

**INTEGRITI DARI PERSPEKTIF PENGADUAN AWAM: KAJIAN KES DI
JABATAN PENGANGKUTAN JALAN (JPJ) MALAYSIA**
(Integrity From The Perspective Of Public Complaints: A Case Study At Road Transport
Department (RTD) Malaysia)
Nik Hairi Omar, Azmi Awang & Azmi Abdul Manaf

ABSTRAK

Pengaduan awam adalah satu ekspresi ketidakpuashatian orang ramai terhadap mutu, kualiti atau layanan perkhidmatan yang diterima daripada penjawat awam atau sesebuah agensi. Peningkatan pengaduan awam secara teknikal menunjukkan kemerosotan tahap integriti khususnya apabila pengaduan yang direkod dan disiasat mempunyai merit. Artikel ini membincangkan integriti penjawat awam di JPJ berdasarkan rekod-rekod pengaduan yang diterima agensi dari tahun 2008-2011. Empat objektif utama artikel adalah untuk meninjau tren pengaduan, menghurai kandungan pengaduan, menentukan merit pengaduan dan meneliti impak pengaduan ke atas kerjaya penjawat awam terlibat. Data kajian telah diperolehi dari Ibu Pejabat JPJ, Putrajaya merangkumi sembilan kategori pengaduan awam iaitu salah guna kuasa, kelewatan bertindak, tiada tindakan, kegagalan kuatkuasa, kualiti perkhidmatan kaunter dan telefon, kegagalan mematuhi prosedur, tidak responsif, tindakan tidak adil dan kurang kemudahan awam. Hasil kajian mendapati jumlah pengaduan awam yang diterima JPJ dalam tempoh empat tahun semakin meningkat menunjukkan berlaku kemerosotan tahap integriti. Tinjauan ke atas kandungan aduan mendapati sekitar 53-54 peratus aduan yang diterima mempunyai asas atau merit sama ada melibatkan kes-kes kecil atau serius. Bagi kes-kes serius yang telah diputuskan atau masih dalam perbincangan, pelbagai tindakan disiplin dan tatatertib yang tegas telah dikenakan pihak agensi termasuk pembuangan, gantung tugas, tahan kerja, tangguh pergerakan gaji dan turun pangkat. Bagi mengurangkan aduan dan menambahbaik integriti perkhidmatan, beberapa cadangan telah dikemukakan seperti pembaharuan pelan strategik JPJ, penambahbaikan amalan pengurusan sumber manusia, pemantapan sistem ICT dan prosedur kerja, sistem pengurusan aduan bersepadu serta langkah-langkah pemantauan dan pengujian integriti berterusan.

Kata Kunci: *Integriti, Pengaduan Awam, Penjawat Awam, Agensi Awam, JPJ*

ABSTRACT

Public complaint is an expression of public dissatisfactions towards the quality or treatments of services accepted from public officials or agency. Technically, the increasing numbers of public complaints show the decline of integrity levels, especially in the case where the lodge and investigation of complaints have its' merit. This article discussed public official integrity in the RTD which based on the complaints report from the year of 2008-2011. Four main objectives of the article are to observe complaints trends, elaborate its' contents, determine its' merits and examine the impact of complaints on the career of public officials that were involved. Data used in this article were gathered from RTD's Headquarters, Putrajaya between November 2011 - Jan 2012.

Complaints data were classified by RTD into nine categories that are misuse of power, delay of acts, no actions, failure of enforcement, failure to conform procedures, quality of counter and telephone services, non responsive, unfair actions and less public amenities. The study found that the trend of public complaints received by RTD during four years observation was on the rise which showed that the integrity levels were at a declining trend. Investigations on the content of complaints found that 53-54 percents complaint have its' merits, either minor or serious. For serious cases that upheld or undergoing of trials, various disciplinary actions were taken by agency including dismissals, suspension of task, stop of work, delay of salary increment and demotion. To mitigate complaints and improves integrity, few suggestions are forwarded, among are review of RTD's strategic plans, improving of HRM practices, work procedures, ICT systems, integrated complaint management system and continuous efforts of integrity testing and monitoring.

Keywords: *Integrity, Public Complaints, Public Officials, Public Agency, RTD*

PENGENALAN

Agensi-agensi awam ditubuhkan dengan objektif utama untuk memenuhi keperluan rakyat dan negara. Bagi mencapai objektif tersebut, sistem penyampaian perkhidmatan awam yang berintegriti tinggi adalah diperlukan supaya dasar-dasar kerajaan dapat dilaksanakan secara berkesan. Kepentingan integriti kepada perkhidmatan awam adalah untuk mewujudkan pentadbiran dan perkhidmatan awam yang cekap dan berdisiplin menerusi penerapan nilai-nilai murni yang dapat mengatasi masalah dan kelemahan dalam pelbagai aspek pemerintahan seperti pengurusan kewangan, pengendalian kes-kes tatatertib, rasuah, penyalahgunaan kuasa dan penyelewengan yang ditegah oleh peraturan, perundangan serta agama (Plan Integriti Nasional, 2004).

Secara ringkas, integriti boleh ditakrifkan sebagai kejujuran dan ketulusan serta kesempurnaan dan keutuhan. Kamus Oxford (2005) membariskan empat ciri utama dalam konsep integriti iaitu sifat yang menyeluruh, jitu, benar dan jujur (*wholeness, soundness, uprightness and honesty*). Pengertian integriti telah ditakrif lebih jelas lagi dalam Plan Integriti Nasional 2004 (PIN 2004) yang membawa maksud kualiti unggul yang wujud dalam kalangan individu dan berteraskan prinsip teguh kepada kejujuran dan amalan bermoral (Mazilan Musa et al., 2005:3). Berdasarkan takrifan ringkas ini, integriti boleh difahami sebagai nadi utama kepada pencapaian hasil kerja berkualiti yang dipertanggungjawabkan kepada seseorang individu atau organisasi dengan berlandaskan ciri-ciri kerja bersepadu dan menyeluruh (Ab. Rahman Hj. Ismail, 2005). Integriti perlu dilihat sebagai satu komitmen terhadap prinsip moral yang tinggi dalam memikul dan menjalankan sesuatu tugas sama ada pada peringkat individu atau organisasi. Pada peringkat individu, penghayatan konsep integriti bererti seseorang kakitangan perlu menunjukkan keselarasan di antara apa yang dikatakan dengan apa yang dilakukan; bertindak menurut prinsip moral, etika dan undang-undang, mengutamakan kepentingan umum melebihi kehendak dirinya sendiri dan melakukan kerja dengan kualiti yang bermutu dan tepat. Sementara di peringkat organisasi, penghayatan integriti perkhidmatan terjelma dalam bentuk perumusan dan pelaksanaan kod etika, piagam pelanggan, proses kerja dan pematuhan terhadap amalan terbaik.

Ke arah pengukuhan integriti dalam penyampaian perkhidmatan awam, pelbagai dasar telah dilaksanakan kerajaan seperti Dasar Etika Perkhidmatan Awam dan Konsep Perkhidmatan Cemerlang; Dasar Bersih, Cekap dan Amanah; Dasar Nilai dan Etika Dalam Perkhidmatan Awam; Dasar Penerapan Nilai-nilai Islam Dalam Perkhidmatan Awam dan Dasar Tonggak Dua Belas. Dasar-dasar telah dipraktikkan dalam pelbagai program di peringkat organisasi seperti penggunaan tanda nama, piagam pelanggan, penggubalan kod etika kerja, manual kerja, fail meja, sistem pejabat terbuka, modul pengurusan integriti, hari bertemu pelanggan, pusingan kerja dan penubuhan pasukan pemantau (Ab. Rahman, 2005; Mazilan et al., 2005; Sulaiman, 2005; Mohd Tap, 2008). Komitmen kerajaan meningkatkan integriti dalam penyampaian perkhidmatan awam telah dilakukan dari masa ke semasa menerusi pelbagai cara. Antaranya termasuklah penubuhan Biro Pengaduan Awam (BPA) pada tahun 2000 yang membolehkan orang awam menyalurkan aduan secara terus ke Jabatan Perdana Menteri (BPA, 2010) serta penggubalan Pelan Integriti Nasional (PIN) pada tahun 2004.

Bagi sektor kerajaan, cabaran membentuk dan mengekalkan integriti perkhidmatan yang baik berat untuk dipikul memandangkan saiz organisasi awam dan bilangan kakitangannya yang besar. Berdasarkan perangkaan Pejabat Ketua Setiausaha Negara (2009), terdapat sejumlah 1.2 juta kakitangan awam di seluruh negara. Pada tahun 2008, jumlah penjawat awam dianggarkan bersamaan empat peratus jumlah penduduk negara atau mewakili 10 peratus jumlah gunatnaga negara. Statistik ini bererti bagi setiap 10 pekerja di Malaysia, seorang daripada mereka adalah penjawat awam dan bagi 27 juta penduduk, ia mencerminkan seorang kakitangan awam memberi khidmat untuk sejumlah 27 penduduk (Liew, 2010). Statistik OECD (2009) menunjukkan data yang lebih tinggi apabila melaporkan nisbah penjawat awam berbanding penduduk di Malaysia pada tahun 2008 adalah 4.68 peratus. Nisbah ini juga dilaporkan jauh mengatasi keadaan di beberapa Negara Sedang Membangun (NSM) lain seperti Thailand (2.06 peratus), Indonesia (1.79 peratus), Korea (1.89 peratus), Filipina (1.81 peratus), Laos (1.24 peratus) dan Kemboja (1.18 peratus).

Nisbah penjawat awam yang tinggi berbanding penduduk seharusnya dapat menunjukkan kecekapan dan keefisienan sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan kepada rakyat (OECD 2009). Malangnya, prestasi dan integriti perkhidmatan awam di Malaysia masih di tahap bermasalah. Di peringkat antarabangsa, salah satu bukti adalah Laporan Indeks Persepsi Rasuah Antarabangsa (CPI) yang sejak tahun 1995 -2010 mengekalkan Malaysia dalam kalangan negara tertinggi kadar rasuah iaitu di tangga ke 22 (1995) kepada 37 (2003) dan seterusnya tangga ke 56 bagi tahun 2010 (*International Transparency, 1995-2010*). Dalam tempoh 15 tahun berkenaan, skor purata Indeks CPI Malaysia telah menguncup ketara dari 5.28 mata (1995) kepada 4.4 mata pada tahun 2010 menunjukkan dalam tempoh berkenaan, isu-isu seperti rasuah dan ketidakcekapan penyampaian perkhidmatan awam semakin bertambah serius. Fakta ini disokong oleh beberapa kajian dalam negara seperti hasil kajian perunding Ernst dan Young International (1996) yang mendapati 78 peratus kes-kes penipuan di dalam agensi kerajaan dilakukan oleh para pegawai kerajaan itu sendiri. Dapatan ini konsisten dengan hasil Laporan Kerajaan Persekutuan (2005) yang menegaskan wujudnya penglibatan penjawat awam dalam pelbagai kes salah laku yang menjejaskan integriti perkhidmatan seperti ketidakhadiran kerja (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).

Penelitian ke atas laporan pengaduan awam antara tahun 2000-2004 mendapati agensi-agensi awam berkaitan penguatkuasaan seperti Polis Di Raja 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 adalah PDRM (1,208 aduan), JPJ (843 aduan), Pejabat Tanah/Daerah dan Majlis Perbandaran (masing-masing 495 aduan). Seseengah agensi ini seperti PDRM terus kekal bermasalah dengan merekodkan data pengaduan awam tertinggi antara tahun 2000 hingga 2004 (Jabatan Perangkaan Negara, 2001-2004). Laporan kajian Persepsi Awam Terhadap Rasuah yang dijalankan pada tahun 2002 turut menamakan PDRM, KDRM, JPJ, Imigresen dan agensi berkaitan pelesenan sebagai agensi paling tinggi terlibat rasuah dan penyalahgunaan kuasa (dlm. Laporan Suruhanjaya Penambahbaikan Perjalanan dan Pengurusan PDRM, 2005).

Kajian-kajian lepas dan laporan berkaitan integriti pada amnya agak tertumpu pada isu rasuah, penyelewengan dan penyalahgunaan kuasa sebagai kunci memahami integriti. Artikel ini menghujahkan bahawa 'pengaduan awam' secara teknikal boleh berfungsi sebagai satu petunjuk penting dalam memahami integriti para penjawat awam dan sesebuah agensi. Perkara ini penting kerana sesebuah pengaduan awam adalah satu ekspresi ketidakpuashatian orang ramai terhadap mutu, kualiti, layanan dan perkhidmatan yang diberi oleh penjawat awam atau sesebuah agensi (Dobel, 1990; Armstrong, 2005). Peningkatan pengaduan awam secara teknikal menggambarkan kemerosotan tahap integriti perkhidmatan, khasnya apabila pengaduan yang direkod dan disiasat mempunyai merit dan penjawat awam berkaitan dikenakan tindakan disiplin atau tatatertib. Penggunaan pengaduan awam sebagai *integrity test* adalah selaras dengan penekanan Biro Pengaduan Awam (BPA) yang menegaskan salah satu kejayaan meningkatkan integriti agensi adalah keupayaan mengurangkan dan menyelesaikan aduan (BPA, 2010).

Artikel ini membincangkan integriti para penjawat awam di Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) berdasarkan rekod-rekod pengaduan awam yang diterima oleh agensi berkenaan dari tahun 2008-2011. Empat objektif utama artikel adalah untuk (i) meninjau tren pengaduan awam yang diterima, (ii) meneliti kandungan pengaduan, (iii) menentukan merit pengaduan dan (iv) melihat kesan pengaduan ke atas kerjaya penjawat awam yang terlibat. Dalam membincangkan perkara ini, konsep integriti yang diguna telah dirujuk kepada 'semua pengaduan awam yang diterima agensi' yang direkodkan menurut arahan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 28/2009, merangkumi sembilan kategori utama iaitu salah guna kuasa, kelewatan bertindak, tiada tindakan, kegagalan kuatkuasa, kualiti perkhidmatan kaunter dan telefon, kegagalan mematuhi prosedur dan tidak responsif, tindakan tidak adil dan kurang kemudahan awam.

METODOLOGI

Data dan maklumat yang digunakan dalam artikel ini diperolehi dari Laporan Pengaduan Awam, Ibupejabat Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), Putrajaya meliputi tempoh 2008 hingga 2011. Pemilihan JPJ sebagai subjek perbincangan didorong beberapa faktor antaranya kesediaan pihak JPJ memberikan data pengaduan awam yang dikehendaki pengkaji serta kesediaan empat pegawai mereka dari Ibu Pejabat JPJ Putrajaya terlibat sebagai informan. Kerjasama pihak JPJ adalah penting kerana maklumat yang dikehendaki adalah terkawal dan perlu digunakan

secara berhati-hati. Faktor lain yang menjadi asas pemilihan agensi ini adalah terdapatnya usaha menambahbaik integriti perkhidmatan awam secara berterusan terutama selepas pengenalan dasar Pelan Integriti JPJ (2008) yang perlu diberi penilaian terhadap pencapaiannya oleh masyarakat. Faktor lain yang turut mendorong pemilihan JPJ adalah kerana saiz agensi yang besar dari segi bilangan kakitangan, cawangan dan tahap operasi di seluruh negara yang menunjukkan perkhidmatan agensi ini mempunyai impak yang besar ke atas masyarakat.

Proses pengumpulan data dan maklumat kajian telah dijalankan antara Julai 2011 hingga Januari 2012 melalui rujukan terhadap empat informan dari Bahagian Pengurusan, Bahagian Korporat dan Penyelidikan, Bahagian Inspektorat dan Bahagian Penguatkuasa. Informan dipilih berdasarkan kedudukan dan peranan mereka sebagai pegawai yang berkaitan dengan tugas penerimaan pengaduan awam dan tindakan. Perbincangan fokus kumpulan dengan informan telah dijalankan secara tidak formal dan mencakupi temubual berkaitan sistem pengaduan awam, skop pengaduan, prosedur penyajian data serta penghuraian lanjut mengenai sifat-sifat pengaduan awam dan jenis tindakan disiplin yang diambil. Laporan pengaduan awam yang diterima Ibu Pejabat adalah dari beberapa sumber iaitu melalui aduan langsung pengadu di pejabat cawangan atau negeri, telefon, e-mel, surat, faksimili, akhbar, borang maklum balas dan dari Pihak BPA/Kementerian/Audit. Pengaduan awam JPJ adalah data sensitif dan tidak diterbitkan serta merangkumi kesemua bahagian iaitu Korporat dan Penyelidikan, Pengurusan, Penguat Kuasa, Pelesenan Kenderaan, Pelesenan Pemandu, Kejuruteraan Automotif, Teknologi Maklumat, Kewangan, Hasil, Inspektorat, Akademi serta semua JPJ negeri dan cawangannya.

Pengkaji hanya diberi statistik bilangan aduan serta statistik tindakan disiplin dan tatatertib tanpa disertakan ekstrak terperinci setiap kes pengaduan. Limitasi ini telah menyebabkan kesukaran menghuraikan kandungan kes-kes pengaduan awam dan penyiasatan kes tatatertib yang membawa kepada tindakan disiplin tertentu seperti pembuangan kerja, pemotongan gaji dan penggantungan. Walaupun begitu, dua siri pertemuan dan perbincangan fokus kumpulan bersama empat informan dalam tempoh kajian telah membolehkan maklumat kandungan pengaduan dicatat dan dihuraikan dalam artikel ini tanpa memperincikan butiran kes secara khusus. Selain itu, disebabkan pangkalan data e-aduan JPJ masih baru dan kebanyakan pengaduan awam masih disalurkan secara manual, hanya data dari tahun 2008 hingga 2011 sahaja diperolehi.

PERBINCANGAN

Isu Integriti Berdasarkan Statistik Pengaduan

Berdasarkan tren data pengaduan awam yang ditunjukkan dalam Jadual 1.1, rumusan awal yang dapat dibuat ialah berlaku kemerosotan dalam tahap integriti para penjawat awam dan perkhidmatan JPJ bagi tempoh 2008-2010. Rumusan ini adalah berasaskan fakta terdapat kecenderungan peningkatan aduan dalam tempoh empat tahun berbanding tren penurunan atau stagnasi. Misalnya, bagi tahun 2008 hingga 2009, terdapat peningkatan pengaduan awam sebanyak 5.1 peratus. Sungguhpun berlaku penurunan aduan sebanyak 3.6 peratus antara tahun 2009-2010, ia telah disusuli pertambahan semula secara mendadak antara tempoh 2010-2011 iaitu sebanyak 33.1 peratus. Secara keseluruhan aduan yang diterima agensi bertambah 34.6 peratus bagi tempoh empat tahun pemerhatian, memperlihatkan bahawa masalah integriti di tahap yang semakin kritikal.

Jadual 1.1: Bilangan, Peratusan dan Perbezaan Jumlah Pengaduan Awam Terhadap Perkhidmatan JPJ, 2008-2011

N Parameter Aduan	2008 ^a		2009 ^b		2010 ^c		2011 ^d		JUMLAH	Peratus Perbezaan			
	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%		b-a	c-b	d-c	d-a
1 Kegagalan penguatkuasaan	47	7.8	75	12.4	42	6.9	441	72.9	605	4.6	-5.5	399.0	65.1
2 Kualiti perkhidmatan kaunter/telefon	53	18.3	56	19.3	88	30.3	93	32.1	290	1.0	11.0	5.0	13.8
3 Kegagalan ikut prosedur	39	20.4	41	21.5	57	29.8	54	28.3	191	1.0	8.4	-3.0	7.9
4 Kelewatan / tiada tindakan	24	14.9	27	16.8	43	26.7	67	41.6	161	1.9	9.9	24.0	26.7
5 Salah laku anggota	19	13.5	34	24.1	50	35.5	38	27.0	141	10.6	11.3	-12.0	13.5
6 Tindakan tidak adil	16	17.8	39	43.3	18	20.0	17	18.9	90	25.6	-23.3	-1.0	1.1
7 Salahguna kuasa / penyelewengan	8	18.6	3	7.0	21	48.8	11	25.6	43	-11.6	41.9	-10.0	7.0
8 Kepincangan dasar/ undang-undang	8	24.2	15	45.5	9	27.3	1	3.0	33	21.2	-18.2	-8.0	-21.2
9 Kurang kemudahan awam	4	16.7	2	8.3	10	41.7	8	33.3	24	-8.3	33.3	-2.0	16.7
Keseluruhan	218	14.7	292	19.8	338	16.2	730	49.3	1578	5.1	-3.6	33.1	34.6

Sumber: Ibu Pejabat JPJ, 2012

Jika pengaduan awam dalam Jadual 1.1 diteliti secara dekat, didapati kesemua sembilan petunjuk integriti tidak mempunyai aduan sifar. Ini bermakna isu-isu integriti perkhidmatan awam yang melibatkan hubungan antara orang ramai dengan JPJ berkisar kepada sembilan jenis pengaduan ini. Kedudukan isu-isu aduan ini adalah pada hiraki atau prioriti yang berbeza. Antara tahun 2008-2011, pengaduan awam yang tertinggi dicatatkan adalah dalam isu berkaitan kegagalan penguatkuasaan iaitu sebanyak 605 aduan, disusuli aduan kualiti perkhidmatan kaunter dan telefon (290 aduan), kegagalan mengikut prosedur (191 aduan), kelewatan/tiada tindakan (161 aduan) dan salah laku anggota (141 aduan). Aduan yang mencatatkan jumlah sederhana tinggi adalah pengaduan tindakan tidak adil sebanyak 90 aduan sementara aduan pada jumlah lebih kecil adalah salah laku/penyelewengan (43 aduan), kepincangan dasar dan undang-undang sebanyak (33 aduan) dan kekurangan kemudahan awam sebanyak 24 pengaduan. Pertambahan pengaduan awam yang berlaku secara ekstrem seperti kegagalan penguatkuasaan yang melonjak sebanyak 399.0 peratus antara tahun 2010-2011, pola pengaduan yang meningkat secara berterusan seperti aduan kualiti perkhidmatan kaunter/telefon dan kelewatan/tiada tindakan serta aduan-aduan yang menunjukkan pola tidak menentu seperti kegagalan ikut prosedur, salah laku anggota dan tindakan tidak adil perlu diberi perhatian serius oleh JPJ kerana ia merupakan antara 'core business' dan tanggungjawab yang menyumbang kepada Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Jabatan berkenaan.

Integriti Berdasarkan Kandungan Pengaduan Awam

Pendedahan kandungan pengaduan awam yang diterima JPJ adalah penting kerana analisis terhadap kandungan pengaduan dapat menjelaskan bentuk-bentuk pengatahan, pertuduhan atau ketidakpuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan para penjawat awam dan agensi. Di atas sebab-sebab kerahsiaan data dan maklumat, analisis terperinci terhadap kes-kes pengaduan tidak didedahkan, sebaliknya akan diterangkan secara ringkas dengan tidak merujuk kepada mana-mana pihak yang terlibat secara khusus. Berdasarkan hasil temu bual fokus kumpulan, kajian mendapati mendapati skop pengaduan awam bagi kes kegagalan penguatkuasaan yang merupakan kes tertinggi dicatatkan sepanjang 2008-2011 mencakupi aspek yang luas kerana ia merupakan tanggungjawab utama agensi pada peringkat Ibu Pejabat, negeri atau cawangan.

Menurut informan, kandungan pengaduan awam yang paling banyak diterima dalam isu ini adalah menyentuh kegagalan JPJ negeri atau cawangan menguatkuasa peraturan keselamatan jalanraya dan kegagalan bertindak ke atas pesalah-pesalah jalan raya menurut Akta Pengangkutan Jalan 1987 (APJ1987). Beberapa contoh pengaduan yang kerap diterima telah dihuraikan oleh Informan kedua dalam petikan di bawah:

“...bagi kategori ini...saya sebutkan beberapanya secara ringkasnya... yang tinggi adalah aduan gagal mengurangkan kemalangan jalan raya. Variasinya aduan macam ni pelbagai... ada aduan yang mengatakan JPJ gagal jalankan kerja-kerja kuatkuasa, ada yang kata kurang pemantauan dan kurang operasi terhadap penggunaan kenderaan persendirian, motosikal, kenderaan perdagangan dan pengangkutan berat seperti lori dan bas... aduan kelemahan penguatkuasaan peraturan lalulintas dan had laju, aduan penyalahgunaan, modifikasi dan ciri-ciri kenderaan kenderaan motor yang tidak penuhi piawaian, berbahaya, tidak selamat” [Informan 4].

Selanjutnya bagi pengaduan perkhidmatan telefon dan kaunter, kandungan utama pengaduan awam adalah berkaitan masa menunggu yang lama seperti kelewatan petugas mengangkat gagang telefon, ketiadaan operator atau pegawai yang hendak dihubungi, ketidakpuasan hati terhadap penggunaan operator elektronik, penyambungan yang sering terputus-putus serta cara percakapan dan layanan yang kasar atau tidak mesra pelanggan. Dalam masalah perkhidmatan kaunter, aduan yang kerap adalah merujuk kepada jangka masa yang panjang menunggu giliran perkhidmatan, petugas yang kurang berkemahiran dalam pengarahannya, tidak fokus menjalankan tugas serta prosedur berurusan yang terlalu birokratik. Dua kenyataan ringkas informan diterangkan dalam kenyataan di bawah:

“...jika isu kualiti perkhidmatan kaunter dan telefon, perkara yang kerap adalah komplek masa menunggu petugas, ada juga pengadu yang adu tiada petugas mengangkat gagang telefon”. [Informan 2] *“...kalau dalam isu-isu berkaitan masalah kaunter, aduan yang biasa adalah masa menunggu giliran, petugas lambat buat kerja, prosedur urusan yang birokrasi, penjelasan yang dianggap tak memuaskan, petugas tak ada pengetahuan dan sikap petugas kaunter yang tidak mesra pelanggan”.* [Informan 3]

Tren pengaduan awam mengenai layanan kaunter dan telefon agak konsisten dan kekal di tahap tinggi pada setiap tahun memperlihatkan bahawa dalam tempoh empat tahun data pemerhatian, budaya kerja para penjawat awam di bahagian berkenaan masih belum berubah ke tahap positif sepenuhnya. Salah satu penyebab petugas kaunter dan telefon bersikap dingin dengan pekerjaan mereka adalah kerana perasaan jemu dan keletihan bekerja akibat berhadapan dengan pelbagai kerenah pelanggan yang ramai setiap hari. Berdasarkan statistik, agensi itu mempunyai 73 cawangan seluruh negara dan menerima sekitar 60-100 pelanggan dalam setiap jam bekerja dalam sehari (Statistik Penyelarasan Lesen Memandu, Ibu Pejabat JPJ, 2012).

Bagi pengaduan kegagalan mengikut prosedur, kandungan pengaduan terbanyak adalah ketidakpuasan hati pengadu terhadap perbuatan individu seperti potong barisan, layanan khas kepada pihak tertentu, ketidakpatuhan terhadap prosedur operasi serta lain-lain aspek transaksi dengan JPJ termasuk dalam permohonan permit, tender nombor dan memperoleh kelonggaran tertentu. Kekecewaan sama ada berasas atau tidak telah menyebabkan pelanggan melihat JPJ

sebagai pihak yang tidak mengikut prosedur seperti dalam satu contoh pengaduan yang dinyatakan Informan berikut:

“...ada satu contoh kes lah... ada pihak mohon permit menubuhkan Institut Memandu (IM) yang ditolak JPJ atas sebab-sebab yang tidak mematuhi syarat walaupun pengadu mendakwa mematuhi segala prosedur yang ditetapkan oleh APJ1987 serta syarat-syarat penubuhan IM seperti dalam borang... lain-lain macam kes gagal mendapat tender nombor kenderaan, gagal dapat kelulusan projek yang dimohon dan macam-macamlah, sedangkan kita perlu melihat banyak perkara di peringkat jabatan dan kementerian serta implikasi di sisi perundangan... ”. [Informan 2]

Aduan-aduan lain yang kerap diterima dalam kategori kegagalan mengikut prosedur ialah seperti aduan penjawat awam mengubah laporan kad penetapan ujian, meminda jenis butiran maklumat dalam geran pendaftaran kenderaan, melepaskan kenderaan sita tanpa mematuhi prosedur, melepaskan penyenggaraan hitam kenderaan PDRM dan perbuatan melanggar Prosedur Standard Operasi (SOP) jabatan. Selanjutnya, bagi kes salah laku anggota yang umumnya dirujuk kepada mana-mana perbuatan yang tidak konsisten dengan peraturan kerja, kandungan utama pengaduan adalah berkaitan kesukaran menghubungi pegawai, pegawai mengelak dari dihubungi dan pegawai tidak hadir bekerja. Terdapat juga aduan pegawai tidak bertanggungjawab dan cuai, menggunakan bahasa kasar dan kesat, tidak mempraktik etika kepegawaian yang baik serta aduan-aduan terlibat penipuan, cubaan mendapat suapan, mengambil rasuah, pemalsuan rekod dan penipuan maklumat sesuatu transaksi. Tiga contoh kes aduan salah laku anggota diringkaskan Informan 2 dan 3 dalam petikan berikut:

“...seperti aduan salah laku pegawai JPJ bersikap kasar semasa sesi ujian memandu di salah sebuah Institut Memandu (IM)” [informan 2] “...yang lainnya seperti aduan kes penguji JPJ mengutip wang daripada calon ujian memandu dengan janji meluluskan ujian dan kes tidak ada di tempat kerja” [Informan 3].

Bagi pengaduan awam berkaitan kelewatan bertindak atau tiada tindakan berhubung sesuatu perkara yang dirujuk oleh pengadu, kandungan adalah berkaitan masa menunggu perkhidmatan yang lama sehingga pengadu rasa kecewa tidak mendapat maklum balas atau tindakan susulan sewajarnya. Satu contoh kandungan pengaduan kes-kes kelewatan bertindak atau tiada tindakan diterangkan Informan 2 seperti berikut:

“... kes seperti kegagalan pengadu mendapat jawapan terhadap sesuatu permohonan, kelulusan dan tindakan dari JPJ, yang antaranya bukan kerana kita tidak bagi feedback, tapi kerana ada sesuatu keputusan memerlukan jangka masa yang lama untuk diputuskan dan sama ada ia merupakan tugas kita [JPJ]...ada keadaan di mana isu lewat bertindak ini, atau tiada tindakan ini berkait rapat dengan kes-kes tertentu yang tidak ada dalam empat senarai transaksi penting JPJ kepada pelanggan seperti transaksi penguatkuasaan, pendaftaran dan penyelesaian kenderaan persendirian, transaksi pendaftaran dan perlesenan kenderaan perdagangan dan transaksi perlesenan pemandu” [Informan 2].

Kandungan pengaduan awam mengenai tindakan tidak adil pihak JPJ pula lebih menjurus kepada keputusan-keputusan yang tidak memihak kepada pengadu seperti kegagalan

mendapatkan permit, memohon kelonggaran, pengecualian khas serta kebenaran dan kelulusan agensi dalam sesuatu transaksi. Menurut Informan ke-2, pengaduan ketidakadilan tindakan juga kerap ditujukan kepada masalah ketidakpuashatian terhadap saman ekor, senarai hitam dan pembatalan lesen atau permit. Bagi aduan kepincangan dasar dan undang-undang, kebanyakan adalah berkaitan ketidakpuashatian orang awam terhadap dasar dan keputusan JPJ yang dipersepsikan berkontradiksi dengan kepentingan pengguna sama ada orang perseorangan atau industri. Sementara aduan penyalahgunaan kuasa atau penyelewengan, adalah berkisar kepada perbuatan menggunakan kuasa untuk kepentingan diri seperti aduan rasuah dan penipuan, menggunakan kedudukan untuk meluluskan sesuatu permohonan, perubahan maklumat dan kes-kes aduan saman yang tidak berpatutan dengan kesalahan. Aduan kekurangan kemudahan asas yang mencatat kes terkecil pula menjurus kepada isu kekurangan kemudahan asas di JPJ negeri dan cawangan seperti kekurangan ruang menunggu, kiosk, kerusi, meja, ventilasi serta peralatan tulis.

Pengaduan Awam: Berasas atau Tidak?

Kandungan pengaduan awam yang diterima JPJ tidak semestinya mempunyai merit atau asas yang kukuh. Pihak Urusetia Unit Khidmat Pelanggan Bahagian Korporat dan Penyelidikan mempunyai mekanisme tersendiri dalam mengurus dan menangani pengaduan awam yang diterima serta mengklasifikasikannya menurut kategori tertentu selepas menjalankan siasatan. Aduan-aduan yang diterima akan disiasat dan kemudian dikategorikan sebagai kes-kes berasas dan tidak berasas. Kes berasas terbahagi kepada dua kategori iaitu kes-kes kecil atau aduan biasa dan kes-kes serius atau berat. Kes-kes kecil adalah aduan berkaitan aspek perjalanan kerja harian jabatan atau para penjawat awam serta boleh diselesaikan dengan maklum balas kepada pengadu dalam bentuk permohonan maaf, surat balas atau lain-lain tindakan pembetulan yang bersifat teknikal atau mekanikal. Sementara kes-kes serius adalah kes-kes berkaitan salah laku, rasuah atau jenayah yang memerlukan siasatan lanjut serta tindakan disiplin dan tatatertib menurut peraturan dan kaedah perkhidmatan kerajaan. Kes-kes tidak berasas pula adalah kes-kes yang dianggap tidak tepat, tidak berkaitan, berupa tohmahan atau kes-kes silap dari segi pengaduan. Taburan kes-kes berdasarkan klasifikasi dapat dilihat dalam Jadual 1.2.

Jadual 1.2 : Klasifikasi pengaduan awam yang disiasat JPJ, 2009 dan 2010.

N	Pengaduan awam menurut klasifikasi	2009		2010	
		Bil	%	Bil.	%
1	Jumlah aduan disiasat dan diputuskan tidak berasas	135	46.2	146	43.2
2	Jumlah aduan disiasat dan diputuskan berasas	157	53.8	192	56.8
		292	100	338	100
	(a) Kes tidak serius / amaran kecil	111	71.0	134	69.8
	(b) Kes serius (tindakan disiplin/tatatertib)	46	29.0	58	30.2
Keseluruhan		157	100	192	100

Berpandukan Jadual 1.2, tidak kesemua aduan awam yang diterima JPJ mempunyai asas atau merit setelah ianya disiasat. Ini bermaksud integriti tidak wajar dirumuskan berasaskan jumlah aduan yang diterima semata-mata. Dalam Jadual 1.2, sejumlah 53.8 peratus aduan pada tahun 2009 dan 56.8 peratus pada tahun 2010 mempunyai merit sementara baki adalah aduan

yang tidak berasas seperti tohmahan kosong atau kes-kes tidak tepat. Keadaan ini sejajar dengan penekanan oleh Informan 2 dan 3 dalam dua petikan berikut:

“...tak semua kes ini ada merit, kadangkala berpunca daripada kekurangan pengetahuan, salah maklumat dan tuduhan melulu, tohmahan orang ramai terhadap sesuatu keputusan yang dibuat JPJ”. [Informan 4] “... JPJ sentiasa melihat aduan awam yang diterima walaupun tak kesemuanya ada merit.. dalam anggaran saya, 50-60% kes aduan ni ada asasny...jadi bukan semua kes ada merit”. [Informan 2]

Pengkategorian kes pengaduan awam yang disiasat kepada kes serius dan tidak serius menunjukkan tidak kesemua kakitangan terlibat berhadapan tindakan disiplin dan tatatertib. Tindakan disiplin dan tatatertib seperti penggantungan tugas dan penangguhan pergerakan gaji hanya dikenakan ke atas kes-kes serius seperti penyalahgunaan kuasa, penyelewengan dan rasuah sama ada masih di peringkat siasatan atau setelah diputuskan. Menurut informan, di dalam kes-kes serius atau berat, penjawat awam yang berhadapan pertuduhan perlu menjalani proses siasatan lanjut menurut prosedur Jabatan bagi mendapatkan bukti melampaui keraguan munasabah (*beyond reasonable doubt*) yang dikehendaki oleh pihak Unit Tatatertib, Bahagian Pengurusan. Melalui proses siasatan berkenaan, kes-kes serius kemudiannya diputuskan menurut tiga kategori oleh panel siasatan iaitu sama ada ia kes salah laku, kes mahkamah atau kes yang perlu diserahkan kepada pihak SPRM seperti dalam Jadual 1.3. Kategori kes salah laku adalah kelompok kes-kes aduan yang akan ditangani dan diputuskan oleh Unit Tatatertib, merangkumi pelbagai pertuduhan seperti penyalahgunaan kuasa, rasuah dan tindakan tidak adil. Kes-kes mahkamah pula adalah kes-kes serius diserahkan kepada proses mahkamah disebabkan ketiadaan kuasa mengambil tindakan menurut perundangan yang dibenarkan manakala kes-kes SPRM majoritinya tertumpu kepada kes-kes rasuah yang memerlukan penglibatan dan kendalian agensi itu dalam siasatan lanjut.

Jadual 1.3: Kategori Kes Tindakan Disiplin dan Tatatertib di JPJ, 2009-2010

N	Kategori Kes	2009 ^a		2010 ^b		JUMLAH	Perbezaan (%) (^{a-b})
		Bil	%	Bil	%		
1	Salahlaku	30	46.15	35	53.85	65	7.69
2	Mahkamah	13	36.11	23	63.89	36	27.78
3	SPRM	3	100.0	0	0.00	3	-100.0
Keseluruhan		46	44.23	58	55.77	104	11.54

(Sumber: Ibupejabat JPJ, Putrajaya, 2010-2011)

Berpandukan Jadual 1.3, kes-kes tindakan disiplin dan tatatertib dalam kategori salah laku telah menunjukkan pertambahan sebanyak 7.69 peratus antara tahun 2009 hingga 2010 sementara kes-kes mahkamah pula menunjukkan pertambahan mendadak sebanyak 27.78 peratus dalam tempoh masa yang sama. Tren data menunjukkan terdapat banyak kes aduan yang menjejaskan integriti penjawat awam di JPJ terpaksa diselesaikan pada peringkat lebih tinggi sekali gus menjejaskan imej JPJ sebagai sebuah Jabatan yang berintegriti tinggi.

Kesan Pengaduan Awam Ke Atas Kerjaya Penjawat Awam

Pengaduan awam yang terbukti kukuh memberikan implikasi besar ke atas kerjaya penjawat awam di JPJ. Jadual 1.4 yang menyajikan data jenis-jenis tindakan disiplin dan tatatertib yang dikenakan oleh Unit Tatatertib JPJ mengikut tahap kes yang telah diputuskan atau masih dalam siasatan.

Jadual 1.4: Jenis-Jenis Tindakan Disiplin dan Tatatertib Mengikut Tahap, 2009-2010

N	Kategori Kes	2009 ^a		2010 ^b		JUMLAH	Perbezaan (%) (^{a-b})
		Bil	%	Bil	%		
<i>Tahap telah diputuskan</i>		22	36.07	39	63.93	61	27.87
1	Buang Kerka	10	31.25	22	68.75	32	37.50
2	Gantung Kerja	2	66.67	1	33.33	3	-33.33
3	Henti Gantung Kerja	0	0.00	1	100.0	1	100.0
4	Henti Tahan Kerja/Bebas	4	57.14	3	42.85	7	-14.29
5	Tahan Kerja	3	23.08	10	76.92	13	53.85
6	Tanggung Pergerakan gaji	1	50.0	1	50	2	0.00
7	Turun Pangkat	1	50.0	1	50	2	
<i>Tahap dalam Siasatan</i>		24	55.81	19	44.19	43	-11.63
1	Surat Pertuduhan	22	73.33	8	26.67	30	-46.67
2	Pertimbangan <i>prima facie</i>	2	18.18	9	81.81	11	63.64
3	Keputusan ditangguh	0	0.00	2	100.0	2	100.00
Keseluruhan		46	44.23	58	55.77	104	11.54

(Sumber: Ibupejabat JPJ, Putrajaya, 2010)

Dalam Jadual 1.4, masing-masing sejumlah 22 kes dan 39 kes telah diputuskan pada tahun 2009 dan 2010 manakala masing-masing 24 kes dan 19 kes masih dalam siasatan. Bagi kes-kes yang telah diputuskan, tindakan pembuangan kerja mencatat peratus tertinggi berbanding tindakan lain seperti gantung kerja/tugas, henti tahan kerja/bebas, tahan kerja, tanggung pergerakan gaji dan turun pangkat. Keputusan pembuangan kerja (pemecatan/penamatan kontrak) bukan sahaja kekal di tahap tinggi bagi tahun 2009 dan 2010 tetapi turut mencatat peningkatan sebanyak 12 kes (37.50 peratus) sementara keputusan lain yang turut mencatat peningkatan adalah tindakan tahan kerja sebanyak 10 kes (pertambahan 53.85 peratus). Keputusan gantung kerja dan tindakan henti tahan kerja (dibebaskan dari ditahan pekerjaan) masing-masing berkurang sebanyak satu kes manakala yang lain tidak berubah. Bagi kes dalam siasatan pula, majoriti kakitangan yang didakwa dikenakan surat pertuduhan selain sedang menunggu pertimbangan bukti yang melebihi keraguan munasabah (*prima facie*).

Secara keseluruhan, besarnya bilangan kes yang dikenakan tindakan pembuangan kerja serta lain-lain seperti tahan tugas menunjukkan berlakunya masalah kemerosotan integriti dan keruntuhan nilai moral dalam profesyen pekerjaan (Hardingham, 2004). Oleh itu, poses penamatan kerja serta tindakan disiplin lain yang diambil JPJ adalah satu langkah tepat ke arah memastikan usaha meminimumkan kadar kaunter produktif dengan menyingkirkan pekerja-pekerja yang rendah integritinya (Mikulay & George, 2001).

IMPLIKASI DAN SARANAN

Peningkatan integriti penjawat awam dan perkhidmatan agensi telah menjadi fokus utama JPJ sejak sekian lama. Beberapa contoh langkah ke hadapan yang telah diambil JPJ adalah pembentukan Pelan Integriti JPJ pada tahun 2008 dan pelaksanaan e-aduan. Walaupun demikian, tren pengaduan awam yang masih meningkat ke tahap tinggi antara tahun 2008-2011 menunjukkan usaha-usaha meningkatkan integriti perkhidmatan awam JPJ masih belum mencapai hasil terbaik. Meskipun aduan sifar adalah perkara yang mustahil dapat dicapai oleh mana-mana agensi awam, namun usaha penambahbaikan berterusan perlu dilaksanakan bagi memastikan aduan yang diterima dapat diselesaikan sementara integriti serta moral penjawat awam dan perkhidmatan dapat dipertingkatkan (*Berita Harian*, 30 Oktober 2008).

Berpandukan statistik pengaduan awam, kandungan pengaduan, siasatan dan tindakan-tindakan disiplin dan tatatertib yang dikenakan ke atas para penjawat awam JPJ, artikel ini menyarankan supaya JPJ terus menggandakan usaha mempertingkatkan integriti para penjawat awam dan agensi dengan meneliti sepenuhnya punca-punca kemerosotan integriti khususnya di dalam pengaduan-pengaduan yang meningkat secara ekstrem. Perlu terdapat usaha yang sistematik dalam menganalisis pengaduan awam serta tindakan pembetulan yang strategik bagi mengurangkan pengaduan terutama bagi kes-kes serius. Dalam mengesan dan menyelesaikan punca-punca kemerosotan integriti berkenaan, pihak JPJ boleh berlandaskan pendekatan yang disarankan PIN (2004) yang menyarankan keperluan penambahbaikan dalam lima faktor utama iaitu individu, kepimpinan organisasi, sistem dan prosedur kerja, budaya serta faktor struktur dan institusi. Pada aspek individu, JPJ perlu berupaya mencari alternatif yang dapat memperbaiki kelemahan kakitangannya seperti masalah kekurangan pendidikan dan nilai-nilai murni serta kegagalan melihat kelemahan diri sendiri yang mendorong kepada kewujudan masalah integriti. Pada aspek kepimpinan pula, agensi perlu memastikan para pemimpin yang memegang jawatan berkeupayaan menunjukkan teladan dan iltizam yang kuat serta tidak melanggar peraturan jabatan dan kerajaan. Aspek-aspek kelemahan sistem dan prosedur kerja yang terdedah kepada kelemahan seperti dasar dan tindakan yang kurang telus, garis panduan yang kabur, penguatkuasaan yang berpilih, pemantauan yang lemah dan perundangan yang bercanggah perlu diselesaikan secara agresif. Dari aspek budaya, para pelanggan JPJ perlu diberi galakan secara berterusan untuk terus membuat aduan manakala dari aspek struktur dan institusi, perlu terdapat usaha-usaha berterusan seperti mempertingkatkan kordinasi dengan pihak lain dalam mengurangkan salah laku anggota. Sebahagian besar perkara-perkara yang dinyatakan berkenaan telah pun wujud di dalam pelan strategik integriti JPJ dan hanya memerlukan penelitian semula serta prosedur bertindak yang lebih konkrit dan kemas.

Berdasarkan trend jumlah aduan dan sifat-sifat pengaduan yang dikemukakan dalam artikel ini, dapat dirumuskan bahawa tindakan utama dan segera yang perlu dilakukan JPJ dalam usaha meningkatkan integriti kakitangan dan perkhidmatan adalah mengurangkan kes-kes aduan yang kerap diterima serta aduan yang memberikan implikasi yang besar ke atas pencapaian objektif organisasi. Ia termasuklah memperbaiki kualiti perkhidmatan kaunter dan telefon, mempertingkatkan aktiviti penguatkuasaan, memastikan pematuhan prosedur kerja dan disiplin kakitangan bagi mengurangkan aduan berkaitan salah laku. Oleh kerana aduan awam di JPJ kekal di tahap tinggi, agak tepu penyelesaiannya dan menunjukkan potensi yang semakin bertambah apabila pegawai JPJ semakin aktif dalam aktiviti penguatkuasaan, maka langkah-langkah masa kini dilihat kurang efektif dalam menangani perubahan dan keutuhan penyampaian

perkhidmatan JPJ. Secara ringkas, artikel ini mencadangkan perlu transformasi dalam kaedah menangani isu integriti berdasarkan aduan awam dengan memperkenalkan kaedah-kaedah yang berimpak tinggi berbentuk pendidikan dan latihan serta bukan latihan seperti langkah mengadakan pembaharuan Pelan Strategik JPJ, penambahbaikan aspek pengurusan sumber manusia, pembaharuan sistem teknologi Maklumat (ICT) JPJ, pembangunan pangkalan data Penunjuk Prestasi Utama (KPI), pematapan pasukan petugas khas JPJ serta pengukuhan kerjasama dengan pihak Biro Pengaduan Awam (BPA) dan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM).

JPJ juga perlu menambahbaik sistem kualiti dan perlu bergerak menuju kepada pengiktirafan ISO9001:2008 ke arah mengurangkan pengaduan awam. Di satu aspek lain, struktur organisasi dan persekitaran kerja penjawat awam juga perlu berubah ke tahap lebih baik bagi memastikan tadbirurus yang lancar. Pengurangan aduan pelanggan juga dapat dilaksanakan melalui pelbagai usaha lain seperti memantapkan lagi peranan unit pematuhan Inspektorat dalam menjalankan audit dan pemeriksaan SOP, siasatan pengaduan, pengujian integriti, fungsi-fungsi 'compliance' dan kawalan kuasa budibicara menerusi sistem automasi meliputi Automatic Enforcement System (AES) dan projek naiktaraf sistem komputer.

RUJUKAN

Ab. Rahman Hj. Ismail. 2005. Malaysia Cemerlang, Gemilang dan Terbilang: Integriti Jadi Agenda. *PEMIKIR*, . 41, 1-13.

Ahmad Sarji Abdul Hamid. 1995. *Perkhidmatan Awam Malaysia Ke Arah Wawasan 2020*. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.

Amstrong, Elia. 2005. *Integrity, Transparency and Accountability in Public Administration: Recent Trends, Regional and International Developments and Emerging Issues*. United Nation, Economic and Social Affairs.

Berita Harian. 11 Oktober 2008.

Dobel, J. P. 1990. Integrity in the Public Service. *Public Administration Review*, 50 (3), 354-66.
Ernst & Young International. 1996. *Fraud Survey Report (global)*. Akses atas talian. http://www.ey.com/US/en/SearchResults?query=integrity+and+corruption+1996&search_options=country_name.

Hastings, J. 1999. Discipline At Workpart One of The Informal Process. *Nursing Management*, 6 (5), 20-23.

Hardingham, L. B. 2004. Integrity and Moral Residue: Nurses as Participants in a Moral Community, *Nursing Philosophy*, . 5 (2), 127-134.

Jabatan Perangkaan Negara (2001-2004). Kuala Lumpur: Percetakan Nasional.

Laporan Pengaduan Awam, Jabatan Pengangkutan Jalan. 2010. Putrajaya: Ibu Pejabat JPJ (Laporan tidak diterbitkan).

Laporan Suruhanjaya Penambahbaikan Perjalanan dan Pengurusan PDRM 2005. PKN.

Laporan Tahunan Pejabat Ketua Setiausaha Negara. 2009. Akses atas talian 2 Februari 2012, di <http://www.jpm.gov.my/userfiles/file/PAJPM09.pdf>.

Liew Chin Tong, 2010. *Mari Kenal Kakitangan Kerajaan.* *Kenyataan ahli parlimen Bukit Bendera.* Akses atas talian, 1hb. April 2010 di <http://satumalaysia.wordpress.com/2010/04/01/mari-kita-kenali-kakitangan-kerajaan>).

Malaysia. 2007. *Akta Pengangkutan Jalan 1987 (semakan).* Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.

Mazilan Musa, Izal Arif Zahrudin & Suzanna Che Moin (pnyt.) 2005. *Etika dan Integriti di Malaysia: Isu dan Cabaran.* Kuala Lumpur: Institut Integriti Malaysia (IIM).

Mikulay, S. N. & George, F. L. 2001. *Counterproductive Workplace Behaviors, Genetic, Social & General Psychology Monographs,* 127 (3).

Marriner, A.T. 1995. *Nursing Management and Leadership* (5thed). Mosby St Louis: Baltimore.

M. Kamal Hassan. 2004. *Kepincangan Nilai dalam Masyarakat Global,* Kolokium Pengukuhan Integriti, Institut Kefahaman Islam Malaysia pada Jun 2004.

Mustafar Ali. 2004. *Perlaksanaan Pelan Integriti Nasional Secara Berkesan,* Kolokium Pengukuhan Integriti, Institut Kefahaman Islam Malaysia pada Jun 2004.

Mohd Tap Salleh. 2008. *Pengamalan Integriti Di Kalangan Belia.* Kertas Kerja Sempena Persidangan Majlis Perundingan Belia Negara (MPBN) Sidang Iii Penggal Xxvi Tahun 2008 Pada 24 Mei 2008, Di Hotel Marriot, Putrajaya.

OECD Report, 2009. *OECD Annual Report 2009.* Akses atas talian pada 29 Februari 2012 di <http://www.oecd.org/dataoecd/38/39/43125523.pdf>.

Oxford Dictionary. 2008. Oxford University Press.

Pekeliling Perkhidmatan Bil. 28 Tahun 2009.

Plan Integriti Nasional. 2004.

Plan Integriti Jabatan Pengangkutan Jalan (2009). Putrajaya: Ibu Pejabat JPJ.

Plan Strategik Jabatan Pengangkutan Jalan (2005-2010). Putrajaya: Ibu Pejabat JPJ.

Statistik Penyelarasan Lesen Memandu, Ibu Pejabat JPJ, 2012. Laporan Tidak terbit.

Sulaiman Mahbob. 2005. *Pelan Integriti Nasional*. Dlm. Mazilan Musa, Izal Arif Zahrudin & Suzanna Che Moin (pnyt.). 2005. *Etika dan Integriti di Malaysia: Isu dan Cabaran*. Kuala Lumpur: Institut Integriti Malaysia (IIM).

NIK HAIRI OMAR / AZMI ABDUL MANAF
Pensyarah Pusat Pengajian Psikologi dan Pembangunan Manusia,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
UKM 43650 Bangi Selangor
Email: hairi@ukm.my / azmir@ukm.my