

Integriti Penjawat Awam Negeri Terengganu (*The Integrity of the Terengganu Civil Servants*)

Ibrahim Mamat^{1a} & Wan Mohd Zaifurin Wan Nawang²

¹Institut Darul Iman, Universiti Sultan Zainal Abidin, Kampus Gong Badak,
21300 Kuala Terengganu, Terengganu.

²Pusat Pengajian Pembangunan Sosial dan Ekonomi, Universiti Malaysia
Terengganu,
21030 Kuala Terengganu, Terengganu.

^aEmail author: mibrahim30@gmail.com

Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji integriti penjawat awam di Terengganu. Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif dan borang soal selidik untuk mengumpul data primer. Seramai 460 orang dari seluruh Daerah Negeri Terengganu telah dipilih sebagai responden dengan menggunakan kaedah persampelan berkadar. Kajian ini mendapati responden sangat berpuas hati dengan layanan penjawat awam yang bertugas di Jabatan Pendaftaran Negara, Pejabat Penghulu dan Pejabat Daerah dan Tanah. Sikap dan pengetahuan responden mengenai integriti berada di tahap baik dengan nilai min 7.50 di atas skala 10. Integriti penjawat awam juga berada di tahap baik iaitu pada nilai min 6.97. Kajian ini mendapati 85 isu integriti yang wujud dalam 17 agensi awam adalah bersifat sementara dan keperibadian penjawat awam. Isu yang bersifat sementara boleh diselesaikan sekiranya peruntukan kewangan mencukupi untuk mengatasinya seperti masalah letak kenderaan, kerosakan lif hospital dan infrastuktur tidak berfungsi. Manakala isu bersifat dalaman dan tingkah laku penjawat awam adalah sesuatu yang agak sukar untuk diselesaikan. Penjawat awam yang memberikan perkhidmatan kritikal seperti pegawai perubatan, jururawat dan pegawai penguatkuasa merupakan kumpulan paling ketara menunjukkan tingkah laku kurang baik ketika bertugas.

Kata kunci: Integriti; penjawat awam; pengaduan awam; agensi awam; perkhidmatan awam

Abstract

This study aims to assess the integrity of civil servants in Terengganu. This study used quantitative methods and questionnaires to collect primary data. Based on the population in each district, a total of 460 people from all over Terengganu have been chosen as respondents of the study. This study found that respondents were very satisfied with the services provided by staff who are working in the National Registration Department, Penghulu Office, and District and Land Office. Attitudes and knowledge about integrity of the respondents were considered as good with the mean value of 7.50 on the scale of 10. The level of integrity of public servants is also good, with the mean value of 6.97. The study has discovered 85 issues of integrity that exist in 17 public agencies. The issues are temporary in nature and they are related to the character of civil servants. These issues can be easily resolved if adequate financial resources are provided. The issues include parking problems, damage to infrastructure and non-functional hospital elevator. While the issues which are internal and related to public servants behavior are more difficult to resolve. Civil servants who provide critical services

such as medical officers, nurses and enforcement officers are the most significant group showed unpleasant behavior while on duty.

Keywords: Integrity; civil servants; public complaints; public agencies; public service

Pengenalan

Negeri Terengganu sedang pesat membangun dalam pelbagai sektor seperti pelancongan, minyak, gas, pertanian, modal insan dan infrastruktur. Kepimpinan kerajaan Negeri Terengganu di bawah Yang Amat Berhormat Ahmad Razif Abd Rahman bertekad untuk memastikan tadbir urus seluruh jentera kerajaan dilaksanakan secara berhemah yang berlandaskan nilai Islam. Oleh itu, integriti penjawat awam menjadi agenda penting dalam pembaharuan pentadbiran negeri. Justeru, beliau telah membina tapak pembangunan negeri dengan berpaksikan kepada gagasan Transformasi Terengganu Baharu (TTB) yang didokong oleh lapan prinsip. Prinsip keempat TTB ialah integriti yang memberi makna bersih dalaman dan luaran. Prinsip ini ditegaskan lagi dengan janji bahawa beliau tidak akan teragak-agak untuk mengambil tindakan yang sewajarnya sekiranya berlaku sebarang penyelewengan.

Usaha mempertingkatkan integriti dalam kalangan semua pihak yang terlibat adalah penting bagi memastikan matlamat TTB dapat direalisasikan mengikut perancangan. Maka instrumen untuk memantau integriti dalam usaha membentaras segala bentuk penyelewengan perlu diwujudkan. Instrumen tersebut boleh dibuat dalam pelbagai bentuk. Antaranya ialah pembentukan Indeks Integriti Negeri (IIN). Pembentukan IIN adalah satu cabaran kerana indeks seumpama ini merupakan pertama kali akan dibangunkan oleh sebuah kerajaan negeri untuk memantau tahap integriti kepimpinan dan seluruh jentera kerajaan secara empirikal. Indeks ini akan digunakan untuk membuat perbandingan dan menjejaki perubahan tahap integriti dalam kalangan penjawat awam yang berlaku pada masa depan.

Permasalahan kajian

Malaysia sedang dilanda dekadensi moral dan etika yang parah (M. Kamal, 2004). Kehakisan nilai dalam masyarakat dicerminkan oleh kakitangan awam dengan wujudnya jenayah kolar putih, gejala sosial, rasuah, diskriminasi, penindasan dan penyalahgunaan kuasa (Mustafar, 2004; M. Kamal, 2004). Kepincangan ini berlaku akibat manusia kini dipengaruhi oleh unsur materialistik dan mengabaikan nilai agama (M. Kamal, 2004). Malaysia telah melancarkan pelbagai dasar, kempen dan slogan untuk mengukuhkan integriti masyarakat (Mustafar, 2004). Bagaimanapun, usaha ini tidak dapat membentuk penjawat awam yang mempunyai tingkah laku baik. Kelemahan integriti akan menyumbang kepada keruntuhan nilai moral dan kerosakan sesuatu profesyen pekerjaan (Hardingsham, 2004).

Permasalahan integriti dapat dilihat melalui pelbagai dimensi. Antaranya ialah pengaduan ke atas penjawat awam, kes salah laku kakitangan dan penarafan pelbagai

indeks yang berkait rapat dengan integriti. Penelitian ke atas laporan pengaduan awam antara tahun 2000 hingga 2004 mendapati agensi awam yang berkaitan penguatkuasaan seperti Polis Diraja Malaysia (PDRM), Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) dan Kastam Diraja Malaysia (KDRM) adalah antara agensi tertinggi menerima pengaduan orang ramai. Pada tahun 2000, agensi yang mendapat pengaduan tertinggi ialah PDRM (1,208 aduan), JPJ (843 aduan), Pejabat Tanah/Daerah dan Majlis Perbandaran (masing-masing 495 aduan). Sesetengah agensi ini seperti PDRM terus kekal bermasalah dengan merekodkan pengaduan awam tertinggi antara tahun 2000 hingga 2004 (Jabatan Perangkaan Negara, 2001-2004). Laporan Kajian Persepsi Awam Terhadap Rasuah (2002) turut menamakan PDRM, KDRM, JPJ, Imigresen dan agensi berkaitan pelesenan sebagai agensi paling tinggi terlibat rasuah dan penyalahgunaan kuasa (Suruhanjaya Polis Diraja Malaysia, 2005).

Statistik OECD (2009) melaporkan nisbah penjawat awam berbanding penduduk Malaysia pada tahun 2008 adalah sebanyak 4.68 peratus. Nisbah penjawat awam yang tinggi berbanding penduduk seharusnya dapat menunjukkan kecekapan dan keefisienan sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan kepada rakyat (OECD, 2009). Namun, prestasi dan integriti perkhidmatan awam di Malaysia masih di tahap bermasalah. Hasil kajian perunding Ernst dan Young International (1996) yang mendapati sebahagian besar (78 peratus) kes-kes penipuan di dalam agensi kerajaan dilakukan oleh kakitangan awam. Kerapuhan nilai integriti dalam kalangan kakitangan awam semakin parah dan berleluasa (Mustafar, 2004). Laporan Kerajaan Persekutuan (2005) menegaskan wujudnya penglibatan penjawat awam dalam pelbagai kes salah laku yang telah menjejaskan integriti perkhidmatan adalah seperti ketidakhadiran (61.4 peratus), pelanggaran disiplin (13.1 peratus), salah laku lain (12.6 peratus), penyalahgunaan dadah (2.3 peratus), menerima hadiah dan rasuah hiburan (2.3 peratus), keberhutangan serius (0.3 peratus) dan kesalahan memiliki harta melebihi kemampuan kerjaya (0.1 peratus). Peningkatan pengaduan secara teknikal menggambarkan kemerosotan tahap integriti perkhidmatan apabila aduan yang direkod dan disiasat didapati mempunyai merit membolehkan penjawat awam berkaitan dikenakan tindakan disiplin dan tatatertib (Nik Hairi et al. 2012).

Oleh itu, pemantapan pengurusan sumber manusia adalah satu perkara yang amat diperlukan untuk meningkatkan prestasi kerja perkhidmatan awam. Penurunan ranking indeks persepsi rasuah Malaysia yang dikeluarkan oleh Transparency International memberikan gambaran tentang kurangnya integriti yang mantap dalam kalangan masyarakat (Syed Omar, 2010). Malaysia berada dalam kalangan negara tertinggi kadar rasuah iaitu di kedudukan ke 23 (1995), 36 (2001), 33 (2002), 37 (2003), 39 (2004), 39 (2005), 44 (2006), 43 (2007), 47 (2008), 56 (2009), 56 (2010), 60 (2011), 54 (2012), 53 (2013), 50 (2014) dan 54 (2015). Dalam tempoh 20 tahun, skor purata *Transparency International Corruption Perceptions Index* (Indeks CPI) Malaysia telah mengucup agak ketara dari 5.28 mata (1995) kepada 4.4 mata (2010) dan 4.96 mata (2015) menunjukkan isu seperti rasuah dan ketidakcekapan penyampaian perkhidmatan awam semakin bertambah serius (Mohd Koharuddin et al. 2012). Namun, salah laku kakitangan awam bertambah baik (mengikut

CPI atau indikator lain) kerana mencatatkan skor mata yang sedikit (peningkatan 0.56 mata) dalam masa lima tahun ini. Bagaimanapun, peningkatan ini tidaklah memberangsangkan kerana tidak sampai separuh daripada sepuluh skor mata penuh.

Sehubungan dengan itu, kajian ini ingin mengukur persepsi rakyat mengenai amalan integriti pelbagai pihak di Negeri Terengganu. Antara objektif kajian ini ialah untuk; (i) mengetahui tahap pengetahuan dan sikap masyarakat mengenai integriti; (ii) menentukan isu-isu integriti dalam beberapa agensi terpilih; (iii) membina indeks integriti penjawat awam; dan (iv) indeks integriti penjawat awam mengikut kumpulan agensi

Sorotan literatur

Laporan Tahunan Biro Pengaduan Awam (BPA) (2013) memberi sedikit gambaran mengenai integriti penjawat awam dalam pelbagai kementerian dan agensi kerajaan. Laporan BPA lebih tertumpu kepada aduan orang ramai terhadap perkhidmatan badan-badan kerajaan, tindakan yang diambil dan langkah penyelesaiannya. Berdasarkan laporan BPA, didapati trend positif mengenai integriti penjawat awam yang menunjukkan terdapat peningkatan agak ketara dari tahun ke tahun. Mengikut Laporan Tahunan BPA (2013) bagi tempoh lima tahun (2009-2013) didapati kadar penyelesaian aduan awam adalah konsisten melebihi 95 peratus. Kadar penyelesaian aduan dalam tempoh 15 hari bekerja pula meningkat dari tahun 2009 sehingga 2011, tetapi menurun bagitahun 2011-2013 kerana terdapat kes yang lebih kompleks perlu mengambil masa untuk diselesaikan. Dari segi Indeks Kepuasan Pelanggan (Cemerlang dan Baik) pula, didapati meningkat dari tahun 2009 hingga 2010, tetapi menurun antara 2010 hingga 2013. Walaupun terdapat masalah tertentu, ada kemajuan yang agak ketara dalam menyelesaikan aduan orang ramai terhadap pelbagai kementerian atau agensi kerajaan seperti dilaporkan kepada BPA. Kajian Institut Integriti Malaysia (IIM) (2014) mengenai integriti penjawat awam didapati selaras dengan laporan BPA. Kajian yang dijalankan oleh IIM mendapati Indeks Persepsi Integriti Nasional mengenai kualiti penyampaian khidmat awam mencatat 6.7 mata dari skor 10 mata (2008), 6.8 mata (2009), 6.7 mata (2011), 6.8 mata (2012), 6.9 mata (2013) dan 7.1 mata.

Nisbah penjawat awam yang semakin tinggi berbanding penduduk seharusnya dapat menunjukkan kecekapan dan keefisienan sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan kepada rakyat (OECD, 2009). Malangnya prestasi dan integriti penjawat awam di Malaysia masih rendah dan berada di tahap yang tidak memuaskan. Pada peringkat antarabangsa, Laporan Indeks Persepsi Rasuah Antarabangsa (CPI) sejak tahun 1995-2010 mengekalkan Malaysia dalam kalangan negara tertinggi kadar rasuah iaitu pada kedudukan yang ke 22 (1995) kepada 37 (2003) dan seterusnya pada kedudukan ke 56 (2010) (Transparency International, 2012). Dalam tempoh 15 tahun, skor purata Indeks CPI Malaysiatelah menguncup agak ketara dari 5.28 mata (1995) kepada 4.4 mata (2010) menunjukkan isu-isu seperti rasuah dan ketidakcekapan penyampaian perkhidmatan awam menjadi semakin serius. Fakta ini telah disokong oleh beberapa kajian dalam negara seperti

perunding Ernst dan Young International (1996) yang mendapati 78 peratus kes-kes penipuan di dalam agensi kerajaan dilakukan oleh pegawai kerajaan sendiri.

Menurut Dobel (1990) dan Amstrong (2005) menyatakan kajian lepas dan laporan yang berkaitan integriti secara amnya tertumpu kepada isu rasuah, penyelewengan dan penyalahgunaan kuasa sebagai kunci memahami integriti. Pengaduan awam pula, secara teknikalnya berfungsi sebagai satu petunjuk penting dalam memahami integriti penjawat awam dalam sesebuah agensi. Perkara ini penting kerana pengaduan awam adalah satu ekspresi ketidakpuashatian orang awam terhadap mutu, kualiti, layanan dan perkhidmatan penjawat awam. Peningkatan pengaduan awam menggambarkan kemerosotan tahap integriti perkhidmatan apabila pengaduan yang direkod dan disiasat mempunyai merit dan penjawat awam dikenakan tindakan disiplin. Penggunaan pengaduan awam sebagai *integriti test* adalah selaras dengan BPA yang menegaskan salah satu kejayaan meningkatkan integriti agensi adalah keupayaan mengurangkan dan menyelesaikan aduan.

Menurut Kajian Persepsi Ketelusan Malaysia pada tahun 2007 yang dijalankan oleh Merdeka Centre mendapati perspektif terhadap ketelusan dan integriti terhadap sektor awam dan swasta di Malaysia mengalami peningkatan. Sektor awam menunjukkan peningkatan agak ketara iaitu sebanyak 34 peratus berbanding swasta 17 peratus dalam tempoh setahun. Hal ini menunjukkan tahap ketelusan dan integriti sektor awam agak tinggi berbanding swasta di Malaysia dan menurut kajian ini juga, dijangka akan berlaku pertambahan pada masa akan datang.

Terdapat beberapa isu yang wujud dalam organisasi dan memerlukan kajian yang lebih terperinci seperti penipuan, rasuah, konflik yang berkaitan dengan kepentingan individu dan amalan pengurusan yang tidak betul. Di samping itu, fungsi dan sistem integriti dalam sesebuah kerajaan tidak dipantau dengan baik dan mengambil kira beberapa perkara yang tertentu sahaja. Keadaan ini telah menjadi perkara biasa bagi prinsip dan amalan ini tidak diagihkan secara tidak sama di seluruh elemen dalam setiap sistem kerajaan negara dan masyarakat sivil (Head, 2012). Menurut teori Kaptein (1999) di dalam sesebuah organisasi terdapat beberapa hubungan yang boleh menimbulkan konflik dan dilema kepada individu. Dilema berlaku apabila terdapat ketidakseimbangan kepentingan individu dan organisasi (dilema tangan terbelit), konflik antara pekerja, pengurus atau jabatan (dilema banyak tangan) dan jika pihak yang berkepentingan tidak sesuai dengan kepentingan organisasi (dilema tangan kotor). Keadaan ini menimbulkan masalah yang akan memporak-perandakan sistem integriti dalam organisasi. Menurut ESDinds (2009) terdapat enam dimensi integriti seperti amalan beretika, tingkah laku bermoral, kesahihan, konsisten kebolehpercayaan dan ekologi dalam menilai amalan integriti dari pandangan individu dan organisasi. Jika individu atau organisasi memenuhi amalan nilai-nilai baik akan memberi gambaran tahap integriti yang diwakilinya.

Metodologi kajian

Kajian ini memilih kaedah tinjauan secara rentasan dengan menggunakan soal selidik dan amat sesuai kerana jumlah populasi yang besar. Kaedah ini digunakan untuk mendapatkan satu penjelasan tepat mengenai ciri-ciri yang terdapat pada diri responden dalam populasi kajian (Sabitha, 2006). Populasi kajian ini adalah penduduk Negeri Terengganu yang berjumlah seramai 1,125,000 orang (Unit Perancang Ekonomi Negeri Terengganu, 2013). Kajian ini mengaplikasi persampelan berkadar (0.044 peratus) iaitu saiz sampel setiap daerah berkadar dengan jumlah penduduk sepertimana pada Jadual 1.

Jadual 1: Lokasi kajian, jumlah populasi dan jumlah responden

Lokasi kajian (Daerah)	Jumlah populasi (orang)	Jumlah responden (orang)
Kemaman	185,486	82
Dungun	166,688	73
Hulu Terengganu	78,755	35
Marang	105,989	47
Kuala Terengganu	375,481	165
Setiu	60,694	27
Besut	151,907	67
Jumlah	1,125,000	496

Jumlah sampel seramai 496 orang melebihi cadangan Krejcie dan Morgan (1970) yang mencadangkan 384 orang dan Roscoe (1975) menyatakan saiz sampel haruslah berada di antara 30 hingga 500 orang responden untuk kajian sains sosial. Maka seramai 496 orang responden akan menerima instrumen kajian ini iaitu borang soal selidik yang dibangunkan sendiri oleh penyelidik supaya bersesuaian dengan budaya, masyarakat dan kepentingan politik Negeri Terengganu. Kajian ini menggunakan skala Likert 1-10 untuk mengukur tahap persepsi responden berkenaan pernyataan di dalam borang soal selidik. Menurut Coelho dan Esteves (2007) skala Likert 1-10 adalah sesuai untuk penyelidikan kepuasan pengguna.

Item instrumen kajian ini telah disemak oleh empat orang pakar dan tiga orang responden untuk meningkatkan kesahan fungsi borang soal selidik. Seramai 110 orang responden terlibat dalam kajian rintis untuk menentukan kebolehpercayaan instrumen. Hasil ujian rintis menunjukkan semua domain mencapai tahap pekali kebolehpercayaan yang dikehendaki iaitu 0.60 ke atas. Pekali kebolehpercayaan bagi domain amalan beretika adalah 0.668, tingkah laku bermoral 0.938, kesahihan 0.733, amalan yang konsisten 0.854, ekologi 0.710 dan pengurusan maklumat 0.889. Manakala pekali kebolehpercayaan bagi pengetahuan mengenai integriti adalah 0.889 dan sikap terhadap integriti ialah 0.747.

Data yang dipungut melalui pendekatan kuantitatif telah dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif digunakan untuk menentukan taburan sampel mengikut profil dan isu mengenai integriti. Kajian ini juga menggunakan statistik deskriptif

untuk menerangkan maklumat berkaitan dengan set data yang terdiri daripada nilai min, sisihan piawai dan varian yang diperolehi mengikut skala interval bagi semua domain. Kajian ini membahagikan integriti kepada lima tahap iaitu min skor antara 1.00-2.80 berada tahap tidak baik, 2.81-4.60 tahap kurang baik, 4.61-6.40 tahap sederhana baik, 6.41-8.20 tahap baik dan 8.21-10.00 tahap sangat baik.

Penemuan

Penemuan kajian ini adalah berdasarkan kepada maklum balas 460 orang responden yang pernah berurusan sekurang-kurangnya sebanyak tiga kali dengan salah sebuah daripada 18 agensi awam di Negeri Terengganu.

1. Profil responden

Analisis profil menunjukkan sebahagian besar (141 orang atau 30.70 peratus) responden adalah dari Daerah Kuala Terengganu, berumur 26 tahun hingga 35 tahun (136 orang atau 29.57 peratus) dan mempunyai pendapatan di bawah garis kemiskinan iaitu sebanyak RM1,000 ke bawah (183 orang atau 39.78 peratus). Majoriti (186 orang atau 40.43 peratus) responden menamatkan sekolah menengah dan merupakan penjawat awam (106 orang atau 23.04 peratus). Kajian ini juga menunjukkan hospital/klinik kesihatan, sekolah/sektor pendidikan, Majlis Daerah/ Perbandaran dan Jabatan Baitulmal merupakan empat agensi awam yang menjadi tumpuan utama responden. Majoriti (30 orang atau 6.50 peratus) responden mempunyai urusan di hospital/klinik kesihatan. Dari segi kekerapan urusan pula, sebahagian besar (340 orang atau 73.91 peratus) responden berurusan di agensi awam sebanyak satu hingga 10 kali dan kebanyakannya (64 orang atau 13.91 peratus) mengenai persekolahan dan pendidikan. Majoriti (114 orang atau 24.80 peratus) responden berpuas hati dengan layanan penjawat awam.

2. Sikap dan pengetahuan mengenai integriti

Selain faktor demografi, pengetahuan dan sikap responden terhadap integriti juga menjadi aspek penelitian kajian ini. Aspek ini penting kerana boleh digunakan sebagai timbang tara bagi mengatasi masalah dan isu-isu berbangkit. Secara umumnya, responden di Terengganu berpengetahuan dan memahami integriti. Pengetahuan mereka mengenai integriti berada pada tahap baik kerana mempunyai nilai min keseluruhan 7.76 sepertimana yang ditunjukkan pada Jadual 2.

Jadual 2: Pengetahuan responden mengenai integriti

Item ujian	Min	Sisihan piawai	Tahap
Saya faham mengenai konsep integriti	7.46	1.939	Baik
Integriti perlu diperkukuhkan untuk kesejahteraan hidup rakyat	8.41	1.352	Sangat baik

Saya boleh menilai tahap integriti bagi penjawat awam	7.30	1.728	Baik
Berintegriti adalah penting bagi seorang penjawat awam	8.57	1.319	Sangat baik
Saya seorang yang berintegriti	7.73	1.593	Baik
Saya tahu mengenai integriti melalui bahan bercetak	7.58	1.703	Baik
Saya tahu mengenai integriti melalui televisyen	7.63	1.600	Baik
Saya tahu mengenai integriti melalui media sosial	7.45	1.781	Baik
Keseluruhan	7.76	1.17	Baik

Sikap responden terhadap integriti juga berada pada tahap baik kerana mempunyai nilai min keseluruhan 7.55 sepertimana yang ditunjukkan pada Jadual 3. Namun, terdapat satu item menunjukkan tahap kurang baik iaitu responden tidak bersetuju untuk mengelak berurusan dengan pegawai yang tidak berintegriti kerana mendapat skor min yang rendah iaitu pada 3.60. Perkara ini harus diberi perhatian serius kerana penjawat awam tidak berintegriti akan memberi gambaran yang kurang baik terhadap organisasi.

Jadual3: Sikap responden terhadap integriti

Item ujian	Min	Sisihan piawai	Tahap
Saya tidak menghormati penjawat awam	7.83	2.500	Baik
Integriti perlu menjadi amalan penjawat awam	8.52	1.647	Sangat baik
Saya menghormati penjawat awam yang berintegriti	8.54	1.416	Sangat baik
Saya mengelak berurusan dengan pegawai yang tidak berintegriti	3.60	2.372	Kurang baik
Saya tidak bersubahat dengan pegawai yang tidak berintegriti	7.96	2.156	Baik
Saya mendorong pegawai untuk tidak berintegriti	7.58	2.650	Baik
Saya tidak ambil kisah tentang integriti asalkan kehendak saya dipenuhi	7.63	2.450	Baik
Negara memerlukan pentadbir awam yang berintegriti untuk maju	8.81	1.543	Sangat baik
Keseluruhan	7.55	1.076	Baik

3. Isu-isu integriti mengikut agensi

Kajian ini tidak ketinggalan dalam meneliti isu-isu yang diutarakan responden. Terdapat 85 isu yang dikemukakan oleh responden membabitkan 17 buah agensi. Isu yang dikemukakan adalah bersifat sementara dan tingkah laku pegawai. Antara isu yang bersifat sementara adalah seperti masalah sistem, tempat letak kenderaan, kerosakan lif di hospital, fasiliti dan infrastruktur tidak berfungsi dan kekurangan kemudahan boleh diselesaikan dengan mudah menerusi peruntukan kewangan yang mencukupi. Bagaimanapun, isu yang bersifat tingkah laku pegawai adalah isu yang sukar untuk diselesaikan. Isu ini agak kritikal bagi semua agensi yang dinilai oleh responden.

Antara isu tingkah laku kurang elok pegawai adalah seperti layanan kurang mesra, kasar, sombong, tidak adil, pegawai yang curi tulang, agihan dana dan bantuan tidak telus, pelaksanaan tugas secara tidak berhemah dan disiplin pegawai yang rendah. Agensi yang banyak menerima isu dan rungutan responden adalah hospital dan klinik kesihatan, polis, Jabatan Pengangkutan Jalan dan Jabatan Kebajikan Masyarakat. Manakala penjawat awam yang memberikan perkhidmatan berbentuk kritikal seperti pegawai perubatan, jururawat dan pegawai penguat kuasa paling ketara menunjukkan tingkah laku kurang baik semasa proses pungutan data.

4. Indeks integriti penjawat awam

Indeks ini memberi maklumat asas mengenai perlakuan dan kebolehpercayaan penjawat awam semasa mereka menjalankan tugas di pejabat masing-masing. Mengukur tahap integriti seseorang individu bukan satu perkara yang mudah kerana pengukurannya melibatkan persepsi rakyat terhadap penjawat awam. Maka pembinaan indeks integriti dalam kajian ini adalah berdasarkan persepsi masyarakat dan bukannya berasaskan kepada ujian integriti ke atas penjawat awam atau agensi kerajaan. Indeks integriti keseluruhan penjawat awam pada tahun 2015 adalah baik pada nilai min 6.97 dan 1.414 untuk sisihan piawai sepertimana yang ditunjukkan pada Jadual 4. Namun, domain kesahihan masih perlu diperbaiki kerana nilainya lebih rendah dari indeks integriti keseluruhan penjawat awam.

Jadual 4: Indeks integriti keseluruhan penjawat awam

Domain Indeks	Min	Sisihan piawai	
Amalan beretika	7.27	1.140	Baik
Tingkah laku bermoral	7.07	1.142	Baik
Kesahihan	6.60	1.403	Baik
Amalan yang konsisten	7.01	2.191	Baik
Ekologi (amalan lestari)	6.93	1.287	Baik
Pengurusan maklumat	6.92	1.318	Baik
Keseluruhan	6.97	1.414	Baik

5. Indeks integriti penjawat mengikut kumpulan agensi

Selain itu, kajian ini juga menganalisis data mengikut kumpulan agensi negeri (Pejabat Penghulu, sekolah/sektor pendidikan, Majlis Daerah/Perbandaran, Pejabat Daerah dan Tanah, Pejabat Kebajikan Masyarakat, Pejabat Belia dan Sukan dan hospital/klinik

kesihatan), penguatkuasaan (Polis Diraja Malaysia, Jabatan Imigresen, Jabatan Pengangkutan Jalan dan Jabatan Pendaftaran Negara), yayasan (Yayasan Terengganu, Yayasan Pembangunan Usahawan dan Yayasan Pembangunan Keluarga) dan jabatan agama (Jabatan Hal Ehwal Agama, Jabatan Baitul Mal dan Mahkamah Syariah). Agensi penguatkuasaan merupakan kumpulan yang mempunyai nilai min integriti paling rendah (6.78). Manakala jabatan agama mempunyai nilai min integriti paling tinggi (7.17) sepertimana yang ditunjukkan pada Jadual 5. Berdasarkan kepada jadual yang sama, kesemua kumpulan mempunyai indeks integriti di tahap baik.

Jadual 5: Indeks integriti penjawat awam mengikut kumpulan agensi secara keseluruhan

Kumpulan Indeks	Domain	N	Min	Sisihan	piawai
Agensi Negeri	Amalan beretika	196	7.19	1.681	Baik
	Tingkah laku bermoral	196	7.02	1.696	Baik
	Kesahihan	196	6.53	1.290	Baik
	Amalan yang konsisten	196	6.88	2.607	Baik
	Ekologi (amalan lestari)	196	6.99	1.931	Baik
	Pengurusan maklumat	196	6.83	2.286	Baik
	Jumlah	6.91	2.082		Baik
Agensi Penguatkuasaan	Amalan beretika	91	7.15	1.198	Baik
	Tingkah laku bermoral	91	6.89	1.213	Baik
	Kesahihan	91	6.42	1.545	Baik
	Amalan yang konsisten	91	6.60	2.216	Baik
	Ekologi (amalan lestari)	91	6.81	1.350	Baik
	Pengurusan maklumat	91	6.81	1.333	Baik
	Jumlah	6.78		1.475	Baik

Jadual 5: Indeks integriti penjawat awam mengikut kumpulan agensi secara keseluruhan (sambungan)

Kumpulan Indeks	Domain	N	Min	Sisihan	piawai
Yayasan	Amalan beretika	93	7.48	1.012	Baik
	Tingkah laku bermoral	93	7.23	0.994	Baik
	Kesahihan	93	6.59	1.551	Baik
	Amalan yang konsisten	93	7.24	2.117	Baik
	Ekologi (amalan lestari)	93	7.07	1.223	Baik
	Pengurusan maklumat	93	7.01	1.324	Baik
	Jumlah	7.10		1.370	Baik
Jabatan agama	Amalan beretika	80	7.36	1.059	Baik
	Tingkah laku bermoral	80	7.21	1.138	Baik
	Kesahihan	80	7.01	1.203	Baik
	Amalan yang konsisten	80	7.53	1.123	Baik

Ekologi (amalan lestari)	80	6.78	1.287	Baik
Pengurusan maklumat	80	7.14	1.535	Baik
Jumlah	7.17		1.305	Baik

Penutup

Kajian ini mendapati indeks integriti dalam kalangan penjawat awam Negeri Terengganu bagi tahun 2015 berada di tahap baik (skor 6.9 dari skala 10). Skor ini sebenarnya dianggap masih tidak memadai untuk membolehkan perkhidmatan awam dipanggil sektor yang cekap dan berkesan. Banyak isu integriti yang masih wujud dalam kalangan penjawat awam. Antaranya ialah pegawai mengutamakan saudara mara semasa bertugas, bertindak berat sebelah mengikut kepartian, bekerja sambil lewa, jawapan yang diberikan pegawai kepada pelanggan tidak masuk akal, tingkah laku pegawai kurang konsisten, gagal mengikut amalan lestari dalam pengurusan pejabat dan lambat memberi maklum balas.

Oleh itu, kesungguhan kerajaan untuk meningkatkan integriti penjawat awam dan memerangi gejala rasuah dengan memperkenalkan pelbagai inisiatif masih tidak dapat disambut secara serius oleh sebahagian besar agensi kerajaan. Kebanyakan program berkait dengan integriti seperti latihan, aktiviti pengawalan dan pencegahan rasuah, penguatkuasaan disiplin dan tingkah laku pegawai semasa berurusan dengan pelanggan di pejabat kerajaan masih tidak menunjukkan satu amalan integriti yang mantap. Rata-rata mereka tidak menjunjung nilai integriti sepenuhnya. Malah, tahap kesedaran integriti dalam kalangan penjawat awam dan masyarakat masih lagi rendah. Amalan tidak berintegriti seperti rasuah, penyelewengan, kepentingan peribadi dan bekerja sambil lewa telah menjadi budaya serta amalan penjawat awam yang tidak berubah semenjak dari dulu lagi. Situasi ini sudah menjadi suatu kebiasaan walaupun pelbagai peringatan dan penerapan kesedaran tentang keburukan amalan tidak berintegriti telah diberikan kepada mereka.

RUJUKAN

- Amstrong Elia(2005) Integrity, Transparency and Accountability in Public Administration: Recent Trends, Regional and International Development and Emerging Issues. United Nation, Economic and Social Affairs.
- Coelho P S, Esteves S P(2007)The choice between a five point and a ten point scale in the framework of customer satisfaction measurement. *International Journal of Market Research*, 49 (3), 313-339.
- Dobel J P(1990) Integrity in the Public Service.*Public Administration Review*, 50 (3), 354-366.
- ESDinds (2009) Excerpt from Values-based Indicators for Sustainable Development: Draft handbook for Civil Society Organizations on Values: Understanding Integrity.
- Ernst and Young International. 1996. Fraud Survey Report (Global). Akses atas talian:

http://www.ey.com/US/en/SearchResults?query=integrity+and+corruption+1996&search_option=country_name

- Hardingsham L B(2004) Integrity and moral residue: Nurses as participants in a moral community. *Nursing Philosophy*, 5 (2), 127-134.
- HeadB W(2012)The contribution of integrity agencies to good governance. *Policy Studies*, 33:1, 7-20.
- Institut Integriti Malaysia (2014)*Penjawat Awam Berintegriti: Membudayakan Integriti Masyarakat*, Cetakan 2. Institut Integriti Malaysia.
- Transperency International (2012) Corruption Perception Index 2012. Transperency International
- Jabatan Perangkaan Negara (2001-2004)Kuala Lumpur. Percetakan Nasional.
- Biro Pengaduan Awam (2013)*Laporan Tahunan Biro Pengaduan Awam*.Biro Pengaduan Awam. Jabatan Perdana Menteri.
- Mohd Koharuddin Mohd Balwi, Rosman Md Yusoff, Mohd Azhar Abd. Hamid, Muhammad Fauzi Othman, Nasir Markom (2001)Etika Kerja dalam Kalangan Penjawat Awam Malaysia: Perbincangan Makro dan Mikro ke atas Pembuatan Keputusan Etika. *Jurnal Teknologi*, 58, 57-62.
- Kaptein M(1999) Integrity Management.*European Management Journal*, 7 (6), 625-634.
- Krejcie R V, Morgan D W(1970) Determine sample saiz for research activities. *Education and Psychological Measurement*, 30, 608.
- Merdeka Centre (2007) Kajian Persepsi Ketelusan Malaysia. Merdeka Centre.
- M. Kamal Hassan(2004) Kepincangan Nilai dalam Masyarakat Global. Kolokium Pengukuhan Integriti, Institut Kefahaman Islam Malaysia. Jun.
- Mustafar Ali (2004) Perlaksanaan Pelan Integriti Secara Berkesan. Kolokium Pengukuhan Integriti, Institut Kefahaman Islam Malaysia. Jun.
- Nik Hairi Omar, Azmi Awang, Azmi Abdul Manaf(2012) Integriti dari Perspektif Pengaduan Awam. Kajian Kes di Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) Malaysia.*Jurnal e-Bangi*, 7 (1), 141-155.
- OECD Report (2009) OECD Annual Report 2009. Akses atas talian: <http://www.oecd.org/dataoecd/38/39/43125523.pdf>
- Roscoe J T(1975)*Fundamental Research Statistics for The Behavioural Sciences* (2nd edition).Holt Rinehart & Winston. New York.
- Sabitha M(2006)*Penyelidikan Sains Sosial: Pendekatan Pragmatik*. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.
- Suruhanjaya Polis Diraja Malaysia(2005)*Laporan Suruhanjaya Penambahbaikan Perjalanan dan Pengurusan PDRM*.Suruhanjaya Polis Diraja Malaysia.
- Syed Omar Sharifuddin Syed Ikhsan(2010) Mewujudkan Perkhidmatan Awam Cemerlang Melalui Pemantapan Etika Kerja dan Integriti.*Buletin INTAN*, 35 (1), 3-10.

Unit Perancang Ekonomi Negeri Terengganu(2013) Data asas Negeri Terengganu 2013.
Unit Perancang Ekonomi Negeri Terengganu.