

Tingkah Laku Integriti Dalam Pemantapan Pengurusan Sektor Perkhidmatan Awam

*Integrity Behavioral in Order to Strengthening
The Management of Public Sector Service*

Kamarudin Musa^a, Norizan Saad^b, Mohd Asri Mohd Noor^c

^{a-c}Universiti Pendidikan Sultan Idris, Malaysia, kamarudin@fpe.upsi.edu.my,
norizan@fpe.upsi.edu.my, mohd.asri@fpe.upsi.edu.my

Received: 4 September 2018 ; Accepted: 16 December 2018; Published: 26 December 2018

Abstrak

Tujuan kajian ini adalah untuk memperjelaskan kedudukan tahap amalan tingkah laku integriti dalam kalangan anggota-anggota perkhidmatan awam di Malaysia. Di samping menentukan kedudukan nilai, etika serta moral dalam konteks pelaksanaan proses penyampaian perkhidmatan organisasi awam. Kajian ini melibatkan seramai 645 orang responden, terdiri daripada anggota-anggota perkhidmatan awam yang berkhidmat di pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri, melibatkan empat zon utama, iaitu tengah, selatan, utara dan timur. Reka bentuk kajian diasaskan kepada kerangka pemikiran kepimpinan berpusatkan prinsip (*Principle Centred Leadership*). Analisis kajian dilakukan berasaskan statistik deskriptif skor min dan sisihan piawai. Dapatan kajian secara keseluruhannya amalan tingkah laku integriti merekodkan skor min yang tinggi, iaitu dalam lingkungan 4.20. ini menunjukkan bahawa sektor awam merupakan sektor yang mempunyai kesedaran amalan tingkah laku integriti yang tinggi. Anggota-anggota perkhidmatan awam mempunyai ikatan yang kuat terhadap tingkah laku integriti dalam realiti pelaksanaan tanggungjawab dan tugas. Kajian ini dibataskan hanya kepada aspek amalan tingkah laku integriti, terhad di empat buah negeri sahaja. Dapatan kajian menunjukkan anggota-anggota perkhidmatan awam mempunyai tahap kesedaran yang tinggi dalam mempertahankan nilai, etika dan moral, bukan sahaja dalam aspek proses penyampaian perkhidmatan, sebaliknya juga dalam konteks prinsip pegangan individu. Menunjukkan sektor perkhidmatan awam merupakan sektor yang memberikan keutamaan tertinggi terhadap tingkah laku integriti.

Kata kunci: tingkah laku integriti, perkhidmatan awam, pemantapan pengurusan, proses penyampaian, etika dan moral.

Abstract

The purpose of this study is to clarify the status of integrity behavioral practices among members of the civil service in Malaysia. In addition to determining the position of values, ethics and morals in the context of the implementation of public service delivery process. The study involved 645 respondents, comprising members of the civil service serving at the office of the State Secretary, which involved four main zones, namely central, south, north and east. The research design created is based on the Principle Centred Leadership model. The data analysis done based on the descriptive statistics of mean score and standard deviation. The findings of the study showed that the whole of integrity behavior practice recorded a high mean score of 4.20. this suggests that the public sector is a sector that has a high awareness of the practice of integrity. Members of the public service have

strong ties to integrate integrity behavior in the reality of the execution of responsibilities and tasks. This study is limited to integrity behavioral practices, at the state-owned civil service. The findings show that members of the civil service have a high level of awareness in maintaining value, ethics and morals, not only in the aspect of the service delivery process, but also in the context of individual holding principles. Demonstrating the public service sector is a sector that gives the highest priority to integrity behavior.

Keywords: *integrity behavior, public service, strengthening of management, process of delivery, ethics and moral.*

PENGENALAN

Integriti merupakan aspek terpenting dalam memperkukuhkan nilai kebolehppercayaan perkhidmatan, terutamanya dalam konteks perkhidmatan yang berkaitan langsung dengan urusan masyarakat awam. Integriti bukan sahaja menjadi pengukur kepada keberkesanan tindakan dalam proses penyampaian perkhidmatan, sebaliknya juga ia memberikan impak dalam menentukan tingkah laku serta imej individu dalam mempengaruhi sudut pandangan masyarakat terhadap kewibawaan organisasi, khususnya dalam konteks perkhidmatan awam. Masyarakat tentunya menuntut perkhidmatan awam, memainkan peranan secara positif dalam mengurus kepentingan masyarakat awam, memandangkan perkhidmatan awam merupakan tunjang kepada pembangunan serta pembinaan kesejahteraan sosial masyarakat.

Umum sedia maklum, integriti dan amalan tingkah laku integriti merupakan titik penting dalam menentukan lonjakan kualiti perkhidmatan, terutamanya sepanjang berkaitan dengan usaha melaksanakan peningkatan berterusan, melakukan penambahbaikan perkhidmatan dan melaksanakan tindakan pembetulan. Ketiga-tiga unsur ini, merupakan aspek terpenting dalam menjamin wibawa perkhidmatan serta keupayaan dalam memperbaharui nilai perkhidmatan kepada khalayak. Masyarakat meletakkan potensi harapan meninggi, khususnya terhadap sektor awam dalam mempertingkatkan taraf perkhidmatan sejajar dengan perkembangan serta perubahan semasa selaras dengan perkembangan sosio ekonomi masyarakat.

Nilai moral dan etika merupakan aspek penting yang menjadi perhatian masyarakat dalam konteks penyediaan perkhidmatan, khususnya terhadap penjawat awam yang terlibat langsung dalam merealisasikan dasar-dasar serta keputusan kerajaan, berkaitan dengan kesejahteraan rakyat. Proses penyampaian perkhidmatan perlu diperkukuhkan dengan aspek keprihatinan tugas serta kemampuan mengambil tanggungjawab dalam setiap tindakan untuk membolehkan sesuatu dasar, keputusan dan perkhidmatan dilaksanakan dengan tegas serta menepati sasaran. Dalam kes ini, keupayaan mempertahankan tingkah laku integriti diri bagi setiap idividu dalam perkhidmatan merupakan aset yang paling penting dan amat bermakna.

PERNYATAAN MASALAH

Salah aspek dalam konteks pelanggaran integriti adalah berkait dengan rasuah, ini tentunya menggambarkan bentuk tingkah laku amalah bagi invdidu dalam urusan dengan masyarakat umum, terutamanya sepanjang isu yang berkaitan dengan urusan perkhidmatan awam. Laporan Transparency International (<https://www.transparency.org/research/cpi>), menunjukkan bahawa kedudukan penarafan indeks persepsi rasuah bagi Malaysia berada dalam keadaan yang tidak begitu tekal, memperlihatkan kedudukan dalam keadaan yang menurun.

Berdasarkan rekod tahun 2014, berada di tempat ke 51, tahun 2015 menurun ke tangga ke 54, menelusuri tahun 2016, menjunam ke tangga 55 dan pada tahun 2017 terperosok ke angka 62. Keadaan ini memperlihatkan bahawa indeks persepsi rasuah semakin beransur beranjak jatuh, ini menggambarkan bahawa negara berhadapan dengan krisis kepercayaan terhadap wujudnya perlakuan dan amalan rasuah, khususnya dalam perkhidmatan awam.

Laporan Sidang Parlimen 9 November 2016, dimaklumkan bahawa seramai 31,230 penjawat awam telah dikenakan tindakan tatatertib, sejak Januari 2010 hingga Julai 2016. Ekoran daripada itu, turut dimaklumkan bahawa seramai 5,778 telah dibuang kerja.

Namun begitu, jumlah 31,230 orang penjawat awam yang dikatakan terlibat dalam salah laku disiplin, hakikatnya merupakan satu jumlah yang relatifnya kecil. Secara keseluruhan, penjawat awam berjumlah 1.52 juta, bermakna golongan yang terlibat dalam salah laku disiplin hanyalah pada kadar 2.50 peratus. Meskipun secara relatifnya kecil, namun tentunya memberikan jejasan terhadap kredibiliti serta integriti penjawat awam.

Bermakna adanya unsur yang berkait dengan pelanggaran tingkah laku integriti dalam kalangan penjawat awam. Realiti ini tentu sekali secara tidak langsung mempunyai kesan ke atas imej penjawat awam, khususnya dan organisasi awam amnya, berhubung dengan kewibawaan pribadi serta keupayaan tindakan dalam mewujudkan kawalan dalaman berkaitan dengan proses dan sistem bagi membina kekuatan tingkah laku dan amalan integriti dalam kalangan penjawat awam.

OBJEKTIF KAJIAN

1. Memperjelaskan perbezaan status kedudukan kriteria ukuran amalan tingkah laku integriti dalam kalangan penjawat awam dalam konteks pengurusan perkhidmatan awam.
2. Menentukan perbezaan status kedudukan dimensi konstruk tingkah laku integriti dalam kalangan penjawat awam dalam pelaksanaan pengurusan perkhidmatan awam.

SOALAN KAJIAN

1. Apakah terdapat perbezaan status kedudukan kriteria ukuran amalan tingkah laku integriti dalam kalangan penjawat awam dalam konteks pengurusan perkhidmatan awam.
2. Apakah terdapat perbezaan status kedudukan dimensi konstruk tingkah laku integriti dalam kalangan penjawat awam dalam pelaksanaan pengurusan perkhidmatan awam.

TINJAUAN LITERATUR

Usaha memantapkan integriti perkhidmatan awam telah dilakukan secara berterusan melalui pelbagai kaedah dan penglibatan agensi kerajaan khususnya Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Prnmghurusan Malaysia (MAMPU) dan Jabatan Perkhidmatan awam. Penegasan dalam memperkukuh tingkah laku integriti sektor awam telah deilaksanakan secara serius melalui surat Arahan Perdana Menteri No. Tahun 1998, merupakan titik penting dalam memantapkan usaha untuk memperkukuh tingkah laku integriti dalam kalangan penjawat awam.

Fokus utama dalam konteks perkhidmatan awam adalah untuk mengurangkan gejala rasuah, penyelewengan dan salah guana kuasa secara berkesan dan mempertingkatkan kecekapan dalam sistem penyampaian perkhidmatan awam serta mengatasi karenah birokrasi. Kedua-dua perkara ini, hanya boleh direalisasikan dengan mewujudkan satu dasar pencegahan ke atas

tingkah laku penjawat awam, iaitu dengan membina model kawalan dan kerangka tindakan yang bercorak integratif.

Berdasarkan hakikat ini, beberapa aspek yang dikaitkan dengan fokus nilai, model kerja berpasukan, penglibatan, penampilan imej, daya usaha, potensi sikap positif, fokus tugas telah dibangunkan, bertujuan untuk mewujudkan mekanisme yang konkrit dalam membentuk tingkah laku integriti dalam kalangan penjawat awam. Model pembinaan tingkah laku integriti ini digarap umpamanya, melalui konsep Bersih, Cekap dan Amanah, Budaya Kerja Berkualiti, Kod Etika Kerja, Piagam Pelanggan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9000. Kesemua usaha yang dilakukan ini secara khususnya adalah untuk membentuk tingkah laku integriti dalam kalangan penjawat awam, bertujuan untuk memperkukuh usaha pelaksanaan proses penyampaian sektor awam.

Model pelaksanaan pengukuhan tingkah laku integriti juga diterjemah daripada pemikiran Covey (2006,) yang mengemukakan idea berteraskan kepimpinan yang berpusatkan prinsip. Penegasan utama Covey (2006,) juga menekankan soal wibawa dalam konteks pengurusan organisasi dan juga dalam hal yang berkaitan dengan pelaksanaan operasi berhubung dengan proses pencapaian matlamat akhir organisasi. Dalam hal ini, Covey (2006) menekankan soal pertumbuhan dan penyebaran integriti serta pada masa yang sama membangunkan kekuatan akauntabiliti. Berkaitan dengan fokus dalam pembangunan pengurusan organisasi, penekanan seharusnya ditumpukan kepada empat aspek utama iaitu, pembangunan profesional dan personal, hubungan antara personal, keberkesanan pengurusan dan produktiviti organisasi.

Berdasarkan empat aspek prinsip ini, Covey (2006) mencerakinkan bahawa dalam konteks penyebaran integriti dalam organisasi, seharusnya diambil kira akan aspek pertumbuhan watak dan kemahiran personal dan profesionalisme, bagi membolehkan wujudnya pembangunan tingkah laku dalam hal yang berkaitan dengan penyebaran amalan integriti dalam organisasi. Apa yang ditegaskan oleh Covey (2006) adalah mewujudkan pemikiran yang berteraskan kerja berpasukan bagi menyuburkan budaya kesatuan matlamat. Berdasarkan kepada teori Covey (2006), unsur-unsur inilah yang menjadi pemangkin kepada pemantapan integriti dalam pengurusan organisasi, sama ada organisasi awam mahupun organisasi korporat.

Berkaitan dengan itu, Covey (2006) menggariskan tujuh unsur asas yang menjadi penggerak kepada pembinaan watak yang berintegriti, khususnya dalam menyebar luaskan amalan tingkah laku integriti dalam organisasi, iaitu melibatkan prinsip kesedaran sendiri atau pun tanggungjawab personal, kepimpinan berprinsip, penentuan keutamaan berkaitan dengan peranan serta matlamat, pembinaan prinsip saling memperolehi faedah, prinsip komunikasi empati, pembinaan kerjasama kreatif dan peningkatan berterusan. Prinsip-prinsip ini merupakan akar utama kepada pembinaan serta pembangunan amalan tingkah laku integriti. Kerangka pemikira ini menjadi teras penting dalam pembinaan kepimpinan berteraskan prinsip. Realiti yang berkaitan dengan prinsip ini jugalah yang ditekankan dalam pelaksanaan pengurusan sektor perkhidmatan awam, khususnya di Malaysia. Saituasi ini digariskan dengan begitu jelas lewat melalui pekeliling-pekeliling yang dikeluarkan oleh MAMPU khususnya sepanjang yang tertera dalam Pekeliling Kemajuaan Perkhidmatan Awam (2015), juga berdasarkan aspirasi dan semangat yang dinyatakan dalam Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam (2006) dan juga dalam kerangka peneguhan nilai-nilai dan moral perkhidmatan sebagaimana yang dicerakinkan dalam Tonggak Dua Belas (2003).

Kajian Universiti Pendidikan Sultan Idris (2007) berkaitan dengan keberkesanan pelaksanaan Pelan Integriti Nasional, mendapati bahawa tahap kesedaran teradap pelaksanaan Pelan Integriti Nasional adalah berada pada paras yang sederhana, sungguh pun demikian, penilaian terhadap keberkesanan Pelan Integriti Nasional adalah berada pada tahap yang tinggi.

Kajian Universiti Pendidikan Sultan Idris (2007) ini mendapati bahawa amalan tingkah laku integriti dalam kalangan institusi-institusi keluarga, politik, agama, pentadbiran, masyarakat sivil, sosio budaya, komuniti dan ekonomi secara umumnya berada pada tahap yang tinggi. Selain daripada itu, kajian yang dilakukan oleh Hairi dll. (2012) berhubung dengan integriti daripada perspektif pengaduan awam, kajian kes yang dilakukan di Jabatan Pengangkutan Jalan di Malaysia mendapati bahawa wujudnya masalah penghakisan integriti yang agak kritikal, bagaimana pun dapatan kajian ini juga membuat kesimpulan bahawa tidak semua aduan yang diterima mempunyai asas merit yang kuat yang boleh ditafsirkan mempunyai impak ke atas integriti perkhidmatan, namun demikian kajian ini juga mendapati terdapat petunjuk yang jelas akan berlakunya unsur-unsur penghakisan integriti dalam kalangan pegawai perkhidmatan awam di Jabatan Pengangkutan Jalan.

Kajian lain berhubung dengan integriti dalam sektor awam juga telah dilakukan oleh Megat Ayob Megat Ariffin dan Abdul Halim Ahmad (2016). Fokus utama kajian ini adalah berkaitan dengan kepentingan budaya integriti dan budaya kerja dalam organisasi, khususnya dalam konteks perkhidmatan awam. Dapatan kajian menunjukkan terdapat empat faktor yang menjadi punca kepada berlakunya hakisan integriti dalam kalangan penjawat awam, iaitu; pribadi individu, struktur organisasi, ketidakberkesanan kod etika dan budaya organisasi, manakala faktor terakhir adalah tahap penerimaan anggota perkhidmatan awam terhadap etika dan salah laku moral.

Mohamad Hafiz Rosli dll (2015), dalam kajian yang berkaitan dengan sistem integriti dalam sektor awam mendapati bahawa keseluruhan sistem integriti yang dijadikan kriteria pengukur merekodkan skor min yang tinggi, khususnya berkaitan dengan kesedaran pengurusan etika sebagai sesuatu yang penting dalam kompetensi kepimpinan organisasi.

Secara keseluruhannya kajian Mohamad Hafiz Rosli dll (2015) menunjukkan sektor perkhidmatan awam mempunyai tahap sistem integriti yang tinggi, ini bererti sektor perkhidmatan awam Malaysia mempunyai bentuk tindakan yang serius dalam melaksanakan konsep serta sistem integriti dalam pengurusan seharian bersabit dengan proses penyampaian perkhidmatan.

KAEDAH KAJIAN

Reka Bentuk Penyelidikan

Reka bentuk penyelidikan dilakukan berdasarkan model bersumberkan kepada pemikiran Covey (2006) yang menekankan keperluan dalam menyebarkan tingkah laku integriti dalam usaha memperkukuh proses penyampaian organisasi, khususnya dalam konteks mempertahankan kredibiliti serta wibawa operasi organisasi. Covey (2006) menggariskan enam prinsip utama dalam membangun tingkah laku integriti individu organisasi, iaitu; fokus nilai, kerjasama pasukan, penampilan imej, daya usaha, potensi sikap positif dan fokus tugas. Prinsip-prinsip ini pada hakikatnya mempunyai kaitan langsung dalam membentuk wibawa dalam proses pembuatan keputusan dalam konteks memantapkan operasi organisasi.

Populasi dan persampelan

Kajian dilakukan di empat buah pejabat setiausaha kerajaan negeri yang melibatkan empat buah negeri iaitu, Selangor, Perak, Johor dan Kelantan. Seramai 645 responden telah terlibat dalam kajian ini daripada keseluruhan 800 orang populasi keseluruhan. Pemilihan Sampel dilakukan secara rawak sistematik, keseluruhan sampel telah dipilih berasaskan senarai nama yang diperolehi daripada setiap bahagian di setiap pejabat Setiausaha Kerajaan negeri di empat buah negeri tersebut. Asas pemilihan sampel adalah berpandukan kepada kaedah persampelan sampel Krejcie dan Morgan (1970).

Alat Penyelidikan

Penyelidikan dilakukan berasaskan kaedah tinjauan dengan menggunakan soal selidik sebagai alat kajian. Soal selidik kajian dibentuk berdasarkan dua bahagian utama, iaitu bahagian A merupakan aspek yang berkaitan dengan demografi, melibatkan jantina, lokasi, kelayakan akademik, pengalaman kerja, umur dan bangsa. Bahagian B soal selidik, melibatkan item yang berkait dengan dimensi tingkah laku integriti, merangkumi aspek kriteria fokus nilai, kerjasama pasukan, penampilan imej, daya usaha, potensi sikap positif dan fokus tugas. Alat penyelidikan dibentuk berdasarkan model *Principle Centered Leadership* yang dikemukakan oleh Covey (2006).

Proses pengumpulan data

Proses pengumpulan data telah dilakukan secara langsung dengan kehadiran penyelidik di lokasi kajian. Bermakna penyelidik telah melakukan lawatan dengan tujuan untuk pengumpulan data di setiap empat buah negeri yang telah dipilih. Soal selidik kajian diedarkan di setiap bahagian yang terlibat dengan mendapat bantuan Unit Integriti di setiap pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri yang terlibat. Soal selidik yang telah diedarkan dikumpul kembali dalam tempoh empat jam daripada waktu edaran dilakukan. Proses pelaksanaan adalah selaras dengan panduan yang dikemukakan oleh Stanley dan Wise (2010).

Ujian Rintis

Pelaksanaan ujian rintis bagi tujuan untuk menguji aspek kebolehpercayaan dan kesahan konstruk, telah dilakukan di dua organisasi berasingan yang tidak terlibat langsung dengan kajian ini. Nilai alpha Cronbach yang dijadikan asas penerimaan ujian rintis untuk kajian ini diasaskan kepada pekali alpha 0.70 – 1.00, dianggap sebagai pekali alpha yang mempunyai tahap kebolehpercayaan yang tinggi. Walau bagaimanapun nilai alpha 0.60 secara umumnya boleh juga diterima sebagai mempunyai nilai kebolehpercayaan konstruk yang tinggi (Richardson R. C. (2008)). Berdasarkan ujian rintis terhadap dimensi konstruk yang digunakan untuk pembinaan soal selidik kajian, hampir kesemua mencatat jumlah nilai alpha Cronbach pada aras yang tinggi, nilai alpha keseluruhan ialah 0.86, menunjukkan tahap kebolehpercayaan konstruk pada aras yang tinggi.

DAPATAN KAJIAN

Perbezaan Status Kedudukan Kriteria Ukuran Amalan Tingkah Laku Integriti Berdasarkan Fokus Nilai

Jadual 1, memperjelaskan kedudukan perbezaan kriteria ukuran amalan tingkah laku integriti yang berkait dengan Fokus Nilai dalam kalangan penjawat awam, berdasarkan skor min. Terdapat lima kriteria ukuran bagi menentukan konteks amalan tingkah laku integriti yang berkait dengan fokus nilai, iaitu; Berpegang kepada prinsip-prinsip moral dalam setiap urusan

bagi memastikan wujudnya disiplin diri yang tinggi, Perhubungan sesama rakan sekerja berlaku berdasarkan prinsip mewujudkan suasana kerja yang produktif, Kesedaran terhadap kepentingan peningkatan pengetahuan bagi memastikan kemantapan personaliti diri, Berpegang kepada prinsip sangka baik dalam menilai individu lain bagi merangsang situasi perhubungan positif dan Mementingkan pemupukan nilai kebolehpercayaan tingkah laku yang tinggi bagi membina personaliti diri berwibawa.

Secara keseluruhannya skor min bagi kelima-lima unsur kriteria ukuran amalan tingkah laku integriti yang bersabit dengan fokus nilai menunjukkan skor min yang tinggi, iaitu berada dalam lingkungan julat skor min 4.01 hingga 5.00, merupakan kedudukan skor min yang realtif tinggi. Ini bermakna anggota penjawat awam mempunyai pegagangan nilai dan etika perkhidmatan yang tinggi dan bersifat positif. Maka secara tidak langsung, menunjukkan tingkah laku penjawat awam mempunyai kecenderungan yang tinggi dalam memperkukuhkan integriti perkhidmatan.

Jadual 1: Perbezaan Status Kedudukan kriteria ukuran Amalan Tingkah Laku Integriti Berdasarkan Fokus Nilai

Fokus Nilai		N	Min	SP
Bil.	Kriteria Ukuran			
1.	Berpegang kepada prinsip-prinsip moral dalam setiap urusan bagi memastikan wujudnya disiplin diri yang tinggi.	645	4.29	.659
2.	Perhubungan sesama rakan sekerja berlaku berdasarkan prinsip mewujudkan suasana kerja yang produktif.	645	4.27	.642
3.	Kesedaran terhadap kepentingan peningkatan pengetahuan bagi memastikan kemantapan personaliti diri.	645	4.31	.604
4.	Berpegang kepada prinsip sangka baik dalam menilai individu lain bagi merangsang situasi perhubungan positif.	645	4.24	.670
5.	Mementingkan pemupukan nilai kebolehpercayaan tingkah laku yang tinggi bagi membina personaliti diri berwibawa.	645	4.25	.626
Keseluruhan		645	4.27	.640

Berdasarkan dapatan Jadual 1, kriteria ukuran amalan tingkah laku kesedaran terhadap kepentingan peningkatan pengetahuan bagi memastikan kemantapan personaliti diri memperoleh skor min yang tertinggi, iaitu 4.31 (SP .659). Sungguh pun demikian, kriteria ukuran amalan tingkah laku berpegang kepada prinsip sangka baik dalam menilai individu lain bagi merangsang situasi perhubungan positif, memperlihatkan skor min yang terendah 4.24 (SP .670). Apa yang nyata, berdasarkan Jadual 1 memperlihatkan bahawa penjawat awam telah memberikan keutamaan tertinggi terhadap tingkah laku yang berfokuskan kepada amalan peningkatan pengetahuan bagi membolehkan wujudnya usaha memantapkan personaliti diri. Sungguh pun demikian, terdapat unsur kontradiksi, apabila kriteria ukuran amalan tingkah laku berpegang kepada prinsip sangka baik dalam menilai individu lain bagi merangsang situasi perhubungan positif, merekodkan skor min yang terendah. Dalam hal ini, seolah-olah wujudnya unsur konflik kepentingan antara individu dalam organisasi perkhidmatan awam yang mempunyai kecenderungan untuk memperluaskan jurang persaingan yang menyukarkan untuk membina semangat kerja secara berkumpulan.

Perbezaan Status Kedudukan Kriteria Ukuran Amalan Tingkah Laku Integriti Berdasarkan Kerjasama Berpasukan

Petunjuk Jadual 2, menggambarkan akan kedudukan skor min bagi keseluruhan kriteria ukuran amalan tingkah laku integriti berdasarkan kerjasama pasukan. Secara umumnya, kesemua kriteria ukuran yang melibatkan; hasil yang diperolehi merupakan kejayaan bersama usaha kerja berpasukan anggota-anggota organisasi, perkongsian kepakaran bersama rakan sekerja bagi memperkukuhkan keberkesanan tindakan operasi organisasi, pelaksanaan tugas dilakukan secara kolektif sebagai usaha untuk memperteguh tanggungjawab bersama, meletakkan keutamaan tertinggi terhadap usaha bersama bagi memastikan wujudnya tradisi perkhidmatan terbaik dan bertindak bersama merangsang perubahan produktif bagi mempertingkatkan keberkesanan sistem penyampaian, mendapat skor min yang tinggi, iaitu dalam lingkungan julat skor min 4.01 hingga 5.00.

Keadaan ini memperlihatkan bahawa amalan tingkah laku integriti yang berdasarkan kerjasama pasukan, sememangnya menjadi amalan yang kukuh dalam kalangan penjawat awam. Realiti ini, tentunya memperteguh tingkah laku integriti dalam kalangan penjawat awam sepanjang keperluan dalam proses penyampaian perkhidmatan.

Jadual 2: Perbezaan Status Kedudukan Kriteria Ukuran Amalan Tingkah Laku Integriti Berdasarkan Kerjasama Pasukan

Kerjasama Pasukan				
Bil.	Kriteria Ukuran	N	Min	SP
1.	Hasil yang diperolehi merupakan kejayaan bersama usaha kerja berpasukan anggota-anggota organisasi.	645	4.32	.637
2.	Perkongsian kepakaran bersama rakan sekerja bagi memperkukuhkan keberkesanan tindakan operasi organisasi.	645	4.33	.650
3.	Pelaksanaan tugas dilakukan secara kolektif sebagai usaha untuk memperteguh tanggungjawab bersama.	645	4.23	.666
4.	Meletakkan keutamaan tertinggi terhadap usaha bersama bagi memastikan wujudnya tradisi perkhidmatan terbaik.	645	4.24	.638
5.	Bertindak bersama merangsang perubahan produktif bagi mempertingkatkan keberkesanan sistem penyampaian.	645	4.20	.652
Keseluruhan		645	4.26	.648

Sungguh pun begitu secara perbandingan dalam konteks menentukan tahap perbezaan amalan antara setiap tingkah laku kerjasama pasukan, skor min tertinggi adalah dikaitkan dengan amalan perkongsian kepakaran bersama rakan sekerja bagi memperkukuhkan keberkesanan tindakan operasi organisasi yang merekodkan skor min 4.33 (SP .650). Situasi ini memperlihatkan anggota-anggota penjawat awam, amat peka terhadap peningkatan kemahiran serta kepakaran bagi memastikan wujudnya keberkesanan operasi organisasi.

Satu perkara yang jelas, wujudnya tradisi perkongsian kepakaran memperlihatkan penjawat awam mempunyai komitmen yang tinggi terhadap usaha memperteguh tingkah laku integriti, terutamanya sepanjang yang berkaitan dengan kerjasama pasukan.

Namun demikian, amalan tingkah laku bertindak bersama merangsang perubahan produktif bagi mempertingkatkan keberkesanan sistem penyampaian mendapat skor yang terendah, iaitu 4.20 (SP .652). Dalam hal ini, memperlihatkan dorongan penjawat awam untuk mencetuskan perubahan secara produktif dalam mempertingkatkan keberkesanan sistem penyampaian tidak

begitu terangsang secara pro aktif, berbanding dengan empat amalan tingkah laku kriteria ukuran kerjasama pasukan yang lain.

Perbezaan Status Kedudukan Kriteria Ukuran Amalan Tingkah Laku Integriti Berdasarkan Penglibatan

Berdasarkan Jadual 3, memperjelaskan status kedudukan kriteria ukuran amalantingkah laku integriti berdasarkan penglibatan. Terdapat lima unsur kriteria ukuran amalan tingkah laku yang menjadi tumpuan kajian, iaitu mengemukakan idea-idea alternatif bagi memperkukuh pengurusan operasi dalam memenuhi kehendak pelanggan, terlibat secara aktif dalam aktiviti-aktiviti organisasi bagi menyumbang kepada pencapaian objektif yang ditetapkan, melaksana tanggungjawab yang ditugaskan bagi memastikan segala perancangan dapat dilakukan secara berkesan, tumpuan khusus terhadap usaha memenuhi keperluan program yang diatur bagi memasti kelancaran pelaksanaan dan terlibat dalam usaha perkongsian pengetahuan untuk membentuk ketrampilan bertindak secara profesional.

Secara keseluruhannya, kesemua kriteria ukuran tingkah laku integriti berdasarkan penglibatan mendapat skor min purata pada aras yang tinggi iaitu 4.22 (SP .646), merupakan purata skor min yang berada dalam lingkungan julat skor min 4.01 hingga 5.00. Skor min purata yang tinggi ini menggambarkan bahawa penjawat awam di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri mempunyai kepekaan yang tinggi dalam konteks mengungguli pengamalan tingkah laku integriti yang berpusatkan penglibatan.

Jadual 3: Perbezaan Status Kedudukan Kriteria Ukuran Amalan Tingkah Laku Integriti Berdasarkan Penglibatan

Penglibatan		N	Min	SP
Bil.	Kriteria Ukuran			
1.	Mengemukakan idea-idea alternatif bagi memperkukuh pengurusan operasi dalam memenuhi kehendak pelanggan.	645	4.22	.665
2.	Terlibat secara aktif dalam aktiviti-aktiviti organisasi bagi menyumbang kepada pencapaian objektif yang ditetapkan.	645	4.18	.646
3.	Melaksana tanggungjawab yang ditugaskan bagi memastikan segala perancangan dapat dilakukan secara berkesan.	645	4.31	.632
4.	Tumpuan khusus terhadap usaha memenuhi keperluan program yang diatur bagi memasti kelancaran pelaksanaan.	645	4.22	.637
5.	Terlibat dalam usaha perkongsian pengetahuan untuk membentuk ketrampilan bertindak secara profesional.	645	4.19	.653
Keseluruhan		645	4.22	.646

Namun demikian, meskipun secara keseluruhan kriteria ukuran amalan tingkah laku integriti berdasarkan penglibatan mendapat purata skor min yang tinggi, ini tidak bermakna secara tekal keseluruhan amalan tersebut mempunyai kekuatan amalan yang sama. Berdasarkan dapatan kajian, amalan tingkah laku terlibat secara aktif dalam aktiviti-aktiviti organisasi bagi menyumbang kepada pencapaian objektif yang ditetapkan, mendapat skor min yang terendah iaitu 4.18 (SP .646), begitu juga amalan tingkah laku integriti yang berkait dengan terlibat dalam usaha perkongsian pengetahuan untuk membentuk ketrampilan bertindak secara profesional, merekodkan skor min 4.19 (SP .653).

Dalam kes ini memperlihatkan bahawa penjawat awam di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri kurang terlibat atau berkemungkinan kurang dillibatkan secara aktif dalam perancangan

atau pelaksanaan aktiviti dalam konteks pencapaian matlamat organisasi. Ini bermakna penjawat awam di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri dilibatkan secara minimum dalam hal-hal yang berkaitan dengan program atau aktiviti yang menjurus kepada usaha pencapaian objektif organisasi yang ditetapkan.

Realiti ini agak sepadan dengan amalan tingkah laku integriti yang dikaitkan dengan kriteria ukuran “terlibat dalam usaha perkongsian pengetahuan untuk membentuk ketrampilan bertindak secara profesional”, juga, memperlihatkan skor min yang secara perbandingan berada pada aras yang rendah iaitu 4.19 (SP .653). Situasi ini menunjukkan usaha ke arah perkongsian pengetahuan dalam membentuk ketrampilan bertindak secara profesional kurang diberikan perhatian dalam kalangan anggota penjawat awam di organisasi yang menjadi lokasi kajian. Keadaan ini sedikit sebanyak mempunyai jejasan ke atas usaha memperteguh tingkah laku integriti dalam kalangan penjawat awam yang sepatutnya menjadi model kepada tradisi penyampaian perkhidmatan terbaik.

Status Kedudukan Perbezaan Status Kriteria Ukuran Amalan Tingkah Laku Integriti Berdasarkan Penampilan Imej

Gambaran Jadual 4, memperjelaskan kedudukan skor min status kriteria ukuran amalan tingkah laku integriti berdasarkan penampilan imej. Terdapat lima unsur yang menjadi kriteria ukuran bagi menggambarkan aspek penampilan imej. Aspek yang dijadikan kriteria ukuran adalah melibatkan; kecenderungan tingkah laku komunikasi dua hala sebagai usaha untuk membentuk hubungan pelanggan yang dinamik, komited terhadap usaha-usaha pembentukan personaliti diri berteraskan etika bagi memastikan wujudnya sahsiah tinggi, pola interaksi berteraskan kekuatan fakta bagi memastikan ketepatan tindakan serta nilai kesahihan yang tinggi, tingkah laku penegasan kredibiliti diri bagi memastikan penampilan perwatakan berfokuskan penghormatan dan potensi pengamalan nilai diri berlandaskan pencapaian tertinggi bagi memastikan nilai kerja yang berkualiti.

Secara keseluruhannya, skor min purata bagi penampilan imej adalah 4.16 (SP .668) merupakan skor min yang tinggi dengan mengambil kira kedudukannya yang berada dalam julat skor min 4.01 hingga 5.00. Ini bererti, penampilan imej merupakan antara aspek terpenting yang diberikan penekanan dalam konteks tingkah laku amalan integriti dalam kalangan penjawat awam. Keadaan ini menunjukkan penjawat awam umumnya begitu peka terhadap keperluan dalam memperkukuh penampilan imej dalam proses menghasilkan penyampaian perkhidmatan yang berkesan.

Jadual 4: Perbezaan Status Kedudukan Kriteria Ukuran Amalan Tingkah Laku Integriti Berdasarkan Penampilan Imej

Penampilan Imej				
Bil.	Kriteria Ukuran	N	Min	SP
1.	Kecenderungan tingkah laku komunikasi dua hala sebagai usaha untuk membentuk hubungan pelanggan yang dinamik.	645	4.22	.670
2.	Komited terhadap usaha-usaha pembentukan personaliti diri berteraskan etika bagi memastikan wujudnya sahsiah tinggi.	645	4.27	.646
3.	Pola interaksi berteraskan kekuatan fakta bagi memastikan ketepatan tindakan serta nilai kesahihan yang tinggi.	645	4.10	.678
4.	Tingkah laku penegasan kredibiliti diri bagi memastikan penampilan perwatakan berfokuskan penghormatan.	645	4.11	.658
5.	Potensi pengamalan nilai diri berlandaskan pencapaian tertinggi bagi memastikan nilai kerja yang berkualiti.	645	4.13	690

Keseluruhan	645	4.16	.668
-------------	-----	------	------

Meneliti jadual 4, kriteria ukuran amalan tingkah laku integriti berdasarkan penmapilan imej yang mendapat skor min yang paling tinggi adalah komited terhadap usaha-usaha pembentukan personaliti diri berteraskan etika bagi memastikan wujudnya sahsiah tinggi, merekod dapatan skor min 4.27 (SP .646). Manakala pola interaksi berteraskan kekuatan fakta bagi memastikan ketepatan tindakan serta nilai kesahihan yang tinggi, merekodkan skor min yang terendah secara perbandingan, iaitu 4.10 (SP .678).Keadaan ini menunjukkan bahawa penjawat awam secara umumnya amat prihatin terhadap usaha untuk membentuk personaliti diri, khususnya bagi memastikan perkhidmatan awam dilihat sebagai perkhidmatan yang mempunyai imej yang tinggi, terutama dalam kalangan sikap dan etika amalan penjawat awam.

Bagaimana pun, terdapat unsur pertentangan sikap dalam kalangan penjawat awam dalam hubungan dengan kepekaan terhadap kekuatan fakta bagi memastikan ketepatan tindakan serta nilai kesahihan yang tinggi, kedudukan skor min yang rendah menunjukkan penjawat awam kurang mementingkan kekuatan fakta dalam proses penyampian perkhidmatan, selain daripada itu berkemungkinan juga fakta dan maklumat tidak disalurkan secara berkesan kepada penjawat awam untuk membolehkan mereka bertindak berorientasikan kekuatan fakta dalam proses penyampaian perkhidmatan. Ini bermakna mekanisme proses penyebaran maklumat kepada penjawat awam perlu lebih sistematik dan berfokuskan perkembangan teknologi.

Perbezaan Status Kedudukan Kriteria Ukuran Amalan Tingkah Laku Integriti Berdasarkan Daya Usaha

Gambaran Jadual 5, menerangkan kedudukan status amalan tingkah laku integriti berdasarkan konstruk daya usaha. Secara keseluruhannya terdapat lima kriteria ukuran yang dijadikan konstruk penilaian dalam hubungan dalam menentukan kekkuatan daya saing. Lima kriteria ukuran terbabit adalah; berpusatkan inisiatif kreatif bagi penggunaan sumber untuk menghasilkan perkhidmatan yang berdaya saing pasaran, usaha pelonjakan modal manusia bagi mempertingkatkan kemahiran diri dalam pelaksanaan proses kerja.

Secara keseluruhannya, kriteria ukuran amalan tingkah laku integriti berdasarkan daya usaha merekodkan skor min purata 4.12 (SP .663). Skor min purata yang direkodkan merupakan skor min yang tinggi berdasarkan kedudukan dalam julat skor min antara 4.01 hingga 5.00. Keadaan ini menggambarkan bahawa penjawat awam secara umumnya mempunyai keprihatinan yang tinggi terhadap memperkukuh daya usaha dalam memastikan proses penyampaian perkhidmatan dapat dilaksanakan dengan berkesan.

Jadual 5: Perbezaan Status Kedudukan Kriteria Ukuran Amalan Tingkah Laku Integriti Berdasarkan Daya Usaha

Daya Usaha		N	Min	SP
Bil.	Kriteria Ukuran			
1.	Berpusatkan inisiatif kreatif bagi penggunaan sumber untuk menghasilkan perkhidmatan yang berdaya saing pasaran.	645	4.14	.649
2.	Usaha pelonjakan modal manusia bagi mempertingkatkan kemahiran diri dalam pelaksanaan proses kerja.	645	4.14	.676
3.	Kemampuan mencetuskan perubahan budaya berasaskan kesilapan sifar bagi mempertingkatkan keberkesanan tindakan.	645	4.08	.695
4.	Pola tindakan berasaskan inisiatif memenuhi keperluan pasaran bagi mempertingkatkan daya saing perkhidmatan.	645	4.09	.639

5. Melakukan peningkatan kemajuan diri untuk memperkukuh potensi bagi menghadapi persaingan profesional.	645	4.18	.656
Keseluruhan	645	4.12	.663

Berpandukan Jadual 5, secara perbandingan kriteria ukuran tingkah laku integriti berasaskan daya usaha berkaitan kemampuan mencetuskan perubahan budaya berasaskan kesilapan sifar bagi mempertingkatkan keberkesanan tindakan, mendapat skor min yang paling rendah, iaitu 4.08 (SP .695). begitu juga dengan kriteria ukuran pola tindakan berasaskan inisiatif memenuhi keperluan pasaran bagi mempertingkatkan daya saing perkhidmatan, juga boleh digolongkan antara kriteria ukuran yang mendapat skor min terendah iaitu 4.09 (SP .639). Manakala kriteria ukuran melakukan peningkatan kemajuan diri untuk memperkukuh potensi bagi menghadapi persaingan profesional, merakamkan nilai skor min yang secara relatifnya adalah tinggi 4.18 (SP .656).

Berdasarkan skor nilai min yang diperolehi memperlihatkan secara umumnya penjawat awam mempunyai tidak begitu berkeyakinan dalam menggerakkan perubahan budaya dalam usaha mempertingkatkan keberkesanan tindakan. Keadaan ini berkemungkinan besar berpunca daripada halangan birokrasi, kemungkinan juga struktur yang menjadi amalan dalam pengurusan organisasi awam. Keadaan ini agak jelas dengan realiti penjawat awam yang didapati tidak begitu berinisiatif untuk bertindak memenuhi keperluan dalam mempertingkatkan daya saing perkhidmatan. Ini bermakna penjawat awam lebih terarah kepada memenuhi arahan serta keperluan pihak pengurusan jabatan.

Perbezaan Status Kedudukan Kriteria Ukuran Amalan Tingkah Laku Integriti Berdasarkan Potensi Sikap Positif

Merujuk kepada Jadual 6, merupakan perbezaan status kedudukan kriteria ukuran amalan tingkah laku integriti berdasarkan potensi sikap positif. Secara keseluruhannya terdapat lima unsur utama yang menjadi kriteria ukuran bagi menentukan tingkah laku potensi sikap positif. Lima unsur kriteria ukuran berkaitan adalah merangkumi, penerokaan peluang-peluang penguasaan kemahiran bagi memperteguh kebolehan sumbangan profesional, menggerakkan idea-idea inovasi bagi membolehkan kualiti hasil kerja menepati kehendak pelanggan, segala tindakan didokong atas kepentingan tanggungjawab bersama bagi memperkukuh sumbangan secara kolektif, segala perlakuan adalah berasaskan prosedur, peraturan dan undang-undang bagi menjamin keberkesanan tindakan dan mempertingkatkan usaha sebagai penyumbang aktif bagi memastikan pencapaian objektif operasi yang ditetapkan.

Dapatan kajian berpandukan Jadual 6, menunjukkan bahawa secara keseluruhan nilai skor min purata bagi kriteria ukuran potensi sikap positif adalah 4.19 (SP .641). Nilai skor min purata yang direkodkan merupakan nilai min yang berada pada aras yang tinggi, iaitu dalam lingkungan julat skor min antara 4.01 hingga 5.00. Ini bermakna, penjawat awam berdasarkan lokasi yang dikaji mempunyai potensi sikap positif yang tinggi. Ini merupakan satu aset yang menjadi petanda penting dalam memperkukuh tingkah laku integriti dalam konteks mempertingkatkan proses penyampaian perkhidmatan.

Jadual 6: Perbezaan Status Kedudukan Kriteria Ukuran Amalan Tingkah Laku Integriti Berdasarkan Potensi Sikap Positif

Potensi Sikap Positif		N	Min	SP
Bil.	Kriteria Ukuran			
1.	Penerokaan peluang-peluang penguasaan kemahiran bagi memperteguh kebolehan sumbangan profesional.	645	4.18	.617
2.	Menggerakkan idea-idea inovasi bagi membolehkan kualiti hasil kerja menepati kehendak pelanggan	645	4.20	.651
3.	Segala tindakan didokong atas kepentingan tanggungjawab bersama bagi memperkukuh sumbangan secara kolektif.	645	4.20	.643
4.	Segala perlakuan adalah berasaskan prosedur, peraturan dan undang-undang bagi menjamin keberkesanan tindakan.	645	4.22	.643
5.	Mempertingkatkan usaha sebagai penyumbang aktif bagi memastikan pencapaian objektif operasi yang ditetapkan.	645	4.18	.654
Keseluruhan		645	4.19	.641

Sungguh pun demikian, berdasarkan Jadual 6, terdapat dua kriteria ukuran bagi potensi sikap positif yang mendapat skor min yang rendah iaitu, penerokaan peluang-peluang penguasaan kemahiran bagi memperteguh kebolehan sumbangan profesional, merekod skor min 4.18 (SP .617) dan kriteria ukuran mempertingkatkan usaha sebagai penyumbang aktif bagi memastikan pencapaian objektif operasi yang ditetapkan, memperolehi skor min 4.18 (SP .654).

Satu perkara yang jelas tingkah laku integriti merupakan aspek penting yang menentukan bentuk dan pola tindakan dalam kalangan penjawat awam untuk mempertingkatkan wibawa perkhidmatan. Sehubungan dengan itu, penguasaan kemahiran bagi mempertingkatkan kebolehan diri dan berusaha menjadi penyumbang aktif dalam proses pencapaian objektif operasi merupakan dua unsur penting yang menjadi pemangkin kepada penjawat awam untuk membentuk nilai perkhidmatan yang mempunyai tahap kebolehpercayaan yang tinggi. Namun dapatan kajian ini kedua-dua aspek ini dalam konteks potensi sikap positif mendapat skor min yang rendah.

Bagaimana pun, kriteria ukuran segala perlakuan adalah berasaskan prosedur, peraturan dan undang-undang bagi menjamin keberkesanan tindakan, memperlihatkan skor min yang tinggi iaitu 4.22 (SP .643). Ini bererti, penjawat awam mempunyai tahap kepatuhan terhadap prosedur, undang-undang dan peraturan yang tinggi, dalam konteks situasi lain memperlihatkan penjawat awam mempunyai tahap keterikatan terhadap amalan tingkah laku integriti yang tinggi, ini memungkinkan penjawat awam menghindari diri daripada terlibat dengan sebarang tingkah laku yang menghakiskan integriti diri.

Perbezaan Status Kedudukan Kriteria Ukuran Amalan Tingkah Laku Integriti Berdasarkan Fokus Tugas

Petunjuk Jadual 7, memperjelaskan status kedudukan amalan tingkah laku integriti berdasarkan fokus tugas. Secara keseluruhannya, terdapat lima kriteria ukuran yang menjadi konstruk penilaian, iaitu pelaksanaan tindakan berdasarkan kebertanggungjawaban terhadap hasil terbaik bagi memenuhi piawai yang ditetapkan, bertindak berasaskan usaha melepasi halangan bagi memastikan setiap tugas menepati keperluan ditetapkan, melakukan tindakan yang kreatif bertujuan menghasilkan perkhidmatan berfokuskan kehendak pelanggan, keupayaan pembangunan minda produktif bagi mempertingkatkan kebolehpercayaan output bernilai tinggi dan mengutamakan profesionalisme kerjaya bagi memastikan perkhidmatan berkualiti.

Kelima-lima kriteria ukuran ini menjadi faktor penentu kepada tingkah laku integriti berasaskan fokus tugas.

Secara keseluruhannya, amalan tingkah laku berfokus tugas memperlihatkan skor min purata pada aras yang tinggi, iaitu 4.16 (SP .665), ini bermakna skor min yang direkodkan berada dalam julat skor min antara 4.01 hingga 5.00, merupakan kelompok skor min yang tinggi. Perkara ini menunjukkan bahawa fokus tugas merupakan antara aspek yang menjadi perhatian untuk dihayati secara menyeluruh kalangan penjawat awam. Bermakna, penjawat awam mempunyai kesedaran yang agak tinggi dalam konteks penstrukturan tingkah laku dalam mempertahankan wibawa integriti dalam pelaksanaan tanggungjawab perkhidmatan.

Situasi ini tentunya menggambarkan bahawa penjawat awam mempunyai tahap kawalan terhadap tingkah laku integriti yang amat positif. Wujudnya realiti fokus tugas yang tinggi, memperjelaskan bahawa penjawat awam dalam kes yang dikaji, mempunyai kecenderungan wibawa diri yang tinggi dalam melaksanakan tanggungjawab ke atas tugas-tugas yang diberikan, sebagai usaha untuk memperkukuhkan kebolehpercayaan perkhidmatan dalam kalangan pelanggan.

Meneliti Jadual 7, berhubung dengan status kedudukan amalan tingkah laku integriti berdasarkan fokus tugas, menunjukkan kriteria ukuran yang dikaitkan dengan keupayaan pembangunan minda produktif bagi mempertingkatkan kebolehpercayaan output bernilai tinggi, mencatatkan nilai skor min yang paling rendah secara relatif berbanding dengan kriteria ukuran yang lain, iaitu 4.14 (SP .673). Dalam hal ini, memperlihatkan bahawa penjawat awam yang dikaji, tidak begitu bersikap kreatif dalam mencipta kaedah atau sistem dan proses kerja bagi membolehkan sesuatu perkhidmatan dilaksanakan secara berkesan. Ini bermakna penjawat awam lebih tertakluk kepada realiti arahan kerja yang sedia ada. Berdasarkan hakikat ini, penjawat awam lebih cenderung untuk melaksanakan tanggungjawab dalam sistem dan proses yang sedia wujud.

Jadual 7: Perbezaan Status Kedudukan Kriteria Ukuran Amalan Tingkah Laku Integriti Berdasarkan Fokus Tugas

Fokus Tugas		N	Min	SP
Bil.	Kriteria Ukuran			
1.	Pelaksanaan tindakan berdasarkan kebertanggungjawaban terhadap hasil terbaik bagi memenuhi piawai yang ditetapkan.	645	4.21	.620
2.	Bertindak berasaskan usaha melepasi halangan bagi memastikan setiap tugas menepati keperluan ditetapkan.	645	4.15	.664
3.	Melakukan tindakan yang kreatif bertujuan menghasilkan perkhidmatan berfokuskan kehendak pelanggan.	645	4.15	.664
4.	Keupayaan pembangunan minda produktif bagi mempertingkatkan kebolehpercayaan output bernilai tinggi.	645	4.14	.673
5.	Mengutamakan profesionalisme kerjaya bagi memastikan perkhidmatan berkualiti.	645	4.17	.705
Keseluruhan		645	4.16	.665

Namun demikian, dapatan Jadual 7 juga memperlihatkan bahawa kriteria ukuran yang berkait dengan pelaksanaan tindakan berdasarkan kebertanggungjawaban terhadap hasil terbaik bagi memenuhi piawai yang ditetapkan, merekodkan skor min pada nilai 4.21 (SP .620), iaitu merupakan skor min tertinggi dalam kumpulan kriteria ukuran amalan tingkah laku integriti fokus tugas. Keadaan ini menjelaskan bahawa penjawat awam mempunyai kecenderungan yang tinggi mengambil tanggungjawab bagi menentukan hasil terbaik dilakukan berasaskan

piawai yang ditetapkan oleh perkhidmatan. Tentunya dalam situasi ini menunjukkan penjawat awam mempunyai tingkah laku integriti yang tinggi dalam memartabatkan nilai penyampaian perkhidmatan khususnya kepada masyarakat awam.

Perbezaan Status Kedudukan Konstruk Dimensi Amalan Tingkah Laku Integriti

Terdapat tujuh konstruk dimensi tingkah laku integriti yang dijadikan asas rujukan pembolehubah kajian ini, sebagaimana dijelaskan dalam Jadual 8. Tujuh konstruk tersebut ialah fokus nilai, kerjasama pasukan, penglibatan, penampilan imej, daya usaha, potensi sikap positif dan fokus tugas. Berdasarkan analisis data menunjukkan bahawa kesemua tujuh dimensi ini mendapat skor min purata pada aras 4.20 (SP .653), merupakan satu tahap skor min yang berada pada julat antara 4.01 hingga 5.00, iaitu satu kedudukan skor min yang berada pada aras yang tinggi.

Berdasarkan dapatan yang direkodkan dalam Jadual 8, memperlihatkan anggota-anggota penjawat awam mempunyai komitmen yang tinggi dalam memperteguh tingkah laku integriti dalam proses pelaksanaan penyampaian perkhidmatan. Ini bererti penjawat awam mempunyai kesedaran yang tinggi terhadap usaha mempertahankan wibawa perkhidmatan awam dalam pengendalian urusan dengan pihak masyarakat umum.

Apa yang nyata, keseluruhan dimensi konstruk yang menjadi pengukur tingkah laku integriti ini mencatatkan skor min yang berada dalam lingkungan julat antara 4.01 hingga 5.00, iaitu menunjukkan kesemua konstruk ini berada dalam kumpulan skor min yang tinggi. Ini bermakna, persoalan yang berkait dengan tingkah laku integriti merupakan aspek yang paling diberikan perhatian dalam penjawat awam, khususnya bagi meyakinkan masyarakat umum berkaitan dengan jaminan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan.

Jadual 8: Perbezaan Status Kedudukan Konstruk Dimensi Tingkah Laku Integriti

Bil.	Dimensi Konstruk Tingkah Laku Integriti	N	Min	SP
1.	Fokus Nilai	645	4.27	.640
2.	Kerjasama Pasukan	645	4.26	.648
3.	Penglibatan	645	4.22	.646
4.	Penampilan Imej	645	4.16	.668
5.	Daya Usaha	645	4.14	.663
6.	Potensi Sikap Positif	645	4.19	.641
7.	Fokus Tugas	645	4.16	.665
Keseluruhan		645	4.20	.653

Merujuk kepada Jadual 8, berhubung dengan status kedudukan perbezaan di antara konstruk dimensi tingkah laku integriti menunjukkan dimensi konstruk fokus nilai merakamkan skor min yang tinggi, iaitu 4.27 (SP .640), berbanding dengan enam dimensi konstruk lain. Situasi ini menggambarkan bahawa secara umumnya penjawat awam mempunyai ikatan nilai yang kuat dalam konteks pelaksanaan tanggungjawab serta tugas. Keadaan ini juga mungkin boleh dikaitkan dengan penekanan yang sentiasa dilakukan oleh pihak berkuasa pusat yang mengendalikan urusan perkhidmatan dan profesionalisme penjawat awam.

PERBINCANGAN

Kerangka pemikiran utama dalam konteks membina serta membentuk perkhidmatan awam berpaksikan integriti adalah menanamkan kekuatan nilai serta etika ke dalam setiap diri individu anggota-anggota perkhidmatan awam, sebagaimana prinsip-prinsip yang digariskan dalam aspirasi Tonggak 12 (Institut Tadbiran Awam Negara, 2003) dan etika dalam

perkhidmatan awam (Institut Tadbiran Awam Negara, 2006). Persoalan berkait dengan etika serta nilai, ia merupakan aspek yang perlu diberikan keutamaan dalam konteks membina tradisi perkhidmatan awam yang berpaksikan integriti dan berteraskan prinsip wibawa profesionalisme urus tadbir, perkara ini adalah selaras dengan penemuan Mohamad Hafiz Rosli, dll., (2015).

Ternyata, meskipun laporan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia menunjukkan terdapatnya unsur-unsur penghakisan integriti dalam kalangan anggota-anggota perkhidmatan awam, namun ia bukanlah merupakan satu situasi yang bersifat dominan dan mutlak. Penemuan kajian ini juga memperlihatkan bahawa anggota-anggota perkhidmatan awam sememangnya mempunyai pegangan yang kuat terhadap amalan tingkah laku integriti. Dapatan ini adalah sejajar dengan dapatan Nik Hairi Omar dll. (2012).

Tingkah laku serta amalan dalam kalangan anggota-anggota perkhidmatan awam, umumnya berpotensi mempunyai pemikiran positif serta memperlihatkan wujudnya tanda-tanda untuk membebaskan diri daripada perlakuan yang bersifat penghakisan integriti, perkara ini adalah selaras dengan kajian Haniza Hanim Mustafa Bakri (2015).

Pemikiran kalangan anggota-anggota perkhidmatan awam sememangnya terbentuk dalam lingkungan disiplin integriti yang tinggi, dapatan ini adalah selaras dengan penemuan Universiti Pendidikan Sultan Idris (2007). Apa yang jelas, bahawa anggota-anggota perkhidmatan awam mempunyai kerangka pemikiran yang berpaksikan kekuatan tingkah laku yang mengarah kepada minda kelas pertama dalam konteks wibawa potensi diri (Jabatan Perkhidmatan Awam, 2007).

Kerangka pemikiran ini menjadikan anggota-anggota perkhidmatan awam berkeupayaan menstrukturkan tindakan khususnya dalam konteks membina iklim organisasi bukan sahaja bersifat positif, sebaliknya juga berorientasikan pembinaan perkhidmatan yang berteraskan prinsip peningkatan berterusan. Hal inilah yang memungkinkan anggota-anggota perkhidmatan awam dapat menyesuaikan diri dengan keperluan perubahan perkhidmatan khususnya dalam memenuhi perubahan proses penyampaian perkhidmatan awam (Megat Ayob Megat Ariffin & Abdul Halim Ahmad, 2016).

Ini bermakna, meskipun terdapat persepsi yang mengaitkan sektor perkhidmatan awam sebagai sektor yang berpotensi terhakis akan amalan tingkah laku integriti, namun ia bukannya merupakan satu rumusan yang bersifat mutlak (Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia, 2017), ternyata sektor perkhidmatan awam, khususnya sepanjang yang berkaitan dengan tingkah laku anggota-anggota perkhidmatan awam, memperlihatkan wujudnya wibawa diri yang mempunyai keupayaan dan daya tahan bagi menghindari sebarang bentuk tingkah laku di luar batas moral yang boleh merosakkan integriti serta amalan yang bertentangan dengan prinsip moral (Megat Ayob Megat Ariffin & Abdul Halim Ahmad, 2016).

Penggabungan kesemua konstruk amalan tingkah laku integriti, sebagaimana dijelaskan, iaitu fokus nilai, kerjasama pasukan, penglibatan, penampilan imej, daya usaha, potensi sikap positif dan fokus tugas, menjadikan anggota-anggota perkhidmatan awam lebih mudah untuk bertindak balas terhadap perubahan pengurusan dan pentadbiran yang dilakukan oleh kerajaan dalam konteks mempertingkatkan integriti dan akauntabiliti pengurusan sektor awam.

Keadaan ini dapat dilihat dengan lebih jelas apabila wujudnya tindak balas positif terhadap pelaksanaan siri-siri Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9000 dan juga pelaksanaan Petunjuk

Prestasi Utama (KPI) dalam menentukan kawalan dalaman untuk mempertingkatkan keberkesanan perkhidmatan oleh anggota-anggota perkhidmatan awam (Kerajaan Malaysia, 2015).

Tindak balas yang ditunjukkan oleh anggota-anggota perkhidmatan awam, secara tidak langsung telah mempertingkatkan ketelusan serta memperkukuh amalan tingkah laku integriti dalam kalangan sektor awam, khususnya dalam situasi mempertingkatkan keyakinan umum terhadap wibawa serta ketepatan perkhidmatan dalam hubungan dengan pola proses penyampaian organisasi awam, perkara ini juga telah dipertegaskan di dalam kajian Haniza Hanim Mustafa Bakri, J. S. (2015).

Adalah jelas bahawa, sektor perkhidmatan awam mempunyai ketahanan yang kuat dalam menghindari diri daripada berlakunya hakisan integriti dalam kalangan anggota-anggota perkhidmatan awam. Pada masa yang sama, terdapat petunjuk bahawa anggota-anggota perkhidmatan awam, daripada sudut perwatakan personaliti telah secara tidak langsung dipengaruhi oleh ketujuh-tujuh konstruk dimensi tingkah laku yang dijadikan kerangka kajian ini (Covey, 2009).

Dalam hal ini telah wujud unsur pembinaan peribadi dan pembangunan moral dalam kalangan anggota-anggota perkhidmatan awam. Oleh yang demikian, walau pun wujudnya unsur-unsur hakisan integriti, sebagaimana laporan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (2017), namun ia bukanlah merupakan fenomena mutlak dalam sektor perkhidmatan awam, sebaliknya ia lebih memperlihatkan sebagai unsur-unsur yang bersifat kekecualian.

Berkaitan dengan pembentukan amalan tingkah laku integriti, ternyata bahawa sektor perkhidmatan awam mempunyai perancangan tindakan yang konkrit dalam menangani persoalan yang berkaitan dengan hakisan moral serta etika, bukan sahaja dilakukan berdasarkan kehendak-kehendak peraturan dan undang-undang, sebaliknya juga berdasarkan program-program pendidikan dan latihan berterusan (Nik Hairi Omar, Azmi Awang & Azmi Abdul Manaf, 2012).

Maka adalah sesuatu yang munasabah apabila unsur-unsur yang dikaitkan dengan amalan integriti, sebagaimana yang dicerakinkan oleh Covey (2009), seperti fokus nilai kerjasama pasukan, penglibatan, penampilan imej, daya usaha, potensi sikap positif dan fokus tugas, terus subur dalam diri individu anggota perkhidmatan awam, sebaliknya juga menjadi menjai penentu kepada bentuk tindakan dan proses pembuatan keputusan yang dilakukan oleh kalangan anggota-anggota perkhidmatan awam.

RUMUSAN

Pola tingkah laku anggota-anggota perkhidmatan awam, menjurus kepada pegangan yang kuat terhadap amalan disiplin moral yang tinggi, membuktikan bahawa anggota-anggota perkhidmatan awam mempunyai lokus kawalan diri yang kuat terhadap anasir-anasir yang menjadi pemusnah kepada wibawa diri yang boleh mengakibatkan kemerosotan kepercayaan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan awam. Perwatakan anggota-anggota perkhidmatan awam ini tentunya menjadi petanda bahawa sektor perkhidmatan awam, sebenarnya merupakan sektor yang berupaya membentuk persekitaran yang berdaya saing dalam membentuk ketepatan tindakan bagi membolehkan segala perancangan pembangunan dan dasar-dasar yang diputuskan kerajaan dapat dikendali dan dilaksanakan tanpa adanya gangguan terhadap prosedur serta peraturan yang ditetapkan (Mohamad Hafiz Rosli dll., 2015).

Situasi ini tentunya menjadi faktor kepada peningkatan imej, realiti ini tentunya dapat membantu kepada sektor perkhidmatan yang lebih telus dan terikat kepada piawai integriti. Berdasarkan wujudnya dominasi yang kuat terhadap amalan tingkah laku integriti, menjadikan perkhidmatan awam hakikatnya sebagai perkhidmatan yang mempunyai keupayaan daya saing dalam aspek kebolehpercayaan perkhidmatan dan ini menjadikan sektor perkhidmatan awam, sebagai sektor yang berpaksikan pemacuan watak (Institut Tadbiran Awam Negara, 2006).

Berdasarkan William (2005), pemacuan berwatak ini dilandaskan kepada beberapa prinsip utama, iaitu melibatkan unsur-unsur bertindak dengan betul, berpemacuan komitmen, pembuatan keputusan berasaskan prinsip dan berorientasikan tanggungjawab. Ini bermakna, dalam konteks cabaran sejagat, perkhidmatan awam Malaysia berada dalam landasan yang tepat untuk dijadikan model dalam pengembangan watak serta membina individu anggota perkhidmatan yang bertingkah laku berteraskan kekuatan moral dan etika tinggi, bagi memacu wajah positif perkhidmatan serta pelaksanaan proses penyampaian berfokuskan kepentingan umum serta bertepatan dengan hasil yang ditetapkan.

RUJUKAN

- Covey, S. (2007). *The 8th Habit: From Effectiveness to Greatness*. Simon & Schuster: New York.
- Covey, S. (2009). *Principle Centered Leadership*. Simon & Schuster: New York.
- Haniza Hanim Mustafa Bakri, J. S. (2015). Case Study on Integrity among Royal Malaysian Police (RMP): *An Ethical Perspectives*. Elsevier, 121-125.
- Institut Tadbiran Awam Negara. (2003). *Tonggak Dua Belas: Penerapan Nilai, Norma dan Etika Perkhidmatan*. Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara.
- Institut Tadbiran Awam Negara. (2006). *Nilai dan Etika Dalam Perkhidmatan*. Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara.
- Kerajaan Malaysia. (2015). *Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam*. MDC Publishers Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.
- Krejcie RV, Morgan DW (1970) Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30, 608.
- Megat Ayob Megat Ariffin & Abdul Halim Ahmad. (2016). Kepentingan Budaya Integriti dan Etika Kerja Dalam Organisasi di Malaysia: Suatu Tinjauan Umum. *Malaysian Journal of Society and Space*, 138-149.
- Mohamad Hafiz Rosli, Mohamad Azizal Abd Aziz, Farahwahida Mohd & Jamaliah Said. (2015). Integrity Systems in Malaysia Public Sector: An Empirical Finding. *Elsevier*, 260-265.
- Nik Hairi Omar, Azmi Awang & Azmi Abdul Manaf. (2012). Integriti dari Perspektif Pengaduan Awam: Kajian Kes di Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) Malaysia, *Journal of Social Sciences and Humanities*, 141-155.
- Richardson R. C. (2008). The Development and validation of a personality instrument to increase collaboration. *Educational Research and Review*, 3(4),121-127.
- Stanley, L. & Wise, S. (2010). The ESRC's 2010 Framework for Research Ethics: fit for research purpose? *Sociological Research Online*, 15(4), 12-13.
- Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia. (2017). *Data Pesalah Rasuah*. Retrieved from Penguatkuasaan: www.sprm.gov.my
- Universiti Pendidikan Sultan Idris. (2007). *Kajian Keberkesanan Pelaksanaan Pelan Integriti Nasional*. Tidak diterbitkan.
- Williams, P. (2014). *Leadership Excellence*. Barbour Publishing. Inc. Ohio.