



IRLIN
MEMBUDAYAKAN PERPADUAN

MENJANA TRANSFORMASI MINDA
DAN MEMBUDAYAKAN PERPADUAN

KANDUNGAN

| | |
|--|-----------|
| PELAKSANAAN SKIM RONDAAN SUKARELA DAN HUBUNGANNYA TERHADAP PEMBENTUKAN MODAL SOSIAL KOMUNITI Oleh: Zainal Abidin Bin Sabtu & Ahmad Martadha Mohamed Universiti Utara Malaysia (UUM) | 1 |
| TOLERANSI SOSIO-AGAMA DI KALANGAN BELIA DI KUCHING, SARAWAK Oleh: Baharin Idris, AT Talib & Sarjit S Gill Universiti Putra Malaysia (UPM) | 18 |
| ISU DAN PUNCA KONFLIK YANG MEMPENGARUHI TAHAP KEHARMONIAN MASYARAKAT MALAYSIA Oleh: Suraya Wen Universiti Utara Malaysia (UUM) | 29 |
| HUBUNGAN SKIM RONDAAN SUKARELA (SRS) TERHADAP PEMBENTUKAN MODAL SOSIAL KOMUNITI Oleh: Zainal Abidin Sabtu & Ahmad Martadha Mohamed Universiti Utara Malaysia (UUM) | 51 |
| PERSEPSI KOMUNITI TERHADAP AKTIVITI RUKUN TETANGGA DI KAMPUNG MALAYSIA RAYA, CHERAS, KUALA LUMPUR Oleh: Hamidah Abu Bakar Universiti Sains Malaysia (USM) | 65 |
| TAHAP KOMPETENSI KAKITANGAN IBU PEJABAT JABATAN PERPADUAN NEGARA DAN INTEGRASI NASIONAL DI PUTRAJAYA Oleh: Ruzylawati Bt Mustapha Kamar Universiti Utara Malaysia (UUM) | 74 |

Zainal Abidin Bin Sabtu
Ahmad Martadha Mohamed
Universiti Utara Malaysia (UUM)

Abstrak

Peningkatan kadar jenayah yang membimbangkan telah menimbulkan ketakutan kepada jenayah dalam kalangan komuniti dan menjejaskan rutin hidup seharian mereka. Bagi memulihkan keadaan kerajaan telah mengambil beberapa pendekatan termasuklah kepolisan komuniti yang menuntut kerjasama polis dan masyarakat dalam pelaksanaannya. Kajian ini cuba untuk meneroka hubungan antara kepolisan komuniti dengan modal sosial. Modal sosial terdiri dari tiga elemen utama iaitu: penyertaan, kerjasama, dan komunikasi. Berhubung dengan metodologi kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Bagi temu bual elit seramai 20 orang yang terlibat secara terus dengan SRS seperti pemimpin masyarakat dan pegawai polis telah dijadikan responden. Dapatan hasil temu bual elit yang dilakukan mendedahkan bahawa keprihatinan terhadap jenayah telah menyebabkan masyarakat menyertai aktiviti pencegahan jenayah secara sukarela dan bekerjasama dengan pihak berkuasa bagi mengurangkan aktiviti jenayah. Adalah diharapkan dapatan kajian ini dapat membantu kerajaan membuat penambahbaikan terhadap program kepolisan komuniti bagi meningkatkan penyertaan awam dalam program pencegahan jenayah.

Kata kunci: kepolisan komuniti, modal sosial

Pengenalan

Kajian ini bertujuan untuk melihat hubungan kepolisan komuniti iaitu Skim Rondaan Sukarela (SRS) dalam membentuk modal sosial komuniti dari dimensi penyertaan, kerjasama dan komunikasi. Temubual telah dilakukan ke atas 20 responden yang merupakan Pengerusi SRS, Setiausaha SRS, Pegawai Polis, Pegawai Jabatan Perpaduan dan Intergrasi Nasional (JPNIN) dan Ketua Masyarakat diempat daerah iaitu Kuala Muda, Kota Setar, Kulim dan Kubang Pasu yang kadar jenayahnya tinggi.

Kajian yang dilakukan sejajar dengan transformasi kepolisan dalam menangani jenayah yang dilihat telah menimbulkan ketakutan, persepsi serta keprihatinan komuniti terhadap jenayah sehingga berlaku penarikan diri komuniti dari aktiviti kejrangan. Muhyiddin (2011) dalam kenyataannya yang dipetik dari Utusan Malaysia, menyatakan transformasi yang berlaku dalam perkhidmatan polis dengan memberi fokus yang lebih kepada tugas-tugas pencegahan berbanding penguatkuasaan akan membolehkan hubungan dengan orang awam dalam rangkaian masyarakat setempat terjalin dengan lebih kukuh dan akrab. Justeru itu, dapat difahami transformasi perkhidmatan kepolisan harus dilakukan dalam suasana lebih positif menerusi aspek penyertaan, kerjasama serta komunikasi antara komuniti dengan polis.

Selaras dengan saranan tersebut bagi menangani peningkatan jenayah di Malaysia yang telah menjejaskan kehidupan masyarakat beberapa pendekatan baru kepolisan telah dilakukan bagi mengurangkan ketakutan terhadap jenayah. Antara pendekatan yang digunapakai ialah pendekatan kepolisan komuniti yang berkonsepkan penyelesaian masalah secara bersama antara polis dengan masyarakat dalam menangani fenomena jenayah yang berlaku dalam kejrangan sehingga mengubah rutin hidup komuniti. Justeru itu, pendekatan kepolisan komuniti yang berkonsepkan smart partnership antara pihak polis dan komuniti perlu dilaksanakan dalam lanskap yang lebih luas bagi memberi impak yang lebih positif serta mendapat pengiktirafan awam.

Bersandarkan kepada konsep kepolisan komuniti yang memberi keutamaan serta hubungan smart partnership dalam menangani peningkatan kadar jenayah fokus harus diberi kepada untuk menurunkan tahap ketakutan kepada jenayah dalam kalangan komuniti; pembentukkan persepsi negatif terhadap jenayah dalam kejrangan; serta meningkatkan keprihatinan terhadap jenayah dalam kalangan komuniti. Dengan berpaksikan kepada hubungan smart partnership antara komuniti dan polis, pendekatan kepolisan komuniti telah digunakan secara meluas di kebanyakan negara termasuk Malaysia. Konsep smart partnership kepolisan komuniti didapati sesuai dijadikan mekanisme penyelesaian masalah jenayah kerana sifatnya yang fleksible memudahkan tindakan yang hendak diambil disesuaikan dengan kejrangan terlibat. Ini telah menyebabkan kepolisan komuniti dikonseptualisasikan dalam pelbagai cara. Justeru itu, dalam pelaksanaan kepolisan komuniti yang bersifat fleksible

tahap penyertaan, kerjasama serta komunikasi komuniti mempunyai pengaruh dalam menentukan kejayaan kepolisan komuniti yang dilaksanakan. Ini selaras dengan dapatan kajian yang dilakukan oleh Burns & Thomas (2005) yang menyatakan bagi melaksanakan kepolisan komuniti tahap penyertaan, kerjasama serta komunikasi komuniti perlu diberi perhatian kerana kepolisan komuniti dilihat sebagai tindak balas inovatif pihak polis dalam menangani jenayah serta membantu pembentukan modal sosial komuniti.

Dalam konteks kajian ini Skim Rondaan Sukarela (SRS) yang merupakan satu dari program kepolisan komuniti akan dijadikan kes kajian.

Kepolisan komuniti

Kepolisan komuniti boleh dilihat sebagai satu pendekatan kepolisan yang bersifat smart partnership antara polis dengan komuniti dalam menangani jenayah yang berlaku dalam kejuranan. Justeru itu, pelaksanaan kepolisan komuniti dalam kejuranan memerlukan penyertaan, kerjasama serta komunikasi antara polis dan komuniti. Innes (2004) dalam kajiannya terhadap kepolisan komuniti menyatakan pelaksanaan kepolisan komuniti dalam kejuranan adalah disebabkan oleh ketakutan kepada jenayah sehingga menyederhanakan penyertaan, kerjasama juga komunikasi dalam kejuranan. Ini kerana apabila terdapat perlakuan-perlakuan berupa isyarat jenayah keprihatinan komuniti terhadap keselamatan kejuranan akan meningkat serta menyebabkan kepolisan komuniti bertindak secara responsif selaras dengan agenda kepolisan komuniti yang berorientasikan kepada konfigurasi asas hubungan komuniti dengan polis (Bayley, 1994; Skoogan, 2006).

Bersandarkan kepada konsep kepolisan komuniti pelaksanaan kepolisan komuniti di Malaysia dilakukan menerusi konsep rakan kongsi dengan andaian bahawa polis serta komuniti memerlukan antara satu dengan lain untuk mencapai matlamat bersama. Dalam konteks ini pelaksanaan kepolisan komuniti boleh dilihat dari dua pendekatan yang berbeza. Pertama, pendekatan yang dikemukakan oleh Cordner (2005) yang membahagikan pelaksanaan kepolisan komuniti kepada empat fasa iaitu fasa falsafah, di mana peranan asas dimainkan oleh komuniti dan peranan polis berkembang dari kepolisan tradisi kepada kepolisan moden; kedua, fasa strategi, di mana pandangan kepolisan komuniti dikembangkan kepada strategi

untuk dilaksanakan; ketiga, fasa taktikal, memberi perhatian kepada implementasi strategi yang dibentuk serta keempat, fasa organisasi, di mana sokongan yang diberikan kepada tahap organisasi harus diterima untuk melaksanakan kepolisan komuniti. Cordner (2005) berpandangan empat fasa kepolisan komuniti tersebut membolehkan tindakan inovatif dilakukan menerusi kolaborasi yang sistematik dan meningkatkan penyertaan komuniti dalam aktiviti kepolisan.

Berbeza dengan pendekatan kepolisan komuniti Cordner (2005), pendekatan kedua yang dikemukakan oleh Larrabee (2007) mengkhususkan kepolisan komuniti kepada sembilan prinsip penguatkuasaan undang-undang iaitu, misi asas kepolisan, kemampuan pelaksanaan tugas, kesediaan mengadakan hubungan kerjasama, keseimbangan kerjasama dengan komuniti tanpa menjejaskan keperluan tugas, menjaga kepentingan komuniti, tindakan fizikal mengikut keperluan, mengekalkan hubungan baik dengan komuniti pada setiap masa, tindakan berasaskan pada fungsinya dan keberkesanan program kepolisan komuniti yang digunakan secara meluas dalam sistem kepolisan masa kini.

Namun begitu, dapat dirumuskan kedua-dua pendekatan yang dikemukakan oleh Cordner (2005) dan Larrabee (2007) memberi fokus kepada konsep smart partnership dalam pelaksanaan kepolisan komuniti iaitu menggalakkan komuniti melakukan tindakan secara kolektif dalam menyelesaikan masalah jenayah yang berlaku dalam kejranaan.

Modal Sosial

Secara asasnya modal sosial bukan merupakan entiti tunggal dalam struktur sosial tetapi merupakan asas tindakan pencegahan jenayah yang efektif menerusi penyertaan, kerjasama serta komunikasi komuniti dalam aktiviti kepolisan menurut tahap yang dipilih iaitu bermula dari penyaluran maklumat, kuasa untuk mengenalpasti serta mengambil tindakan ke atas masalah setempat dengan mempengaruhi keutamaan strategi juga keputusan sebelum sesuatu tindakan diambil (Coleman, 1988; 1990; Skogan, W. et al., 2000) bagi ahli mencapai objektif individu serta kumpulan menerusi jaringan kerja sosial serta meningkatkan proses pembentukan modal sosial (Narayan (1997); Putnam et al., 1993; 2000).

Modal sosial terbahagi kepada dua kumpulan iaitu modal sosial bonding yang dirujuk kepada hubungan yang berlaku dalam kalangan ahli kumpulan serta modal sosial bridging yang dirujuk kepada hubungan yang berlaku dengan mereka yang berada diluar kumpulan (Putnam, 2000) yang berfungsi sebagai penghubung jaringan kerja sosial antara individu atau kumpulan (Gregg & Suzanne, 2007) menerusi kebolehan ahli kumpulan melakukan sesuatu tindakan menerusi kerjasama yang berpunca daripada penyertaan serta komunikasi dalam komuniti (Bexley et al.,2007). Terdapat bukti yang menunjukkan komuniti yang mempunyai modal sosial yang tinggi mengalami tahap ketakutan yang kurang, persepsi yang positif dan keprihatinan yang tinggi ke atas keselamatan kejiranan berbanding komuniti yang mempunyai modal sosial yang rendah (Taylor, 2002; Xu et al., 2005).

Oleh itu, dapat dikatakan kepolisan komuniti adalah satu program pencegahan jenayah yang dilakukan secara kolaborasi antara komuniti dengan polis kerana ketakutan terhadap jenayah, persepsi terhadap jenayah serta keprihatinan terhadap jenayah komuniti dengan tujuan untuk memperkasakan komuniti menerusi pengekalan serta peningkatan tahap penyertaan, kerjasama serta komunikasi komuniti bagi menjana pembentuk modal sosial komuniti menerusi aktiviti kepolisan dalam kejiranan.

Dalam konteks kajian ini fokus akan diberi kepada SRS iaitu satu daripada program kepolisan komuniti anjuran Jabatan Perpaduan Negara dan Intergrasi Nasional (JPNIN). JPNIN mendefinisikan SRS sebagai satu skim yang diluluskan oleh Ketua Pengarah Rukun Tetangga di bawah Sek.15 (Akta 751), Akta Rukun Tetangga 2012 dan dikendalikan di dalam kawasan Rukun Tetangga melalui tugas rondaan bertujuan untuk membantu mencegah jenayah dan gejala sosial (JPNIN, 2012).

Skim Rondaan Sukarela

Rukun Tetangga (RT) telah distrukturkan semula apabila akta baru iaitu Akta Rukun Tetangga 2012 (Akta 751) dikuatkuasakan dengan memindahkan aktiviti pencegahan jenayah kepada SRS yang diletakkan di bawah teras keselamatan dalam struktur RT. Ini dilakukan bagi memenuhi serta mencapai matlamat NKRA jenayah RT yang telah ditetapkan. Fasa pertama SRS telah dilancarkan secara rasminya pada 21 Februari 2004 di 23 kawasan RT Negeri Pulau

Pinang bagi melaksanakan aktiviti kepolisan komuniti bagi membantu pihak polis mencegah jenayah. Namun begitu, di bawah seksyen 15, Akta Rukun Tetangga 2012 (Akta 751) pemastautin sukarelawan (komuniti) perlu memohon kepada Ketua Pengarah JPNIN untuk menubuhkan SRS dengan keahlian tidak kurang dari 20 orang yang berumur tidak kurang dari 18 tahun (JPNIN, 2012). Justeru itu, apa yang berlaku ialah jumlah SRS yang ditubuhkan adalah jauh lebih sedikit berbanding RT (rujuk jadual 1).

Jadual 1: Jumlah SRS Seluruh Malaysia Bagi Tahun 2004, 2008 hingga 2012

| Tahun | 2004 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|-----------------|------|---------|-------|-------|-------|-------|
| SRS | 228 | 1,284 | 1,780 | 2,246 | 2,910 | 3,447 |
| SRS Baru | | + 1,056 | + 496 | + 466 | + 664 | + 537 |

Sumber: Jabatan Perpaduan Negara dan Intergrasi Nasional, 2013.

Peletakkan SRS pada teras keselamatan dalam carta struktur organisasi RT bagi membolehkan aktiviti pencegahan jenayah memberi impak yang lebih positif terhadap keselamatan kejuruan. Carta struktur organisasi jawatankuasa RT pada Rajah 1, menunjukkan kedudukan SRS pada lima teras RT bagi memenuhi keperluan NKRA RT.

Penyertaan Komuniti Dalam SRS

SRS yang diletakkan di bawah teras keselamatan dalam carta organisasi Rukun Tetangga bermatlamat untuk membolehkan aktiviti pencegahan jenayah dilaksanakan dengan lebih berkesan. Namun begitu, kajian yang dilakukan mendapati penyertaan dalam SRS adalah terlalu sedikit walaupun jumlah SRS yang ditubuhkan menunjukkan peningkatan yang positif. Analisis yang dilakukan ke atas data demografi menunjukkan penyertaan dalam SRS di empat daerah kajian tahap penyertaan komuniti adalah sedikit iaitu bagi daerah Kuala Muda yang jumlah penduduknya 427, 328 mempunyai 48 SRS dan jumlah penyertaan dalam SRS ialah 1,710 iaitu 0.4 peratus, daerah Kota Setar yang jumlah penduduknya 422,652 mempunyai 27 SRS dan jumlah penyertaan dalam SRS ialah 1000 iaitu 0.25 peratus, daerah Kulim yang jumlah penduduknya 248,613 mempunyai 30 SRS dan jumlah penyertaan dalam SRS ialah 1, 420 iaitu 0.57 peratus dan daerah Kubang Pasu yang jumlah penduduknya 227,054 mempunyai 21 SRS dan jumlah penyertaannya 836 iaitu

0.35 peratus yang mana secara keseluruhannya didapati penyertaan dalam SRS di setiap daerah berada di bawah 10 peratus.

Bersandarkan kepada kajian yang dilakukan dapat dikatakan tahap penyertaan komuniti dalam SRS masih berada pada tahap yang kritikal dan tidak memberi gambaran sebenar tahap ketakutan komuniti terhadap jenayah yang berlaku dalam kejiranan. Dapatan kajian ini disokong oleh kajian yang dilakukan oleh Hale (1996) dan Stafford et al. (2007) yang mendapati sungguhpun komuniti mengalami ketakutan kepada jenayah namun tahap penyertaannya dalam kepolisan komuniti tidak seiring dengan kadar jenayah yang berlaku dalam kejiranan kerana peningkatan jenayah dalam kejiranan telah menyebabkan penarikan diri komuniti dalam aktiviti sosial serta menjejaskan tahap penyertaan komuniti dalam SRS.

Namun begitu, dapatan analisis yang dilakukan menunjukkan ketakutan kepada jenayah telah menyebabkan keprihatinan komuniti lebih terfokus kepada untuk menjaga keselamatan diri berbanding menjaga keselamatan kejiranan. Hasil kajian yang dilakukan mendapati komuniti keutamaan komuniti tersebut dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap tahap keselamatan kejiranan. Dalam konteks ini Zhao et al. (2003) dalam kajian yang dilakukan mendapati penyertaan komuniti dalam aktiviti kepolisan mempunyai hubungan dengan persepsi terhadap jenayah. Dapatan kajian yang dilakukan oleh Zhao et al. (2003) telah menyokong dapatan kajian yang dilakukan. Dapatan kajian yang dilakukan turut menunjukkan sikap komuniti yang memberi keutamaan kepada menjaga keselamatan diri serta harta sendiri dipengaruhi oleh faktor budaya serta penerimaan komuniti terhadap kepolisan komuniti yang berbeza antara satu tempat dengan tempat yang lain. Justeru itu, bagi melaksanakan pendekatan kepolisan komuniti yang bersifat smart partnership dalam aktiviti pencegahan jenayah perubahan asas dalam struktur pentadbiran organisasi polis perlu dilakukan bagi menyesuaikan kaedah kepolisan komuniti yang digunakan dengan persekitaran kejiranan.

Melihat pada isu penyertaan yang sedikit dalam SRS hasil kajian mendapati penyertaan komuniti yang sedikit dalam SRS turut dipengaruhi oleh kebarangkalian akan menjadi mangsa jenayah sehingga menyebabkan komuniti lebih selesa berada di rumah untuk memastikan diri dan harta benda tidak menjadi mangsa jenayah. Dari dimensi sosiologi didapati kecenderungan membuat ramalan tentang kemungkinan serta kebarangkalian menjadi mangsa jenayah akan

mempengaruhi tahap kerjasama serta komunikasi komuniti yang mana akan turut memberi impak negatif terhadap pelaksanaan SRS. Dapatan kajian ini disokong oleh dapatan kajian yang dilakukan oleh Jackson (2008) yang mendapati penyertaan komuniti yang sedikit dalam aktiviti kepolisan disebabkan oleh tindakan komuniti meramalkan setiap kemungkinan berlakunya jenayah sehingga menyederhanakan penyertaan dalam aktiviti kepolisan kerana ketakutan kepada jenayah akibat dari persepsi terhadap jenayah dalam kejiranan.

Namun begitu, kajian mendapati walaupun penyertaan komuniti dalam SRS sedikit aktiviti pencegahan jenayah masih mampu memberi impak positif sekiranya keputusan serta tindakan pencegahan jenayah yang diambil dilakukan secara kolektif oleh ahli-ahli SRS. Dapatan analisis kajian ini disokong oleh kajian-kajian yang dilakukan oleh pengkaji luar seperti Taylor (2002) dan Xu et al.(2005) yang menyatakan komuniti yang mempunyai tahap penyertaan, tahap kerjasama serta tahap komunikasi yang tinggi dalam kepolisan komuniti dan bertindak secara kolektif akan mempunyai hubungan yang efektif dengan pihak polis.

Malangnya penyertaan yang sedikit dalam SRS telah menyebabkan hubungan yang efektif antara komuniti dengan polis hanya berlaku dalam ruang lingkup yang terbatas. Bagi memperluaskan dan memperkasakan impak SRS terhadap pembentukan modal sosial peningkatan terhadap tahap penyertaan komuniti dalam SRS perlu berlaku secara drastik. Dalam pada itu, terdapat juga kajian yang dilakukan mengenai penyertaan dalam kepolisan komuniti seperti kajian yang dilakukan oleh Jackson (2008), Taylor (2002) dan Xu et al.(2005) menyatakan penarikan diri komuniti dari aktiviti kepolisan disebabkan oleh keinginan komuniti yang rendah untuk menangani jenayah kerana kebergantungan mereka kepada polis untuk menyelesaikan masalah jenayah dalam kejiranan mereka.

Bersandarkan kepada hasil kajian yang dilakukan turut mendapati penyertaan dalam SRS mempunyai hubungan yang kuat terhadap keprihatinan terhadap jenayah dalam proses pembentukan modal sosial komuniti. Kajian yang dilakukan menunjukkan semakin tinggi tahap keprihatinan terhadap jenayah maka semakin tinggi tahap penyertaan dalam SRS. Justeru itu, dapat dikatakan keprihatinan terhadap jenayah dalam kalangan komuniti merupakan faktor pendorong kepada penyertaan komuniti dalam SRS. Namun begitu, kajian yang dilakukan oleh Allen (1998) mendapati peningkatan

keprihatinan komuniti terhadap jenayah banyak dipengaruhi oleh komunikasi yang berlaku di antara komuniti dengan pihak polis. Garapan dari kedua-dua dapatan kajian menunjukkan peningkatan keprihatinan komuniti terhadap jenayah dipengaruhi oleh komunikasi yang berlaku dalam pelaksanaan SRS sehingga membentuk hubungan yang efektif antara komuniti dengan polis.

Justeru itu, dapat dirumuskan penyertaan komuniti yang sedikit dalam SRS disebabkan oleh keprihatinan terhadap jenayah yang rendah sehingga menyebabkan komuniti menarik diri dari menyertai SRS yang objektifnya untuk mengurangkan kadar jenayah serta menurunkan tahap ketakutan kepada jenayah dalam kalangan komuniti. Di samping itu, kajian yang dilakukan turut mendapati penyertaan yang sedikit dalam SRS disebabkan kebergantungan melampau komuniti kepada polis untuk menyelesaikan masalah jenayah dalam kejiiran mereka. Bersandarkan kepada faktor-faktor keprihatinan serta kebergantungan komuniti terhadap polis dapat dikatakan tahap penyertaan komuniti dalam SRS boleh dipertingkatkan sekiranya tahap keprihatinan terhadap jenayah dalam kalangan komuniti dapat dipertingkatkan serta kebergantungan komuniti terhadap polis untuk menyelesaikan masalah jenayah dalam kejiiran dikurangkan.

Kerjasama Komuniti Dalam SRS

Dalam pelaksanaan SRS kerjasama komuniti merupakan isu yang turut dilihat sebagai isu dominan kerana dapat dikatakan penentuan tahap kerjasama dipengaruhi oleh tahap penyertaan dalam SRS. Hasil kajian yang dilakukan mendapati kerjasama dalam pelaksanaan SRS hanya berlaku dalam kalangan anggota SRS justeru itu dapat dirumuskan semakin tinggi tahap penyertaan dalam SRS maka semakin tinggi tahap kerjasama dalam SRS. Dapatan kajian ini disokong oleh kajian yang dilakukan oleh Jeremy (2005) yang menyatakan kerjasama merupakan isu pokok yang menyebabkan kegagalan kepolisan komuniti mencapai matlamatnya. Kepentingan kerjasama dalam pelaksanaan SRS dibuktikan menerusi analisis yang dilakukan ke atas kesan kerjasama dalam pelaksanaan SRS yang menunjukkan kerjasama yang diberikan oleh anggota SRS kepada pihak berkuasa telah berjaya menurunkan kadar jenayah dalam kejiiran. Dapatan kajian yang dilakukan turut disokong oleh kajian yang dilakukan oleh Dwayne Love (2002) yang mendapati kerjasama komuniti dalam pelaksanaan SRS dapat membantu menyelesaikan masalah jenayah serta menjadikan kejiiran lebih selamat. Dapatan

kajian ini diperkukuhkan oleh kajian yang dilakukan oleh Norman J. & Lisa J (2000) yang mendapati pelaksanaan kepolisan komuniti dalam kejrangan akan mendorong kepada peningkatan tahap kerjasama komuniti dalam aktiviti kepolisan.

Justeru itu, bersandarkan kepada dapatan hasil kajian yang dilakukan serta kajian-kajian yang dilakukan oleh pengkaji-pengkaji luar negara kerjasama merupakan dimensi penting yang perlu diberi perhatian sebelum SRS dilaksanakan dalam kejrangan. Melihat kepada dapatan-dapatan kajian terdahulu jelas menunjukkan kerjasama merupakan elemen penting dalam menentukan kejayaan pelaksanaan SRS dalam kejrangan. Dalam konteks kajian ini kerjasama komuniti dalam SRS boleh dibahagikan kepada tiga segmen iaitu; pertama, bersedia memberi kerjasama; kedua, kerjasama yang diberi bergantung pada situasi jenayah semasa dan ketiga, kerjasama berpilih yang didorong oleh ketakutan kepada jenayah. Namun begitu, hasil kajian yang dilakukan turut memperlihatkan kerjasama yang diberikan bergantung kepada persepsi komuniti terhadap keperluan untuk turut serta dalam aktiviti pencegahan jenayah yang dilaksanakan dalam kejrangan mereka. Namun begitu, kajian turut mendapati kebergantungan kepada situasi jenayah semasa dalam menentukan tahap kerjasama turut mempengaruhi pelaksanaan SRS yang disegmentasikan kepada tiga situasi iaitu aktif apabila kerjasama komuniti dalam SRS berada pada tahap yang tinggi, tidak aktif dalam komuniti yang tidak bekerjasama serta permohonan baru tahap kerjasama berada pada tahap sederhana. Malangnya segmentasi yang dilakukan turut mempengaruhi pelaksanaan SRS yang hanya akan diaktifkan sekiranya komuniti merasakan diri serta harta benda mereka terancam.

Bersandarkan kepada falsafah kepolisan komuniti merupakan aktiviti pencegahan jenayah yang melibatkan komuniti dengan polis. Namun begitu, hasil kajian menunjukkan kerjasama yang berlaku dalam kalangan anggota SRS manakala mereka yang tidak menyertai SRS memberi kerjasama secara berpilih. Dapatan kajian ini jelas bercanggah dengan dapatan kajian yang dilakukan oleh Putnam (1995) yang mendapati dalam aktiviti pencegahan jenayah kerjasama antara komuniti dengan pihak polis perlu berlaku secara menyeluruh. Dapatan kajian yang dilakukan oleh Putnam turut disokong oleh kajian yang dilakukan oleh pengkaji-pengkaji lain seperti Knack & Keefer (1997) serta Jeremy (2005) yang menyatakan kerjasama menyeluruh antara komuniti dan polis dalam pelaksanaan SRS akan

membantu proses pembentukan modal sosial komuniti. Justeru itu, dalam pelaksanaan SRS kerjasama merupakan elemen yang penting dalam menentukan kejayaannya.

Hasil dapatan kajian yang dilakukan turut menunjukkan peningkatan kadar jenayah dalam kejiaran akan menyederhanakan hubungan kerjasama komuniti dalam kejiaran. Dapatan ini disokong oleh dapatan kajian yang dilakukan oleh Warr (1987) yang mendapati jenayah yang berlaku dalam kejiaran akan menyederhanakan hubungan kerjasama serta meningkatkan ketakutan kepada jenayah dalam komuniti. Begitu juga dengan kajian yang dilakukan oleh Jackson et al. (2007) turut mendapati kerjasama antara polis dan komuniti telah memberi impak positif bagi menurunkan tahap ketakutan kepada jenayah dalam komuniti.

Namun begitu, kajian yang dilakukan oleh Brantingham & Brantingham (1990) mendapati sungguhpun komuniti menyedari kepolisan komuniti boleh memberi impak positif terhadap penurunan kadar jenayah dalam kejiaran tahap keprihatinan terhadap jenayah yang rendah telah menyebabkan mereka enggan bekerjasama melaksanakan program kepolisan komuniti sehingga menyebabkan peluang untuk mereka berperanan dalam kepolisan komuniti dinafikan.

Bersandarkan kepada dapatan analisis yang dilakukan serta dapatan pengkaji-pengkaji luar negara dapat dirumuskan bagi mendapatkan impak yang positif dalam pelaksanaan SRS kerjasama antara komuniti dengan polis perlu berlaku dalam ruang litup yang luas. Namun begitu, kajian yang dilakukan mendapati sungguhpun komuniti menyedari kepolisan komuniti boleh memberi impak positif terhadap penurunan kadar jenayah dalam kejiaran, tahap keprihatinan terhadap jenayah yang rendah telah menyebabkan mereka enggan bekerjasama melaksanakan program kepolisan komuniti sehingga menyebabkan peluang untuk mereka berperanan dalam kepolisan komuniti dinafikan. Hasil dapatan kajian yang dilakukan turut diperkukuhkan lagi oleh kajian-kajian yang dilakukan oleh pengkaji-pengkaji luar negara seperti Brantingham & Brantingham (1990), Dwayne Love (2002), Jeremy (2005) serta Norman J. & Lisa J (2000), yang mendapati kerjasama komuniti dalam pelaksanaan kepolisan komuniti dapat membantu menyelesaikan masalah jenayah serta menjadikan kejiaran lebih selamat.

Komunikasi Komuniti Dalam SRS

Bersandarkan kepada dapatan kajian yang dilakukan menunjukkan terdapat ahli komuniti yang tidak menyedari kewujudan SRS dalam kejiiran mereka. Analisis yang dilakukan juga mendapati kumpulan ini merupakan mereka yang bukan ahli SRS. Hasil dari dapatan analisis yang dilakukan ini boleh dirumuskan mereka yang tidak menyertai SRS merupakan mereka yang mempunyai tahap komunikasi yang rendah berbanding dengan mereka yang menyertai SRS. Dalam konteks ini, dapat dikatakan dapatan kajian yang dilakukan disokong oleh dapatan kajian yang dilakukan oleh Tom Luzinski (1996) yang mendapati mereka yang tidak menyertai kepolisan komuniti adalah mereka yang paling kurang berkomunikasi dengan pihak polis serta mempunyai pengetahuan paling sedikit mengenai program pencegahan jenayah yang dilaksanakan dalam kejiiran mereka.

Analisis kualitatif yang dilakukan turut mendapati mereka yang tergolong dalam kumpulan di atas merupakan golongan yang menyerahkan tanggungjawab menyelesaikan masalah jenayah dalam kejiiran kepada pihak polis dan tidak berkomunikasi dengan pihak polis serta ahli kejiiran mereka. Bersandarkan kepada analisis yang dilakukan dapatan kajian menunjukkan bagi mengekalkan hubungan baik antara polis dan komuniti komunikasi antara polis dan komuniti perlu berlaku secara berterusan. Dapatan kajian ini diperkukuhkan lagi oleh dapatan kajian yang dilakukan oleh Glensor et al.(1998) yang mendapati komunikasi perlu bagi mengekalkan kerjasama yang wujud antara pihak polis dan komuniti. Namun begitu, kajian yang dilakukan oleh Warr (1987) dan Jackson et al.(2007) mendapati komuniti tidak menyertai program kepolisan kerana persepsi terhadap jenayah yang terbentuk hasil dari pengalaman lalu telah menimbulkan ketakutan kepada jenayah dan menghadkan aktiviti sosial dalam kejiiran yang secara langsung menghadkan komunikasi yang berlaku dalam kejiiran.

Bersandarkan kepada analisis yang dilakukan ketakutan kepada jenayah yang melampau berpunca daripada komunikasi yang sedikit antara komuniti dan polis sehingga menyebabkan penarikan diri komuniti dalam aktiviti kejiiran. Dapatan analisis kualitatif ini disokong oleh dapatan kajian yang dilakukan oleh pengkaji-pengkaji terdahulu yang menyatakan kurangnya komunikasi komuniti disebabkan oleh ketakutan kepada jenayah yang berlaku (Warr, 1987; Taylor, 2002; Xu et al., 2005; Jackson et al., 2007; Jackson, 2008). Dapatan analisis

yang dilakukan mendapati pelaksanaan SRS dalam kejiranan telah berjaya mengurangkan kadar jenayah dan mempertingkatkan tahap komunikasi komuniti dengan pihak berkuasa. Dapatan kajian ini disokong oleh dapatan kajian yang dilakukan di luar negara oleh pengkaji-pengkaji seperti Taylor (2002), Warr (1987), Xu et al.(2005), Jackson et al.(2007), Jackson (2008).

Manakala kajian yang dilakukan oleh Goldstein (1979) mendapati pembentukan persepsi banyak dipengaruhi oleh komunikasi yang berlaku dalam komuniti. Namun begitu, dalam kajian yang dilakukan Warr (1987) dan Jackson et al.(2007) mendapati pembentukan persepsi terhadap jenayah banyak dipengaruhi oleh pengalaman lalu yang dikongsi komuniti. Kajian yang dilakukan Lee (2011) pula mendapati pembentukan persepsi terhadap jenayah dipengaruhi oleh kadar jenayah yang berlaku dalam kejiranan dan juga penyiaran kejadian jenayah oleh media massa. Dapat dikatakan pembentukan persepsi komuniti berlaku menerusi pelbagai faktor seperti pengalaman lalu, jenayah yang berlaku dan juga medium elektronik serta cetakan seperti akhbar dan majalah. Bersandarkan kepada dapatan kajian yang dilakukan serta dapatan kajian-kajian yang dilakukan oleh pengkaji-pengkaji luar negara jelas menunjukkan tahap komunikasi yang berlaku banyak dipengaruhi oleh persepsi yang terbentuk hasil dari persekitaran kejiranan seperti pengalaman peribadi, jenayah yang berlaku serta penghebahan kejadian jenayah menerusi media massa.

Justeru itu, bagi meningkatkan tahap komunikasi antara komuniti dengan polis penyertaan komuniti dalam SRS serta aktiviti kejiranan perlu dipertingkatkan. Hasil dapatan analisis kualitatif yang dilakukan mendapati komunikasi yang berlaku antara komuniti dengan pihak polis semasa melaksanakan SRS telah mengubah persepsi komuniti dan meningkatkan tahap komunikasi komuniti terhadap polis serta mengurangkan tahap ketakutan kepada jenayah dalam kalangan komuniti. Hasil analisis yang dilakukan juga memperlihatkan peningkatan komunikasi telah membuka ruang kolaborasi antara komuniti dan polis yang luas. Malangnya kolaborasi antara polis dengan komuniti hanya berlaku hanya dalam kelompok kecil komuniti yang menyertai SRS.

Bersandarkan kepada hasil kajian yang dilakukan serta kajian-kajian terdahulu yang dilakukan oleh pengkaji-pengkaji luar jelas dapat dirumuskan komunikasi turut berperanan dalam menentukan

keberkesanan pelaksanaan SRS dalam kejrangan. Kajian yang dilakukan dengan jelas menunjukkan komunikasi yang berlaku dalam kadar yang sedikit akan membataskan pembentuk modal sosial komuniti kerana semakin tinggi tahap komunikasi dalam kalangan komuniti semakin luas ruang untuk komuniti berkolaborasi dengan pihak polis dalam melaksanakan aktiviti pencegahan jenayah serta membuka ruang yang luas untuk proses pembentuk modal sosial komuniti berlaku.

Strategi Penambahbaikan Pelaksanaan SRS Dalam Kejrangan

Program kepolisan komuniti membawa pengertian yang luas dalam hubungan polis dan komuniti dalam merancang strategi pencegahan jenayah dengan menggunakan pendekatan penyelesaian masalah secara bersama antara polis dan komuniti. Di Malaysia program kepolisan komuniti yang dilihat dekat dengan masyarakat ialah Skim Rondaan Sukarela (SRS) yang dianjurkan oleh Jabatan Perpaduan Negara dan Intergrasi Nasional (JPNIN).

Kepentingan peranan SRS dalam mencegah dan membentasi jenayah dapat dilihat apabila SRS diletakkan di bawah teras keselamatan Rukun Tetangga. Dalam mencapai matlamat pengurangan jenayah sepertimana yang ditetapkan dalam NKRA iaitu jenayah jalanan sebanyak 20 peratus dan jenayah indeks sebanyak lima peratus, pelaksanaan SRS dilihat telah berjaya mencapai matlamat yang ditetapkan kerajaan dalam usaha mengurangkan kadar jenayah.

Dapatan kajian mengesahkan terdapat hubungan kepolisan komuniti dalam proses pembentukan modal sosial. Namun begitu, masih terdapat ruang bagi melakukan penambahbaikan ke atas pelaksanaan SRS yang merupakan sebuah program kepolisan komuniti yang dilihat sebagai pemangkin kepada proses pembentukan modal sosial dalam kalangan komuniti.

Penyertaan Komuniti Dalam Pelaksanaan SRS

Sebagai sebuah program kepolisan komuniti, SRS wajib disertai oleh pemastautin kejrangan untuk mereka melaksanakan tanggungjawab bersama bagi mengekalkan ketenteraman dan keselamatan kejrangan mereka. Justeru itu, maklumat-maklumat terbaru aktiviti SRS perlu didedahkan kepada komuniti menerusi saluran-saluran yang ada seperti penyebaran risalah, pengumuman dan juga media sosial baru.

Penyertaan komuniti dalam program SRS akan membuka ruang lebih luas kepada proses pembentukan modal sosial. Justeru itu, bagi menyelesaikan isu penyertaan komuniti dalam SRS, penyertaan haruslah dilihat dalam perspektif yang lebih luas dengan memberi keutamaan kepada faedah yang boleh diperolehi dan bukannya penghadan peranan komuniti dalam melaksanakan SRS. Tidak dinafikan bagi mendapatkan penyertaan sepenuhnya semua strata komuniti dalam SRS memerlukan masa lebih lama. Ini kerana penyertaan menyeluruh komuniti dalam program SRS akan memperkasakan komuniti dalam keajiranan menerusi kerjasama dalam pelaksanaannya.

Justeru itu, bagi menambahbaik SRS keprihatinan terhadap jenayah dalam kalangan komuniti harus dipertingkatkan. Ini selaras dengan dapatan kajian yang menunjukkan hubungan yang kuat antara keprihatinan terhadap jenayah dengan penyertaan komuniti dalam SRS dengan tidak mengenyahkan faktor ketakutan kepada jenayah serta persepsi terhadap jenayah yang turut didapati mempunyai hubungan yang signifikan dalam proses pembentukan modal sosial menerusi SRS.

Kerjasama Komuniti Dalam Pelaksanaan SRS

Pengekalan kerjasama polis dan komuniti yang terjalin dalam program SRS akan berlaku sekiranya pihak berkuasa memberi kepercayaan kepada komuniti dalam menentukan pendekatan SRS dalam keajiranan mereka. Ketidakyakinan pihak berkuasa terhadap keupayaan komuniti dalam membuat keputusan dan melaksanakan program SRS akan menjadi penghalang kepada pengekalan kerjasama polis- komuniti dalam program SRS. Justeru itu, dalam pelaksanaan SRS kebebasan terkawal perlu diberikan kepada komuniti dalam melaksanakan SRS.

Kolaborasi polis dan komuniti dalam pelaksanaan SRS turut dilihat sebagai pemangkin kepada peningkatan tahap komunikasi antara komuniti dan pihak polis serta pengukuhan tahap kerjasama dua hala antara polis dengan komuniti yang mengambil tempat semasa pelaksanaan SRS. Justeru itu, penganjuran program-program keajiranan dengan lebih kerap perlu dilakukan bagi mengekalkan tahap kerjasama yang telah terbina. Pengekalan hubungan kerjasama antara polis dan komuniti juga dilihat sebagai elemen penting dalam pembentukan persepsi positif komuniti terhadap polis yang akan membuka ruang lebih luas kepada komunikasi antara polis dan komuniti berlaku.

Penambahbaikan kerjasama dalam SRS dapat dilakukan menerusi persefahaman antara polis dengan komuniti dalam melaksanakan aktiviti pencegahan jenayah dalam SRS. Persefahaman yang wujud antara komuniti dengan polis memudahkan perancangan pelaksanaan SRS dilakukan bagi mencapai matlamat bersama polis-komuniti dalam proses pembentukan modal sosial menerusi SRS.

Komunikasi Dalam Pelaksanaan SRS

Komunikasi boleh dilihat sebagai pasaran saham kerana komunikasi yang berlaku boleh meningkat dan menurun. Menerusi kajian yang dilakukan didapati penyertaan serta kerjasama dalam SRS bermula dari komunikasi. Namun begitu, dapat dikatakan asas kepada penyertaan dan kerjasama komuniti dalam SRS adalah komunikasi yang berlaku pada peringkat awal perancangan untuk melaksanakan program SRS. Namun begitu, dari aspek modal sosial komunikasi berperanan penting dalam membantu interaksi jaringan kerja serta pembentukan kumpulan komuniti bagi melaksanakan SRS. Komunikasi berkesan antara polis dengan komuniti hanya akan berlaku sekiranya pegawai atau anggota polis boleh dihubungi dengan mudah dan bersedia membantu komuniti menyelesaikan masalah yang wujud.

Penambahbaikan komunikasi antara polis dengan komuniti boleh dilakukan dengan beberapa strategi; pertama, melakukan rondaan bit (berjalan kaki) atau rondaan berbasikal; kedua, mengadakan pondok polis bergerak ditempat tumpuan awam, di sekolah, pusat membeli-belah; ketiga, pegawai atau anggota yang menetap dalam sesebuah kejrangan boleh membantu mewujudkan hubungan baik antara komuniti dengan polis; dan keempat, penampilan pegawai atau anggota polis dalam khalayak ramai perlulah dalam keadaan mesra dan tidak memualkan bagi mengelakkan komuniti menolak untuk bertemu mereka.

Justeru itu, bagi mengekalkan tahap komunikasi yang tinggi antara polis dengan komuniti pegawai dan anggota polis yang ditugaskan dalam sesebuah kejrangan perlu memberi fokus kepada komuniti termasuklah kaum minoriti yang berada dalam kejrangan dan menunjukkan rasa tanggungjawab bagi membantu komuniti menyelesaikan masalah jenayah yang berlaku dalam kejrangan. Di samping itu penampilan pegawai polis dalam kejrangan juga perlulah mesra dan tidak menakutkan bagi mengelakkan komuniti menolak kehadiran mereka.

Peningkatan ke atas tahap penyertaan, kerjasama dan komunikasi antara polis dengan komuniti mempunyai peranan penting dalam pembentukan modal sosial dalam komuniti kejrangan. Secara keseluruhan kajian ini mendapati hubungan kepolisan komuniti dalam pembentukan modal sosial mempunyai hubungan yang positif dan signifikan pada tahap yang lemah. Namun begitu, hubungan yang lemah ini dilihat akan bertambah kukuh apabila berlaku peningkatan pada tahap penyertaan, kerjasama dan komunikasi dalam pelaksanaan program SRS.

Cadangan Penambahbaikan

Berdasarkan dapatan kajian ini membuktikan bahawa kepolisan komuniti mempunyai hubungan dalam pembentukan modal sosial dalam kejrangan. Walaupun objektif dan persoalan kajian ini dapat dijawab dengan baik, namun terdapat pembolehubah lain selain dari dimensi penyertaan, kerjasama dan komunikasi yang telah diuji dalam kajian ini menjadi faktor penentu yang dominan dalam proses pembentukan modal sosial komuniti. Di samping itu untuk kajian masa hadapan turut dicadangkan supaya faktor-faktor lain di adaptasi dalam hubungan kepolisan komuniti terhadap proses pembentukan modal sosial.

Kajian akan datang juga perlu meninjau sama ada hubungan SRS dalam pembentukan modal sosial mempunyai permasalahan yang sama di peringkat daerah, negeri dan nasional atau perbandingan antara bandar dan luar bandar. Di sini juga ingin dicadangkan agar kajian mengenai SRS lebih mengkhusus pada sesuatu dimensi tertentu. Dengan ini permasalahan sebenar akan dapat dilihat dalam pelaksanaan SRS, meninjau tahap pengetahuan komuniti terhadap SRS dan seterusnya melihat apakah faktor-faktor yang menentukan keberkesanan pelaksanaan SRS dalam kejrangan.

Sumber interpersonal didapati turut menyumbang kepada memenuhi keperluan maklumat responden. Untuk itu kajian pada masa akan datang juga perlu dilihat dari faktor hubungan interpersonal antara komuniti dengan polis dan juga komuniti dengan mereka yang terlibat dengan SRS. Ini disebabkan dalam kajian ini salah satu sumber maklumat adalah dari mereka yang telah menjadi anggota SRS sama ada masih aktif atau telah berhenti.

Adalah dicadangkan kajian akan datang turut mengkaji perkaitan antara sistem komuniti dalam kejranaan dengan SRS dengan lebih terperinci. Ini disebabkan kajian-kajian terdahulu dan kajian yang dilakukan mendapati pelaksanaan SRS antara satu kejranaan dengan kejranaan yang lain adalah berbeza-beza. Ini dikatakan mempunyai hubungan dengan budaya, kepercayaan dan pengalaman terdahulu komuniti yang membentuk persepsi tersendiri dalam kalangan komuniti terhadap program kepolisan.

Dari aspek persampelan, kajian ini menumpukan kepada responden yang terdiri dari mereka yang menjadi anggota SRS di empat daerah yang mempunyai kadar jenayah tertinggi di Kedah. Oleh itu kajian akan datang adalah dicadangkan untuk memfokuskan kepada responden dari kalangan mereka yang tinggal di bandar-bandar utama seperti di Kuala Lumpur, Pulau Pinang dan Johor Baharu. Kajian seumpama ini akan dapat memberi gambaran permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan SRS oleh masyarakat bandar yang mempunyai persekitaran dan isu jenayah yang tersendiri.

Kesimpulan

Kajian ini didapati telah memberikan sumbangan terhadap memperkukuhkan teori sistem Haley yang telah diperkenalkan pada 1961, yang mengkaji punca perilaku individu dan juga interaksi yang berlaku dalam kalangan ahli kumpulan masyarakat. Teori ini berasaskan kepada pandangan yang menyatakan semua bahagian dalam komuniti adalah saling berkait dan perkaitan boleh diketahui dengan melihat hubungan serta interaksi yang berlaku dalam sistem kehidupan komuniti.

Berdasarkan pada teori sistem Haley (1961), pengkaji telah cuba melihat hubungan antara program kepolisan komuniti dengan pembentukan modal sosial dengan melakukan analisis secara kritikal dilakukan ke atas SRS yang merupakan program kepolisan yang bergerak aktif di Malaysia. Analisis ke atas program SRS telah dilakukan dengan menggunakan kaedah kualitatif. Kaedah analisis kualitatif telah digunakan ke atas maklumat-maklumat sekunder yang diperolehi dari temubual, journal dan hasil penulisan yang berkaitan dengan kepolisan komuniti.

Hasil kajian ini telah memberikan satu gambaran yang lebih jelas tentang SRS dan peranannya dalam membentuk modal sosial dalam kalangan komuniti serta membolehkan komuniti menyusun strategi bagi membentaras serta mengurangkan ketakutan kepada jenayah dalam kejiaran. Antara modal sosial yang wujud dalam kalangan komuniti hasil dari pelaksanaan SRS ialah peningkatan tahap penyertaan, kerjasama serta komunikasi diantara sesama komuniti dan juga komuniti dengan pihak polis. Justeru itu, kita tidak seharusnya melihat program SRS hanyalah sebagai sebuah program untuk mengurangkan jenayah, tetapi program SRS perlu dilihat dalam skop yang lebih besar iaitu sebagai pemangkin untuk memperkasakan modal sosial komuniti kejiaran.

Kajian yang dilakukan juga menunjukkan hubungan positif antara pembolehubah bebas dengan pembolehubah bersandar telah mewujudkan kerjasama yang baik antara komuniti dengan pihak polis. Kerjasama yang berlaku diantara komuniti dengan polis telah memberi impak positif kepada proses pembentukan modal sosial dikalangan komuniti dalam kejiaran. Pembentukan modal sosial dalam kalangan komuniti iaitu penyertaan, kerjasama dan komunikasi telah menyebabkan penurunan kadar jenayah dan tahap ketakutan kepada jenayah dalam kalangan komuniti.

Apa yang menarik kajian ini turut mendedahkan penyertaan komuniti dalam program SRS hanya dimonopoli oleh golongan yang berumur diantara 41-60 tahun dan mereka yang berpendidikan pada tahap sekolah menengah. Golongan ini boleh diklasifikasikan sebagai golongan berpendapatan sederhana. Di sini kajian turut mendedahkan bahawa penyertaan komuniti dalam program SRS adalah tidak menyeluruh dan memerlukan penambahbaikan dengan memberi fokus kepada golongan berpendidikan tinggi dan juga golongan atasan.

Dapat dirumuskan modal sosial adalah sumber yang wujud dalam hubungan sosial serta interaksi yang berlaku dalam kalangan komuniti. Kajian yang dilakukan membuktikan SRS yang mempunyai keanggotaan yang ramai akan lebih produktif berbanding dengan SRS yang mempunyai keanggotaan yang sedikit. Ini kerana hasil kajian yang dilakukan menunjukkan komuniti yang mempunyai hubungan baik dengan polis mempunyai tahap modal sosial yang tinggi dan sebaliknya komuniti yang tidak mempunyai hubungan yang baik dengan pihak polis mempunyai tahap modal sosial yang rendah.

Akhirnya kajian yang dilakukan turut memberi beberapa cadangan penambahbaikan kepada pelaksanaan program kepolisan komuniti. Cadangan penambahbaikan ke atas pelaksanaan program SRS dibuat berdasarkan kelemahan yang didedahkan oleh analisis yang dilakukan ke atas data-data yang diperolehi dari sumber kajian.

Adalah menjadi harapan pengkaji hasil kajian ini dapat digunakan oleh pengkaji-pengkaji terkemudian bagi meneroka dan memperkasakan program SRS ke arah menjadi sebuah program pencegahan jenayah yang kompetitif dengan program-program lain yang dianjurkan oleh badan bukan kerajaan.

Rujukan

Asan Kasingye. 2008. *Community policing and the criminal justice cycle, A paper presented to officers of UPDF, UPF and UPS attending leadership training-Nali, Kyankwanzi, 18th August, 2008.*

Anderson J. 2002. *Community policing — Working together to prevent crime. Australian Institute of Criminology, Canberra, ACT, Australia.*
A.Irvin, Renee and John Stansbury. 2004. *Citizen participation in decision making: Is it worth the effort? Public Administration Review 64(1): 55–65 2004.*

Atkins, Stephen, Sohail Husain, and Angele Storey. 1991. *The influence of street lighting on crime and fear of crime. London: Home Office, 1991. www.homeoffice.gov.uk/rds/prgpdfs/fcpu28.pdf.*

Bayley, David. 1994. *International differences in community policing.. CA: Sage.*

Bennett, T. 1994. *Recent developments in community policing in M. Stephens and S. Becker (eds) Police force. London, Macmillan.*

Bexley et al. 2007 *Social capital in theory and practice. The University of Melbourne.*

Coleman, James S. 1988. *Social Capital in the Creation of Human Capital. American Journal of Sociology, Vol. 94, pp. S95-S120.*

Coleman, J.S. 1990. *Foundations of Social Theory. Harvard University Press, Cambridge*

Cordner, Gary. 2005. *Community Policing: elements and effects. Prospect Heights, IL: Waveland, pp. 401-418.*

Cote S, Healy & T. 2001. *The Well-being of Nations. The role of human and social capital. Organisation for Economic Co-operation and Development, Paris.*

Crawford A. 1999. *The local governance of crime: Appeals to community and partnership. Oxford University Press: Oxford.*

Dalgleish, David & Andy Myhill. 2004. *Reassuring the public: A review of international policing interventions*. London: Home Office. www.homeoffice.gov.uk/rds/pdfs04/r241.pdf.

Davies, A. & Gianakis. 2001. *But we knew that already! - A study into the relationship between social capital and volunteering*. Conference paper. Anne Davies. Home Start. Sheffield.

Edwards C. 1999. *Changing police theories for 21st century societies*, Federation Press, Sydney.

Fielding, N. 1995. *Community policing* Clarendon Press, Oxford

Friedman, D. 1994. *The community role in community policing*. CA: Sage.

Glensor, R.W. 1996. *Community-policing and problem solving: Strategies and practices*. Prentice-Hall, Upper Saddle.

Glensor, Ronald W., and Kenneth Peak. 1998. *Lasting impact: Maintaining neighborhood order*. *FBI Law Enforcement Bulletin*, March 1998, pp. 1–7.

Glensor, R.W. & Peak, K.J. 2000. *Implementing change: community-oriented policing and problem-solving*. Roxbury, Los Angeles

Grinc, R. 1994. *Angels in marble: Problems in stimulating community involvement in community policing*. *Crime and Delinquency*. Pg 437-468.

Hair, J.F., Jr, Black, W.C., Babin, B.J, Andersen, R.E, and Tatham, R.L. 2010. *Multivariate data analysis (6th ed.)*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Hale, C. 1996. *Fear of Crime: A Review of the Literature*. *International Review of Victimology*, 4: 79-150.

Innes, M. 2004. *Signal Crimes and Signal Disorders: Notes on Deviance as Communicative Action*, *British Journal of Sociology*, 55: 335-355.

Jennifer. 2005. *Fear of crime and perceived risk of victimization among college students*. College of Science, University of Central Florida.

Jeremy M. Wilson. 2005. Determinants of community policing: An open systems model of implementation. Unpublished report prepared for the United States Department of Justice.

Johnson, Knowlton W. and Stephen L. Merker. 1992. Crime Prevention. Ohio: Anderson Publishing Company, 1992: 63–86.

Jackson, Jonathan and Jason Sunshine. 2007. Public confidence in policing: A Neo-Durkheimian perspective. British Journal of Criminology 47(2): 214-233.

John H. Schweitzer et al. 1999. Journal of Urban Technology, Volume 6, Number 3, pages 59–73. Copyright © 1999 by The Society of Urban Technology

Kerley, K.R. 2005. Policing and Program Evaluation. 1st Edn., Pearson/Prentice Hall, Upper Saddle River, N.J.

Larrabee. 2007. Law enforcement: Robert Peel's concept of community policing in today's society. West Publishing Company, www.usdoj.gov/crs

Baharin Idris

AT Talib

Sarjit S Gill

Universiti Putra Malaysia (UPM)

Abstrak

Makalah ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap toleransi sosio-agama di Kuching, Sarawak. Kepelbagaian agama anutan telah menjadikan aspek toleransi amat penting dalam kehidupan harian. Toleransi boleh dilihat sebagai sikap untuk hidup bersama dalam sebuah masyarakat yang terdiri daripada penganut pelbagai agama, serta memiliki kebebasan untuk mengamalkan ritual agama masing-masing, tanpa adanya paksaan dan tekanan. Perbezaan budaya dan agama antara kumpulan etnik di Malaysia sering dijadikan konflik kerana banyak isu lapuk tidak diselesaikan secara perundangan. Isu hubungan etnik kebiasaannya hanya tertumpu kepada masyarakat Semenanjung Malaysia sahaja. Senario hubungan etnik dan agama di bumi Borneo khususnya dalam kalangan belia Negeri Sarawak yang begitu rencam tidak diberi penekanan. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana tinjauan survei sebagai teknik pengumpulan data. Seramai 400 orang belia dipilih sebagai responden di Kuching, Sarawak. Analisis deskriptif dan ANOVA digunakan sebagai alat menganalisa data kajian. Secara keseluruhannya tahap toleransi sosio-agama dalam kalangan responden ini berada pada tahap yang tinggi dan positif.

Kata kunci: Toleransi agama, Kuching, ANOVA

1.0 Pengenalan

Hubungan etnik di Malaysia merupakan satu perkara penting untuk dibahaskan. Ini kerana hubungan etnik tidak terlepas daripada elemen agama yang sememangnya dua-dua perkara tersebut mempunyai perkaitan yang sangat rapat. Ia semakin kompleks apabila sesebuah negara tersebut mempunyai kepelbagaian etnik, budaya, agama dan latar belakang yang berbeza seperti Malaysia. Di Malaysia, pengenalan etnik amat berkait dengan agama. Agama Islam dianuti majoriti Melayu, Buddha, Konfucius dan Taoisme dianuti

kaum Cina serta Hindu dianuti kaum India dan lain-lain (Rahimin et al., 2011). Agama dan etnik telah menjadi identiti kelompok yang saling melengkapi sehinggakan kelompok etnik disamakan dengan kelompok agama (Shamsul, 2012).

Perbezaan budaya dan agama antara kumpulan etnik di Malaysia sering dijadikan konflik kerana banyak isu lapuk tidak diselesaikan secara perundangan. Antara isu yang masih belum selesai ialah kes murtad, perkahwinan di antara agama dengan kedudukan status anak bagi mereka yang baru memeluk dan yang keluar dari Islam (Mansor, 2010). Pelbagai isu yang belum diselesaikan ini memberi kesan jangka masa panjang kepada pembentukan masyarakat yang bersatu padu di Malaysia.

Isu hubungan etnik kebiasaannya hanya tertumpu kepada masyarakat Semenanjung Malaysia sahaja. Bagaimana senario hubungan etnik dan agama di bumi Borneo khususnya dalam kalangan belia Negeri Sarawak yang begitu rencam komposisi etniknya? Apakah toleransi sosio-agama di sana lebih tinggi berbanding di Semenanjung Malaysia? Hal ini begitu penting kerana golongan belia merupakan pemimpin pelapis untuk membawa hala tuju negara pada masa akan datang. Tanpa toleransi sosio-agama yang tinggi maka agak sukar untuk golongan belia yang ada pada hari ini untuk mengembleng tenaga dalam mewujudkan sebuah masyarakat yang bersatu padu.

Justeru, kita perlu terus memupuk sikap dan tindakan toleransi dan penerimaan etnik di kalangan masyarakat yang terdiri dari Melayu, Kadazan-Dusun, Bidayuh, Iban, Melanau, Bajau, Senoi, Cina, India dan 200 lebih suku etnik lain itu. Sikap dan tindakan toleransi dan penerimaan etnik perlu menjadi darah daging dan menjadi pakaian harian dalam pergaulan kita, supaya perbezaan bahasa, budaya, agama dan tradisi kehidupan diperakui, diterima dan dihormati bersama dan perkara kepentingan sama dikongsi bersama (Mansor, 2010).

Sejak Malaysia mencapai kemerdekaan, beberapa kajian telah dijalankan berkenaan topik toleransi agama. Menurut penelitian Wan Azizah Wan Ismail, dalam sejarah manusia, agama telah menjadi sumber yang paling asas terhadap kebahagiaan dan menjadi sumber kepada pembangunan tamadun yang lalu. Namun begitu, sejak dari bermulanya sejarah manusia yang lalu, masalah berkaitan perbezaan sama ada agama, status sosio-ekonomi, etnik, bangsa, bahasa, politik, ideologi dan jantina sering berlaku. Bagaimanapun

di Malaysia, salah satu bukti wujudnya toleransi dalam budaya di Malaysia adalah 'Rumah Terbuka' iaitu satu konsep yang diamalkan oleh semua komuniti etnik utama iaitu Melayu, Cina dan India ketika menyambut hari perayaan (Ismail, 2001).

Menurut Zaid Ahmad, sebagai contoh menerusi pemerhatian, berlakunya turun naik dalam perhubungan antara agama di Malaysia terutamanya selepas negara mencapai kemerdekaan. Tambahan lagi, beliau juga melihat bahawa, dalam toleransi agama di Malaysia dapat dibahagikan kepada dua peringkat. Yang pertamanya adalah pada tahap politik, pentadbiran atau birokrasi dan yang keduanya pada peringkat akar umbi (Ahmad, 2003, 2007).

Namun begitu, pada ketika ini, sejauh manakah tahap amalan toleransi rakyat Malaysia dalam kehidupan seharian? Situasi yang berlaku di Malaysia pada masa kini mencerminkan sikap toleransi dan keadaan sosial yang diamalkan. Laporan media serta dakwaan pelbagai pihak amat menyukarkan kita membuat kesimpulan tentang keadaan semasa dengan tepat. Pendekatan politik dilihat sebagai salah satu pendekatan popular yang sering digunakan dalam menganalisis toleransi agama (Talib, 2010).

2.0 Kajian Lepas

Sejarah sosial memaparkan bahawa masyarakat Malaysia telah mengalami beberapa konflik perkauman antaranya peristiwa 13 Mei 1969 dan peristiwa Kampung Medan (Mansor et al., 2006; Mansor, 2010; Shamsul, 2012; Zaid, 2013). Selain itu, terdapat satu lagi konflik perkauman, iaitu peristiwa Kampung Rawa (Zaid et al., 2013) yang mana ia kurang menjadi sebutan dan perhatian masyarakat. Ternyata semua peristiwa tersebut memberikan kesan jangka panjang kepada masyarakat Malaysia secara umumnya.

Dalam konteks kedudukan agama Islam pula, tiada pertikaian bahawa agama Islam ialah agama persekutuan kerana ia sudah merupakan satu kontrak sosial yang perlu diiktiraf oleh seluruh rakyat Malaysia (Zaid, 2013). Dalam hal lain, perkara berkaitan dengan hak istimewa orang Melayu sering menjadi persoalan dalam kalangan masyarakat. Hujah yang mengatakan perjuangan memajukan bangsa sendiri sebagai asabiah tidak dapat diterima. Dalam konteks di Malaysia, usaha yang dilakukan demi membawa kemajuan kepada orang Melayu tidak boleh dianggap asabiah. Hal ini kerana ia berlaku dalam

semangat setia kawan yang tiada unsur kezaliman di mana usaha membantu orang Melayu dilaksanakan tanpa mengambil hak orang bukan Melayu dan disebabkan orang Melayu jauh ketinggalan dari kaum lain (Nazri et al., 2011). Yang pasti, hak tersebut telah termaktub dalam Perlembagaan Persekutuan. Maka, penerimaan semua etnik terhadap apa yang terkandung dalam Perlembagaan itu merupakan satu usaha penting dalam mewujudkan hubungan etnik yang utuh dalam kalangan masyarakat majmuk di Malaysia.

Realitinya, persamaan ditekankan yang mana setiap orang tanpa mengira etnik dibenarkan bergerak bebas dalam aktiviti ekonomi, pendidikan, sosial, perundangan mahupun beragama. Hal ini jelas dalam pembangunan negara Malaysia, etnik Cina dan India diberikan peluang untuk menjalankan aktiviti ekonomi, mendapat peluang dalam bidang pendidikan dalam bahasa ibunda mereka sendiri dan bebas mengamalkan ajaran agama mereka (Nazri et al., 2011). Ini kerana keadilan perlu diberikan kepada seluruh rakyat Malaysia supaya semua pihak akan terbela dan tidak diabaikan.

Oleh yang demikian, masyarakat perlu memprakui, menerima dan menghormati perbezaan bahasa, budaya, agama dan tradisi hidup kerana masing-masing etnik berpegang dengan teras pembentukan berkumpulan yang berbeza (Mansor, 2010). Justeru, sewajarnya rakyat Malaysia yang terdiri daripada pelbagai etnik, perlu saling hormat-menghormati terhadap hak individu dan masyarakat. Fahaman seperti ekstremisme, chauvinisme, fanatisisme, etnosentrisme, prejudis, stereotaip dan rasisme hendaklah diketepikan (Nazri et al., 2011).

3.0 Metod

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam kajian ini dimana teknik tinjauan survei dipilih sebagai cara pengumpulan data. Seramai 400 responden dipilih dan kajian ini telah dijalankan di Kuching, Sarawak. Lokasi kajian ini dipilih kerana bersesuaian dengan keadaan masyarakat yang lebih berbilang etnik berbanding dengan Semenanjung Malaysia. Data telah dianalisa menggunakan analisis deskriptif dan ANOVA. Sampel dalam penyelidikan ialah kumpulan yang menjadi sumber informasi yang diperlukan. Sampel ini dipilih dari populasi yang telah ditentukan dan saiz sampel yang lebih kecil ditentukan mengikut kaedah pengiraan saiz yang dipilih (Noraini Idris, 2011). Dalam kajian ini, sampel kajian terdiri daripada 390 responden belia (18-40 tahun) terpilih di daerah Kuching merupakan sampel bagi mewakili populasi belia di Kuching, Sarawak.

3.1 Penentuan Sampel

Penentuan sampel responden pula adalah berasaskan formula pengiraan Krejcie dan Morgan (1970). Saiz populasi belia di Kuching, Sarawak adalah seramai 236 709 orang (Jabatan Perangkaan Malaysia, 2010). Jumlah responden yang diperlukan berdasarkan populasi ini ialah 384 orang. Namun jumlah responden yang diambil adalah sebanyak 384 responden. Responden belia ini telah diperolehi melalui borang soal selidik yang telah disediakan. Kajian ini dijalankan dengan menggunakan kaedah penyelidikan kuantitatif, iaitu survei (tinjauan). Kaedah penyelidikan ini dipilih kerana kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap toleransi sosio-agama di Sarawak.

4.0 Analisis

4.1 Perbezaan Persepsi Mengikut Agama

Jadual 1: Perbezaan Persepsi Mengikut Agama

| Dimensi | Min | SP | F | (Sig.)P |
|--------------|--------|---------|--------------|--------------|
| Agama | | | 4.272 | 0.002 |
| Islam | 1.9787 | 0.14469 | | |
| Kristian | 2.0000 | 0.00000 | | |
| Buddha | 1.9000 | 0.30382 | | |
| Bahai | 2.0000 | 0.00000 | | |
| Pagan | 2.0000 | 0.00000 | | |

Berdasarkan jadual 1, mengenai perbezaan persepsi terhadap toleransi sosio-agama mengikut latar belakang agama. Hasil analisis ANOVA mengenai perbezaan persepsi mengikut jenis agama memperoleh nilai signifikan 0.002 dan nilai signifikan ini lebih kecil daripada nilai alpha 0.05 membuktikan bahawa wujud perbezaan tahap persepsi antara responden mengikut jenis agama. Oleh itu terdapat perbezaan yang signifikan di antara responden mengikut latar belakang agama terhadap persepsi toleransi sosio-agama. Manakala perbandingan nilai signifikan persepsi toleransi dengan agama menunjukkan nilai $[F(4,399) = 4.272, P = 0.002]$.

4.2 Perbezaan Sikap Mengikut Agama

Jadual 2: Perbezaan Sikap Mengikut Agama

| Dimensi | Min | SP | F | (Sig.)P |
|--------------|--------|---------|--------------|--------------|
| Agama | | | 4.320 | 0.002 |
| Islam | 2.8936 | 0.30915 | | |
| Kristian | 2.9881 | 0.10878 | | |
| Buddha | 2.8500 | 0.36162 | | |
| Bahai | 3.0000 | 0.00000 | | |
| Pagan | 3.0000 | 0.00000 | | |

Berdasarkan jadual 2, mengenai perbezaan sikap terhadap toleransi sosio-agama mengikut latar belakang agama. Hasil analisis ANOVA mengenai perbezaan sikap mengikut jenis agama memperoleh nilai signifikan 0.002 dan nilai signifikan ini lebih kecil daripada nilai alpha 0.05 membuktikan bahawa wujud perbezaan tahap sikap antara responden mengikut jenis agama. Oleh itu terdapat perbezaan yang signifikan di antara responden mengikut latar belakang agama terhadap sikap toleransi sosio-agama. Manakala perbandingan nilai signifikan sikap toleransi dengan agama menunjukkan nilai $[F(4,399) = 4.320, P = 0.002]$.

4.3 Perbezaan Kesediaan Mengikut Agama

Jadual 3: Perbezaan Kesediaan Mengikut Agama

| Dimensi | Min | SP | F | (Sig.)P |
|--------------|--------|---------|--------------|--------------|
| Agama | | | 1.763 | 0.136 |
| Islam | 2.9574 | 0.20239 | | |
| Kristian | 2.9405 | 0.23731 | | |
| Buddha | 2.8500 | 0.36162 | | |
| Bahai | 3.0000 | 0.00000 | | |
| Pagan | 3.0000 | 0.00000 | | |

Berdasarkan jadual 4.3, mengenai perbezaan kesediaan mengikut jenis agama. Hasil analisis ANOVA mengenai perbezaan kesediaan mengikut jenis agama memperoleh nilai signifikan 0.136 dan nilai signifikan ini lebih besar daripada nilai alpha 0.05 membuktikan bahawa tiada perbezaan tahap kesediaan antara responden mengikut jenis agama. Oleh itu tiada perbezaan yang signifikan di antara responden mengikut jenis agama terhadap tahap kesediaan bertoleransi. Manakala perbandingan nilai signifikan kesediaan bertoleransi dengan latar belakang agama menunjukkan nilai $[F(4,399) = 1.763, P = 0.136]$.

5.0 Kesimpulan dan cadangan

Berdasarkan penyelidikan yang telah dilaksanakan ini, berikut adalah beberapa cadangan yang boleh dipertimbangkan untuk meningkatkan lagi tahap toleransi sosio-agama di Sarawak, iaitu:

1. Sikap ini harus dicontohi oleh masyarakat Semenanjung Malaysia memandangkan tahap toleransi sosio agama yang amat tinggi di Sarawak. Sehubungan itu, resepi atau rahsia tahap toleransi agama di Sarawak harus dikaji dengan lebih mendalam.
2. Resepi ini boleh dijadikan model untuk pembinaan sebuah masyarakat Malaysia yang aman.
3. Dapatan kajian ini juga berkemungkinan disebabkan oleh tiada kumpulan majoriti di Sarawak seperti di Semenanjung Malaysia. Namun persoalannya benarkah dengan ketiadaan kumpulan etnik majoriti di Sarawak menyebabkan tahap toleransi mereka amat tinggi harus dikaji.
4. Apa yang paling jelas ialah tahap toleransi di Sarawak harus dicontohi.
5. Antara beberapa cadangan yang dipertimbangkan bagi meningkatkan lagi tahap toleransi di Sarawak ialah mempertingkatkan dialog antara penganut agama sebagai satu usaha bagi meningkatkan kefahaman antara agama. Perlu ada usaha untuk menggalakkan lebih ramai penganut dan aktivis agama melibatkan diri dalam dialog antara agama dan juga organisasi bukan kerajaan. Dialog antara

agama boleh dijadikan landasan positif bagi mengenali dengan lebih jelas agama-agama yang ada di negara ini. Isu-isu agama boleh dibincangkan secara bersama dan menyelesaikan masalah yang menimbulkan ketegangan antara agama. Dengan merujuk kepada Perlembagaan Persekutuan Malaysia, hal-hal agama perlu dibincangkan dengan ikhlas dan terbuka, tidak hanya di dalam 'bulatan tertutup'. Perbincangan secara 'dialog' ini dapat memberikan maklumat yang bersifat fakta dan bukan daripada khabar angin sahaja terutamanya isu yang berkaitan agama.

6. Turut dicadangkan, semakan sistem berbilang pendidikan di Malaysia adalah perlu supaya selaras dengan mempromosikan toleransi antara agama. Antara cadangan yang dikemukakan adalah mengenai isi kandungan kurikulum mata pelajaran Sejarah, Hubungan Etnik, Kenegaraan Malaysia, Kesedaran Sivik, Pendidikan Moral dan mata pelajaran lain yang berkaitan dengan sosio-agama. Kurikulum yang ditampilkan perlulah bersifat futuristic dan berdaya saing di mana keseimbangan dari aspek teori dan amali perlu diberi perhatian. Dalam isi kandungan kurikulum, perlulah ditampilkan ilustrasi yang menarik agar dapat menarik perhatian pelajar untuk mengikutinya. Kurikulum setiap mata pelajaran pada masa kini perlulah bersifat progresif, dinamik dan seimbang. Dengan kata lain, kurikulum yang dihasilkan perlulah berpusatkan pelajar, realistik serta praktikal dan juga boleh diaplikasikan dalam konteks kehidupan seharian. Isi kandungan kurikulum setiap mata pelajaran juga perlulah dilihat kembali agar sumbangan semua kaum di negara ini dapat dilihat dan dihargai. Seterusnya sektor pendidikan dilihat sebagai satu medium yang sangat penting didalam mendidik dan menerapkan toleransi kaum dikalangan rakyat Malaysia. Di samping itu, aktiviti kokurikulum seperti sukan, persatuan dan permainan dapat dilakukan bagi menyemai nilai perpaduan dan toleransi dalam kalangan pelajar.

7. Seterusnya media juga perlu memainkan peranan penting dalam penyebaran maklumat. Jadi adalah perlu ia memberi tumpuan yang lebih dalam membantu memperkukuhkan perpaduan, toleransi dan mencapai persefahaman yang menyeluruh dalam kalangan rakyat. Walaupun pelbagai organisasi media mempunyai kepentingan yang berbeza, kepentingan perpaduan, toleransi dan keharmonian harus diutamakan. Selain itu, media dilihat sebagai satu alat untuk mengembangkan ideologi atau mencambahkan idea secara menyeluruh, cepat dan berkesan pada masa kini yang dapat membantu dalam usaha memupuk perpaduan etnik. Media massa seperti televisyen, radio, surat khabar dan majalah adalah dekat dengan masyarakat. Medium ini kuat dalam mempengaruhi persepsi atau tanggapan idea individu. Maka media massa ini perlu menyiarkan rancangan dan iklan yang menggambarkan perpaduan kaum. Jika rancangan dan iklan tersebut disiarkan berulang kali, sepatutnya nilai perpaduan dan toleransi dapat diterapkan. Hal ini kerana masyarakat akan mudah mengikuti teladan yang dipaparkan di media massa tersebut. Sesungguhnya, media massa memainkan peranan yang penting bagi memupuk perpaduan dan toleransi antara kaum dan agama di Malaysia.

8. Pemimpin tanpa mengira agama perlu memainkan peranan mereka dalam keupayaan mereka dan pada tahap yang mereka sendiri, dalam mempromosikan toleransi antara agama di kalangan setiap kaum, untuk membuka pintu kepada interaksi yang lebih baik antara agama. Dengan cara ini, diharapkan, perbincangan yang sihat dan kefahaman agama-agama lain boleh digalakkan. Seterusnya, boleh membantu membangunkan masyarakat berbilang agama yang harmoni. Dasar-dasar kerajaan di semua peringkat dan tidak terhad kepada peringkat persekutuan, negeri atau daerah, perlu disemak, terutama dari segi lokasi dan berurusan dengan tempat-tempat ibadat. Oleh kerana pertikaian mengenai lokasi dan tempat-tempat ibadat adalah satu isu yang berpotensi untuk pertempuran antara agama. Oleh yang demikian, formula yang sesuai dan garis panduan perlu diwujudkan bagi mengelakkan pertempuran itu daripada berlaku. Justeru itu, para pemimpin perlu menjalankan tanggungjawab yang telah diamanahkan kepada mereka dengan lebih berkesan.

9. Cadangan terakhir adalah sikap dari masyarakat sendiri iaitu perlu memainkan peranan penting. Bak kata pepatah, “bersatu kita teguh bercerai kita roboh”. Peribahasa ini merupakan satu peribahasa yang membawa satu pengertian yang cukup besar dalam usaha kita mengekalkan perpaduan dan toleransi kaum dikalangan rakyat Malaysia. Perpaduan etnik membolehkan masyarakat hidup secara bersatu hati. Kesatuan kita akan membawa manfaat kepada Malaysia dan masyarakat amnya. Kita dapat mengelakkan pergaduhan antara etnik yang memberikan banyak kesan negatif kepada negara. Banyak usaha atau cara bagi kita mewujudkan perpaduan etnik yang lebih erat sesama kita rakyat Malaysia, dari komuniti yang kecil terus kepada komuniti yang besar. Jika lihat dari perspektif komuniti yang kecil bermula dari didikan anak-anak di rumah. Inilah satu cara yang dilihat paling berkesan dan halus dalam membentuk semangat perpaduan dan toleransi dikalangan masyarakat. Ibu bapa ialah orang yang berperanan penting di dalam memupuk semangat perpaduan anak-anak di Malaysia. Mereka perlulah menjadi contoh teladan kepada anak-anak agar nilai perpaduan dapat dipupuk sejak kecil lagi. Tambahan lagi, ibu bapa perlulah berbaik-baik dengan jiran yang berlainan etnik dan agama. Mereka juga boleh mengajar anak-anak agar menghormati etnik dan agama orang lain. Jika hal ini dilakukan oleh ibu bapa kepada anak-anak maka tidak mustahil kita telah menyiapkan pelantar atau pemangkin paling asas kepada usaha perpaduan etnik yang erat di Malaysia. Seterusnya, masyarakat perlu menambahkan usaha untuk mengeratkan lagi toleransi antara etnik. Nilai perpaduan dilihat dapat disemai melalui aktiviti kemasyarakatan. Masyarakat yang tinggal di kawasan kampung dan taman-taman perumahan perlu mengadakan pelbagai aktiviti yang memupuk perpaduan. Antaranya ialah aktiviti bergotong royong membersihkan kawasan kediaman, hari keluarga dan menyambut perayaan secara bersama-sama. Dengan cara ini mereka dapat bekerjasama dan mengenali antara satu dengan lain. Apabila aktiviti ini diamalkan sudah pasti mereka akan dapat hidup dalam suasana yang harmoni.

10. Dengan adanya penambahbaikan, diyakini bahawa toleransi antara agama boleh di perbaiki, interaksi yang bermakna juga dapat dilaksanakan, dan akhirnya tentulah keadaan ini membawa keharmonian antara agama.

Rujukan

Abdul Rahman Embong. (2006). *Negara-Bangsa: Proses dan Perbahasan*. Bangi: Penerbit UKM.

Adeney, W. F. (1926). *Toleration*. In J. Hastings (Ed.), *Encyclopedia of Religion and Ethics* (Vol. Vol. 12). Edinburgh: T & T Clark.

Ahmad Tarmizi Talib. (2010). *Socio-religious Tolerance: Malaysia as a Case Study*. Ph.D, University of Wales, Lampeter.

Ahmad Tarmizi Talib & Gill, S. S. (2012). *Socio-religious Tolerance: Exploring the Malaysian Experience*. *Global Journal of Human Social Science*, 12(8), 49 - 54.

Ahmad Tarmizi Talib Talib, Jawan, J. A., Ahmad, Z., Gill, S. S., Ismail, I. A., Rosnon, M. R., & Isa, N. A. (2012). *Laporan Kajian Toleransi Sosio-agama di Semenanjung Malaysia*. Putrajaya: Institut Kajian dan Latihan Integrasi Nasional, Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional.

Ahmad Tarmizi Talib, Sarjit S. Gill & Nazri Muslim. (2013). *Agama dan Hubungan Etnik di Malaysia*. Dalam Zaid Ahmad, Ruslan Zainuddin, Sarjit S. Gill, Ahmad Tarmizi Talib, Ho Hui Ling, Lee Yok Fee, Najeemah Mohd Yusof & Nazri Muslim, *Hubungan Etnik di Malaysia (Edisi Ketiga)*. Shah Alam: Oxford Fajar Sdn. Bhd.

Ahmad, Z. (2003). *Euphoria of Diversity: Islam and Religious Coexistence in Post-Independence Malaysia*. In Y. Harun (Ed.), *Malaysia Papers on Development, Religion and Politics*. Wellington: Victoria University of Wellington.

Ahmad, Z. (2007). *Multiculturalism and Religio-Ethnic Plurality; The Malaysian experience [multiculturalism]*. *Culture and Religion*, 8(2), 139 - 153.

Aziz, A., & Shamsul, A. B. (2004). *The Religious, The Plural, The Secular and The Modern: a Brief Critical Survey on Islam in Malaysia*. *Inter-Asia Cultural Studies*, 5(3), 341-356.

Farawahida Yusof, Aminuddin Ruskam, Azmi Shah Suratman, Mohd Nasir Ripin, Nur Raihan Nordin & Sharifah Munirah Timmiati. (t.t).

Laporan Kajian Kaedah Penyelesaian Dalam Menangani Pertukaran Agama Dalam Kalangan Masyarakat Melayu-Islam Di Johor, Selangor Dan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.

Ferrar, J. W. (1976). The Dimensions of Tolerance. The Pacific Sociological Review, 19(1), 63 - 81.

Haslina Ibrahim & Ferdaus Harun. (2014). Dialog Antara Agama Dan Sumbangan Terhadap Perpaduan Nasional: Status, Prospek Dan Cabaran. Dalam Kamaruddin M. Said (Ed.), Perpaduan Nasional Dalam Pelbagai Perspektif. Kuala Terengganu: Penerbit Unisza.

Hassan, S. Z. S. (2012). Islamisasi dan Transformasi Identiti Melayu. In S. Z. S. Hassan (Ed.), Agama dan Pembentukan Identiti: Kumpulan Esei Mengenai Pengalaman Masyarakat Malaysia (pp. 35-53). Bangi: Institut Kajian Etnik, Universiti Kebangsaan Malaysia.

Ismail, W. A. W. (2001). Building Effective Ethical-moral Co-operation in a Pluralist Universe. In J. A. Camilleri (Ed.), Religion and Culture in Asia Pacific: Violence or Healing? (pp. 7-16). Melbourne: Vista Publications.

Jalaludin, H. 2004. Psikologi Agama. Jakarta, Pt. Raja Grafindo Persada.

Laursen, J. C. (2005). Toleration. In M. C. Horowitz (Ed.), New Dictionary of The History of Ideas (Vol. Vol. 6). London: Thomson Gale.

Mansor Mohd Noor. (2010). Hubungan Melayu dan Cina di Malaysia Masa Kini: Buta dengan Perubahan Realiti Sosial Negara. Demokrasi, IX (2), 185-207.

Mansor Mohd Nor, Mohamad Ainuddin Iskandar Lee & Rusdi Omar. (2005). Hubungan Etnik di Malaysia: Satu Sorotan Ringkas. Dalam Roziah Omar & Sivamurugan Pandian (Eds.), Malaysia: Isu-Isu Sosial Semasa. Kuala Lumpur: Unit Penerbitan Institut Sosial Malaysia.

Mastor, K. A., Jin, P., & Cooper, M. (2000). Malay Culture and Personality: A Big Five Perspective. American Behavioral Scientist, 44, 95-111.

Means, G. P. (1978). *Public Policy Toward Religion in Malaysia*. *Pacific Affairs*, 51(3), 384 - 405.

Mohamed, S. K. B. S. (1971, 12th - 14th August). *Religious Toleration in Sabah*. Paper presented at the Seminar on Malaysia in Perspective, Victoria, Australia.

Nazri Muslim. (2014). *Islam dan Melayu dalam Perlembagaan: Tiang Seri Hubungan Etnik di Malaysia*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.

Nazri Muslim, Nik Yusri Musa & Ahmad Hidayat Buang. (2011). *Hubungan Etnik Di Malaysia dari Perspektif Islam*. *Kajian Malaysia*, 29 (1), 1–28.

Rahimin Affandi Abd. Rahim, Mohd Anuar Ramli, Paizah Ismail & Nor Hayati Mohd Dahlal. (2011). *Dialog Antara Agama: Realiti Dan Prospek Di Malaysia*. *Kajian Malaysia*, (29)(2), 91–110.

Shamsul Amri Baharuddin. (2012). *Modul Hubungan Etnik*. (Edisi Kedua). Bangi: Institut Kajian Etnik (KITA) UKM.

Shamsul Amri Baharuddin. (2010). *Unity in Diversity. The Malaysian Experience*. *Siri Kertas Kajian Etnik Bil. 13 (Oktober)*. Bangi: Institut Kajian Etnik (KITA) UKM.

Shamsul, A. B. (2005). *Islam Embedded: Religion and Plurality in Southeast Asia as a Mirror for Europe*. *Asia Europe Journal*, 3(2), 159-178.

Smart, N. (1991). *The Religious Experience* (4th ed.). New York: Macmillan Publishing Company.

Verkuyten, M., & Slooter, L. (2007). *Tolerance of Muslim Beliefs and Practices: Age Related Differences and Context Effects*. *International Journal of Behavioral Development*, 31(5), 467-477.

Welyne Jeffrey Jehom. (2002). *Ethnic Pluralism and Ethnic Relations in Sarawak*. *Akademika*, 61, 53 - 70.

Zaid Ahmad. (2013). *Pengenalan Hubungan Etnik di Malaysia Secara*

Umum. Dalam Zaid Ahmad, Ruslan Zainuddin, Sarjit S. Gill, Ahmad Tarmizi Talib, Ho Hui Ling, Lee Yok Fee, Najeemah Mohd Yusof & Nazri Muslim, Hubungan Etnik di Malaysia (Edisi Ketiga). Shah Alam: Oxford Fajar Sdn. Bhd.

Suraya Wen

Universiti Utara Malaysia (UUM)

Abstrak

Makalah ini membincangkan isu dan punca konflik yang mempengaruhi tahap keharmonian di Malaysia. Keharmonian masyarakat perlu diberi keutamaan bagi memastikan tahap keharmonian terus terpelihara. Satu kaedah yang tepat diperlukan untuk mengenalpasti isu dan punca konflik bagi mengelak daripada teretusnya konflik. Justeru, penilaian terhadap kesahan dan kebolehpercayaan mengenai pendekatan manifestasi yang digunakan untuk mengenalpasti isu dan konflik yang berlaku di kalangan masyarakat Malaysia perlu dilakukan. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif berpandukan pengumpulan data secara induktif. Informan utama terdiri daripada pakar sosiologi dan pegawai Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional (JPNIN). Kajian ini menggabungkan teknik Focus Group Discussion (FGD) dan temubual mendalam untuk memperolehi data kualitatif kajian. Hasil daripada FGD dan temubual mendalam digunakan untuk membentuk kategori isu dan punca konflik yang boleh mempengaruhi tahap keharmonian di Malaysia. Hasil kajian mendapati kaedah pengenalpastian isu dan punca konflik yang sedia ada boleh diperbaiki dengan memberikan definisi yang lebih terperinci supaya data yang dikumpul dapat diklassifikasikan dalam kategori yang lebih tepat. Hasil kajian juga telah mengenalpasti dua belas kategori insiden dan tujuh bidang isu yang boleh digunapakai untuk memastikan isu dan punca konflik dapat dikategorikan dengan lebih tepat. Kategori insiden ialah keganasan, rusuhan, pergaduhan, serangan, perarakan, piket, protes, protes senyap, mogok lapar, mogok duduk, nyalaan lilin dan umum. Manakala bidang isu yang dikenalpasti ialah agama, kaum, tadbir urus kerajaan, keselamatan, sara hidup, alam sekitar dan isu sejagat. Dapatan kajian ini diharapkan dapat membantu pihak JPNIN untuk menyusun isu dan punca konflik ke dalam kategori yang lebih jelas. Ini dapat membantu supaya JPNIN dapat memilih kaedah dan strategi pengurusan konflik yang lebih tepat dan seterusnya dapat mengelakkan konflik yang lebih serius di masa hadapan.

Kata kunci: Keharmonian, Pendekatan manifestasi, Focus Group Discussion dan Punca Konflik

1.0 Pengenalan

Peristiwa 13 Mei 1969 merupakan kemuncak rusuhan kaum yang telah menggugat hubungan kaum di kalangan rakyat Malaysia yang terdiri dari pelbagai latar belakang budaya, adat resam, agama dan kepercayaan. Kepelbagaian latar belakang dalam sesebuah masyarakat lebih cenderung untuk mengundang berlakunya konflik seperti kejadian-kejadian konflik yang berlaku di beberapa negara seperti Indonesia, Sri Lanka, Afrika dan sebagainya. Menyedari hakikat kepelbagaian masyarakat boleh mengundang konflik, maka sebarang insiden atau konflik yang boleh menjejaskan keharmonian masyarakat di negara ini perlu dielakkan. Kepentingan mengekalkan keamanan dan keharmonian perlu diberi keutamaan demi kelangsungan pembangunan dan kestabilan negara.

Atas dasar ini, Malaysia sebagai salah sebuah negara majmuk juga terdedah kepada situasi untuk berlaku konflik jika tidak dibendung lebih awal. Menyedari hakikat betapa pentingnya memastikan kerukunan dan kesejahteraan masyarakat di negara ini terus terpelihara, maka satu mekanisme baru amat perlu diwujudkan untuk mengesan bibit-bibit berbau perkauman yang boleh menimbulkan konflik. Oleh itu, mengesan isu-isu yang menggugat keharmonian dan menanganinya dengan cepat dan sebaik mungkin dapat mengurangkan risiko perbalahan, rusuhan dan keretakan dalam hubungan yang merugikan semua pihak.

Oleh itu, pendekatan manifestasi digunakan sebagai kaedah untuk mengenalpasti isu yang boleh mempengaruhi keharmonian dan menjadi punca konflik dalam masyarakat pelbagai kaum di negara ini. Pendekatan manifestasi merupakan satu kaedah untuk mengesan isu yang benar-benar berlaku dalam masyarakat setiap hari melalui akhbar, internet, blog, majalah/risalah, laporan PDRM dan laporan pegawai JPNIN dan mengenalpasti konflik yang berlaku dalam masyarakat. Pengesanan isu bukan hanya bertumpu kepada isu-isu perkauman sahaja tetapi isu-isu meliputi pelbagai aspek seperti politik, sosial, ekonomi, agama, keselamatan, alam sekitar, pendidikan dan lain-lain yang berpotensi mengganggu keharmonian masyarakat.

Memandangkan amat kurang sekali sorotan karya mengenai kaedah-kaedah yang boleh digunakan untuk mengukur keharmonian dan mengenalpasti punca konflik, maka pandangan pakar sosiologi dan pegawai Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional

digunakan bagi mendapatkan kesahan dan kebolehpercayaan (validity and reliability) terhadap kaedah pengesanan isu yang digunakan. Justeru itu, kesahan dan kebolehpercayaan (validity and reliability) terhadap pendekatan manifestasi yang digunakan amat penting bagi memperolehi data yang tepat.

2.0 Sorotan Karya

Peningkatan konflik dalaman (intrastate) di kebanyakan negara semakin drastik sejak 3 dekad yang lalu. Situasi konflik ini boleh menjejaskan kehidupan rakyat, pembangunan fizikal dan ekonomi sesebuah negara. Oleh yang demikian, mengenalpasti punca konflik amat penting sebagai salah satu cara untuk mendapatkan maklumat awal mengenai konflik yang akan berlaku. Atas dasar itu, pendekatan manifestasi melalui pengesanan isu diwujudkan bagi mengenalpasti isu dan punca konflik yang boleh mempengaruhi tahap keharmonian masyarakat. Melalui pendekatan ini, ianya dapat membantu untuk mencari jalan bagi mengawal konflik dari berterusan dan merebak.

Berdasarkan situasi kejadian konflik sosial masa kini yang lebih menjurus kepada konflik dalaman negara (intrastate) berbanding dengan konflik antara negara (interstate), maka pertembungan faktor horizontal dan vertikal dalam masyarakat dikenalpasti sebagai penyebab kepada pola konflik sosial masa kini berbanding dengan pola konflik sosial pada 50 tahun lalu yang lebih menumpu kepada kelas sosial.

2.1 Konflik

Teori Sosial oleh Coser (1957) menyatakan konflik adalah proses sosial antara dua atau lebih individu/kelompok masyarakat yang berbalah, berselisih pendapat, tidak sepakat dalam satu-satu pendapat atau keinginan serta mempunyai kepentingan dan kehendak yang tidak seiring (dalam Arya H.D., 2006). Knezevich (1975) mendapati fenomena kewujudan konflik tidak dapat dielakkan dalam semua organisasi kompleks yang berurusan secara terus dengan masyarakat.

Teori Konflik dari perspektif Dahrendorf (1958) menyatakan kejadian konflik dilatarbelakangkan oleh perbezaan ciri-ciri yang dibawa individu dalam suatu interaksi, pola budaya, status sosial, kepentingan dan perubahan sosial. Manakala menurut

Brewer dan Horowitz (1997), kebolehan atau keupayaan mengenalpasti konflik pada peringkat awal berpotensi menghalangnya meletus dan menjadi lebih serius.

2.2 Pendekatan Manifestasi Melalui Pengesanan Isu Untuk Mengenalpasti Isu-Isu Yang Mempengaruhi Keharmonian Dan Menjadi Punca Konflik Dalam Masyarakat

Pengesanan isu merupakan pendekatan manifestasi yang digunakan untuk meneliti isu-isu yang benar-benar berlaku dalam masyarakat. Melalui pendekatan manifestasi ini, isu yang mempengaruhi tahap keharmonian masyarakat dapat dikenalpasti puncanya dan ini sebagai salah satu usaha untuk mencegah konflik berlaku. Kepentingan mengenalpasti punca konflik yang boleh meretakkan hubungan etnik perlu diberi perhatian serius kerana penemuan Kajian Perhubungan Etnik oleh Merdeka Survey Center pada 2011 agak membimbangkan di mana didapati secara umumnya hubungan etnik di negara ini semakin merosot berbanding dengan 5 tahun yang lalu. Situasi ini membenarkan apa yang dimaksudkan oleh Prof. Ulung Dato' Dr. Shamsul Amri Baharudin bahawa hubungan etnik di negara ini dalam keadaan "stable tension".

Oleh itu, JPNIN mengambil pendekatan manifestasi sebagai tindakan untuk mengawal konflik dari berlaku melalui pengesanan isu dari akhbar-akhbar, media elektronik, internet, blog, risalah/majalah, pelaporan pergaduhan kaum dari PDRM dan pelaporan isu oleh pengawai-pegawai JPNIN di peringkat akar umbi. Kebolehan mengesan dan menghidu simptom-simptom berbaur perbalahan dan insiden-insiden yang berpotensi menggugat hubungan etnik amat penting bagi mengawal dan mengelak konflik dari berlaku.

Pekeliling JPNIN Bil. 1/2011 menggariskan simptom-simptom/ tanda-tanda konflik diklasifikasikan dalam 3 tahap iaitu 'pain points' pada tahap rendah, 'tension points' pada tahap sederhana dan 'hotspot' pada tahap tinggi. Situasi tahap konflik boleh dikenalpasti bermula dari tahap 'pain points' dan kegagalan mengesan serta mengenalpasti 'pain points' dalam masyarakat akan mengakibatkan ketidakserasian tujuan dan percanggahan kehendak serta permasalahan yang berlarutan ke tahap yang lebih tinggi iaitu 'tension points'. Pada tahap

'tension point' pula, darjah ketegangan konflik menjadi semakin serius tapi masih tersembunyi dan berpotensi menjadi konflik terbuka. Seterusnya, konflik terbuka akan berlaku apabila keadaan sukar dikawal dengan melakukan demonstrasi, piket, protes, serangan dan pergaduhan yang berakhir dengan keganasan (violent). Akhirnya jika tiada mekanisme untuk mengenalpasti punca konflik, maka situasi ini menjadikan konflik tersebut kepada tahap 'hotspot' yang memerlukan pencelahan (intervention) untuk meredakannya.

Pemahaman mengenai punca dan sebab konflik membolehkan pengesanan isu dilaksanakan dengan lebih berkesan bagi mengekang konflik menjadi lebih serius. Justeru itu, pengesanan isu yang mencakupi bidang politik, ekonomi, sosial, agama, keselamatan, alam sekitar, pendidikan dan lain-lain yang melingkari kehidupan masyarakat setiap hari digunakan sebagai cara yang dapat membantu mengetahui dan mengenalpasti punca konflik yang boleh mempengaruhi tahap keharmonian masyarakat pelbagai kaum di negara ini.

2.3 Pendekatan Prinsip Pareto 80/20 Rule

Isu dan punca konflik merupakan suatu fenomena yang amat subjektif untuk dikaji. Atas dasar itu, pendekatan Prinsip Pareto 80/20 Rule diambil sebagai asas memberi petunjuk kepada isu-isu yang dikesan melalui pendekatan manifestasi boleh digunakan untuk mengenalpasti punca dan situasi yang menggugat keharmonian masyarakat. Oleh itu, pengesanan terhadap 20% taburan isu boleh menyumbang kepada 80% masalah yang berlaku dalam masyarakat. Atas dasar itu, prinsip ini memberi panduan asas kepada pendekatan manifestasi bahawa 20% isu-isu yang dikesan setiap hari boleh memberi 80% impak negatif kepada masyarakat keseluruhannya.

2.4 Tahap Keharmonian Masyarakat Secara Makro

Pendekatan manifestasi melalui pengesanan isu yang digunakan untuk mengenalpasti isu dan punca konflik yang boleh mempengaruhi tahap keharmonian masyarakat pelbagai kaum dapat diketahui secara makro dan mikro. Namun begitu, di peringkat makro pengesanan isu memperlihatkan gambaran secara umum mengenai punca-punca yang boleh

menyebabkan konflik dalam masyarakat berdasarkan bilangan dan kekerapan sesuatu kes isu yang berlaku.

Oleh itu, penggunaan bilangan dan kekerapan kes dalam bentuk angka boleh menarik perhatian umum mengenai keseriusan masalah atau isu yang berlaku. Oleh yang demikian, pengenalpastian punca konflik yang boleh mempengaruhi tahap keharmonian berdasarkan kepada bilangan kekerapan kes yang boleh menimbulkan ketegangan, menjejaskan keharmonian dan mengganggu-gugat keselamatan masyarakat setempat boleh digunakan sebagai petunjuk awal mengenai situasi perhubungan dalam masyarakat.

3.0 Metod

Pendekatan manifestasi digunakan sebagai langkah awal untuk menghidu isu-isu yang boleh menggugat keharmonian masyarakat dan mengenalpasti puncanya. Justeru itu, pendekatan ini perlu dimantapkan dengan mendapatkan kesahan dan kebolehpercayaan terhadap pengumpulan maklumat yang menggunakan pengesanan isu-isu yang boleh mempengaruhi keharmonian dan menjadi punca konflik.

Dalam hal ini, pendekatan manifestasi melalui pengesanan isu menggunakan kaedah kualitatif analisis kandungan (qualitative analysis of content) dengan mengambil pendekatan teknik interpretatif data secara induktif. Oleh itu, pengumpulan data pengesanan isu ini diperolehi dari tiga sumber iaitu pertama, Laporan Kumpulan Fokus, kedua dari Laporan Tahunan Isu Keharmonian bagi tahun 2011 dan 2012 dan ketiga dari soroton karya dan penemuan kajian di negara berkonflik.

Pandangan dan cadangan dari 4 individu dan pakar sosiologi daripada Institut Kajian Etnik (KITA), UKM yang benar-benar mempunyai pengalaman, kefahaman, pengetahuan yang luas dan kepakaran terhadap fenomena yang dikaji diperolehi bagi mendapatkan kesahan dan kebolehpercayaan (validity and reliability) terhadap pendekatan manifestasi secara pengesanan isu yang digunakan. Selain itu, penerangan dan penjelasan secara menyeluruh mengenai pendekatan manifestasi yang digunakan turut diberikan oleh 3 pegawai JPNIN kepada Kumpulan Fokus yang terdiri dari 4 individu dan pakar sosiologi KITA, UKM.

Oleh itu, hasil penelitian dari Kumpulan Fokus mengenai pendekatan manifestasi digunakan untuk mendapatkan kesahan dan kebolehpercayaan terhadap data pengumpulan isu bagi mengenalpasti isu yang boleh mempengaruhi keharmonian dan menjadi punca konflik dalam masyarakat. Cadangan penambahbaikan dari Laporan Kumpulan Fokus diaplikasikan dalam penganalisan data dari pengesanan isu dalam Laporan Tahunan Isu Keharmonian bagi tahun 2011 dan 2012. Hasil penganalisan ke atas kedua-dua laporan tersebut memperolehi aspek isu yang menjadi punca konflik dalam masyarakat adalah kategori insiden dan bidang isu. Kedua-dua aspek isu ini boleh menjadi petunjuk awal yang efektif mengenai tahap keharmonian masyarakat. Justeru itu, darjah keseriusan insiden dan kewajaran bidang isu (weightage) turut memberi makna dalam pengesanan isu yang dijalankan. Kekekapan kes turut memberi gambaran mengenai kekuatan/keamatan (intensity) kategori insiden dan bidang isu yang dikenalpasti berlaku.

4.0 Analisa Dan Perbincangan

Kaedah kualitatif analisis kandungan digunakan bagi menganalisa data kajian yang dijalankan secara berperingkat dengan menganalisa Laporan Kumpulan Fokus terlebih dahulu bagi mendapatkan cadangan penambahbaikan terhadap perincian definisi dan bidang isu yang digunakan dalam pendekatan manifestasi melalui pengesanan isu sebagai panduan untuk penganalisan seterusnya.

Analisa peringkat kedua dijalankan ke atas Laporan Tahunan Isu Keharmonian tahun 2011 dan 2012 adalah untuk mendapatkan maklumat yang lebih tepat dan terperinci mengenai kategori insiden dan bidang isu yang digunakan dalam pengesanan isu. Penambahbaikan kepada kategori insiden dan bidang isu yang digunakan dalam pengesanan isu membolehkan dapatan kajian diperolehi dengan tepat. Manakala melalui perkaitan darjah keseriusan kategori insiden dan wajaran (weightage) bidang isu, maka data kajian diperolehi menjadi lebih tepat yang seterusnya meningkatkan kesahan dan kebolehpercayaan terhadap pengesanan isu yang digunakan. Ini secara langsung menunjukkan pendekatan manifestasi melalui pengesanan isu adalah sesuai digunakan untuk mengenalpasti isu yang mempengaruhi keharmonian dan menjadi punca konflik dalam masyarakat.

Perkaitan antara kategori insiden mengikut darjah keseriusan insiden dan bidang isu mengikut wajaran dengan menggunakan kekerapan kes memperlihatkan perkaitan signifikan yang boleh menjejaskan kesejahteraan masyarakat. Kekerapan kes dapat memberi kekuatan/keamatan (intensity) kepada kategori insiden dan bidang isu yang dianalisa. Ini membuktikan kategori insiden dan bidang isu merupakan aspek penting yang mempengaruhi tahap keharmonian masyarakat.

Perkaitan kategori insiden dan bidang isu berasaskan darjah keseriusan insiden dan bidang isu bagi tahun 2011 dan 2012 menunjukkan dua keadaan iaitu 12 kategori insiden dan 7 bidang isu sebagai prasyarat untuk mengesan dan mengenalpasti punca konflik. Perbandingan kategori insiden dan bidang isu berdasarkan kekerapan kes memberi gambaran bahawa peratusan kes yang tinggi boleh menjejaskan kesejahteraan dan keharmonian masyarakat.

Melalui kaedah analisis kualitatif kandungan, data kajian yang diperolehi dapat menginterpretasikan bahawa pendekatan manifestasi melalui pengesanan isu yang dijalankan adalah sesuai digunakan untuk mengenalpasti punca konflik yang boleh mempengaruhi tahap keharmonian masyarakat di negara ini. Di samping itu, penemuan dari analisa kajian ini juga membolehkan tahap keharmonian diketahui sama ada tinggi, rendah atau pun sederhana. Selain itu, tanda-tanda konflik juga boleh diketahui melalui hubungkait Teori Tahap Perkembangan Konflik dengan tahap risiko konflik dalam pendekatan manifestasi seperti risiko rendah (pain point), risiko sederhana (tension point) dan risiko tinggi (hotspot). Dengan adanya tahap risiko ini maka punca konflik dapat dikesan dengan lebih spesifik dan ditangani dengan lebih awal sebagai langkah pencegahan bagi mengelakkan konflik yang lebih serius melanda keharmonian masyarakat.

4.1 Penganalisan Data Kajian

4.1.1 Laporan Kumpulan Fokus

Pelaporan Kumpulan Fokus adalah penganalisan peringkat pertama untuk mengesan dan mengenalpasti isu-isu yang boleh mempengaruhi keharmonian dan menjadi punca konflik. Hasil analisis kandungan terhadap Laporan Kumpulan Fokus mendapati beberapa cadangan penambahbaikan perlu diambil tindakan bagi menghasilkan nilai kesahan dan

kebolehpercayaan yang tinggi terhadap ketepatan data kajian yang diperolehi. Berdasarkan analisis kandungan Laporan Kumpulan Fokus, terdapat 2 perkara yang boleh mempengaruhi tahap keharmonian dan menjadi punca konflik iaitu kategori insiden dan bidang isu. Pemberian definisi operasi yang jelas kepada kategori insiden dan perincian mendalam kepada bidang isu boleh meningkatkan kesahan dan kebolehpercayaan terhadap data kajian yang diperolehi. Ini amat penting untuk mengelakkan kekaburan, ketidaktepatan dan pertindihan dalam mengelaskan kategori insiden dan bidang isu yang digunakan.

4.1.2 Laporan Tahunan Isu Keharmonian Tahun 2011 dan 2012

Penganalisaan peringkat kedua kajian ini mengaplikasikan definisi operasi bagi kategori insiden kepada data yang diperolehi dari analisis peringkat pertama bagi menjawab persoalan kedua kajian ini. Analisa peringkat kedua ini bagi memperoleh kesahan dan kebolehpercayaan terhadap pendekatan manifestasi yang digunakan. Sehubungan itu, fokus utama kajian ini adalah meningkatkan kesahan dan kebolehpercayaan terhadap pengesanan isu dengan mengenalpasti 2 keadaan yang boleh digunakan untuk mengesan dan mengetahui tanda-tanda yang menyebabkan konflik iaitu bidang isu yang merupakan prasyarat kepada punca konflik dan kategori insiden yang menunjukkan kecepatan reaksi berbentuk tindakbalas fizikal ke atas isu yang berlaku.

4.2 Penemuan Analisa Data Kajian

Hasil analisa peringkat kedua kajian mendapati 12 kategori insiden seperti keganasan, rusuhan, pergaduhan, serangan, perarakan, piket, protes, protes senyap, mogok lapar, mogok duduk, nyalaan lilin dan isu-isu umum merupakan penambahbaikan terhadap 7 kategori insiden sedia ada yang digunakan. Manakala 8 bidang isu sedia ada yang analisa secara perincian mendalam menghasilkan 7 bidang isu yang lebih khusus dan spesifik seperti isu agama, isu kaum,

isu tadbir urus kerajaan, isu keselamatan, isu sara hidup, isu alam sekitar dan isu sejagat yang jelas dan benar-benar boleh mempengaruhi keharmonian dan menjadi punca konflik dalam masyarakat.

4.2.1 Perkaitan Darjah Keseriusan Insiden dan Wajaran Bidang Isu Mengikut Kekeperan Kes Bagi Tahun 2011 dan 2012

Perkaitan antara kategori insiden dan bidang isu berdasarkan darjah keseriusan insiden dan wajaran bidang isu mengikut kekeperan kes dapat mengenalpasti kategori insiden dan bidang isu yang benar-benar boleh mempengaruhi keharmonian dan menjadi punca konflik dalam masyarakat seperti di Jadual 5 dan Jadual 6.

Jadual 5: Perkaitan Kategori Insiden dan Bidang Isu Mengikut Kekeperan Kes Bagi Tahun 2011

| Kategori insiden Mengikut darjah keseriusan insiden | Bidang isu mengikut wajaran | | | | | | | Jumlah | % |
|---|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|--------|-------|
| | ← | | | | | | | | |
| | 1.0 | | | | | | | | |
| | 0.30 | 0.25 | 0.20 | 0.10 | 0.07 | 0.05 | 0.03 | | |
| | AG | KM | TK | KS | SH | AS | SJG | | |
| Keganasan | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Rusuhan | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pergaduhan | 0 | 878 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 882 | 48.6 |
| Serangan | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 32 | 35 | 1.9 |
| Perarakan | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.0 |
| Piket | 0 | 2 | 18 | 0 | 0 | 0 | 5 | 25 | 1.3 |
| Protes | 57 | 18 | 200 | 10 | 13 | 5 | 52 | 355 | 19.6 |
| Protes senyap | 8 | 6 | 20 | 2 | 5 | 0 | 18 | 59 | 3.3 |
| Mogok lapar | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0.2 |
| Mogok duduk | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 0.2 |
| Nyalaan lilin | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Umum | 113 | 57 | 40 | 99 | 91 | 0 | 51 | 451 | 24.9 |
| Jumlah | 180 | 962 | 280 | 116 | 112 | 5 | 159 | 1814 | |
| % | 9.9 | 53.0 | 15.4 | 6.4 | 6.2 | 0.3 | 8.8 | | 100.0 |

Jadual 6: Perkaitan Kategori Insiden dan Bidang Isu Mengikut Kekeperan Kes Bagi Tahun 2012

| Kategori insiden Mengikut darjah keseriusan insiden | Bidang isu mengikut wajaran | | | | | | | Jumlah | % |
|---|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|--------|-------|
| | ← | | | | | | | | |
| | 1.0 | | | | | | | | |
| | 0.30 | 0.25 | 0.20 | 0.10 | 0.07 | 0.05 | 0.03 | | |
| | AG | KM | TK | KS | SH | AS | SJG | | |
| Keganasan | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Rusuhan | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pergaduhan | 0 | 651 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 651 | 37.7 |
| Serangan | 0 | 1 | 2 | 8 | 0 | 0 | 1 | 12 | 0.7 |
| Perarakan | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 2 | 6 | 13 | 0.8 |
| Piket | 12 | 22 | 20 | 1 | 0 | 1 | 0 | 56 | 3.2 |
| Protes | 41 | 48 | 138 | 10 | 15 | 71 | 151 | 474 | 27.4 |
| Protes senyap | 19 | 12 | 32 | 4 | 0 | 2 | 5 | 74 | 4.3 |
| Mogok lapar | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 7 | 0.4 |
| Mogok duduk | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nyalaan lilin | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0.1 |
| Umum | 52 | 22 | 139 | 115 | 45 | 13 | 53 | 439 | 25.4 |
| Jumlah | 125 | 757 | 337 | 138 | 60 | 91 | 220 | 1728 | |
| % | 7.2 | 43.8 | 19.5 | 8.0 | 3.5 | 5.2 | 12.8 | | 100.0 |

Hasil perkaitan ini menunjukkan kes-kes dalam kategori insiden paling serius dan wajaran paling tinggi memberi impak paling negatif kepada tahap keharmonian masyarakat, begitu juga sebaliknya seperti yang digambarkan dalam Jadual 7. Ini dapat dilihat sekiranya kes-kes berlaku dalam kategori insiden paling serius seperti keganasan/rusuhan dalam kelompok isu yang mempunyai wajaran paling tinggi seperti agama dan kaum, maka ianya memberi impak paling buruk kepada keharmonian. Situasi ini menggambarkan tahap keharmonian masyarakat pada tahap rendah.

Jadual 7: Gambaran umum mengenai tahap keharmonian masyarakat berdasarkan darjah keseriusan insiden dan wajaran bidang isu

| | Kategori insiden Mengikut darjah keseriusan insiden | Bidang isu mengikut wajaran | | | | | | |
|---|---|-----------------------------|------|-----------------------------|------|------|--------------------------|------|
| | | ←----- | | | | | | |
| | | 1.0 | | | | | | |
| | | 0.30 | 0.25 | 0.20 | 0.10 | 0.07 | 0.05 | 0.03 |
| | AG | KM | TK | KS | SH | AS | SJG | |
| ↑ | Keganasan Rusuhan | Tahap keharmonian rendah | | | | | | |
| | Pergaduhan | | | Tahap keharmonian sederhana | | | | |
| | Serangan | | | | | | | |
| | Perarakan | | | | | | | |
| | Piket | | | | | | | |
| | Protes | | | | | | | |
| | Protes senyap | | | | | | | |
| | Mogok lapar | | | | | | | |
| | Mogok duduk | | | | | | | |
| | Nyalaan lilin | | | | | | | |
| | Umum | | | | | | Tahap Keharmonian Tinggi | |

Bagi kes berlaku dalam kategori insiden pergaduhan, serangan dan pelbagai bentuk demonstrasi berkaitan isu tadbir urus kerajaan, keselamatan, sara hidup dan alam sekitar yang mempunyai wajaran lebih rendah dari isu agama dan kaum, memaparkan tahap keharmonian masyarakat pada tahap sederhana. Sekiranya majoriti kes-kes berlaku dalam kategori insiden umum dan isu sejagat, ianya memberi gambaran tahap keharmonian masyarakat berada pada tahap tinggi. Keadaan ini berlaku kerana isu sejagat mempunyai darjah keseriusan dan wajaran paling rendah.

4.2.2 Perbandingan Kategori Insiden bagi Tahun 2011 dan 2012.

Perbandingan kategori insiden mendapati kes-kes yang berlaku dalam kategori insiden yang terletak di tahap sederhana amat perlu diberi lebih perhatian kerana mempunyai peratus kekerapan kes yang paling

tinggi. Kes yang memberi kesan paling negatif kepada keharmonian adalah kes yang mempunyai darjah isu yang paling serius serta mempunyai peratus kekerapan kes yang paling tinggi.

Insiden umum yang mempunyai peratus kekerapan kes antara yang tertinggi serta tidak melibatkan reaksi tindakbalas fizikal oleh mana-mana individu/kelompok masyarakat amat penting ditangani lebih awal sebagai tindakan pencegahan awal konflik. Protes merupakan bentuk demonstrasi yang mempunyai peratus peningkatan kes paling tinggi berbanding dengan bentuk demonstrasi lain seperti piket, protes senyap, mogok lapar, mogok duduk atau nyalaan lilin. Perbandingan kedua-dua tahun tersebut mendapati pola pergaduhan dan serangan yang mempunyai darjah insiden yang lebih serius semakin berkurangan berbanding dengan kategori lain yang mempunyai darjah insiden kurang serius. Ini memaparkan berlakunya tindakan berbalik (reverse action) terhadap dua situasi kategori insiden tersebut.

4.2.3 Perbandingan Bidang Isu bagi Tahun 2011 dan 2012

Penemuan perbandingan bidang isu menunjukkan kes-kes berkaitan isu agama dan kaum yang memberi impak paling negatif kepada keharmonian didapati semakin berkurangan berbanding dengan tadbir urus kerajaan, keselamatan dan alam sekitar yang semakin meningkat bilangan kesnya bagi tahun 2011 dan 2012. Keadaan perbandingan ini memberi petunjuk supaya kes-kes mengenai isu tadbir urus kerajaan, keselamatan dan alam sekitar yang memberi impak sederhana negatif kepada keharmonian perlu ditangani sebaiknya agar tidak terdorong kepada konflik yang lebih serius. Manakala kes-kes berkaitan isu sejagat juga boleh menyumbang kepada ketidakharmonian sekiranya tidak diurus dengan baik. Ini jelas menunjukkan bidang isu kaum, tadbir urus kerajaan, keselamatan, sara hidup, alam sekitar dan isu-isu sejagat boleh menyebabkan ketidakharmonian dalam masyarakat.

4.3 Perbincangan Dapatan Kajian

Pendekatan yang digunakan dalam Model Circular Process oleh Ian Dey (1993) yang digunakan sebagai panduan dalam menjalankan analisis kandungan kajian ini menunjukkan huraian (describing) terhadap data yang diklasifikasikan (classifying) kepada 12 kategori insiden dan 7 bidang isu boleh memperlihatkan perkaitan (connecting) yang signifikan untuk mengenalpasti isu dan punca konflik yang boleh mempengaruhi keharmonian masyarakat.

Hasil analisa di kedua-dua peringkat kajian ini mendapati 12 kategori insiden dan 7 bidang isu boleh memberikan data kajian yang lebih tepat. Perolehan data kajian yang lebih tepat menjadikan kesahan dan kebolehpercayaan terhadap pengesanan isu yang digunakan semakin meningkat. Penilaian terhadap perkaitan data kajian menerusi darjah keseriusan 12 kategori insiden dan wajaran 7 bidang isu mengikut kekerapan kes boleh mengenalpasti punca konflik yang mempengaruhi tahap keharmonian masyarakat.

Penemuan kajian juga menunjukkan tanda-tanda konflik boleh diklasifikasikan kepada 3 tahap yang berisiko. Bagi kes-kes yang berlaku dalam darjah keseriusan insiden dan wajaran bidang isu yang rendah, maka tahap risiko konflik adalah rendah yang dikenali sebagai pain point manakala kes yang mempunyai darjah keseriusan insiden dan wajaran bidang isu dalam lingkungan sederhana, mempunyai tahap risiko konflik yang sederhana iaitu tension point. Sekiranya kes mempunyai darjah keseriusan insiden dan wajaran bidang isu yang tinggi, maka tahap risiko juga tinggi yang dikenali sebagai hotspot.

Ketiga-tiga tahap risiko konflik boleh dikenalpasti melalui kod warna iaitu seperti hijau (tahap risiko rendah), kuning (tahap risiko konflik sederhana) dan merah (tahap risiko konflik tinggi). Situasi tahap risiko konflik ini mempunyai perkaitan yang signifikan dengan Teori Tahap Perkembangan Konflik oleh Judith R. Gordon yang bermula dengan Tahap Tergendam (latent) seterusnya ke Tahap Konflik Dikesan (perceived) yang menunjukkan konflik mula wujud dan dirasai tetapi tiada tindakan diambil terhadap konflik yang dialami tersebut. Keadaan ini menyerupai 'pain point' yang dirasai oleh pihak

berkonflik pada tahap risiko yang rendah. Seterusnya jika tidak diurus dan diselesaikan dengan segera maka konflik Tahap Sedar (Felt) dan Tahap Manifestasi (manifest) akan muncul yang mana pihak berkonflik akan merasai tekanan yang lebih kuat dan mula bertindak untuk menyelesaikannya.

Suasana konflik pada tahap ini memperlihatkan tingkah laku dan rasa tidak puas hati ditunjukkan secara terbuka. Pada ketika ini, tahap risiko mula memberikan tekanan yang semakin kuat dan akhirnya mendorong suasana konflik yang lebih serius dan menjejaskan keharmonian dalam masyarakat. Konflik pada tahap risiko 'hotspot' yang semakin sukar untuk diselesaikan dalam tempoh tertentu menyamai Tahap Kesan Hasil konflik yang memerlukan satu aturan atau sistem baru sebagai langkah penyelesaian konflik. Oleh yang demikian, perkaitan Tahap Risiko Konflik dengan Teori Tahap Perkembangan Konflik dapat membantu dalam memilih strategi pengurusan konflik yang sesuai untuk menangani masalah dan mencegah konflik yang lebih besar berlaku.

Dengan itu, hasil pengesanan isu berupaya memberi petunjuk awal kepada situasi berkonflik agar tidak menjejaskan perhubungan masyarakat pelbagai kaum di negara ini. Selain itu, penemuan kajian juga mendapati tiada kes yang berlaku pada darjah paling serius seperti keganasan dan rusuhan yang boleh menggugat tahap keharmonian masyarakat. Kes-kes yang ditemui paling banyak berlaku sepanjang tahun 2011 dan 2012 adalah insiden pergaduhan, serangan dan demonstrasi yang dikategorikan sebagai sederhana serius manakala kes-kes dalam kategori umum yang mempunyai darjah keseriusan insiden yang rendah merupakan antara kes-kes yang paling kerap berlaku. Situasi-situasi ini memberi gambaran bahawa kebanyakan insiden-insiden yang berlaku hanya mempengaruhi keharmonian masyarakat pada tahap yang sederhana sahaja.

Bagi keadaan kedua yang boleh mempengaruhi tahap keharmonian adalah dari aspek bidang isu mengikut wajaran. Dari penemuan kajian mendapati konflik yang berpunca dari bidang isu keselamatan, sara hidup dan alam sekitar turut boleh menggugat keharmonian. Manakala kes-kes berlaku dalam bidang isu sejagat yang mempunyai wajaran paling rendah merupakan punca konflik yang semakin meningkat dan

perlu diberi perhatian sewajarnya. Keadaan ini menunjukkan situasi awal konflik pada tahap terpendam mula disedari berlaku. Penemuan ini menunjukkan bahawa pendekatan manifestasi melalui pengesanan isu adalah sesuai digunakan dalam konteks negara ini untuk mengenalpasti isu dan punca konflik yang mempengaruhi tahap keharmonian masyarakat.

5.0 Rumusan dan Cadangan

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui sama ada pendekatan manifestasi melalui pengesanan isu sesuai digunakan untuk mengesan dan mengenalpasti isu yang boleh mempengaruhi keharmonian dan menjadi punca konflik dalam masyarakat. Data kajian ini menggunakan dua sumber maklumat sekunder iaitu Laporan Kumpulan Fokus dan Laporan Tahunan Isu Keharmonian Tahun 2011 dan 2012. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif di mana pengkaji menjalankan analisis kandungan berdasarkan Model Circular Proses oleh Ian Dey (1993) yang menggunakan tiga pendekatan iaitu huraian (describing) terhadap data yang diklasifikasikan (classifying) kepada 12 kategori insiden dan 7 bidang isu dengan membuat perkaitan (connecting) data kajian dari kategori insiden dan bidang isu yang digunakan.

Secara keseluruhannya, analisis kandungan kajian ini mendapati pola bagi kategori insiden dan bidang isu yang berlaku agak seragam dan hampir sama. Ini menunjukkan kes-kes yang berlaku merupakan isu-isu sejagat yang memberi kesan kepada individu/masyarakat tanpa mengira kaum. Ini jelas menunjukkan situasi negara berkonflik kini lebih menjurus kepada permasalahan dalaman terutama aspek ketidaksamarataan horizontal (horizontal inequality) dari segi peluang pekerjaan, kualiti hidup, ekonomi dan sosial di kalangan masyarakat seperti yang diutarakan oleh Mc Coy (2008) dan Stewart (2002).

Dari sisi yang sama, menurut Usman Pelly (2005) menyatakan intensiti konflik yang tinggi dari pertembungan faktor horizontal dan vertikal dalam masyarakat amat penting dielakkan agar keharmonian dan kesejahteraan masyarakat pelbagai kaum di negara ini dalam keadaan yang terkawal.

5.1 Implikasi Cadangan Kajian:

Beberapa cadangan untuk meningkatkan keberkesanan pendekatan manifestasi adalah seperti berikut:

5.1.1 Peningkatan peranan JPNIN dengan lebih proaktif dan berkesan

Peningkatan peranan JPNIN supaya lebih proaktif dan berkesan sebagai 'lead agency' dalam perpaduan dan integrasi nasional. Ini dapat dilihat melalui keupayaan mengenalpasti isu-isu yang menjadi punca konflik di peringkat akar umbi yang boleh menggugat keharmonian masyarakat pelbagai kaum di negara ini.

5.1.2 Peningkatan kefahaman, pengetahuan dan kemahiran pegawai-pegawai JPNIN selaku 'social engineer' dalam menyatupadukan rakyat

Peningkatan kompetensi, kebolehan dan kemahiran pegawai-pegawai JPNIN dalam memantau dan mengesan isu-isu di peringkat akar umbi dengan tepat dan berkesan amat penting bagi memastikan isu-isu yang dikesan adalah reliable and valid dalam menjalankan tugas menyatupadukan rakyat.

5.1.3 Peningkatan tadbir urus yang baik (good governance)

Pengenalpastian masalah berkaitan tadbir urus dengan lebih spesifik dan holistik melalui pengesanan isu dapat mewujudkan masyarakat yang harmoni dan sejahtera. Peningkatan tadbir urus yang baik dengan tidak menyalahgunakan kuasa atau mencegah rasuah dapat merapatkan jurang dalam masyarakat.

6.0 Kesimpulan

Sebagai sebuah negara yang terkenal dengan kepelbagaian kaum dan latar belakang rakyatnya, Malaysia sering menjadi tumpuan masyarakat dunia sebagai sebuah negara yang harmoni dan bersatu padu. Bagi mengekalkan perpaduan kaum maka petunjuk (indicator) mengenai tahap perpaduan kerap menjadi persoalan para sarjana

dalam dan luar negara. Namun begitu, perpaduan adalah suatu yang utopia dan sukar dicapai. Oleh yang demikian, keharmonian menjadi tumpuan dalam kajian ini atas dasar ianya lebih mudah diketahui dan dikenalpasti.

Sehubungan itu, kajian berkaitan dengan pengesanan isu amat penting dijalankan bagi mengetahui dan mengenalpasti tahap keharmonian masyarakat. Oleh itu, pendekatan manifestasi melalui pengesanan isu yang digunakan sama ada relevan dan signifikan untuk mengenalpasti punca konflik yang mempengaruhi tahap keharmonian amat perlu diperolehi. Ini secara langsung memberi petunjuk awal mengenai kejadian konflik yang akan berlaku dan memberi ruang untuk mencari langkah-langkah awal untuk mengawalinya agar tidak merebak dan menjejaskan kesejahteraan serta keselamatan negara.

Kesimpulannya, pendekatan manifestasi melalui pengesanan isu merupakan pendekatan yang sangat penting diberi perhatian dalam usaha mengukuh dan memupuk perpaduan di kalangan masyarakat berbilang kaum negara ini. Oleh itu, JPNIN sebagai agensi peneraju dalam bidang perpaduan dan integrasi nasional hendaklah mengutamakan kompetensi pegawai-pegawai untuk mengenalpasti suasana keharmonian masyarakat yang begitu subjektif sifatnya. Peningkatan kompetensi, kebolehan dan kemahiran pegawai dalam menjalankan peranannya sebagai 'social engineer' amat penting sebagai langkah penambahbaikan yang berterusan terhadap pemantauan dan pengesanan isu.

Oleh yang demikian, secara umumnya kajian ini diharap dapat memperlihatkan tahap keharmonian dalam kehidupan masyarakat pelbagai kaum dan latar belakang di negara ini. Seterusnya langkah-langkah tertentu dapat diambil berdasarkan keputusan kajian yang diperolehi untuk memastikan suasana keharmonian sentiasa terkawal. Kajian lanjutan mengenai perkara ini juga dicadangkan agar dapat memberi manfaat kepada penyelidikan dalam aspek keharmonian dan kesepaduan sosial di negara ini.

Rujukan

Ahmad Shukri Mohd. Nain (2004). *Sains tingkah laku :Beberapa cabaran dan trend. Jurnal Kemanusiaan. Pg – 127 – 138*

Alat Bantu Analisis Konflik terbitan PSKP UGM Yogyakarta pada 29 – 31 Oktober 2008

American Association for the Advancement of Science. (1989). *Science For All Americans. Washington, DC: American Association for the Advancement of Science.*

Arya, H.D. (2006). *Konflik sosial dan resolusi konflik : Analisis sosio-budaya (dengan fokus perhatian Kalimantan Barat). Seminar PERAGI Pontianak 10-11 Januari 2006*

Azarya, V. (2002). *Ethnicity Kills? The Politics of War, Peace, and Ethnicity in Sub-Saharan Africa (review). Volume 48, Number 3, Fall 2001 pp. 161-164 |*

Azarya, V. (2003). *Ethnicity and conflict management in post-colonial Africa. Nationalism and ethnic politics. Vol. 9. No. 3.pp 1-24 (24). Routledge, Taylor and Frances Group.*

Azmi Shah Suratman, et. al. (2007). *Tahap dialog peradaban : Kajian di kalangan pelajar tahun 3 Universiti Teknologi Malaysia. Pusat Pengajian Islam dan Pembangunan Sosial. Universiti Teknologi Malaysia*

Barron, P., & Sharpe, J. (2005). *Counting conflicts : Using newspaper reports to understand violence in Indonesia. The World Bank. Social Development Papers. Conflict Prevention and Reconstruction. Paper no. 25/May 2005*

Batubara, A.H. (2006). *Konsep Good Governance dalam konsep autonomi daerah; Jurnal Analisis Administrasi & Kebijakan. Vol. 3, Jan-April 2006.*

Berg, L. B (1998). *Qualitative research methods for the social sciences, Third edition. Allyn and Bacon. A Viacom Company, Needham Heights, MA. Pg 223 - 248.*

- Best, J. (2006). *Beyond Calculation: Quantitative Literacy and Critical Thinking about Public Issues*. Pp. 125 – 135
- Brewer, M. (1991). 'The Role of Ethnocentrism in Intergroup Conflict', in S. Worchel and W. G. Austin, eds., *Psychology of Intergroup Relations* (Chicago: Nelson-Hall, 1986);
- Brewer, M., & Horowitz, D.L. (1997). *Violent Conflict In The 21st Century : Causes, Instruments & Mitigation*. American Academy of Arts & Sciences, Midwest Center Chicago, IL
- Brown, M. E. (1997). *Causes and Implications of Ethnic Conflict. The Ethnicity Reader. Nationalism, Multiculturalism, and Migration*, Guibernau dan John Rex (eds), Great Britain, Polity Press, 1997, pg.80-100.
- Buku Sekolah Selamat (2011). *Sekolah Kebangsaan Besout 4*. <http://www.scribd.com/doc/75458934/Buku-Sekolah-Selamat> - 16 September 2013
- Church, C. & Rogers, M.M. (2006), *DESIGNING FOR RESULTS: Integrating Monitoring and Evaluation in Conflict Transformation Programs*. Search for Common Ground Washington DC
- Cocodia, J. (2008). *Exhuming Trends in Ethnic Conflict and Cooperation in Africa: Some selected states*. *African Journal on Conflict Resolution*. Volume 8, Number 3, 2008
- Colletta, Nat J. & Cullen, M.L. (2000). *Violent conflict and the transformation of social capital Lessons from Cambodia, Rwanda, Guatemala and Somalia*. The World Bank, Washington, D.C.
- Collins, D. (1998). *Organisational Change: Sociology Perspective*
- Conflict Barometer* (2011). Heidelberg Institute For International Conflict Research.
- Coser L.A. (1957). *Social Conflict and the Theory of Social Change*. *The British Journal of Sociology*, Vol. 8, No. 3. (Sep., 1957), pp. 197-207

Dahrendorf, R. (1958). *Toward a theory of social conflict*. *The Journal of Conflict Resolution*, Vol. 2, No. 2 (Jun., 1958), pp. 170-183. Sage Publications, Inc.

Denzin, N. K. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. New York: McGraw-Hill.

Dewan Bahasa dan Pustaka (2005). *Kamus Dewan (Edisi Keempat)*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Deutsch, M. (1969), 'Conflicts: Productive and Destructive', *Journal of Social Issues*, vol. 25, pg. 7 - 42.

Dey, I. (1993). *Qualitative data analysis : A User-Friendly Guide for Social Scientists*. London & New York. Routledge Taylor & Francis Group. Dunham, R.B. (1984). *Organizational Behavior : People and Processes in Management*. Homewood : Irwin.

Elo, S., & Kyngas, H. (2007). *The qualitative content analysis process*. *Journal of Advanced Nursing (JAN)*. 62(1), 107 – 115.

Fahimdin, M.Y. (2008). *Kajian Tahap Keselamatan Perkhidmatan Feri Penumpang Yang Beroperasi Di Jeti Kukup, Johor*. Universiti Teknologi Malaysia.

GAO (1989). *Content analysis : A methodology for structural and analyzing written material*. United States General Accounting Office

Ghazali, Darusalam. (2005). *Kesahan dan Kebolehpercayaan Dalam Kajian Kualitatif dan Kuantitatif*. *Jurnal Pendidikan*. *Maktab Perguruan Islam*, 58 – 79 (ISI/SCOPUS Cited Publication).

Gordon, J.R. (1993). *A Diagnostic Approach To Organizational Behavior*. Fourth Edition. Allyn and Bacon. Needham Heights, pg 445 – 452.

Graneheim, U.H. & Lundman, B. (2003). *Qualitative content analysis in nursing research: Concept, procedures and measures to achieve trustworthiness*. *Nurse Education Today* (2004). 24, 105-112

Global Peace Index (2012). Methodology, Results & Findings. Institute For Economics & Peace. Sydney, Australia.

Greenhalgh, S. (1986). Shifts in China's population Policy, 1984 – 86: Views from the Central Provincial and Local Levels. Population and Development Review, Vol. 12. No. 3 (Sept, 1986). pp. 491-515

Hegarty, D. (2001). Monitoring Peace in Solomon Islands. State, Society and Governance in Melanesia. Project Research School Of Pacific And Asian Studies.

Horowitz, D. (1985). Ethnic Groups in Conflict, Berkeley: University of California Press.

Horowitz, D. (1987/91). Democratic South Africa? Constitutional engineering in a divided society. Berkeley: University of California Press.

Hill K. A. & Hughes J.E. (1998). Cyberpolitics: Citizen activism in the age of the Internet. Publisher: Rawman & Littlefield (Lanham, Md)

Jaafar Mohamad (1996). Kelakuan Organisasi. Kuala Lumpur : Leeds Publications

Jacquelyn Jeanty (2007). What is conflict?. http://www.ehow.com/about_4576718_what-is-conflict.html - 5 Februari 2011

Jayawardhana. K. (1987). Ethnic Conflict in Sri Lanka and Regional Security. <http://www.infolanka.com/org/srilanka/issues/kumari.html> - 11 Mac 2012

Johnson, D.W., & Johnson, R.T. (1989). Leading the cooperative school. Edina, M N: Interaction.

Johnson, D.W., & Johnson, R.T. (1991). Learning together and alone: Cooperative, competitive, and individualistic. Third Edition. Englewood Cliffs, NJ Prentice Hall.

Juran, J. M. (1937). Pareto's Principle -The 80-20 rule. How the 80/20 rule can help you be more effective. By F. John Reh, About.com Guide – 11 April 2013.

Kamariah Dola (2002). Incorporating sustainable development principles into the local plan preparation process : The case of selected localities in Southern Region of Peninsular Malaysia. Universiti Putra Malaysia.

Kamus Dewan (2005) Edisi keempat. Dewan Bahasa dan pustaka, Kuala Lumpur.

Dawama Sdn. Bhd. Ampang, Selangor, Malaysia. Pg 1569

Korostellina. K. (2008). Concepts of national identity and the readiness for conflict behaviour. National Identities. Vol. 10. No. 2. 207-223.

Knezevich, S.J. (1975). Administration of public education. Harper & Row Publisher.

Kajian Integrasi Etnik Di IPTA (2004). Institut Penyelidikan Pendidikan Tinggi Negara. USM & Jabatan Pendidikan Tinggi, Kementerian Pengajian Tinggi

Laporan Isu Keharmonian Masyarakat Tahunan (2011). Bahagian Pengurusan Perpaduan. Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional.

Laporan Isu Keharmonian Masyarakat Tahunan (2012). Bahagian Pengurusan Perpaduan. Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional.

Leff. J. (2008). The Nexus between Social Capital and Reintegration of Ex-combatants: A Case for Sierra Leone. African Journal on Conflict Resolution . Volume 8, Number 1.

Maldonado, N. (2010). The World Bank's evolving concept of good governance and its impact on human rights. Doctoral Workshop On Development And International Organizations, Stockholm, Sweden, May 29-30, 2010

Mohd. Azlan Shah Mokhtar (2010). Teori Konflik. COLGIS, Universiti Utara Malaysia. <http://www.scribd.com/doc/33080755/TEORI-KONFLIK> - 11 April 2013

Mohd. Fauzi Mohd. Harun, et.al. (2012). *Kualiti Hidup Orang Asli : Pengukuran Melalui Indeks Kualiti Hidup Orang Asli Berwajaran*. *Akademika* 82(1) 2012 : pg 65-69.

Mansor Md. Noor. (2001). *Kajian Perpaduan Kaum di IPTA dan IPTS. Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Kaum. Kuala Lumpur (tidak diterbitkan)*

Mansor Md. Noor, et. al. (2001). *Kajian Arah dan Tahap Pencapaian Perpaduan Negara Di Insititusi Pengajian Tinggi, Malaysia. Pulau Pinang : Pusat Penyelidikan Dasar,Universiti Sains Malaysia.(tidak diterbitkan)*

Mansor Md. Noor. (2006). *Kajian Pemantauan Perpaduan Kaum di Kampong Medan. Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Kaum. Kuala Lumpur (tidak diterbitkan)*

Majlis Keselamatan Negara, *Arahan No 18 (Semakan Semula), Pengurusan dan Pengendalian Krisis Keganasan, p. 3.*

Mariah Muda (2007). *Keterlibatan Audien Belia Awal Dengan Mesej Didik Hibur di Televisyen Malaysia. Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra Malaysia*

Mc Coy. D. (2008). *Rectifying Horizontal Inequalities : Lessons from African Conflict. African Journal on Conflict Resolution . Volume 8, Number 1. Pg 105 - 134*

Merdeka Survey Center (2011). *Survey on Ethnic Relations in Peninsular Malaysia. www.merdeka.org*

Mohd. Firdaus Ashaari et. al. (2008). *Konflik di Bosnia, Bagaimana Ianya Berlaku. International Relation UKM.*

Mohd. Rizal, M.S., & Thay Cheow Yin (2008). *Tahap Hubungan Etnik: Kajian Di kalangan Pelajar Yang Mengikuti Kursus Sarjana Muda Teknologi Serta Pendidikan (Kemahiran Hidup), Sesi Pengajian 2007-2008, Semester 2. Fakulti Pendidikan. Universiti Teknologi Malaysia.*

Mohd. Abdul Karim (2009). *Konsep Hubungan Etnik Di Malaysia secara umum. Sekolah Pendidikan Sains Sosial, Universiti Malaysia Sabah.* <http://mohdkarimassignmentbloggerscom.blogspot.com/2009/10/konsep-hubungan-etnik-dimalaysia.html> - 12 Mei 2012

Mohd. Zaini Abu Bakar et. al., (2005). *Kajian membina indeks mengukur tahap perpaduan di Pulau Pinang. Universiti Sains Malaysia (Tidak diterbitkan).*

Oguz, N.Y., & Miles, S.H. (2004) *The physician and prison hunger strikes: Reflecting on the experience in Turkey*

Park, R.E (1950). *Race and Culture.. [The Collected Papers of Robert Ezra Park, Volume. Glencoe, IL: The Free Press.*

Pekeliling Pengurusan perpaduan Negara (2011). Tatacara Pemantauan dan Pengesanan Isu Perpaduan Negara. Bilangan 1 Tahun 2011. Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional

Pekeliling Pengurusan Perpaduan Negara (2011). Tatacara pengoperasian Bilik Gerakan Pengurusan Isu Perpaduan Negara. Bilangan 2 Tahun 2011. Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional

Pelly, U. (2005). *Pengukuran Intensitas Konflik Dalam Masyarakat Majmuk. Jurnal Antropologi Sosial Budaya ETNOVISI Vol. 1. No. 2*

Pondy, L. R. (1967), "Organizational conflict: Concepts and models", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 12, pp. 296-320.

Rangan, S. & Prakash, S. (2010). *Address pain points in society to do good and do better. INSEAD. Knowledge*

Ranjit Singh Malhi (2005). <http://hubungan-etnik.blogspot.com/2009/10/kepentingan-etnik-yang.html> – 13 Mei 2012

Razali, M.Z. (1993). *Kepimpinan dalam pengurusan. Utusan Publication & Distribution Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.*

Reilly. B. (2008). *Ethnic Conflict in Papua New Guinea. Asia Pacific View Point. Vol.9. No. 1. Pp 12-22.*

Robbins, S.P. (1996). *Organizational Behaviour. Concept, Controversies, Applications Eighth Edition.* Prentice-Hall International New Jersey.

Robbins, S.P. (1993), *Organizational behavior: Concept, controversies and applications.* Prentice Hall. Englewood Cliffs. N.J.

Rochmadi , N.W. (2008). *Ilmu Pengetahuan Sosial : Untuk SMK Jakarta.* Pusat Perbukuan, Departmen Pendidikan Nasional.

Schreier, M. (2012). *Qualitative content analysis in practice.* Sage Publication Ltd. London.

Shamsul, A.B. (2007). *Modul Hubungan Etnik.* Pusat Penerbitan Universiti (UPENA), Universiti Teknologi Mara.

Shamsul A.B. (2008) *Hubungan etnik di Malaysia: Mencari Kejernihan dalam Kekeruhan .Kertas Latar yang pernah dibentangkan di Mesyuarat Majlis Penasihat Perpaduan Negara, anjuran JPNIN, 18 Oktober 2008 di Kota Kinabalu, Sabah.*

Shamsul A.B. (2011). *Kesepaduan dalam kepelbagaian : Perpaduan di Malaysia sebagai work-in –progress.* Institut Kajian Etnik. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Shamsul, A.B., Mansor, M.N., Ong, P.L., & Anis, Y.Y. (2012). *Laporan Kajian Sistem Pengurusan dan Indeks Ketegangan Masyarakat.* Institut Kajian Etnik. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Social Development World Bank (2009), United Nations Support Facility for Indonesian Recover (UNSFIR).

Sommer, J. (2009). *Ethnic Diversity and Conflict The Role of Horizontal Inequalities.* Humboldt Universitat Zu Berlin.

Sistem Pengurusan Ketegangan Masyarakat (Societal Stress Management System) (2010). Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional (Tidak diterbitkan).

Stackman, W.B. (2001). *A Study of Conflict and Methods of Handling Conflict at Small Liberal Arts Colleges.* Boston, University.

Stewart F. (2002). *Horizontal Inequalities: A Neglected Dimension of Development*. QEJ Working Paper Series – QEHWPS81 Page 1. Working Paper Number 81. February 2002. Queen Elizabeth House, University of Oxford

Strategic Plan (2007). International Council of Museum. ICOM

Stiglitz, J. (2000). *Economics of the Public Sector (Third edition)*. New York: W.W. Norton.

Tesaurus Bahasa Melayu Dewan (2005). Edisi terbaru. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur. Dawama Sdn. Bhd. Ampang, Selangor, Malaysia. Pg 297.

The New Sunday Times, (2006). "Worrying and fragile state" – 16 February 2006

Thomas, K.W. (1976). *Conflict and Conflict Management. Handbook of Industrial and Organizational Psychology (pp. 889-935)*, Chicago: Rand-McNally

Thomas, K. W. & Schmidt, W.H. (1976). *A survey of managerial interests with respect to conflict*. *Academy of management Review*. Vol. 19, no. 2 : 315-318

Ting Chew Peh (1987) *Hubungan Ras dan Etnik: Suatu Pengantar*. Kuala Lumpur: Pustaka Dimensi.

Turin, A. (1995). *Gaya pengurusan konflik di kalangan guru-guru Sekolah Menengah Daerah Kota Setar, Kedah*. *Sekolah Siswazah Untuk Memenuhi Sebahagian Daripada Keperluan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia*.

USAID (United States Agency International Development) (2010). *The theories of change and indicator development in conflict management and mitigation*. This publication was produced for review by the United States Agency for International Development (USAID), Bureau for Democracy, Conflict, and Humanitarian Assistance (DCHA), Office for Conflict Management and Mitigation (CMM). It was prepared by Susan Allen Nan, PhD, George Mason University (GMU) with Mary Mulvihill, AED.

Umiyati (2009). *Perbedaan Perilaku Asertif Antara Etnis Jawa Dengan Etnis Dayak*. Universitas Muhammadiyah Surakarta

Varshney. A. (2007). *Ethnic Conflict and Social Policy*. For presentation at Princeton University, Seminar Series on Democracy and Development, April 12, 2007

Wan Rozali W.H. (2007), *Kualiti hidup sosial dan proses perbandaran di Malaysia* Pusat Pengajian Pendidikan Jarak Jauh, Universiti Sains Malaysia.

World Health Organization (2002)

World Report on Violence and Health (2002). World Health Organization, Geneva.

Yong shun Cai (2008), *Social Conflicts and Modes of action in China*. *The China Journal*. No. 59, January 2008

Zaleha, M.Y. (1996). *Hubungan Gaya Pengurusan Konflik Dengan Jenis Personaliti Guru-Guru Asrama Di Terengganu*. Universiti Utara Malaysia

Zartman, I. W. (2000). *Mediation in Ethnic Conflicts*. Center for Development Research. Bonn

How To Organize a Demonstration. www.globalexchange.org/sites/default/files/howtodemo.pdf - 23 April 2013

<http://alifasyrafzulkifli.blogspot.com/2012/04/jenis-jenis-demonstrasi.html> - 23 April 2013

<http://ms.wikipedia.org/wiki/Rusuhan> - 23 April 2013

<http://alifasyrafzulkifli.blogspot.com/2012/04/jenis-jenis-demonstrasi.html> – 23 April 2013

www.globalexchange.org/sites/default/files/howtodemo.pdf - 24 April 2013

http://en.wikipedia.org/wiki/Hunger_strike - 25 April 2013

http://oxforddictionaries.com/definition/american_english/attack - 23 April 2013

<http://smallbusiness.chron.com/inductive-content-analysis-24666.html> - 28 April 2013

<http://dictionary.reference.com/browse/attack> - 28 April 2013

Zainal Abidin Sabtu

Ahmad Martadha Mohamed

Universiti Utara Malaysia (UUM)

Abstrak

Peningkatan kadar jenayah yang membimbangkan telah menimbulkan ketakutan dalam kalangan masyarakat serta menjejaskan rutin harian mereka. Bagi memperbaiki keadaan, kerajaan telah mengambil beberapa pendekatan termasuklah kepolisan komuniti yang menuntut kerjasama antara polis dengan komuniti. Kajian ini cuba meneroka hubungan antara kepolisan komuniti terhadap modal sosial. Modal sosial terdiri daripada tiga elemen utama iaitu: penyertaan, kerjasama, dan komunikasi. Metodologi kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Bagi analisis kuantitatif, borang kaji selidik telah diedarkan kepada 1161 responden yang merupakan ahli Skim Rondaan Sukarela. Berdasarkan analisis regresi, dapatan kajian menunjukkan ketiga-tiga pembolehubah bebas iaitu ketakutan kepada jenayah, persepsi terhadap jenayah, dan keprihatinan terhadap jenayah terbukti merupakan peramal yang lebih kukuh berbanding ketakutan kepada jenayah dan persepsi terhadap jenayah. Dapatan kuantitatif juga disokong oleh dapatan temu bual seperti keperihatinan terhadap jenayah menyebabkan masyarakat secara sukarela bekerjasama dengan pihak berkuasa bagi mengurangkan kadar jenayah. Adalah menjadi harapan dapatan kajian ini dapat membantu kerajaan menambahbaik program kepolisan komuniti terutamanya bagi meningkatkan penyertaan masyarakat dalam program pencegahan jenayah.

Kata kunci: kepolisan komuniti, modal sosial

Pengenalan

Asan Kasinge (2008) menyatakan ketakutan kepada jenayah yang berlaku dalam komuniti disebabkan oleh kejadian-kejadian jenayah yang berlaku dalam kejiranan serta persepsi terhadap jenayah yang terbentuk hasil dari laporan-laporan media terhadap jenayah yang berlaku setiap hari. Menurut Lee (2011) meskipun berlaku penurunan kes jenayah yang berlaku masih menimbulkan ketakutan

dalam kalangan komuniti yang menyebabkan tahap ketakutan kepada jenayah semakin meningkat serta menjejaskan rutin hidup masyarakat. Justeru itu, beberapa strategi baru telah dilakukan dan antaranya ialah pendekatan kepolisan komuniti iaitu satu pendekatan kerjasama diantara pihak polis dengan masyarakat setempat

Pendekatan kepolisan komuniti merupakan satu proses kerjasama yang berteraskan pengiktirafan antara polis dengan komuniti bagi membolehkan komuniti berperanan lebih aktif bagi mengurangkan jenayah dalam kejrangan (Ratcliffe & Sergrave, 2004). Ini kerana komuniti dalam kejrangan berada dalam posisi terbaik untuk memerhati individu dan aktiviti yang berlaku dalam kejrangan mereka. Secara relatifnya menerusi program kepolisan komuniti, komuniti berkumpul untuk berkongsi maklumat mengenai masalah jenayah setempat, bertukar-tukar pandangan cara mencegah jenayah serta membuat perancangan untuk mengadakan pengawasan ke atas kejrangan serta melaporkan aktiviti jenayah yang berlaku dalam kejrangan (Rosenbaum, 1998; Anderson, 2002).

Manakala secara teoritikalnya, pendekatan pencegahan jenayah kepolisan komuniti adalah melalui proses kawalan sosial tidak formal serta mengurangkan peluang penjenayah untuk melakukan jenayah menerusi peningkatan hubungan sosial serta interaksi dalam kalangan komuniti. Sokongan serta kerjasama antara sesama ahli komuniti akan mengurangkan ketakutan kepada jenayah dalam kalangan komuniti (Anderson, 2002). Hubungan sosial yang baik memungkinkan kepolisan komuniti menjadi efektif dalam meningkatkan persepsi positif terhadap tahap keselamatan kejrangan (A. Irvin, et al., 2004).

Pelaksanaan program kepolisan komuniti dalam kejrangan mempunyai objektif yang perlu dicapai. Objektif-objektif tersebut ialah; pertama, bagi mewujudkan kerjasama rapat antara polis dengan komuniti; kedua, memberi peluang kepada komuniti menyelesaikan masalah kejrangan secara berkumpulan; ketiga, melibatkan komuniti dalam menangani persepsi terhadap jenayah serta keprihatinan terhadap jenayah; keempat, mewujudkan smart partnership antara polis dengan komuniti. Bagi menggerakkan komuniti dalam aktiviti kepolisan komitmen komuniti perlu dipertingkatkan bagi mencapai objektif kepolisan komuniti (Moore, 1992; Oliver, 2000; Crosby et al., 2001; Kerly, 2005).

Justeru itu, hubungan aktif serta interaktif antara polis dan komuniti serta kerjasama secara kolektif perlu bagi menentukan ketenteraman dan keselamatan awam terjamin (Hadi et al., 2012). Namun begitu, menerusi aktiviti pencegahan jenayah tindakan secara pro-aktif dalam menangani masalah jenayah perlu dilaksanakan secara bersama antara komuniti dengan polis (Burns & Thomas, 2005). Menurut Glensor & Peak (1996) kajian-kajian terdahulu yang dilakukan di luar negara menunjukkan kerjasama yang terjalin antara polis serta komuniti menerusi aktiviti kepolisan telah meningkatkan tahap keyakinan komuniti terhadap polis.

Di Malaysia program kepolisan komuniti yang dilaksanakan antaranya ialah Skim Rondaan Sukarela (SRS) yang bermatlamat untuk menangani masalah jenayah serta mengurangkan ketakutan kepada jenayah dalam komuniti. Antara isu yang sering ditimbulkan oleh pengkaji-pengkaji sebelum ini terutama yang berkaitan dengan program kepolisan komuniti termasuklah penyertaan (Grinc,1994; Sadd et al., 1994; Skogan,1994; Glensor & Peak, 1999; Asan Kasingye, 2008), kerjasama (Putnam et al.,1993; Skogan, 1998; Jeremy, 2005) dan komunikasi (Weisheit et al., 1994;Glensor et al., 1998; S. Goss, 2001).

Sehubungan itu, analisis terhadap hubungan kepolisan komuniti yang dilihat dari aspek ketakutan kepada jenayah, persepsi terhadap jenayah serta keprihatinan terhadap jenayah dalam pembentukan modal sosial komuniti menerusi dimensi penyertaan, kerjasama dan komunikasi komuniti terhadap pembentukan modal sosial akan dilakukan secara lebih kritikal dengan menjadikan Skim Rondaan Sukarela (SRS) sebagai kajian kes. Ini kerana aspek hubungan kepolisan komuniti terhadap pembentukan modal sosial sangat kurang diterokai oleh pengkaji-pengkaji sebelum ini.

Bersandarkan kepada tiga isu yang diketengahkan terdapat tiga persoalan kajian berhubung dengan SRS telah dikenalpasti iaitu, Pertama, sejauhmanakah pelaksanaan SRS dalam kejurangan berperanan dalam pembentukan modal sosial dalam komuniti? Kedua, sejauhmanakah SRS berjaya membantu pembentukan modal sosial dalam komuniti? Ketiga, apakah konsep pelaksanaan program SRS berkesan dan apakah strategi penambahbaikan program SRS dalam proses pembentukan modal sosial komuniti? Ini merupakan cabaran-cabaran kepada proses pembentukan modal sosial dalam komuniti menerusi SRS.

Kepolisian Komuniti

Pelaksanaan kepolisan komuniti dalam kejiiran disebabkan oleh persepsi terhadap jenayah yang menimbulkan ketakutan kepada jenayah serta menyederhanakan penyertaan, kerjasama juga komunikasi dalam aktiviti kejiiran. Dalam isu ini, Jackson et al.(2007) menyatakan pelaksanaan kepolisan komuniti adalah dipengaruhi oleh persepsi yang mempunyai pengaruh yang kuat terhadap ketakutan kepada jenayah serta memerlukan tindakan secara kolektif untuk menanganinya.

Dalam konteks Malaysia, Samah (2011) melihat kepolisan komuniti menerusi konsep rakan kongsi yang ideal dalam pembangunan komuniti berdasarkan andaian-andaian berikut; pertama, kedua-dua pihak iaitu polis serta komuniti memerlukan antara satu dengan lain; kedua, kedua-dua pihak tidak boleh mencapai matlamat mereka tanpa sokongan serta bantuan pihak lain; ketiga, kerjasama rakan kongsi diperlukan bagi mencapai matlamat bersama; keempat, kerjasama kedua-dua pihak boleh menjimatkan masa, tenaga serta kepakaran dan kelima, keputusan yang diperolehi hasil dari kerjasama boleh memberi manfaat kepada kedua-dua pihak. Pendekatan rakan kongsi yang diperkatakan oleh Samah (2011) menepati konsep kepolisan komuniti di Malaysia yang terdapat dalam beberapa bentuk seperti Bandar Selamat, Rakan Cop dan juga Skim Rondaan Sukarela yang kini dianggap sebagai mekanisme pencegahan jenayah yang berkesan.

Justeru itu, secara konsepnya kepolisan komuniti merupakan tindakbalas inovatif polis dalam proses pembentukan kerjasama antara polis dengan komuniti bagi membentuk strategi pencegahan jenayah (Cordner, 2005; Glensor & Peak, 1999). Menurut Ratcliffe & Segrave (2004) kepolisan komuniti merupakan satu pendekatan kepolisan yang bertujuan untuk melibatkan komuniti dalam program pencegahan jenayah dengan mengambil langkah-langkah pencegahan seperti mengadakan program kepolisan komuniti dalam kejiiran (Atkins et al., 1991; Johnson et al., 1992; Painter, 1996; Jennifer, 2005).

Pada masa sama, kepolisan komuniti juga boleh dilihat sebagai suatu aktiviti yang melibatkan perundingan, penyesuaian, mobilisasi serta penyelesaian masalah secara bersama antara polis dengan komuniti untuk menjaga keselamatan masyarakat awam dengan

cara mengenalpasti serta menyelesaikan masalah-masalah jenayah dalam kejiiran (Bennet, 1994; Bayley, 1994; Rosanbaum, 1998). Ini kerana, berdasarkan kepada kajian-kajian terdahulu yang dilakukan oleh pengkaji-pengkaji tempatan serta luar negara menunjukkan jenayah yang berlaku dalam kejiiran akan mengubah rutin hidup serta tingkah laku komuniti sehingga menyebabkan wujudnya kawasan larangan serta penarikan diri dalam aktiviti sosial kerana ketakutan kepada jenayah, persepsi terhadap jenayah serta keprihatinan terhadap jenayah yang merupakan pemangkin kepada peningkatan tahap penyertaan, kerjasama serta komunikasi dalam proses pembentukan persepsi terhadap tahap keselamatan kejiiran (Dalglish et. al., 2004). Justeru itu, bagi menangani masalah jenayah serta mengurangkan ketakutan kepada jenayah dimensi-dimensi penyertaan, kerjasama serta komunikasi perlu diberi perhatian dalam pembentukan modal sosial menerusi kepolisan komuniti (Warr, 1987; Friedman, 1994).

Justeru itu, Corder (2005) membahagikan kepolisan komuniti kepada empat fasa utama iaitu; pertama, fasa falsafah, di mana peranan asas dimainkan oleh komuniti dan peranan polis berkembang dari kepolisan tradisi kepada kepolisan moden; kedua, fasa strategi, di mana pandangan kepolisan komuniti dikembangkan kepada strategi untuk dilaksanakan; ketiga, fasa taktikal, memberi perhatian kepada implementasi strategi yang dibentuk; dan keempat, fasa organisasi, di mana sokongan yang diberikan pada tahap organisasi harus diterima untuk melaksanakan kepolisan komuniti.

Bersandarkan kepada empat fasa tersebut dapat dikatakan pelaksanaan kepolisan komuniti memerlukan perancangan yang strategik serta penglibatan secara bersepadu antara polis serta komuniti bagi membolehkan tindakan inovatif diambil oleh polis serta membenarkan penyertaan aktif komuniti dalam aktiviti pencegahan jenayah. Sebaliknya, Larrabee (2007) mengkhususkan kepolisan komuniti kepada sembilan prinsip penguatkuasaan undang-undang yang digunakan secara meluas dalam sistem kepolisan masa kini iaitu, misi asas kepolisan, kemampuan pelaksanaan tugas, kesediaan mengadakan hubungan kerjasama, keseimbangan kerjasama dengan komuniti tanpa menjejaskan keperluan tugas, menjaga kepentingan komuniti, tindakan fizikal mengikut keperluan, mengekalkan hubungan baik dengan komuniti pada setiap masa, tindakan berasaskan pada fungsinya dan keberkesanan program kepolisan komuniti.

Namun begitu, Larrabee (2007) memberi fokus kepada tiga elemen utama iaitu misi kepolisan iaitu pencegahan jenayah dengan memberi fokus kepada ketakutan kepada jenayah, persepsi serta keprihatinan komuniti serta pihak polis terhadap jenayah dan ketiga keberkesanan aktiviti kepolisan terhadap tahap keselamatan kejiwaan dalam proses pembentukan modal sosial komuniti. Bersandarkan kepada kajian-kajian terdahulu terdapat banyak bukti yang menunjukkan komuniti yang mempunyai tahap kerjasama, penyertaan serta komunikasi yang tinggi serta melakukan tindakan secara kolektif mempunyai tahap ketakutan kepada jenayah yang kurang (Taylor, 2002; Xu et al., 2005).

Dalam konteks kajian ini fokus akan diberi kepada SRS iaitu satu dari program kepolisan komuniti anjuran Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional (JPNIN). JPNIN mendefinisikan SRS sebagai satu skim yang diluluskan oleh Ketua Pengarah di bawah Sek.15 (Akta 751), Akta Rukun Tetangga 2012 dan dikendalikan di dalam kawasan Rukun Tetangga melalui tugas rondaan bertujuan untuk membantu mencegah jenayah dan gejala sosial (JPNIN, 2012).

Dari pelbagai definisi konsep yang telah dikemukakan dapat dikatakan pendekatan kepolisan komuniti yang dikemukakan oleh para sarjana berlaku secara berasingan dari pembentukan modal sosial. Model-model kepolisan yang dikemukakan juga tidak memperlihatkan hubungan antara kepolisan komuniti dengan pembentukan modal sosial dalam kejiwaan. Hakikatnya pendekatan SRS merupakan satu pendekatan yang memberi penumpuan terhadap pembentukan modal sosial menerusi penyertaan, kerjasama serta komunikasi komuniti yang berlaku menerusi kolaborasi antara komuniti dengan polis dalam aktiviti pencegahan jenayah. Justeru itu, kepolisan komuniti boleh dilihat sebagai satu tindakan pencegahan jenayah yang berlaku dalam kejiwaan menerusi kerjasama, penyertaan serta komunikasi menerusi modal sosial bonding serta modal sosial bridging.

Modal Sosial

Coleman (1988; 1990) menyatakan modal sosial terdiri dari pelbagai entiti yang mempunyai ciri-ciri asas struktur sosial dan menyumbang kepada tindakan tertentu individu yang berada dalam struktur itu. Menurut Coleman (1990) modal sosial terdiri dari tiga bentuk; pertama, obligasi dan ekspektasi yang bergantung kepada kepercayaan terhadap persekitaran sosial; kedua, jumlah maklumat

yang disebar dalam struktur sosial bagi menyumbang kepada asas tindakan dan ketiga, kewujudan budaya yang disertai dengan sekatan yang efektif. Ketiga-tiga bentuk modal sosial tersebut melibatkan penyertaan komuniti dalam aktiviti kepolisan menurut tahap yang dipilih, bermula dari menyalurkan maklumat dan jaminan, memberi mereka kuasa untuk mengenalpasti dan mengambil tindakan ke atas masalah setempat serta mempengaruhi keutamaan strategi juga keputusan sebelum sesuatu tindakan diambil (Skogan, W. et al., 2000).

Namun begitu, Narayan (1997) menyatakan modal sosial adalah peraturan, norma, obligasi, kerjasama dan amanah yang ada dalam hubungan sosial, struktur sosial dan penyelarasan institusi sosial membolehkan ahli mencapai objektif individu dan komuniti. Manakala Putnam menyatakan modal sosial wujud pada individu yang mempunyai kepercayaan dan kerjasama yang tinggi dan terlibat secara aktif dalam jaringan kerja sosial mereka serta memperkasa ahli komuniti di mana individu itu tinggal (Putnam, 2000).

Putnam turut menyatakan modal sosial ialah ciri-ciri organisasi sosial seperti kepercayaan, budaya, kerjasama dan jaringan kerja yang boleh meningkatkan keberkesanan proses pembentukan modal sosial komuniti dengan menyelaraskan tindakan bersama dengan lebih efektif untuk mencapai objektif bersama. (Putnam et al., 1993; 2000). Justeru itu, Putnam, membahagikan modal sosial kepada dua iaitu modal sosial bonding dan modal sosial bridging (Putnam, 2000). Modal sosial bonding kepada hubungan yang berlaku dalam kalangan ahli kumpulan. Manakala modal sosial bridging merujuk kepada hubungan yang berlaku dengan mereka yang berada diluar kumpulan (Putnam, 2000).

Manakala Gregg & Suzanne (2007) menyatakan modal sosial ialah kebolehan ahli kumpulan melakukan sesuatu tindakan menerusi kerjasama serta norma-norma sosial yang berpunca daripada penyertaan serta komunikasi juga pendekatan-pendekatan yang memberi faedah kepada komuniti. Justeru itu, komuniti yang mempunyai modal sosial yang tinggi mengalami tahap ketakutan yang kurang, persepsi yang positif serta keprihatinan yang tinggi ke atas keselamatan kejurangan berbanding komuniti yang mempunyai modal sosial yang rendah.

Bersandarkan kepada konsep modal sosial yang diketengahkan oleh pengkaji-pengkaji terdahulu dapat ditakrifkan modal sosial adalah jaringan kerja sosial individu atau kumpulan dalam sesuatu program sosial bagi mencapai matlamat bersama. Secara konsepnya, modal sosial terbentuk dalam hubungan sosial antara sesama komuniti iaitu secara bonding dan komuniti dengan orang luar iaitu secara bridging menerusi penyertaan, kerjasama dan komunikasi komuniti yang berlaku dalam kepolisan komuniti.

Justeru itu, modal sosial boleh didefinisikan sebagai satu proses pemeraksanaan komuniti menerusi penyertaan, kerjasama dan komunikasi komuniti yang membentuk kualiti dan kuantiti interaksi sosial komuniti dalam institusi serta perhubungan dan merupakan pengikat yang menyatukan mereka.

Kajian akan melihat kesignifikanan hubungan SRS dalam pembentukan modal sosial komuniti.

Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif dengan meneliti hubungan di antara pembolehubah bebas iaitu kepolisan komuniti melalui item-item ketakutan pada jenayah, persepsi terhadap jenayah serta keprihatinan terhadap jenayah ke atas pembolehubah bersandar iaitu modal sosial melalui item-item penyertaan, kerjasama serta komunikasi.

Sebanyak sembilan hipotesis diuji dengan menggunakan data yang telah diedarkan dan dikutip menggunakan soal selidik daripada 1,161 orang ahli SRS di daerah Kuala Muda, Kota Setar, Kulim serta Kubang Pasu yang dijadikan sebagai daerah kajian. Hasil keputusan telah dianalisis menggunakan SPSS Versi 17.00 dan multiple regression.

Kajian ini menggunakan kaji selidik dengan matlamat untuk menjawab persoalan kajian satu dan dua. Responden sasaran merupakan ahli SRS telah diberi soalan kaji selidik bagi menjawab soalan-soalan yang dikemukakan dalam soal selidik. Kaji selidik dibahagikan kepada dua bahagian iaitu bahagian pertama terdiri dari satu seksyen yang mengandungi maklumat demografi responden. Manakala bahagian kedua mengandungi enam seksyen yang mengandungi soalan mengenai ketakutan kepada jenayah, persepsi terhadap jenayah, keprihatinan terhadap jenayah, penyertaan dalam SRS, kerjasama

dalam SRS dan komunikasi dalam SRS. Sebanyak 2, 300 soal selidik telah diedarkan dan sebanyak 1,161 soal selidik telah berjaya dikumpulkan semula.

Teknik multistage cluster sampling telah digunakan dalam penentuan kawasan kajian. Pemilihan sampel dibahagikan kepada lima tahap, iaitu pertama, menentukan zon kajian; kedua, menentukan negeri kajian; ketiga, menentukan daerah kajian; keempat, menentukan kawasan kajian; dan kelima, menentukan responden kajian. Kajian ini menggunakan rekabentuk keratan rentas kerana ianya lebih sesuai dalam masa yang diperuntukkan serta sumber-sumber daripada rekabentuk membujur (Hair et al., 2010). Dalam kajian ini, pendekatan kuantitatif digunakan bagi mendapatkan maklumat persoalan kajian pertama dan kedua menerusi soal selidik.

Dapatan Kajian

Data yang diperolehi dari responden menerusi soal selidik dikemukakan serta dianalisis menggunakan teknik analisis regresi korelasi bagi menerangkan hubungan antara pembolehubah. Sebelum melakukan analisis regresi kajian ini telah melakukan kajian rintis bagi menguji kebolehpercayaan item-item yang diuji menerusi Crombach's Alpha Coefficient, memeriksa data yang hilang, mengenalpasti serta memadamkan data yang abnormal dan mengemaskini skala ukuran baru yang belum diuji atau diuji dalam persekitaran yang berbeza.

Ujian Kebolehpercayaan Ke Atas Faktor-faktor dan Dimensi-dimensi Pembolehubah Bebas dan Bersandar

Jadual 1: Ukuran Kebolehpercayaan Kajian

| | Konstruk | Jumlah Item | Cronbach's Alpha |
|----|-------------------------------|-------------|------------------|
| 1. | Ketakutan Pada Jenayah | 8 | .781 |
| 2. | Persepsi Terhadap Jenayah | 6 | .546 |
| 3. | Keprihatinan Terhadap Jenayah | 9 | .717 |
| 4. | Tahap Penyertaan Komuniti | 6 | .692 |
| 5. | Tahap Kerjasama Komuniti | 9 | .777 |
| 6. | Tahap Komunikasi Komuniti | 9 | .664 |

Ujian kebolehpercayaan yang dilakukan terhadap pembolehubah bebas berdasarkan kepada faktor ketakutan kepada jenayah, persepsi terhadap jenayah serta keprihatinan terhadap jenayah dan pembolehubah bersandar yang dilihat dari dimensi penyertaan

komuniti, kerjasama komuniti serta komunikasi menunjukkan nilai Cronbach's Alpha Coefficient melebihi nilai paling minima yang dicadangkan oleh Hair et al.(2010) iaitu 0.50 (sila rujuk Jadual 2). Ini bermaksud kesemua pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar kajian ini boleh dipercayai serta menunjukkan kecukupan sampling yang tinggi.

Analisis Regresi

Jadual 2: Analisis Regresi Ketakutan, Persepsi dan Keprihatinan Hubungan Dengan Modal Sosial

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 28.495 | 1.481 | | 19.240 | .000 |
| Ketakutan | .070 | .037 | .054 | 1.876 | .061 |
| Persepsi | .404 | .069 | .167 | 5.899 | .000 |
| Keprihatinan | .619 | .045 | .375 | 13.869 | .000 |

a. Pembolehubah Bersandar : Modal Sosial

** Koefisien adalah signifikan pada 0.05 (2-tailed)

Analisis regresi yang dilakukan mendapati kesemua pembolehubah bebas yang diwakili oleh ketakutan kepada jenayah, persepsi terhadap jenayah dan keprihatinan terhadap jenayah mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan pembolehubah bersandar iaitu modal sosial. Nilai Standardized Beta Coefficients dalam jadual bagi ketakutan kepada jenayah adalah 0.054, persepsi terhadap jenayah adalah 0.167 dan keprihatinan terhadap jenayah adalah 0.375. Dapatan analisis ini menunjukkan keprihatinan kepada jenayah merupakan penyumbang terbesar terhadap pembentukan modal sosial komuniti iaitu 38 peratus, persepsi terhadap jenayah menyumbang sebanyak 17 peratus terhadap pembentukan modal sosial dan ketakutan kepada jenayah menyumbang sebanyak 5 peratus terhadap pembentukan modal sosial komuniti. Justeru itu dapat dirumuskan keprihatinan terhadap jenayah merupakan faktor yang paling dominan untuk meramal pembentukan modal sosial komuniti dalam pelaksanaan SRS. Manakala faktor persepsi terhadap jenayah dan ketakutan kepada jenayah masing-masing merupakan faktor kedua dan ketiga dominan dalam meramal pembentukan modal sosial dalam komuniti yang berlaku menerusi pelaksanaan SRS (sila rujuk Jadual 3).

Perbincangan

Secara umum kajian ini bertujuan untuk melihat hubungan kepolisan komuniti dalam pembentukan modal sosial menerusi dimensi penyertaan, kerjasama dan komunikasi. Ini kerana dalam kajian-kajian terdahulu mendapati dalam pelaksanaan kepolisan komuniti masalah utama yang dihadapi ialah kekurangan penyertaan, kerjasama dan komunikasi. Bagi tujuan kajian ini Skim Rondaan Sukarela (SRS) yang merupakan sebuah program kepolisan komuniti akan dijadikan kes kajian.

Hasil kajian yang dilakukan mendapati kesemua pembolehubah yang diuji mempunyai hubungan yang positif dan signifikan. Namun begitu, pembolehubah bebas iaitu keprihatinan terhadap jenayah didapati mempunyai hubungan yang positif serta kuat terhadap pembolehubah bersandar iaitu penyertaan. Dalam masa yang sama hubungan diantara keprihatinan terhadap jenayah turut dilihat mempunyai hubungan yang positif dan signifikan tetapi lemah dengan komunikasi. Sungguhpun begitu, nilai 0.243 didapati berada pada tahap yang lebih tinggi berbanding dengan nilai hubungan dengan kerjasama yang berada pada nilai 0.166. Kajian turut mendapati hubungan antara ketakutan kepada jenayah turut menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan tetapi berada pada tahap yang lemah dengan komunikasi iaitu pada nilai 0.253. Sungguhpun berada pada hubungan yang lemah nilai hubungan antara ketakutan kepada jenayah terhadap komunikasi melebihi nilai hubungan antara pembolehubah-pembolehubah penyertaan serta kerjasama.

Bersandarkan kepada hasil kajian yang dilakukan dapat dikatakan dalam konteks untuk meningkatkan tahap penyertaan komuniti dalam SRS keprihatinan terhadap jenayah dalam kalangan komuniti harus diberi fokus. Ini kerana, kajian yang dilakukan menunjukkan semakin tinggi tahap keprihatinan terhadap jenayah dalam kalangan komuniti maka semakin tinggi tahap penyertaan komuniti dalam SRS. Hasil kajian juga turut menunjukkan keprihatinan terhadap jenayah serta ketakutan terhadap jenayah mempunyai peranan yang agak seimbang dalam menentukan tahap komunikasi dalam SRS. Ini dibuktikan dengan hasil kajian menunjukkan sungguhpun hubungan antara ketakutan kepada jenayah serta keprihatinan terhadap jenayah terhadap komunikasi berada pada tahap yang lemah iaitu masing-masing mempunyai nilai 0.253 dan 0.243 nilai hubungannya melebihi nilai hubungan antara pembolehubah-pembolehubah lain kajian.

Dalam konteks ini kajian-kajian yang dilakukan oleh sarjana-sarjana luar negara turut menunjukkan kepentingan hubungan keprihatinan serta ketakutan kepada jenayah terhadap penyertaan serta komunikasi dalam pelaksanaan kepolisan komuniti. Lundman (2000) menyatakan penyertaan serta komunikasi dalam pelaksanaan kepolisan komuniti boleh membantu kepolisan komuniti mendapatkan pengiktirafan awam. Manakala Asan Kasinge (2008) menyatakan bagi mencapai matlamat penyelesaian masalah jenayah yang berlaku dalam kejurangan penyertaan, kerjasama serta komunikasi dalam program kepolisan perlu berlaku dalam lanskap yang luas kerana penyertaan yang sedikit akan menghadkan kerjasama serta komunikasi dalam kejurangan.

Justeru itu, dapat dikatakan bersandarkan kepada hasil kajian yang dilakukan serta dapatan kajian yang dilakukan oleh sarjana-sarjana luar negara keprihatinan terhadap jenayah merupakan faktor menentukan kejayaan pelaksanaan SRS dalam kejurangan. Dalam masa yang sama keprihatinan terhadap jenayah turut berperanan dalam menentukan tahap komunikasi dalam SRS. Manakala ketakutan kepada jenayah merupakan faktor yang hanya mempunyai pengaruh dalam menentukan komunikasi dalam pelaksanaan SRS. Sungguhpun begitu, hasil kajian menunjukkan komunikasi yang berlaku dalam SRS mampu membentuk persepsi terhadap jenayah dalam kejurangan.

Sungguhpun hasil kajian menunjukkan komunikasi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan tetapi lemah terhadap faktor-faktor ketakutan kepada jenayah, persepsi terhadap jenayah serta keprihatinan terhadap jenayah komunikasi didapati mempunyai peranan tersendiri dalam menentukan kejayaan pelaksanaan SRS. Kepentingan komunikasi dalam pelaksanaan SRS dibuktikan oleh kajian yang dilakukan oleh Glensor et al. (2000). Dalam kajian yang dilakukan Glensor et al. (2000) mendapati rondaan tanpa komunikasi yang dilakukan oleh polis dalam sesebuah kejurangan belum mencukupi untuk mencegah jenayah kerana komuniti lebih mengetahui situasi dalam kejurangan serta berkemampuan untuk menyalurkan maklumat awal jenayah kepada polis. Justeru itu, dapat dirumuskan walaupun komunikasi mempunyai hubungan yang lemah dengan semua pembolehubah kajian tetapi komunikasi turut berperanan penting dalam menentukan pembentuk modal sosial komuniti menerusi SRS.

Bersandarkan kepada analisis kajian didapati modal sosial hanya wujud pada mereka yang menyertai SRS secara aktif. Justeru itu, dalam pelaksanaan SRS dapat dirumuskan pembentuk modal sosial hanya berlaku dalam kalangan anggota SRS dan tidak kepada ahli komuniti lain. Dalam konteks ini, dapatan analisis kajian yang dilakukan mendedahkan penyertaan yang sedikit dalam SRS dipengaruhi tahap keprihatinan terhadap jenayah yang rendah tetapi tahap ketakutan kepada jenayah berada pada tahap yang tinggi sehingga menyebabkan komuniti menarik diri dari aktiviti sosial termasuklah SRS dalam kejiiran. Dapatan analisis kajian ini disokong oleh dapatan kajian terdahulu yang dilakukan oleh Hale (1996) dan Stafford et al. (2007) yang mendapati penyertaan yang sedikit dalam kepolisan komuniti disebabkan oleh ketakutan kepada jenayah yang menyebabkan penarikan diri ahli komuniti dari aktiviti sosial dalam kejiiran atas alasan untuk menjaga keselamatan diri dan harta benda mereka.

Hasil dari analisis yang dilakukan ke atas data yang diperolehi menunjukkan dalam menentukan kejayaan pelaksanaan SRS keprihatinan terhadap jenayah merupakan faktor penentu utama berbanding faktor ketakutan kepada jenayah serta persepsi terhadap jenayah dalam kalangan komuniti. Melihat pada hasil kajian yang dilakukan didapati keprihatinan terhadap jenayah mempunyai hubungan yang kuat dalam menentukan tahap penyertaan komuniti dalam SRS dan dalam masa yang sama keprihatinan terhadap jenayah bersama-sama dengan ketakutan kepada jenayah turut berperanan dalam menentukan tahap komunikasi dalam SRS. Justeru itu, dapat dirumuskan untuk melihat hubungan kepolisan komuniti dalam proses pembentuk modal sosial komuniti menerusi SRS fokus harus diberi pada tahap keprihatinan terhadap jenayah dalam kalangan komuniti kerana semakin tinggi tahap keprihatinan terhadap jenayah dalam kalangan komuniti maka semakin tinggi tahap penyertaan serta komunikasi dalam SRS.

Kesimpulan

Hasil kajian yang dilakukan jelas menunjukkan dalam menentukan penyertaan komuniti dalam SRS keprihatinan terhadap jenayah merupakan faktor yang paling dominan berbanding faktor ketakutan kepada jenayah serta persepsi terhadap jenayah yang berlaku dalam kalangan komuniti. Walau bagaimanapun perhatian juga harus diberi kepada hubungan diantara keprihatinan terhadap

jenayah serta ketakutan kepada jenayah terhadap komunikasi yang dilihat turut berperanan dalam menentukan kejayaan SRS yang dilaksanakan dalam kejiwaan kerana bersandarkan kepada dapatan kajian sungguhpun keprihatinan terhadap jenayah merupakan faktor pendorong kepada penyertaan komuniti dan sebagai penentu kepada variasi dalam pembentukan modal sosial komuniti menerusi SRS ketakutan kepada jenayah juga tidak boleh diketepikan dari menjadi sebahagian dari faktor penentu kepada variasi pembentukan modal sosial komuniti menerusi hubungannya dengan komunikasi.

Justeru itu, dalam konteks kajian ini ketakutan kepada jenayah boleh dilihat sebagai faktor penyokong kepada keprihatinan terhadap jenayah dalam menentukan kejayaan pelaksanaan SRS. Dapat dikatakan menerusi analisis korelasi yang dilakukan menunjukkan keprihatinan terhadap jenayah merupakan faktor pendorong utama dalam pelaksanaan SRS. Manakala ketakutan kepada jenayah boleh dilihat sebagai faktor penyokong kepada pelaksanaan SRS menerusi komunikasi yang berlaku dalam komuniti. Ini kerana hasil dari kajian yang dilakukan menunjukkan keprihatinan terhadap jenayah mempunyai tahap kepercayaan sebanyak 38 peratus. Manakala persepsi terhadap jenayah menyumbang sebanyak 17 peratus tahap kepercayaan dan ketakutan kepada jenayah menyumbang sebanyak 6 peratus tahap kepercayaan dalam pembentukan modal sosial komuniti menerusi SRS. Oleh itu, dirumuskan hasil kajian kuantitatif yang dilakukan mendapati keprihatinan terhadap jenayah merupakan faktor pengukur pelbagai variasi pembentukan modal sosial menerusi SRS.

Rujukan

Asan Kasingye. 2008. *Community policing and the criminal justice cycle, A paper presented to officers of UPDF, UPF and UPS attending leadership training-Nali, Kyankwanzi, 18th August, 2008.*

Anderson J. 2002. *Community policing — Working together to prevent crime. Australian Institute of Criminology, Canberra, ACT, Australia.*

A.Irvin, Renee and John Stansbury. 2004. *Citizen participation in decision making: Is it worth the effort? Public Administration Review 64(1): 55–65 2004.*

Atkins, Stephen, Sohail Husain, and Angele Storey. 1991. *The influence of street lighting on crime and fear of crime. London: Home Office, 1991. www.homeoffice.gov.uk/rds/prgpdfs/fcpu28.pdf.*

Bayley, David. 1994. *International differences in community policing.. CA: Sage.*

Bennett, T. 1994. *Recent developments in community policing in M. Stephens and S. Becker (eds) Police force. London, Macmillan.*

Bexley et al. 2007 *Social capital in theory and practice. The University of Melbourne.*

Coleman, James S. 1988. *Social Capital in the Creation of Human Capital. American Journal of Sociology, Vol. 94, pp. S95-S120.*

Coleman, J.S. 1990. *Foundations of Social Theory. Harvard University Press, Cambridge*

Cordner, Gary. 2005. *Community Policing: elements and effects. Prospect Heights, IL: Waveland, pp. 401-418.*

Cote S, Healy & T. 2001. *The Well-being of Nations. The role of human and social capital. Organisation for Economic Co-operation and Development, Paris.*

Crawford A. 1999. *The local governance of crime: Appeals to community and partnership. Oxford University Press: Oxford.*

Dalgleish, David & Andy Myhill. 2004. *Reassuring the public: A review of international policing interventions*. London: Home Office. www.homeoffice.gov.uk/rds/pdfs04/r241.pdf.

Davies, A. & Gianakis. 2001. *But we knew that already! - A study into the relationship between social capital and volunteering*. Conference paper. Anne Davies. Home Start. Sheffield.

Edwards C. 1999. *Changing police theories for 21st century societies*, Federation Press, Sydney.

Fielding, N. 1995. *Community policing* Clarendon Press, Oxford

Friedman, D. 1994. *The community role in community policing*. CA: Sage.

Glensor, R.W. 1996. *Community-policing and problem solving: Strategies and practices*. Prentice-Hall, Upper Saddle.

Glensor, Ronald W., and Kenneth Peak. 1998. *Lasting impact: Maintaining neighborhood order*. *FBI Law Enforcement Bulletin*, March 1998, pp. 1–7.

Glensor, R.W. & Peak, K.J. 2000. *Implementing change: community-oriented policing and problem-solving*. Roxbury, Los Angeles

Grinc, R. 1994. *Angels in marble: Problems in stimulating community involvement in community policing*. *Crime and Delinquency*. Pg 437-468.

Hair, J.F., Jr, Black, W.C., Babin, B.J, Andersen, R.E, and Tatham, R.L. 2010. *Multivariate data analysis (6th ed.)*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Hale, C. 1996. *Fear of Crime: A Review of the Literature*. *International Review of Victimology*, 4: 79-150.

Innes, M. 2004. *Signal Crimes and Signal Disorders: Notes on Deviance as Communicative Action*, *British Journal of Sociology*, 55: 335-355.

Jennifer. 2005. *Fear of crime and perceived risk of victimization among college students*. College of Science, University of Central Florida.

Jeremy M. Wilson. 2005. Determinants of community policing: An open systems model of implementation. Unpublished report prepared for the United States Department of Justice.

Johnson, Knowlton W. and Stephen L. Merker. 1992. Crime Prevention. Ohio: Anderson Publishing Company, 1992: 63–86.

Jackson, Jonathan and Jason Sunshine. 2007. Public confidence in policing: A Neo-Durkheimian perspective. British Journal of Criminology 47(2): 214-233.

John H. Schweitzer et al. 1999. Journal of Urban Technology, Volume 6, Number 3, pages 59–73. Copyright © 1999 by The Society of Urban Technology

Kerley, K.R. 2005. Policing and Program Evaluation. 1st Edn., Pearson/Prentice Hall, Upper Saddle River, N.J.

Larrabee. 2007. Law enforcement: Robert Peel's concept of community policing in today's society. West Publishing Company, www.usdoj.gov/crs

Lee, M. 2007 Inventing Fear of Crime Criminology and the Politics of Anxiety, Cullompton: Willan

Lempert, R., & J. Sanders. 1986. An invitation to law and social science. New York: Longman.

Ludman, D. 2000. Reflection on the move to community policing. A policy paper revised for the Regional Community Policing Institute at Wichita State University.

Muhyiddin 2011. Jenayah seluruh negara menurun, Mingguan Malaysia, Ahad, 2 Oktober 2011, m.s: 3

Narayan. 1997. Voices of the poor: Poverty and social capital in Tanzania. World Bank. Washington D.C, USA

Oliver, W.M., 2000. The third generation of community policing: Moving through innovation, diffusion and institutionalization. Police Q., 3: 367-388.

O'Sullivan, E., Rassel, G.R., and Berner, M. 2003. *Research methods for public administrators*. (4th ed.). Addison Wesley Longman, Inc.

Painter, Kate. 1996. *The influence of street lighting improvements on crime, fear and pedestrian street use, after dark*. *Landscape and urban planning* 35 (2–3) (1996):193–201.

Putnam, R, Leonardi, R. & Nanetti, R. Y. 1993. *Making Democracy Work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

Putnam, R. 2000. *Bowling alone: the collapse and revival of American community*. New York.

Rosenbaum, D. 1998. *The Changing Role of the Police, Assessing the Current Transition to Community Policing*. Thousand Oaks, Sage.

Sadd, Susan and Randolph Grinc. 1994. *Innovative neighborhood oriented policing: An evaluation of community policing in eight cities*. Thousand oaks, CA: Sage Publications.

Samah, A.A. 2011. *Theory an Practice on Community Development in Welfare services*. In: *Community Developement to Built Potential and Community Empowerment (Pembangunan Komuniti Membina Keupayaan and Potensi Masyarakat)*. Alavi, K.

Skogan, W. 1994. *Community participation and community policing*, University of Montreal & Solicitor General Canada.

Skogan, Wesley & Susan Hartnett. 1998. *A comparison of chicago and district of Columbia surveys*. Unpublished report, Northwestern University, Chicago.

S. Goss. 1999. *Managing working with the public*. London: Kogan. Available at: www.oblongdesigncollective.org.uk/recwb/wb/media/goodpractisecommcohesion.pdf

Stafford, M., Chandola, T., & Marmot, M. 2007. *Association between fear of crime and mental health and physical functioning*. *American Journal of Public Health*, 97, 2076-2081.

Taylor, Ralph. 2002. *Fear of Crime, Social Ties, and Collective Efficacy: Maybe Masquerading Measurement, Maybe Déjà Vu All Over Again*. *Justice Quarterly* 19 (2002): 773–792.

Trojanowicz, Robert, and Bonnie Bucqueroux. 1994. *Community policing: How to get started*. Cincinnati: Anderson Publishing Co.

Warr, M. & Stafford, M. 1987. *Fear of victimization and sensitivity to risk*. *Journal of Quantitative Criminology* 3:29–46.

Weisheit, R. A., Wells, L. E., and Falcone, D. N. 1994. *Community policing in small town and rural America in crime and delinquency*, v40, n4, pp 549-567

Xu, Yili, Mora Fiedler, and Karl Flaming. 2005. *Discovering the impact of community policing: The broken windows thesis, collective efficacy, and citizens Judgment*. *Journal of Research in Crime and Delinquency* 42 (2005): 147–186.

Hamidah Abu Bakar

Universiti Sains Malaysia (USM)

Abstrak

Artikel ini membincangkan tentang persepsi komuniti terhadap aktiviti Rukun Tetangga yang dilaksanakan di Kampung Malaysia Raya, Cheras, Kuala Lumpur. Sesebuah KRT perlu melaksanakan aktiviti kemasyarakatan bagi menggalakkan perpaduan dalam kalangan mereka. Perkara yang dibincang dalam kertas kerja ini berkaitan persepsi komuniti terhadap aktiviti-aktiviti yang dijalankan oleh Jawatankuasa Rukun Tetangga. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menerusi teknik tinjauan survei. Sampel kajian melibatkan seramai 320 responden yang terdiri daripada jiran muda, jiran wanita, rukun tetangga dan jiran usia emas. Penentuan sampel berdasarkan persampelan berstrata dan soal selidik telah digunakan sebagai alat pengumpulan data. Penemuan kajian mendapati aktiviti yang dijalankan mencapai tahap yang tinggi. Ini menunjukkan bahawa masyarakat dapat menerima dan menyokong dengan baik aktiviti-aktiviti yang dapat mengharmonikan masyarakat. Aktiviti-aktiviti yang dijalankan berjaya memupuk kepuasan yang tinggi dalam kalangan anggota masyarakat. Makalah ini akan dapat membantu pemahaman yang lebih mendalam tentang pengurusan organisasi terutamanya dalam melaksanakan aktiviti yang berkualiti.

Kata kunci: Rukun tetangga, perpaduan

Pengenalan

Rukun Tetangga (RT) merupakan sebuah organisasi sosial yang sangat penting dalam membantu kerajaan untuk menyatupadukan masyarakat berbilang kaum di negara ini. Kewujudannya semakin dikenali oleh masyarakat setempat khususnya di kawasan-kawasan perumahan. Penubuhan Kawasan Rukun Tetangga (KRT) yang pertama pada tahun 1975 iaitu KRT Kampung Kasipillay di Kuala Lumpur menjadi titik tolak kepada usaha kerajaan untuk menangani masalah perkauman yang berlaku pada tahun 1969 (Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional, 2010).

Sehingga ke hari ini, RT tetap dipandang sebagai organisasi penting dan utama yang banyak membantu kerajaan untuk menyatupadukan masyarakat berbilang kaum di negara ini. Bagi menjayakan pencapaian matlamat organisasi, pemimpin perlu berkomunikasi dengan anggota organisasinya untuk memperoleh kerjasama. Begitu juga dengan aktiviti yang dijalankan oleh RT yang memerlukan sokongan dan kerjasama daripada ahli yang berada dalam RT meliputi pelbagai lapisan kaum. Sebagai perantara di antara kerajaan dan rakyat, RT mempunyai tanggungjawab besar untuk merealisasikan perancangan kerajaan khususnya kerajaan persekutuan. Peranan mereka menjadi lebih penting bagi menjayakan perpaduan kaum dan membentuk integrasi nasional di Malaysia. Justeru, RT dapatlah dianggap sebagai wadah kepimpinan yang merupakan jentera utama kepada masyarakat dalam membawa arus perubahan kepada rakyat pelbagai lapisan kaum di negara ini.

Menurut PPNIN Daerah Cheras (2010), sesetengah aktiviti yang dilaksanakan oleh KRT disifatkan sebagai 'syok sendiri' dan lebih kepada 'aktiviti keluarga'. Ini disebabkan penglibatan masyarakat setempat tidak menyeluruh dan hanya dihadiri oleh sanak saudara serta rakan-rakan terdekat sahaja. Penduduk tidak mengetahui kewujudan RT di kawasan mereka bahkan tidak mengenali langsung mengenai pengerusi serta AJK yang dilantik. Ini menunjukkan kelemahan kepimpinan yang tidak memainkan peranannya untuk menghebahkan kewujudan RT kepada penduduk. Sebaliknya pengerusi memberi alasan bahawa penduduk-penduduk di kawasan mereka tidak berminat untuk turut serta. Perspektif ini membawa kepada dua kemungkinan iaitu sama ada pengerusi kurang disenangi oleh penduduk kerana sikapnya yang kurang mesra dan 'tidak dekat di hati mereka' atau aktiviti-aktiviti yang dijalankan tidak mempunyai daya tarikan kepada penduduk.

Aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan bukan sahaja melibatkan penduduk setempat, malahan disertai oleh penduduk kampung bersebelahan seperti Kampung Malaysia Tambahan dan PPR Seri Malaysia. Jalinan hubungan yang telah dibina sejak awal lagi membolehkan kerjasama dalam kalangan mereka sangat baik. Mereka saling menyokong dalam apa jua aktiviti dan menyelidik melihat sendiri dalam majlis sambutan hari raya, ia dihadiri oleh penduduk dan pemimpin kampung berdekatan. Di dalam aktiviti rondaan misalnya, mereka saling berhubungan untuk mengadakan kawalan secara bersama supaya sebarang tangkapan bagi kes-kes jenayah dapat dilakukan dengan mudah.

Sepanjang tempoh penubuhannya, KRT Kg Malaysia Raya telah melaksanakan berbagai-bagai jenis aktiviti dengan mendapat kerjasama daripada pelbagai pihak seperti Ahli Parlimen, agensi kerajaan dan swasta. Aktiviti-aktiviti yang dijalankan melebihi dua belas kali setahun dan berterusan dengan melibatkan penduduk di kawasan setempat serta mendapat kerjasama yang baik. Selain itu, penglibatan penduduk dalam aktiviti di peringkat negeri dan kebangsaan turut menyumbang kepada keaktifan KRT ini.

Tinjauan Literatur

Tidak semua orang mempunyai semangat dan jiwa yang rela berkorban demi kepentingan orang lain. Ini dibuktikan oleh Laporan Sosial Malaysia (2010) bagi domain penyertaan sosial oleh masyarakat mendapati peratus bilangan ahli yang menyertai kumpulan sukarela adalah rendah iaitu 24%. Kajian ini turut menunjukkan peratus mereka yang terlibat dalam aktiviti kemasyarakatan dalam tempoh 12 bulan adalah rendah iaitu 21%. Berasaskan petunjuk ini, boleh dianggap semangat kesukarelaan masih rendah dalam kalangan masyarakat Malaysia.

Senario ini selaras dengan Rancangan Malaysia Kesembilan yang menggariskan bahawa “Di kawasan bandar lebih banyak JKRT akan ditubuhkan dan skop aktivitinya akan diperluaskan lagi”. JPNIN telah mewujudkan Pelan Tindakan Lima Tahun Rukun Tetangga (2006-2010) yang telah diluluskan oleh kerajaan bagi merangka strategi dengan memperhebatkan program dan aktiviti dalam pelbagai bidang termasuk kemudahan infrastruktur serta usaha meningkatkan profesionalisme pemimpin RT yang dianggap sebagai “duta perpaduan” di peringkat akar umbi. Pelan ini mengandungi lima objektif iaitu memperkasakan komuniti melalui RT, melahirkan pemimpin RT yang berwibawa, memperkukuhkan hubungan di antara RT dan badan-badan lain di peringkat akar umbi, memperluaskan promosi mengenai kewujudan RT di dalam komuniti dan meningkatkan prasarana sosial agar RT dapat berfungsi dengan lebih meluas dan berkesan.

Merujuk Peraturan 5C, Peraturan-peraturan Perlu (Rukun Tetangga) 1975, Pindaan 1988, JKRT bertanggungjawab untuk menjalankan aktiviti seperti memajukan, membangunkan atau menyenggarakan, atau apa-apa yang sesuai bagi pemajuan, pembangunan atau penyenggaraan aspek kejiranan, muhibbah, kerjasama, harmoni dan kepercayaan dan keyakinan bersama di kalangan pemastautin KRT.

Di samping itu hal-hal berkaitan dengan kebajikan, kesentosaan, kesihatan, keselamatan dan kesejahteraan pemastautin-pemastautin harus diberi tumpuan. Menurut Meor (2010), aktiviti kemasyarakatan yang dilaksanakan oleh KRT secara relatifnya menjana penyertaan masyarakat tanpa mengira kelas sosial. Ia bertujuan untuk memperkukuhkan kelompok komuniti dalam kawasan kejiranan yang mampu mencernakan keakraban dan keutuhan ikatan perpaduan di antara mereka.

Perlaksanaan aktiviti kemasyarakatan oleh KRT adalah berasaskan kepada 10 bidang iaitu pendidikan, kesihatan, kebajikan, keagamaan, sukan dan rekreasi, kesihatan, kesenian dan kebudayaan, keselamatan, alam sekitar dan sosial. Ia merangkumi lima teras utama iaitu keselamatan, kualiti hidup, pendidikan dan hobi, ekonomi dan sara diri. Penilaian prestasi tahap keaktifan yang dibuat pada setiap hujung tahun akan menentukan jumlah geran yang akan diterima. Nilai geran yang diagihkan kepada KRT yang aktif berjumlah RM4,800 setahun dan sederhana aktif sebanyak RM2,400 setahun (JPNIN, 2010). Pembahagian geran tidak diberikan kepada KRT yang tidak aktif sebaliknya ia menjadi satu cabaran kepada KRT berkenaan supaya berusaha untuk mengaktifkan semula kawasan dengan merencana aktiviti-aktiviti yang lebih tersusun.

Peningkatan jumlah pelaksanaan aktiviti setahun berbanding dengan pengurangan jumlah geran telah menghadkan peluang JKRT untuk bergiat dengan lebih aktif. Situasi ini lebih ketara dirasai oleh KRT yang bergantung sepenuhnya dengan sumber kewangan daripada JPNIN. Ia menjadi kekangan utama kepada JKRT yang sedemikian tetapi sebaliknya bagi KRT yang bijak dan sentiasa berusaha mendapatkan kewangan daripada pelbagai sumber, ia akan terus bertahan dan meneruskan pencapaiannya. Oleh yang demikian, Meor (2010) menegaskan bahawa keaktifan sesebuah KRT bukannya tertakluk kepada keupayaan melaksanakan aktiviti semata-mata bahkan yang lebih penting adalah kebolehan pemimpin dalam mentadbir urus organisasinya. KRT seharusnya mempunyai kepimpinan yang berwibawa untuk menjana perubahan seiring dengan arus pembangunan. Sekiranya pemimpin yang dipilih mudah didampingi, mengambil berat hala tuju organisasi, berjiwa progresif, ia akan menggalakkan kemasukan ahli-ahli yang berbakat bagi melahirkan golongan pelapis.

Pelan Tindakan Lima Tahun Rukun Tetangga (2006-2010) turut mendokong kenyataan ini iaitu kepimpinan di peringkat akar umbi perlu selaras dengan kehendak kepimpinan dan keperluan masyarakat setempat. Pemimpin bukan sahaja mesti berwibawa bahkan perlu berilmu untuk menerajui KRT supaya berkemampuan memimpin penduduk setempat dengan lebih berkesan dan diterima oleh masyarakat. Mereka juga perlu mempunyai peribadi unggul seperti berkeyakinan, jujur, ikhlas, bertimbang rasa, komited dan sensitif kepada keperluan masyarakat setempat bagi menjadikan kawasan mereka selamat dan sejahtera.

Metodologi

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif. Semua data yang diperolehi dianalisis dengan terang secara deskriptif. Selain itu, data yang diperolehi daripada soal selidik diklasifikasikan mengikut aspek yang telah ditetapkan dan ditafsirkan secara kuantitatif. Penentuan saiz sampel bagi kajian ini menggunakan kaedah persampelan nonprobability iaitu persampelan bertujuan (convenient sampling) kerana ia dijalankan berasaskan pada subjek atau pun individu yang mengetahui tentang fenomena yang hendak dikaji (Sabitha, 2005). Berdasarkan kaedah tersebut, sebanyak 320 orang responden dipilih yang berumur 13 tahun ke atas, mengenali pengerusi KRT melalui penglibatan di dalam aktiviti anjuran KRT serta mereka yang berurusan secara langsung dengan pengerusi atas keperluan tertentu. Jumlah ini adalah wajar dengan kaedah pengumpulan data yang dijalankan kerana melibatkan pelbagai kategori umur dan jantina iaitu jiran muda, jiran wanita, rukun tetangga dan jiran usia emas yang terdapat dalam KRT. Persampelan ini adalah merupakan sampel 'bias' bersesuaian sebagai limitasi kajian kerana tidak melibatkan pelbagai kaum tetapi yang menumpukan kepada penduduk satu kaum sahaja.

Dapatan Kajian

Dalam bahagian ini, penyelidik mengemukakan 10 soalan untuk mendapatkan maklum balas persepsi responden mengenai aktiviti-aktiviti yang dijalankan. Jadual 1 menunjukkan dapatan yang diperolehi bagi menilai aktiviti-aktiviti yang dijalankan oleh KRT supaya ia menepati matlamat JPNIN. Organisasi RT perlu mementingkan perpaduan supaya penduduk sentiasa hidup dalam keadaan harmoni dan sejahtera. Ia menjadi tanggungjawab utama seorang pemimpin RT supaya organisasi yang dipimpinnya selaras dengan matlamat dan

kehendak jabatan. Aktiviti-aktiviti kemasyarakatan sangatlah penting kerana ia merupakan salah satu kayu pengukur kepada kewibawaan kepimpinannya.

Jadual 1: Persepsi Terhadap Aktiviti Rukun Tetangga

| Item | Sangat Setuju (f / %) | Setuju (f / %) | Sederhana Setuju (f / %) | Kurang Setuju (f / %) | Tidak Setuju (f / %) | Min | Sisihan piawai |
|--|-----------------------|----------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|------|----------------|
| Aktiviti-aktiviti dijalankan menarik minat | 144 (45.0%) | 132 (41.3%) | 36 (11.3%) | 7 (2.2%) | 1 (0.3%) | 4.28 | .774 |
| Membantu mengukuhkan perpaduan masyarakat | 108 (33.8%) | 172 (53.8%) | 37 (11.6%) | 3 (0.9%) | 0 (0%) | 4.20 | .671 |
| Mendapat sokongan masyarakat | 106 (33.1%) | 166 (51.9%) | 40 (12.5%) | 8 (2.5%) | 0 (0%) | 4.16 | .730 |
| Sesuai dengan keperluan masyarakat | 110 (34.4%) | 157 (49.1%) | 51 (15.9%) | 2 (0.6%) | 0 (0%) | 4.17 | .707 |
| Melibatkan semua golongan masyarakat | 130 (40.6%) | 136 (42.5%) | 44 (13.8%) | 10 (3.1%) | 0 (0%) | 4.21 | .793 |
| Mengeratkan hubungan persaudaraan | 111 (34.7%) | 165 (51.6%) | 39 (12.2%) | 4 (1.3%) | 1 (0.3%) | 4.19 | .716 |
| Menggalakkan masyarakat bekerjasama | 126 (39.4%) | 147 (45.9%) | 44 (13.8%) | 3 (0.9%) | 0 (0%) | 4.24 | .717 |
| Membantu mencegah perselisihan faham | 98 (30.6%) | 178 (55.6%) | 39 (12.2%) | 3 (0.9%) | 2 (0.6%) | 4.15 | .708 |
| Mewujudkan rasa prihatin sesama masyarakat | 147 (45.9%) | 119 (37.2%) | 47 (14.7%) | 6 (1.9%) | 1 (0.3%) | 4.27 | .801 |
| Membantu mengatasi masalah jenayah dan gejala sosial | 116 (36.3%) | 139 (43.4%) | 59 (18.4%) | 4 (1.3%) | 2 (0.6%) | 4.13 | .798 |

Min Keseluruhan = 4.20

Persepsi responden terhadap aktiviti yang dijalankan oleh JKRT menarik minat masyarakat untuk menyertainya, ia berada pada tahap tinggi iaitu 86.3% bersetuju (skor min ialah 4.28). Berdasarkan pemerhatian penyelidik dalam beberapa majlis yang dihadiri menunjukkan bahawa jumlah penduduk yang hadir amat memberansangkan dan tidak mengecewakan.

Selain itu juga, aktiviti yang dijalankan dapat membantu mengukuhkan perpaduan masyarakat setempat di mana 87.6% responden bersetuju dengan skor min 4.20. Menurut responden yang ditemubual, walaupun mereka berbeza fahaman politik, aktiviti yang dijalankan tetap mendapat kerjasama yang padu daripada penduduk. McDonough (2001) menyatakan bahawa perasaan mencurigai antara satu sama lain, merupakan salah satu unsur yang mampu menjejaskan persefahaman dan kepercayaan dalam kalangan anggota masyarakat.

Pengerusi juga mendapat sokongan masyarakat dengan peratusan 85.0% (skor min ialah 4.16). Ini menepati tujuan pelaksanaan aktiviti iaitu untuk memelihara kesejahteraan masyarakat setempat. Seterusnya, 83.5% responden bersetuju bahawa aktiviti yang dianjurkan oleh JKRT memenuhi kehendak dan sesuai dengan keperluan masyarakat di Kampung Malaysia Raya. Skor min yang diperolehi ialah 4.17. Aktiviti-aktiviti yang dijalankan menurut persepsi responden mendapat skor min yang tinggi iaitu 4.21 dengan peratusan 83.1%. Ini disebabkan aktiviti itu tidak melibatkan golongan tertentu sahaja tetapi meliputi semua peringkat umur dan status kehidupan.

Setiap orang yang tinggal di Kampung Malaysia Raya ini berpeluang untuk melibatkan diri. Responden juga mendapati dengan adanya aktiviti anjuran RT, ia memberi manfaat yang sungguh baik kepada penduduk kerana dapat mengeratkan hubungan sesama penduduk. Oleh kerana peluang untuk berjumpa amat terhad, maka platform ini sangat berguna untuk mereka beramah mesra dan mengeratkan hubungan persaudaraan. Seramai 86.3% responden bersetuju aktiviti ini mencapai tahap yang tinggi dengan skor min 4.19.

Hasil dapatan menunjukkan bahawa aktiviti yang dijalankan berjaya menggalakkan kerjasama dalam kalangan masyarakat. Ini dapat dilihat dengan skor min 4.24 di mana 85.3% bersetuju dengannya. Menurut Kamarulzaman (2006) semangat kerjasama dan persefahaman itu lahir melalui proses interaksi dalam sesuatu program. Hubungan yang erat dapat diperkukuhkan apabila wujud kesediaan dalam kalangan

mereka untuk berkerjasama. Lanjutan daripada proses itu, interaksi sosial boleh terhasil dan membina semangat kepercayaan antara ahli dalam kumpulan ataupun organisasi (Kramer, 2001).

Di samping itu, aktiviti yang dianjurkan mampu mencegah perselisihan faham kerana jalinan hubungan yang baik dapat membina kesepaduan sesama penduduk. Responden bersetuju dengan perkara ini di mana min skor yang diperolehi ialah 4.15 dengan 86.2% responden mengakuinya. Melalui temubual yang dilakukan dengan Setiausaha JKKK Kampung Malaysia Raya, beliau menyatakan bahawa sebahagian pertubuhan ini dipengerusi oleh individu yang sama dan ada pula yang dipengerusikan oleh individu yang berlainan. Walau bagaimanapun dari segi pengurusan kerja mereka saling menyokong dan bermuafakat. Kegagalan mewujudkan kepercayaan dalam kalangan masyarakat meningkatkan kecelaruan sosial dan menjelmakan gejala sosial yang menghanyutkan semangat komuniti (Jabareen dan Carmon, 2010).

Dengan adanya aktiviti kemasyarakatan anjuran KRT, 83.1% responden memberi skor yang tinggi iaitu 4.27. Ini menunjukkan bahawa aktiviti itu mewujudkan rasa prihatin sesama masyarakat tanpa mengira pangkat dan umur. Sikap prihatin terhadap permasalahan masyarakat akan semakin meningkat. Selain itu juga, aktiviti yang dijalankan seperti rondaan sukarela dapat mengatasi masalah jenayah dan gejala sosial yang berlaku. 79.7% responden berpendapat, ia dijalankan dengan baik (skor min ialah 4.13) di mana kes-kes jenayah seperti mencuri motorsikal, menyamun rumah dan kegiatan yang membahayakan keselamatan penduduk dapat diatasi.

Melalui dapatan analisis mengenai penglibatan dalam aktiviti RT (lihat Jadual 2) menunjukkan bahawa 154 orang (48.1%) responden terlibat dalam aktiviti yang dianjurkan oleh KRT. Sementara 166 orang (51.9%) tidak pernah mengikuti sebarang aktiviti. Penyelidik berpendapat walaupun mereka tidak melibatkan diri dengan aktiviti KRT, maklum balas yang diberikan terhadap kepimpinan RT iaitu pada tahap yang tinggi masih relevan dan boleh diterima kerana menurut JKRT (2012), semua aktiviti KRT, berita-berita dan apa jua permasalahan yang berlaku di kampung ini dihebahkan kepada semua penduduk kampung melalui face book dan e-mel group. Media sosial ini masih memberi ruang kepada penduduk untuk mengetahui berita-berita terkini dan menyuarakan pendapat masing-masing kepada pengerusi RT untuk kebaikan masyarakat di kampung mereka.

Jadual 2: Taburan Responden Yang Terlibat Dalam Aktiviti RT

| Penglibatan Dalam Aktiviti RT | Kekerapan | Peratus (%) |
|-------------------------------|-----------|-------------|
| Ya | 154 | 48.1 |
| Tidak | 166 | 51.9 |
| Jumlah | 320 | 100.0 |

Dapatan daripada temubual yang dijalankan ke atas beberapa orang penduduk menunjukkan antara punca mereka tidak melibatkan diri dalam aktiviti anjuran KRT adalah disebabkan kekangan tugas dan kesesuaian masa. Walaupun mereka tidak dapat menghadiri program yang dianjurkan tetapi mereka terus memberi sokongan kepada pengerusi RT dalam aspek yang lain seperti hal-hal kebajikan. Contohnya mereka sentiasa mengambil tahu perkembangan yang berlaku di kampung mereka melalui e-mel group dan face book seperti kematian, jiran yang sakit, aktiviti gotong royong dan majlis kenduri kahwin. Mereka akan membuat lawatan dan menghulurkan bantuan kepada penduduk yang memerlukan. Selain itu, sekiranya mereka memerlukan pertolongan atau bantuan atas apa jua masalah, mereka akan berjumpa sendiri dengan pengerusi atau menghantar e-mel terus kepadanya.

Terdapat juga penduduk yang memberikan alasan walaupun mereka tidak terlibat dalam aktiviti yang dianjurkan tetapi mereka terus menggalakkan ahli keluarga yang lain turut terlibat seperti menghantar anak-anak mereka mengikuti kelas tuisyen yang diadakan di dewan orang ramai. Berita-berita perkembangan KRT diketahui melalui anak-anak mereka. Walau bagaimanapun, mereka menyatakan kesediaan meluangkan masa di masa akan datang untuk menyertai aktiviti-aktiviti yang dianjurkan sekiranya mempunyai kelapangan waktu.

Kesimpulan

Pada keseluruhannya, dapatan di dalam kajian ini menunjukkan bahawa persepsi responden terhadap aktiviti yang dianjurkan oleh JKRT dengan kepimpinan pengerusi KRT sedia ada mencapai tahap yang tinggi iaitu memperolehi min skor keseluruhan 4.20. Secara keseluruhannya, menurut sudut pandangan masyarakat setempat bahawa aktiviti yang dilaksanakan memberi kesan yang positif dan ia adalah selaras dengan matlamat ke arah keharmonian masyarakat.

Rujukan

Laporan Sosial Malaysia. (2010). Kuala Lumpur: Institut Sosial Malaysia.

Pelan Tindakan Lima Tahun Rukun Tetangga (PTRT) 2006-2010. Kuala Lumpur: Jabatan Perpaduan Negara Dan Integrasi Nasional, Kementerian Perpaduan, Kebudayaan, Kesenian Dan Warisan Malaysia.

Meor Azam Meor Harun. (2010). Penilaian keberkesanan organisasi jiran muda dalam Kawasan Rukun Tetangga di Taiping, Perak. Unpublished Tesis Master. Universiti Sains Malaysia.

Sabitha Marican. (2005). Kaedah penyelidikan sains sosial. Kuala Lumpur: Pearson Malaysia Sdn. Bhd.

McDonough, J. F. (2001). Community analysis and praxis: Toward a grounded civil society. Philadelphia: Brunner-Routledge.

Jabareen, Y., & Carmon, N. (2010). Community of trust : A socio-cultural approach for community planning and the case of Gaza. Habitat International, 30, 1-8.

Kramer, R. M. (2001). Identity and trust in organizations : One anatomy of a productive but problematic relationship, dalam M. A. Hogg & D. J. Terry (Eds.), Social identity processes in organizational context. Philadelphia: Psychology Press.

Ruzylawati Bt Mustapha Kamar
Universiti Putra Malaysia (UPM)

Abstrak

Makalah ini bertujuan untuk membincangkan mengenai tahap kompetensi kakitangan ibu pejabat JPNIN di Putrajaya. Kompetensi adalah satu set kemahiran dan pengetahuan yang diperlukan oleh pekerja dalam melaksanakan tugas dan berupaya membezakan prestasi kerja yang baik dan sederhana. JPNIN memerlukan pegawai-pegawai yang kompeten dalam usaha mencapai Key Performance Indicators (KPI) dan pelaksanaan Piagam Pelanggan jabatan. Berdasarkan statistik aduan pelanggan JPNIN, peratusan aduan belum selesai pada tahun 2008 dan 2009 mengalami peningkatan. Justeru, tahap kompetensi kakitangan ibu pejabat JPNIN diukur untuk mengenalpasti masalah sebenar mengikut tiga kumpulan kakitangan. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana teknik survei soal selidik dipilih sebagai cara pengumpulan data. Deskriptif statistik digunakan sebagai teknik untuk menganalisa data kajian. Seramai 108 orang responden dipilih sebagai sampel kajian dari ibu pejabat JPNIN di Putrajaya. Responden terdiri daripada Kumpulan Pengurusan dan Profesional, Kumpulan Sokongan 1 dan Kumpulan Sokongan 2. Hasil kajian menunjukkan tahap kompetensi semasa warga kerja ibu pejabat JPNIN, Putrajaya adalah tinggi. Ini menunjukkan warga kerja di ibu pejabat JPNIN adalah kompeten dan mempunyai kemahiran dan pengetahuan dalam melaksanakan tugas. Kajian ini akan dapat membantu dalam pemahaman kompetensi kakitangan dalam menangani isu supaya pelbagai langkah strategik dapat dibentuk oleh pihak-pihak berkepentingan.

Kata Kunci: Kompetensi, aduan pelanggan

1.0 Pengenalan

Menurut Hornby dan Thomos (1989), kompetensi sebagai satu set tingkah laku yang diperlukan oleh pekerja bagi melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik dan sempurna. Manakala, berdasarkan kajian Siti Rohani (2008), penggunaan kompetensi sebagai asas pembangunan kecermelangan organisasi sudah menjadi satu trend. Kajian beliau menunjukkan hampir 70% syarikat-syarikat di sektor swasta dilaporkan menggunakan model kompetensi dalam membangunkan strategi pengurusan/perniagaan dan seterusnya meningkatkan prestasi organisasi.

Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) telah memperkenalkan Model Kompetensi yang sesuai diamalkan di Perkhidmatan Awam dalam usaha untuk meningkatkan prestasi agensi kerajaan. Menurut JPA, kompetensi merujuk kepada pengetahuan, kemahiran dan ciri-ciri peribadi yang perlu bagi melaksanakan sesuatu tugas atau tanggungjawab. Sebagai sebuah jabatan dan agensi kerajaan, JPNIN tertakluk kepada Key Performance Index (KPI) yang menjadi pengukur prestasi dan pencapaian komitmen Piagam Pelanggan. JPNIN sentiasa tertakluk untuk memberi perkhidmatan yang terbaik kepada para pelanggannya seperti Rukun Tetangga, Tabika Perpaduan, Kelab Rukun Negara, Sekretariat Rukun Negara dan masyarakat keseluruhan.

Kepuasan pelanggan adalah salah satu mekanisme dalam mencapai KPI jabatan. Kepuasan pelanggan diukur melalui borang kepuasan pelanggan serta bilangan aduan pelanggan terhadap perkhidmatan JPNIN. Sumber aduan pelanggan terhadap perkhidmatan JPNIN boleh disalurkan melalui borang aduan secara online atau faks, aduan melalui sms atau panggilan telefon. JPNIN telah membina statistik aduan pelanggan serta status penyelesaian aduan yang diterima, di mana ia berupaya memberi indikasi tahap kepuasan pelanggan.

Sebagai usaha untuk mengukur perkhidmatan dan kepuasan pelanggan, JPNIN telah membina Statistik Aduan Pelanggan Yang Diuruskan, secara umumnya terdapat 4 kategori aduan yang diterima iaitu aduan ke atas Rukun Tetangga, Tabika Perpaduan, Pengurusan dan Skim Rondaan Sukarela. Berdasarkan statistik bilangan aduan pelanggan JPNIN pada tahun 2008, 20 aduan diterima dan ia telah menurun kepada 17 aduan pada tahun 2009. Bagaimanapun, bilangan kes aduan yang telah diselesaikan pada tahun 2008 ialah

80% dan pada tahun 2009 hanya 60%. Ini menunjukkan peningkatan bilangan kes aduan yang belum diselesaikan pada tahun 2008 dan 2009 sebanyak 20%.

Peningkatan bilangan kes aduan yang belum diselesaikan pada tahun 2009 perlu diberi perhatian dan tindakan segera dengan meningkatkan komitmen dan kompetensi JPNIN kepada pelanggannya. Selaras dengan ini, kajian ke atas tahap kompetensi warga kerja di JPNIN adalah sangat relevan dalam usaha untuk memastikan mereka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mencapai sasaran KPI jabatan.

Sehubungan itu, kajian ini dibangunkan untuk melihat tahap kompetensi warga kerja JPNIN, Putrajaya dan mengkaji perkara berikut secara khusus:

- 1.2.1 Mengenal pasti tahap kompetensi berdasarkan demografik (umur, jantina tempoh perkhidmatan dan kumpulan/gred) warga kerja JPNIN, Putrajaya.
- 1.2.2 Mengenal pasti hubungan antara faktor beban tugas, piagam pelanggan, latihan dan pembangunan, perancangan kerja, iklim organisasi dan komitmen kerja dengan tahap kompetensi warga kerja JPNIN, Putrajaya.

2.0 Sorotan Literatur

Haminah (1997) mendefinisikan kompetensi sebagai gabungan pengetahuan, kemahiran dan tingkahlaku yang diperlukan bagi melaksanakan tugas-tugas yang berasaskan papaian prestasi bagi mencapai matlamat sesebuah organisasi. Menurut Boyatzis's (1982) di dalam buku *The Competent Manager*, kompetensi adalah ciri-ciri peribadi yang merupakan kekuatan, kemahiran dan ilmu pengetahuan yang digunakan dalam melaksanakan kerja.

Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) telah mengenal pasti tiga jenis kompetensi yang boleh diukur pada seseorang pekerja seperti kompetensi teras, kompetensi profesionalan dan kompetensi fungsional. Kompetensi teras merujuk kepada ciri-ciri peribadi dan tingkahlaku yang diperlukan pada semua penjawatan seperti integriti, keyakinan diri dan akauntabiliti. Kompetensi pula adalah

pengetahuan, kemahiran dan ciri-ciri yang diperlukan oleh penjawat awam seperti daya kepimpinan, kemahiran perhubungan dan keupayan untuk menyelesaikan masalah serta membuat keputusan. Kompetensi Fungsional adalah pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan dalam melaksanakan sesuatu tugas dan tanggungjawab yang spesifik.

2.1 Model Kompetensi Perkhidmatan Awam

Kompetensi terdiri daripada tingkah laku, kemahiran dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan sesuatu tugas. Kompetensi wujud dalam peringkat-peringkat kecekapan yang membezakan tahap prestasi. Umpamanya, tahap pengetahuan mungkin diukur mengikut ujian atau peperiksaan mengikut tahap yang dikehendaki. Tahap kemahiran pula mungkin diukur mengikut pengiktirafan sijil-sijil latihan dan kualiti ciri-ciri peribadi pula mungkin diukur dengan cara lebih subjektif iaitu melalui penilaian pihak penyelia terhadap bentuk tata kelakuan anggota organisasi semasa melaksanakan tugas (Siti Rohani, 2008).

2.2 Kajian Lepas

2.2.1 Kompetensi Tingkahlaku Pemimpin

Berdasarkan kajian yang dijalankan oleh Ruderman, 2001 terdapat hubungkait di antara elemen pengetahuan dan tingkahlaku spesifik seorang pemimpin yang berkesan dan kompeten. Kajian mendapati elemen yang ada pada pemimpin yang kompeten ini secara tidak langsung mempengaruhi peribadi seseorang individu untuk menjadi lebih positif dan dihormati.

2.2.2 Kajian Kompetensi Pegawai Perpaduan JPNIN

Menurut Siti Rohani (2008) Pegawai Perpaduan merujuk kepada pegawai di bawah Skim Sosial iaitu daripada Gred S27 ke atas (Gred 27 - S52). Kajian yang dijalankan ini mendapati tahap kompetensi Pegawai Perpaduan JPNIN dinilai dengan menggunakan indeks keupasan dan analisis GAP. Masyarakat memberikan tahap kompetensi pegawai perpaduan JPNIN sebanyak

81 peratus, manakala pegawai perpaduan sendiri 88 peratus. Kajian menunjukkan di dalam bahagian aspek diri, masyarakat dan Pegawai Perpaduan bersetuju aspek yang paling penting ialah pegawai perlu berorientasikan pencapaian. Di dalam bahagian organisasi pula, pegawai perpaduan JPNIN meletakkan aspek masyarakat sebelum diri sebagai aspek yang terpenting dan masyarakat pula meletakkan aspek kepimpinan.

2.3 Kajian Kompetensi Jururawat Di Sebuah Hospital Kerajaan Di Kelantan

Kajian yang dijalankan oleh Nur Marini (2008) telah melihat hubungan persepsi jururawat terhadap faktor komitmen iaitu beban tugas, prosedur rawatan, latihan dan pembangunan, perancangan kerja, persekitaran & iklim dan komitmen kerja. Hasil kajian mendapati terdapat hubungan di antara faktor penyumbang dan tahap kompetensi jururawat di hospital berkenaan. Model kompetensi yang digunakan di dapati relevan untuk dijadikan asas kepada kajian ini. Penyelidik telah merujuk kajian ini dan menyesuakannya dengan faktor-faktor kompetensi di kalangan warga kerja ibu pejabat JPNIN, seperti berikut:

2.3.1 Beban Tugas

Menurut Saudi Abd Rahman (1998), beban tugas adalah jumlah tugas yang di amanatkan kepada individu dan pekerja yang perlu dilaksanakan dalam tempoh masa tertentu. Beban tugas yang berat dan jangkaan tinggi dilihat sebagai faktor tekanan kerja dan ketidakpuasan pekerja.

2.3.2 Piagam Pelanggan

Komitmen bertulis, jabatan/agensi kerajaan terhadap penyampaian keluaran atau perkhidmatannya kepada pelanggan (termasuk stakeholders). Ia merupakan satu jaminan jabatan/agensi kerajaan untuk menyampaikan keluaran perkhidmatan mengikut standard kualiti yang ditetapkan.

2.3.3 Program Latihan & Pembangunan

Latihan & pembangunan yang dijalankan bertujuan untuk menambahkan pengetahuan dan kemahiran pekerja dan meningkatkan produktiviti organisasi. Program pendidikan yang berterusan ini dapat meningkatkan motivasi dan peluang pembinaan kerjaya pekerja.

2.3.4 Perancangan Kerja

Menurut Hale & Westgaard (1998) perancangan kerja yang sistematik memastikan sasaran kerja dilaksanakan mengikut penetapan. Beban tugas yang tinggi dapat diuruskan dengan perancangan kerja dan kerjasama dari semua pihak. Pekerja perlu memiliki kemahiran perancangan kerja dalam usaha mencapai jangkauan beban tugasnya.

2.3.5 Persekitaran & Iklim Organisasi

Lussier (1993) mendefinisikan iklim organisasi sebagai kualiti persekitaran sesebuah organisasi yang mana kualiti ini secara relatifnya kekal. Ia dibentuk melalui persepsi pekerja di dalam organisasi dan menjadi asas kepada pembentukan sikap seseorang pekerja terhadap organisasi dan mempengaruhi tingkah laku pekerja tersebut.

2.3.6 Komitmen kerja

Porter et.al (1974) dan Buchanan mendefinisikan komitmen sebagai darjah kekuatan identifikasi dan penglibatan individu dalam organisasi. Komitmen kerja memainkan peranan yang penting dalam ciri-ciri peribadi seseorang yang turut mempengaruhi etika kerja, komitmen kerjaya serta komitmen terhadap organisasi (Morhan, 1993).

2.4 Tahap Kompetensi Warga Kerja JPNIN

Kompetensi warga kerja di JPNIN di bawah Sistem Saraan Malaysia diukur melalui Sasaran Kerja Tahunan (SKT) yang memberi peluang kepada warga kerja untuk menyenaraikan sumbangan sepanjang tahun berdasarkan perancangan tahunan, penilai pertama dan penilai kedua pula akan memberi penilaian terhadap prestasi pekerja. Tahap prestasi yang dinilai menjadi indikator kepada tiga tahap prestasi iaitu rendah, sederhana dan tinggi. Laporan SKT pada 2009 mendapati secara keseluruhan warga kerja JPNIN telah mencapai prestasi tinggi. Manakala, melalui Penilaian Tahap Kecekapan (PTK) penilaian prestasi dilaksanakan melalui peperiksaan bertulis dan lisan yang terbahagi kepada dua bahagian utama iaitu bahagian umum yang berkaitan dengan dasar dan polisi negara. Bahagian seterusnya, dikenali sebagai Bahagian Fungsional berkenaan fungsi sesebuah jabatan.

2.5 Kerangka Konseptual Kajian

Kerangka Konseptual Kajian dibina berdasarkan rujukan kajian lepas dan perbincangan bersama Encik Ho Khek Hua, selaku Timbalan Ketua Pengarah Bahagian Perancangan JPNIN pada 12 Januari 2010.

Rajah 2.5: Kerangka Proses Kajian

Pembolehubah bebas

Beban tugas
Piagam pelanggan
Latihan dan pembangunan
Perancangan kerja
Persekitaran organisasi
Komitmen pekerja

3.0 Metod

Kajian ini berbentuk kuantitatif untuk menjamin ia bersesuaian dengan tujuan kajian. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperolehi daripada borang soal selidik yang diedarkan kepada 120 responden daripada keseluruhan 145 warga kerja di ibu pejabat JPNIN, Putrajaya. Kajian menggunakan kaedah kaji selidik untuk mendapat maklumbalas terhadap persepsi warga kerja JPNIN.

3.1 Sampel Kajian dan Penentuan Bilangan Sampel

Teknik persampelan menggunakan kaedah memilih nombor rawak digunakan untuk memilih sampel daripada keseluruhan populasi untuk mengurangkan bias. Penentuan bilangan sampel mematuhi tatacara persampelan yang disediakan oleh Krejcie dan Morgon. Penyelidik memerlukan 108 sampel untuk mewakili 145 populasi kajian. Sebanyak 120 borang kajiselidik telah diedarkan dan seramai 112 responden telah mengembalikannya kepada penyelidik. Saiz sampel ini mewakili 75% daripada keseluruhan populasi.

3.2 Borang Kajiselidik

Bahagian 1 mengandungi maklumat peribadi responden (jantina, umur, bangsa, tahap pendidikan, tempoh perkhidmatan dan gred/kumpulan) yang membantu penyelidik untuk membuat kajian hubungan tahap kompetensi dan ciri-ciri peribadi warga kerja JPNIN. Bahagian 2 pula untuk mengumpul maklumat mengenai persepsi warga kerja ibu pejabat JPNIN terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi mereka seperti beban tugas, piagam pelanggan, latihan dan pembangunan, perancangan kerja, persekitaran organisasi dan komitmen pekerja. Soalan-soalan di bahagian 2, telah diadaptasi dan diubah suai dari kajian lepas, Kajian kompetensi Jururawat oleh Nurmarini (2008).

Setiap faktor yang dikaji mempunyai 9 soalan berbentuk positif beserta 5 pilihan jawapan berdasarkan Skala Likert. Faktor kompetensi ini dikelaskan kepada tiga tahap iaitu rendah, sederhana dan tinggi.

3.3 Pra Instrumen Kajian (Kajian Rintis)

Satu kajian rintis telah di adakan ke atas 15 orang responden pada bulan Disember 2009. Ia bertujuan untuk memastikan kebolehpercayaan dan kesahan soalan. Pandangan dan kekeliruan responden di ambil kira dalam proses penambahbaikan soalan yang didapati lemah dan menimbulkan kekeliruan. Responden yang terlibat di dalam ujian rintis tidak akan dipilih sebagai sampel kajian sebenar untuk memastikan data yang adil dan tidak dipengaruhi.

3.4 Kesahan dan Kebolehpercayaan

Dalam menentukan ukuran kesahan dan kebolehpercayaan instrument kajian, penyelidik telah merujuk kepada Prosedur Cronbach's Alpha. Menurut Kaplan & Sazzuco (1982) nilai kebolehpercayaan antara 0.7 – 0.8 adalah nilai yang cukup baik untuk tujuan asas penyelidikan. Maka, penyelidik telah meletakkan nilai sekurang-kurangnya 0.7 ke atas sebagai asas kebolehpercayaan instrument kajian ini.

Jadual 3.4: Keputusan Kebolehpercayaan Faktor-Faktor Kompetensi Ujian Rintis dan Kajian Sebenar

| | Pemboleh ubah | Nilai α | |
|---|-------------------------------|----------------|----------------|
| | | Ujian Rintis | Kajian Sebenar |
| 1 | Beban tugas | 0.891 | 0.883 |
| 2 | Piagam Pelanggan | 0.784 | 0.857 |
| 3 | Program Latihan & Pembangunan | 0.890 | 0.945 |
| 4 | Perancangan kerja | 0.692 | 0.800 |
| 5 | Persekitaran organisasi | 0.873 | 0.896 |
| 6 | Komitmen pekerja | 0.783 | 0.841 |
| 7 | Kompetensi | 0.889 | 0.892 |

Kajian rintis mendapati faktor-faktor penyumbang kompetensi ini mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi dan baik iaitu nilai alfa melebihi 0.7 kecuali untuk faktor berkaitan dengan perancangan kerja 0.692. Keputusan analisa ini memberi petunjuk soalan kaji selidik adalah sesuai dan boleh digunakan untuk kajian sebenar. Keputusan kajian sebenar mendapati kaji selidik yang dijalankan mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi iaitu melebihi 0.80.

3.5 Analisa Data

Penggunaan software Statistical Package For Social Science (SPSS) versi 17.0 digunakan untuk membuat analisa ke atas data yang telah dikumpulkan. Kaedah statistik deskriptif digunakan dalam menganalisis data demografi responden. Analisa ke atas ciri-ciri demografi responden menggunakan teknik kecenderungan berpusat seperti peratusan dan min.

Statistik inferentif berkaitan dengan pengukuran tahap kompetensi dengan penggunaan purata skor di mana tahap pengukurannya seperti di Jadual 3.7.5. Analisis Korelasi Pearson digunakan untuk menguji hubungan di antara faktor-faktor penyumbang kompetensi di kalangan warga kerja JPNIN. Nilai korelasi koefisien ini ditentukan sebagai r di antara -1.0 hingga $+1.0$. Nilai positif r menunjukkan hubungan secara terus antara dua pemboleh ubah. Manakala, nilai negatif menunjukkan hubungan yang berlawanan antara kedua pemboleh ubah. Kekuatan hubungan antara dua pemboleh ubah ini ditafsirkan mengikut “Guilford’s Rule of Thumb”.

4.0 Hasil Kajian dan Perbincangan

4.1 Profil Responden

108 responden telah terlibat di dalam kajian ini yang mewakili warga kerja ibu pejabat JPNIN, Putrajaya. Analisis dijalankan ke atas frekuensi dan peratus setiap kategori maklumat profil responden.

Taburan Responden Berdasarkan Ciri-Ciri Peribadi

| Ciri-ciri demografik | | Frekuensi (n = 108) | Peratusan 100 (%) |
|--|----------------|------------------------|----------------------|
| Umur (Tahun) | 20 – 30 | 53 | 49.1 |
| | 31 – 40 | 25 | 23.1 |
| | 41 – 50 | 15 | 13.9 |
| | > 50 | 15 | 13.9 |
| Jantina | Lelaki | 44 | 40.7 |
| | Perempuan | 64 | 59.3 |
| Bangsa | Melayu | 87 | 80.6 |
| | Cina | 3 | 2.8 |
| | India | 6 | 5.6 |
| | Sabah/Sarawak | 12 | 11.1 |
| Tahap Pendidikan | SRP/SPM/STPM | 65 | 60.2 |
| | Diploma | 17 | 15.7 |
| | Ijazah | 22 | 20.4 |
| | Ijazah Sarjana | 4 | 3.7 |
| Bahagian | Pengurusan | 45 | 41.7 |
| | Kewangan | 7 | 6.5 |
| | Operasi | 29 | 26.9 |
| | Perancangan | 27 | 25.0 |
| Kumpulan/Gred | Kumpulan 1 | 76 | 70.4 |
| | Kumpulan 2 | 15 | 13.9 |
| | Kumpulan 3 | 17 | 15.7 |
| Tempoh Perkhidmatan (Tahun) | < 1 | 26 | 24.1 |
| | 1 – 5 | 45 | 41.7 |
| | > 5 – 10 | 13 | 12.0 |
| | > 10 -20 | 17 | 15.7 |
| | > 20 | 7 | 6.5 |

4.2 Kompetensi Semasa Warga Kerja Ibu Pejabat JPNIN, Putrajaya

4.2.1 Taburan Kompetensi Responden

Dapatan kaji selidik Bahagian G (Kompetensi) menunjukkan warga kerja ibu pejabat JPNIN secara keseluruhan memperlihatkan kompetensi yang tinggi, di mana jumlah min sebanyak 3.946 dan sisihan piawainya 0.460.

4.2.2 Taburan Tahap Kompetensi Responden

Hasil dapatan kajian mendapati aspek kompetensi berada di dalam tahap yang tinggi dan baik berdasarkan nilai min 3.946 dan sisihan piawainya 0.460. Ini menunjukkan warga kerja di ibu pejabat JPNIN kompeten dan mempunyai kemahiran dan pengetahuan dalam melaksanakan tugas. Dapatan kajian menunjukkan taburan tahap kompetensi responden warga kerja ibu pejabat JPNIN, Putrajaya. Seramai 79 responden (73.1%) mempunyai kompetensi yang tinggi, 28 responden (25.9%) mempunyai kompetensi sederhana dan 1 responden (0.9%) mempunyai kompetensi rendah.

4.2.3 Tahap Kompetensi dan Ciri-Ciri Peribadi Responden

Kajian ke atas kompetensi dan faktor demografik seperti umur, jantina dan Kumpulan/Gred turut dilakukan untuk melihat hubungan di antaranya. Merujuk kepada peratus umur responden di dapati peringkat umur yang paling menyumbang ke arah kompetensi ialah peringkat umur 31 - 40 tahun. Manakala, peratus jantina responden lelaki menyumbang kompetensi yang tinggi dalam organisasi iaitu 3.1% lebih tinggi dari perempuan. Seterusnya responden di dapati Kumpulan 3 (Kumpulan Pengurusan & Profesional) menyumbang kompetensi yang paling tinggi dalam organisasi.

4.3 Hubungan faktor Penyumbang Dengan Tahap Kompetensi Warga Kerja ibu pejabat JPNIN

4.3.1. Taburan Tahap Beban Tugas Responden

Dapatan kajian mendapati aspek beban tugas mendapati seramai 22 responden (20.4%) mempunyai tahap beban tugas yang tinggi, 61 responden (56.5%) sederhana dan 25 responden (23.1%) mempunyai tahap beban tugas yang rendah. Tahap tinggi beban tugas menunjukkan peringkat umur 41 – 50 tahun mempunyai persepsi beban tugas yang tertinggi. Manakala, analisis tahap kompetensi dengan demografi

jantina mendapati responden lelaki menyumbang kompetensi yang tinggi berbanding perempuan. Selain itu, hasil kajian di bawah demografi Kumpulan/Gred mendapati tahap beban tugas menunjukkan Kumpulan 3 (Kumpulan Pengurusan & Profesional) mempunyai beban tugas yang tertinggi.

4.3.2 Faktor Piagam Pelanggan

Dapatan kajian mendapati seramai 53 responden (49.1%) mempunyai tahap piagam pelanggan yang tinggi, 54 responden (50.0%) mempunyai tahap piagam pelanggan yang sederhana dan 1 responden (0.9%) mempunyai tahap piagam pelanggan yang rendah. Ini menunjukkan majoriti warga kerja mempunyai tahap sederhana dan tinggi terhadap piagam pelanggan dalam melaksanakan tugas.

Kajian di bawah demografi umur mendapati tahap tinggi piagam pelanggan terhadap tugas menunjukkan peringkat umur 20 – 30 tahun tugas yang tertinggi. Demografi jantina menunjukkan responden perempuan mempunyai tahap piagam pelanggan terhadap tugas yang lebih tinggi (51.6%) dan demografi Kumpulan/Gred mendapati Kumpulan 1 (Kumpulan Sokongan 1) mempunyai piagam pelanggan terhadap tugas yang tertinggi (52.6%).

4.3.3 Faktor Program Latihan & Pembangunan

Dapatan kajian mendapati tahap responden dari aspek program latihan & pembangunan untuk melaksanakan tugas; Seramai 95 responden (88.0%) mempunyai tahap program latihan & pembangunan dalam melaksanakan tugas yang tinggi, 12 responden (11.1%) sederhana dan 1 responden (0.9%) rendah. Ini menunjukkan majoriti responden mempunyai persepsi tahap program latihan yang tinggi. Hasil kajian di bawah demografi umur mendapati tahap peringkat umur 41 – 50 tahun mempunyai persepsi tertinggi terhadap program latihan & pembangunan (93.3%). Manakala, demografi jantina menunjukkan responden perempuan

mempunyai persepsi program latihan & pembangunan terhadap tugas yang lebih tinggi (89%) dan demografi Kumpulan/Gred menunjukkan Kumpulan 3 mempunyai persepsi program latihan & pembangunan terhadap tugas yang tertinggi (88.2%).

4.3.4 Faktor Perancangan Kerja

Hasil kajian mendapati tahap perancangan kerja warga kerja ibu pejabat JPNIN, Putrajaya seramai 64 responden (59.3%) mempunyai perancangan kerja yang tinggi, 42 responden (38.9%) sederhana dan 2 responden (1.9%) di tahap rendah.

Hasil kajian di bawah demografi umur mendapati menunjukkan peringkat umur 41 – 50 tahun mempunyai tahap perancangan kerja tertinggi. Demografi jantina menunjukkan responden lelaki mempunyai perancangan kerja yang lebih tinggi (66.3%) dan demografi Kumpulan/Gred mendapati Kumpulan 3 (Pengurusan dan Profesional) mempunyai perancangan kerja yang tertinggi (76.5%).

4.3.5 Faktor Persekitaran & Iklim Organisasi

Dapatan kajian mendapati tahap persekitaran iklim & organisasi dari aspek melaksanakan tugas seramai 64 responden (59.3%) mempunyai tahap yang tinggi, 41 responden (38.0%) sederhana dan 3 responden (2.8%) rendah.

Hasil kajian di bawah demografi umur mendapati peringkat umur 41 – 50 tahun mempunyai persepsi tertinggi terhadap persekitaran & iklim organisasi (80%). Demografi jantina menunjukkan responden perempuan mempunyai persepsi persekitaran & iklim organisasi yang lebih tinggi (59.4%) dan demografi Kumpulan/Gred menunjukkan Kumpulan 1 mempunyai persepsi tertinggi terhadap persekitaran & iklim organisasi (73.7%).

4.3.6 Faktor Komitmen Kerja

Dapatan kajian mendapati tahap komitmen kerja dari aspek melaksanakan tugas seramai 86 responden (79.6.0%) mempunyai tahap yang tinggi terhadap komitmen kerja, 22 responden (20.4%) sederhana dan tiada responden (0%) mempunyai kompetensi rendah.

Hasil kajian di bawah demografi umur peringkat umur 41 – 50 tahun mempunyai komitmen tertinggi terhadap tugas (100%). Analisis kajian demografi jantina menunjukkan responden lelaki mempunyai komitmen kerja yang lebih tinggi (86.4) dan demografi Kumpulan/ Gred mendapati Kumpulan 1 mempunyai komitmen kerja yang tertinggi (76.5%).

5.0 Kesimpulan

5.1 Kesimpulan Objektif Pertama Kajian

Hasil kajian menunjukkan tahap kompetensi semasa warga kerja ibu pejabat JPNIN, Putrajaya adalah tinggi berdasarkan min 3.946 dan sisihan piawaian 0.460. Ini menunjukkan warga kerja di ibu pejabat JPNIN adalah kompeten dan mempunyai kemahiran dan pengetahuan dalam melaksanakan tugas. Analisis ke atas tahap kompetensi dan faktor-faktor demografi berupaya mendapat maklumat penting mengenai peringkat umur, jantina, kumpulan/gred dan tempoh perkhidmatan yang mempunyai tahap kompetensi yang tinggi. Analisis menunjukkan kompetensi tahap tinggi terdiri daripada warga kerja berumur 31 – 40 tahun, jantina lelaki lebih tinggi berbanding perempuan, Kumpulan 3 dan tempoh perkhidmatan 20 – 30 tahun. Maklumat seumpama ini penting untuk merancang program latihan & pembangunan mengikut keperluan setiap kumpulan sasaran.

5.2 Kesimpulan Objektif Kedua Kajian

Ujian Korelasi Pearson digunakan untuk melihat hubungan antara kompetensi dan faktor penyumbanganya. Dapatan kajian mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara faktor penyumbang kompetensi (piagam pelangan, program

& latihan, persekitaran & iklim organisasi, perancangan kerja dan komitmen kerja). Bagaimanapun, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi dengan faktor beban tugas.

Petunjuk kolerasi menunjukkan tiada hubungan antara kompetensi dengan beban tugas dan korelasi lemah di antara kompetensi dengan piagam pelanggan. Selain itu, faktor penyumbang seperti program & latihan, persekitaran & iklim organisasi, perancangan kerja dan komitmen kerja menunjukkan hubungan sederhana dengan kompetensi.

5.3 Implikasi Kajian

Hasil kajian menunjukkan warga kerja ibu pejabat JPNIN meletakkan persepsi yang tinggi terhadap program latihan & pembangunan terhadap tugas. Pelaburan terhadap peningkatan modal insan sememangnya dapat meningkatkan pengetahuan dan kemahiran pekerja dan menjadikan mereka lebih kompeten terhadap tugas. Program latihan & pembangunan yang harus dijadikan sebagai strategi kepada peningkatan kompetensi warga kerja JPNIN.

Hasil kajian juga menunjukkan warga kerja ibu pejabat JPNIN meletakkan beban tugas tidak mempunyai perkaitan dengan kompetensi. Ini kerana Kumpulan Sokongan 1 yang merupakan kumpulan majoriti mempunyai beban tugas yang ringan dan tidak mencabar. Bilangan perjawatan yang banyak berbanding dengan beban tugas sedia ada mengakibatkan mereka bekerja di bawah keupayaan sebenar. Selain itu, hasil kajian mendapati faktor piagam pelanggan juga menunjukkan perkaitan terendah dengan kompetensi. Penyelidik mendapati warga kerja ibu pejabat JPNIN tidak terdedah dan mempunyai pengetahuan yang minima mengenai piagam pelanggan. Maka, pelaksanaan tugas tidak berpandukan piagam pelanggan.

5.4 Cadangan Kepada Pihak Pengurusan Sumber Manusia JPNIN

Berdasarkan kepada kajian yang dijalankan, penyelidik ingin mencadangkan beberapa perkara yang berupaya untuk meningkatkan tahap kompetensi warga kerja JPNIN:

Pihak Pembangunan Sumber Manusia JPNIN, melalui Institut Kajian Dan Latihan (IKLIN) perlu mengadakan lebih banyak program latihan yang boleh meningkatkan kompetensi warga kerjanya. Pihak IKLIN perlu mengambil langkah proaktif dalam mengenal pasti keperluan pengetahuan dan latihan di kalangan warga kerja JPNIN.

Dapatan kajian juga menunjukkan tahap kompetensi aspek beban tugas dan piagam pelanggan berada di tahap sederhana. Pihak Pengurusan Sumber Manusia JPNIN perlu mengambil tindakan segera dalam usaha meningkatkan kompetensi warga kerjanya dengan menyusun semula dan melihat keperluan beban kerja dan bilangan perjawatan sedia ada. Pendedahan mengenai kepentingan piagam pelanggan dapat meningkatkan pemahaman warga kerja terhadap pelaksanaan tugas berpandukan piagam pelanggan. Pelaksanaan tugas yang mematuhi piagam pelanggan jabatan dapat mengurangkan aduan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pihak IKLIN perlu melaksanakan Analisis Keperluan Latihan untuk setiap program latihan & pembangunan yang dijalankan sebagai usaha untuk memastikan keperluan dari segi pengetahuan dan kemahiran warga kerja dapat dicapai.

Rujukan

Abd.Rahman Mohd Saudi (1998). Beban Tugas Guru Sekolah Menengah, Master Thesis, UUM.

Ahmad Nasir (1998). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Faktor Kerja Ke Atas Prestasi Kerja Di Bahagian Audit, Jabatan Pembangunan Koperasi. Tesis Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia) Upm, Serdang, Selangor.

Amin Senin (2007). Faktor – Faktor Yang Menyumbang Kompetensi Pemimpin Sekolah Sekolah. Master Thesis, UUM.

Ary, D.Jacob, L.C And A.Razarrieh (1990). Introduction To Research In Education, 4th Ed. Orlando : Holt Rhinehort And Winston Inc.

Ary, Donald (2002). Introduction To Research In Education, 6th Ed.Wadsworth : CA, USA

Australian Public Services Commision (1994). Integrated Core Competencies For Australian Public Services. Canberra : Australian Government Printing, Services

Babbie, E, (2004). The Practice Of Social Research, 10th Ed.Belmont, Ca: Wadsworth/ Thomson Learning.

*Bahaman Abu Samah & Turiman Suandi (2008). Modul Statistics For Social Science, Kuala Lumpur: Universiti Putra Malaysia
Blau, A.(1989). The Kind Of Competence For Rapid Change, Personnel Management, Vol 21 No.9, PP. 52-6.*

Boyatzis, R. (1982). The Competent Manager, New York: John Wiley & Sons, Inc

Chua, Y.P (2006). Asas Statistik Penyelidikan, 2nd Ed. Mcgraw Hill: Malaysia

Cira D.J & Benjamin, E.R (1998) Competency – based pay; A Concept In Evolution. Compensation & Benefit Review

Davies, D.R., Schackleton, Vj (1975) Psychology And Work. Goldstonebooks: Ammandford / United Kingdom

Dessler, G. (2003). *Human Resource Managent, 2nd Ed.* Prentice Hall, Inc: Upper Saddler, New Jersey.

Dunham, R.B, Grambe J.A. & Castanede, M.B. (1994). *Organizational Commitment : The Utility Of An Integrative Direction.* *Journal Applied Psychology.* Vol 79

Etzel, M.J, (2001). *Marketing, 12th Ed.* Singapore : Mc Graw-Hill

Ferris K.R. & Arnya N. (1983). *Acomparison of Two Organisational Commitment Based Integrated HR Systems,* *Journal of Compesantion & Benefits.*

Hale, J.A. & Westgaard, O. (1998). *Achieving A Leadership Role For Training.* New York : Quality Resources.

Harrison, J.F.(1985). *Improving Performing & Productivity – Why Won't They Do What I Want I Want Them To Do.* Masseurhett. Addison – Wasley.

Hassan, J.(2002). *Organisasi Pembelajaran : Pemacu Perkhidmatan Awam Dalam Era K- Ekonomi, Pengurusan Awam Jilid 1 Bil. 1.*

Hoffman, T (1999). *Competency In Public Sector.* *Journal Of European Industrial Training.* No.6 PP: 275-286

Hornby, D. & Thomos R. (1989). *Toward R. Towards A Better Standard of Management : Personel Management*

Horton, S. (2000) ‘ *Competency Management In The British Civil Service* ‘. *The International Journal Of Public Sector Management,* Vol 13 No 4

Ilhamie, A. G. A, Zainal A.A & Yusernie, Z. (2008) ‘ *Competency Based Career Development and Performance Management Practices and Service Quality in Malaysian Public Organization,* ‘ *International Review of Business Research Papers.* Vol 5 No 1

INTAN (1998). *Identifying and Building A Competencies Model For A PTD Officer.*

Isaac, S. & Micheal, W.B. (1984). *Handbook In Resach And Evaluation* , 2nd Ed). San Diego : EDITS Publisher.

Jurnal Perpaduan, Penerbitan Jabatan Perpaduan Negara Dan Integrasi Nasional, Kementerian Perpaduan, Kebudayaan, Kesenian Dan Warisan, Jilid 1 Bil 1 (Januari 2009)

Krejcie, R.V. & Morgan. D.W (1970). *Determining Sample Size For Research Activities. Education And Psychological Measurement, PP 607 – 610*

Laporan Kajian Latihan Vokasional, Kementerian Sumber Manusia (2002) Maimunah Aminudin (1992). Human Resource Management Kuala Lumpur : Fajar Bakti

Malek, S. & Liew, S.Liang (2002). *Model Kompetensi Dan Perkhidmatan Awam, Pengurusan Awam, Jilid 1 Bil 2*

Mat Sani (2000). *Profesialisme Kerja : Satu Persepsi Pegawai Terhadap Faktor Peramal. Tesis Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia) UPM, Serdang*

Mohd.Majid Konting. (2000). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka*

Nor Marini (2008). *Faktor – Foktor Berkaitan Kompetensi Jururawat Di Sebuah Hospital Kerajaan Di Negeri Kelantan. Kertas Kerja Sarjana (Pembangunan Sumber Manusia) UPM, Serdang*

Pelan Induk Latihan dan Pembangunan Kemahiran Pekerja Malaysia 2008 – 2020

Phelan, L (2001). *A Competency Model For Sme Managers, Journal Of European Industrial Traning. Vol 1 NO.4 PP : 43-52*

Porter L.. & Steers (1974) *Organisation Commitment, Job Satisfaction And Turnover Among Psychiatric Technicians. Journal of Applied Psychology*

Prentice, G. (1990). *Adapting Management Style For The Organisation Of The Future', Personnel Management, Vol 22 No. 6, PP.58 – 62.*

- Program Transformasi Kerajaan, (2009) Pelan Hala Tuju, Jabatan Perdana Menteri*
- Russell, C. (1985). Individual Decision Processes In An Assessment Centre, Journal Of Applied Psychology, Vol. 70 No. 14, PP.737.*
- Schoessler, M.T & Farish, J. (2007), Development at the Bedside : Evolutionary Development of the Experienced Registered Nurse, The Journal of Continuing Educating In Nursing, Vol 38 No 4*
- Sharifah Latifah, S.A.K. 2001.'Measuring The Effectiveness Of The Implementation Of Total Quality Management Programmes In The Malaysian Public Service Sector', Unpublished Doctoral Thesis, UKM : Selangor, Malaysia*
- Siti Rohani (2008). Kajian Kompetensi Pegawai – Pegawai Perpaduan Dan Integrasi Nasional*
- Torrington D. & Tan Chee Huat. (1994). Human Resource Management For Southeast Asia, Prentice Hall*
- Unit Perancang Ekonomi (2006). Rancangan Malaysia Kesembilan 2006 – 2010. Kuala Lumpur : Unit Perancang Ekonomi.*
- Unit Perancang Ekonomi (2011). Rancangan Malaysia Kesepuluh 2011 – 2015. Kuala Lumpur : Unit Perancang Ekonomi.*
- Wood.R. & Payne, T. (1998)' Competency Based Recruitment And Selection 'Chichester: John Willey & Sons.*
- Woodruff, C. (1990). Assessment Centres : Identifying And Developing Competente, Institute Of Personnel Management, London.*
- Woodruffe, C. (1993). What Is Meant By A Competent, Leadership & Organization Development Journal, Vol. 14 No.1, 1993, Pp.29 – 36*
- Xavier, J.A. (2008)' How To Be A Great Public Service Leader ?' Journal Of Public Sector Management , Vol 1*
- Yahaya Shafiee (1998). Keperluan Latihan Dan Pembangunan Di Kalangan Penolong Kanan Sekolah Menengah, Uum*

Zikmund, W.G (2003). *Business Research Methods*, (7th Ed).
Southwestern: Thomson.