

KESEDARAN PENJAWAT AWAM TERHADAP KEPERLUAN PENDIDIKAN SEPANJANG HAYAT : SATU SOROTAN KAJIAN

¹Mohd Salihin Hafizi Mohd Fauzi, ¹Mohd Faez Ilias, ¹Mohd Amin Mohd Noh
¹Hasrol Basir & ²Sri Andayani Mahdi Yusuf
salihinhafizi@kuis.edu.my, faeez@kuis.edu.my, mamn@kuis.edu.my
hasrol@kuis.edu.my, sri_ukm@yahoo.com
¹Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor, KUIS
²Universiti Kebangsaan Malaysia, UKM

ABSTRAK

Pendidikan Sepanjang Hayat (PSH) merupakan satu proses pendemokrasian pendidikan yang merangkumi pengetahuan, kemahiran dan kompetensi sama ada secara formal atau tidak formal berdasarkan pengalaman dan latihan. PSH mampu memantapkan potensi individu yang masih belum berada dalam pasaran kerja menerusi pelbagai peluang meningkatkan kemahiran. Perancangan ini memberi peluang kepada seluruh masyarakat untuk mendapat pendidikan dan pembelajaran sepanjang hayat. Menerusi PSH, pendidikan tidak tertumpu pada golongan muda sahaja bahkan dilanjut sepanjang hayat. Berdasarkan kepada beberapa kajian lepas, PSH hanya menumpukan kepada kluster formal sahaja iaitu di kolej komuniti, IPTS dan IPTA. Bagi golongan penjawat awam yang mana sesetengah daripada mereka kurang mendapat pendedahan mengenai PSH isu dan cabarannya. Secara idealnya, proses pembelajaran berpusatkan pelajar yang diamalkan pada masa kini mampu berinteraksi dan berkomunikasi secara aktif antara satu sama lain khususnya pelajar dewasa. Bukti literatur pula menunjukkan bahawa perubahan dan transformasi merupakan satu perkara yang sukar untuk dilakukan oleh seseorang individu khususnya pada peringkat usia dewasa.

Kata kunci: Kesedaran, pendidikan sepanjang hayat, keperluan.

1.0 PENGENALAN

Negara Malaysia mempunyai wawasan dan matlamat untuk mencapai tahap sebagai salah satu negara maju secara holistik. Melalui wawasan 2020 yang diperkenalkan oleh Tun Dr. Mahathir Mohamad diharapkan negara kita akan melahirkan lebih ramai modal insan yang bermutu setanding dengan perkembangan dunia. Modal insan merupakan aset berharga dalam sesebuah negara. Penjawat awam merupakan modal insan yang menjadi penggerak kepada sektor pekerjaan iaitu sektor kerajaan atau swasta. Menurut data yang dikeluarkan oleh berita harian online 17 Julai 2018 menunjukkan “jumlah keseluruhan guru, tentera, polis dan doktor serta juru rawat sehingga 31 Mac lalu ialah seramai 917,210 orang yang mana ia adalah 57 peratus daripada keseluruhan 1.6 juta penjawat awam seluruh negara”. Jumlah ini menunjukkan peratusan yang tinggi masyarakat dalam negara ini yang memegang pelbagai jawatan penting di mulai dari pada lulusan SPM dan diploma dalam pelbagai kerjaya untuk pengurusan negara. Ini menunjukkan pendidikan berterusan diperlukan bagi memastikan kemahiran individu terus diasah sesuai dengan keperluan semasa. Hal ini perlu diberi kesedaran kepada masyarakat akan pentingnya pendidikan sepanjang hayat dalam diri individu.

Secara umumnya, PSH mempunyai konsep untuk memenuhi keperluan individu dan guna tenaga di samping mewujudkan warga negara yang aktif dan kesaksamaan sosial. Pendidikan Sepanjang Hayat (PSH) mampu memantapkan potensi individu yang masih belum berada dalam pasaran kerja menerusi pelbagai peluang untuk meningkatkan kemahiran. Seperti melalui kursus dan bengkel-bengkel yang dianjurkan oleh agensi berkaitan atau NGO. Rangka Rancangan Jangka Panjang Ketiga (2001-2010) telah memberikan penekanan kepada penggalakan PSH dengan menyediakan kemudahan untuk menguasai ilmu pengetahuan dan meningkatkan kemahiran walaupun selepas tamat pendidikan dan latihan formal.

Disamping itu, berdasarkan konsep pendidikan sepanjang hayat yang dinyatakan dalam Rancangan Pembangunan Negara 2001-2010 penjawat awam diharapkan dapat memberi motivasi kepada segenap lapisan masyarakat agar tidak berhenti untuk mencari ilmu. Ramlan Zainal Abidin, Ahmad Esa dan Wan Mohd. Rashid Wan Ahmad (2008) menyatakan PSH tidak terhad kepada golongan yang bekerja sahaja, akan tetapi pendidikan ini perlu dipelajari oleh setiap suri rumah, pesara, golongan kurang upaya dan

warga emas yang mahu memberikan sumbangan kepada Negara. Penekanan hendaklah diberi bagi meningkatkan peluang mendapatkan pendidikan pada semua peringkat sejajar dengan pendemokrasian dasar pendidikan (Mohd. Ismail, 2005). Perubahan pada tahap individu ini bergantung kepada penguasaan kemahiran baru, pembentukan sikap baru, serta pembentukan pemahaman baru (Tor Geok Hwa, 2004).

Oleh itu, berdasarkan kenyataan yang dibawakan, bagi melahirkan modal insan berkehadapan dan mengikut peredaran zaman dalam dunia pekerjaan, pihak kerajaan atau agensi berkait telah mengambil inisiatif yang terbaik dengan menganjurkan pelbagai program latihan bagi penjawat awam. Antara inisiatif kerajaan seperti latihan dalam perkhidmatan (LADAP), kursus pemantapan profesionalisme dan sebagainya. Di samping itu, nilai murni perlu disemai dan dipupuk agar kerja yang dilakukan memperoleh ganjaran pahala disisi Allah SWT.

Dengan menghadiri kursus yang telah diatur oleh pihak berwajib, penjawat awam akan terdedah dengan cara yang efektif dalam menjalankan tugasnya bersesuaian dengan bidang masing-masing. Di dalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam bil. 1 tahun 2015, terdapat enam prinsip merakyatkan perkhidmatan awam yang perlu ada dalam setiap kaki tangan awam iaitu 1) keterbukaan iaitu minda terbuka, mudah didekati, 2) turun padang, iaitu pasang telinga, buka mata, 3) musyawarah iaitu penglibatan, penerangan dan ekspektasi jelas, 4) insaniah iaitu keseimbangan rohani dan jasmani, 5) kekitaan iaitu meraikan perbezaan, mengukuhkan persamaan, dan 6) kerjasama awam - swasta - badan bukan kerajaan iaitu perkongsian. Perkhidmatan yang baik ialah menyampaikan perkhidmatan dengan mengutamakan kebijaksanaan untuk semua.

Di alam pekerjaan, pembangunan modal insan difokuskan untuk memberi tumpuan kepada amanah dan tanggung jawab memberikan perkhidmatan yang terbaik dalam bekerja. Namun demikian, walaupun pihak berkait telah menyediakan kursus berkaitan program keterampilan dalam kerjaya yang pelbagai, tetapi isu berkaitan kesedaran penjawat awam terhadap pendidikan sepanjang hayat masih kurang diberi perhatian. Oleh yang demikian, kajian berkaitan dengan kesedaran penjawat awam terhadap pendidikan sepanjang hayat (PSH) adalah perlu bagi memastikan isu ini menjadi seimbang. Justeru, artikel ini akan membincangkan mengenai keperluan kesedaran penjawat awam terhadap pendidikan sepanjang hayat (PSH).

2.0 DEFINISI PENDIDIKAN SEPANJANG HAYAT

Pendidikan sepanjang hayat (PSH) adalah proses pembelajaran yang berlangsung sepanjang hidup. PSH merupakan aktiviti pengajaran dan pembelajaran yang dilakukan sepanjang hayat khususnya oleh orang dewasa. Menurut Knapper dan Cropley (2000), idea asas PSH adalah pembelajaran yang disengajakan dan perlu berlaku dalam tempoh hayat seseorang. PSH merupakan proses pendidikan yang diperolehi sama ada secara formal atau tidak formal sepanjang kehidupan manusia. PSH dianggap bermanfaat kepada individu kerana ia dapat memperbaiki kehidupan seseorang menerusi peningkatan kemahiran kerja, perbaikan sahsiah diri dan juga penambahan ilmu pengetahuan. Seperti yang dinyatakan oleh Salmiah Mohd Salleh, Wan Noor Elyana Wan Mohamed & Yuzilawati Mohamad Yunus (2017) kajiannya mendapati antara faedah penyertaan golongan OKU dalam program PSH yang dikenalpasti adalah dari segi pengalaman, kemudahan pengajaran dan pembelajaran, kepelbagaian kursus, kemahiran guru dan peluang pekerjaan. Penyertaan golongan OKU dalam program PSH ini dapat meningkatkan kapasiti bakat di samping menyumbang kepada kesejahteraan golongan OKU itu sendiri. Ini selari dengan pandangan Lall (2011), manfaat PSH antara lain adalah untuk membantu individu menyesuaikan diri dengan perubahan, memperoleh manfaat kewangan melalui kenaikan pangkat dan gaji serta memperkaya dan memenuhi keperluan hidup.

Menurut Aspin (2001), pembentukan konsep PSH adalah untuk menerima serta mempromosikan kemahiran dan kompetensi yang diperlukan bagi tujuan meningkatkan keupayaan dan prestasi dalam pekerjaan. Ini merupakan salah satu pendekatan organisasi memastikan warganya berkeja secara komprehensif dan profesional. Melalui konsep ini, PSH akan dapat melahirkan guna tenaga yang berpendidikan dan berkemahiran tinggi yang akan menyumbang kepada ekonomi yang lebih maju dan kompetitif.

Disimpulkan bahawa pendidikan sepanjang hayat (PSH) merupakan satu proses pendemokrasian pendidikan yang merangkumi program pemerolehan pengetahuan, kemahiran dan kompetensi sama ada secara formal atau tidak formal berdasarkan pengalaman dan latihan di tempat kerja. Daya saing global dan kepelbagaian keperluan telah mendesak individu supaya sentiasa memperbaharui pengetahuan dan kemahiran mereka. Hal ini juga dituntut oleh majikan dan industri bagi meningkatkan produktiviti. Pada masa yang sama, sejajar dengan pembangunan sosio-ekonomi negara, individu

semakin sedar dan menghayati keperluan untuk pengayaan ilmu dan kemahiran demi kemajuan dan kepuasan diri.

Untuk itu, PSH dalam kalangan penjawat awam melalui pelbagai bentuk pendidikan yang disajikan akan memberi pengaruh yang besar kepada usaha pembudayaan ilmu untuk memperbaiki cara hidup ke arah menyokong pembangunan modal insan selaras dengan keperluan ekonomi berasaskan pengetahuan dan inovasi. Menjelang tahun 2020, pengiktirafan PSH tanpa mengira masa dan tempat menjadi amalan biasa berpandukan MQF. Hal ini kerana penjawat awam di negara ini merupakan golongan yang paling dominan yang mempunyai kelayakan berkhidmat di bawah kerajaan sejak dari lepasan SPM atau Diploma dalam setiap bidang yang mereka ceburi. Justeru itu, golongan ini perlu kesedaran untuk memajukan dirinya dengan menanamkan '*mind set*' untuk belajar sepanjang hayat.

3.0 ISU DAN CABARAN PENJAWAT AWAM DALAM PEDIDIKAN SEPANJANG HAYAT

Di Malaysia, pekerja dalam golongan kakitangan awam merupakan tulang belakang kepada pentadbiran negara. Golongan ini bertanggungjawab untuk memastikan segala polisi dan program pembangunan negara dapat dilaksanakan dengan baik. Mereka menjadi penentu kepada kejayaan sesebuah organisasi yang sedang dipimpin dibawah kekuasaannya. Dalam Hawa Omar (2014) menyatakan sumber manusia merupakan aset berharga dan ia adalah pekerja yang memiliki kelebihan untuk bersaing (Wright, McMahan dan McWilliams, 1994). Justeru, sektor ini bukan sahaja sebahagian daripada asas pembangunan negara tetapi menjadi nadi penggerak misi dan visi kerajaan (Asri & Hamrila, 2007). Kunci daya saing organisasi inilah memerlukan pekerjaanya melakukan kerja dengan komited (Dessler, 1993). Oleh itu, pendidikan sepanjang hayat diperlukan bagi memastikan kecekapan dalam melakukan tugas dengan mengutamakan memberi perkhidmatan terbaik untuk masyarakat.

Hawa Omar (2014) turut menyatakan isu penjawat awam kurang mentaliti dalam perkhidmatan masih hangat diperkatakan. Mereka dikatakan lebih berminat berkhidmat untuk diri sendiri daripada berkhidmat kepada orang awam (UNODCCP, 1999). Perkhidmatan awam di Malaysia masih mengalami ketidakcekan, rasuah dan banyak

masalah lain (Danilah dan Siti Nabihah, 2011). Sehubungan itu, penjawat awam perlu memperbaiki diri dalam perkhidmatannya bagi menjalankan tanggungjawabnya kepada kemajuan negara.

Secara keseluruhan, laporan berkaitan aduan perkhidmatan kerja oleh penjawat awam pada tahun 2017 menunjukkan peratusan aduan perkhidmatan awam yang ketara dan membimbangkan khususnya aduan di kementerian dan kerajaan negeri. Di antara aduan yang tinggi direkodkan ialah kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh kaunter dan telefon kurang memuaskan menunjukkan sebanyak 23.3% aduan di kementerian dan 20.6% aduan di kerajaan negeri. Peratusan ini agak besar apabila melihat dari segi layanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat.

Jadual 1: Laporan Pengurusan Aduan Mengikut Kategori Aduan BPA Bagi Tahun 2017

Bil.	Kategori	Jumlah*					
		Kementerian	%	Negeri	%	Jumlah	%
1.	Kualiti Perkhidmatan Yang Tidak Memuaskan Termasuk Kaunter dan Telefon	767	23.3	368	16.6	1,135	20.6
2.	Tindakan Yang Tidak Menepati Kehendak Pelanggan	548	16.6	368	16.6	916	16.6
3.	Kegagalan Mengikut Prosedur Yang Ditetapkan	522	15.9	411	18.5	933	16.9
4.	Kegagalan Penguatkuasaan	452	13.7	528	23.7	980	17.8
5.	Tindakan Tidak Adil	343	10.4	69	3.1	412	7.5
6.	Salah Laku Anggota Awam	174	5.3	18	0.8	192	3.5
7.	Salah Guna Kuasa/ Penyelewengan	169	5.1	42	1.9	211	3.8
8.	Kekurangan Kemudahan Awam	160	4.9	322	14.5	482	8.7
9.	Kepincangan Pelaksanaan Dasar dan Kelemahan Undang-undang	91	2.8	45	2.0	136	2.5
10.	Lain-lain	66	2.0	53	2.4	119	2.2
Jumlah		3,292	100	2,224	100	5,516	100

Sumber: Sistem SISPA pada 8 Februari 2018.

Kesedaran terhadap pendidikan sepanjang hayat telah menjadikan penjawat awam di negara Malaysia mendapatkan pelbagai kursus dalam perkhidmatan menjadi salah satu agenda wajib dalam sektor kerajaan mahupun swasta. Ini kerana prestasi kerja yang rendah akan menyebabkan pekerja government boleh dibuang kerja atau diberikan persaraan lebih awal (<https://www.thevocket.com/11-hakikat-sebenar-kerja-penjawat-awam/>). Oleh itu, menjelang tahun 2020 negara berhasrat akan melatih tenaga kerja yang berkemahiran dan berinovasi untuk menembusi pasaran antarabangsa yang setanding dengan negara luar. Kajian terdahulu menunjukkan bahawa kreativiti dan inovasi, pembuatan keputusan, nilai untuk wang dan integriti membawa perubahan kepada cara kerja dalam pelbagai sektor (MacDonald, Walker & Moussa, 2012). Justeru itu, meningkatkan pengetahuan secara berterusan perlu wujud dalam diri setiap individu khususnya mereka yang sedang berada di alam pekerjaan.

Isu berkaitan dengan peluang sambung belajar dalam kalangan penjawat awam masih hangat diperkatakan. Golongan ini dikatakan sangat berkeinginan untuk melanjutkan pelajaran namun agak sukar bagi mereka mendapatkan bantuan beasiswa. Selain itu terdapat beberapa isu lain seperti kesibukan menguruskan keluarga, masalah kewangan dan tidak bijak membahagikan masa. Kebimbangan ini telah dibuktikan oleh kajian Rabiatul-Adawiah Ahmad Rashid & Nooraida Yakub (2015) menyatakan persediaan yang diperlukan bagi seseorang yang bergelar pelajar ialah seperti menyediakan jadual harian, khususnya berkaitan tugas mereka di tempat kerja, jadual belajar untuk memastikan mereka dapat menyiapkan tugas pada masa yang ditetapkan. Oleh itu, kebijakan dalam pengurusan masa, perancangan kewangan serta disiplin yang tinggi sangat diperlukan. Kajian lepas menyatakan kredibiliti institusi yang menawarkan program pengajian terdapat faktor lain seperti tempoh pengajian serta kaedah pengajaran dan pembelajaran merupakan pengaruh penting bagi golongan bekerja dalam membuat pilihan untuk mengikuti sesuatu program pengajian (Barnett, 2010).

Namun begitu, kesediaan penjawat awam terhadap keperluan pendidikan sepanjang hayat bukanlah penyelesaian kepada semua masalah yang wujud sekiranya pengurusan dalam sesebuah sektor swasta atau kerajaan tidak berjalan secara sistematik dengan mengenalpasti keperluan para pekerja. Kajian Randall dan Senior (1994), menunjukkan bahawa pengurusan organisasi sektor awam semakin tertekan dengan peningkatan kepada

kehendak pelanggan yang inginkan perkhidmatan berkualiti tinggi. Oleh itu, Siti Salwa Salim, Shafiq Roszaide, Azman Ismail dan Ishak Yussof (2015) mencadangkan sistem ganjaran berdasarkan prestasi kerja akan mendorong dan mengekalkan pekerja yang kompeten sehingga menjadikan penjawat awam tertarik dalam bekerja.

Oleh itu, berdasarkan kepada isu yang dilontarkan perlunya satu perkhidmatan kaki tangan untuk penjawat awam selaras dengan keperluan semasa dalam mendepani cabaran gelombang globalisasi, perubahan budaya organisasi, perkembangan generasi masa kini, perubahan mendadak dalam teknologi serta faktor-faktor penyumbang lain yang boleh memberi impak kepada sesebuah organisasi.

4.0 CIRI-CIRI PENDIDIKAN SEPANJANG HAYAT

Hanipah Hussin (2005) menyatakan laporan dari PBB dan UNESCO menyatakan bahawa "Suruhanjaya Antarabangsa Mengenai Pendidikan Bagi Abad Ke-21" bertajuk "*Learning: The Treasure Within.*" Sangat memberangsangkan. Intisari kepada laporan tersebut mencerminkan bahawa PSH menjadi kunci kepada pembangunan sumber manusia di negara membangun dalam abad Ke-21. Menyedari PSH menjadi penting bagi memastikan kekayaan dan kemakmuran sesebuah negara, Kerajaan Malaysia telah mengambil tindakan proaktif dengan mengubal dasar di mana PSH menjadi teras utama dalam perancangan pembangunan negara. Rangka Rancangan Jangka Panjang Ketiga (RRJP3) bagi tempoh 2001 - 2010 dan Dasar Wawasan Negara (OWN) adalah merupakan rangka pembangunan negara jangka panjang bagi menghadapi cabaran globalisasi, liberalisasi ekonomi dan persekitaran ekonomi berasaskan pengetahuan.

Hanipah Hussin (2005) menyatakan proses pembelajaran PSH mempunyai ciri-ciri seperti berikut:

- i. Pembelajaran bersifat disengajakan dan sedar ia satu proses pembelajaran yang mempunyai kurikulum dan pedagogi tersendiri.
- ii. Pembelajaran adalah perkara yang jelas dan tetap. Mempunyai matlamat dan diikuti untuk mencapai tujuan.

- iii. Pelajar mengaplikasikan ilmu dipelajari mengikut perubahan dan kesesuaian masa. Ia adalah satu proses yang berterusan.
- iv. Membantu dalam perubahan meta kognisi. Ia membawa kepada perubahan tingkah laku kerja daripada kurang mahir kepada lebih mahir. Dari satu kemahiran kepada pelbagai kemahiran dan dari peringkat rendah ke peringkat yang lebih tinggi.
- v. Membantu kepada perubahan nilai dan sikap. Mendorong perubahan minda, falsafah, kepercayaan dan pendapat pada satu-satu perkara.

PSH dalam kerjaya dianggap sebagai alat yang paling berkesan dalam memberi latihan kepada tenaga kerja untuk menambahbaik pengetahuan dan kemahiran baru dalam meneruskan kerjaya bagi mengharungi cabaran dunia masa kini.

5.0 KEPERLUAN PENDIDIKAN SEPANJANG HAYAT

Profesionalisme adalah elemen yang penting dalam menggerakkan pengurusan perkhidmatan sektor awam dan swasta di Malaysia. Dekad mutakhir ini menyaksikan tren baru dalam pengurusan awam dan swasta yang bermatlamatkan pengurusan yang cekap dan efektif yang mampu memenuhi kepuasan semua pihak. Ini menuntut setiap sektor meletakkan satu bentuk perkhidmatan yang perlu mencapai tahap tertinggi iaitu melihat kepada penekanan pengurusan organisasi dan tenaga kerjanya (Sharifah Hayaati Ismail al-Qudsy, 2007). Selain daripada itu, penekanan kepada aspek kualiti ini juga menjadi meruncing keperluannya apabila pelbagai kes penyalahgunaan kuasa, penipuan, pecah amanah dan kecuaiian sering dipaparkan dalam media massa yang menuntut tindakan segera daripada pelbagai pihak.

Menurut Parasuraman et. al. (1988) kualiti perkhidmatan diukur melalui lima dimensi iaitu kebolehnyataan, kebolehpercayaan, kepekaan, keyakinan dan keehsanan. Disebabkan kepentingan industri perkhidmatan ini kepada ekonomi dan pembangunan sesebuah negara, pelbagai kajian konseptual dan empirikal telah dilaksanakan untuk mengenalpasti faktor yang boleh meningkatkan prestasi dan kejayaan industri serta pengendali perkhidmatan (contohnya: Alexander anak Wong, 2004; Atilgan, Akinci & Aksoy, 2003). Antara faktor yang dikenalpasti mempunyai pengaruh penting kepada

prestasi dan kejayaan organisasi perkhidmatan adalah penyediaan dan penghantaran perkhidmatan berkualiti tinggi (Shemwell, Yavas & Bilgin, 1998).

Menurut Mei, Dean & White (1999) keupayaan memberikan perkhidmatan berkualiti tinggi dapat membantu sesebuah organisasi membezakan organisasi tersebut daripada organisasi lain terutamanya dalam situasi persaingan sengit. Penawaran khidmat berkualiti tinggi juga dapat membantu organisasi mencapai kelebihan persaingan (Mei Dean and White 1999). Selain daripada itu Crosby (1979) menegaskan bahawa kualiti adalah penting dalam penyampaian perkhidmatan kerana ia mempunyai hubungan langsung dengan kepuasan pelanggan (Parasuraman, 2002; Sureshchandar, Rajendran & Anantharaman, 2002).

Hubungan pendidikan di peringkat tinggi sangat mempengaruhi keupayaan mereka sebagai tenaga awam di tempat kerja. Program-program mantap yang disajikan di IPTA/IPTS akan dapat mempertingkatkan lagi keupayaan pelajar dalam membina sikap yang lebih berdaya saing, berkeyakinan dan mempunyai perwatakan unggul di samping memberi ruang kepada pelajar untuk membina kemahiran-kemahiran lain seperti kemahiran dalam bidang pengurusan, keusahawanan dan kepimpinan (Baharom Mohamad & Mohamad Johdi Salleh 2009). Untuk membangunkan modal insan dalam sektor ekonomi adalah penting bagi setiap kaki tangan awam melakukan transformasi ekonomi berlandaskan kemahiran teknologi dan pengetahuan. Pembangunan modal insan perlu digilap kerana ianya elemen utama dalam memastikan negara terus berdaya saing dan berdaya tahan menyambut gelombang teknologi yang semakin terkini.

Melalui pembelajaran berterusan dan kerja berpasukan maka perkongsian idea dan pengetahuan akan mudah dikecapi melalui anjuran program-program bersama di bawah agensi masing-masing.

6.0 KEKANGAN DAN PENYELESAIAN

Penjawat awam yang cemerlang merupakan penjawat awam yang seimbang dari sudut kerohanian dan fizikal. Pekerjaan yang dilakukannya bukanlah semata-mata untuk meraih pendapatan setiap bulan, malah menjadikan pekerjaan itu sebagai ibadah yang membawa keberkatan. Mencari keredaan Tuhan, bekerja dengan tekun, cekap dan bersungguh-

sebenarnya merupakan antara prasyarat kerja yang dinilai sebagai ibadah. Menyadari hakikat ini, maka penjawat awam akan sentiasa berusaha meningkatkan kualiti dan produktiviti pada setiap masa tanpa rasa jemu.

Tidak dinafikan memang terdapat kebanyakan penjawat awam melahirkan kekecewaan kerana tidak mendapat peluang untuk melanjutkan pengajian. Namun, inilah hakikat yang terpaksa harus diterima. Dengan adanya latihan dalam perkhidmatan sedikit sebanyak akan melegakan golongan ini untuk memajukan diri melalui konsep pendidikan sepanjang hayat bagi kaki tangan awam dan swasta dalam menjalankan tanggungjawabnya. Para penjawat awam perlu bersemangat untuk memperbaiki diri dengan ilmu pengetahuan melalui budaya membaca dan belajar kemahiran terkini bagi menghadapi kemajuan globalisasi. Oleh itu, kajian keatas faktor-faktor kesedaran yang dikenalpasti amatlah penting untuk dilakukan.

7.0 KESIMPULAN

Berdasarkan kepada permasalahan yang dikemukakan, diharapkan agar dapat memberi motivasi kepada agensi kerajaan mahupun swasta dalam meningkatkan kualiti kerja penjawat awam. Bagi agensi perlu difikirkan satu alternative untuk memajukan warganya agar selalu berkehadapan dan berintegriti tinggi dalam bekerja. Kesedaran penjawat awam terhadap pendidikan sepanjang hayat (PSH) dapat meningkatkan mutu kerja secara komprehensif dan menguntungkan majikan atau agensi. Diharapkan penulisan ini dapat menyumbang ke arah perkembangan ilmu khususnya dalam bidang pembangunan sumber manusia iaitu dalam usaha mempertingkatkan komitmen pekerja di sektor awam dan swasta.

RUJUKAN

- Aspin, D. & Chapman, J. (2001), "Lifelong learning: concepts, theories and values", kertas dibentangkan dalam *The Standing Conference on the University Teaching and Research in the Education of Adults (SCUTREA)* 31st Annual Conference, 3-5 Julai, University of East London.
- Asri Marsidi dan Hamrila Abdul Latip (2007). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Pekerja di Organisasi Awam, Fakulti Ekonomi dan Perniagaan, Universiti Malaysia Sarawak. *Jurnal Kemanusiaan*. Bil.10, Disember.
- Alxeander Anak Wong. (2004). *Kepuasan Pelanggan dan Hubungannya Dengan Kualiti Perkhidmatan: Satu Kajian Di Istana Budaya*. Kuala Lumpur.
- Atilgan, E., Akinci, S. & Aksoy, S. (2003). Mapping Service Quality in the Tourism Industry. *Managing Service Quality*, 13(5), 415-422.
- Baharom Mohamad & Mohamad Johdi Salleh. (2009). Pembangunan Modal Insan Sebagai Satu Pelaburan Penting Dalam Konteks Pembinaan Negara. *Seminar Pembangunan Modal Insan 2009*. Tema: Kecemerlangan Modal Insan, page 23-24. Kota Bharu Kelantan.
- Barnett, Deborah R. (2010), "Adult Education: Motivation and Recruitment of Working Adults in the Pursuit of Higher Education". Master of Science Theses diserahkan kepada Southern Illinois University Carbondale, Paper 349.
<http://opensiuc.lib.siu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=theses>
- Crosby, P. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Certain*. New York: McGraw-Hill.
- Danilah Salleh dan Siti Nabiha Abdul Khalid (2011). Accountability Practice at Local Government of Malaysia, *Proceeding 2nd International Conference on Busines and Economic Research (2nd ICBER 2011)*.
- Dessler, G. (1993). *Winning Commitment: How to Build and Keep a Competitive Workforce*. USA: McGraw-Hill, Inc.
- Hanipah Hussin. (2005). Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH): Menjana Masyarakat Islam Hadhari Ke Arah K•Ekonomi. *Prosiding Konvensyen Kebangsaan Kecemerlangan Sosial dan Pembangunan Komuniti*.
- Hawa Omar. (2014). *Hubungan Antara Tingkah Laku Asertif Dengan Komitmen Organisasi Dalam Kalangan Staf Sokongan Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM)*. Ijazah Sarjana Sains. Fakulti Pengurusan. Universiti Teknologi Malaysia.
- Knapper, C.K. & Cropley, A.J. (2000). *Lifelong Learning in Higher Education*, London: KoganPage.

- Laal, M. & Salamati, P. (2012). "Lifelong learning; why do we need it?", *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, Vol. 31, 399 – 403, *World Conference on Learning, Teaching & Administration* - 2011.
- Amy Wong Ooi Mei, Alison M. Dean, Christopher J. White, (1999). "Analysing service quality in the hospitality industry", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 9 Issue: 2, pp.136-143, <https://doi.org/10.1108/09604529910257920>
- Mohd. Ismail Othman (2005). *Undang-undang Untuk Pengetua dan Guru Besar*. PTS Publishing Sdn. Bhd: Kuala Lumpur.
- Charles MacDonald, Derek H.T. Walker, Neveen Moussa, (2012) "Value for money in project alliances", *International Journal of Managing Projects in Business*, Vol. 5 Issue: 2, pp.311-324, <https://doi.org/10.1108/17538371211214969>
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58, 41-50.
- Parasuraman, A. (2002). Service Quality and Productivity: A Synergistic Perspective. *Managing Service Quality*, 12(1), 6-9.
- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 2015. *Panduan Merakyatkan Perkhidmatan Awam*. Jabatan Perdana Menteri Malaysia 14 Mei 2015.
- Rabiatul-Adawiah Ahmad Rashid & Nooraida Yakub. (2015). Pendidikan Sepanjang Hayat Dan Cabaran Sosial Pada Kalangan Pelajar Dewasa. *AJTLHE* Vol. 7, No. 1, June 2015, 26-32. ISSN: 1985-5826
- Ramlan Zainal Abidin, Ahmad Esa dan Wan Mohd. Rashid Wan Ahmad. (2008). Pendidikan Sepanjang Hayat: Isu, Cabaran Dan Peranan Sekolah Membangun Modal Insan Dalam Komuniti Setempat. Seminar Kebangsaan Pengurusan Pendidikan PKPGB 2008, 16.
- Salmiah Mohd Salleh, Wan Noor Elyana Wan Mohamed & Yuzilawati Mohamad Yunus. (2017). Faedah Penyertaan Program Pembelajaran Sepanjang Hayat (PSH) Kepada Golongan OKU: Kajian Terhadap Guru Peserta Pendidikan Khas Integrasi Di Kolej Komuniti Hulu Langat (KKHL). *Journal of Life Long Learning*, Vol.1, No.1, 2017. Politeknik & Kolej Komuniti. eISSN 2600-7738
- Siti Salwa Salim, Shafiq Roszaide, Azman Ismail dan Ishak Yussof. (2015). Peranan sistem ganjaran berdasarkan prestasi dalam meningkatkan komitmen organisasi: Kajian kes penjawat awam di Putrajaya dan Selangor, Malaysia. *GEOGRAFIA OnlineTM Malaysian Journal of Society and Space*, 11 issue 10 (51 - 62).
- Sharifah Hayaati Ismail al-Qudsy. (2007). Values & Ethics Towards Quality Public Delivery System of Malaysia: An Islamic Perspective. *Jurnal Syariah*, 15 (2), hh. 25-42.

- Shemwell, D.J., Yavas, U. & Bilgin, Z. (1998). Customer Service Provider Relationships: An Empirical Test of a Model of Service Quality, Satisfaction & Relationship Oriented Outcome. *International Journal of Service Industry Management*, 9, 155-168.
- Sureshchandar, G.S., Rahendran, C. & Anantharaman, R.N. (2002). The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction - A Factor Specific Approach. *Journal of Service Marketing*, 16(4), 363-379.
- Tor Geok Hwa. (2004). *Mengembangkan Pemahaman Global: Cabaran Arus Globalisasi Terhadap Sistem Pendidikan Di Malaysia*. IBS Buku Sdn. Bhd: Petaling Jaya.
- Berita Harian. (2018). Jumlah penjawat awam munasabah – KPPA. Diperoleh dari <https://www.bharian.com.my/node/273436> diakses pada 17 Julai 2018.
- United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention (UNODCCP) (1999). *Prevention: An Effective Tool to Reduce Corruption*, Centre for International Crime Prevention. Vienna, December.
- Wright, P.M., McMahan, G.C. and McWilliams, A. (1994). Human Resources and Sustained Competitive Advantage: A Resource-Based Perspective. *International Journal of Human Resource Management*, 5(2), 301-326.