

BAHAGIAN 1

Pengenalan kepada Kajian

1.1 Pendahuluan

Kehidupan manusia pada alaf ini amat mencabar dan kompleks. Kepelbagaian dan kekompleksian kehidupan ini menyebabkan munculnya “Sindrom Baru” yang menyerang manusia iaitu tekanan. Menurut Hatta Sidi dan Mohamed Hatta Shaharom (2002) tekanan merupakan sebahagian daripada kehidupan manusia sejak dahulu lagi tanpa disedari. Ia berubah wajah mengikut peredaran masa. Tekanan bukanlah suatu perkara yang asing bagi masyarakat negara ini. Tekanan biasa dialami oleh semua manusia apabila berada dalam keadaan yang tidak menyeronokkan. Secara umumnya, perkataan tekanan telah digunakan secara meluas dalam beberapa konteks yang berbeza. Tekanan dan kehidupan amat berkait rapat dengan gaya hidup, perwatakan seseorang, faktor keluarga, proses urbanisasi dan kejutan budaya terhadap perkembangan pemodenan yang mendadak. Tekanan merupakan satu penyakit yang sering dikaitkan dengan kesihatan mental dan kerap menyerang masyarakat pada hari ini. Kesihatan mental seperti yang didefinisikan oleh Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO).

Tekanan di tempat kerja merupakan tindak balas emosi dan fizikal yang terjadi apabila berlaku konflik di antara kehendak pekerjaan terhadap pekerja dan kebolehan pekerja memenuhi kehendak dan jangkaan tersebut. Secara amnya, kombinasi permintaan tinggi kerjaya dan jumlah kawalan yang rendah terhadap sesuatu situasi boleh mengakibatkan tekanan.

1.2 Pernyataan Masalah

Kebelakangan ini, hampir setiap orang bercakap mengenai tekanan. Kita bukan hanya dapat mendengarnya melalui perbualan harian tetapi juga dapat mendengar dan mengetahuinya melalui televisyen, radio, surat khabar dan di dalam mesyuarat-mesyuarat, badan Kerajaan, Swasta dan NGO yang menjurus ke arah topik tekanan. Pernyataan ini disokong oleh ramai para ilmuwan yang menyatakan tekanan adalah merupakan satu realiti yang tidak dapat dielak dalam kebanyakan persekitaran pekerjaan. Tekanan sudah dianggap sebahagian daripada perkara yang harus

ditempuhi di dalam kehidupan dan ada yang mengatakan tekanan adalah rempah ratus kehidupan pada masa kini.

Tekanan kerja telah menjadi satu perkara atau bidang keutamaan yang perlu diberi perhatian kerana impaknya amat besar. Impaknya tekanan boleh dilihat dari dua aspek iaitu keatas individu dan organisasi. Dari aspek individu, kesan stress mungkin berlaku ke atas fizikal, tingkah laku, atau mental seseorang. Kesan fizikal adalah seperti mengidap penyakit serius seperti sakit jantung, darah tinggi atau gangguan sistem penghadaman. Kesan mental pula adalah seperti gangguan perasaan, emosi dan sentimen. Dari aspek organisasi, kesan yang paling jelas adalah seperti peningkatan pusing ganti pekerja, ponteng kerja tanpa sebab, rasa tidak puas hati terhadap kerja, dan penurunan prestasi kerja.

1.3 Persoalan kajian

Berdasarkan objektif kajian di atas, beberapa persoalan kajian seperti berikut telah dikemukakan.

- 1) Bagaimana seriusnya tekanan yang dialami oleh Kakitangan Awam yang bertugas di Ibupejabat Polis Kontinjen Selangor?;
- 2) Apakah faktor yang mempengaruhi tekanan bagi Kakitangan Awam di Ibupejabat Polis Kontinjen Selangor?;
- 3) Apakah kesan yang diakibatkan oleh tekanan kepada individu dan jabatan Polis Kontinjen Selangor?; dan
- 4) Apakah cadangan atau tindakan yang boleh diambil bagi mengatasi masalah tekanan kerja ini?

1.4 Objektif Kajian

Secara umumnya, objektif penyelidikan ini boleh dihuraikan seperti berikut:-

- 1) Mengukur tahap tekanan yang dialami oleh Kakitangan Awam di Ibupejabat Polis Kontinjen Selangor;
- 2) Mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan dikalangan Kakitangan Awam di Ibupejabat Polis Kontinjen Selangor;

- 3) Meneliti kesan tekanan terhadap individu dan jabatan Polis Kontinjen Selangor; dan
- 4) Mencadangkan langkah-langkah yang perlu diambil bagi menangani gejala tekanan tersebut.

1.5 Skop Kajian

Kakitangan Awam merupakan sebahagian daripada pasukan Polis DiRaja Malaysia (PDRM), antara lainnya adalah terdiri daripada Pegawai Kanan Polis dan Anggota Pangkat Rendah. Kakitangan Awam adalah nadi kepada tonggak pengurusan dan pentadbiran di Ibupejabat Polis Kontinjen (IPK) Selangor. Prospek utama Kakitangan Awam adalah memastikan kelancaran tugas pentadbiran dan perkeranian di setiap jabatan IPK Selangor. Kajian ini dijalankan di IPK Selangor, Shah Alam. Kajian hanya melibatkan Kakitangan Awam yang bertugas di Ibupejabat Polis Kontinjen Selangor sahaja. Skop jawatan Kakitangan Awam yang dikaji terdiri daripada Penolong Pegawai Tadbir, Pembantu Tadbir (Perkeranian/ Operasi), Pembantu Tadbir (Kesetiausahaan), Pembantu Tadbir (Kewangan), Juruteknik dan Pegawai Khidmat Pelanggan.

1.6 Kepentingan Kajian

Tujuan utama kajian ini adalah bagi mengenalpasti tahap tekanan, faktor yang mempengaruhi dan kesannya terhadap kakitangan tersebut serta jabatan Polis Kontinjen Selangor. Secara tidak langsung, hasil kerja kajian ini diharapkan dapat menjadi panduan dan rujukan bagi menangani masalah tekanan ini. Malahan diharapkan, Kakitangan Awam yang sering tertekan dapat menjadikan kajian ini sebagai panduan untuk mengelakkan penurunan prestasi kerja mereka. Diharapkan, dengan berpeluang membaca kajian ini, Kakitangan Awam berpeluang membebaskan diri mereka daripada tekanan dan memperlihatkan khidmat yang cemerlang bagi meningkatkan mutu perkhidmatan dalam pasukan PDRM. Secara tidak langsung, ia dapat meningkatkan imej pasukan PDRM dimata masyarakat, selari dengan hasrat pucuk pimpinan yang mahukan pemantauan serta pemeriksaan kesihatan mental anggotanya dipertingkatkan bagi memastikan mereka yang mengalami tekanan perasaan dapat dibantu dari peringkat awal.

1.7 Struktur Laporan

Laporan ini dipersembahkan dalam enam bahagian seperti yang berikut:

Bahagian 1: Pengenalan kepada kajian

Bahagian 2: Latar Belakang Organisasi

Bahagian 3: Ulasan teori dan penemuan kajian yang terdahulu

Bahagian 4: Kaedah Kajian

Bahagian 5: Analisis kajian

Bahagian 6: Kesimpulan dan cadangan

BAHAGIAN 2

LATAR BELAKANG ORGANISASI

2.1 Sejarah penubuhan

Menyusuri sejarah awal pembentukan pasukan polis bermula pada tahun 1874 apabila Davidson dilantik sebagai Residen British. Pembentukan pasukan polis diserahkan kepada seorang pegawai muda bernama Harry Syers. Dalam bulan Julai 1875, beliau dilantik sebagai Penguasa Polis dan Penjara Selangor. Menjelang Oktober 1878 anggota Pasukan Polis Selangor meningkat ke angka 270 dan kesemuanya adalah melayu. Balai-balai polis juga didirikan di Klang, Kuala Lumpur, Damansara, Kubu Lama, Sungai Pelong, Hulu Selangor, Sabak Bernam, Jugra, Kancing, Krian dan Hulu Langat. Pasukan polis tersebut dikenali sebagai Pasukan Polis Tentera Selangor (Selangor Military Police Force).

Bermula tahun 1882, IPK Selangor dipindahkan dari Klang ke Kuala Lumpur yang sedang pesat membangun ketika itu. Balai Polis Central terletak di persimpangan Jalan Pudu dan Jalan Cross tetapi pusat pentadbiran polis Selangor yang diketuai oleh H.C Syers, terletak di jalan Bluff dimana terletaknya pejabat Polis Bukit Aman sekarang. Pasukan Polis Selangor dibawah pimpinan Syers terus berkembang pesat terutamanya pada akhir tahun 1880-an dan membentuk sebuah pasukan polis yang cekap di Selangor.

2.2 Perkhidmatan Organisasi

Dasar utama PDRM menurut Seksyen 3 (3) Akta Polis 1967 telah menggariskan perkara berikut dan ia merupakan kewajipan asasi anggota PDRM demi menjaga kedaulatan negara dan kesejahteraan masyarakat dan kewibawaan pasukan.

- 1) Memelihara Undang-Undang dan Ketenteraman;*
- 2) Mengekalkan Keamanan dan Keselamatan Malaysia;*
- 3) Mencegah dan Mengesan Penjenayah;*
- 4) Menangkap dan Mendakwa Pesalah-Pesalah; dan*
- 5) Mengumpul Risikan Keselamatan.*

Menurut Seksyen 20 Akta Polis 1967 pula menyenaraikan tugas-tugas anggota PDRM adalah seperti berikut:-

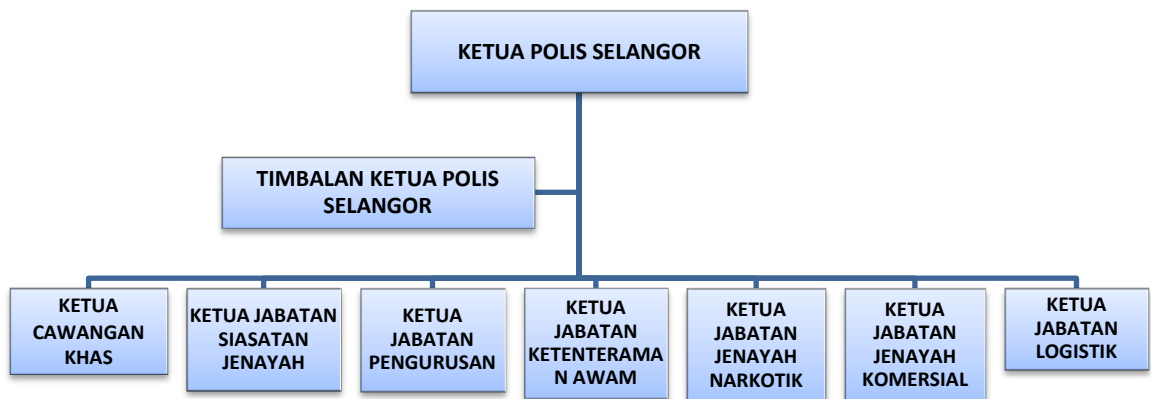
- 1) *Menangkap semua orang yang dia diberi kuasa oleh undang-undang untuk ditangkap;*
- 2) *Memproses risikan keselamatan;*
- 3) *Menjalankan pendakwaan;*
- 4) *Memberi bantuan dalam melaksanakan mana-mana undang-undang*
- 5) *berhubungan dengan hasil, eksesais, kebersihan, kuarantin, imigresen dan pendaftaran;*
- 6) *Memberi bantuan dalam mengekalkan ketenteraman di pelabuhan dan lapangan terbang Malaysia, dan dalam menguatkuasakan peraturan-peraturan kelautan dan pelabuhan;*
- 7) *Melaksanakan saman, sapina, waran, perintah memenjara dan proses-proses lain yang dikeluarkan dengan sah oleh mana-mana pihak berkuasa yang kompeten;*
- 8) *Mempamerkan maklumat;*
- 9) *Melindungi harta yang tidak dituntut/hilang dan mencari pemunyaanya;*
- 10) *Menyita binatang-binatang yang berkeliaran dan menempatkannya dalam kandang awam;*
- 11) *Memberi bantuan dalam melindungi nyawa dan harta;*
- 12) *Melindungi harta awam daripada hilang atau rosak; dan*
- 13) *Menghadiri mahkamah jenayah dan jika diperintah dengan khas, mahkamah sivil, dan menjaga ketenteraman didalamnya dan mengiring dan menjaga banduan-banduan dan orang-orang lain yang ada dalam jagaan polis.*

2.3 Pengurusan Organisasi

Pasukan PDRM di IPK Selangor terbahagi kepada tujuh jabatan utama yang terdiri daripada Jabatan Pengurusan, Jabatan Siasatan Jenayah (JSJ), Jabatan Siasatan Jenayah Narkotik (JSJN), Jabatan Logistik, Jabatan Keselamatan Dalam Negeri & Ketenteraman Awam (KDN/KA), Cawangan Khas, dan Jabatan Siasatan Jenayah Komersil (JSJK). Jabatan-Jabatan ini diketuai oleh Ketua Jabatan yang berpangkat Senior Assisten Komisioner Polis dan Assisten Komisioner Polis.

Secara amnya, Jabatan Pengurusan bertanggungjawab dalam hal-ehwal pengurusan dan pentadbiran PDRM. Jabatan Siasatan Jenayah pula memainkan peranan dalam penyiasatan kes-kes jenayah serta menjalankan tangkapan dan pendakwaan pesalah-pesalah, Jabatan Siasatan Jenayah Narkotik memikul tanggungjawab dalam penyiasatan dan pendakwaan kes-kes yang berhubung dengan masalah pengedaran dan penyalahgunaan dadah. Jabatan Siasatan Jenayah Komersial adalah menjalankan penyiasatan, menangkap, dan mendakwa penjenayah kolar putih, Jabatan Logistik sebagai jabatan yang menyokong PDRM dari segi kewangan, bekalan, persenjataan dan lain-lain, Jabatan Keselamatan Dalam Negeri & Ketenteraman Awam berperanan sebagai *'operational wing'* PDRM, dan Cawangan Khas sebagai jabatan yang bertanggungjawab dalam pengumpulan maklumat dan risikan keselamatan. Struktur pengurusan organisasi di IPK Selangor dapat dilihat seperti rajah 2.1.

Rajah 2.1 : Carta Organisasi Ibupejabat Polis Kontinjen Selangor



Sumber : Bahagian Pengurusan Ibupejabat Polis Kontinjen Selangor
(Dilukis semula)

2.3.1 Visi

Agensi Penguatkuasa utama yang berintegriti, kompeten dan komited untuk bekerjasama dengan masyarakat.

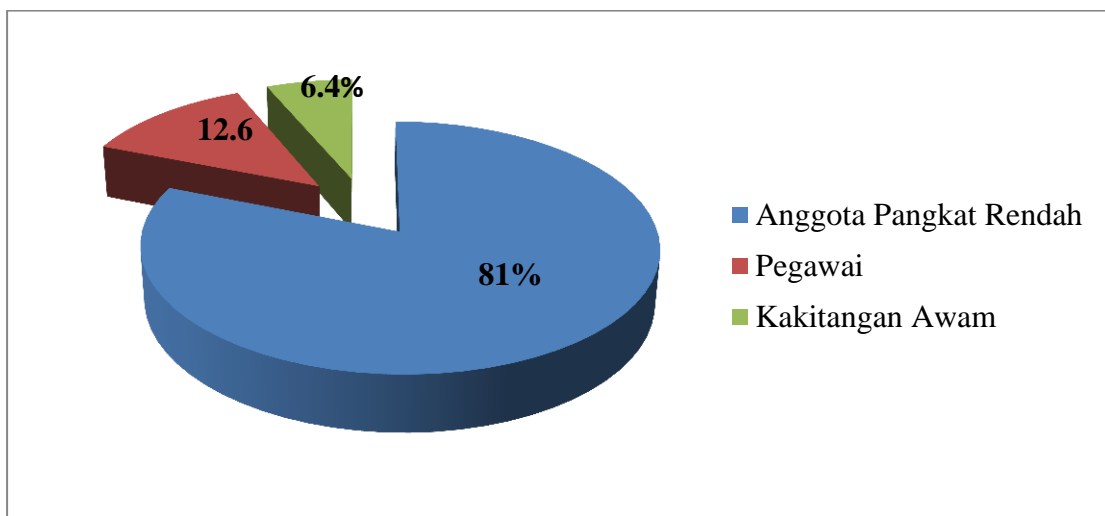
2.3.2 Misi

Pasukan Polis DiRaja Malaysia komited untuk berkhidmat dan melindungi negara dan bekerjasama dengan masyarakat dalam mengekalkan undang-undang dan ketenteraman awam.

2.4 Perjawatan di IPK Selangor

Secara keseluruhannya, kakitangan yang bertugas di IPK Selangor adalah seramai 2,065 orang. Kekuatan keanggotaan Pegawai Kanan seramai 260 orang yang berpangkat inspektor, Assisten Superintenden Polis, Deputi Superintenden Polis, Superintenden Polis, Asisten Komisioner Polis, Senior Komisioner Polis, Deputi Komisioner Polis dan Senior Deputi Komisioner Polis. Bagi Anggota Pangkat Rendah pula seramai 1672 orang terdiri daripada Konstabel, Lans Koperal, Koperal, Sarjan, Sarjan Mejar dan Sub-Inspektor. Kekuatan keanggotaan bagi Kakitangan Awam pula adalah seramai 133 orang terdiri daripada jawatan Pembantu Am Rendah, Pegawai Khidmat Pelanggan, Pembantu Tadbir (Perkaranian/ Operasi) Pembantu Tadbir (Kesetiausahaan), Pembantu Tadbir (Kewangan), Pegawai Sistem Maklumat, Penolong Pegawai Tadbir, Pembantu Hal Ehwal Islam, Penolong Pegawai Hal Ehwal Islam dan Pegawai Hal Ehwal Islam. Pecahan peratusan perjawatan adalah seperti di rajah 2.2.

Rajah 2.2: Peratusan Perjawatan di IPK Selangor



Sumber : Bahagian Pengurusan IPK Selangor

2.5 Prestasi Organisasi

Pasukan Polis Kontinjen Selangor telah memperlihatkan hasil yang positif dalam usaha menurunkan indeks jenayah, khususnya untuk tempoh tiga bulan pertama tahun 2014. Indeks jenayah tahunan Selangor berakhir 31 Mac 2014, telah turun 6.05 peratus yang mencatatkan 9,713 kes pada tahun 2014 berbanding 10,338 kes pada tahun 2013 dengan penurunan 625 kes dalam tempoh kajian. Terdapat sembilan

daerah berjaya melepasi sasaran penurunan 'Key Performance Index' (KPI) lima peratus yang didahului dengan Ibupejabat Polis Daerah (IPD) Klang Utara sebanyak 25 peratus. IPD Ampang Jaya sebanyak 2.57 peratus. Walaupun berjaya menurunkan Indeks Jenayah tapi belum dapat melepasi sasaran KPI. Bagi IPD Hulu Selangor masih tiada penurunan Indeks Jenayah dan tidak pula mencatatkan kenaikan jenayah. Namun, prestasi tempoh ini semakin lebih baik berbanding tahun 2013. IPD Kajang sebanyak 54.44 peratus dan IPD Sepang pula sebanyak 39.25 peratus mencatatkan peningkatan jenayah yang sangat ketara. Diperingkat Nasional (PDRM) penurunan indeks jenayah yang bertambah baik telah meletakkan Kontinjen Selangor pada kedudukan nombor sembilan berbanding nombor 14 pada tempoh sama tahun 2013 lalu. Namun, menjelang pertengahan Mac 2014, penurunan Indeks Jenayah Selangor semakin lagi bertambah baik yang kini telah mencecah 7.43 peratus yang merupakan luar dari jangkaan awal tahun. Penurunan indeks jenayah Selangor tempoh ini adalah yang terbaik sejak beberapa tahun kebelakangan. Adalah pasti bahawa disebalik kejayaan ini adalah kerana komitmen dan kesedaran yang tinggi oleh semua Ketua Jabatan dan Ketua Polis Daerah diperingkat masing-masing dalam melaksanakan Pelan Perancangan Strategik PDRM Selangor yang bermula pada awal tahun 2014. Pastinya, PDRM Selangor semakin terarah dan terus bekerja dengan 'Semangat Satu Selangor' selaras slogan '*Tiada Hari Tanpa Operasi - Tiada Hari Tanpa Tangkapan*' dan tetap dengan iltizam serta semangat '*Just Do It*' ... '*Towards a safer Selangor*'.

2.5.1 Pelaksanaan Program

Kontinjen Selangor telah mewujudkan satu unit khas dikenali sebagai AMANITA dalam usaha mendapatkan maklumat berkaitan kegiatan jenayah yang tidak dilaporkan di kalangan masyarakat. Ia merupakan salah satu inisiatif di bawah "*National Blue Ocean Strategy (NBOS)*" bermatlamat menjadikan golongan suri rumahtangga sebagai rakan polis menerusi "*Engage Housewives in Neighbourhood Safety*" dalam usaha mengurangkan kadar jenayah di kawasan kejiranan mereka.

"*Peace Lady*" (AMANITA) merupakan pendekatan terbaik dalam memperoleh maklumat jenayah yang tidak dilaporkan dan akan menghubungkan polis wanita dengan persatuan penduduk terutama suri rumah. Dengan adanya hubungan erat dan aktif

antara AMANITA dengan masyarakat, ia mampu mengurangkan tahap kebimbangan terhadap jenayah dan pada masa yang sama mengubah persepsi masyarakat terhadap kualiti pasukan PDRM.

Perlaksanaan program ini telah dapat mengubah persepsi dan memenangi hati masyarakat terhadap tahap kebimbangan keselamatan mereka dengan mewujudkan jalinan hubungan yang lebih erat. Secara tidak langsung, kaedah yang dilakukan ini menunjukkan PDRM mengiktiraf peranan wanita dalam pelbagai sektor di negara ini, termasuk suri rumah dalam pembentukan modal insan. AMANITA secara umumnya menjadi perantara bagi mendapatkan sebarang maklumat khususnya yang berunsur jenayah daripada golongan suri rumah. Maklumat terkumpul kemudiannya disalurkan kepada jabatan atau unit berkaitan di balai polis bagi membolehkan tindakan selanjutnya diambil. AMANITA telah menggerakkan ahlinya menemui komuniti di setiap kampung atau taman perumahan untuk mendampingi dan beramah mesra dengan masyarakat khususnya suri rumah. Melalui pertemuan seperti ini, komunikasi dua hala boleh berlaku di mana AMANITA yang bertanggungjawab menyampaikan dan menjelaskan berkaitan aspek-aspek keselamatan kepada golongan sasaran pada masa yang sama menerima maklumat yang disalurkan oleh golongan suri rumah tersebut. Ini adalah kerana kebanyakan kes jenayah yang menjadi bualan suri rumah menerusi "*mesyuarat tingkap*" mereka, tidak dilaporkan kerana mereka tidak mahu mencampuri dan merosakkan hubungan sesama jiran terutamanya jika sesuatu perkara itu melibatkan anak di kawasan kejiranan mereka. Masyarakat hari ini harus menghakis mentaliti tidak mahu menjaga tepi kain orang, sebaliknya mengambil tahu hal di sekeliling mereka terutama yang melibatkan keselamatan. Dalam konteks ini, kerjasama dan peranan masyarakat bersama PDRM akan dapat mengurangkan kadar jenayah di kawasan masing-masing.

BAHAGIAN 3

TINJAUAN TEORI DAN PENEMUAN LEPAS

3.1 Takrifan

Dalam bekerja hampir setiap orang mempunyai tekanan yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Menurut Beer dan Newman (dalam Luthans, 1998), tekanan kerja adalah suatu keadaan yang muncul akibat interaksi antara individu dengan pekerjaan mereka, di mana terdapat percanggahan ciri-ciri dan perubahan-perubahan yang tidak jelas yang berlaku dalam organisasi. Gibson dkk (1996), menyatakan bahawa tekanan kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian diperantarai oleh kedua-dua perbezaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan suatu akibat dari setiap tindakan dari luar (persekitaran), keadaan, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologi dan atau fizikal berlebihan kepada seseorang.

Tekanan kerja menurut Kahn, dkk (dalam Cooper, 2003) merupakan suatu proses yang kompleks, berubah-ubah, dan dinamik dimana stressor, pandangan tentang tekanan itu sendiri, respon singkat, kesan kesihatan, dan perubahan variabelnya saling berkaitan. Selye (dalam Rice, 1992) menyatakan bahawa tekanan kerja boleh diertikan sebagai sumber atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologi, psikologi, dan tingkah laku.

Definisi tekanan kerja menurut Morgan & King (1986) adalah suatu keadaan yang bersifat dalaman, yang boleh disebabkan oleh tuntutan fizikal, atau persekitaran, dan situasi sosial yang berpotensi merosakkan dan tidak terkawal. Cooper (1994) juga mengatakan bahawa tekanan kerja juga ditakrifkan sebagai tanggapan atau proses dalaman atau luaran yang mencapai tahap ketegangan fizikal dan psikologi sampai pada batas atau melebihi batas kemampuan pegawai.

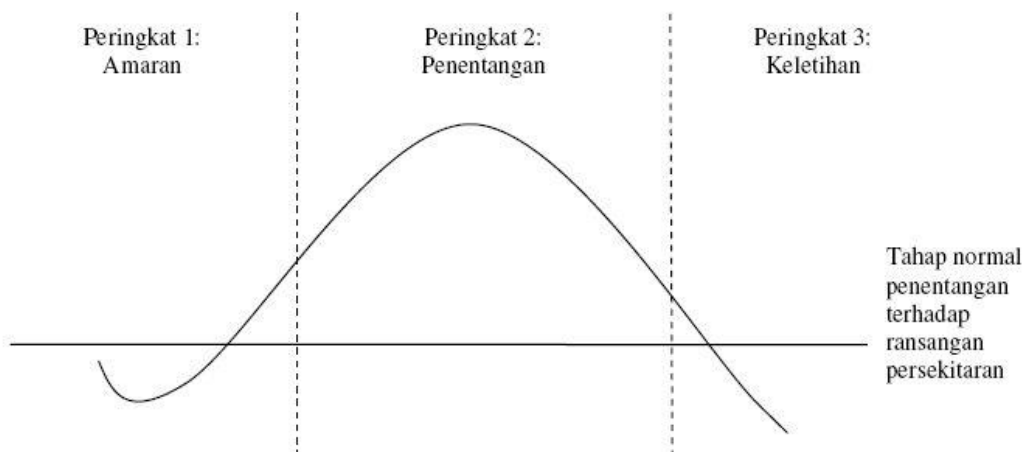
3.2 Ulasan Teori

Di dalam membincangkan mengenai apa itu tekanan, terdapat pelbagai teori yang boleh dikaitkan dengan memberi pandangan yang lebih mendalam bagaimana tekanan itu terhasil. Berikut merupakan beberapa teori yang yang boleh dikaitkan dengan tekanan.

1) Sindrom Penyesuaian Umum

Teori Sindrom Penyesuaian Umum (General Adaptation Syndrome – GAS) ini adalah berdasarkan kepada tiga tahap asas perkembangan yang berlaku ketika stres iaitu tahap bersedia dan berjaga-jaga (alarm reaction), tahap penentangan (stage of resistance) dan tahap kelesuan (stage of exhaustion). Seperti rajah 3.1. Pada peringkat amaran (alarm stage), individu mula menyedari dan mengenalpasti ancaman yang wujud daripada penyebab stress. Peringkat penentangan (resistance stage) pula menunjukkan individu bingkas menahan tekanan yang disebabkan oleh ancaman asal. Jika pendedahan berterusan kepada ancaman penyebab stres, seseorang individu akan mencapai peringkat keletihan (exhaustion stage).

Rajah 3.1: Teori sindrom Penyesuaian Umum



Sumber: Internet

Tekanan kerja terjadi apabila keperluan kerja tidak sepadan dengan kebolehan, sumber, dan kehendak pekerja. Ia boleh memberi kesan ke atas psikologi dan fisiologi manusia. Seseorang individu yang berasa tertekan dengan kerja yang dilakukan akan menunjukkan kemurungan yang berpanjangan. Jika tekanan ini terus berulang dan tidak diatasi dengan segera, ia boleh meninggalkan kesan yang buruk terutamanya dari aspek keselamatan dan kesihatan. Apabila rasa tertekan, psikologi akan terganggu dan pekerja gagal membuat keputusan dengan baik. Pekerja mudah berasa bimbang, takut dan cepat marah. Ini boleh

menjejaskan prestasi kerja mereka dan boleh menggugat produktiviti organisasi.

2) Teori Perawakan Genetik

Teori ini merupakan teori yang diperkenalkan oleh Selye (1974) dalam Gan (2000). Ia menerangkan bahawa kebolehan untuk bertahan terhadap stress bergantung kepada strategi yang digunakan untuk menghadapi keadaan itu. Beberapa faktor yang dikaitkan dengan sejarah genetik itu dikenali sebagai faktor pra sedia yang mempengaruhi tahap ketahanan individu. Ianya mempengaruhi organ yang lemah dan seterusnya meningkatkan risiko penyakit. Individu yang mempunyai latar belakang kesihatan mental berkemungkinan besar mengalami masalah tekanan. Ia disokong oleh faktor persekitaran tempat kerja yang tidak kundusif.

3) Teori Hierarki Keperluan Maslow

Abraham Maslow (1970) dalam Saedah et al. (1996), adalah tokoh humanistik yang mengaitkan motivasi melalui analisis keperluan. Keperluan adalah kehendak manusia bagi menyempurnakan keadaan kekurangan, gangguan dan ketidakseimbangan dalam dirinya. Keperluan dapat diklasifikasikan kepada keperluan fisiologi dan keperluan psikologi. Menurut Maslow (1970) dalam Saedah et al. (1996), manusia mempunyai tujuh peringkat keperluan yang perlu dipenuhi. Pada peringkat paling asas, terdapat keperluan hayat atau keperluan fisiologi. Selepas keperluan ini dipenuhi, barulah keperluan keselamatan, kasih sayang, penghargaan sendiri dan penyempurnaan sendiri dapat dikecapi. Peringkat tertinggi atau puncak bagi keperluan manusia adalah peringkat keperluan bagi penyempurnaan sendiri.

Rajah 3.2 :Teori Hierarki Keperluan Maslow

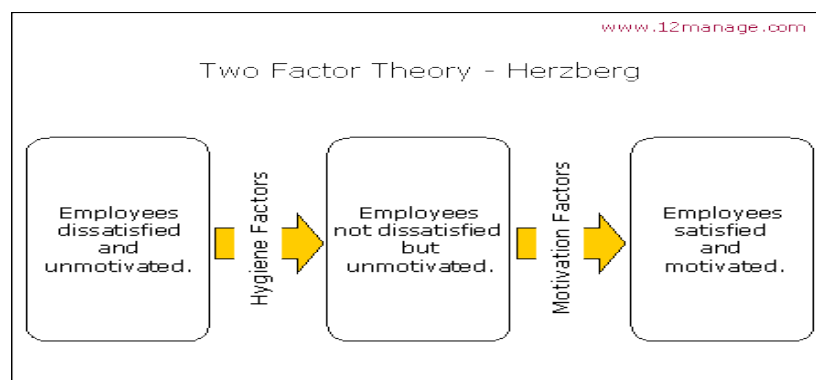


Sumber: Internet

4) Teori Dua Faktor Herzberg

Menurut Herzberg ada dua faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang dalam organisasi, iaitu faktor hygiene dan faktor motivasi. Faktor hygiene merangkumi polisi organisasi dan pentadbiran, penyeliaan, gaji, hubungan interpersonal dan suasana serta persekitaran kerja. Faktor kedua dalam teori Herzberg menyentuh aspek motivasi. Pekerja akan lebih produktif dan komited pada tugas sekiranya kehendak dan keperluan pekerja dipenuhi.

Rajah 3.3: Teori Dua Faktor Herzberg



Sumber: Internet

Seseorang pekerja akan berasa tertekan apabila terpaksa menjalankan tugas dan tanggungjawab bagi menjayakan rancangan-rancangan organisasi kerana tiada motivasi dan minat untuk bekerja. Tekanan akan lebih terasa apabila pekerja ini sentiasa diberi arahan setiap kali dan diselia dengan ketat. Ia akan menjadi beban kepada organisasi serta memberi masalah kepada pengurus

atau penyeliaanya. Pekerja seperti ini dapat mempengaruhi pekerja lain untuk melakukan perkara yang tidak sejajar dengan matlamat organisasi. Adalah dipercayai bahawa pekerja akan lebih berminat terhadap tugas dan tanggungjawab apabila diberi insentif yang berpatutan. Pekerja ini tidak perlu diarah atau dipaksa membuat tugasnya.

3.3 Penemuan Kajian Lepas

Robbins (1993) berpendapat bahawa faktor-faktor organisasi, ekonomi dan individu adalah merupakan sumber-sumber yang berpotensi dalam menimbulkan tekanan. Faktor ekonomi termasuklah ketidaktentuan ekonomi, politik dan sosial. Sementara faktor organisasi merangkumi aspek tuntutan-tuntutan kerja, peranan interpersonal, struktur organisasi dan kepimpinan organisasi. Penekanan semua aspek ini mewujudkan pengalaman tekanan di kalangan individu. Jika individu tidak berjaya menangani tekanan tersebut, maka individu akan mengalami petanda fisiologi dan petanda tingkahlaku. Petanda fisiologi termasuklah sakit kepala, tekanan darah tinggi dan sakit jantung. Petanda psikologi pula merangkumi aspek kebimbangan, ketegangan dan kekurangan kepuasan kerja sementara petanda tingkahlaku pula termasuk produktiviti yang rendah dan ketidakhadiran bekerja.

Marshall dan Cooper (1979), turut mengemukakan teori mereka terhadap tekanan iaitu tekanan dikatakan berpunca dari faktor-faktor persekitaran dan individu. Faktor persekitaran disini merangkumi aspek perhubungan, intrinsik pekerjaan, struktur dan iklim organisasi. Komponen perhubungan mencakupi aspek hubungan dengan pihak atasan dan pekerja dengan rakan sekerja. Faktor struktur dan iklim organisasi pula merangkumi aspek kurang penglibatan, komunikasi yang kurang baik dan tidak ada rasa kepunyaan. Penekanan ini akan mendatangkan tekanan kepada pihak berkenaan sekiranya mereka gagal untuk bertindak mengawal tekanan tersebut. Ketegangan yang berlarutan akan membawa kepada masalah kesihatan fizikal dan masalah kesihatan mental. Masalah kesihatan adalah seperti kenaikan kadar nadi, tekanan darah tinggi, paras kolestrol yang tinggi serta penyakit jantung. Masalah kesihatan mental pula termasuklah kurang motivasi, emosi tertekan, tiada kepuasan kerja dan kurang aspirasi.

Abdul Rahman Rani (1990) telah mengkaji hubungan diantara masalah tekanan kerja dengan motivasi kerja di kalangan kerani perkhidmatan awam di Jabatan Kastam dan Eksais Diraja, Pulau Pinang. Beliau mendapati bahawa semakin banyak masalah kerja yang dihadapi oleh seseorang pekerja maka motivasi kerja mereka rneningkat pada permulaan tetapi akhirnya mengalami kemerosotan pada peringkat akhir. Kemerosotan ini disebabkan oleh pekerja berkenaan mengalami tekanan kerja dalam menjalankan tugas seharian. Kajian menunjukan tekanan kerja yang dihadapi itu telah rnenyebabkan motivasi dan kepuasan kerja menurun. Faktor hubungan dengan rakan setugas yang positif akan menjadi faktor yang dapat meminimumkan kepada tekanan kerja yang dihadapi.

Kajian oleh Shahrul Baharin (2000) pula mengenai pendekatan pengurusan tekanan yang diamalkan oleh para pekerja Syarikat Telekom Malaysia, cawangan Johor Selatan menunjukkan bahawa majoriti responden memahami tentang tekanan kerja dan pendekatan untuk menguruskannya. Majoriti pekerja mengalami tekanan kerja pada tahap normal. Kebanyakan responden berpendapat bahawa faktor intrinsik kerja, perkembangan kerjaya dan hubungan interpersonal (rakan setugas) merupakan penyumbang kepada tekanan kerja. Pendekatan pengurusan tekanan yang digunakan oleh responden adalah melalui tiga faktor iaitu menumpu kepada masalah, emosi dan penilaian. Hubungan rakan setugas yang baik akan menjadi faktor pendorong menyumbang pekerja setia kepada organisasi dan meningkatkan mutu produktiviti organisasi.

BAHAGIAN 4

KAEDAH KAJIAN

4.1 Takrifan Kaedah kajian

Kaedah kajian atau Metodologi kajian merupakan aspek penting bagi melakukan penyelidikan kajian. Ia bertujuan memastikan kaedah pengumpulan data untuk penyelidikan kajian yang digunakan bersesuaian dengan matlamat dan objektif kajian yang hendak dicapai. Menurut Chua Yan Piaw (2006), kajian kes sesuai digunakan untuk mendapatkan maklumat dengan terperinci tentang tingkah laku individu dan sosial. Di samping itu, mendapatkan gambaran sebenar bagaimana sesuatu tingkah laku individu, kumpulan dan perubahan sosial itu terjadi. Sehubungan itu, pengkaji mentakrifkan kaedah kajian ini merujuk kepada kaedah yang digunakan untuk menjalankan penyelidikan bagi memahami situasi, menyelesaikan masalah dan mengenalpasti sesuatu isu. Ia dapat menentukan tatacara yang efektif bagi menjawab permasalahan kajian.

4.2 Jenis Kajian

Pengkaji mengambil pendekatan dengan menggunakan kaedah penyelidikan kajian kes yang menggabungkan bentuk kualitatif dan kuantitatif. Menurut Mohd Majid Konting (1990), kaedah kajian kes bertujuan mengkaji dan memeriksa individu atau satu unit sosial secara terperinci. Tujuan pengkaji dalam penyelidikan ini adalah untuk meninjau tahap tekanan, faktor penyebab dan kesan terhadap Kakitangan Awam khususnya secara terperinci. Oleh itu, penyelidikan jenis kajian kes ini memang sesuai kerana kaedah ini bukan sahaja membolehkan pengkaji mengenalpasti tahap tekanan yang dihadapi, malahan membolehkan pengkaji memperoleh sebanyak mungkin maklumat berkaitan keadaan yang berlaku.

Bentuk kuantitatif yang digunakan dalam kajian ini adalah borang soal selidik. Sebanyak 48 responden terdiri daripada kakitangan Awam yang bertugas di IPK Selangor diminta menjawab satu set soal selidik untuk mendapat maklumat demografi responden berserta maklumat berkaitan dengan persekitaran kerja. Seterusnya kaedah berbentuk kualitatif pula terdiri daripada temu bual dan pemerhatian. Ianya bertujuan bagi mendapatkan maklumat yang relevan berkenaan kajian yang dijalankan.

4.3 Sumber Data

Data yang telah dikumpul dalam kajian ini dapat diketogorikan mengikut sumbernya. Ianya merupakan data primer dan data sekunder. Rujuk rajah 4.1.

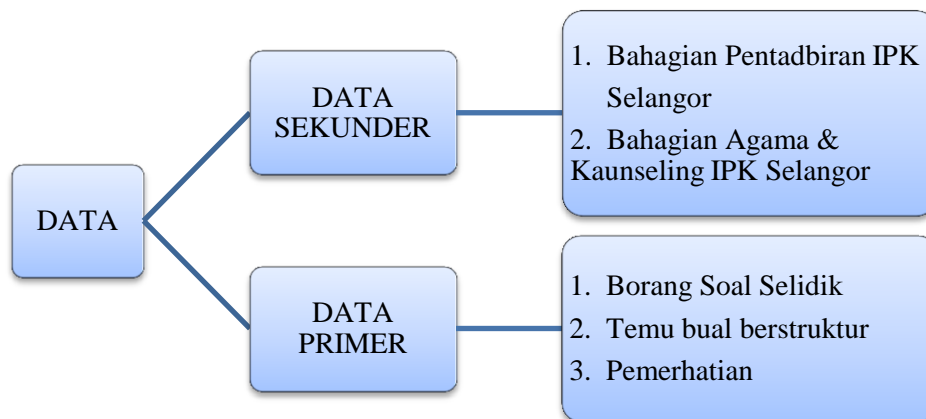
1) Data primer

Data primer merujuk kepada data yang belum wujud dan perlu dikumpul oleh penyelidik. Bagi tujuan kajian ini, data primer diperolehi daripada borang soal selidik, maklumat daripada temu bual dan catatan hasil pemerhatian.

2) Data Sekunder

Data sekunder pula merujuk kepada data yang sedia ada untuk kegunaan penyelidik. Ianya merangkumi data yang terdapat di Bahagian Pentadbiran dan juga Bahagian Agama dan Kaunseling (BAKA) IPK Selangor.

Rajah 4.1: Sumber data



4.4 Kaedah Kajian

Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan borang soal selidik dan temubual terhadap responden yang terdiri daripada Kakitangan Awam di IPK Selangor. Pemerhatian juga dilakukan terhadap tingkah laku dan amalan kerja yang dilakukan Kakitangan Awam. Izham (2000), menyatakan bahawa “banyak penyelidikan boleh dijalankan dengan menggunakan borang soal selidik yang dijawab sendiri oleh responden. Antara kelebihan borang soal selidik ialah responden boleh mengambil masa yang sesuai untuk menjawab soal selidik yang diterima dan ini memberikan maklumat yang lebih baik kepada penyelidik. Temubual pula amat sesuai digunakan bagi

mendapatkan maklumat lanjut sekiranya jawapan yang diterima dalam borang soal selidik kurang jelas. Sementara itu, kaedah pemerhatian pula sesuai digunakan bagi merekod kejadian dan corak tingkah laku manusia tanpa menyoal dan berkomunikasi.

4.4.1 Kaedah pengumpulan data

1) Borang soal selidik

Borang soal selidik adalah berpandukan kajian yang terdalu, akan tetapi soalan-soalan tersebut telah diolah semula agar bersesuaian dengan objektif kajian ini. Ianya merupakan kaedah utama bagi mendapatkan data daripada responden. Borang soal selidik ini telah diedarkan kepada Kakitangan Awam yang bertugas di IPK Selangor yang dipilih melalui persampelan rawak.

2) Temubual

Disamping borang soal selidik, maklumat juga diperolehi dengan menggunakan kaedah temubual secara terus dengan kakitangan Awam yang telah dipilih. Kaedah ini dijalankan bagi individu yang tidak mempunyai masa atau kurang faham untuk menjawab soalan-soalan yang dikemukakan dalam borang soal selidik. Soalan yang dikemukakan adalah sama seperti soalan dalam borang soal selidik.

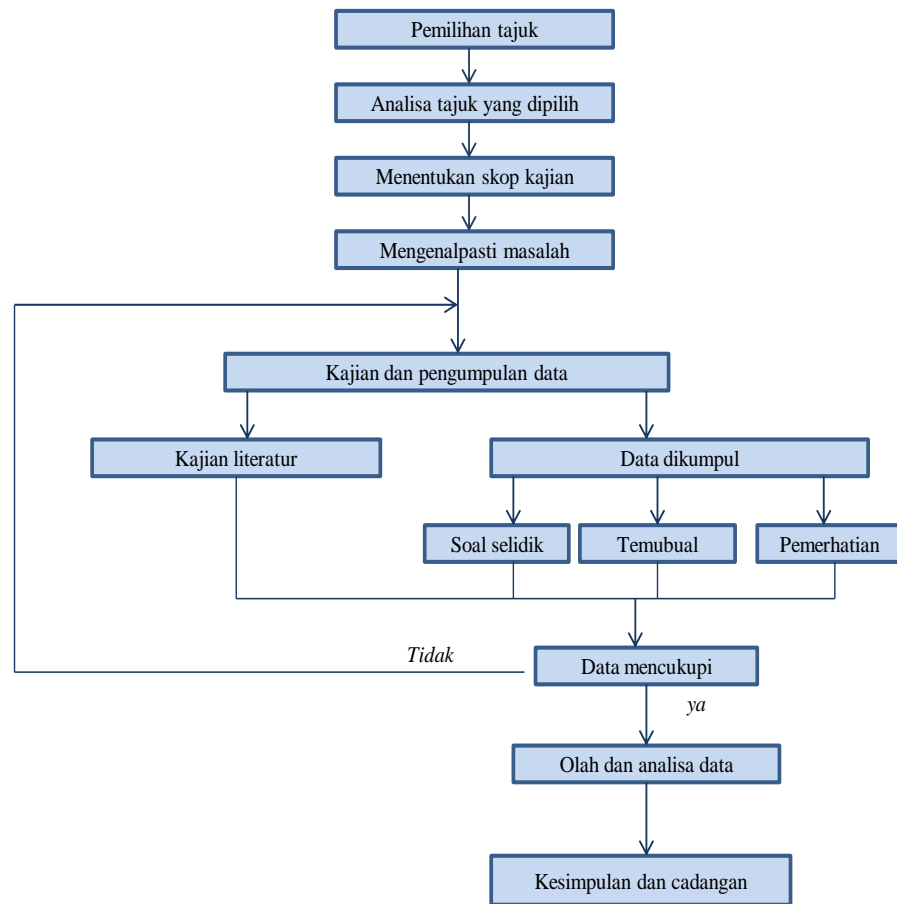
3) Pemerhatian

Kaedah pemerhatian dijalankan di IPK Selangor yang merangkumi persekitaran dalaman dan luaran IPK Selangor, kemudahan yang disediakan dan aktiviti sosial harian Kakitangan Awam.

4) Sumber lain

Sumber lain merupakan maklumat yang diperolehi daripada buku rujukan, majalah, jurnal, keratan akhbar dan kajian-kajian yang lepas. 'On-line' pangkalan data dan pangkalan data internet juga digunakan dalam pengumpulan data bagi kajian literatur. Ianya juga merupakan data tambahan dan asas yang penting bagi menjayakan sesuatu kajian.

Rajah 4.2 : Carta alir Metodologi Kajian



4.4.2 Rekabentuk borang soal selidik

Rekabentuk borang soal selidik dibangunkan mengandungi dua komponen bahagian, iaitu Bahagian A dan B bagi mendapatkan data kajian seperti berikut:

1) Bahagian A : Maklumat ringkas responden

Bahagian ini berkaitan maklumat peribadi responden yang mengandungi lima item yang mengumpul maklumat jantina, umur, tempat bertugas, gred jawatan dan tempoh berkhidmat.

2) Bahagian B : Bebanan tugas / faktor persekitaran tempat tugas

Bahagian ini menjurus kepada indikator berkaitan tajuk dalam kenyataan mengenai penilaian bidang tugas - 3 item soalan, kepimpinan penyelia/ketua -

5 item soalan, penghargaan/pengiktirafan - 3 item soalan, perhubungan di tempat kerja - 4 item soalan dan kemudahan di tempat kerja - 7 item soalan. Borang soal selidik yang diberikan menggunakan item menanda dengan berpandukan tahap kepuasan pada skala 1 hingga 5 dalam borang tersebut.

4.4.3 Kaedah analisis data

Semua data yang diperolehi daripada responden dikemaskini dan ditunjukkan dalam bentuk jadual bagi memudahkan penganalisan. Oleh itu, bagi maklumat seperti latarbelakang responden boleh dikategorikan sebagai pembolehubah nominal dianalisis menggunakan nilai peratusan mudah untuk menerangkan hubungan antara satu sama lain. Bagi menganalisis tahap tekanan menurut responden dalam soalan berbentuk skala likert, pengiraan min dan peratusan telah digunakan. Min diperolehi berdasarkan skor pada jawapan yang digunakan. Formula pengiraan bagi jumlah skor, min dan peratusan adalah seperti berikut:

- 1) Jumlah Skor = Kekekapan setiap skala x skor setiap skala
- 2) Peratusan (%) =
$$\frac{\text{Jumlah kekerapan} \times 100}{\text{Bilangan Responden (n)}}$$
- 3) Min (x) =
$$\frac{\text{Jumlah Skor (x)}}{\text{Bilangan responden (n)}}$$

Jadual 4.3 : Skala likert untuk mengetahui tahap tekanan kerja

Skala	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Sederhana	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Jadual 4.4 : Jadual Julat Skor Nilai Min

Rendah	Sederhana	Tinggi
1.00 – 2.50	2.60 – 3.50	3.60 – 5.00

Bagi soalan-soalan bahagian A, ia dianalisis dengan kaedah peratusan mudah. Kaedah ini digunakan untuk mengetahui jumlah peratusan kekerapan responden yang dikaji. Bagi menganalisis soalan bahagian B, pengiraan skor dibuat dengan pengiraan setiap skala dan peratus dipecahkan bagi memperlihatkan jumlah responden yang menilai. Manakala analisis min perlu dilakukan supaya ujian kajian boleh dilaksanakan bagi menghasilkan maklumat data yang diperlukan.

4.6 Kekangan kajian

Dalam proses menyiapkan kajian ini, terdapat beberapa kekangan yang dihadapi pengkaji antaranya berkaitan maklumat. Terdapat beberapa maklumat berkenaan disiplin dan salah laku Kakitangan Awam yang boleh dikaitkan dengan masalah tekanan tidak dapat didedahkan untuk kajian ini. Dokumen tersebut telah diklasifikasikan sebagai dokumen terperingkat oleh Bahagian Tatatertib IPK Selangor. Terdapat juga kekangan daripada beberapa Kakitangan Awam yang tidak bersedia untuk bekerjasama dalam menjawab borang soal selidik yang diedarkan kerana kesibukan tugas. Sehubungan itu, ia memberi kesan terhadap jumlah responden yang diperlukan. Jangkamasa yang pendek bagi menjalankan kajian ini turut menjadi halangan kepada pengkaji menjalankan kajian yang lebih besar. Bagaimanapun, data yang telah dikumpul adalah benar dan boleh digunakan sebagai rujukan dan maklumat IPK Selangor.

BAHAGIAN 5

ANALISIS KAJIAN

5.1 Pengenalan

Bahagian ini menerangkan hasil dapatan yang diperolehi daripada kajian yang telah dijalankan dimana data sekunder dan data primer telah dikumpul. Ia berpandukan kepada metodologi yang dinyatakan di Bahagian empat laporan ini. Data primer yang telah dikumpul melibatkan maklumat daripada 48 responden yang telah diperolehi melalui borang soal selidik dan keputusan temubual lima orang pegawai polis di IPK Selangor. Data sekunder pula diperolehi daripada rekod perjawatan di Bahagian Pengurusan dan rekod aduan di Bahagian Agama dan Kaunseling (BAKA) IPK Selangor. Seterusnya bahagian ini terbahagi kepada dua bahagian kecil lain iaitu keputusan analisis data sekunder dimana maklumat dianalisis berdasarkan data yang berada didalam rekod di Bahagian Pengurusan dan BAKA IPK Selangor. Bagi data primer pula maklumat dianalisis berpandukan borang soal selidik, temubual dan pemerhatian.

5.2 Analisis Data Sekunder

Jadual 5.1 menunjukkan beberapa jenis sesi bimbingan dan kaunseling yang telah dijalankan oleh BAKA IPK Selangor yang boleh dikaitkan dengan masalah tekanan kerja bagi tempoh Januari 2012 hingga Julai 2014. Maklumat dalam jadual berikut menunjukkan bahawa terdapat tiga isu yang utama yang boleh dikaitkan dengan masalah tekanan kerja. Ke kerapn isu bagi sesi bimbingan dan kaunseling ini telah direkodkan dan digunakan bagi memperincikan lagi permasalahan yang dihadapi oleh responden.

Jadual 5.1: Data sesi bimbingan dan kaunseling

Bentuk Aduan	Kekerapan Kes
Bebanan kerja	30
Ketidakhadiran/ kelewatan ke pejabat/ Ponteng	26
Prestasi kerja rendah	20
Kewangan	14
Jumlah	90

Sumber: Bahagian Agama dan Kaunseling IPK Selangor

Hasil analisis data sekunder yang diterima mendapati bebanan kerja telah memberi impak yang tinggi dengan 30 aduan yang telah diterima oleh BAKA IPK Selangor. Bentuk aduan yang diterima berupa permasalahan bebanan kerja yang berlebihan kerana terpaksa membuat kerja orang lain akibat kekurangan kakitangan. Selain itu, terdapat juga aduan mengenai arahan kerja yang tidak mengikut bidang tugas dan diluar kemampuan seseorang pekerja. Terdapat juga arahan bekerja lebih masa yang tidak mengikut saluran menyebabkan tuntutan bayaran berkeñaan tidak dapat dilakukan. Rentetan situasi tersebut, ramai dikalangan mereka ini cuba untuk mencari jalan penyelesaian dengan memohon pertukaran ke jabatan kerajaan yang lain.

Kekerapan aduan yang melibatkan aspek persekitaran pejabat mencatatkan sebanyak 26 kes. Pelbagai rungutan dan aduan yang dibuat kerana kekurangan kemudahan yang disediakan di pejabat IPK Selangor. Persekitaran kerja yang tidak kondusif menyebabkan mereka sering mencari alternatif untuk tidak berada pejabat. Hal ini menimbulkan isu tentang ponteng kerja dan tidak hadir ke pejabat.

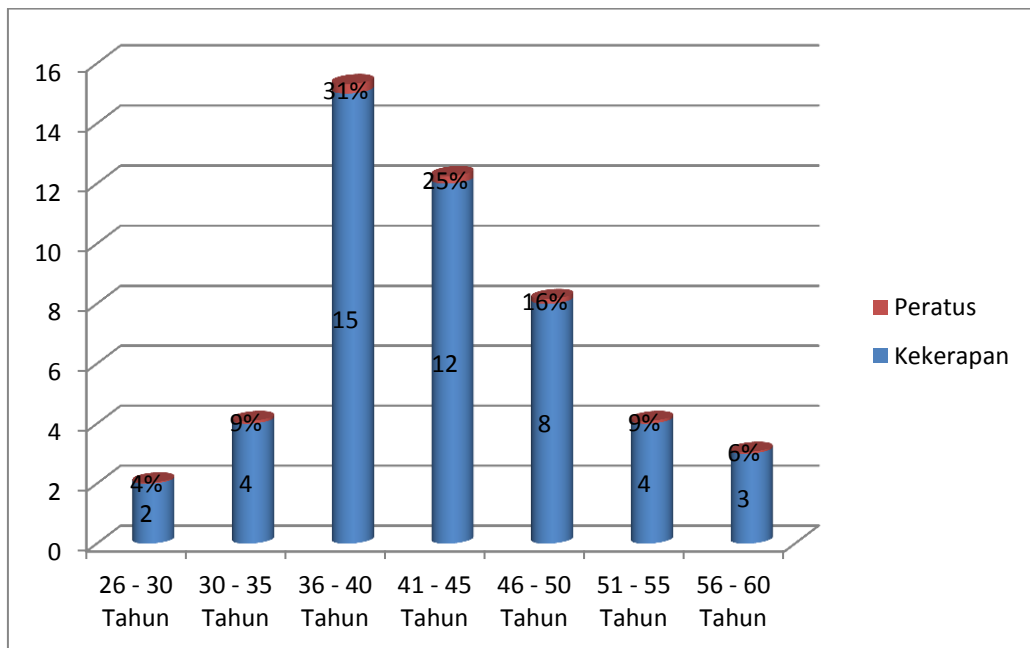
Prestasi kerja rendah atau tidak memuaskan pula aduan 20 kes melibatkan isu. Ini menunjukkan kakitangan tersebut tidak berjaya mencapai '*Key Performance Index*' (KPI) yang ditetapkan. Situasi ini berlaku disebabkan kakitangan tersebut tidak memberi fokus komitmen yang tinggi terhadap tugas dan tanggungjawabnya. Wujud juga sikap tidak profesional Pegawai Penilai yang memberi pemarkahan rendah akibat hubungan interpersonal yang kurang baik. Ini menunjuk kelemahan dalam aspek penyeliaan terhadap kakitangan bawahan.

Manakala aspek kewangan meliputi aduan berupa permasalahan peribadi mencatat 14 kes. Kebanyakan Kakitangan Awam di IPK Selangor merupakan kumpulan sokongan dimana tangga gaji mereka adalah rendah. Terdapat juga dikalangan mereka terpaksa membuat kerja sampingan di luar waktu pejabat seperti berniaga. Selain itu, terdapat aduan mengenai tuntutan perkhidmatan yang sering lambat diproses seperti tuntutan kerja lebih masa.

5.3 Analisis Data Primer

Seramai 48 orang responden telah dipilih secara rawak dalam kajian ini. Antaranya terdiri daripada 18 orang adalah lelaki dan 30 orang adalah perempuan yang telah mengisi borang soal selidik. Rajah 5.2 menunjukkan kelompok dari kategori umur yang berbeza. Daripada rajah tersebut memperlihatkan hanya empat peratus responden berumur dari 26 - 30 tahun. Manakala sembilan peratus berumur 30 - 35 tahun. Pertengahan umur 36 - 40 tahun sebanyak 31 peratus, umur 41 - 45 tahun sebanyak 25 peratus dan umur 46 - 50 tahun sebanyak 16 peratus. Bagi kategori umur 51 - 55 tahun sebanyak sembilan peratus dan terakhir umur 56 - 60 tahun sebanyak enam peratus responden. Dapat disimpulkan bahawa majoriti responden adalah terdiri daripada julat umur pertengahan yang matang dan berpengalaman dalam pekerjaan. Peringkat umur juga menunjukkan kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab.

Rajah 5.2 : Bilangan responden mengikut umur.



Jadual 5.3 : Pecahan responden mengikut jawatan disandang.

Jawatan	Jumlah
Penolong Pegawai Tadbir	3
Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi)	20
Pembantu Tadbir (Kesetiausahaan)	10
Pembantu Tadbir (Kewangan)	9
Juruteknik	4
Pegawai Khidmat Pelanggan.	2
Jumlah	48

Jadual 5.3 menunjukkan pecahan dari kategori jawatan yang berbeza. Daripada rajah tersebut memperlihatkan hanya tiga responden berjawatan Penolong Pegawai Tadbir. Manakala 20 responden dari jawatan Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi). Pembantu Tadbir (Kesetiausahaan) seramai 10 responden, Pembantu Tadbir (Kewangan) seramai sembilan responden dan juruteknik seramai 4 responden. Bagi jawatan Pegawai khidmat pelanggan seramai dua responden. Kesemua responden ini mempunyai bidang tugas dan skop perkhidmatan yang berbeza mengikut jawatan masing-masing. Tahap tekanan kerja yang dialami mereka juga berbeza.

Berdasarkan jadual 5.4 menunjukkan taburan kekerapan, skor, min dan peratusan tahap tekanan dalam kalangan kakitangan awam di Ibupejabat Polis Kontinjen Selangor. Perolehan maklumat ini diolah berpandukan kepada borang soal selidik. Lima aspek utama dipecahkan bagi menerangkan permasalahan yang dihadapi oleh responden. Dapatan kajian menunjukkan item-item dalam bahagian jadual tersebut merujuk kepada permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh responden yang boleh dikaitkan dengan tekanan kerja. Pada bahagian A - Penilaian bidang tugas menunjukkan jumlah julat skor nilai min sebanyak 2.23. Rata-rata responden hanya memilih skor di tahap 3, 2 dan 1 sahaja. Purata peratusan yang tertinggi adalah sebanyak 98 peratus responden bersetuju bahawa agihan kerja tidak relevan dengan jawatan yang disandang. Bagi peratusan yang terendah adalah sebanyak 66 peratus responden bersetuju mengenai item bidang tugas terpaksa berdepan dengan karenah birokrasi dengan jabatan lain.

Manakala di bahagian B - Kepimpinan penyelia/ketua menunjukkan jumlah julat skor nilai min 3.61. Ia menjelaskan mengenai sebanyak 92 peratus responden mengatakan bahawa pembahagian kerja oleh penyelia/ ketua dilakukan secara tidak adil serta 82 peratus responden menanda item penyelia/ketua tidak bersedia menerima pendapat oleh kakitangan bawahan. Rata-rata responden banyak menilai dan memilih skor di tahap 5, 4, 3 dan 2 sahaja. Aspek bahagian C - Penghargaan dan pengiktirafan pula responden bersetuju tiada tekanan yang dihadapi. Hasil analisis bahagian ini mendapati jumlah julat skor nilai min adalah sebanyak 4.84. Kebanyakan responden bersetuju dan menyatakan tiada permasalahan yang dihadapi. Analisis dibahagian D - Perhubungan (Interpersonel) di Tempat Kerja mendapati jumlah julat skor nilai min adalah sebanyak 4.80. Kebanyakan responden bersetuju dan menyatakan tiada tekanan yang dihadapi. Manakala analisis terhadap bahagian E - Kemudahan di Tempat Kerja (Persekitaran) mendapati jumlah julat skor nilai min adalah sebanyak 2.79. Rata-rata responden menilai item dengan skor di tahap 3, 2 dan 1 dan menjelaskan bahawa responden tidak berpuas hati dengan kemudahan peralatan dan infrastruktur kemudahan yang ada di pejabat.

Secara keseluruhannya mendapati aspek penilaian bidang tugas merupakan faktor utama penyebab tekanan kerja. Faktor kedua pula adalah dari segi kemudahan ditempat kerja dan diikuti faktor kepimpinan penyelia atau ketua. Hasil analisis terhadap borang soal selidik ini mendapati jumlah julat skor nilai min secara keseluruhan adalah 3.65 menunjukkan ia berada pada tahap permulaan tekanan yang tinggi.

Jadual 5.4: Jadual analisis deskriptif tahap tekanan responden

No.	Item Borang Soal Selidik	Skor (a)	Bil. Kekerapan (b)	Jum. Skor (a x b)	Min (X)	Peratus (%)
A (Penilaian Bidang Tugas)						
1.	Bebanan kerja yang tidak setimpal dengan kebolehan dan jawatan yang disandang	3	7	21	2.14	15%
		2	41	82		85%
		48	103			100%
2.	Keperluan menjalankan bidang tugas yang lain	2	46	92	1.98	96%
		1	2	3		4%
		48	95			100%
3.	Bidang tugas terpaksa berdepan dengan karenah birokrasi jabatan lain	3	14	42	2.25	29%
		2	32	64		66%
		1	2	2		5%
		48	108			100%
4.	Agihan kerja yang tidak relevan dengan skop kerja yang disandang	2	47	94	1.98	98%
		1	1	1		2%
		48	95			100%
5.	Selalu diarahkan bekerja lebih masa dan tidak dibayar elaun lebih masa	3	41	123	2.81	85%
		2	5	10		10%
		1	2	2		5%
		48	135			100%
Jumlah julat skor nilai min		2.23				
B (Kepimpinan Penyelia / Ketua)						
1.	Arahan penyelia/ketua adalah jelas dan mudah difahami	4	23	92	3.45	48%
		3	24	72		50%
		2	1	2		2%
		48	166			100%
2.	Penyelia/ketua sentiasa memberi maklum balas dan tunjuk ajar mengenai kerja yang dilakukan	5	10	50	4.20	21%
		4	38	152		79%
		48	202			100%
3.	Penyelia/ketua mempunyai kemahiran untuk membuat keputusan dengan baik	5	3	15	3.66	6%
		4	29	116		60%
		3	13	39		27%
		2	3	6		7%
		48	176			100%
4.	Pembahagian kerja oleh penyelia/ketua dilakukan secara adil	3	41	123	2.83	85%
		2	6	12		12%
		1	1	1		3%
		48	136			100%
5.	Penyelia/ketua bersedia menerima cadangan/pendapat orang bawahan dan sentiasa memberi galakan	5	2	10	3.93	4%
		4	41	164		86%
		3	5	15		10%
		48	189			100%
Jumlah julat skor nilai min		3.61				
C (Penghargaan/Pengiktirafan)						
1.	Penyelia/ketua memperakui dan menghargai hasil kerja yang baik	5	41	205	4.70	85%
		4	7	21		15%
		48	226			100%
2.	Dasar kenaikan pangkat yang adil dan berorientasikan kepada kebolehan serta pencapaian hasil kerja	5	44	220	4.91	92%
		4	4	16		8%
		48	236			100%

3.	Pemberian insentif (APC) dan lain-lain pengiktirafan adalah berdasarkan pencapaian prestasi dan kecemerlangan individu	5	44	220	4.91	92%
		4	4	16		8%
			48	236		100%
Jumlah julat skor nilai min			4.84			
D (Perhubungan di Tempat Kerja)						
1.	Mempunyai hubungan yang baik dengan penyelia/ketua	5	32	160	4.52	67%
		4	9	36		19%
		3	7	21		14%
			48	217		100%
2.	Mempunyai hubungan yang baik sesama kakitangan lain	5	46	230	4.79	96%
		4	2	8		4%
			48	238		100%
3.	Rakan sekerja sentiasa memberi bantuan dan galakan	5	47	235	4.97	98%
		4	1	4		2%
			48	239		100%
4.	Program-program kekitaan/kursus @ sukan yang dilaksanakan dapat memupuk semangat kerja berpasukan dan mengeratkan hubungan antara kakitangan	5	46	230	4.95	96%
		4	2	8		4%
			48	238		100%
Jumlah julat skor nilai min			4.80			
E (Kemudahan di Tempat Kerja)						
1.	Ruang bekerja / bilik mesyuarat	3	33	99	2.62	68%
		2	12	24		25%
		1	3	3		7%
			48	126		100%
2.	Kemudahan pantri	3	43	129	2.89	89%
		2	5	10		11%
			48	139		100%
3.	Kemudahan tandas	3	34	102	2.58	71%
		2	8	16		17%
		1	6	6		12%
			48	124		100%
4.	Talian internet / sistem intranet jabatan	2	45	90	1.93	94%
		1	3	3		6%
			48	93		100%
5.	Sistem penghawa dingin / air conditioner	4	43	172	3.89	89%
		3	5	15		11%
			48	187		100%
6.	Kemudahan surau	4	46	184	3.95	96%
		3	2	6		4%
			48	190		100%
7.	Peralatan pejabat (komputer, telefon, pencetak dan mesin fotostat)	2	35	70	1.72	73%
		1	13	13		27%
			48	83		100%
Jumlah julat skor nilai min			2.79			
Secara keseluruhan julat skor nilai min			3.65			

5.3.1. Analisis Temu bual

Seramai 3 orang pegawai awam kaunselor di bahagian Agama dan Kaunseling IPK Selangor dan 2 pegawai kanan Polis telah ditemubual secara tidak langsung. Sungguhpun ia terhad berdasarkan tahap sukarela subjek untuk ditemu bual, namun pengkaji sentiasa mencuba mendapatkan seberapa banyak subjek untuk sesi tersebut bagi mendapatkan seberapa banyak data kualitatif. Temu bual ini penting bagi mengelakkan subjek terikat dengan pilihan jawapan yang diberikan melalui borang soal selidik yang diisi sebelumnya. Soalan-soalan temu bual pula dirangka berbeza-beza mengikut kategori responden. Perbezaan ini perlu memandangkan wujudnya perbezaan fungsi responden dalam jabatan PDRM. Justeru itu, soalan bagi sesi temu bual dirangka dalam dua kategori seperti berikut:

- a) Soalan kepada Pegawai Awam Kaunselor (Kaunseling) menjawab soalan berikut:-
 - i) Apakah tafsiran permasalahan yang dihadapi oleh kakitangan awam berhubung skop tugas, kekangan jabatan dan birokrasi jabatan PDRM?
 - ii) Apakah persepsi kakitangan awam terhadap penyelia/ketua yang seringkali dikatakan bertindak pilih kasih dan tidak adil bagi sesuatu perkara seperti pengagihan kerja atau maklumbalas?
 - iii) Adakah pengiktirafan sesuatu bidang tugas tidak pernah diberi penghargaan kepada individu yang cemerlang?
 - iv) Adakah wujudnya hubungan semangat bekerja berpasukan diantara kakitangan awam dan anggota / pegawai Polis?
 - v) Adakah persekitaran dan kemudahan infrastruktur tempat tugas di jabatan PDRM setanding dengan jabatan-jabatan lain?

- b) Soalan kepada Pegawai Kanan Polis (Ketua Jabatan) menjawab soalan berikut:-
 - i) Apakah tafsiran permasalahan yang dihadapi oleh kakitangan awam berhubung skop tugas, kekangan jabatan dan birokrasi jabatan PDRM di dengari dan dikaji oleh pihak atasan?

- ii) Adakah peranan penyelia/ketua dinilai dan dikaji semula bagi memperlihatkan tiada '*double standard*' kepada kakitangan awam yang di anak tirikan?
- iii) Apakah bentuk pengiktirafan yang diberikan kepada kakitangan awam yang mempamerkan produktiviti tugas yang cemerlang?
- iv) Apakah bentuk semangat bekerja berpasukan diantara kakitangan awam dan anggota / pegawai Polis?
- v) Adakah kemudahan dan persekitaran tempat tugas sangat penting dan apakah bentuk kemudahan dan insfrastruktur yang ada?

Temu bual yang dijalankan ini menggunakan kaedah berstruktur sebagaimana item di dalam borang soal selidik dan di buat secara tidak formal selama 15 minit memandangkan kesemua responden yang terlibat terikat dengan bebanan kerja masing-masing.

5.3.2. Pemerhatian

Pengkaji menggunakan kaedah pemerhatian bagi mendapatkan rakaman peristiwa dan perlakuan subjek secara langsung. Pemerhatian memungkinkan pengkaji mendapat maklumat yang lebih bersifat semula jadi. Kaedah ini membantu pengkaji mendapatkan maklumat dan interpretasi dari sudut pandangan berbeza serta tidak bergantung kepada maklumat dan pendapat subjek semata-mata. Pemerhatian telah dijalankan seperti berikut:

- a) Pemerhatian telah dilakukan pada 2 Sept 2014 ke atas tingkah laku kakitangan awam dalam waktu tugas pada jam 1000 hrs hingga 1230 hrs di bahagian pengurusan dan pentadbiran yang melibatkan bahagian data dan rekod anggota/ pegawai PDRM IPK Selangor. Pada 3 Sept 2014 jam 1500 hrs hingga 1630 hrs pula di bahagian kewangan melibatkan bahagian gaji dan tuntutan elaun.
- b) Pemerhatian ke atas insfrastruktur dan kemudahan yang ada di IPK selangor telah dijalankan pada 10 Sept 2014 yang melibatkan bilik mesyuarat, tandas, pantri dan surau di setiap tingkat bangunan IPK Selangor.



Gambar tandas yang kotor



Gambar bilik surau yang kurang memuaskan



Gambar kemudahan pantri yang tidak memuaskan

BAHAGIAN 6

KESIMPULAN DAN CADANGAN

6.1 Pengenalan

Kakitangan awam secara amnya adalah individu utama yang diamanahkan oleh PDRM dan dalam proses penyerapan untuk menyelesaikan elemen dalaman jabatan tersebut dalam konteks pentadbiran, penyusunan fail, sistem merekod, tuntutan elaun dan gaji serta aspek sumber manusia. Sama ada rela atau tidak kakitangan awam ini dituntut membangunkan diri secara personaliti dengan sebarang bentuk perubahan serta ikutan arahan jabatan tersebut. Situasi ini secara umumnya mengakibatkan kakitangan awam ini terpaksa berhadapan dengan pelbagai tanggungjawab yang lebih mencabar, lebih berat dan semakin kompleks berbanding dengan jabatan kerajaan yang lain. Isu tekanan kerja bukanlah sesuatu yang baru malah banyak kajian yang telah dijalankan namun kajian pola responden kakitangan awam ini sedikit sebanyak boleh diterima pakai bagi menangani permasalahan ini.

6.2 Kesimpulan

Hasil dapatan kajian dapat menyimpulkan bahawa tahap tekanan kerja dikalangan kakitangan awam berada di peringkat permulaan tinggi. Diperingkat ini, ianya harus dipandang serius supaya masalah ini dapat dibendung. Faktor utama berlakunya tekanan kerja di kalangan Kakitangan Awam disebabkan bebanan kerja yang berlebihan. Ianya terjadi apabila kakitangan tersebut terpaksa menyelesaikan pekerjaan yang banyak dalam tempoh masa yang singkat. Apabila melihat peratusan Kakitangan Awam dengan Pengawai dan Anggota polis (Rajah:), ia merupakan perbezaan yang ketara. Kakitangan ini terpaksa menguruskan rekod-rekod peribadi mereka dengan kekuatan keanggotaan yang sedikit. Selain itu, terdapat juga situasi dimana mereka terpaksa membuat sesuatu kerja diluar bidang tugas yang dianggap sukar dan rumit. Kerja tersebut sering diperolehi daripada pegawai atasan dan dianggap sebagai arahan semasa. Jabatan PDRM merupakan satu jabatan beruniform dimana tugas utamanya menangkap, mendakwa, menyiasat dan menjalankan risikan untuk menjaga keselamatan negara. Kerangka utama jabatan ini adalah bertugas 24 jam mempunyai peraturan jabatan, disiplin yang tinggi dan '*Command of Orders*'

menyebabkan kakitangan awam juga mendapat 'bias' apabila berkhidmat di jabatan ini.

Faktor kedua adalah dari aspek kemudahan infrastruktur jabatan. Manakala kemudahan infrastruktur jabatan PDRM yang menduduki bangunan yang lama dan uzur (zaman British), sistem fail yang menggunakan kaedah manual, sistem talian internet dan intranet jabatan yang perlahan dan peralatan pejabat yang terpaksa berkongsi dengan anggota PDRM dan jenis model lama telah menjadi kekangan buat kakitangan awam ini.

Faktor yang ketiga pula penyebab berlakunya tekanan adalah dari segi aspek penyeliaan. Penyelia tidak memberi perhatian terhadap pengetahuan kakitangan seliaannya berkaitan tanggungjawab dan matlamat jabatan. Maka, kakitangan kadang tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh jabatan, sehingga ia bekerja tanpa arah yang jelas dan berada dalam keadaan ketidakpastian. Ianya sering dihadapi oleh Kakitangan Awam yang baru berkhidmat dalam jabatan PDRM. Akibatnya boleh menurunkan prestasi, meningkatkan ketegangan dan keinginan keluar dari pekerjaan Terdapat sesetengah penyelia tidak mampu menunjuk sifat kepimpinan kepada kakitangan seliaan disebabkan kurang pengetahuan terutama berkaitan teknologi maklumat. Selari dengan perkembangan semasa, pengetahuan tentang teknologi maklumat adalah penting kerana penggunaannya agak menyeluruh. Penyelia adalah perantara kakitangan bawahan dengan pegawai atasan. Terdapat beberapa keperluan dan rungutan tidak disampaikan dengan berkesan dan ia hanya dipandang sepi oleh pihak yang bertanggungjawab.

Berdasarkan analisis kajian mendapati kesan tekanan kerja bagi seseorang individu adalah dari segi fisiologi, psikologi dan tingkah laku. Individu tersebut sering mengalami masalah kesihatan, sentiasa murung dan tidak mampu untuk menangani sesuatu masalah dengan berkesan. Dari segi tingkahlaku, mereka tidak menunjukkan minat dan komitmen terhadap tugas. Kesan kepada organisasi pula adalah seperti wujudnya masalah disiplin seperti ketidakhadiran kepejabat, kekerapan pusing ganti kerja, moral yang rendah dan produktiviti yang semakin menurun. Selain itu, jabatan

akan mengalami masalah kekurangan keanggotaan bagi melaksanakan tugas pengurusan dan pentadbiran di IPK Selangor.

6.3 Cadangan

Beberapa cadangan berikut adalah amat penting bagi pihak yang berkenaan dalam memberi perhatian bagi membantu mengurangkan tekanan kerja yang dihadapi oleh Kakitangan Awam di IPK Selangor.

6.3.1 Latihan dan penerapan budaya kerja PDRM

Modul budaya kerja harus diperkenalkan dalam setiap latihan dan kursus yang dianjurkan bagi Kakitangan Awam. Ia bertujuan memberi pendedahan kepada Kakitangan Awam berkenaan peraturan, amalan dan budaya yang harus diamalkan semasa berkhidmat di jabatan PDRM. Disarankan supaya setiap Kakitangan Awam yang mula berkhidmat di jabatan PDRM perlu mengikuti kursus asas dimana objektifnya menerapkan budaya kerja di jabatan PDRM, semangat berpasukan, dan meningkatkan daya saing bekerja. Kursus asas perlu bagi memberi gambaran yang jelas dan panduan dalam melaksanakan tugas seharian di pejabat. Melalui kursus ini perlu diperkenalkan tentang visi, misi dan fungsi jabatan PDRM amnya bagi membezakan dengan jabatan kerajaan yang lain.

6.3.2 Penambahbaikan infrastuktur pejabat

Setiap organisasi sama ada jabatan kerajaan atau swasta perlu mempunyai premis kerja yang sesuai bagi menjalankan aktiviti atau operasi sesebuah organisasi untuk mencapai objektifnya. Oleh itu, adalah dicadangkan supaya pihak yang berkenaan perlu meluluskan peruntukan tambahan untuk pembangunan dan logistik IPK Selangor. Keutamaan perlu diberi perhatian dari segi penambahbaikan dan penyelenggaraan bangunan. Penyelenggaraan bangunan haruslah meliputi keseluruhan bangunan iaitu tandas, bilik pejabat dinding, bumbung, pintu, tingkap, lantai, perabot dan pendawaian. Ia perlu bagi mewujudkan persekitaran kerja yang lebih kondusif dan memberi kemudahan kepada kakitangan yang bertugas di IPK Selangor. Bagi menjimatkan kos dan memanjangkan jangka hayat bangunan yang baik, amat

wajar sekali jika penyelenggaraan ini dilakukan dengan menukar kepada sesuatu yang baru tanpa perlu memperbaiki sesuatu yang telah rosak. Pada jangka masa pendek kaedah ini dilihat adalah lebih ekonomi berbanding menjalankan penyelenggaraan sebelum kerosakan terjadi. Namun pada jangka masa panjang, ia tidak memberi keuntungan malah meningkatkan kos penyelenggaraan.

6.3.3 Penyeliaan yang berkesan

Seorang penyelia memainkan peranan penting dalam melaksanakan strategi-strategi operasi. Mereka perlu dilengkapi dengan konsep dan kemahiran-kemahiran supaya mereka dapat bertindak sebagai 'liason' antara pihak pengurusan dengan para perkerja. Dalam menjalankan tugas-tugas dan tanggungjawab seharian, penyelia sentiasa menghadapi isu-isu seperti komunikasi, perhubungan antara peribadi, konflik dan ketidakpuasan. Oleh itu, adalah disarankan supaya lantikan penyelia untuk jawatan tersebut, mereka perlulah terdiri berdasarkan prestasi kerja tahunan yang cemerlang. Berdasarkan prestasi tersebut, memperlihatkan pencapaian yang telah dicapai sepanjang tahun. Perlu juga dilihat dari segi kebolehan, akademik dan hubungan rakan sekerja. Setiap penyelia harus mempunyai ilmu tentang penyeliaan, kerana ilmu itu akan membantu mereka di dalam memutuskan apakah pendekatan penyeliaan yang sesuai dan berkesan dalam menghadapi sebarang situasi. Penyelia juga perlu membuat persediaan untuk menjadi pengurus dan pemimpin yang efektif dan efisien.

RUJUKAN

Acryl Sani Bin Haji Abdullah Sani. (2001) Tahap komitmen terhadap organisasi: Satu kajian kes di kalangan anggota-anggota polis Pangkat rendah, Kontinjen Polis Kuala Lumpur. Tesis Sarjana. UUM Sintok.

Aini Hassan. (2007). Kualitatif Atau Kuantitatif ?: Memahami Andaian Asas Yang Mendasari Penyelidikan Pendidikan. Masalah Pendidikan. 30 (1). Halaman 7-16. ISSN 0126-5024

Ball, C.J. and Stenlund, V. (1990). The Centrality of Work, Working and Job Satisfaction. Comparative Education. Vol 26. Issue 2/3.

Dato' Dr. Haji Mohd Fadzilah Kamsah dan Haji Muhammad Zakaria. (2007). Petua Menangani Stres. Telaga Biru Sdn. Bhd.

<http://galeripdrm.blogspot.com/2011/10/pasukan-polis-negeri-negeri-melayu.html#ixzz353GI24yG> (internet)

Mahmood Nazar Mohamed. (2001). Pengantar Psikologi: satu pengenalan asas kepada jiwa dan tingkah laku manusia. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Panduan Pengurusan Stres Pekerjaan (Noor Hassim Ismail, Zaharah Zainuddin dan Mohd Rizal Mohd Zainal) ISBN 978-983-46-0276-5. © Noor Hassim Ismail 2010.

Saedah Siraj, Zainun Ishak dan Tunku Mohani Tunku Mokhtar (1996). Motivasi dalam Pendidikan. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd

www.rmp.gov.my (internet)