

**ISU, CABARAN DAN EKSPEKTASI SKIM PERKHIDMATAN PEGAWAI
PEMBANGUNAN MASYARAKAT PELBAGAI GRED DI BAWAH KETUA
PENGARAH JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL
SEBAGAI KETUA PERKHIDMATAN**

RINGKASAN EKSEKUTIF

Perubahan landskap sosial, politik dan teknologi di Malaysia sejak pembentukan negara telah mempengaruhi pendekatan kerajaan dalam mengurus perpaduan nasional. Kedua-dua dokumen menunjukkan bahawa agenda perpaduan negara berevolusi daripada aktiviti muhibah dan hubungan sosial secara informal kepada pendekatan strategik yang berteraskan dasar, data dan pengurusan konflik. Seiring dengan perubahan ini, peranan Pegawai Perpaduan turut berubah daripada pelaksana program komuniti kepada ejen perubahan sosial yang perlu memiliki kefahaman mendalam tentang dinamika masyarakat majmuk, kemahiran komunikasi silang budaya serta keupayaan menganalisis isu secara lebih sistematik. Oleh itu, aspek profesionalisme Pegawai Perpaduan perlu diperkukuh agar mereka mampu melaksanakan mandat JPNIN dengan lebih efektif dalam konteks cabaran semasa.

Kajian ini dilaksanakan rentetan daripada permasalahan utama iaitu wujudnya defisit sosial yang semakin ketara dalam masyarakat akibat perbezaan etnik, agama, generasi serta pengaruh media sosial yang mencetuskan salah faham dan ketegangan. Pegawai Perpaduan turut berdepan kekangan seperti kekurangan sumber manusia, kelemahan infrastruktur ICT, tekanan persepsi awam serta jurang kompetensi dalam mengendalikan isu-isu kompleks di peringkat akar umbi. Kajian ini bertujuan mengenal pasti isu dan cabaran yang mempengaruhi tugas pegawai perpaduan, menilai sejauh mana keupayaan mereka memenuhi ekspektasi peranan sebagai Pegawai Skim Perkhidmatan Sosial dan mengenal pasti keperluan latihan serta kompetensi yang perlu diperkasa. Skop kajian merangkumi analisis sejarah dan dasar perpaduan, kaji selidik nasional melibatkan 457 pegawai, perbandingan kompetensi antara Kumpulan Pelaksana serta Pengurusan dan Profesional (PnP) dalam penilaian terhadap transformasi budaya kerja dalam JPNIN.

Kajian ini menggunakan pendekatan gabungan yang merangkumi analisis dokumentasi untuk menilai perkembangan dasar perpaduan serta pengumpulan dan analisis data kuantitatif melalui kaji selidik besar-besaran yang dijalankan dari November 2024 hingga April 2025. Instrumen kaji selidik menilai tiga dimensi utama iaitu isu dan cabaran tugas, tahap keupayaan pegawai serta keperluan latihan yang relevan mengikut gred perjawatan. Analisis interpretatif turut digunakan untuk memahami perubahan paradigma kerja dan keperluan transformasi minda Pegawai Perpaduan dalam menghadapi dinamika masyarakat majmuk dan cabaran hubungan sosial masa kini.

Dapatan kajian menunjukkan gambaran jelas mengenai profil serta cabaran sebenar yang dihadapi Pegawai Perpaduan. Dari segi demografi, kajian melibatkan 457 Pegawai Perpaduan di seluruh negara dan majoritinya (68.4%) terdiri daripada pegawai berumur bawah 44 tahun manakala 31.6% berumur 44 tahun ke atas. Ini menunjukkan tenaga kerja JPNIN ketika ini didominasi oleh kumpulan umur pertengahan yang masih aktif dan berpotensi untuk latihan jangka panjang. Dari sudut perjawatan pula, 81.6% responden berada dalam kategori Pelaksana, manakala hanya 18.4% adalah pegawai dalam kumpulan PnP. Peratusan ini menggambarkan bahawa kerja-kerja perpaduan di akar umbi banyak bergantung kepada Pegawai Pelaksana sekali gus memberi implikasi terhadap keperluan latihan khusus bagi memperkukuh keupayaan mereka dalam menyantuni masyarakat majmuk.

Kajian turut mendapati beberapa cabaran besar yang mempengaruhi keberkesanan pelaksanaan tugas Pegawai Perpaduan. Kekurangan sumber manusia dan infrastruktur lebih ketara dalam kalangan Pegawai Pelaksana, sementara kelemahan dalam penggunaan ICT serta tekanan politik dan persepsi awam yang negatif turut memberi kesan kepada kedua-dua kumpulan. Satu dapatan penting adalah kecenderungan rendah daripada generasi muda terhadap penyertaan aktiviti perpaduan yang disahkan sebagai isu oleh kedua-dua Kumpulan PnP dan Pelaksana. Perkara ini selari dengan pengaruh media sosial yang semakin dominan dalam membentuk persepsi dan tingkah laku antara generasi.

Dari sudut keupayaan pegawai, kajian mengenal pasti lapan aspek utama yang tidak memenuhi ekspektasi tugas, disusun mengikut keutamaan seperti pengesanan dan pemantauan isu (paling kritikal), kemahiran analitikal, kemahiran komunikasi, kemahiran organisasi, kemahiran kepimpinan, fleksibiliti dan adaptasi kepada perubahan, kesedaran sosial serta pengetahuan dasar kerajaan dan kefahaman budaya pelbagai kaum. Senarai keutamaan tersebut menunjukkan bidang kompetensi yang perlu diberi perhatian adalah latihan pembangunan pegawai.

Seterusnya, kajian perbandingan kompetensi antara gred menunjukkan bahawa Pegawai PnP memerlukan latihan mendalam dalam kepimpinan strategik, pemikiran analitikal, pembangunan komuniti dan kemahiran SME (*Subject Matter Expert*). Sementara itu, Kumpulan Pelaksana lebih memerlukan latihan berkaitan nilai, etika, integriti, hubungan etnik, kepelbagaian budaya serta kemahiran *coaching* dan *mentoring*. Dapatan ini memperlihatkan jurang kompetensi yang ketara antara kedua-dua kumpulan, sekali gus menegaskan keperluan modul latihan yang lebih tersusun mengikut tahap keupayaan dan tanggungjawab perjawatan.

Kajian ini secara keseluruhan menegaskan bahawa transformasi minda Pegawai Perpaduan merupakan faktor terpenting dalam keberhasilan tugas pegawai. Pegawai perlu beralih daripada pendekatan prosedural kepada pendekatan strategik, inklusif, kreatif dan berasaskan data, termasuk memanfaatkan sistem e-Sepakat serta dapatan papan pemuka analitik bagi tujuan pengesanan awal isu dan perancangan intervensi. Keupayaan pegawai menguasai teknologi digital dan komunikasi moden

juga dikenalpasti sebagai prasyarat dalam memastikan mesej perpaduan disampaikan secara lebih berkesan kepada masyarakat terutamanya golongan muda.

Kesimpulannya, kajian ini menegaskan bahawa profesionalisme dan kompetensi Pegawai Perpaduan merupakan asas kepada kejayaan Dasar Perpaduan Negara dan Pelan Tindakan Perpaduan Negara. Perubahan sosial yang semakin kompleks memerlukan Pegawai Perpaduan yang bukan sahaja berpengetahuan dan berkemahiran tinggi, tetapi juga mampu berfikir secara strategik, bertindak inklusif dan mengaplikasi teknologi digital dalam melaksanakan tugas. Justeru, pembangunan kapasiti, transformasi minda, penguasaan kemahiran insaniah serta pengukuhan sistem latihan berstruktur menjadi keperluan signifikan agar Pegawai Perpaduan dapat berfungsi sebagai pemimpin komuniti dan agen penyatupaduan yang berkesan dalam memelihara keharmonian masyarakat Malaysia.