan keperitan psikologikal yang menggugah struktur '*psyche*' mangsa pencerobohan pengganas.

Konflik intrapersonal lain yang turut dialami melibatkan perubahan tingkah laku. Kanak-kanak mangsa pencerobohan pengganas terpaksa menyesuaikan diri dengan perubahan fizikal dan sosial yang berlaku kesan daripada pencerobohan pengganas. Namun persoalannya adalah bagaimana untuk menyesuaikan diri dalam suasana yang sedang bergolak. Proses penyesuaian dalam keadaan genting seperti kesan pencerobohan pengganas bukan sesuatu yang mudah untuk dihadapi. Proses penyesuaian selalunya mengambil masa yang memerlukan mekanisma psikologikal untuk berdepan dengan peristiwa besar yang berlaku.

Kehadiran pasukan keselamatan yang meronda kawasan yang dicerobohi oleh pengganas dalam satu jangkamasa yang lama setelah berlalunya perintah berkurung adalah sesuatu yang diluar kelaziman biasa. Kehadiran pasukan keselamatan yang berlegar disekitar kawasan yang dicerobohi menyebabkan kanak-kanak dan mereka yang dewasa sentiasa perlu berwaspada. Pasukan keselamatan yang ditugaskan di kawasan yang bergolak dengan kelengkapan peperangan seperti pakaian seragam, senjata api termasuk rondaan kereta kebal menjadikan suasana sentiasa dalam keadaan berjaga-jaga yang terus meningkatkan status kebimbangan, kerisauan, ketidaktenteraman dalam kalangan kanak-kanak mangsa pencerobohan.

IMPLIKASI KAJIAN

Dengan menggunakan pendekatan *Art Therapy*, kajian ini dapat mengenalpasti isu-isu psikososial dalam kalangan kanak-kanak mangsa pencerobohan pengganas militan di zon konflik geopolitik

yang bergolak. Menerusi pendekatan *Art Therapy* ia dapat mengupas pergolakan intra konflik mangsa pencerobohan di zon konflik pergolakan geopolitik yang pertama kali berlaku di Malaysia sejak negara mengecapi kemerdekaan pada tahun 1957. Pendekatan *Art Therapy* dapat dilaksanakan secara berkelompok dan mangsa pencerobohan penganas menggunakan imej art sebagai 'suara hati' dengan apa yang telah terjadi. Menerusi penggunaan bahantara art, ia memperlihatkan betapa kaedah *Art Therapy* mesra klien khususnya sebagai intervensi kreatif yang oleh dilakukan di mana saja walaupun hanya menggunakan peralatan bahantara yang minima. Pendekatan *Art Therapy* memberi kesan dari segi aplikasi dalam situasi di zon konflik geopolitik yang sangat besar kesannya kepada mangsa pencerobohan penganas militan sebagaimana yang berlaku di Lahad Datu, Sabah.

KESIMPULAN

Kajian ini memperlihatkan pendekatan *Art Therapy* sebagai satu modaliti yang dapat digunakan untuk membantu kanak-kanak yang menghadapi pergolakan geopolitik dalam bentuk keganasan. Penerapan pendekatan *Art Therapy* yang menggunakan kaedah melukis, melakar dan mewarna dapat digunakan sebagai kaedah meluahkan permasalahan psikologikal yang di alami oleh mangsa pencerobohan. Dengan menggunakan kaedah intervensi kreatif melalui pendekatan *Art Therapy* ia memberi kekuatan, mampu untuk berdepan menghadapi kesan pergolakan psikososial kepada kanak-kanak mangsa keganasan. Tatacara pendekatan *Art Therapy* yang tidak mengancam turut memberikan keyakinan kepada kanak-kanak bahawa ia merupakan kaedah meluahkan secara visual yang boleh dipraktikkan dalam menghadapi cabaran kehidupan.

RUJUKAN

- Berger, R., & Lahad, M. (2013). The healing forest in post-crisis work with children. *A nature therapy and expressive arts program for groups*. Philadelphia: Jessica Kingley Publisher.
- Kalmanowitz, D., & Llyod, B. (Eds). (2005). *Art therapy and political violence with art, without illusion*. New York: Routledge.
- Malchiodi, C.A. (Ed) .(2015). *Creative interventions with traumatized children*. New York: The Guilford Press.
- Malchiodi, C.A. (Ed) .(2013). *Art therapy and health care*. New York: The Guilford Press.
- Malchiodi, C.A. (Ed) .(2012). *Handbook of art therapy*. New York: The Guilford Press.
- Nabarro, M. (2005). Feast of colour. Creating something out of very little – art making as psychosocial intervention with children of forgotten war, Sudan. Dalam Kalmanowitz, D., & Llyod, B. (Eds). (2005). *Art therapy and political violence with art, without illusion*. New York: Routledge.
- Papadopoulous, R.K.(2005). Political Violence, trauma and mental health interventions. Dalam Kalmanowitz, D., & Llyod, B. (Eds). (2005). *Art therapy and political violence with art, without illusion*. New York: Routledge.
- Rajiah Abu Sway, Rana Nashashibi, Remal Salah & Reeme Shweiki. (2005). *Expressive arts therapy – healing the traumatized. The palestinian experience*. Dalam Kalmanowitz, D., & Llyod, B. (Eds). (2005). *Art therapy and political violence with art, without illusion*. New York: Routledge.
- Rubin, J.A.(2010). *Introduction to art therapy. Sources & resources*. New York: Routledge.
- Rubin, A.A.(2005). *Child art therapy*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.
- Wise, S. (2005). A time in healing. art therapy for children, post september 11, New York. Dalam Kalmanowitz, D., & Llyod, B. (Eds).(2005). *Art therapy and political violence with art, without illusion*. New York: Routledge.

STRESS AMONG STAFF AT MINISTRY OF WORKS MALAYSIA

Aswandi Omar
Rahmansyahputra Afrizal
Mohamad Afiq Faiz Mohamad Amin
Mohd Aizuddin Abd Jalil

Kementerian Kerja Raya Malaysia

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan mengkaji tahap stress dikalangan kakitangan di Kementerian Kerja Raya. Kajian ini menggunakan reka bentuk kuantitatif melalui pengedaran borang soal selidik iaitu Burn-Out Measurement dan Job Related Tension Index. Seramai 142 responden telah dipilih secara rawak melalui 4 program intervensi yang dijalankan dari bulan September hingga Oktober tahun 2017 kepada bahagian dan unit yang terdapat di dalam Kementerian Kerja Raya ini. Data ini dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistic 20. Keputusan kajian menunjukkan tahap Burn-Out dan Job Related Tension kakitangan kementerian adalah pada tahap sederhana dan didapati bahawa tahap stress dikalangan kakitangan kementerian juga adalah sederhana. Kesimpulannya, program-program pengurusan emosi, kesejahteraan mental dan pengurusan minda positif perlu dilakukan dikalangan kakitangan di kementerian ini secara berterusan sebagai elemen pembangunan dan pencegahan dalam membangunkan persekitaran kerja yang positif, sihat dan sejahtera di Kementerian Kerja Raya Malaysia.

INTRODUCTION

Stress is an interaction between individuals and any source of demand (stressor) within their environment (Long, 1995). In the organization, factors that being considered to trigger stress among the staff include

challenging client behaviour, interpersonal issues with colleagues and organizational issues. Burn-out symptoms as diagnosed by the Maslach Burn-out Inventory (MBI), being defined as psychological syndrome that occurs in a response to chronic uncontrollable work stress. It is defined as having three dimensions: Emotional Exhaustion (EE), Depersonalisations (Dp) and a lack of perceived personal accomplishment. The development of depersonalisation appear to related to the experience of emotional exhaustion, and so these two aspect of burnout should be correlated (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). Based on previous studies, Burn Out related significantly with Job Tension where it could affect quality of work life, job satisfaction, organization commitment, self-esteem and life satisfaction amongst employees at workplace (Duxbury & Higgins, 1999) Meanwhile, quality of family life had been affected by severe tension amongst employees (Seibert, 1999). It shows that issues at workplace like job tension will give a significant effects to the quality of life such as burn out. If these issues are not being intervened effectively, it will affect the quality of relationship in family matters amongst the employees. If they had a lot of disagreement and disengagement, it will affect their productivity.

Staff burn-out has affected service providers' staff and their clients where those affected, productivity, commitment to an organisation and experienced less job satisfaction which is related with Job Tension. Burn-out is a negative effective response by the social worker and any closed service work setting staff to work's stress (Koeske & Koeske,1989). Then, many study shows that burnout is most strongly associated with anxiety/insomnia (Khamisa et.al, 2015) that give negative effect to the staff. As a closed department, and work setting, Public Works Department (PWD) staff (e.g.: Technical staff) experience burn-out as a response to work under stress and under the same routine of work for years – a sense of depletion and deep fatigue. Also, burnout can be described as prolonged exposure to occupational pressure including emotional and interpersonal stressor (Maslach, 2003)

Work stress refers to concrete events that were seen as troubling, hassling and unpleasant and are reported to have happened in the work place. Work stress experienced by the staff is the results of great force of demand in a crisis event. Limited resources had been contributed to the experience of work stress among PWD staff; among the issues of limited resources were number of staff deployed for certain projects, administrative facilities (e.g.: computers, fax machines, internet connection, salary and trainings)

In a nutshell, good stress management is vital for staff to minimise the negative impact of intolerable work stress and burn-out. Psychological programmes must be conducted to support the workforce in term of motivation, self-development, emotional management and strengthening positive values at work.

PROBLEM STATEMENT

There is no study about burnout and job-related tension being conducted to 949 staff in Ministry of Works before. However, due to increasing number of staff who were being identified having burnout, Psychology Management Unit, Ministry of Works started to run this study to identify level of stress through burnout and job related tension among its staff and the correlation between burnout and job related tension. There were 188 cases related to stress and tension amongst Ministry of Works' employees being reported to the Psychology Management Unit in 2017. That is why, this study had been initiated to identify the causes of the stress and tension as being reported (CPPs Statistics, 2017)

The researchers believe that workload burden and stress will produce negative impact to work performance. Furthermore, lack of social support from colleagues and head of department/supervisor will cause burn out and tension in the organization. Thus, the researchers would like to assess the burnout and job related tension that contribute stress among employees at Ministry of Works.

RESEARCH QUESTION / OBJECTIVE / HYPOTHESIS

The questions of research:

- i. Toward extend burn out and Job Related Tension among staff at Ministry of Work?
- ii. Is there significant relationship between Burn Out and Job Related Tension?

This research is intended to find out (objective):

- i. The level of Burn Out and Job Related Tension among staff at Ministry of Work /
- ii. Correlation between Burn Out and Job Related Tension as factors that contribute stress among staff at Ministry of Work

The hypothesis of research:

- i. Hypothesis alternative: there have correlation between Burn Out and Job Related Tension as factors that contribute stress among staff at Ministry of Work.

METHODOLOGY

This research involved Public Works Department (PWD) staff from various background of sub-specialty (e.g.: civil engineering, mechanical, electrical, surveyor and architecture), education level, gender, and position/grade. Number of respondent was (n=142). The type of sample is randomly. Questionnaires had been distributed randomly during four (4) psychology programmes which is related to Stress Management and Counselling Intervention from September until October 2017 and research findings had been presented to the management at the end of 2017. Research data measured by quantitative method.

This research use Job Relation Tension Index (JRTI) and Burn-out Measurement (BoM). Job Relation Tension Index was developed by Kahn, Wolfe, Quinn and Snoeke (1964) while Burn-out Measure was developed by Pines and Aronson (1988). Job Relation Tension Index describes employee perceptions of job stress using 15 items asking about the frequency of stressful occurrences and the extent of work overload.

This measure assesses psychological symptoms of stress, such as feelings of having too much work, not having the means and materials to accomplish assignments or projects, and generally being unable to handle all of the work. Burn-out Measurement assesses physical and emotional states by asking respondents to rate how frequently they experience 21 stress related occurrences. The burn-out measure focuses on exhaustion, shown to be a central aspect of burn out. Both of these questionnaires were translated to Bahasa Malaysia to accommodate respondents' first language background which is Bahasa Malaysia.

Job Related Tension Index (JRTI) in this study had Coefficient alpha .90. Meanwhile Burnout Measurement (BoM) had .91. That's mean both had significant reliability.

RESULT AND DISCUSSION

Frequency of Level of Burn-Out among Ministry of Work's staff

Table 1: Respondent's level of Bun Out

	Level	Frequency	Percent
Valid	HIGH	25	17.6
	MODERATE	97	68.3
	LOW	20	14.1
	Total	142	100.0

Based on the finding, it has shown that level of burnout among the respondents was moderate level (97/142 respondents), where they were 25 of respondents scored high level of burnout , and 20 respondents scored low level of burnout. The moderate level of burnout among the respondents because of positive environment through human development programmes initiated by Ministry of Works and Public Work Department for example mentoring, sports and recreational activities, top management-staff engagement programme and KKR *Prihatin* initiative under the Ministry of Works' Transformation Plan.

This study has been supported by studies conducted by Koeske and Koeske (1989) where both researcher argued that building a socially supportive work environment may forestall social worker burn-out in social service setting. Positive environment will provide a good platform to the workplace in order to improve their productivity and minimise their burn-out. The factors of most critical condition in burnout was low social support, particularly low worker support and perception of being ineffective with them. Staff at Ministry of Works still in burnout control and need to expose about happiness and enjoy in work. If the level burnout is high, it can be redefined as emotional exhaustion or strain that result from client involvement and this strain result from various sources of stress in the work environment and in turn generate negative outcomes; such as job dissatisfaction and intention to quit (Koeske and Koeske, 1989).

Frequency of Level of Job Related Tension among Ministry of Work's staff

Table 2: Respondent's level of Job Related Tension

	Level	Frequency	Percent
Valid	HIGH	31	17.6
	MODERATE	86	60.6
	LOW	25	21.8
	Total	142	100.0

Based on table 2.0, it has shown that 86 respondents of this research scored moderate level of Job Related Tension, there were 31 respondents scored high level of Job Related Tension and 25 respondents scored low level of Job Related Tension. Majority of the respondents scored moderate level of Job Related Tension due to the continuous psychology programmes conducted by Psychology Officer where psychology programmes has been conducted on monthly and daily basis. Apart from psychology programmes, every department and division has an AKRAB member which AKRAB member played their role effectively through guidance session based on their colleagues' request. Ministry of work/Public Work Department implemented healthy lifestyle through Ministry of Work Fit (MOW-FIT) programme which being conducted continuously. During the programme, there were a lot of activities, aerobic, nutrition diet classes, stress management programme and free medical check-up.

Ability to innovate is of equal importance to productivity as a measure of an organization's health, and crucial in its long-term competitiveness and survival (Amabile & Conti, 1999; Van de Ven, 1986). In the other hand, support from colleagues and superior and good satisfaction will significantly contributed to lack of work tension in organization.

Correlation

Table 4: Correlation of factors that contribute stress among staff at Ministry of Work

Factors	Burn Out	Job Related Tension
Burn Out	1	.688**
Job Related Tension	.688**	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

A Pearson product-moment correlation coefficient was computed to assess the relationship level of Burn Out and Job Related Tension that contribute stress among Ministry of Work's staff. There was significant between two (2) factors ($r = .688, n = 142, p < 0.01$). Based on this, Null Hypothesis was rejected while Alternative Hypothesis was accepted; It has shown that Job Related and Burn Out is correlated where high level of stress leads to high level of Burn-Out.

Based on the finding, it has shown that level of Burn Out and Job Related Tension among the respondents was moderate. From this point, it has indicated that respondent who is experiencing burn-out is likely to have a significant level of Job Related Tension. High level of Burn-Out and Job Related Tension may affect the performance at work, while if these two (2) variables able to be controlled, it may lead to positive effect in terms of performance at work.

It has been indicated that stress level amongst the respondents was moderate. It may be contributed by continuous programme related to self-development such as motivation at work, stress management programmes and positive psychology programmes conducted by Psychology Officers at Ministry of Works. Another factors contribute towards moderate level of stress among the respondents were because of active participation in terms of open-communication between top management and subordinates through Majlis Bersama Jabatan (MBJ), Town Hall Sessions and "Tea-Break Sessions". Top management of Ministry of Works was positively engaged with the employees through KKR Prihatin policy under the KKR's Transformation Plan 2016-2020. The study conducted by other researcher indicated that an individual's personal characteristics interacted with their work environment to determine strain, and consequent behaviour and health (Lewin, 1951). Lack of social support from colleagues and superiors, and lower satisfaction contribute to origination of stress (Sveinsdottir, et al., 2006).

SUMMARY

In conclusion, the level of Burn-Out and Job Related Tension influenced the level of stress among Ministry of Work's staff. Every head of department should focus on these factors such as burn-out and job related tension to avoid the occurrence of burn-out and mental exhaustion among staff at the department. This research might assist Human Resource Department to design stress management models and educate the workforce on the importance of coping skills in stress management. Through effective stress management, it will help the workforce to lead a healthy lifestyle and improve their performance at work.

REFERENCE

- Abraham, J.D., & Hansson, R.O. (1996). Gender differences in the usefulness of goal-directed coping middle-aged and older workers. *Journal of Applied Social Psychology*, 26(8), 657-669.
- Ambile, T.M., & Conti, R. (1999). Changes in the work environment for creativity during downsizing. *Academy of Management Journal*, 42, 630-640.
- Bennett, J., Lehman, W., & Forst, J. (1999). Change, transfer climate, and customer orientation: A contextual model and analysis of change-driven training. *Group & Organization Management*, 24(2), 188-217.
- Cropanzano, R., Howes, J.C., Grandey, A.A, & Toth, P.(1997). The relationship of organization politics and support to work behaviors, attitudes, and stress. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 159-180.
- CPPs Statistic (2017), Laporan Statistik Data Perkhidmatan Psikologi Dan Kaunseling Kementerian Kerja Raya, Jan-Dis 2017.
- Duxbury, L. E., & Higgins, C. A., (1991). Gender differences in work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(1), 60-74.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn,R.P., & Snoek, J.D.(with Rosenthal,R.A.). (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: John Wiley.
- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K.,& and Ilic, D.(2015), Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and general Health of Nurses, *Environmental Research and Public Health*, 12, 652-666.
- Koeske G.F, and Keoske R.D (1989), *Workload and Burnout: Can Social Support and Perceived Accomplishment Help?*, *National Association of Social Worker*, 243-248.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science; selected theoretical papers*. D. Cartwright (Ed.). New York: Harper & Row.
- Long, B.C., (1995), *Stress in the work place*. ERIC Digest. EDO-CG-95-81
- Maslach, C., (2003). *Job Bunout: new direction and research intervention*. *Current Directions in Psychological Science*, 12: 189-192.

- Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. (3rd ed.) Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Pine, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press
- Seibert, S. (1999). The effectiveness of facilitated mentoring: A longitudinal quasi-experiment. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 483-502.
- Sveinsdottir, H., Biering, P., Ramel, A. (2006). Occupational stress, job satisfaction, and working environment among Icelandic nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43(7), 875-890.
- Van de Ven, A. H. (1986). Central problems in the management of innovation. *Management Science*, 32, 590-607.

Biodata Penulis

Datuk Dr. Ruziati Mior Ahamad Ariffin adalah Pengarah Bahagian Pengurusan Psikologi di Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia. Emel yang boleh dihubungi ruziati@jpa.gov.my

Dr. Abdul Jalil Hassan merupakan Timbalan Pengarah Kanan di Bahagian Pengurusan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam. Emel yang boleh dihubungi ialah jalil.hassan@jpa.gov.my

Dr. Amran Hassan merupakan Ketua Penolong Pengarah, Kluster Penyelidikan dan Pembangunan di Bahagian Pengurusan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam. Emel yang boleh dihubungi amran.hassan@jpa.gov.my

Zuraini Ismail merupakan Ketua Penolong Pengarah, Kluster Penyelidikan dan Pembangunan di Bahagian Pengurusan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam. Emel yang boleh dihubungi zuraini.ismail@jpa.gov.my

Shamila Banu Hisamuddin merupakan Penolong Pengarah Kanan, Unit Indeks Kesejahteraan Psikologi di Bahagian Pengurusan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam. Emel yang boleh dihubungi ialah mila.hisamuddin@jpa.gov.my

Ami Haji Patola merupakan Penolong Pengarah, Kluster Penyelidikan dan Pembangunan di Bahagian Pengurusan Psikologi, Jabatan Perkhidmatan Awam. Emel yang boleh dihubungi ialah ami.patola@jpa.gov.my

Prof. Madya Dr. Khadijah Alavi merupakan Pensyarah Kanan di Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Emel yang boleh dihubungi ialah khadijah@ukm.edu.my

Dr. Nurul Hudani Md Nawawi merupakan Pensyarah di Fakulti Psikologi dan Pendidikan, Universiti Malaysia Sabah. Emel yang boleh dihubungi ialah nurul@ums.edu.my

Dr. Puteri Hayati Megat Ahmad merupakan Pensyarah di Fakulti Psikologi dan Pendidikan, Universiti Malaysia Sabah. Emel yang boleh dihubungi ialah puteri@ums.edu.my

Siti Hajar Jamal merupakan pelajar PhD, Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Emel boleh dihubungi ialah sitihajar_jamal@yahoo.com.

Dr. Nasrudin Subhi merupakan Pensyarah di Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Emel yang boleh dihubungi ialah nas2572@ukm.edu.my.

Prof. Madya Dr. Salleh Amat merupakan Pensyarah di Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Emel yang boleh dihubungi ialah sallehba@ukm.edu.my

Noor Jumaaton Razikin merupakan Ketua Penolong Setiausaha di Bahagian Pengambilan Bukan Guru, Suruhanjaya Perkhidmatan Pelajaran. Emel yang boleh dihubungi ialah noorjuma@spp.gov.my

Siti Hajar Wahab merupakan Pegawai Psikologi Kanan di Kementerian Pendidikan Malaysia. Emel yang boleh dihubungi ialah sitihajar.wahab@moe.gov.my

Nurrul Azwa Mohd Kassim merupakan Pegawai Psikologi di Kementerian Pendidikan Malaysia. Emel yang boleh dihubungi ialah azwa.mkassim@moe.gov.my

Rinatho Nunchi merupakan Pegawai Psikologi Kanan di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor. Emel yang boleh dihubungi ialah rinatho@selangor.gov.my

Dr. Abu Yazid Abu Bakar, Lt. Kdr. (B) TLDM merupakan Pensyarah di Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Emel yang boleh dihubungi ialah yazid3338@ukm.edu.my

Nazuha Shamshuddin merupakan Pegawai Psikologi Kanan di Kementerian Sumber Manusia. Emel yang boleh dihubungi ialah nazuha@mohr.gov.my

Haikal Anuar Adnan merupakan Pensyarah di Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Emel yang boleh dihubungi ialah haikal.anuar@ukm.edu.my

Ahmad Badruddin Abdullah merupakan Timbalan Setiausaha Bahagian (Psikologi) di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Kementerian Dalam Negeri. Emel yang boleh dihubungi ahmad.badruddin@moha.gov.my

Dr. Fatimah Wati Halim merupakan Pensyarah di Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Emel yang boleh dihubungi ialah atisha@ukm.edu.my

Prof. Madya Mohd Makzan Musa merupakan Pensyarah di Sekolah Pembangunan Sosial, Universiti Utara Malaysia. Emel yang boleh dihubungi ialah makzanmusa2019@gmail.com

Aswandi Omar merupakan Ketua Penolong Setiausaha di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Cawangan Pengurusan Psikologi, Kementerian Kerja Raya. Emel yang boleh dihubungi ialah aswandi@kk.gov.my

Rahmansyahputra Afrizal merupakan Penolong Setiausaha di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Cawangan Pengurusan Psikologi, Kementerian Kerja Raya. Emel yang boleh dihubungi ialah rahmanputra@kk.gov.my

Mohamad Afiq Faiz Mohamad Amin merupakan Penolong Setiausaha di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Cawangan Pengurusan Psikologi, Kementerian Kerja Raya. Emel yang boleh dihubungi ialah afiqfaiz@kkr.gov.my

Mohd Aizuddin Abd Jalil merupakan Penolong Pegawai Psikologi di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Cawangan Pengurusan Psikologi, Kementerian Kerja Raya. Emel yang boleh dihubungi ialah aizuddin@kkr.gov.my

Nur Hanis Hazlan merupakan pelajar Pra Siswazah Kerja Sosial, Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Emel yang boleh dihubungi ialah hanishazlan97@gmail.com

Mardiah Abdull Rhaman merupakan pelajar Pra Siswazah Kerja Sosial, Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Emel yang boleh dihubungi ialah mardiah2802@gmail.com

Ahmad Khairuddin Mohd Ghazi merupakan pelajar Pasca Siswazah Universiti Kebangsaan Malaysia dan menjalani praktikum di Kementerian Sumber Manusia. Emel yang boleh di hubungi ialah ibnughazi90@gmail.com

