

Kepentingan Kecerdasan Emosi dan Pengaruhnya ke atas Komunikasi Berkesan Kakitangan Agensi Penguat Kuasa

SHARIFFAH HANIM SYED ISMAIL
MAIZATUL HAIZAN MAHBOB*
Universiti Kebangsaan Malaysia

ABSTRAK

Kecerdasan emosi yang positif penting bagi mewujudkan komunikasi berkesan ke atas kakitangan agensi penguat kuasa iaitu Polis Diraja Malaysia (PDRM) dan Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) serta Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM) yang merupakan antara agensi penguatkuasa utama negara. Menyedari hakikat ini, keupayaan kecerdasan emosi dan memiliki kemampuan berkomunikasi berkesan sewaktu berdepan dengan apa jua cabaran adalah penting dalam menjalankan kerja penguatkuasaan. Artikel ini mengupas kepentingan kecerdasan emosi dan pengaruh kecerdasan emosi terhadap komunikasi berkesan kakitangan badan penguatkuasa utama negara. Kajian merangkumi dimensi kecerdasan emosi yang terdiri daripada dimensi kesedaran diri, kawalan diri dan kemahiran sosial terhadap komunikasi berkesan. Kajian ini menggunakan borang soal selidik yang diedarkan kepada 300 orang responden daripada kakitangan badan penguat kuasa iaitu PDRM, JIM dan JKDM. Model Kecerdasan Emosi dan Model Komunikasi Berkesan digunakan sebagai kerangka kajian. Data dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Packages for Social Science (SPSS)* version 22 bagi menguji kesahan dan kebolehpercayaan item serta menguji hipotesis yang dikemukakan. Hasil kajian mendapati bahawa kesemua aspek kecerdasan emosi yang dikaji mempunyai hubungan signifikan positif yang kuat dengan komunikasi berkesan. Analisis regresi menunjukkan kecerdasan emosi menyumbang sebanyak 48.5 peratus terhadap komunikasi berkesan. Justeru, dimensi kemahiran sosial didapati sebagai penyumbang utama yang mempengaruhi komunikasi berkesan terhadap kakitangan badan penguat kuasa tersebut. Implikasi kajian ini menunjukkan pentingnya kakitangan penguat kuasa mempunyai kesedaran diri, kawalan diri dan kemahiran sosial yang tinggi supaya komunikasi berkesan dapat diwujudkan dalam kerja penguatkuasaan.

Kata kunci: *Kecerdasan Emosi (EQ), kesedaran diri, kawalan diri, kemahiran sosial, komunikasi berkesan.*

The Importance of Emotional Intelligence and Its' Influence on Effective Communication of Enforcement Agency Staff

ABSTRACT

Positive emotional intelligence is important to create effective communication with the staff of law enforcement agencies such as the Royal Malaysian Police (PDRM) and the Malaysian Immigration Department (JIM) as well as the Royal Malaysian Customs Department (JKDM) which is one of the country's main law enforcement agencies. Realizing this fact, the ability of emotional intelligence and having the ability to communicate effectively when faced with any challenge is important in carrying out enforcement work. This paper examines the importance of emotional intelligence and the influence of emotional intelligence on the effective communication of the staff of the country's main law enforcement agencies. Researchers study the dimensions of emotional intelligence which include

the dimensions of self-awareness, self-control, and social skills for effective communication. This study uses a questionnaire by distributing it to 300 respondents who are staff from law enforcement agencies namely PDRM, JIM and JKDM. The Emotional Intelligence Model and the Effective Communication Model were used as a research framework. The data was analysed using the Statistical Package for Social Science (SPSS) version 22 software to test the validity and reliability of the items and further test the hypothesis presented. The results of the study found that all aspects of emotional intelligence studied have a strong positive significant relationship with effective communication. Regression analysis shows that emotional intelligence contributes as much as 48.5 percent to effective communication. Thus, the dimension of social skills is found to be the main contributor that affects effective communication towards the staff of the enforcement agency. The implications of this study show the importance of enforcement personnel having high self-awareness, self-control, and social skills so that effective communication can be established in enforcement work.

Keywords: *Emotional Intelligence (EQ), self-awareness, self-control, social skills, effective communication.*

PENGENALAN

Kecerdasan emosi (EQ) merupakan aspek penting yang perlu diberi perhatian wajar berhubung dengan tadbir urus dalam sesebuah organisasi terutama agensi penguatkuasa. Ini kerana agensi ini melaksanakan tugas utama yang melibatkan undang-undang negara. Tugas penguatkuasa sering berhadapan dengan perubahan persekitaran yang dinamik iaitu keperluan pekerja berpengetahuan, keberkesanan komunikasi keorganisasian, penguasaan teknologi maklumat, tadbir urus yang baik, dan pengaruh pihak berkepentingan serta pelanggan yang semakin berpendidikan. Namun begitu, penguat kuasa merupakan badan utama negara yang seringkali dikaitkan dengan rungutan daripada orang ramai disebabkan sikap penguatkuasa ketika menjalankan tugas sehingga boleh menjejaskan imej dan reputasi organisasi. Antara rungutan yang seringkali ditimbulkan ialah masalah komunikasi penguat kuasa dengan orang ramai ketika menjalankan tugas. Heywood et al. (2017) mendapati kepercayaan awam terhadap integriti dan akauntabiliti kepada agensi kerajaan mula menurun. Ini berpunca daripada gejala negatif ketika proses penyampaian perkhidmatan dan kesannya mula melonggarkan nilai integriti. Sebagai contoh, rakyat telah mempertikai keupayaan agensi keselamatan seperti PDRM, apabila berlakunya banyak masalah seperti salah laku, penyalahgunaan kuasa, penyelewengan, rasuah, bertanggung dalam menyelesaikan tugas, pilih kasih dan sebagainya. Namun begitu, isu-isu ini berpanjangan dalam perkhidmatan kepolisian, di mana jika tidak dibendung dengan sebaiknya boleh menjadi “duri dalam daging” yang merosakkan integriti PDRM.

Justeru itu, elemen kecerdasan emosi tidak boleh diabaikan kerana ia menjadi pemacu kejayaan sesebuah organisasi. Menurut Yunia, Liyanovitasari dan Saparwati (2019), kecerdasan emosi merupakan situasi di mana seseorang itu mampu mengenali dan mengendali perasaan diri sendiri dan orang lain, serta berkemampuan mengelola emosi yang dialami atau dirasakan ketika menghadapi tekanan atau tuntutan. Selain itu, Rexhepi dan Berisha (2017), mendapati kecerdasan emosi dapat memainkan peranan penting bagi membantu organisasi untuk mencapai matlamat dan meningkatkan kecekapan setiap pekerjanya. Justeru, Model Kecerdasan Emosi Goleman (1995) digunakan dalam kajian ini. Namun begitu, pengkaji hanya memilih tiga dimensi EQ iaitu kesedaran diri, kawalan diri dan kemahiran sosial. Justeru, berdasarkan kajian lepas, ketiga-tiga dimensi ini memberi pengaruh yang besar ke atas komunikasi berkesan kakitangan organisasi.

Dimensi pertama iaitu kesedaran diri, Goleman (2018) menyatakan bahawa kesedaran diri merupakan kebolehan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam situasi dan kemampuan untuk memilih keutamaan sebagai panduan dalam membuat keputusan. Menurut Huda (2015), kesedaran diri adalah memastikan seseorang itu seimbang dari segi emosi dan mengamalkan sikap berhati-hati serta bijak dalam mengatur kehidupan. Pendapat ini disokong oleh Chan dan Rodziah (2012) yang mendapati bahawa seseorang yang dapat melaksanakan sesuatu tugas dengan mudah adalah mereka yang mampu mengawal emosinya.

Seterusnya, dimensi kedua ialah kawalan diri. Cherry (2018) menyatakan kemampuan mengawal diri sendiri adalah termasuk bersikap fleksibel semasa menghadapi perubahan dan mengurus konflik. Ia juga merujuk kepada situasi sukar atau tegang dan cara tindakan seseorang mempengaruhi orang lain serta mengambil alih tindakan. Menurut Mayer, Caruso dan Salovey (1999), mengawal diri merupakan kemampuan mengurus emosi diri sendiri yang terbina atas sebab kesedaran terhadap diri, ekspresi emosi dan niat individu yang dapat mengawal emosinya dengan kemampuan melaksanakan sesuatu tugas dengan mudah dan tenang. Kemampuan mengawal diri juga dapat membantu individu bagi memulihkan kesedihan emosi dengan lebih mudah dan berkesan. Ini menunjukkan bahawa individu yang berjaya mengawal diri akan bebas daripada kitaran emosi yang sarat dan kritikal. Individu itu juga mampu untuk mengimbangkan emosinya menggunakan pemikiran rasional bagi mengelakkan wujudnya konflik.

Dimensi ketiga adalah kemahiran sosial. Goleman (2018) menyatakan, seseorang yang mempunyai kemahiran sosial, berkemampuan untuk membina dan menjalinkan hubungan dengan individu lain dengan lebih baik, dapat membaca, memahami dan lebih peka dalam menganalisis reaksi yang dipamerkan. Keadaan ini akan membantu mereka untuk menangani sebarang masalah yang muncul (Goleman, 2018). Selain itu, seseorang yang mempunyai kemahiran berkomunikasi akan berkemampuan menyampaikan mesej dan mendengar secara terbuka (Goleman, 2018). Pendapat ini disokong oleh Ornstein (1991) yang mendapati kecerdasan emosi yang baik membantu pekerja menguasai kemahiran sosial seperti berkomunikasi, membina kesepakatan, dan cekap dalam mempengaruhi orang lain dengan lebih baik.

Sehubungan itu, kajian lepas mendapati bahawa kecerdasan emosi mempunyai kaitan yang penting dengan komunikasi berkesan. Menurut Jalaluddin (2013), komunikasi berkesan merupakan kefahaman, mewujudkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, seterusnya mewujudkan suatu tindakan. Selain itu, Sulaiman (2013) menyatakan kecerdasan emosi adalah aspek terpenting dalam komunikasi berkesan dan menjadi wahana hubungan yang berkesan. Manakala Abdullah dan Ainon (2000) mendapati komunikasi berkesan apabila seseorang individu berhati-hati ketika berkomunikasi, dan memahami akibat daripada setiap ucapan ketika bercakap dengan orang lain. Individu itu juga mengawal diri dan tindak tanduk ketika berkomunikasi dengan orang lain dan bijak mengawal keadaan sekeliling. Pendapat ini disokong oleh Sharita et al. (2017) yang mendapati secara terperinci tentang penyampaian maklumat berkesan dikaitkan dengan komunikasi yang mempengaruhi pola pengurusan organisasi. Justeru, penyampaian maklumat yang tepat adalah sangat penting kepada penerima maklumat supaya mereka dapat melaksanakan tugas yang diarahkan dengan sempurna mengikut tempoh yang ditetapkan. Selain itu kajian Sharita et al. (2017) turut mendapati bahawa kini, medium penyampaian maklumat yang paling baik dan berkesan adalah secara *WhatsApps* kerana ia

merupakan kaedah yang paling pantas dicapai oleh kakitangan. Di samping itu, Tengku Elmi et al. (2015) mendapati seseorang yang mempunyai kemahiran berkomunikasi, akan mendengar secara terbuka dan menyampaikan mesej secara berkesan. Kemampuan memiliki kecerdasan emosi membolehkan maklumat dapat disalurkan secara efektif kepada sasaran bagi membantu organisasi mencapai misi, visi dan matlamat yang telah ditetapkan. Oleh itu, kecerdasan emosi dan komunikasi berkesan merupakan dua elemen yang penting dalam menentukan pencapaian visi, misi dan matlamat organisasi.

Terdapat dua elemen yang dikaji iaitu kecerdasan emosi dan komunikasi berkesan. Objektif kajian adalah untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosi terhadap komunikasi berkesan dalam kalangan pegawai badan penguatkuasa. Sejauh mana wujudnya hubungan di antara kecerdasan emosi dengan komunikasi berkesan? Apakah terdapat dimensi kecerdasan emosi yang menentukan komunikasi berkesan kakitangan badan penguat kuasa? Keperluan mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi adalah penting bagi memudahkan penguat kuasa menjalankan tugas dan membolehkan masyarakat memahami usaha penguatkuasa yang dilakukan oleh pihak berkuasa.

SOROTAN LITERATUR

Kecerdasan emosi mempengaruhi kehidupan seseorang dari segi cara berfikir, hubungan dan emosi. Menurut Manimozhi dan Srinivasan (2019), interaksi antara perasaan dan fikiran adalah penting apabila membuat sesuatu keputusan atau membantu untuk berfikir dengan lebih jelas dan bijak. Pendapat ini disokong oleh Paavola (2017) yang mendapati kecerdasan emosi adalah elemen penting untuk kejayaan, kebahagiaan, komunikasi dan interaksi, yang menjadi aspek penting dalam kehidupan seseorang. Selain itu, Rexhepi dan Berisha (2017) turut menyatakan kecerdasan emosi memainkan peranan penting untuk membantu organisasi mencapai matlamatnya dan meningkatkan kecekapan setiap pekerjanya. Hal ini bertepatan dengan pendapat Goleman (2018) yang menegaskan tentang kepentingan untuk mengenal pasti dimensi kecerdasan emosi yang dimiliki dan berusaha untuk meningkatkan kecerdasan emosi yang lebih tinggi. Justeru, kebolehan kakitangan penguat kuasa untuk menguruskan kecerdasan emosi dengan baik, dapat mewujudkan komunikasi yang berkesan ke atas kakitangan penguat kuasa.

Sehubungan itu, penyelidik mengkaji dimensi kesedaran diri. Menerusi kajian Shiply et al. (2010), dimensi kesedaran diri membolehkan seseorang pekerja menyelami perasaan dan situasi yang dihadapi oleh orang lain. Menurut Goleman (2004), dimensi kesedaran diri merujuk kepada keupayaan seseorang untuk mengenali perasaan yang sedang dialami oleh diri sendiri. Ini kerana individu mempunyai kemampuan yang tinggi dalam mengendalikan emosinya dan mampu mengendalikan diri dengan baik. Pendapat ini disokong oleh Muhamad et al. (2020) yang mendapati kesedaran diri merupakan satu dimensi bagi menentukan kecerdasan emosi. Selain itu, pendapat ini turut disokong oleh Baloch et al. (2014) yang menyatakan bahawa kesedaran diri adalah faktor terpenting untuk membentuk keyakinan diri pekerja. Justeru, kesedaran diri merupakan dimensi yang dapat meningkatkan kepercayaan diri dalam diri seseorang itu dan membolehkan mereka membuat keputusan dengan rasional dan waras (Goverover et al., 2005).

Seterusnya, kajian lepas mengenai dimensi kawalan diri telah dilakukan oleh Neale et al. (2011). Mereka mendapati seseorang yang memiliki tahap kecerdasan yang tinggi dikenali sebagai berkemampuan bertindak secara rasional dan tidak membenarkan emosi menguasai diri mereka. Ini kerana kecerdasan emosi yang baik akan memberikan keyakinan

kepada seseorang itu untuk mengurus dan mengawal emosi diri daripada melakukan perkara yang tidak sepatutnya (Kirk et al., 2009). Sehubungan itu, kecerdasan emosi membolehkan seseorang individu menggunakan emosinya dan mempengaruhi orang di sekeliling untuk mencapai matlamat kerjayanya. Selain itu, pendapat ini disokong oleh Abdullah (2010) yang mendapati kawalan diri mempunyai korelasi yang signifikan dengan kemahiran menyelesaikan masalah. Ini menunjukkan bahawa pekerja yang mempunyai pengurusan diri mampu menggabungkan logik dan emosi dalam menyelesaikan masalah dan meningkatkan keupayaan untuk berfikir, merancang dan membuat tindakan susulan yang positif untuk mencapai matlamat tidak kira betapa sukarnya masalah tersebut. Oleh itu, seseorang itu perlu mempelajari untuk mengawal emosi sendiri dengan baik yang merupakan salah satu faktor untuk menayakan sesuatu urusan sama ada peribadi ataupun profesional.

Selain itu, kajian lepas mengenai dimensi kemahiran sosial yang telah dilakukan oleh Esnaola et al. (2017) menjelaskan, dimensi kemahiran sosial merupakan dasar yang menunjukkan kepada kemampuan seseorang untuk berfikir secara logik dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah serta kemampuan untuk menjalin hubungan baik dengan orang lain. Pendapat ini disokong oleh Goleman (2018) yang menyatakan bahawa seseorang yang memiliki kemahiran sosial yang baik mampu menjadi pemangkin kepada sesuatu perubahan. Selain itu, Brackett, Rivers dan Salovey (2011) turut mendapati, individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi memiliki kemahiran sosial yang lebih baik, dan kurang bermasalah dengan rakan sebaya serta lebih proaktif. Pendapat ini turut disokong oleh Ying (2017) yang mendapati kecerdasan sosial membolehkan seseorang itu memahami perasaan dan emosi dirinya serta individu lain. Justeru itu, dalam konteks kajian ini, dimensi kemahiran sosial menjadi pembolehubah bebas yang telah dikenalpasti oleh pengkaji.

Pengkaji turut meneliti dan mengkaji model komunikasi berkesan Abdullah dan Ainon (2000), memandangkan komunikasi berkesan adalah model popular yang digunakan untuk menilai komunikasi berkesan dalam pengurusan organisasi. Pendapat ini disokong oleh Mohd Baharudin dan Mohd Khairie (2009) yang mendapati bahawa sekiranya arahan yang diberikan secara diplomatik dan halus akan menjadikan pekerja merasa lebih selesa, ia dapat meningkatkan hubungan antara pekerja dan pihak atasan serta tugas dilakukan adalah secara rela hati. Pendapat ini disokong oleh kajian yang dilakukan oleh Chang, Hung dan Hsieh (2014). Mereka mendapati komunikasi berkesan penting dalam pengurusan organisasi dan setiap pekerja perlu memahami mesej yang disampaikan dengan jelas. Menurut Ainon (2003), tujuan seseorang itu berhujah atau berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap, pemikiran dan tingkah laku orang yang mendengarnya. Bagaimanapun, tidak banyak kajian yang melihat hubungan kecerdasan emosi dengan komunikasi efektif. Kajian terdahulu bagi kalangan anggota kakitangan penguat kuasa lebih tertumpu kepada aspek tekanan kerja.

Seterusnya pengkaji telah mengadaptasi dua model kajian iaitu Model Kecerdasan Emosi yang diperkenalkan oleh Goleman (1995) dan Model komunikasi berkesan yang dikembangkan oleh Abdullah dan Ainon (2000). Ciri utama pemilihan model ini dilakukan berdasarkan kesesuaiannya terhadap budaya kerja dan keperluan negara. Model ini mengandungi tujuh dimensi iaitu kesedaran diri, kemampuan mengendalikan diri, empati, motivasi, kesedaran sosial, kerohanian dan kematangan. Model ini diperkenalkan oleh Goleman pada tahun 1995, meliputi dimensi kesedaran diri, kemampuan mengendalikan diri, empati, motivasi dan kesedaran sosial. Bagaimanapun dalam konteks kajian ini, pengkaji menumpukan hanya tiga dimensi kecerdasan emosi iaitu kesedaran diri, kawalan diri dan kemahiran sosial.

Tiga dimensi ini diberi tumpuan kerana berdasarkan kajian lepas ia merupakan dimensi yang paling mempengaruhi komunikasi seseorang. Dimensi pertama iaitu kesedaran diri yang merupakan kemampuan seseorang itu untuk memantau dan mengawasi perasaan mereka sendiri mengikut keadaan semasa. Menurut Mohd Zarawi dan Norliza (2016) bahawa kebolehan seseorang mengetahui dan mengenali emosi atau perasaan sendiri. Selain itu, untuk mengetahui dan memahami perhubungan antara emosi, fikiran, kelakuan dan reaksi terhadap perasaan yang dialami. Selain itu, Ornstein (1991) turut mendapati, bahawa pergaulan sosial seperti komunikasi yang baik dapat menjadikan hubungan dalam sesebuah organisasi lebih berkesan, malah mampu mempengaruhi emosi orang lain dan menjadikan persekitaran kerja lebih menyeronokkan dan memberi ketenangan. Faktor ini mempengaruhi kepekaan kakitangan penguat kuasa membuat sesuatu keputusan dengan tidak melibatkan unsur peribadi agar tidak mengganggu mereka ketika menjalankan tugas.

Seterusnya dimensi kedua iaitu kawalan diri iaitu kebolehan seseorang mengurus, menangani dan mengawal emosi. Menurut Carvalho et al. (2021), dengan mengawal diri sendiri merupakan dorongan biologi yang mendorong kepada kecerdasan emosi. Walau bagaimanapun, seseorang boleh mencari cara terbaik untuk mengurus dan mengawal diri mereka. Pendapat ini disokong oleh kajian yang dilakukan oleh Baker dan Ibrahim (2015) mendapati, bahawa apabila seseorang individu memperoleh lebih banyak pengalaman dalam menguruskan emosi orang lain, lebih cenderung untuk mempelajari cara untuk berkomunikasi yang baik dengan orang lain dan mengembangkan kemahiran sosial. Sebagai contoh, kebolehan kakitangan penguat kuasa menggembirakan diri sendiri, mengawal kegelisahan, tekanan, kemurungan dan perasaan lain ketika berkhidmat.

Manakala dimensi ketiga iaitu kemahiran sosial. Menurut Goleman (2018) seseorang yang mempunyai kemahiran sosial kemampuan untuk membina dan menjalinkan hubungan dengan orang lain dengan lebih baik kerana dapat membaca, memahami dan lebih peka dalam menganalisis reaksi yang dipamerkan serta membantu mereka untuk menangani masalah atau konflik yang berlaku. Seseorang yang mempunyai kemahiran sosial mampu untuk menjadi pemimpin bagi sesebuah organisasi. Selain itu, Cherry (2018) menjelaskan, bahawa kemahiran sosial merujuk kepada interaksi yang baik dengan orang lain. Ia melibatkan penerapan pemahaman tentang emosi diri kita dan orang lain untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain setiap hari. Oleh itu, kakitangan penguat kuasa yang mempunyai ciri-ciri ini mampu berkhidmat sebagai pekerja yang baik dan berkualiti kepada organisasi.

Sehingga kini, didapati kurangnya kajian terhadap kecerdasan emosi dan komunikasi berkesan dalam kalangan kakitangan badan penguatkuasa khususnya di Malaysia. Ini mungkin disebabkan oleh terdapatnya kekangan organisasi yang bersifat konservatif dan keperluan untuk melindungi maklumat sulit (Wong, 2003). Justeru itu, hal ini mendorong pengkaji untuk mengkaji kepentingan kecerdasan emosi dan pengaruhnya ke atas komunikasi berkesan badan penguat kuasa. Berdasarkan perbincangan kajian lepas yang dinyatakan di atas, maka beberapa hipotesis dibentuk bagi mengujinya secara empirikal.

Hipotesis Kajian

- H1:** Kecerdasan emosi dalam konteks kesedaran diri mempengaruhi komunikasi berkesan kakitangan badan penguat kuasa.
- H2:** Kecerdasan emosi dalam konteks kawalan diri mempengaruhi komunikasi berkesan kakitangan badan penguat kuasa.
- H3:** Kecerdasan emosi dalam konteks kemahiran sosial mempengaruhi komunikasi berkesan kakitangan badan penguat kuasa.

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan instrumen soal selidik untuk mengumpul maklumat secara kaedah tinjauan atau survei berkaitan kecerdasan emosi dan komunikasi berkesan ke atas kakitangan penguat kuasa. Populasi kajian terdiri daripada tiga badan penguatkuasa di sekitar Lembah Klang. Lokasi kajian yang telah dipilih ialah Polis Diraja Malaysia (PDRM) di Putrajaya dan Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) di Selangor serta Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM) di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur. Di Malaysia, Polis Diraja Malaysia (PDRM) merupakan sebuah organisasi penguatkuasa undang-undang tertinggi. Menurut Datuk Seri Shamsul Anuar Nasarah iaitu Timbalan Menteri Dalam Negeri (Bernama, 2023), jumlah keseluruhan anggota dan pegawai polis di seluruh Malaysia setakat 28 Februari 2023 adalah seramai 134,978 orang. Namun begitu, pengkaji membuat kajian dengan hanya tertumpu di Bahagian Penguatkuasaan Polis Diraja Malaysia (PDRM) di Bukit Aman iaitu seramai 3,000 orang termasuk kakitangan di Jabatan Siasatan dan Penguatkuasaan Trafik (JSPT). Seterusnya, bagi jumlah keseluruhan kakitangan Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) di Malaysia adalah seramai 14,142 anggota dan pegawai bagi tahun 2022 (Bernama, 2022). Namun begitu, pengkaji membuat kajian dengan hanya tertumpu di Bahagian Penguatkuasaan Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) di Putrajaya. Jabatan ini terdiri daripada 1,108 anggota. Seterusnya jumlah keseluruhan kakitangan bagi Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM), Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur adalah seramai 2,045 orang (Jabatan Kastam Diraja Malaysia, n.d.). Pengkaji mengambil pendekatan yang digunakan oleh Krejcie dan Morgan (1970) yang menyatakan, bahawa apabila populasi pada tingkat 3,000 responden, maka sampel minimum yang terbaik adalah sebanyak 314 sampel responden. Justeru itu, daripada keseluruhan pegawai penguatkuasa, sampel kajian yang diperlukan adalah seramai 314 orang. Namun begitu, set soal selidik yang dikembalikan dengan lengkap dan layak untuk dianalisis adalah sebanyak 300 orang. Justifikasi pemilihan lokasi kajian di sekitar Lembah Klang bagi ketiga-tiga badan penguatkuasa ini ialah kerana kawasan ini merupakan kawasan utama yang menjadi tumpuan aktiviti masyarakat seperti pusat pentadbiran, pusat kegiatan ekonomi, pusat pendidikan dan mempunyai bilangan kakitangan penguatkuasa yang paling ramai di Malaysia dan dengan itu memudahkan tinjauan dijalankan. Maka persampelan secara rawak berkelompok telah dijalankan di dalam kajian ini. Oleh itu, pemilihan responden tersebut dianggap sesuai dan memadai dengan kedudukan jabatan kerajaan yang penting di Malaysia.

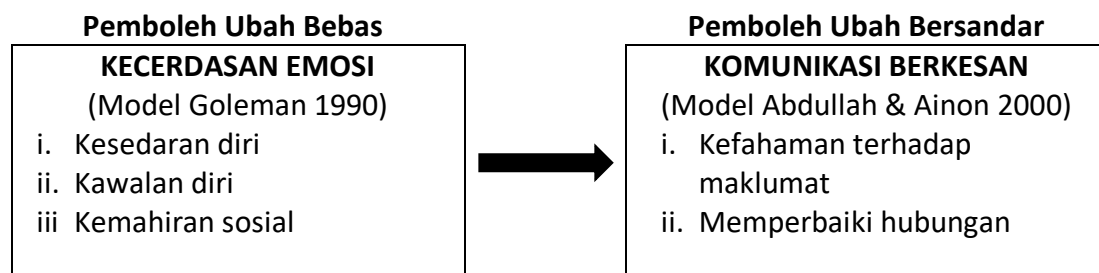
Pengkaji mengambil ketiga-tiga agensi penguatkuasa ini kerana tiga agensi ini merupakan agensi utama negara. Peranan dan kepentingan ketiga-tiga badan ini memberikan pengetahuan dalam pelbagai aspek penguatkuasaan undang-undang yang berkaitan. Pemilihan agensi PDRM adalah untuk mengetahui maklumat yang berkenaan dengan gelagat tingkah laku kakitangan PDRM, terutamanya fokus kajian di dalam jentera penguat kuasa yang ditugaskan penguatkuasa undang-undang utama negara ke atas masyarakat bagi memastikan keamanan negara terjamin. Ini kerana masyarakat sering beranggapan bahawa

mereka perlu mempunyai tahap akauntabiliti tinggi, boleh dipercayai serta berintegriti tinggi (Klaver, 2008). Justeru, adalah penting setiap kakitangan penguat kuasa mengutamakan etika kerja agar dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada masyarakat dan seterusnya dapat menyumbang kepada kemajuan negara.

Seterusnya, pengkaji mengambil agensi Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) adalah untuk memberikan pemahaman tentang pembentukan imej dan kredibiliti melibatkan kakitangan penguat kuasa Imigresen. Penguat kuasa agensi Imigresen berusaha dengan memperkasakan Bahagian Sumber Manusia dan mereka bekerja secara berpasukan supaya dapat membentuk imej dan integriti yang lebih tinggi, menilai kesedaran kakitangan Imigresen mengenai cara kerja ke arah memperkukuh perkhidmatan bagi menjelaskan persepsi masyarakat mengenai perkhidmatan. Agensi Imigresen perlu mendukung imej dan kredibiliti bagi tujuan memastikan undang-undang dapat dikuatkuasakan dengan betul dan tepat tanpa sebarang pelanggaran undang-undang yang bertentangan dengan nilai dan etika Perkhidmatan Awam di Malaysia (Jamiah et al., 2005; Mohd Koharuddin et al., 2012; Muzaffar, 2016). Pendapat ini disokong oleh Megat Ayop dan Abd. Halim (2016a, 2016b) yang mendapati, bahawa hal ini amat penting kerana tanggungjawab dan peranan Imigresen bagi menjaga keselamatan negara dan ketenteraman awam adalah amat besar.

Selanjutnya, agensi Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM) dipilih dalam kajian ini kerana agensi penguatkuasa Kastam penting bagi mengawal dan berupaya mengekang jenayah melalui pencegahan dan penyiasatan secara berkesan. Menurut Mohd Koharuddin et al. (2012), Jabatan kakitangan Kastam perlu memberi fokus kepada etika yang baik berdasarkan kepada peraturan yang dikuatkuasakan ketika melaksanakan tugas mereka. Justeru, kakitangan penguat kuasa Kastam perlulah memiliki kesedaran dan komitmen yang tinggi bagi menegakkan peraturan perundangan dalam menyampaikan perkhidmatan kepada masyarakat.

Kerangka kajian ini mengadaptasi kedua-dua model yang dibincangkan iaitu model kecerdasan emosi dan model komunikasi berkesan. Pemboleh ubah bebas merangkumi dimensi yang terdapat dalam model kecerdasan emosi, manakala pemboleh ubah bersandar merangkumi dimensi yang terdapat dalam model komunikasi berkesan. Kerangka kajian dipaparkan dalam Rajah 1.



Rajah 1: Kerangka kajian

HASIL DAPATAN DAN PERBINCANGAN

I. Kecerdasan Emosi

Jadual 1: Min bagi item dimensi kesedaran diri

Bil	Pernyataan	1	2	3	4	5	Min	Sisihan Piawai
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		
B1 KESEDARAN DIRI								
1.	Saya sentiasa menjaga imej dan nama baik diri.	2 (0.7%)	2 (0.7%)	28 (9.3%)	127 (42.3%)	141 (47.0%)	4.3433	0.73069
2.	Saya yakin dengan hasil kerja sendiri.	0 (0.0%)	5 (1.7%)	41 (13.7%)	162 (54.0%)	92 (30.7%)	4.1367	0.70211
3.	Saya tahu akan kelemahan diri saya.	3 (1.0%)	10 (3.3%)	54 (18.0%)	158 (52.7%)	75 (25.0%)	3.9733	0.80920
4.	Saya sentiasa peka terhadap tingkah laku saya.	0 (0.0%)	3 (1.0%)	56 (18.7%)	158 (52.7%)	83 (27.7%)	4.0700	0.70718
5.	Saya selalu sedar tentang apa yang saya fikirkan.	0 (0.0%)	6 (2.0%)	51 (17.0%)	159 (53.0%)	84 (28.0%)	4.0700	0.72585
6.	Saya selalu sedar tentang apa yang saya katakan.	0 (0.0%)	6 (2.0%)	56 (18.7%)	154 (51.3%)	84 (28.0%)	4.0533	4.0700
Purata Min							4.11	

Sumber: Data Penyelidik

Jadual 1 menunjukkan hasil analisis deskriptif, min bagi item **dimensi kesedaran diri**. Jadual menunjukkan bahawa pernyataan ‘Saya sentiasa menjaga imej dan nama baik diri’ merupakan nilai min yang tertinggi bagi dimensi kesedaran diri iaitu dengan tahap skor 4.343 dengan sisihan piawai 0.730. Ini kerana kebanyakan daripada responden sangat bersetuju melalui pernyataan ini kerana mereka berasakan imej dan nama baik diri adalah penting memandangkan badan penguatkuasa merupakan barisan hadapan yang mewakili organisasi dalam melaksanakan undang-undang serta berusaha mendapatkan kepercayaan rakyat. Daripada kajian ini juga, pengkaji mendapati setiap kakitangan PDRM, JIM dan JKDM menjalankan tugas dengan integriti yang tinggi bagi memastikan imej dan nama baik agensi ini disegani dan dihormati oleh semua lapisan masyarakat. Seterusnya, pernyataan kedua tertinggi ialah ‘Saya yakin dengan hasil kerja sendiri’, mendapat nilai skor min 4.136 dengan sisihan piawai sebanyak 0.702 di mana tahap kesedaran diri responden adalah sederhana. Majoriti responden menyokong pernyataan ini kerana mereka telah memberikan perkhidmatan yang terbaik ketika menjalankan tugas serta yakin dengan hasil kerja mereka sendiri. Manakala, pernyataan dengan skor min terendah bagi elemen kesedaran diri adalah ‘Saya tahu akan kelemahan diri saya’ dengan tahap skor min 3.97 dengan sisihan piawai mencapai nilai 0.809 di mana tahap kesedaran diri responden adalah rendah. Ini kerana kebanyakan responden mempunyai kesedaran diri bagi menyedari segala kelemahan diri ketika menjalankan tugas penguatkuasa ketika memberikan perkhidmatan. Purata min bagi dimensi ini ialah 4.11. Justeru min bagi dimensi kesedaran diri berada pada tahap tinggi. **Penentuan tahap adalah berdasarkan kepada pembahagian kepada tiga tahap iaitu tahap Rendah, min = 1.0 – 2.3, tahap Sederhana, min = 2.4 – 3.7, dan tahap Tinggi, min = 3.8 – 5.0.**

Daripada dapatan ini, diharap kakitangan PDRM, JIM dan JKDM dapat melakukan tugas dengan penuh yakin dan jujur bagi memastikan kualiti perkhidmatan yang disampaikan memberi kepuasan kepada organisasi dan pemegang taruh. Kakitangan penguat kuasa

mendapati mempunyai kesedaran diri yang tinggi dan dapat digembleng melalui kursus, taklimat, latihan dan sebagainya agar setiap kakitangan PDRM, JIM dan JKDM menyedari kepentingan memberikan perkhidmatan yang terbaik ketika menjalankan tugas dari masa ke semasa. Daripada kajian ini juga, pengkaji mendapati bahawa setiap kakitangan PDRM, JIM dan JKDM berupaya mempengaruhi dan menyampaikan perkhidmatan kepada orang lain dengan baik, cepat dan amanah. Setiap komunikasi dan tingkah laku mereka dilihat dan menjadi contoh kepada organisasi dan masyarakat. Menerusi Greenberg (2004) menyatakan, seseorang yang mempunyai kesedaran emosi yang tinggi mampu bertindak dengan mengenal pasti emosi yang wujud dalam diri mereka sendiri, merasai perasaan yang sedang bergolak dan menghubungkannya melalui pemikiran, perlakuan dan perkataan. Oleh itu, kakitangan penguat kuasa yang berkebolehan untuk mengenal pasti dimensi kesedaran diri sendiri akan membantu menghasilkan mutu kerja yang cemerlang dan secara langsung dapat mencapai prestasi kerja dalam organisasi yang lebih baik.

Jadual 2: Min bagi item dimensi kawalan diri

Bil	Pernyataan	1 2 3 4 5					Min	Sisihan Piawai
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		
B2 KAWALAN DIRI								
1.	Saya memahami akibat daripada setiap tindakan saya.	1 (0.3%)	10 (3.3%)	58 (19.3%)	165 (55.0%)	66 (22.0%)	3.9500	0.75900
2.	Saya boleh menanggukkan perasaan negatif ketika bekerja.	2 (0.7%)	10 (3.3%)	64 (21.3%)	164 (54.7%)	60 (20.0%)	3.9000	0.77373
3.	Saya boleh menepis masalah yang ada bagi mendapatkan kejernihan pikiran dalam kerja.	3 (1.0%)	6 (2.0%)	61 (20.3%)	172 (57.3%)	58 (19.3%)	3.9200	0.74976
Purata Min							3.92	

Sumber: Data Penyelidik

Jadual 2 menunjukkan min bagi item **dimensi kawalan diri** dengan pernyataan ‘Saya memahami akibat daripada setiap tindakan saya’ mendapat nilai skor min yang tertinggi iaitu 3.95 dengan sisihan piawai sebanyak 0.759 di mana tahap kesedaran diri responden adalah tinggi. Ini kerana kebanyakan responden sangat bersetuju dengan pernyataan ini kerana mereka memahami akibat setiap tugas yang diberikan akan memberi kesan kepada badan penguatkuasa utama negara. Seterusnya, pernyataan kedua tertinggi ialah ‘Saya boleh menepis masalah yang ada bagi mendapatkan kejernihan fikiran dalam kerja’ pula mendapat nilai skor min 3.92 dengan sisihan piawai sebanyak 0.749 di mana tahap kesedaran diri responden adalah sederhana. Ini kerana responden menyedari bahawa kawalan diri ketika bertugas adalah penting bagi menyelesaikan permasalahan dalam kalangan masyarakat yang memerlukan perkhidmatan penguat kuasa. Manakala, pernyataan yang mendapat skor min yang terendah bagi elemen kawalan diri adalah ‘Saya boleh menanggukkan perasaan negatif ketika bekerja’ dengan tahap skor min 3.90 dengan sisihan piawai pada nilai 0.773 di mana tahap kesedaran diri responden bagi item ini adalah tinggi. Ini kerana kebanyakan responden menyedari bahawa kawalan diri ketika menjalankan tugas penguatkuasa merupakan satu kesukaran dan merupakan cabaran yang tinggi bagi melayan keremah masyarakat ketika memberikan perkhidmatan. Purata min bagi dimensi ini ialah 3.92. Justeru min bagi dimensi kawalan diri berada pada tahap tinggi.

Daripada dapatan ini, kakitangan PDRM, JIM dan JKDM diharap berupaya untuk memahami dan bertindak serta mengawal diri mengikut kepentingan dan keperluan yang telah digariskan oleh organisasi agar kecekapan dan kesiapsiagaan menjadi teras utama agensi penguatkuasa. Ini kerana kawalan diri yang dimiliki oleh kakitangan PDRM, JIM dan JKDM menjadi teras utama kepada diri dan organisasi. Menurut Goleman (2018), dimensi kawalan diri merupakan kemampuan untuk menangani emosi diri sendiri, mengekspresikan dan mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari. Seseorang yang boleh mengawal diri mereka sentiasa bertindak secara berhemah dan boleh menangguk sementara perasaan negatif mereka. Seseorang itu cepat pulih dari tekanan emosi (Goleman, 1995). Goleman (2018) juga mendapati, bahawa kecerdasan emosi seseorang individu merupakan faktor penentu kepada kejayaan individunya. Ini menunjukkan bahawa pengurusan emosi secara terkawal merupakan elemen penting yang perlu diberi perhatian dalam kehidupan seseorang individu yang ingin mencapai kejayaan (Abi, 2019). Selain itu, Huda (2015) menyatakan, bahawa dimensi kawalan diri merupakan sebagai sikap iaitu berhati-hati dan bijak dalam mengatur kehidupan dan bertujuan untuk keseimbangan emosi, serta bukan hanya berupaya menekankan emosi, ini kerana setiap perasaan mempunyai nilai dan makna. Maka dimensi kawalan diri bagi seorang kakitangan penguat kuasa adalah penting bagi membantu mewujudkan persekitaran organisasi yang lebih kondusif bagi setiap pekerja. Oleh itu, kakitangan penguat kuasa yang berkebolehan untuk mengenal pasti dimensi kawalan diri membantu dalam menghasilkan mutu kerja yang cemerlang dalam organisasi.

Jadual 3: Min bagi item dimensi kemahiran sosial

Bil	Pernyataan	1	2	3	4	5	Min	Sisihan Piawai
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		
B3 KEMAHIRAN SOSIAL								
1.	Saya selesa bergaul dengan orang lain	0 (0.0%)	6 (2.0%)	57 (19.0%)	159 (53.0%)	78 (26.0%)	4.0300	0.72861
2.	Saya mampu mempertahankan hubungan bersama orang lain.	0 (0.0%)	13 (4.3%)	68 (22.7%)	156 (52.0%)	63 (21.0%)	3.8967	0.77545
3.	Saya mampu mempengaruhi orang lain.	2 (0.7%)	25 (8.3%)	83 (27.7%)	134 (44.7%)	56 (18.7%)	3.7233	0.88472
4.	Saya boleh memimpin orang lain.	1 (0.3%)	5 (1.7%)	88 (29.3%)	145 (48.3%)	61 (20.3%)	3.8667	0.75992
5.	Saya boleh menyelesaikan perselisihan dalam kumpulan.	3 (1.0%)	13 (4.3%)	67 (22.3%)	151 (50.3%)	66 (22.0%)	3.8800	0.83342
6.	Saya mempunyai kemahiran mencetuskan respons yang dikehendaki orang lain.	1 (0.3%)	12 (4.0%)	79 (26.3%)	143 (47.7%)	65 (21.7%)	3.8633	0.80839
7.	Saya tahu keterampilan dalam berkomunikasi penting dalam membina hubungan sosial.	1 (0.3%)	6 (2.0%)	55 (18.3%)	153 (51.0%)	85 (28.3%)	4.0500	0.75900
8.	Komunikasi merupakan kemahiran sosial yang sangat penting dalam hubungan sosial.	0 (0.0%)	2 (0.7%)	55 (18.3%)	154 (51.3%)	89 (29.7%)	4.1000	0.70592
9.	Saya menggunakan cara yang berhemah bagi menyelesaikan konflik dengan baik.	1 (0.3%)	3 (1.0%)	49 (16.3%)	163 (54.3%)	84 (28.0%)	4.0867	0.71240

10.Saya tahu menggunakan cara efektif ketika berinteraksi dengan orang lain.	0 (0.0%)	4 (1.3%)	62 (20.7%)	167 (55.7%)	67 (22.3%)	3.9900	0.69631
11.Saya akan menegur kesalahan orang lain dengan cara yang baik.	0 (0.0%)	3 (1.0%)	66 (22.0%)	151 (50.3%)	79 (26.3%)	4.1567	0.81901
						Purata Min	3.96

Sumber: Data Penyelidik

Jadual 3 menunjukkan hasil analisis min bagi item **dimensi kemahiran sosial**. Pernyataan 'Saya akan menegur kesalahan orang lain dengan cara yang baik' mendapat nilai skor min yang tertinggi iaitu 4.15 dengan sisihan piawai adalah sebanyak 0.819. Kebanyakan responden sangat bersetuju dengan pernyataan ini kerana mereka berasakan kemahiran sosial ketika menjalankan tugas adalah penting memanjangkan badan penguatkuasa merupakan barisan hadapan yang mewakili badan utama negara. Seterusnya, pernyataan kedua tertinggi adalah 'Komunikasi merupakan kemahiran sosial yang sangat penting dalam hubungan sosial' dengan mendapat nilai skor min adalah sebanyak 4.10 dan sisihan piawai sebanyak 0.705. Ini bermakna kakitangan penguat kuasa mampu mengamalkan komunikasi secara positif dan menjalankan tugas dengan baik serta mampu meningkatkan hubungan sosial yang baik. Manakala, terdapat pernyataan dengan skor min terendah bagi dimensi kemahiran sosial pula iaitu 'Saya mampu mempengaruhi orang lain' dengan tahap skor min adalah sebanyak 3.72 dengan sisihan piawai pada nilai 0.884. Kebanyakan responden bersetuju secara sederhana dengan pernyataan ini kerana mereka berasakan kemahiran sosial mampu mempengaruhi responden ketika menjalankan perkhidmatan. Secara keseluruhan purata min bagi dimensi kemahiran sosial ialah 3.96. Ini menunjukkan bahawa bagi min secara keseluruhan bagi dimensi ini berada pada tahap tinggi.

Daripada dapatan ini, kakitangan PDRM, JIM dan JKDM diharap dapat mempraktikkan kemahiran sosial mereka dalam persekitaran kerja yang semakin mencabar. Ini kerana kemahiran sosial yang dimiliki oleh kakitangan PDRM, JIM dan JKDM memberi refleksi tentang organisasi yang mesra pelanggan. Menurut Goleman (2018), dimensi kemahiran sosial merupakan kebolehan seseorang itu, mengurus pelbagai emosi secara efektif ketika membina hubungan dengan orang lain, dan mampu mentafsir tentang sesuatu perkara dengan tepat berdasarkan situasi sosial yang berlaku, mempunyai kemahiran dalam memujuk dan memimpin, berunding dan menyelesaikan konflik untuk mewujudkan kerjasama dan membentuk semangat berpasukan. Menurut Goleman (2018) turut menjelaskan, bahawa kemahiran sosial merupakan kemampuan untuk menangani emosi secara baik ketika berinteraksi dengan orang lain dan mencipta serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, boleh mempengaruhi, memimpin, bermesyuarat, menyelesaikan perselisihan dan bekerjasama dalam kumpulan. Beliau juga menjelaskan, hubungan sosial adalah kemahiran yang mampu mencetuskan respons yang dikehendaki orang lain, menggunakan cara yang efektif untuk berinteraksi dengan orang lain, mampu menerima dan menyampaikan pesanan dengan penuh keyakinan serta mampu menyelesaikan konflik secara baik (Goleman, 2018). Selain itu, pendapat ini disokong oleh Zarina dan Wan Muna (2014) yang menyatakan, bahawa kecekapan dalam merangsang untuk tindak balas secara positif adalah merupakan keupayaan untuk membina hubungan dengan orang lain. Pendapat ini disokong oleh kajian yang dilakukan oleh Tengku Elmi et al. (2014) mendapati, kemahiran sosial merupakan elemen yang amat diperlukan untuk merangsang sesuatu tindak balas yang positif. Mereka

juga mendapati bahawa seseorang yang mempunyai kemahiran sosial mampu menyampaikan mesej dan mendengar secara terbuka.

Maka dimensi kemahiran sosial bagi seorang kakitangan penguat kuasa adalah penting bagi membantu mewujudkan persekitaran organisasi yang kondusif untuk setiap pekerja. Oleh itu, kakitangan penguat kuasa yang berkebolehan untuk mengenal pasti dimensi kemahiran sosial membantu organisasi memiliki hubungan yang baik antara kakitangan dengan masyarakat dalam menghasilkan mutu kerja yang cemerlang sekaligus pencapaian prestasi organisasi.

II. Komunikasi Berkesan

Jadual 4: Min bagi item pemboleh ubah komunikasi berkesan dimensi kefahaman terhadap maklumat

Bil.	Pernyataan	1	2	3	4	5	Min	Sisihan Piawai
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju		
C1: KEFAHAMAN TERHADAP MAKLUMAT								
1.	Saya mampu pastikan orang mendengar kata saya dengan baik.	1 (0.3%)	18 (6.0%)	89 (29.7%)	150 (50.0%)	42 (14.0%)	3.7133	0.79157
2.	Saya mampu pastikan orang memahami kata saya.	2 (0.7%)	5 (1.7%)	79 (26.3%)	159 (53.0%)	55 (18.3%)	3.8667	0.74660
3.	Saya mampu pastikan orang memahami maksud dari kata saya.	2 (0.7%)	3 (1.0%)	76 (25.3%)	169 (56.3%)	50 (16.7%)	3.8733	0.71108
4.	Saya mampu menyampaikan ayat yang mudah dipahami orang lain.	2 (0.7%)	1 (0.3%)	67 (22.3%)	163 (54.3%)	67 (22.3%)	3.9733	0.72182
5.	Saya sedar setiap orang memahami dengan cara yang berbeza.	1 (0.3%)	2 (0.7%)	56 (18.7%)	176 (58.7%)	65 (21.7%)	4.0067	0.67933
6.	Saya sedar setiap orang mendengar dengan cara yang berbeza.	1 (0.3%)	4 (1.3%)	55 (18.3%)	171 (57.0%)	69 (23.0%)	4.0100	0.70585
7.	Saya dapat pahami orang lain dengan baik.	1 (0.3%)	7 (2.3%)	78 (26.0%)	160 (53.3%)	54 (18.0%)	3.8633	0.73924
8.	Saya mampu pastikan orang lain memahami maklumat yang saya sampaikan.	1 (0.3%)	5 (1.7%)	69 (23.0%)	169 (56.3%)	56 (18.7%)	3.9133	0.71240
9.	Ketika berkomunikasi, saya mampu pastikan maklumat disampaikan dengan selengkapnya.	1 (0.3%)	4 (1.3%)	66 (22.0%)	171 (57.0%)	58 (19.3%)	3.9367	0.70307
10.	Saya mampu pastikan maklumat yang disampaikan dapat menyelesaikan masalah.	1 (0.3%)	7 (2.3%)	58 (19.3%)	174 (58.0%)	60 (20.0%)	3.9500	0.71825
11.	Saya sedar bahawa komunikasi yang berkesan mampu mengurangkan keperluan untuk bertanya.	2 (0.7%)	4 (1.3%)	57 (19.0%)	152 (50.7%)	85 (28.3%)	4.0467	0.76580

12. Saya sedar bahawa komunikasi yang berkesan mampu mengurangkan keperluan menyediakan jawapan susulan.	1 (0.3%)	3 (1.0%)	50 (16.7%)	154 (51.3%)	92 (30.7%)	4.1100	0.73008
						Purata Min	3.93

Sumber: Data Penyelidik

Jadual 4 menunjukkan hasil analisis deskriptif bagi aspek komunikasi berkesan dalam konteks **dimensi kefahaman terhadap maklumat**. Hasil kajian menunjukkan pernyataan ‘Saya sedar bahawa komunikasi yang berkesan mampu mengurangkan keperluan menyediakan jawapan susulan’ mendapat nilai skor min yang tertinggi iaitu adalah sebanyak 4.11 dengan sisihan piawai sebanyak 0.730. Kebanyakan responden sangat bersetuju dengan pernyataan ini kerana mereka berasakan komunikasi yang berkesan penting dalam menyampaikan maklumat yang berkesan. Seterusnya, pernyataan kedua tertinggi ialah ‘Saya sedar bahawa komunikasi yang berkesan mampu mengurangkan keperluan untuk bertanya’ dengan mendapat nilai skor min 4.0467 dan sisihan piawai adalah sebanyak 0.76580. Ini menunjukkan bahawa kakitangan penguat kuasa yang mengamalkan komunikasi berkesan dapat mengurangkan pertanyaan daripada masyarakat. Manakala, pernyataan yang mencapai skor min terendah bagi dimensi ini pula adalah ‘Saya mampu pastikan orang mendengar kata saya dengan baik’ dengan tahap skor min 3.71 serta sisihan piawai pada nilai 0.884. Ini bermakna kebanyakan responden memberi persetujuan sederhana dengan pernyataan tersebut kerana mereka berasakan kefahaman terhadap maklumat boleh mempengaruhi masyarakat memahami maklumat daripada penguat kuasa dengan baik. Secara keseluruhan purata min bagi dimensi kefahaman terhadap maklumat ialah sebanyak 3.93. Ini menunjukkan min keseluruhan bagi dimensi ini berada pada tahap tinggi. Hasil kajian ini diharapkan dapat digunakan oleh organisasi penguat kuasa dalam mengenal pasti bentuk atau cara komunikasi yang berkesan kepada organisasi dan masyarakat. Membentuk komunikasi yang berkesan adalah penting bagi menyesuaikan diri dengan tugas yang diberikan.

Daripada kajian ini juga, pengkaji mendapati setiap kakitangan PDRM, JIM dan JKDM perlu menimbang dan menyelidiki maklumat yang diterima agar ia tidak menimbulkan fitnah dan berlakunya masalah kepada organisasi. Pengkaji juga berharap pengurusan yang cekap dapat bertindak dengan sewajarnya bagi memastikan kefahaman terhadap maklumat yang diterima dan disampaikan adalah benar, sah dan tepat. Ini bertujuan mengelakkan kesilapan dan menimbulkan kekeliruan. Pengkaji juga mendapati bahawa kefahaman terhadap maklumat yang tinggi dimiliki oleh semua kakitangan penguat kuasa PDRM, JIM serta JKDM sewaktu menjalankan tugas. Menurut Mat Zizi Ismail et al. (2020), komunikasi yang berkesan dalam organisasi bergantung kepada pematuhan komuniti tersebut terhadap ciri personaliti, mendengar dengan aktif, bahasa badan, bahasa yang mudah difahami dan kejelasan maklumat. Pendapat ini disokong oleh kajian yang dilakukan oleh Abdullah dan Ainon (2000) mendapati, bahawa cara seseorang berkomunikasi berkesan ialah apabila orang yang mendengarnya dapat memahami kata-katanya yang dimaksudkan. Bagi Amir dan Ahmad Rozelan (2016), komunikasi yang berkesan ialah apabila seseorang yang berkomunikasi memahami terhadap maklumat yang cuba disampaikan oleh pihak yang kedua. Selain itu, Chang, Hung dan Hsieh (2014), menekankan tentang kepentingan komunikasi berkesan yang membawa maksud kejayaan komunikasi interpersonal iaitu pembawa dan penerima

maklumat mempunyai pemahaman terhadap maklumat yang sama. Justeru, setiap kakitangan penguat kuasa dalam sesuatu organisasi perlu diberikan kesedaran tentang kefahaman terhadap maklumat yang perlu disampaikan kepada masyarakat umum demi kepentingan negara. Maka dimensi kefahaman terhadap maklumat bagi seorang kakitangan penguat kuasa adalah penting bagi membantu mewujudkan persekitaran kerja yang kondusif bagi setiap pekerja. Oleh itu, kakitangan penguat kuasa yang berkebolehan untuk mengenal pasti dimensi kefahaman terhadap maklumat penting dalam aspek komunikasi yang berkesan serta mampu mengurangkan salah faham bagi melancarkan tugas penguatkuasa PDRM, JIM dan JKDM.

Jadual 5: Min bagi item pembolehubah komunikasi berkesan dimensi memperbaiki hubungan

Bil	Pernyataan	1 Sangat Tidak Setuju	2 Tidak Setuju	3 Agak Setuju	4 Setuju	5 Sangat Setuju	Min	Sisihan Piawai
C2: MEMPERBAIKI HUBUNGAN								
1.	Saya percaya bahawa kejayaan penyebaran maklumat bergantung kepada saluran yang dipilih.	3 (1.0%)	4 (1.3%)	55 (18.3%)	165 (55.0%)	73 (24.3%)	4.0033	0.75624
2.	Saya percaya bahawa pemilihan sesuatu saluran bergantung kepada apa yang dikehendaki berlaku ke atas sesuatu maklumat.	3 (1.0%)	4 (1.3%)	53 (17.7%)	159 (53.0%)	81 (27.0%)	4.0367	0.76852
3.	Saya sedar komunikasi dilakukan melalui beberapa saluran yang dipilih dan bersesuaian dengan tujuan penyampaian maklumat.	4 (1.3%)	4 (1.3%)	57 (19.0%)	159 (53.0%)	76 (25.3%)	3.9967	0.78659
4.	Saya memahami jika hendakkan penyebaran maklumat secara meluas, media massa menjadi pilihan utama kerana sifatnya yang pantas dan meluas.	5 (1.7%)	8 (2.7%)	40 (13.3%)	158 (52.7%)	89 (29.7%)	4.0600	0.82786
5.	Saya tahu jika maklumat yang disampaikan berbentuk khusus, komunikasi interpersonal adalah lebih sesuai.	3 (1.0%)	7 (2.3%)	51 (17.0%)	153 (51.0%)	86 (28.7%)	4.0400	0.80033
6.	Saya tahu komunikasi berkesan dapat memperbaiki hubungan di antara penyampai dan penerima dengan baik.	2 (0.7%)	3 (1.0%)	46 (15.3%)	160 (53.3%)	89 (29.7%)	4.1033	0.73561
Purata Min							4.04	

Sumber: Data Penyelidik

Jadual 5 menunjukkan hasil analisis deskriptif bagi aspek komunikasi berkesan bagi **dimensi memperbaiki hubungan**. Hasil kajian menunjukkan pernyataan 'Saya tahu komunikasi yang berkesan dapat memperbaiki hubungan di antara penyampai dan penerima

dengan baik' dengan mendapat nilai skor min yang tertinggi iaitu 4.10 dengan sisihan piawai adalah sebanyak 0.735. Ini kerana kebanyakan responden tahu komunikasi berkesan dapat memperbaiki hubungan antara kakitangan penguat kuasa dengan masyarakat dengan baik ketika menjalankan tugas. Seterusnya, pernyataan kedua tertinggi ialah 'Saya memahami jika keperluan penyebaran maklumat secara meluas, media massa menjadi pilihan utama kerana ia sifat pantas dan meluas' dengan mendapat nilai skor min 4.060 dengan sisihan piawai adalah sebanyak 0.827. Ini bermakna kakitangan penguat kuasa yang memahami cara penyebaran maklumat secara meluas dan mempunyai mahir menggunakan media, dapat membantu masyarakat yang menjadikan media massa sebagai pilihan utama. Dapatan kajian ini diharapkan dapat digunakan oleh organisasi penguat kuasa bagi mengenalpasti cara penyebaran maklumat di dalam organisasi atau masyarakat. Kini penyebaran maklumat melalui media massa merupakan bentuk komunikasi yang cepat, pantas dan berkesan. Manakala, pernyataan dengan skor min terendah bagi dimensi ini pula adalah 'Saya sedar komunikasi dilakukan melalui beberapa saluran yang dipilih dan bersesuaian dengan tujuan penyampaian maklumat' dengan tahap skor min 3.99 dengan sisihan piawai pada nilai 0.786. Ini kerana kebanyakan responden sangat bersetuju dengan pernyataan ini kerana mereka sedar komunikasi yang dilakukan melalui beberapa saluran yang dipilih dan bersesuaian dengan tujuan penyampaian maklumat yang lebih tepat. Secara keseluruhan purata min bagi dimensi memperbaiki hubungan ialah 4.04. Ini menunjukkan bahawa min secara keseluruhan bagi dimensi ini berada pada tahap tinggi.

Daripada kajian mendapati keberkesanan komunikasi bergantung kepada pekerja dan organisasi yang mengamalkan aktiviti komunikasi secara formal atau tidak formal. Pendapat ini disokong kajian yang dilakukan oleh Nurul Jamilah et al. (2017) yang mendapati, bahawa proses komunikasi dalaman yang tidak dilaksanakan dengan baik dan sistematik akan mengganggu kelancaran dalam sebuah organisasi. Ini kerana keharmonian di tempat kerja akan terganggu disebabkan wujudnya pekerja yang tidak puas hati dan tidak merasa wujudnya kebersamaan bekerja untuk mencapai matlamat organisasi. Selain itu, pendapat ini disokong kajian yang dilakukan oleh Mohamad Hafifi et al. (2017) yang mendapati, bahawa pemilihan dan penggunaan alat komunikasi yang sesuai merupakan satu lagi elemen komunikasi strategik yang bertujuan untuk memastikan komunikasi berkesan dapat dicapai. Ini kerana, maklumat yang tepat, mempunyai darjah kesahihan yang tinggi dan memenuhi kehendak, merupakan maklumat yang berkualiti dan diperlukan oleh kakitangan bagi membantu menyelesaikan masalah serta sebagai memangkinkan perubahan dalam organisasi (Lewis & Shea, 1996). Justeru, pemilihan saluran komunikasi yang tepat oleh kakitangan penguat kuasa mampu membantu penyebaran maklumat dengan tepat dan meningkatkan keberkesanan komunikasi. Oleh itu, usaha memperbaiki hubungan antara pekerja pada peringkat dalaman organisasi sangat penting dalam mencapai matlamat organisasi. Maka dimensi memperbaiki hubungan menerusi amalan komunikasi berkesan dapat membantu menyelesaikan masalah dan membantu memperbaiki perhubungan.

III. Analisis Regresi

Jadual 6: Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Komunikasi Berkesan Kakitangan Badan Penguat Kuasa

Bil.	Model	R Square	Adjusted R Square	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
				B	Std. Error	Beta		
		0.485	0.480	19.643	3.228		6.085	0.000
1.	Kemahiran sosial			0.719	0.094	0.463	7.682	0.000
2.	Kesedaran diri			0.545	0.212	0.162	2.577	0.010
3.	Kawalan diri			0.955	0.405	0.147	2.361	0.019

Sumber: Data Penyelidik

- *Analisis regresi coefficients^a*

- Pemboleh ubah bebas: Kecerdasan Emosi meliputi dimensi kesedaran diri, kawalan diri dan kemahiran sosial.
- Pemboleh ubah bersandar: Komunikasi berkesan.
- Aras signifikan adalah $\alpha=0.05$

Jadual 6 menunjukkan hasil ujian dari analisis regresi bagi pemboleh ubah bebas iaitu dimensi kesedaran diri, kawalan diri, dan kemahiran sosial ke atas komunikasi berkesan adalah $R^2=0.485$ atau menyumbang 48.5 peratus variasi ke atas komunikasi berkesan. Aras signifikan bagi ujian ini ialah $p<0.05$. Dapatan kajian ini membuktikan bahawa ketiga-tiga pemboleh ubah bebas telah mencapai tahap signifikan $p<0.05$ iaitu kesedaran diri dengan nilai $\beta= 0.162$, $t=2.577$ atau 16.2 peratus, kawalan diri dengan nilai $\beta= 0.147$ $t=2.361$ atau 14.7 peratus, dan kemahiran sosial dengan nilai $\beta= 0.463$, $t=7.682$ atau 46.3 peratus. Dapatan kajian ini juga, membuktikan bahawa terdapat ketiga-tiga dimensi kecerdasan emosi iaitu kesedaran diri, kawalan diri dan kemahiran sosial memberi pengaruh yang signifikan terhadap komunikasi berkesan. Selain itu, hasil kajian mendapati bahawa nilai beta kemahiran sosial memberi sumbangan terbesar iaitu sebanyak 46.3 peratus ke atas komunikasi berkesan kakitangan badan penguat kuasa. Justeru, dapat disimpulkan bahawa kemahiran sosial merupakan aspek penting kecerdasan emosi yang mempengaruhi komunikasi berkesan kakitangan badan penguat kuasa. Justeru kajian ini mendapati H1 diterima iaitu dimensi **kemahiran sosial** memberi pengaruh yang signifikan ke atas keberkesanan komunikasi kakitangan badan penguat kuasa. H2 juga diterima iaitu **kawalan diri** memberi pengaruh yang signifikan ke atas keberkesanan komunikasi kakitangan badan penguat kuasa. Begitu juga dengan H3, iaitu **kemahiran sosial** dapat memberi pengaruh yang signifikan ke atas keberkesanan komunikasi kakitangan badan penguat kuasa.

RUMUSAN

Berdasarkan analisis regresi, kecerdasan emosi memberi sumbangan varians sebanyak 48.5 peratus ke atas komunikasi berkesan. Dimensi kemahiran sosial memberi pengaruh yang besar terhadap komunikasi berkesan berbanding dimensi lain yang dikaji iaitu kesedaran diri dan kawalan diri. Ketiga-tiga dimensi tersebut turut memberi pengaruh yang signifikan terhadap kecerdasan emosi kakitangan badan penguat kuasa. Secara keseluruhan tahap kecerdasan emosi kakitangan penguat kuasa berada pada tahap yang tinggi. Hasil kajian membuktikan bahawa aspek kecerdasan emosi sangat penting terutamanya dalam kalangan

kakitangan Polis Diraja Malaysia (PDRM) dan Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) serta Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM). Ini kerana peranan dan tanggungjawab pasukan PDRM, JIM dan JKDM semakin rumit dan mencabar. Hasil kajian juga membuktikan bahawa kemahiran sosial kakitangan PDRM, JIM serta JKDM adalah menjadi keutamaan dalam berkomunikasi secara berkesan. Kecerdasan emosi kakitangan penguatkuasa sangat penting kerana tugas penguatkuasa yang tidak menentu masa memerlukan komitmen yang tinggi serta kemahiran sosial yang baik daripada kakitangan penguatkuasa PDRM dan JIM serta JKM bagi mencapai matlamat organisasi.

BIODATA

Shariffah Hanim binti Syed Ismail merupakan pelajar Ijazah Doktor Falsafah (Komunikasi) di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, Selangor. Lulusan Ijazah Sarjana di Universiti Utara Malaysia (UUM). Ijazah Sarjana Muda di Universiti Putra Malaysia (UPM). Email: sharnie83@ymail.com

Dr. Maizatul Haizan Mahbob adalah Pensyarah Kanan di Pusat Kajian Media dan Komunikasi (MENTION), Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Bidang kepakaran beliau adalah komunikasi organisasi dan komunikasi pembangunan. Email: maiz@ukm.edu.my

RUJUKAN

- Abi, A. R. (2019). Kecerdasan emosional dalam kepemimpinan pendidikan. *SOTIRIA Jurnal Theologia dan Pendidikan Agama Kristen*, 2(1), 60-68.
- Abdullah, M. Z. (2010). *Hubungan di antara kecerdasan emosi dengan stress dalam kalangan Anggota Unit Pasukan Gerakan Marin Wilayah 2 Polis DiRaja Malaysia Johor* [Tesis Sarjana. Universiti Teknologi Malaysia, Skudai].
- Abdullah Hassan, & Ainon Mohd. (2000). *Komunikasi untuk pemimpin*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors Sdn. Bhd.
- Ainon Mohd. (2003). *Panduan menggunakan teori motivasi di tempat kerja*. Pahang: PTS Publication & Distributors Sdn. Bhd.
- Amir Aris, & Ahmad Rozelan Yunus. (2016). Siri latihan pembangunan staf: Komunikasi berkesan. *Researchgate*.
https://www.researchgate.net/publication/308414649_KOMUNIKASI_BERKESAN
- Baker, R., & Ibrahim, H. I. (2015). Tekanan kerja dalam organisasi kepolisian: Tinjauan dalam perspektif kecerdasan emosi. *Jurnal Kemanusiaan*, 23, 1-24.
- Baloch, Q. B., Saleem, M., Zaman, G., & Fida, A. (2014). The impact of emotional intelligence on employees' performance. *Journal of Managerial Sciences*, 8(2).
- Bernama. (2022, December 9). Penstrukturan semula Jabatan Imigresen, wujud jawatan baharu buka laluan kerjaya. *Astro Awani*. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/penstrukturan-semula-jabatan-imigresen-wujud-jawatan-baharu-buka-laluan-kerjaya-395979>
- Bernama. (2023, April 4). Kekuatan anggota polis tidak mencukupi berbanding jumlah penduduk. *Astro Awani*. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/kekuatan-anggota-polis-tidak-mencukupi-berbanding-jumlah-penduduk-414060>
- Brackett M. A., Rivers S. E., & Salovey P. (2011). Emotional intelligence: Implication for personal, social, academic and workplace success. *Social and Personality Psychology Compass*, 5(1), 88–103. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2010.00334.x>
- Carvalho, M., Cabral, I., Verdasca, J. L., & Alves, J. M. (2021). Strategy and strategic leadership in education: A scoping review. *Frontiers in Education*, 6, 706608. <https://doi.org/10.3389/feduc.2021.706608>
- Chan Siok Gim, & Rodziah Mohamad Nor. (2012). Kecerdasan emosi dan hubungannya dengan perilaku dan prestasi akademik pelajar sekolah menengah di Bachok, Kelantan. *Akademika*, 82(2), 109-118.
- Cherry, K. (2018). What are the big 5 personality traits? Openness, conscientiousness, extraversion, agreeableness, and neuroticism. *Verywell Mind*. <https://www.verywell.com/the-big-five-personality-dimensions-2795422>
- Chang, H. H., Hung, C. J., & Hsieh, H. W. (2014). 48 Virtual teams: Cultural adaptation, communication quality, and interpersonal trust. *Total Quality Management and Business Excellence*, 25(11-12), 1318-1335.
- Esnaola, I., Revuelta, L., Ros, I., & Sarasa, M. (2017). The development of emotional intelligence in Adolescence. *Anales de Psicología*, 33(2), 327–333. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.2.251831>
- Goverover, Y., Chiaravalloti, N., & DeLuca, J. (2005). The relationship between self-awareness of neurobehavioral symptoms, cognitive functioning, and emotional symptoms in multiple sclerosis. *Multiple Sclerosis Journal*, 11(2), 203-212.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence. Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.

- Goleman, D. (2018). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ* (25th ed.). New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2004). What makes a leader? *Harvard Business Review*, 82, 82-91.
- Greenberg, L. S. (2004). Emotion-focused therapy. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 11(1), 3-16.
- Heywood, P., Marquette, H., Peiffer, C., & Zuniga, N. (2017). *Integrity and integrity management in public life* [Working paper/preprint, University of Birmingham]. <https://research.birmingham.ac.uk/en/publications/integrity-and-integrity-management-in-public-life>
- Huda, N. (2015). *Pengaruh konsep diri, kecerdasan emosional, dan prestasi belajar kewirausahaan terhadap motivasi berteknologi entrepreneurship siswa jurusan teknik komputer dan Jaringan SMK Tamansiswa Jetis Yogyakarta* [Dissertation, Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia].
- Jabatan Kastam Diraja Malaysia. (n.d.). Portal e-direktori – Kastam Kuala Lumpur. <https://edirektori.customs.gov.my/portal-allstate?x=MTRWRIMzOGFtZTIwMjMxMjE0MDA=&km=639b67045a85f558467317450590acdc>
- Jalaludin Rahmat. (2013). *Psikologi komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Jamiah Manap, Azimi Hamzah, Ezhar Tamam, Sidek Mohd. Noah, Amini Amir Abdullah, Norizan Yahaya, Halimah Alma Othman, & Hanina Halimatus Saadiah Hamsan. (2005). Pemantapan nilai integriti individu sebagai teras pembangunan staf berkualiti. *Prosiding Seminar Kebangsaan Sumber Manusia 2005*, anjuran Universiti Teknologi Malaysia.
- Kirk, B., Schutte, N., & Hine, D. (2009). Chapter 9: The role of emotional self-efficacy, emotional intelligence, and affect in workplace incivility and workplace satisfaction. In Härtel, C. E. J., Ashkanasy, N. M., & Zerbe, W. J. (Ed.) *Emotions in groups, organizations and cultures* (Research on Emotion in Organizations, Vol. 5, pp. 211-225). Emerald Group Publishing Limited.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurements*, 30(3), 607–610.
- Klaver, J. J. J. (2008). *The relationship between organizational policies and official misconduct: A quantitative survey of ethics in small and medium size municipal police departments in the Commonwealth of Pennsylvania* [Doctoral dissertation, Capella University].
- Lewis, D., & Shea. T. (1996). The impact of culture on management information needs. *International Journal of Management*, 13(2), 241-248.
- Manimozhi, G., & Srinivasan, P. (2019). Emotional intelligence and academic achievement: A meta analysis. *American Journal of Educational Research*, 21(2), 179-181.
- Mat Zizi Ismail, Ramli Yaacob, Hamidon Abd Rahman, Nur fatima Awang Da, & Sapinah Zakaria. (2020). *Asas komunikasi untuk pemimpin pendidikan*. Institut Aminuddin Baki.
- Mayer, J. D., Caruso, R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- Megat Ayop Megat Arifin, & Abd. Halim Ahmad. (2016a). Kepentingan budaya integriti dan etika kerja dalam organisasi di Malaysia: Suatu tinjauan umum. *Malaysian Journal of Society and Space*, 12(9), 138-149.

- Megat Ayop Megat Arifin, & Abd. Halim Ahmad. (2016b). Konsep integriti dalam organisasi Polis Diraja Malaysia (PDRM): Satu tinjauan awal. *Malaysian Journal of Society and Space*, 12(8), 135-147.
- Mohamad Hafifi Jamri, Nurzali Ismail, Jamilah Ahmad, & Darshan Singh. (2017). Kempen kesedaran kesihatan awam: Satu tinjauan literatur dari sudut penggunaan media dan komunikasi di Malaysia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 33(3), 1-20.
- Mohd Koharuddin Mohd Balwi, Rosman Md Yusoff, Mohd Azhar Abd. Hamid, Muhammad Fauzi Othman, & Nasir Markom. (2012). Etika kerja dalam kalangan penjawat awam Malaysia: Perbincangan makro dan mikro ke atas pembuatan keputusan etika. *Sains Humanika*, 58(1).
- Mohd Zarawi Mat Nor, & Norliza Kushairi. (2016). *Kajian tindakan untuk guru bimbingan & kaunseling*. Kelantan: UniPress Sdn. Bhd.
- Muhamad, N., Hussin, N. L., & Zokri, M. F. M. (2020). Hubungan komitmen organisasi, motivasi pekerja dan kecerdasan emosi pekerja terhadap produktiviti kerja. *Journal of Business Innovation*, 5(1), 72-81.
- Muzaffar, S. M. (2016, Jun 29). Budaya integriti penjawat awam. *Utusan Malaysia* (Online).
- Neale, S., Spencer-Arnell, L., & Wilson, L. (2011). *Emotional intelligence coaching: Improving performance for leaders, coaches and the individual* (1st ed.). Kogan Page.
- Nurul Jamilah Ismail Rani, Nur 'aina Nabila Dundai Abdullah, & Nursyamimi Harun. (2017). Keberkesanan komunikasi dan kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah. *Proceeding of the 4th International Conference on Management and Muamalah 2017 (ICoMM 2017)*, pp. 576-583.
- Ornstein, A. C. (1991). Problems facing school superintendents and school board presidents of large school districts. *Urban Rev*, 23, 207–214.
- Paavola, L E. (2017). *The importance of emotional intelligence in early childhood*. Laurea University of Applied Sciences.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/131619/BA_Thesis_of_Lilla_Paavola.pdf?sequence=1
- Rexhepi, G., & Berisha, B. (2017). The effects of emotional intelligence in employees' performance. *International Journal of Business and Globalisation*, 18(4), 467-479.
- Sharita Abd. Ghoni, Asmah Othman, & Nora Abas. (2017). Kajian keberkesanan penyampaian maklumat di Jabatan Kejuruteraan Elektrik, Polimas. *e-Proceeding National Innovation and Invention Competition Through Exhibition (iCompEx 17)*, pp. 1-9.
- Shiply, N. L., Jackson M. J., & Segrest S. H. (2010). The effects of emotional intelligence, age, work experience, and academic performance. *Research in Higher Education Journal* (9), 1-18.
- Sulaiman Bin Kadikon, & Liza Binti Narawi (2013). *Persepsi staf terhadap amalan 5S menurut pendekatan Islam Hadhari. Kajian di Pejabat Bendahari, UTM* [Universiti Teknologi Malaysia]. CORE. <https://core.ac.uk/download/11786336.pdf>
- Tengku Elmi Azlina, Nor 'Adha Abdul Hamid, Azizah Mat Rashid, Norul Huda Bakar, & Norashikin Azmi. (2015). *Kesalahan akhlak dan perkaitannya dengan faktor kematangan, kerohanian dan kesedaran sendiri individu*. World Academic and Research Congress 2015 (World-AR 2015) Ar-Rahim Hall, YARSI University, Jakarta, Indonesia, 9th – 10th December 2015.

- Tengku Elmi Azlina Tengku Muda, Shazarina Zdainal Abidin, Mohamad Fuad Ishak, & Ahmad Shafiq Mat Razali. (2014). Kemahiran sosial menurut perspektif Islam: Aplikasinya dalam membentuk keperibadian pelajar. *Jurnal Pendidikan*, 1(2), 42- 56.
- Wong, K. (2003). Police studies in Asia. *Proceedings of the International Police Studies Conference, College of Justice & Safety, Eastern Kentucky University*. Richmond: USA.
- Ying, N. G. (2017). *Hubungan kecerdasan emosi dan prestasi kerja dalam kalangan guru SJKC Daerah Kota Tinggi* [Tesis Sarjana, Universiti Teknologi Malaysia].
- Yunia, S. A. P., Liyanovitasari, & Saparwati, M. (2019). Hubungan kecerdasan emosional dengan kenakalan remaja pada siswa. *Jurnal Ilmu Keperawatan Jiwa*, 2(1), 55–64.
- Zarina Abu Baker, & Wan Muna Ruzanna Wan Mohammad. (2014). Keberkesanan penggunaan kaedah peta i-Think dalam kalangan guru senior Bahasa Melayu Sekolah Kebangsaan di daerah Seremban. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 3(2), 32-43.