

KEBERKESANAN KURSUS ORIENTASI PEGAWAI-PEGAWAI PERSEKUTUAN DI SABAH, SARAWAK DAN SEMENANJUNG MALAYSIA

Ooi Seong Kang
Program Penyelidikan dan Kajian Kes
Institut Tadbiran Awam Negara
INTAN Kampus Utama Bukit Kiara
50480 Kuala Lumpur
e-mel : osk@intanbk.intan.my
Tel : 03-2084 7372

Wan Noraini Wan Mansor
Program Penyelidikan dan Kajian Kes
Institut Tadbiran Awam Negara
INTAN Kampus Utama Bukit Kiara
50480 Kuala Lumpur
e-mel : wannoraini@intanbk.intan.my
Tel : 03-2084 7453

Mohamad Azizal Abd. Aziz
Program Penyelidikan dan Kajian Kes
Institut Tadbiran Awam Negara
INTAN Kampus Utama Bukit Kiara
50480 Kuala Lumpur
e-mel : azizal@intanbk.intan.my
Tel : 03-2084 7671

Faks : 03-2092 1512

ABSTRAK

Kursus Orientasi bagi Pegawai-pegawai Persekutuan di Sabah, Sarawak dan Semenanjung (KOPPSSS) merupakan program yang dilaksanakan oleh Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional (JPNIN) sejak tahun 1992 bertujuan untuk mempercepat dan meningkatkan integrasi nasional di kalangan pegawai awam Persekutuan. Peserta KOPPSSS adalah terdiri daripada pegawai dari Semenanjung yang baru bertukar ke Sabah atau Sarawak serta pegawai dari Sabah atau Sarawak yang baru bertugas di Semenanjung. Objektif kajian ini dilaksanakan adalah untuk mengkaji keberkesanan KOPPSSS dalam mencapai matlamatnya dengan mengaplikasikan Model Penilaian Empat Tahap yang diperkenalkan oleh Donald L. Kirkpatrick (1983; 1987) bagi menilai impak latihan KOPPSSS ke atas peserta. Responden kajian adalah seramai 154 orang yang telah mengikuti KOPPSSS pada tahun 2008. Dapatan kajian menunjukkan bahawa keseluruhan responden berpendapat KOPPSSS telah dapat memberi nilai tambah kepada kefahaman dan peningkatan sensitiviti mereka mengenai persekitaran dan budaya masyarakat setempat; memberi pendedahan untuk mereka berinteraksi dan menyesuaikan diri dengan cara hidup masyarakat setempat; dan memantapkan keupayaan mereka untuk mengaplikasikan pengetahuan dan pengalaman yang diperolehi dalam kursus ini. Selain itu, sebahagian

besar pegawai mendapati KOPPSSS juga merupakan mekanisme yang berkesan untuk meningkatkan prestasi perkhidmatan mereka semasa bertugas. Secara keseluruhannya, penemuan kajian ini menunjukkan bahawa JPNIN telah berjaya menganjurkan KOPPSSS ini dengan berkesan. Walau bagaimanapun terdapat penambahbaikan yang boleh dibuat untuk memantapkan lagi pelaksanaan KOPPSSS.

PENDAHULUAN

Integrasi merupakan satu proses bagi mewujudkan satu identiti nasional antara kumpulan-kumpulan daripada segi sosial, wilayah, ekonomi, kebudayaan, pendidikan dan politik (Kementerian Pelajaran Malaysia, 2006 dan Abd. Rashid, 2001). Pada tahun 2006, Jabatan Perdana Menteri telah mengetengahkan Dasar Perpaduan dan Integrasi Nasional dalam Pelan Tindakan Perpaduan dan Integrasi Nasional (2006-2010) yang bertujuan untuk memperkukuh lagi perpaduan dan integrasi nasional di kalangan masyarakat (Kementerian Pelajaran Malaysia, 2006).

Pelan tersebut merangkumi falsafah perpaduan dan integrasi nasional dengan merujuk dasar-dasar Kerajaan yang ada dan berteraskan Perlembagaan, Rukun Negara dan Wawasan 2020. Antara objektif khusus pelan tersebut adalah untuk mengurangkan segregasi kaum dan kerenggangan dalam perhubungan inter dan intra kaum dan wilayah serta meningkatkan integrasi wilayah antara Sabah, Sarawak dengan Semenanjung dan antara negeri-negeri di Semenanjung.

Oleh yang demikian, pelbagai usaha telah dijalankan oleh agensi-agensi kerajaan khususnya Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional (JPNIN). Ia adalah sebuah agensi di bawah Jabatan Perdana Menteri bagi memastikan matlamat perpaduan kaum dan integrasi nasional terus dipelihara dan diperkukuhkan seperti mengadakan lawatan integrasi, bengkel penghayatan kemerdekaan dan pemantapan perpaduan, ekspo jiran wanita, pertandingan koir patriotik dan kursus pengendalian aktiviti rukun tetangga yang berkesan (Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional, 2008).

Dalam aspek memantapkan perpaduan dan integrasi nasional di kalangan penjawat awam pula, JPNIN menyelaras kursus orientasi pegawai-pegawai Persekutuan yang baru bertugas di Sabah, Sarawak dan Semenanjung bagi mempertingkatkan lagi interaksi dan perhubungan antara warga negara ketiga-tiga wilayah tersebut dan membolehkan mereka menyesuaikan diri bekerja di tempat baru iaitu di wilayah lain dan seterusnya memberi perkhidmatan yang memuaskan (Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional, 2005).

PELAKSANAAN KOPPSSS

Kursus Orientasi bagi Pegawai-pegawai Persekutuan di Sabah, Sarawak dan Semenanjung (KOPPSSS) merupakan program yang dilaksanakan oleh JPNIN sejak tahun 1992 bertujuan untuk mempercepat dan meningkatkan integrasi nasional di kalangan pegawai awam Persekutuan. Peserta KOPPSSS adalah terdiri daripada pegawai dari Semenanjung yang baru bertukar ke Sabah atau Sarawak serta pegawai dari Sabah atau Sarawak yang baru bertugas di Semenanjung (Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional, 2005). Pada mulanya kursus ini hanya diadakan untuk pegawai awam dari Semenanjung yang berkhidmat di Sabah dan Sarawak. Walau bagaimanapun mulai tahun 2006, program ini telah diperluaskan untuk meliputi pegawai awam yang berasal dari Sabah dan Sarawak yang bertugas di Semenanjung.

Berdasarkan hasrat Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional, objektif utama KOPPSSS ini diadakan adalah seperti berikut:

- i. Memberi kefahaman dan meningkatkan sensitiviti peserta mengenai persekitaran dan budaya masyarakat setempat;
- ii. Memberi pendedahan kepada peserta untuk berinteraksi dan menyesuaikan diri dengan cara hidup masyarakat setempat; dan
- iii. Memantapkan keupayaan peserta untuk mengaplikasikan pengetahuan dan pengalaman yang diperolehi dalam kursus ini.

KOPPSSS diadakan selama lima hari. Selain diisi dengan sesi taklimat dan ceramah, kursus ini dimantapkan lagi dengan konsep “tinggal bersama keluarga angkat” (Mahdar,

2006). Konsep ini memberi peluang kepada peserta untuk mengenali dan berinteraksi dengan masyarakat setempat serta memahami budaya mereka secara lebih dekat lagi. Dengan menyertai aktiviti-aktiviti seperti gotong-royong, upacara berkaitan adat resam dan permainan rakyat setempat, peserta akan dapat bergaul mesra dengan komuniti lokal, membentuk persefahaman yang baik dan menjalin hubungan erat dengan mereka. Di akhir kursus, peserta diharap dapat memperolehi kefahaman dan pengalaman mengenai bahasa, budaya dan pembangunan sosioekonomi masyarakat setempat yang sebelumnya kurang dikenali oleh mereka.

Menerusi interaksi, kefahaman dan pergaulan tersebut diharap akan dapat membolehkan pegawai-pegawai awam menyesuaikan diri dengan segera dengan keadaan persekitaran bagi membolehkan mereka memberi perkhidmatan yang memuaskan. Di samping itu, impak kursus ini diharap dapat mengeratkan perpaduan dan integrasi antara pegawai awam yang datang dari wilayah yang berlainan dengan masyarakat setempat.

PERMASALAHAN KAJIAN

Berdasarkan kenyataan Y.B. Datuk Dr. Maximus Johnity Ongkili, mantan Menteri di Jabatan Perdana Menteri, KOPPSSS dilaksanakan untuk mempercepatkan proses integrasi nasional dan mempertingkatkan sistem penyampaian kerajaan (Bernama.com, 2006). KOPPSSS tersebut dirasakan amat penting bukan sahaja untuk membolehkan persefahaman dan perpaduan terbentuk, tetapi juga untuk membolehkan pegawai yang terlibat mewujudkan jaringan sosial di negeri terbabit dan meningkatkan prestasi pekerjaan mereka.

Namun satu isu penting ialah sejauh mana KOPPSSS telah berjaya mencapai matlamatnya? Keberkesanan KOPPSSS sepatutnya dilihat dari tiga aspek iaitu:

- i. Sejuah manakah KOPPSSS yang telah dilaksanakan meningkatkan kefahaman peserta mengenai persekitaran kehidupan baru supaya dapat menyesuaikan diri dan lebih sensitif dengan masyarakat setempat?

- ii. Sejauh manakah KOPPSSS dapat membantu peserta untuk mengeratkan interaksi dan hubungan kerja peserta dengan masyarakat setempat semasa menjalankan tugas? dan
- iii. Sejauh manakah KOPPSSS dapat melengkapkan peserta dengan pengetahuan mengenai budaya masyarakat setempat dan sistem pentadbiran Kerajaan supaya dapat diaplikasikan semasa menjalankan tugas?

Oleh itu kajian impak kursus perlu dilaksanakan bagi memastikan keberkesanan program tersebut. Penentuan keberkesanan KOPPSSS adalah perlu untuk memberi justifikasi kepada JPNIN bagi membuat pertimbangan sewajarnya kepada cadangan seperti menambahkan bilangan kursus dan mewajibkan setiap pegawai terbabit untuk mengikuti program berkenaan.

OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini dapat dibahagikan kepada dua, iaitu objektif umum dan objektif khusus.

I. Objektif Umum

Untuk menilai keberkesanan KOPPSSS anjuran JPNIN dalam mencapai objektifnya dan mengenalpasti sumbangan kursus orientasi kepada pegawai baru Persekutuan yang ditempatkan di wilayah lain untuk menyesuaikan diri dalam melaksanakan tugas rasmi.

II. Objektif Khusus

- i. Menentukan sama ada KOPPSSS dapat memberi kefahaman kepada peserta mengenai persekitaran kehidupan baru supaya dapat menyesuaikan diri dan lebih sensitif dengan masyarakat setempat;
- ii. Mengenalpasti sama ada KOPPSSS dapat membantu peserta untuk mengeratkan interaksi dan hubungan kerja dengan masyarakat setempat semasa menjalankan tugas; dan
- iii. Mengetahui sama ada KOPPSSS dapat melengkapkan peserta dengan pengetahuan mengenai budaya masyarakat setempat dan sistem pentadbiran Kerajaan supaya dapat diaplikasikan semasa menjalankan tugas.

SKOP KAJIAN

Kajian ini mempunyai skop dan limitasi seperti berikut:

- i. KOPPSSS yang dipilih ialah program-program yang dilaksanakan pada tahun 2008.
- ii. Populasi kajian adalah meliputi peserta-peserta KOPPSSS bagi tahun 2008; dan
- iii. Keberkesanan KOPPSSS dikaji dari segi (penyesuaian diri), kemahiran (mengeratkan interaksi dan hubungan kerja) dan pengetahuan peserta (budaya dan sistem pentadbiran kerajaan negeri). Tiga impak yang telah juga dikenalpasti. Pertama, merujuk kepada peningkatan tahap pemahaman peserta mengenai persekitaran kehidupan baru supaya dapat menyesuaikan diri dan lebih sensitif dengan masyarakat setempat. Kedua, menilai kebolehan peserta untuk mengeratkan interaksi dan hubungan kerja dengan masyarakat setempat semasa menjalankan tugas. Ketiga, menilai tahap pemantapan pengetahuan mengenai budaya dan sistem pentadbiran kerajaan negeri masyarakat setempat supaya dapat diaplikasikan dalam kerja.

TINJAUAN LITERATUR

McGehee (1979) memberikan definisi latihan sebagai prosedur formal yang digunakan oleh sesebuah organisasi untuk memberi pembelajaran agar hasil perubahan sikap dapat memberi sumbangan kepada pencapaian objektif organisasi. Goldstein (1980); Ramli (1984); Forster (1979) dan Nadler (1984) menggambarkan latihan sebagai satu bentuk pembelajaran di dalam skop pembangunan sumber manusia di mana pelatih dapat memperdalam, memperluas dan meninggikan pengetahuan, mempertajamkan kemahiran, mengubah sikap (selaras dengan kehendak, falsafah, nilai dan etika kerja) bagi meningkatkan prestasi semasa berkhidmat dalam bidang tugas sedia ada.

Barker (2004) mengatakan latihan persilangan budaya dapat membantu seseorang itu memahami perbezaan di antara kumpulan-kumpulan etnik dan mewujudkan kesedaran budaya dan boleh digunapakai untuk kepentingan personal dan profesional mereka. Sarkar-Barney (2004) berpendapat fokus utama latihan yang melibatkan persilangan budaya adalah bertujuan untuk memberi persediaan kepada pegawai agar dapat

bekerja dengan lebih efektif di dalam suasana budaya yang berbeza. Walau bagaimanapun, menurut Cavusgil (1992), keberkesanan atau kegagalan latihan bergantung kepada proses adaptasi pelatih dengan suasana kehidupan dan pekerjaan yang baru.

Pelbagai aspek perlu diambil perhatian sebelum suatu kursus orientasi persilangan budaya dijalankan agar *outcome* yang ingin dikecapi tercapai. Antaranya adalah dengan membuat analisis keperluan (*need analysis*) di kalangan peserta kursus terlebih dahulu. Misalnya, dalam kajian oleh Grahn dan Swenson (2000) ada mencadangkan antara langkah yang perlu diambil bagi membuat penambahbaikan kepada kualiti kursus yang melibatkan persilangan budaya khususnya di kalangan *expatriate* adalah dengan membuat analisis keperluan. Sebagai contoh, pihak penganjur kursus perlu mengenalpasti negeri atau daerah yang bersesuaian untuk menempatkan para peserta agar kursus persilangan budaya memberi impak yang besar dan positif di dalam diri mereka.

Pelaksanaan latihan kepada peserta kursus dari luar kawasan tertentu mempunyai banyak implikasi persilangan budaya. Ini berkaitan dengan isi kandungan latihan dan tahap kompetensi latihan kemahiran bahasa di mana kedua-duanya adalah antara aspek yang memberi cabaran kepada jurulatih perlu dipertimbangkan (Thornhill, 1993). Selain itu, artikel oleh Nixon dan Dawson (2002) menghuraikan bagaimana kursus komunikasi persilangan budaya boleh dijalankan secara efektif dengan mengambilkira demografi sesebuah masyarakat di kawasan yang hendak ditempatkan bagi mengelakkan masalah komunikasi di antara sesama budaya. Ini adalah kerana interaksi antara kaum merupakan satu jalan ke arah mewujudkan perpaduan nasional dan mencetuskan masyarakat yang harmonis dan bersatu padu (Basri dan Ahmad, 1987).

Keberkesanan pelaksanaan suatu latihan adalah amat sukar untuk diukur dengan efektif. Endres dan Kleiner (1990) pernah membuat kajian mengenai pengukuran keberkesanan latihan pengurusan dan pembangunan. Menurut mereka, pengukuran keberkesanan latihan perlu meliputi penilaian terhadap reaksi emosi dan penambahan pengetahuan oleh peserta selepas mengikuti kursus. Selepas latihan, para peserta mula balik ke tempat kerja masing-masing dan bertemu semula dengan rakan setugasan

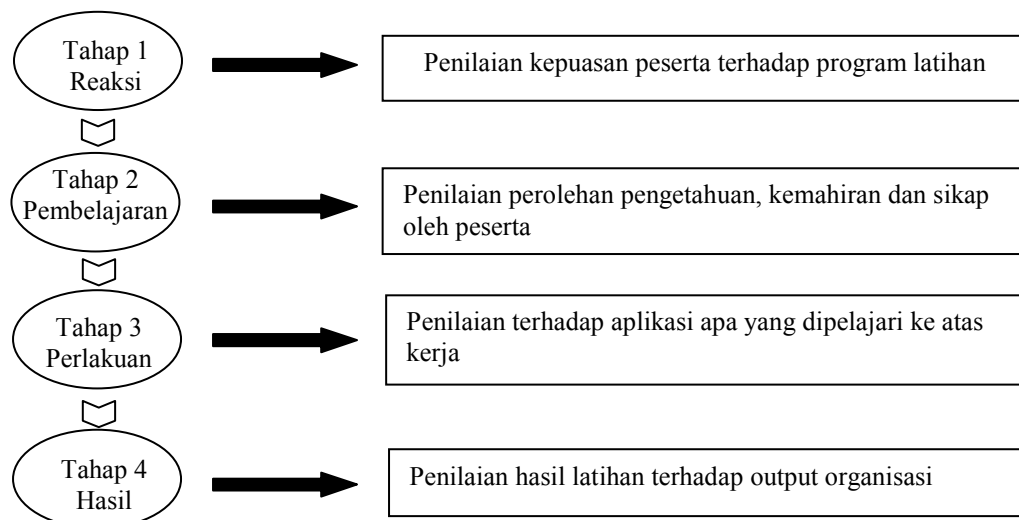
dengan aneka persediaan seperti penambahan ilmu dan kemahiran dan dengan penuh harapan baru untuk dapat berkhidmat dengan lebih produktif.

Malah, ketua dan rakan setugas di pejabat juga mempunyai sesuatu pengharapan agar pelatih dapat mengaplikasikan apa yang dipelajari semasa bertugas. Apabila sekembalinya pelatih ke pejabat maka bermulalah pula suatu proses pengubahsuaian bagi semua yang terlibat. Umpamanya, kemahiran yang baru dipelajari menjalani ubahsuaian agar dapat sejajar dengan keadaan kerja di tempat berkenaan. Bekas peserta kursus pula barangkali mendapati organisasi tempat kerjanya itu begitu menggalakkan mereka untuk mengamalkan apa yang dilalui dalam latihannya itu di samping memberi segala bantuan dan sokongan terus-menerus untuk meningkatkan prestasi perkhidmatan (Ramli, 1998).

KERANGKA TEORETIKAL DAN HIPOTESIS KAJIAN

Terdapat pelbagai model penilaian yang terdapat dalam literatur yang boleh dijadikan asas kepada penilaian latihan. Antara model yang paling popular dan sering digunakan oleh pengkaji mengenai impak latihan adalah Model Penilaian Empat Tahap yang dikemukakan oleh Donald L. Kirkpatrick (1983; 1987). Melalui model di **Rajah 1**, Kirkpatrick (1983; 1987) mencadangkan penilaian sesuatu program latihan seharusnya berdasarkan empat peringkat iaitu reaksi, pembelajaran, perlakuan dan hasil (*outcome*).

Rajah 1: Model Penilaian Empat Tahap oleh Kirkpatrick

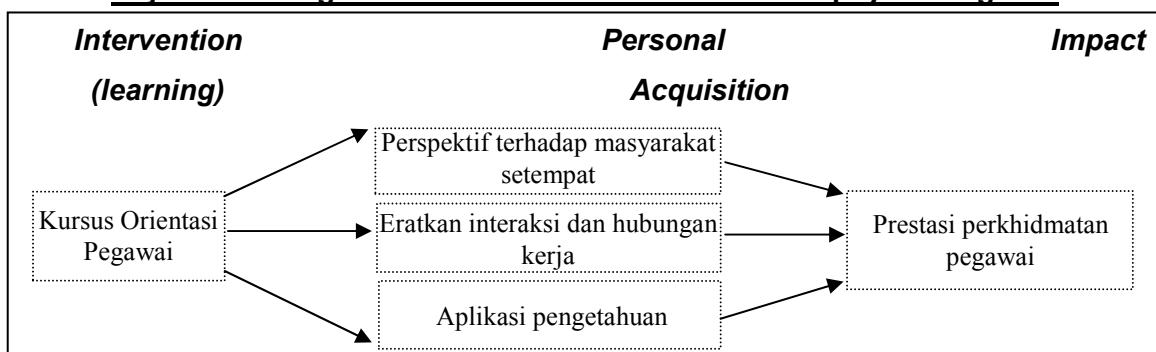


Pada tahap pertama, latihan dinilai di akhir kursus berdasarkan kepuasan peserta terhadap kandungan kursus, persembahan dan relevannya dengan tugas pekerja. Menerusi tahap dua, fokus impak adalah ke atas perolehan pengetahuan, kemahiran dan sikap hasil daripada mengikuti latihan. Pada tahap ketiga, penilaian adalah merujuk kepada kebolehan peserta untuk mengaplikasikan pengetahuan, kemahiran dan sikap ke atas kerjanya. Manakala pada tahap keempat, penilaian dilakukan ke atas output organisasi hasil aplikasi pengetahuan, kemahiran dan sikap tersebut.

Rajah 2 menunjukkan bahawa KOPPSSS (angkubah bebas) dianggap membawa perubahan positif dari segi penyesuaian diri peserta dengan persekitaran baru dan lebih sensitif dengan masyarakat setempat, mengeratkan interaksi dan hubungan kerja peserta dengan masyarakat setempat semasa menjalankan tugas dan melengkapkan peserta dengan pengetahuan mengenai budaya masyarakat setempat dan sistem pentadbiran Kerajaan supaya dapat diaplikasikan semasa menjalankan tugas. Perubahan tersebut dianggap boleh memberi impak (kesan) dalam mempengaruhi prestasi penyampaian perkhidmatan mereka. Oleh itu berdasarkan model tersebut, kajian ini akan cuba mengenalpasti:

- i. Sejauh mana impak latihan (KOPPSSS) dapat membawa perubahan ke atas perspektif, interaksi dan hubungan kerja serta aplikasi pengetahuan peserta; dan
- ii. Setakat mana pula perubahan tersebut (jika berlaku) dapat meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan mereka.

Rajah 2: Kerangka Teori Kesan Latihan ke Atas Keupayaan Pegawai



Berdasarkan kepada kerangka teoritikal tersebut, kajian ini menyarankan bahawa KOPPSSS memberi impak positif kepada sikap dan pengetahuan peserta. Seterusnya

input tadi boleh diaplikasikan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas. Oleh itu, hipotesis-hipotesis yang dibina dalam kajian ini adalah seperti berikut:

- i. KOPPSSS membawa perubahan positif dari segi penyesuaian diri peserta dengan persekitaran baru agar lebih sensitif dengan masyarakat setempat;
- ii. KOPPSSS dapat mengeratkan interaksi dalam hubungan kerja peserta dengan masyarakat setempat semasa menjalankan tugas; dan
- iii. KOPPSSS dapat melengkapkan peserta dengan pengetahuan mengenai budaya masyarakat setempat dan sistem pentadbiran Kerajaan supaya dapat diaplikasikan semasa menjalankan tugas.

PENEMUAN KAJIAN

i. Kaedah Penyesuaian Diri Dengan Penempatan Baru Mengikut Keutamaan

Kajian ini mendapati bahawa majoriti responden iaitu seramai 52 orang (33.8%) berpendapat bahawa cara yang paling berkesan untuk menyesuaikan diri dengan masyarakat setempat di tempat kerja baru adalah dengan menghadiri KOPPSSS berbanding kaedah-kaedah yang lain.

Jadual 1: Keberkesanan Aktiviti KOPPSSS untuk Menyesuaikan Diri dengan Masyarakat Setempat

Cara	Frekuensi	Sig.
Menghadiri KOPPSSS	52	0.000
Melalui inisiatif sendiri untuk mengetahui berkenaan wilayah/tempat bertugas yang baru	36	
Melalui pengalaman sendiri iaitu pernah berkunjung di wilayah berkenaan sebelum penempatan ke tempat bertugas yang baru	31	
Melalui bantuan saudara-mara / kawan-kawan yang menetap di wilayah berkenaan	7	

Berdasarkan analisis Ujian *Chi-Square Goodness-of-Fit*, ia menunjukkan bahawa pegawai menganggap kaedah menghadiri KOPPSSS adalah cara yang paling berkesan untuk menyesuaikan diri, $X^2_{0.05,3} = 33$.

ii. Tahap Pencapaian Objektif KOPPSSS

Kajian ini mendapati bahawa majoriti responden berpendapat bahawa tiga objektif KOPPSSS telah tercapai. Ini dapat dilihat apabila antara 76.0% hingga 81.8% responden mengakui bahawa pencapaian kesemua objektif KOPPSSS adalah berada pada tahap tercapai dan sangat tercapai.

Jadual 2: Pencapaian Objektif KOPPSSS

Objektif (N = 154)	Skala		
	STT hingga TT	AT	T hingga ST
i) Memberi kefahaman dan meningkatkan sensitiviti peserta mengenai persekitaran dan budaya masyarakat setempat	8 (5.2%)	27 (17.5%)	119 (77.3%)
ii) Memberi pendedahan kepada peserta untuk berinteraksi dan menyesuaikan diri dengan cara hidup masyarakat setempat	5 (3.3%)	23 (14.9%)	126 (81.8%)
iii) Memantapkan keupayaan peserta untuk mengaplikasikan pengetahuan dan pengalaman yang diperolehi dalam kursus ini	6 (3.9%)	31 (20.1%)	117 (76.0%)

Skala:

STT - Sangat Tidak Tercapai

AT - Agak Tercapai

ST - Sangat Tercapai

TT - Tidak Tercapai

T - Tercapai

iii. Tahap Kepuasan Peserta Terhadap Modul Kursus

Kajian ini mendapati sebahagian besar responden berpuas hati terhadap modul KOPPSSS. Keputusan ini menunjukkan bahawa penganjuran KOPPSSS adalah berkesan dalam memberi nilai tambah dari segi pengetahuan dan pengalaman baru. Oleh itu, kursus ini sememangnya memberi banyak manfaat kepada peserta semasa menjalankan tugas di pejabat. Selain itu, pengurusan KOPPSSS sepanjang tempoh berkursus yang meliputi kemudahan tempat penginapan, makanan yang disediakan dan kesediaan urus setia untuk memberi perkhidmatan yang terbaik adalah menepati kehendak responden.

Jadual 3: Tahap Kepuasan Responden Terhadap Modul KOPPSSS

Modul KOPPSSS	Skala		Min	SP
	STM hingga TM	AM hingga SM		
1. Isi kandungan	16 (10.4%)	138 (89.6%)	3.62	0.89
2. Aktiviti	7 (4.7%)	144 (95.3%)	4.07	0.90
3. Penceramah	8 (5.5%)	137 (94.5%)	3.93	0.86
4. Pengurusan	11 (7.7%)	131 (92.3%)	3.85	0.90
5. Faedah modul kursus kepada tugas	4 (2.7%)	145 (97.3%)	3.86	0.78

Skala:

STM - Sangat Tidak Memuaskan AM - Agak Memuaskan SM- Sangat Memuaskan
TM - Tidak Memuaskan M - Memuaskan

iv. Keberkesanan Aktiviti KOPPSSS Mengikut Keutamaan

Kajian ini telah meminta responden memilih aktiviti-aktiviti KOPPSSS yang berjaya mencapai objektif kursus. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa program bermalam di rumah keluarga angkat dianggap oleh majoriti responden sebagai yang paling berkesan. **Jadual 4** berikut menerangkan pilihan responden dengan lebih jelas.

Jadual 4: Keberkesanan Aktiviti KOPPSSS dalam Mencapai Objektif Kursus

Aktiviti	Frekuensi	Sig.
Bermalam di rumah keluarga angkat	30	0.234
Aktiviti bersama masyarakat setempat	25	
Aktiviti bersama keluarga angkat	23	
Dinamika kumpulan	28	
Ceramah	15	

Walaupun begitu, berdasarkan analisis Ujian *Chi-Square Goodness-of-Fit*, keputusan menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi frekuensi keberkesanan aktiviti KOPPSSS dalam mencapai objektif kursus mengikut pendapat pegawai, X^2 0.05, $4=5.6$

v. Impak Pra dan Pasca KOPPSSS Terhadap Perspektif; Interaksi serta Hubungan Kerja; dan Aplikasi Pengetahuan Responden

Jadual 5 menunjukkan bahawa berdasarkan keputusan Ujian-t Berpasangan, KOPPSSS telah memberi impak positif yang signifikan ($p < 0.01$) ke atas perubahan perspektif yang terhadap masyarakat setempat; mengeratkan interaksi serta hubungan kerja; dan membantu mengaplikasikan pengetahuan serta pengalaman semasa bertugas.

Jadual 5: Impak Pra dan Pasca KOPPSSS Terhadap Perspektif; Interaksi serta Hubungan Kerja; dan Aplikasi Pengetahuan Responden

Aspek	Min Pra-KOPPSSS (1)	Min Pasca-KOPPSSS (2)	Impak (2-1)	Ujian-t Sig.
Perspektif	3.01	4.25	1.24	0.00**
Interaksi serta hubungan Kerja	3.34	4.34	1.00	0.00**
Aplikasi pengetahuan	3.14	4.28	1.14	0.00**

** $p < 0.01$ Skala penilaian 1 hingga 5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju)

Impak yang paling ketara adalah dari segi perubahan perspektif responden terhadap masyarakat setempat (min 1.24) iaitu dari segi penyesuaian diri dengan persekitaran baru dan merasa lebih sensitif terhadap masyarakat setempat. Ini diikuti oleh impak terhadap aplikasi pengetahuan. Impak yang secara relatif didapati kurang adalah dari segi interaksi dan hubungan kerja responden dengan masyarakat setempat semasa menjalankan tugas (min 1.00). Secara keseluruhannya, keputusan ini menunjukkan bahawa penganjuran KOPPSSS adalah berkesan dalam memberi perspektif positif responden terhadap masyarakat setempat; mengeratkan interaksi serta hubungan kerja; dan membantu dalam mengaplikasikan pengetahuan dan pengalaman semasa menjalankan tugas.

vi. Impak KOPPSSS Mengikut Jantina

Dapatan kajian ini menunjukkan selepas peserta mengikuti KOPPSSS, tidak terdapat perbezaan secara signifikan di antara aspek perspektif; interaksi serta hubungan kerja; dan aplikasi pengetahuan di antara responden lelaki dan perempuan. **Jadual 6**

menunjukkan dapatan Ujian-t pengukuran bebas (*independent t-test*) dari segi keberkesanan KOPPSSS terhadap ketiga-ketiga aspek tersebut mengikut jantina.

Jadual 6: Impak KOPPSSS Mengikut Jantina

Aspek	Jantina	Min	Perbezaan Min	Sig. (2-tailed)
Perspektif	Lelaki	4.27	0.05	0.500
	Wanita	4.22		
Interaksi serta hubungan Kerja	Lelaki	4.36	0.05	0.534
	Wanita	4.31		
Aplikasi pengetahuan	Lelaki	4.35	0.13	0.103

vii. Impak KOPPSSS Mengikut Wilayah

Dapatan kajian ini menunjukkan selepas peserta mengikuti KOPPSSS, tidak terdapat perbezaan impak yang signifikan di antara aspek perspektif; interaksi serta hubungan kerja; dan aplikasi pengetahuan di antara responden mengikut penempatan wilayah mereka berkursus sama ada di Semenanjung atau di Sabah dan Sarawak. **Jadual 7** menjelaskan dengan lebih lanjut kesan KOPPSSS terhadap ketiga-tiga aspek tersebut mengikut wilayah.

Jadual 7: Impak KOPPSSS Mengikut Wilayah

Aspek	Wilayah	Min	Perbezaan Min	Sig. (2-tailed)
Perspektif	Semenanjung	4.21	0.07	0.419
	Sabah & Sarawak	4.28		
Interaksi serta hubungan kerja	Semenanjung	4.30	0.06	0.472
	Sabah & Sarawak	4.36		
Aplikasi pengetahuan	Semenanjung	4.29	0.00	0.998
	Sabah & Sarawak	4.29		

viii. Impak KOPPSSS Mengikuti Struktur Usia

Kajian ini mendapati KOPPSSS tidak memberi impak yang berbeza secara signifikan ke atas perspektif; interaksi serta hubungan kerja; dan aplikasi pengetahuan responden berdasarkan kategori usia. Hasil ujian menunjukkan tidak wujud perbezaan yang signifikan antara struktur usia dengan perspektif ($F=0.553$, $p>0.05$), interaksi serta

hubungan kerja ($F=1.171$, $p>0.05$), aplikasi pengetahuan ($F=1.779$, $p>0.05$) dan prestasi perkhidmatan ($F=1.361$, $p>0.05$). Ini bermakna umur tidak mempengaruhi impak keberkesanan KOPPSSS.

ix. Impak KOPPSSS Mengikut Tahap Pendidikan

Dapatan kajian ini menunjukkan KOPPSSS tidak memberi impak yang berbeza secara signifikan ke atas perspektif; interaksi serta hubungan kerja; dan aplikasi pengetahuan responden berdasarkan kelayakan tahap pendidikan mereka. Data yang diperolehi daripada Ujian Anova sehala menunjukkan tidak wujud perbezaan yang signifikan antara tahap pendidikan dengan perspektif ($F=0.674$, $p>0.05$), interaksi serta hubungan kerja ($F=0.391$, $p>0.05$), dan aplikasi pengetahuan ($F=0.295$, $p>0.05$). Keputusan ini menunjukkan bahawa selepas mengikuti KOPPSSS, faktor tahap pendidikan tidak mempengaruhi perbezaan bagi ketiga-tiga aspek yang dinilai tersebut.

x. Impak KOPPSSS Mengikut Tempoh Berkhidmat Di Dalam Perkhidmatan Awam

Kajian ini mendapati KOPPSSS tidak memberi impak yang berbeza secara signifikan ke atas perspektif; interaksi serta hubungan kerja; dan aplikasi pengetahuan; mengikut tempoh responden telah berkhidmat di dalam perkhidmatan awam. Ujian ANOVA sehala menunjukkan tidak wujud perbezaan yang signifikan dari segi perspektif ($F=1.000$, $p>0.05$), interaksi serta hubungan kerja ($F=0.880$, $p>0.05$), dan aplikasi pengetahuan ($F=0.712$, $p>0.05$). Keputusan ini menunjukkan bahawa faktor tempoh peserta berkhidmat di dalam perkhidmatan awam tidak mempengaruhi perbezaan perspektif; interaksi serta hubungan kerja; dan aplikasi pengetahuan responden selepas mengikuti KOPPSSS.

xi. Impak KOPPSSS Mengikut Tempoh Mula Berkhidmat di Lokasi Penempatan

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa skor min perspektif antara responden yang telah berkhidmat di lokasi penempatan dalam tempoh kurang daripada setahun dan responden yang telah berkhidmat lebih daripada setahun adalah tidak berbeza secara signifikan. Ini bermakna selepas mengikuti KOPPSSS, tidak terdapat perbezaan impak yang signifikan antara kedua-dua kumpulan responden tersebut. Secara keseluruhan,

standard error of mean bagi ketiga-tiga aspek tersebut menunjukkan bahawa kesemua nilai adalah kecil. Ini menunjukkan ianya anggaran yang baik bagi setiap min sampel. **Jadual 8** menunjukkan Ujian-t pengukuran bebas (*independent t-test*) dari segi keberkesanan KOPPSSS terhadap ketiga-tiga aspek tersebut mengikut tempoh responden mula berkhidmat di lokasi penempatan.

Jadual 8: Impak KOPPSSS Mengikut Tempoh Mula Berkhidmat di Lokasi Penempatan

Aspek	Tempoh	Min	Perbezaan Min	Sig. (2-tailed)
Perspektif	< 1 tahun	4.24	0.02	0.860
	>= 1 tahun	4.26		
Interaksi serta hubungan kerja	< 1 tahun	4.36	0.04	0.620
	>= 1 tahun	4.32		
Aplikasi pengetahuan	< 1 tahun	4.29	0.01	0.907
	>= 1 tahun	4.28		

xii. Impak KOPPSSS Terhadap Prestasi Perkhidmatan

Jadual 9 menunjukkan bahawa responden dapat meningkatkan prestasi perkhidmatan setelah mengikuti KOPPSSS. Data di atas menunjukkan berlaku impak positif yang signifikan hasil bagi meningkatkan prestasi perkhidmatan dalam konteks menjalankan tugas di tempat baru dengan lebih mudah melalui pemahaman budaya masyarakat setempat dan sistem pentadbiran Kerajaan. Berdasarkan perbandingan pra-KOPPSSS dan pasca-KOPPSSS, Ujian-t pengukuran berulang (*paired-samples t-test*) mendapati berlaku peningkatan min yang signifikan iaitu 1.14 ke atas persefahaman dan prestasi perkhidmatan responden secara keseluruhannya. Oleh itu, dapatlah dikatakan bahawa KOPPSSS telah membantu responden untuk meningkatkan prestasi perkhidmatan mereka.

Jadual 9: Impak KOPPSSS ke Atas Prestasi Perkhidmatan

Aspek	Min Pra-KOPPSSS (A)	Min Pasca-KOPPSSS (B)	Impak (B-A)	Ujian-t Sig.
Prestasi perkhidmatan	3.12	4.26	1.14	0.000**

** p<0.01

xiii. Korelasi antara Perspektif; Interaksi serta Hubungan Kerja; dan Aplikasi Pengetahuan dengan Prestasi Perkhidmatan

Jadual 10 menunjukkan hasil analisis korelasi Pekali Pearson (r) antara elemen perspektif; interaksi serta hubungan kerja; dan aplikasi pengetahuan dengan prestasi perkhidmatan responden. Hasil analisis tersebut membuktikan bahawa kesemua elemen berkenaan adalah mempunyai perkaitan berbentuk positif yang signifikan dengan persefahaman serta prestasi perkhidmatan responden. Ini bermakna, semakin tinggi perspektif positif; keamatan interaksi serta hubungan kerja; dan kebolehan aplikasi pengetahuan, semakin tinggi tahap prestasi perkhidmatan responden. Oleh itu, semakin tinggi impak KOPPSSS ke atas perspektif; interaksi serta hubungan kerja; dan aplikasi pengetahuan, semakin tinggi kebolehan responden untuk meningkatkan prestasi perkhidmatan. Data juga memperlihatkan bahawa di antara ketiga-tiga angkuabah bebas, elemen perspektif mempunyai korelasi yang paling kukuh ($r = 0.872$) dengan prestasi perkhidmatan. Oleh itu, jika elemen perspektif dapat dipertingkatkan, ia akan memberi kesan yang lebih tinggi ke atas kebolehan responden untuk meningkatkan prestasi perkhidmatan.

Jadual 10: Korelasi antara Perspektif; Interaksi serta Hubungan Kerja; dan Aplikasi Pengetahuan dengan Prestasi Perkhidmatan Responden

Korelasi (r)	A	B	C	D
Perspektif (A)	1			
Interaksi serta hubungan kerja (B)	0.732**	1		
Aplikasi pengetahuan (C)	0.757**	0.773**	1	
Prestasi perkhidmatan (D)	0.815**	0.756**	0.808**	1

** p<0.01

CADANGAN-CADANGAN KAJIAN

Berdasarkan pengamatan dan temuramah dengan peserta dan ketua atau penyelia kepada peserta KOPPSSS, pelaksanaan KOPPSSS boleh diperkemaskan lagi untuk meningkatkan keberkesanannya melalui saranan-saranan berikut:

Program Keluarga Angkat

- i. Pemilihan keluarga angkat perlu dibuat dengan lebih teliti dan mengambilkira kesesuaian faktor umur, agama dan fahaman politik ibubapa angkat dengan peserta;
- ii. Memperuntukkan masa yang lebih panjang untuk peserta bersama keluarga angkat agar dapat lebih memahami budaya masyarakat setempat serta bagi membolehkan hubungan sosial terjalin dengan erat;
- iii. Program yang diatur untuk peserta sewaktu penempatan bersama keluarga angkat perlu melibatkan keluarga angkat dan masyarakat setempat agar penglibatan secara menyeluruh dapat memberi nilai tambah kepada faedah yang diperolehi daripada aktiviti yang dijalankan;
- iv. Mengadakan KOPPSSS semasa musim cuti persekolahan atau ketika sambutan perayaan seperti Hari Gawai dan Pesta Keamatan agar peserta dapat merasai pengalaman yang lebih berkesan di samping dapat meluangkan lebih banyak masa dengan ahli keluarga angkat; dan
- v. Merancang beberapa program yang boleh memberi manfaat kepada masyarakat setempat sewaktu peserta KOPPSSS mengikuti program keluarga angkat seperti peserta memberi sumbangan masa dan tenaga untuk membaikpulih surau, mengecat dewan orang ramai yang usang, membersihkan tanah perkuburan, mengadakan ceramah motivasi untuk anak-anak tempatan, dan mengadakan seminar atau perbincangan secara berkumpulan mengenai isu-isu tertentu. Aktiviti-aktiviti ini adalah dipercayai akan lebih memberi impak dari segi fizikal dan emosi yang mendalam kepada masyarakat setempat yang dilawati di mana mereka akan lebih menghargai kehadiran peserta KOPPSSS dan tidak menganggap pelaksanaan

KOPPSSS hanya sekadar sebagai satu aktiviti lawatan yang tiada pengisian yang bermakna serta menganggap kursus ini hanya membuang masa dan wang Kerajaan.

Program Ceramah

- i. Mewujudkan garis panduan untuk penceramah menyampaikan ceramah. Sebagai contoh: nota penceramah perlu ditapis agar tidak menyentuh isu-isu sensitif seperti agama, bangsa dan fahaman politik;
- ii. Mengesyorkan penceramah menyediakan nota helaian kerja selain persembahan *power point* bagi setiap ceramah yang disampaikan agar maklumat yang lebih terperinci dapat dibaca dengan lebih lanjut oleh peserta selepas tamat kursus agar dapat dimanfaatkan;
- iii. Memberi peserta pendedahan, pengalaman, kefahaman dan pengetahuan yang lebih luas mengenai adat resam dan cara hidup masyarakat setempat;
- iv. Mengadakan satu taklimat khas berkaitan faedah menerima penempatan bertugas di wilayah berlainan kepada peserta bagi mengikis sikap kenegerian dan persepsi negatif terhadap masyarakat setempat; dan
- v. Memberi gambaran berkenaan budaya kerja di ketiga-tiga wilayah di dalam slot ceramah agar tidak berlaku kejutan budaya kerja di samping dapat membantu peserta untuk mengadaptasikan diri dengan suasana bekerja yang baru.

Pengurusan KOPPSSS Oleh Urus Setia

- i. Meningkatkan hospitaliti urus setia terhadap peserta;
- ii. Memantapkan pengurusan KOPPSSS seperti tempat penginapan peserta di hotel, kemudahan pengangkutan dan penyediaan peralatan sukan;

- iii. Menyediakan makanan tradisi yang sukar didapati di tempat lain semasa waktu rehat agar peserta dapat merasai keunikan makanan masyarakat setempat;
- iv. Membekalkan risalah ringkas di dalam fail kursus peserta berkenaan adat resam, pantang-larang, dialek dan sebagainya mengenai etnik di sesebuah wilayah sebagai rujukan; dan
- v. Menggalakkan peserta kursus serta memberi insentif kepada mereka untuk menulis artikel atau buku pengalaman sebagai pegawai persekutuan yang berkhidmat di Semenanjung, Sabah atau Sarawak untuk diedarkan kepada pegawai-pegawai yang terlibat dengan penempatan bekerja di wilayah lain sebagai motivasi dan panduan.

KESIMPULAN

Kajian ini mendapati bahawa penganjuran KOPPSSS dapat memenuhi objektif-objektif yang disasarkan. Selain itu, KOPPSSS merupakan mekanisme yang berkesan untuk meningkatkan meningkatkan prestasi perkhidmatan mereka semasa bertugas.

Kajian ini mendapati bahawa keseluruhan responden berpendapat KOPPSSS telah dapat memberi nilai tambah kepada perspektif, interaksi serta hubungan kerja dan aplikasi pengetahuan peserta. Selain itu, sebahagian besar pegawai telah mendapati bahawa prestasi perkhidmatan peserta menunjukkan peningkatan selepas menghadiri KOPPSSS. Secara keseluruhannya, penemuan kajian ini menunjukkan bahawa JPNIN telah berjaya menganjurkan KOPPSSS ini dengan berkesan. Walau bagaimanapun terdapat penambahbaikan yang boleh dibuat untuk memantapkan lagi pelaksanaan KOPPSSS.

RUJUKAN

- Abd Rashid, A. R. (2001) *Perubahan Paradigma Nilai: Ke Arah Transformasi Sosial dan Pembentukan Malaysia Baru*. Kuala Lumpur, Malaysia: Utusan *Publications & Distributors* Sdn. Bhd.
- Barker, S. A. (2004) *Improving International Job Skills By Applying Cross-cultural Training*, *Journal of European Industrial Training*, 26 (2/3/4), pp. 215-233.
- Basri, A. F., dan Ahmad, A. H. (1987) *Isu-isu Perpaduan Nasional: Cabaran, Pencapaian dan Masa Depan*. Kedah, Malaysia: Universiti Utara Malaysia.
- Bernamea.com (2006) Lebih Banyak Program Orientasi Di Sabah Dan Sarawak Tahun Depan, 15 Disember. Diperolehi dari: <http://www.bernama.com.my/bernama/v3/bm/printable.php?id=236595> (Dimuat turun pada: 9 Januari 2008).
- Cavusgil, T. et. al. (1992) *Preparing Executives For Overseas Assignments*, *Journal of Management Decision*, 30 (1).
- Endres G. J. and Kleiner, B. H. (1990) *How to Measure Management Training and Development Effectiveness*, *Journal of European Industrial Training*, 14 (9).
- Forster, M. H. (1979) *Training and Development Programs, Methods, and Facilities*. Dlm. Yoder, D. dan Heneman, H. G. Jr. (Ed), *ASPA Handbook of Personnel and Industrial Relations*. Washington, DC: *Bureau of National Affairs, Inc.* pp. 5.35-5.56.
- Goldstein, I. L. (1980) *Training in Work Organizations*, *Annual Review of Psychology*, 3, pp. 229-272.
- Grahn J. L. and Swenson D. X. (2000) *Cross-cultural Perspectives for Quality Training*, *Cross Cultural Management : An International Journal*, 7 (3), pp. 19-24.

Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional (2008) Aktiviti dan Acara JPNIN 2008. Diperolehi dari: <http://www.jpnin.gov.my/v4/aktiviti.htm> (Dimuat turun pada: 26 Disember 2008).

Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional (2005) Jiran, Bil. 2.

Kementerian Pelajaran Malaysia (2006) Pelan Induk Pembangunan Pendidikan 2006-2010. Bab 4: Membina Negara Bangsa. Putrajaya: Kementerian Pelajaran Malaysia. pp. 39.

Kirkpatrick, D. L. (1983) *Four Steps to Measuring Training Effectiveness*, *Personal Administrator*, 28 (11). pp. 19-25.

Kirkpatrick, D. L. (1987) *Evaluation*. Dlm. Craig, R. L. (Ed) *Training and Development Handbook (Third Edition)*. New York: McGraw-Hill. pp. 301-319.

Mahdar, S. M. (2006) Program Orientasi Untuk Pegawai Persekutuan Yang Baru. Kuching, Malaysia: Jabatan Penerangan Malaysia. Diperolehi dari: <http://www.sarawak.com.my/info/news/2006/20060724A.shtml> Dimuat turun pada: 9 Januari 2008).

McGehee, W. (1979) *Training and Development Theory, Policies, and Practices*. Dlm. Yoder, D. dan Heneman, H. G., Jr. (Ed.), *ASPA Handbook of Personnel and Industrial Relations*, Washington, DC: *Bureau of National Affairs*, Inc. pp. 5.1-5.34).

Nadler, L. (Ed). (1984) *The Handbook of Human Resources Development*, New York: John Wiley.

Nixon, J. C. and Dawson, G. A. (2002) *Reason for Cross-cultural Communication Training*, *Corporate Communications: An International Journal*, 7 (3), pp. 184-191.

Ramli, W. A. (1984) *Latihan Satu Halacara Profesional*. Selangor, Malaysia: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd.

Ramli, W. A. (1998) *Latihan Profesional: Pendekatan: Pendekatan Kepada Teori-Strategi-Amali Dalam Latihan Profesional*. Kuala Lumpur, Malaysia: Golden Books Centre Sdn. Bhd.

Sarkar-Barney, S. (2004) *The Role of National Culture in Enhancing Training Effectiveness: A Framework*, *Advances in Human Performance and Cognitive Engineering Research*, 4, pp. 183-213.

Thornhill, A. R. (1993) *Management Training Across Cultures: The Challenge For Trainers*, *Journal of European Industrial Training*, 17 (10).