

**STRES PEKERJAAN DAN PENGGUNAAN STRATEGI DAYA  
TINDAK DI KALANGAN ANGGOTA POLIS DI WILAYAH  
PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR DAN PUTRAJAYA**

HASMAIZAL BIN HASSIM



TESIS YANG DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI  
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT MEMPEROLEHI IJAZAH  
SARJANA PERUBATAN KESIHATAN MASYARAKAT  
(KESIHATAN PEKERJAAN)

FAKULTI PERUBATAN  
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA  
CHERAS

2007

PHUKM



00001525611

900234731

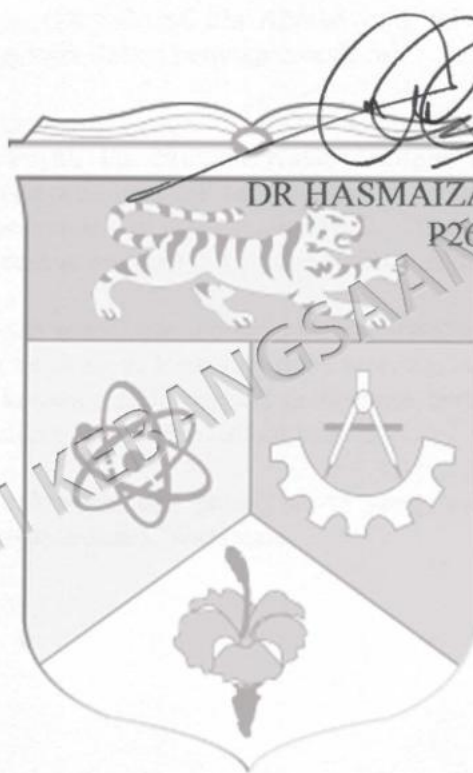
PHUKM



## PENGAKUAN

Saya akui bahawa karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

19 Mac 2007



DR HASMAIZAL BIN HASSIM  
P26328

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

## PENGHARGAAN

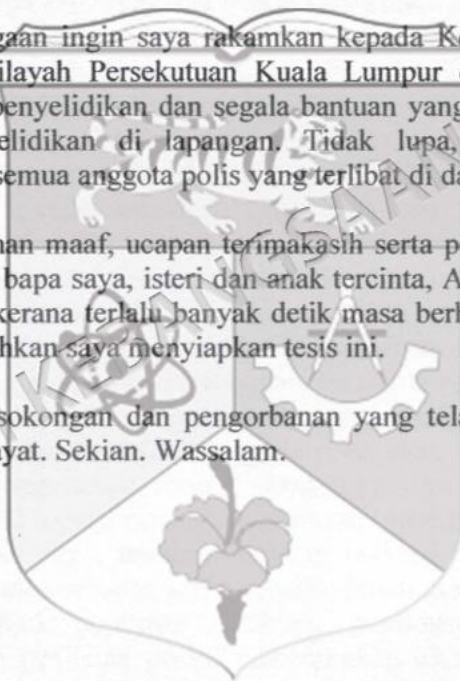
Alhamdulillah, bersyukur saya kepada Allah yang maha pengasih/penyayang, maha penentu serta maha berkuasa yang membolehkan saya menyiapkan tesis ini.

Sukacita, ingin saya mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan serta ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada penyelia saya, Profesor Dr. Noor Hassim bin Ismail yang tidak jemu memberikan bimbingan, tunjukajar atau nasihat yang berguna di sepanjang tempoh saya menyudahkan tesis ini. Jutaan terimakasih juga saya tujukan kepada semua pensyarah di Jabatan Kesihatan Masyarakat terutamanya buat Profesor Dr. Md Idris Mohd Noor, Profesor Dr. K.G. Rampal dan Dr. Azmi Tamil yang telah banyak memberikan nasihat dan tunjukajar. Begitu juga dengan Dr. Yuhanis Ahmad yang banyak membantu di segi statistik. Diucapkan berbilang terimakasih kepada Mejar (Dr.) Rozali bin Ahmad yang telah banyak memberikan pendapat atau komen yang baik dalam penyiapan tesis ini.

Setinggi penghargaan ingin saya rakanan kepada Ketua Polis, Negara dan semua Jabatan Polis Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya di atas kebenaran menjalankan penyelidikan dan segala bantuan yang telah mereka berikan dalam kerja-kerja penyelidikan di lapangan. Tidak lupa, ucapan hormat dan terimakasih saya kepada semua anggota polis yang terlibat di dalam kajian ini.

Akhir kata, pohonan maaf, ucapan terimakasih serta penghargaan yang tidak terhingga buat kedua ibu bapa saya, isteri dan anak tercinta, Aina Syakirah serta ahli keluarga saya yang lain kerana terlalu banyak detik masa berharga mereka, terpaksa saya ambil bagi membolehkan saya menyiapkan tesis ini.

Segala bentuk bantuan, sokongan dan pengorbanan yang telah anda berikan, akan saya kenang sepanjang hayat. Sekian. Wassalam.



## STRES PEKERJAAN DAN PENGGUNAAN STRATEGI DAYA TINDAK DI KALANGAN ANGGOTA POLIS DI WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR DAN PUTRAJAYA

### ABSTRAK

Kajian irisan lintang ini dijalankan di antara bulan Ogos 2006 sehingga Oktober 2006 (12 minggu) di kalangan anggota Polis DiRaja Malaysia di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya. Ia bertujuan mengkaji prevalen stres pekerjaan dan faktor yang menyumbang kepada stres di kalangan anggota polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya. Kajian ini juga menyelidik fungsi daya tindak dalam menentukan stres anggota polis. Kajian keratan rentas ini dilakukan dengan menggunakan kaedah persampelan rawak berkelompok. Kajian ini melibatkan 6 buah balai polis dengan jumlah sampel seramai 453 orang. Alatan kajian yang digunakan adalah borang soal selidik isi sendiri yang mengumpul maklumat berkaitan dengan faktor sosiodemografi, faktor pekerjaan, persepsi terhadap punca-punca stres dalam keluarga (faktor stres keluarga), kekerapan mengalami gejala-gejala stres yang diukur dengan skala gejala stres 52 soalan dan soal selidik strategi daya tindak. Kaedah lengkungan ROC telah digunakan bagi mencari titik penentu stres. Kadar respon kajian adalah 84.32%. Kadar prevalen stres adalah 53.7%. Faktor sosiodemografi yang mempunyai hubungan dengan kadar stres ialah faktor jantina, kenaikan pangkat, umur dan tempoh berkhidmat ( $p < 0.05$ ). Hasil kajian menunjukkan keterukan beban kerja, kurang sokongan organisasi dan keterukan stres Kerja merupakan faktor stres kerja yang mempengaruhi status stres ( $p < 0.05$ ). Faktor stres personal yang mempengaruhi status stres adalah faktor tidak cukup masa, persekitaran luar rumah berbahaya, berselisih dengan pasangan, tekanan dari saudara, memperbaiki rumah, kekecewaan seksual dan perselisihan dengan anak ( $p < 0.05$ ). Strategi daya tindak yang mempunyai hubungan bererti dengan status stres adalah strategi penyelesaian masalah, mencari sokongan, pengelakkan, penerimaan, penggunaan bahan dan humor ( $p < 0.05$ ). Anggota polis yang mengalami punca stres yang berlainan akan menggunakan strategi daya tindak yang berlainan. Didapati strategi daya tindak negatif seperti penunjukkan emosi, penerimaan dan pengelakkan tidak dapat mengurangkan stres. Faktor keterukan beban kerja, tidak cukup masa dengan keluarga, kekecewaan seksual, memperbaiki rumah, tiada penjaga anak, fokus dalam menunjukkan emosi, peralihan kelakuan, peralihan penumpuan mental, kembali pada agama dan penilaian positif menerangkan 63.5% variasi dalam nilai skor gejala stres. Program pencegahan stres perlu diadakan bagi menangani masalah stres di kalangan polis.

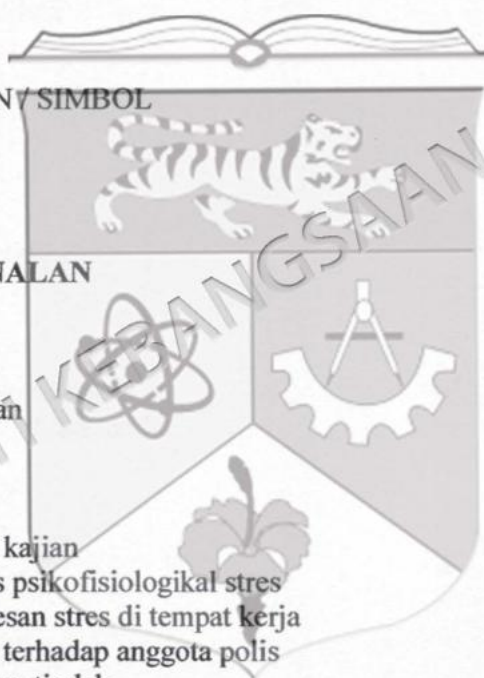
## OCCUPATIONAL STRESS AND COPING STRATEGIES AMONG POLICE OFFICERS IN FEDERAL TERRITORY OF KUALA LUMPUR AND PUTRAJAYA

### ABSTRACT

This cross sectional study was conducted between 1<sup>st</sup> August 2006 till 31<sup>st</sup> October 2006 among the Royal Malaysian Policemen in Federal Territory of Kuala Lumpur and Putrajaya. The study's objectives were to determine occupational stress prevalence and the associated factors to stress and to determine coping strategies adopted by the Royal Malaysian police in the Federal Territory of Kuala Lumpur and Putrajaya. The study was conducted by using randomized cluster sampling techniques. It involved 6 police stations with sample size of 453 police personnel. The instrument used in the study were self administered questionnaires which were socio demographic factor, Job Stress Survey, Personal Stress Inventory, Stress Symptoms Scales (measured using Stress Symptoms Scales with 52 items) and Coping Orientation for Problems Experienced which will appraised the usual coping strategies used. ROC curve has been used to determine the cut off point for stress status. Response rate were 84.32%. Stress prevalence rate was 53.7%. Socio demographic factors which has significant relations with stress rate were sex, promotional status, age and service period ( $p < 0.05$ ). The study showed that inadequate salary, competition for advancement, insufficient personnel, job pressure and working overtime influenced stress ( $p < 0.05$ ). Personal stressors which influenced stress were not enough money, inadequate time with family, dangerous or stressful surroundings, conflicts with spouse, fixing up house, conflicts over household tasks, conflicts with friends/relatives and absence of babysitter ( $p < 0.05$ ). Coping mechanism which has significant correlation with stress includes supports seeking, avoidance, humor, acceptance, problems solving and substance use ( $p < 0.05$ ). Policemen with different stressors will adapt different coping strategies. Negative coping strategies such as venting of emotion, acceptance and avoidance were not able to reduce stress. Work load severity, inadequate time with family, sexual frustration, fixing house, absence of babysitter, focus on emotion venting, behavior disengagement, mental disengagement, religious coping and positive reinterpretation explained 63.5% of variation in stress score distributions. Preventive measures should be implemented to reduce the risk of occupational stress among the police.

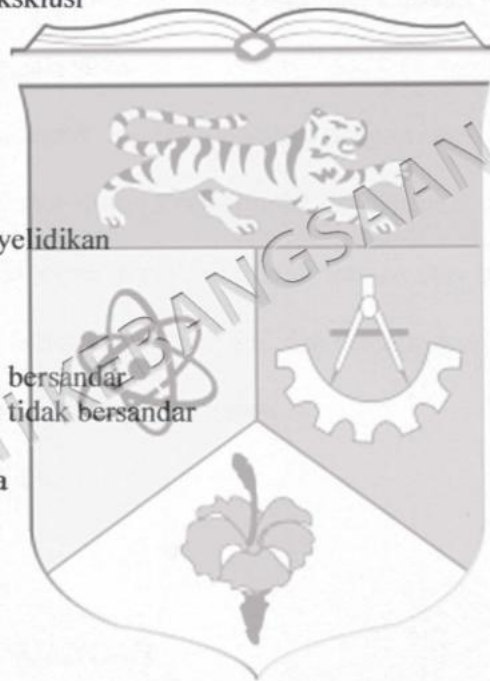
## KANDUNGAN

	Halaman
PENGAKUAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xii
SENARAI SINGKATAN / SIMBOL	xiii
<b>BAB I      PENGENALAN</b>	<b>1</b>
1.1 Pendahuluan	1
1.1.1 Justifikasi Kajian	4
1.2 Gelintaran susastera	7
1.2.1 Pengenalan kajian	7
1.2.2 Tindakbalas psikofisiologikal stres	8
1.2.3 Penilaian kesan stres di tempat kerja	9
1.2.4 Kesan stres terhadap anggota polis	10
1.2.5 Gagasan daya tindak	13
1.3 Rangkaian masalah	15
1.4 Objektif	18
1.4.1 Objektif umum	18
1.4.2 Objektif spesifik	18
1.4.3 Hipotesis kajian	19



## BAB II METODOLOGI

2.1 Latarbelakang kajian	20
2.2 Rekabentuk kajian	24
2.3 Populasi sasaran	24
2.4 Populasi sampel	24
2.5 Rangka sampel	24
2.6 Unit sampel	25
2.7 Kaedah persampelan	25
2.7.1 Kriteria inklusi	25
2.7.2 Kriteria eksklusi	25
2.8 Saiz sampel	26
2.9 Instrumen kajian	27
2.9.1 Pra-uji	33
2.9.2 Etika penyelidikan	33
2.10 Variabel	34
2.10.1 Variabel bersandar	34
2.10.2 Variabel tidak bersandar	34
2.11 Pengumpulan data	34
2.12 Analisa data	35
2.13 Definisi	36



<b>BAB III</b>	<b>HASIL KAJIAN</b>	<b>38</b>
3.1	Penyertaan responden terhadap kajian	38
3.1.1	Kadar respon	38
3.1.2	Jenis pangkat	39
3.2	Ciri ciri sosiodemografi	42
3.3	Penentuan status stres	42
3.4	Prevalen stres	45
3.5	Faktor-faktor yang mempengaruhi stres	46
3.5.1	Faktor sosiodemografi	46
3.5.2	Faktor punca punca stres mengikut faktor pekerjaan	50
3.5.3	Faktor punca punca stres mengikut faktor bukan pekerjaan	52
3.6	Taburan min skor gejala stres.	56
3.7	Faktor strategi daya tindak dan hubungannya dengan stres	57
3.8	Korelasi di antara faktor strategi daya tindak dengan skor stres pekerjaan	59
3.9	Korelasi di antara faktor strategi daya tindak dengan skor stres keluarga	63
3.10	Korelasi di antara faktor strategi daya tindak dengan skor gejala stres	65
3.11	Model hubungan regresi linear berganda.	67
3.12	Reliabiliti soal selidik.	70
<b>BAB IV</b>	<b>PERBINCANGAN</b>	<b>72</b>
4.1	Penyertaan dalam kajian	72
4.2	Rekabentuk kajian	73
4.3	Populasi anggota polis	74
4.4	Ciri ciri sosiodemografi dan pekerjaan	74
4.5	Penentuan status stres anggota polis	76

4.6 Prevalen stres	79
4.7 Faktor faktor yang mempengaruhi stres	80
4.8 Faktor penyumbang stres dan hubungannya dengan stres	82
4.8.1 Faktor sosiodemografi	82
4.8.2 Faktor-faktor stres pekerjaan.	83
4.8.3 Faktor-faktor stres pekerjaan yang menyumbang kepada stres selain dari skop kajian	86
4.8.4 Faktor-faktor stres bukan pekerjaan	87
4.9 Penggunaan strategi daya tindak dan hubungannya dengan stres.	88
4.10 Reliabiliti soal selidik skala gejala stres	91
4.11 Limitasi kajian.	92

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN</b>	<b>94</b>
--------------	-------------------	-----------

5.1 Kesimpulan	94
----------------	----

5.2 Cadangan	97
--------------	----

<b>RUJUKAN</b>	<b>101</b>
----------------	------------

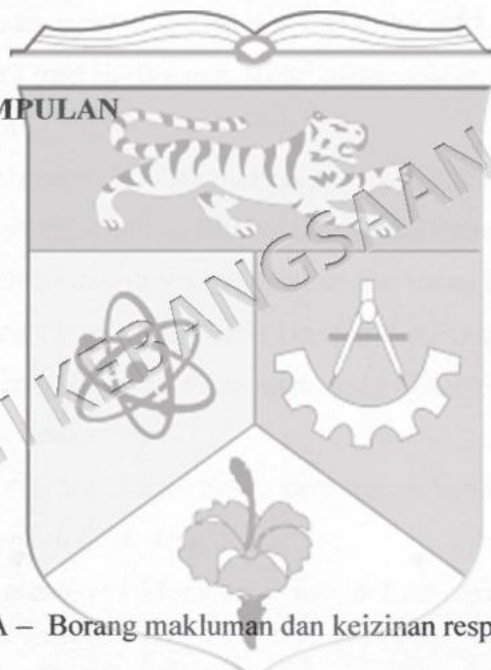
<b>LAMPIRAN</b>	
-----------------	--

LAMPIRAN A – Borang makluman dan keizinan responden

LAMPIRAN B – Borang soal selidik

LAMPIRAN C – Surat kelulusan untuk menjalankan kajian daripada Jawatankuasa Penyelidikan dan Etika Penyelidikan Perubatan, Universiti Kebangsaan Malaysia.

LAMPIRAN D – Surat kelulusan untuk menjalankan kajian daripada Ketua Polis Negara, Ibu pejabat Polis DiRaja Malaysia Bukit Aman, Kuala Lumpur.



## SENARAI JADUAL

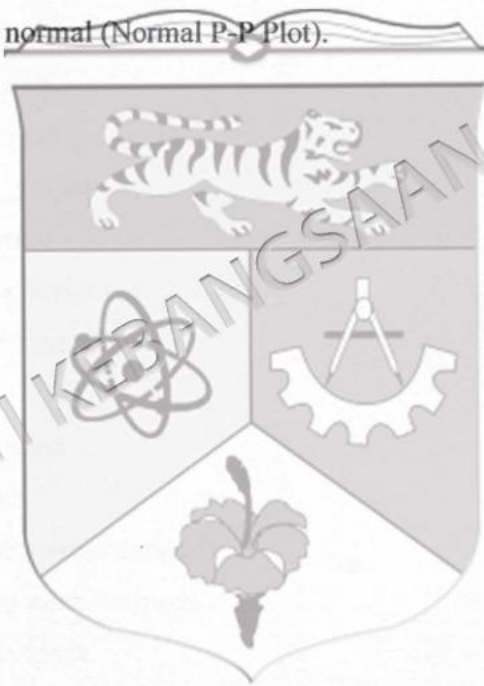
<b>No. Jadual</b>		<b>Halaman</b>
2.1	10 soalan Subskala Keterukan Beban Kerja (KBK)	28
2.2	10 soalan Subskala Kurang Sokongan Organisasi (KSO)	28
2.3	Subskala Inventori Stres Peribadi (O'Donnell et al. 1984)	31
2.4	Subskala strategi daya tindak yang digunakan dan penomboran item yang terlibat	32
3.1	Kadar respon keseluruhan kajian dan kadar respon bagi 6 buah Balai Polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya	39
3.2	Taburan responden dari 6 buah Balai Polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya mengikut pangkat	40
3.3	Ciri-ciri sosio-demografi responden	41
3.4	Peratus kepekaan, peratus kekhususan dan kadar ralat palsu positif (1-kekhususan) bagi skala gejala stres dalam menentukan status stres responden	44
3.5	Prevalen stres keseluruhan dan mengikut jenis pangkat anggota polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya	45
3.6	Hubungan di antara faktor sosiodemografi dan status stres anggota polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya	48
3.7	Perbandingan min skor faktor sosiodemografi di antara responden stres dan responden tidak stres	49
3.8	Perbandingan min skor faktor punca stres tempat kerja di antara responden stres dan responden tidak stres	51
3.9	Perbandingan min skor faktor stres keluarga di antara responden stres dan tidak stres	52
3.10	Perbandingan min skor faktor stres keluarga (peribadi) di antara responden stres dan tidak stres.	53
3.11	Perbandingan min skor faktor stres keluarga (telah berkahwin) di antara responden stres dan tidak stres	54
3.12	Perbandingan min skor faktor stres keluarga (berkaitan anak-anak) di antara responden stres dan tidak stres	54

3.13	Nilai korelasi antara punca stres bukan pekerjaan dengan skor gejala stres	55
3.14	Korelasi di antara skor punca stres dengan skor gejala stres	56
3.15	Perbandingan min skor faktor gejala stres di antara responden yang stres dan tidak stres	57
3.16	Perbandingan min skor faktor strategi daya tindak di antara responden stres dan tidak stres	59
3.17	Korelasi di antara skor faktor penggunaan strategi daya tindak dengan skor subskala stres pekerjaan	62
3.18	Korelasi di antara skor faktor strategi daya tindak dengan skor stres keluarga	64
3.19	Korelasi di antara skor faktor strategi daya tindak dengan skor gejala stres	66
3.20	Hasil regresi linear berganda sebagai prediktor stres	69
3.21	Nilai Alfa Cronbach bagi soalan Skala Gejala Stres dan soal selidik kaedah penggunaan strategi daya tindak	71



## SENARAI RAJAH

No. Rajah	Halaman
1.1 Rangkaian masalah dalam kajian stres pekerjaan di kalangan anggota polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya.	17
2.1 Carta organisasi Jabatan Polis Di Raja Malaysia (PDRM).	23
3.1 Lengkungan ROC Skala Gejala Stres bagi status stres	43
3.2 Plot serakan residual melawan skor gejala stress.	68
3.3 Plot Kebarangkalian normal (Normal P-P Plot).	68



UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

## SENARAI SINGKATAN / SIMBOL

CRF	<i>corticotropin releasing factor</i>
ACTH	<i>adrenocorticotropin</i>
KSK	Keterukan Stres Kerja
KBK	Keterukan Beban Kerja
KSO	Kurang Sokongan Organisasi
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>
ROC	<i>Receiver Operating Characteristic</i>
PDRM	Polis Di Raja Malaysia
CAPF	Civil Affair Police Force
No.	Nombor
RM	Ringgit Malaysia
et al.	Pengarang pengarang lain
n	Bilangan sampel
p	Aras keertian
t	Ujian t tak bersandar
$\chi^2$	Ujian Khi Kuasa Dua
$\pm$	Sisihan
s.p.	Sisihan piawai
=	bersamaan
$\leq$	Kurang atau sama daripada
$\geq$	Lebih atau sama daripada
<	Kurang daripada
>	Lebih daripada
$\beta$	Pekali regresi
$\alpha$	Alfa
s.k. 95%	Selang keyakinan 95%
%	Peratus



## BAB I

### PENGENALAN

#### 1.1 Pendahuluan

Kebelakangan ini, stres pekerjaan telah menjadi tajuk kajian yang popular. Stres pekerjaan adalah tugas kerja di mana seseorang mendapat tanggungjawab yang besar diiringi dengan kuasa penentu keputusan yang kecil (Rosch 1991). Richard Lazarus mendefinisikan stres sebagai keadaan kerisauan yang terhasil apabila sesuatu perkara atau tanggungjawab melebihi kemampuan daya tindak seseorang (Lazarus 1983). Stres telah menjadi masalah kesihatan pekerjaan yang penting dan kerugian ekonomi akibat masalah stres adalah besar (Seward 1997). Program intervensi stres yang berkesan dapat menjimatkan belanja seperti menangani masalah berhenti kerja, ponteng kerja atau merawat penyakit-penyakit yang disebabkan oleh stres (Deschamps 2003). Intervensi yang mampan boleh menurunkan kadar morbiditi atau mortaliti, meningkatkan tahap kesihatan serta mengurangkan kos perkhidmatan kesihatan (Agus 2001).

Empat pekerjaan di dalam sektor kerajaan yang disenaraikan sebagai mempunyai paras stres yang tinggi adalah jururawat, guru, polis dan pekerja sosial (Occupational Health Statistics Bulletin 2003). Masalah stres tidak harus dipandang ringan kerana ia boleh mendatangkan pelbagai penyakit. Walaupun stres bukan penyebab langsung kepada penyakit, namun kesan dari stres mampu melemahkan

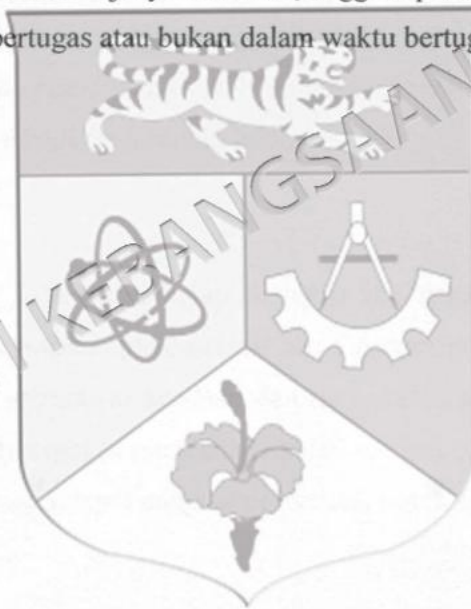
sistem fisiologi badan yang akhirnya akan mempercepatkan proses mendapat pelbagai masalah yang antaranya termasuk penyakit jantung koronari, penderaan kanak-kanak dan penagihan dadah atau arak. Ia juga membawa kepada masalah rumah tangga suami isteri, boleh mengurangkan tindakbalas sistem pertahanan badan terhadap patogen, seterusnya mendatangkan penyakit dan membawa kepada kematian (Johnston & Johnston 1998). Stres yang berpanjangan boleh menyebabkan pengurangan produktiviti, menurunkan kualiti kerja, penyalahgunaan cuti sakit / ponteng kerja, ketidakpuasan kerja, meningkatkan kadar kemalangan seterusnya melemahkan organisasi (Seaward 2002).

Violanti (2003) mengatakan bidang kerja kepolisan adalah satu bidang yang mempunyai suasana kerja yang penuh tekanan, penuh bahaya, tuntutan atau desakan kerja yang tinggi, berhadapan dengan keadaan kerja yang tidak menentu, kesengsaraan manusia dan terdedah kepada kematian. Selain itu, stres pekerjaan mempunyai prevalen masalah kesihatan kedua terbanyak selepas penyakit muskuloskeletal di Britain (Occupational Health Statistics Bulletin 2003).

Bidang polis telah dilihat sebagai satu lapangan kerja yang mempunyai stres paling teruk dan ia telah mendominasi kesusasteraan stres kerja. Stres kerja yang dialami oleh profesion polis telah menjadi sebahagian daripada tradisi pekerjaan seorang pegawai polis. Pada umumnya, pekerjaan sebagai anggota polis dianggap sebagai pekerjaan yang tinggi tahap stres kerana terdapatnya banyak penjejasan psikologikal dan fisiologikal ke atas pegawai polis, misalnya masalah rumahtangga, penyalahgunaan alkohol dan dadah, penyakit kardiovaskular dan kejadian bunuh diri (Murphy & Schoenborn 1987). Reiser (1974) telah menjelaskan bahawa masalah-masalah ini bukan punca utama bagi stres pekerjaan tetapi adalah masalah yang wujud akibat daripada stres pekerjaan itu.

Peranan utama yang dimainkan oleh pihak polis adalah penguatkuasaan undang-undang negara untuk menjaga keamanan dan kesejahteraan rakyat. Tetapi di sebalik perlindungan yang diberikan kepada rakyat, mereka telah dibebankan dengan pelbagai masalah yang sukar untuk diatasi. Masalah-masalah ini telah membawa kepada stres kerja yang serius sehingga menjadi suatu gangguan psikologi dan fisiologi (Albert 1982; Alkus & Padesky 1983).

Menurut Hale (1981), kerja sebagai polis bukan sahaja susah, mencabar dan terdapatnya pelbagai tuntutan, malahan juga amat berisiko dan berbahaya. Hale juga menekankan bahawa selagi pegawai polis yang diberikan kuasa menggunakan kuasanya ke atas orang lain dan melaksanakan undang-undang dengan menangkap mereka yang melanggarnya, selagi itu anggota polis ini akan terdedah kepada keganasan dan bahaya dalam kerjanya. Oleh itu, anggota polis sering mengalami rasa stres tidak kira semasa bertugas atau bukan dalam waktu bertugas.



### 1.1.1 Justifikasi Kajian

Pekerjaan seperti anggota polis adalah sangat mencabar dan menghadapi berbagai bagai tuntutan serta berhadapan dengan keadaan yang berbahaya. Anggota polis terpaksa menyetepikan kepentingan atau keselamatan diri sendiri demi menjaga keselamatan dan kesejahteraan orang ramai. Orang awam memandang dan melayani anggota polis berlainan dengan jenis pekerjaan yang lain walaupun anggota polis ini sedang bercuti. Apabila berlaku sesuatu masalah, orang ramai akan mencari anggota polis untuk menjadi ketua atau menjadi penyelesaian kepada masalah tersebut. Kadang-kadang anggota polis terpaksa berkorban masa untuk menyelesaikan masalah mendatang yang berlaku secara tidak diduga. Sebagai contoh, seorang pegawai polis berpangkat Cif Inspektor terpaksa menerima sembilan jahitan ketika cuba meleraikan pergaduhan antara sekumpulan lelaki pada pukul 4.30 pagi 26 Mac 2006. Pegawai polis itu sedang makan di sebuah restoran di Batu 16 Rawang apabila sekumpulan lelaki meminta tolong kepadanya akibat dipukul oleh sepuluh lelaki lain. Sebaliknya, semasa cuba meleraikan pergaduhan itu, Cif Inspektor tersebut yang menjadi mangsa pukul sehingga cedera (Efindi Badaruddin 2006).

Kejadian banjir kilat yang kerap melanda ibu negara selepas hujan lebat menyebabkan banyak kawasan ditenggelami air. Pasukan polis terpaksa dikerah ke kawasan kejadian bagi mengawal keadaan dan menghulurkan bantuan. Sehubungan itu, anggota yang bercuti terpaksa membatalkan cuti mereka (Osman Lisut 2006). Ada juga masyarakat yang berpendapat anggota polis tidak boleh sesekali mengambil cuti.

Anggota polis juga adalah pekerjaan yang berlainan dari pekerjaan yang lain iaitu terpaksa memakai lencana, pakaian seragam lengkap dengan senjata api. Ini akan mengasingkan anggota polis daripada masyarakat di mana mungkin akan menyebabkan masalah kemurungan.

Apabila seseorang anggota polis melakukan kerja yang baik umpamanya seperti menyelamatkan nyawa, beliau masih boleh dikenakan tindakan jika melakukannya tanpa menurut penulisan laporan atau dokumentasi polis yang lengkap. Selalunya, dokumentasi adalah lebih penting daripada geraklaku menyelamatkan nyawa tersebut. Selain itu, anggota polis terpaksa bekerja di dalam kitaran shif di mana mungkin boleh mengganggu rentak putaran tubuh yang normal (*circadian rhythm*). Kerja secara shif serta jadual kerja berubah-ubah secara tidak menentu akan mengganggu putaran *circadian* lalu menyebabkan stres mental dan fizikal. Ia juga akan mengganggu aktiviti seharian bersama keluarga seperti keluar makan bersama, beriadah bersama lalu menyebabkan masalah kekeluargaan seperti perceraian dan masalah anak-anak.

Biasanya anggota polis keluar bertugas secara berdua dan ini memberikan semangat kerja berpasukan yang baik. Salah seorang anggota mungkin merasa memerlukan sokongan dan perlindungan dari rakannya terutama ketika berdepan dengan keadaan berbahaya. Ia juga melahirkan perasaan dipunyai lalu menyebabkan mereka saling melindungi di antara satu sama lain. Seorang anggota polis boleh mengalami stres apabila rakannya bersara atau terbunuh semasa bekerja.

Anggota polis harus sentiasa mengawal perasaan mereka. Umpamanya, apabila anggota polis merasa terlalu gembira, mereka harus mengawal perasaan agar berada dalam keadaan tenang. Sebaliknya apabila mereka dalam situasi yang menakutkan, mereka terpaksa memainkan peranan sebagai penyelamat keadaan.

Apabila di tempat kerja, anggota polis terdedah kepada persekitaran negatif. Peristiwa yang banyak dilihat adalah kepincangan masyarakat iaitu penjenayah, penculik, perogol, pencuri, pembohong, perasuah, penjahat dan orang-orang yang melanggar undang-undang atau peraturan. Oleh itu anggota polis mungkin akan susah untuk mempercayai orang terdekat, seperti tidak mempercayai pasangan, adik beradik, anak-anak mahupun jiran.

Anggota yang mengalami stres lebih kerap mengalami masalah tidak datang kerja, selalu mengambil cuti sakit, meningkatkan kadar persaraan awal, meninggikan kejadian mutu kerja hambar serta mengurangkan kepuasan atau meningkatkan tuntutan awam.

Kajian ini mengambil kira punca-punca di luar persekitaran kerja dan kaedah daya tindak yang digunakan kerana dalam usaha untuk menurunkan stres pekerja, adalah penting untuk mendapat gambaran jelas mengenai punca-punca penyumbang kepada stres dan kaedah daya tindak yang digunakan di kalangan anggota polis.

Tajuk di atas menjadi pilihan penyelidik memandangkan tidak banyak kajian mengenai masalah stres dan penggunaan kaedah daya tindak di kalangan anggota polis di Malaysia dilakukan. Selain itu, kajian ini akan dapat mengenalpasti prevalens stres dan mengenalpasti punca-punca risiko yang berkaitan dengannya di kalangan anggota polis. Dengan maklumat dari analisa risiko yang telah dilakukan, pengurusan dan intervensi stres yang mantap dan berkesan dapat dibangunkan supaya boleh dijadikan sebagai alat panduan bagi memperbaiki keadaan yang menjadi punca stres pekerjaan, lalu menjurus kepada kerjasama yang lebih baik di antara anggota dan ketua.



## 1.2 Gelintaran susastera

### 1.2.1 Pengenalan kajian

Stres adalah gabungan perasaan kesusahan dan tindakbalas fizikal seseorang terhadap stresor (bebanan, kehendak atau pertukaran) dengan persekitaran. Tindakbalas ini boleh merosakkan kesihatan seseorang atau mengurangkan keberkesanan organisasi (Scott & Jaffe 1994).

Di dalam suasana pekerjaan, stres boleh didefinisikan sebagai hasil daripada ketidakseimbangan di antara kehendak-kehendak pekerjaan dan kemampuan pekerja sendiri untuk melaksanakannya. Akibat kegagalan pelaksanaan kehendak-kehendak pekerjaan tersebut boleh memberi kesan yang tidak diinginkan sama ada kepada pekerja mahupun kepada organisasi di tempat kerja (Seward 1997). Keadaan di mana stres pekerjaan boleh berlaku bergantung kepada pekerja itu sendiri kerana dua sebab utama iaitu kehendak pekerjaan yang berbeza-beza dan tahap kebolehan pekerja di dalam menangani kehendak pekerjaan tersebut. Terdapat tiga perkara utama yang membolehkan stres pekerjaan berlaku kepada seseorang pekerja iaitu kehendak pekerjaan yang terlalu banyak, karier yang memerlukan pengorbanan masa yang lama di tempat kerja serta tidak dapat memenuhi keperluan keluarga dan terdapatnya konflik di antara kehendak pekerjaan dan kehidupan peribadi pekerja terutamanya apabila jadual kerja bercanggah dengan cara hidup pekerja tersebut (Haniza 2004).

### 1.2.2 Tindakbalas psikofisiologi stres

Menurut Johnston, respon psikofisiologi terhadap stres adalah banyak. Setiap sistem mempunyai organisasi kompleks yang melibatkan sistem autonomik, hormonal dan proses metabolik. Mekanisma otak yang terlibat adalah rumit dan melibatkan penghubung neuro seperti serotonin, dopamin dan asid gamma amino butiric (Johnston & Johnston 1998).

Evanoff & Rosenstock (1994) merumuskan bahawa proses respon stres terdiri dari tiga peringkat iaitu peringkat penggera, penolakan dan kehausan. Peringkat penggera adalah apabila badan mengenali ancaman dan mula bertindakbalas kepada ancaman. Penolakan adalah apabila mekanisme homeostatik cuba membawa tubuh kembali kepada keadaan asal. Peringkat kehausan adalah apabila sistem pertahanan badan mencapai peringkat tepu dan keupayaan melawan ancaman yang terus mendatang menjadi lemah.

Stres akan menyebabkan perubahan fisiologi di dalam tubuh. Aktiviti paksi hipotalamus-pituitari-adrenal (*HPA Axis*) akan merangsang kelenjar adrenal mengeluarkan kortikosteroid. Seiring dengan respon stres, hipotalamus akan mengeluarkan CRF (*corticotropin releasing factor*) yang akan memulakan sintesis ACTH (*adrenocorticotropin*). ACTH dari hipotalamus akan dirembes ke sistem darah, tiba ke kelenjar adrenal di buah pinggang dan ia akan merangsang pengeluaran hormon androgen, estrogen, mineralokortikoid dan glukokortikoid. Hormon terpenting dalam respon stres adalah glukokortikoid kortisol. Kortikosteroid boleh merangsang produksi glukosa oleh hati, membebaskan asid lemak bebas (*free fatty acid*) dari simpanan lemak adipos, modifikasiimbangan air serta garam sodium, mengubah ton pembuluh darah, dan menggalakan reaksi antiinflamatori (Johnston & Johnston 1998). Menurut Johnston, stres akan meningkatkan tekanan darah dan reaksi kardiovaskular. Paras glukokortikoid yang tinggi secara berterusan boleh menyebabkan depresi serta mengecutkan hippocampus (*hippocampal atrophy*).

Akibat tindakan stimulasi sistem simpatetik, individu yang mengalami stres akan mendapat tekanan darah tinggi akibat jantung berdebar-debar. Stimulasi sistem simpatetik juga boleh menyebabkan aritmia jantung. Katekolamin yang dirembeskan akibat respon stres akan menyebabkan platelet lebih mudah melekat antara satu sama lain dan boleh menyebabkan strok. Kadar pernafasan akan laju dan kedalaman pernafasan juga akan menjadi lebih besar (Johnston & Johnston 1998).

Kajian Weiner (1992) dan Sapolsky (1992) menunjukkan semasa situasi stres, peningkatan lipid dalam darah berlaku dan seterusnya menyebabkan berlakunya plak aterosklerotik, pengumpulan lemak dalam tisu adipos abdomen, pengurangan fungsi imun tubuh dan dikalsifikasi tulang. Setelah keadaan yang dianggap sebagai stres ini berlalu, sistem saraf parasimpatetik akan mengembalikan badan kepada keadaan keseimbangan kerana saraf ini berfungsi untuk menyimpan semula tenaga yang telah digunakan.

### 1.2.3 Penilaian kesan stres di tempat kerja

Anggota polis sentiasa terdedah kepada bahaya. Antara hazard di tempat kerja termasuklah penghirupan udara tercemar semasa melakukan rondaan, pendedahan kepada sinaran ultralembayung, terdedah kepada risiko kemalangan, gegaran kenderaan perisai polis, masa makan yang tidak menentu dan sebagainya. Selain itu, anggota polis terdedah kepada bahaya semasa berdepan dengan penjenayah umpamanya bahaya dcederakan seperti dipukul, ditikam, ditembak dan sebagainya. Anggota polis juga terdedah kepada bahaya penyakit berjangkit terutamanya apabila menyentuh darah, mayat, dadah atau bahan kimia yang telah dicemari oleh kuman (Brown & Campbell 1994).

Kesan stres di tempat kerja boleh dikenalpasti dengan memeriksa rekod kemalangan anggota di hospital, klinik atau pejabat Pertubuhan Keselamatan Sosial. Di samping itu, senarai berhenti kerja sebelum tempoh patut, senarai beralih kepada kerja lain, senarai tidak hadir bekerja atau bercuti sakit juga boleh digunakan. Selain itu, penggunaan borang soal selidik atau dapatan data dari internet bertujuan mendapat maklumat kesan stres di tempat kerja polis di luar negara boleh juga dilakukan. Perbincangan berkelompok, sesi soal jawab dan *debriefing* boleh diadakan. Semua anggota yang terlibat perlu diberi jaminan bebas mengeluarkan pendapat masing masing dan tiada sebarang penalti akan dikenakan.

#### 1.2.4 Kesan stres terhadap anggota polis

Hans Selye mengatakan pekerjaan sebagai anggota polis adalah jenis pekerjaan yang mempunyai stres tertinggi melebihi stres pekerjaan di kalangan kawalan trafik udara (Haines et al. 2002). Mengikut kajian yang dijalankan oleh Institut Sains dan Teknologi di Universiti Manchester pada tahun 2004 mendapati pekerjaan pegawai polis merupakan pekerjaan yang cenderung menyebabkan stres pekerjaan (ILO 2004).

Kebanyakan kajian terhadap stres di kalangan anggota polis mendapati bahawa pekerjaan ini telah menyumbang kepada penyakit psikologikal dan fisiologikal yang akan membawa kepada insiden ponteng kerja, penyalahgunaan alkohol, *post-traumatic stress disorder*, keletihan emosi (*burnout*), persaraan awal, perletakkan jawatan dan bunuh diri (Anshel 2000; Ayers & Flanagan 1994; Beutler et al. 1988). Beberapa penyelidik telah mengkategorikan punca stres anggota polis kepada stresor eksternal, stresor organisasi dan stresor yang berkait dengan kerja yang dilakukan yang memberi kesan kepada kepuasan dan tahap persembahan kerja (Brown & Campbell 1994; Violanti & Aron 1993). Stresor eksternal yang dihadapi adalah seperti rasa tidak puas hati dengan mahkamah, deskripsi negatif yang ditunjukkan oleh media dan kritikan oleh orang awam (Brown & Campbell 1994). Stresor yang berkait dengan kerja adalah disebabkan deskripsi kerja itu sendiri.

Antara tugas yang perlu dilakukan oleh anggota polis adalah seperti menghantar notis kematian atau ditembak semasa melakukan tugas merupakan stresor yang tersendiri kepada anggota polis (Brown & Campbell 1994).

Isu organisasi telah dikenalpasti sebagai penyumbang stres polis yang paling utama. Antara stresor organisasi adalah gaji yang rendah, kerja pakeranian yang banyak, kurangnya latihan dan alatan, kerja syif, peluang kenaikan pangkat yang terhad, polisi yang tidak adil dan kurangnya sokongan dari pihak atasan (Brown & Campbell, 1994; Violanti & Aron, 1993). Kajian oleh Kirkcaldy et al. 1995 juga mendapati bahawa struktur dan iklim organisasi muncul sebagai punca tekanan kerja yang lebih utama di kalangan anggota polis. Hasil kajian menunjukkan bahawa punca stres anggota polis adalah daripada faktor struktur dan iklim kerja organisasi seperti kurang tunjuk ajar, diskriminasi dan masalah komunikasi dengan penyelia.

Di dalam tugas kepolisan, anggota polis tidak dapat memilih shif kerja yang disukai. Mereka tertakluk kepada perintah pegawai atasan. Apabila bertugas shif malam, anggota akan pulang lewat ke rumah dan boleh merenggangkan hubungan dengan pasangan (Haines et al. 2002).

Profesion polis juga merupakan satu pekerjaan yang terpaksa berhadapan dengan situasi kritikal. Mereka terpaksa membuat keputusan yang paling tepat dan rasional dalam masa yang paling singkat bagi satu-satu situasi kecemasan. Keputusan mereka pula tidak boleh salah ataupun lambat kerana ia mungkin akan membawa kepada malapetaka ataupun boleh mengancam nyawa seseorang (Dantzker 1997).

Teoh Chin Yiap (1988) telah menjalankan kajian untuk melihat kesan stres terhadap kepuasan kerja di kalangan anggota polis di Ipoh. Subjek kajiannya terdiri daripada 135 orang anggota polis dan hasil kajian yang diperolehi mendapati bahawa terdapatnya hubungan negatif yang signifikan di antara stres dan kepuasan kerja.

Satu kajian telah dijalankan oleh Gudjonsson & Adlam (1985) mengenai perbezaan stres di antara konstabel, sarjan dan pegawai atasan. Didapati bahawa stres yang dihadapi oleh pegawai bawahan yang terpaksa berhadapan dengan kes-kes di luar adalah lebih tinggi dari stres yang dihadapi oleh pegawai atasan yang hanya menguruskan pentadbiran dalaman. Stres yang dihadapi oleh konstabel adalah yang paling tinggi dan ini diikuti dengan sarjan, manakala stres yang dihadapi oleh pegawai atasan merupakan stres yang paling rendah.

Kaufmann & Beehr (1989) telah mendapati bahawa dari hasil kajiannya, punca stres pekerjaan seperti penggunaan skil yang kurang, beban kerja yang banyak, masa depan kerja yang kabur dan penggunaan beberapa jenis sokongan sosial adalah berkait dengan stres pekerjaan. Tambahan pula, anggota polis yang memegang jawatan penyeliaan didapati menghadapi kurang stres dan mempunyai lebih sokongan sosial berbanding dengan anggota polis yang berkhidmat di bahagian operasi.

Morash et al. (2006) telah mendapati bahawa antara faktor-faktor penyebab stres antara lain adalah keadaan komuniti itu sendiri seperti kadar jenayah yang tinggi dan saiz komuniti, penghargaan yang diberi di dalam organisasi kepolisan dan kurangnya sokongan ahli keluarga dan rakan sekerja dalam aktiviti yang berkaitan dengan kerja. Baum et al. (1999) mendapati bahawa terdapat hubungan di antara faktor status sosioekonomi dengan stres yang dihadapi oleh pekerja dan tugas sebagai polis tidak terkecuali dari faktor status sosioekonomi ini. Kajian oleh Deschamps et al. (2003) juga telah mendapati ciri-ciri peribadi seperti umur yang melebihi 30, tempoh perkhidmatan yang melebihi 5 tahun, tiada hobi dan tiada masa untuk aktiviti riadah merupakan faktor yang membawa kepada stres.

### 1.2.5 Gagasan daya tindak

Definisi daya tindak adalah proses menguruskan kehendak (*demands*) yang dianggap mengganggu atau melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya (Lazarus & Folkman 1984). Menurut Lazarus, proses mengurus kehendak melibatkan beberapa kriteria penting seperti peningkatan tahap berjaga-jaga terhadap diri sendiri, keadaan atau persekitaran. Menurut Lazarus lagi, bagi setiap individu yang mengalami stres, setiap stresor akan dinilai untuk penilaian pertama bagi menilai tahap kerosakan yang dikenakan kepada individu itu. Ia akan diproses sekali lagi bagi penilaian kedua. Di tahap ini, beberapa kaedah daya tindak yang berpotensi untuk digunapakai akan dinilai oleh individu tersebut. Kaedah daya tindak ini akan termasuk dalam 2 kategori iaitu berorientasikan aksi (seperti pengurusan masa atau tingkahlaku asertif) atau penerimaan. Tindakbalas terhadap stres boleh berasal dari dalaman seperti keazaman yang tinggi, humor, kreativiti, kepercayaan kepada tuhan, bersikap optimis, berfikiran positif dan sebagainya. Tindakbalas terhadap stres yang berasal dari luaran adalah seperti pengurusan masa, penggunaan wang atau bantuan sosial dari rakan atau keluarga (Lazarus 1984).

Menurut penyelidik lain, kaedah daya tindak boleh dibahagikan kepada kaedah daya tindak pengelakkan dan kaedah daya tindak aktif. Kaedah daya tindak pengelakkan merujuk kepada pengisian masa seseorang itu dengan melakukan sesuatu perkara atau hal hal lain. Ini mampu mengelakkan seseorang itu dari berjumpa dengan masalah tersebut. Kaedah daya tindak aktif adalah tingkahlaku atau reaksi psikologikal untuk mengubah punca stres atau seseorang yang mengubah tanggapannya terhadap stres. Kaedah daya tindak pengelakkan adalah seperti seseorang yang menggunakan ubat-ubatan, rokok, arak atau orang yang mengubah kelakuannya (Holahan & Moos 1987).

Skala pengukuran daya tindak yang selalu digunakan ialah alatan *Ways of Coping measure* (Folkman et al 1979) dan *Coping Orientation of Problem Experienced* (COPE) (Carver et al. 1989). Terdapat juga inventori lain seperti *The Coping Inventory for Stressful Situations* atau CISS (Endler & Parker, 1990) dan *The Stress and Coping Process Questionnaire* atau SCPQ (Perrez & Reicherts, 1992).

Di dalam kajian ini soal selidik *Coping Orientation of Problem Experienced* (COPE) (Carver et al. 1989) telah digunakan. Soal selidik *Coping Orientation of Problem Experienced* mempunyai 15 skala dan 60 items. Lima belas subskala ini terdiri dari interpretasi positif dan pembinaan diri, peralihan tumpuan mental, fokus dalam menunjukkan emosi, penggunaan sokongan sosial instrumental, daya tindak secara aktif, penafian, daya tindak secara kembali kepada agama, humor, peralihan kelakuan, penahanan, penggunaan sokongan sosial emosi, penggunaan bahan, penerimaan, penindasan aktiviti lain dan perancangan. Di dalam tahun 1997, Carver telah menghasilkan versi soalselidik daya tindak yang lebih ringkas iaitu Brief COPE yang terdiri daripada 28 item sahaja.



### 1.3 Rangkaian masalah

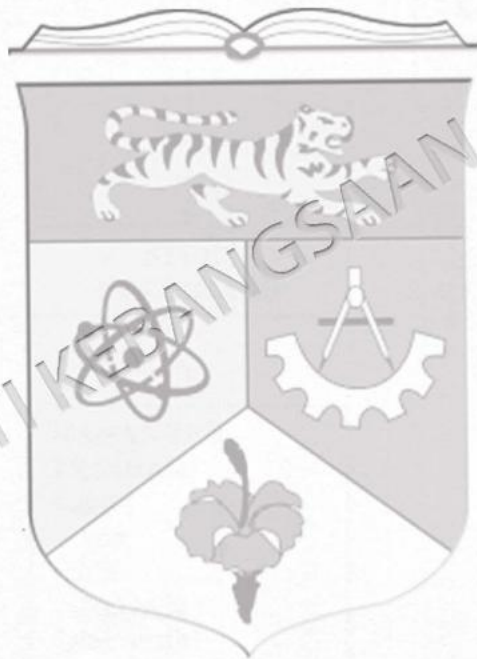
Berdasarkan gelintaran susastera, gejala-gejala stres akan berlaku apabila anggota polis mengalami stres. Stres berlaku disebabkan oleh stresor atau punca-punca stres yang terdapat di tempat kerja. Stres pekerjaan ini boleh dikesan dengan mengenalpasti anggota polis yang mengalami gejala-gejala stres menggunakan alatan kajian yang khusus bagi menentukan status stres.

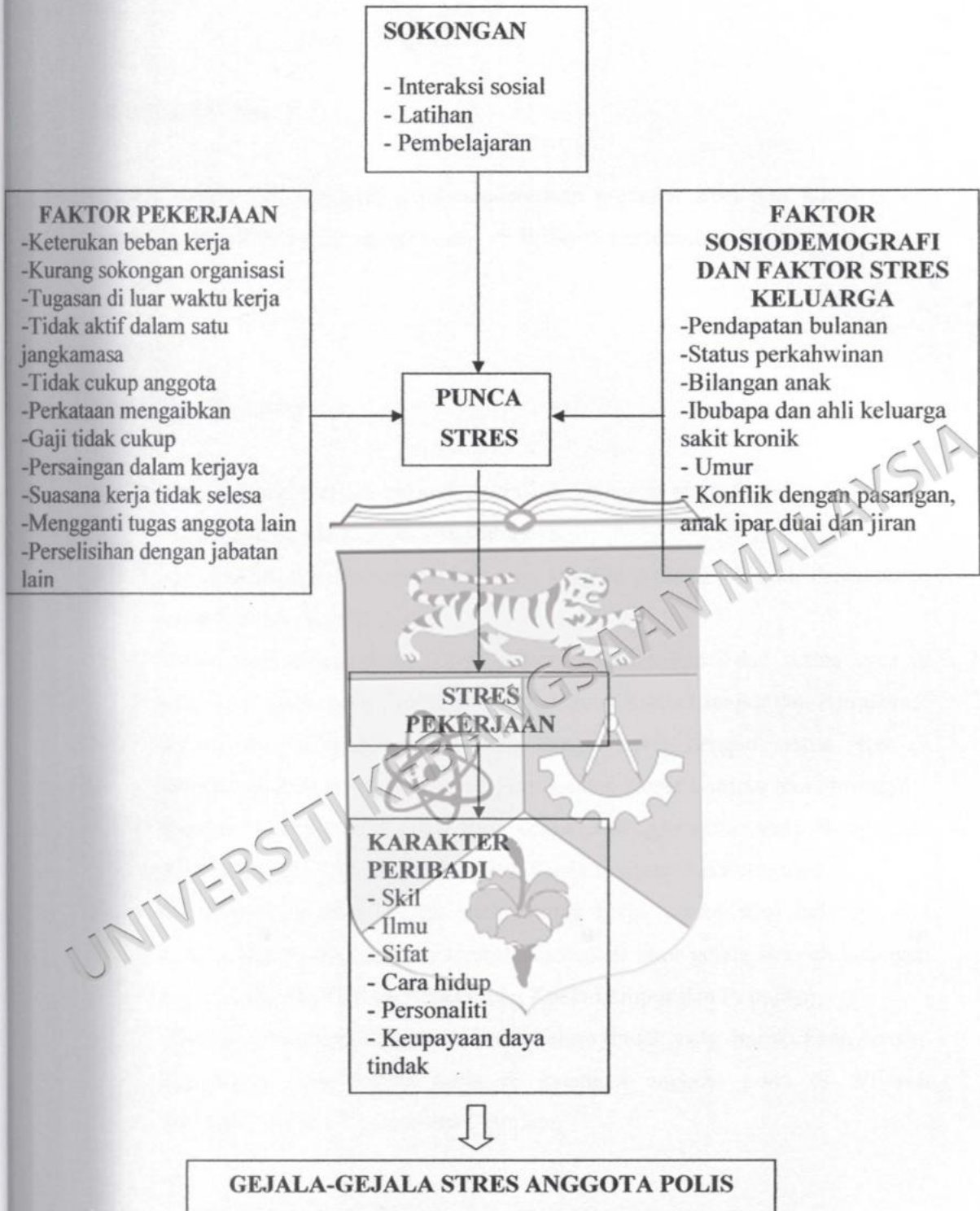
Gelintaran susastera menyatakan faktor organisasi dan pengurusan adalah faktor utama yang menyebabkan stres di kalangan anggota polis. Ini termasuklah faktor kekurangan anggota, kerja shift, terpaksa bekerja dengan orang ramai, masalah kekurangan masa, kekurangan konsultasi atau komunikasi, mengurus atau menyelia orang lain, bekerja dalam jangka waktu yang panjang, bebanan kerja yang besar, kekurangan wang dan kehendak kerja yang besar.

Antara faktor sosiodemografi yang boleh menyebabkan stres pekerjaan adalah faktor-faktor seperti taraf perkahwinan, masalah dengan anak, bilangan anak, masalah dengan saudara mara atau masalah kekurangan wang. Kekurangan sokongan dari keluarga atau organisasi juga akan mempengaruhi tahap stres anggota polis.

Seseorang yang dapat atau gagal memadamkan diri dengan stres akan memberikan tindakbalas yang berbeza terhadap stres. Tahap pendidikan (berpelajaran tinggi atau tidak berpelajaran), jenis personaliti (asertif, pasif atau agresif), usia (muda atau tua) dan sikap jati diri akan mempengaruhi peringkat stres seseorang. Seseorang yang mengalami stres akan mula menunjukkan tanda-tanda seperti sakit perut, selalu sakit badan, selsema, mengalami pergerakan otot tanpa sedar (*involuntary muscle twitching*) di kelopak mata, otot tangan dan sebagainya. Bagi individu yang mengalami stres terlampau dan gagal menyelaraskan diri dengan situasi stres, ia boleh menjadi lebih buruk sehingga menyebabkan keletihan emosi (*burnout*).

Kaedah daya tindak yang digunakan akan menentukan tahap stres yang dialami oleh anggota polis. Kaedah daya tindak adaptif boleh mengurangkan stres manakala kaedah daya tindak maladaptif sebaliknya boleh memburukkan lagi keadaan stres (Rajah 1.1).





RAJAH 1.1 Rangkaian masalah dalam kajian stres pekerjaan di kalangan anggota polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya

## 1.4 Objektif

### 1.4.1 Objektif umum

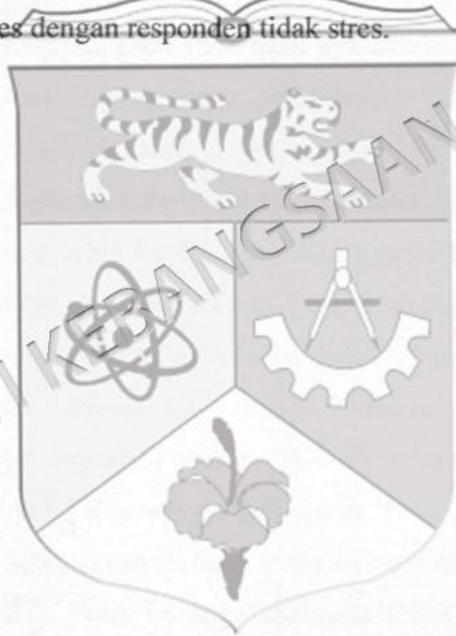
Objektif umum kajian adalah untuk menentukan prevalen stres dan faktor-faktor penyebab stres di kalangan anggota polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya.

### 1.4.2 Objektif spesifik

- i. Mengenalpasti ciri-ciri sosiodemografi di kalangan anggota polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya.
- ii. Menentukan prevalen stres di kalangan anggota polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya.
- iii. Menentukan hubungan di antara faktor sosiodemografi dan status stres di kalangan anggota polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya.
- iv. Membandingkan punca-punca stres tempat kerja dengan status stres di kalangan anggota polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya.
- v. Membandingkan punca-punca stres keluarga dengan status stres di kalangan anggota polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya.
- vi. Menentukan variabel (punca stres tempat kerja, punca stres keluarga dan kaedah daya tindak) yang menyumbang kepada skor gejala stres di kalangan anggota polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya.
- vii. Menentukan hubungan di antara kaedah daya tindak yang dipraktikkan dengan skor punca stres tempat kerja di kalangan anggota polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya.

### 1.4.3 Hipotesis kajian

- i. Terdapat perbezaan min skor tempoh berkhidmat yang bererti di antara responden stres dengan responden tidak stres.
- ii. Terdapat perbezaan min skor pendapatan bulanan yang bererti di antara responden stres dengan responden tidak stres.
- iii. Terdapat hubungan di antara status berkeluarga dengan status stres di kalangan responden.
- iv. Terdapat perbezaan min skor Keterukan Beban Kerja yang bererti di antara responden stres dengan responden tidak stres.
- v. Terdapat perbezaan min skor Kurang Sokongan Organisasi yang bererti di antara responden stres dengan responden tidak stres.
- vi. Terdapat perbezaan min skor penggunaan strategi daya tindak yang bererti di antara responden stres dengan responden tidak stres.



## RUJUKAN

- Abhaya, I. & Sanjeev, B.S. 2001. *Medical Biostatistics*. New York: Marcel Dekker Inc.
- Adha Ghazali, 2007. 337 pegawai polis pencen ditawarkan kontrak mengajar. *Berita Minggu*. 28 Januari: 1.
- Agus Salim Mohamed Banun. 2001. Kajian intervensi stres di kalangan kakitangan kejururawatan di Negeri Terengganu. Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Albert, S.R. 1982. A scientific examination of occupational stress in the New South Wales police force. *NSW Police News*, January.
- Alkus, S. & Pedesky, C. 1983. Social problems of police officers: stress-related issues and interventions. *Counseling Psychologist* 11: 55-64.
- Amaranto, E., Steiberg, J., Castellano, C. & Mitchell, R. 2003. Police stress intervention. *Brief Treatment and Crisis Intervention*. 3(1): 47-53.
- Anshel, M. H. 2000. A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work. *Criminal Justice and Behavior* 27(3): 375-400.
- Ayers, R., & Flanagan, G. 1994. *Preventing law enforcement stress: The organization's role*. Washington, DC: U.S. Department of Justice.
- Baum, A., Garofalo, J. P. & Yali, A.M. 1999. Socioeconomic status and chronic stress: Does stress account for SES effects on health? *Annals of the New York Academy of Sciences* 896:131-144.
- Beutler, L. E., Nussbaum, P. D., & Meredith, K. E. 1988. Changing personality patterns of police officers. *Professional Psychology: Research and Practice* 19(5): 503-507.
- Bolino, M.C. & Turnley, W.H. 2005. The personal costs of citizenship behaviour: The relationship between individual initiative and role overload, job stress and work-family conflict. *J Applied Psychology*. 90(4):740-748.
- Bourke, G.J., Daly, L.E. & McGilvray, J. 1985. *Interpretations and uses of Medical Statistics*. London: Blackwell Scientific Publications.
- Brown, J.M. & Campbell, E.A. 1990. Sources of occupational stress in the police. *Work & Stress*. 4: 305-318.
- Brown, J.M. & Campbell, E.A. 1994. *Stress and policing: Sources and strategies*. New York: John Wiley.

- Brown, J., Cooper, C. & Kirkcaldy B. 1996. Occupational stress among senior police officers. *The British Journal of Psychology*. **87**: 31 – 41
- Carver, C.S., Scheier, M.F. & Weintraub, J.K. 1989. Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology* **56**: 267-283.
- Cohen, S., Kessler, R.C. & Gordon, L.U. 1995. Strategies for measuring stress in studies of psychiatric and physical disorders. In Cohen, S., Kessler, R.C. & Gordon, L.U. (Eds). *Measuring stress, A guides for health and social scientists* Pg 3-26, New York: Oxford University press.
- Collins, P.A. & Gibbs, A.C.C. 2003. Stress in police officers: a study of origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*. **53**(No 4): 256-264
- Dantzker, M. L. 1997. *Contemporary Policing*. Butterworth-Heinemann: New York.
- Dawson, B. & Trapp, R.G. 2004. *Basic & clinical biostatistics*. USA: McGraw-Hill Company.
- Davidson, M.J. & Veno, A. 1980. Stress and the policeman. In C.L. Cooper and J. Marshall (Eds), *White Collar and Professional Stress*, Chichester, U.K. : Wiley.
- Deschamps, F., Paganon-Badinier, I., Marchand, A.C., & Merle, C. 2003. Sources and assessment of occupational stress in the police. *J Occup Health*. **45**(6):358-64
- Dewe, P.J. 1987. Identifying the causes of nurses' stress: a survey of New Zealand nurses. *Work & Stress* **1**(1):15-24.
- Efindi, Badaruddin. 2006. Belasah polis guna kerusi; Cif Inspektor cuba lerai pergaduhan di restoran kena serang. *Harian Metro*, 27 Mac: 22
- Emilia, Z.A. 2006. Kajian stres dan penggunaan strategi daya tindak di kalangan jururawat terlatih yang berkhidmat di wad-wad Hospital Universiti Kebangsaan Malaysia. Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Endler, N.S. & Parker, J.D.A. 1990. Multidimensional assesment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*. **58**(5): 844-854
- Evanoff, B.A. & Rosenstock, L. 1994. Psychophysiologic stressors and work organization. Rosenstock, L. & Cullen, M.R. (edit). In *Textbook of Clinical Occupational and Environmental Medicines*. 717-728. Pennsylvania: W.B. Saunders company.
- Folkman, S., Schaefer, C. & Lazarus, R.S. 1979. Cognitive processes as mediators of stress and coping. In Hamilton, V. & Warbuton, D.M. (Eds). *Human stress*

- and cognition: An information processing approach.* pp.265-298. London:Wiley
- French, J. & Caplan, R. 1972. *Organisational stress and individual strain.* In A.J. Marrow (Ed), *The Failure of Success.* New York: Amacon.
- Fry, P.S. 1995. Perfectionism, humor and optimism as moderators of health outcomes and determinants of coping styles of women executives. *Genetic, Social and General Psychology Monographs.* 121: 213-245.
- Garcia, R.C.M.R., Carvalho, A.L.A. & Cury, A.A.D.B. (2003) Faculty of Dentistry of Piracicaba, State University of Campinas, Brazil. (Atas talian) [http://iadr.confex.com/iadr/2003Goteborg/techprogram/abstract\\_29758.htm](http://iadr.confex.com/iadr/2003Goteborg/techprogram/abstract_29758.htm) (27 Mei 2006)
- Geller, E.S. 2000. The psychology of safety handbook. *Stress vs. Distress.* Hlm. 89-106. Florida: Lewis publishers.
- Gershon R.M.R., Lin, S. & Li, X. 2002. Work Stress in aging police officers. *Journal of Occupational & Environmental Medicine.* 44(2): 160-167.
- Glowinkowski, S.P. & Cooper, C.L. 1985. Current issues in organisational stress research. *Bulletin of the British Psychological Society.* 38: 212-216.
- Gudjonsson, G.H. & Adlam, K.R.C. 1985. Occupational stressors among British police officers. *The Police Journal* 55: 251-255.
- Haines, J., Williams, C.L. & Carson, J.M. 2002. Workplace phobia: psychological and psychophysiological mechanisms. *International Journal of Stress Management* 9(3):129-145.
- Hale, D.C. 1981. *Police patrol operations and management.* New York: John Wiley and Sons.
- Haniza, R. 2004. *Managing stress creatively.* (atas talian) <http://www.symbiosisonline.com> (16 Julai 2004).
- Hanizah, M.Y. 2003. Kesan penggunaan teknologi maklumat di bawah program sekolah bestari ke atas prevalens stres dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di kalangan guru di Negeri Selangor. Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Health and Safety Executive. 2001. *Tackling work-related stress: A manager's guide to improving and maintaining employee health and well being.* Suffolk: HSE.
- Holahan C.J. & Moos, R.H. 1987. Risk, resistance and psychological distress: A longitudinal analysis with adults and children. *Journal of Abnormal Psychology* 96: 3-13.

ILO 2004 (Atas talian)

<http://www-ilo-mirror.cornell.edu/public/english/protection/safework/stress/> (26 Mac 2006)

Johnston, D.W. & Johnston, M. 1998. Health Psychology. Bellack, A.S. & Hersen, M. In *Comprehensive Clinical Psychology* vol(8) 41-53. U.K: Elsevier Science Ltd.

Kalender PDRM, 2006. Cawangan Perhubungan Awam PDRM.

Kamaruddin, I & Noor, H.I. 2004. Prevalens stres pekerjaan dan faktor penyebabnya di kalangan pekerja awam dan pekerja tentera di 91 Woksyop Angkatan Tentera Malaysia Kuala Lumpur. Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Kaufmann, G.M. & Beehr, T.A. 1989. Occupational stressors, individual strains and social supports among police officers. *Human Relations* 42(2): 185-197.

Kirkcaldy, B., Cooper, C., & Brown, J.M. 1995. The role of coping in the stress-strain relationship among senior police officers. *International Journal of Stress Management* 2: 69-78.

Kirkcaldy, B., Cooper, C., & Ruffalo, P. 1995. Work stress and health in a sample of U.S. police. *Psychological Reports*, 76: 700-702.

Lazarus, J. 2000. *Stress relief and relaxation techniques*. USA: Keats Publishing.

Lazarus, R. & DeLongis, 1983. A psychological stress and coping in aging. *American Psychologist*. 38:245-254.

Lazarus, R.S. and Folkman, S. 1984. Coping and adaptation. In W.D. Gentry, ed., *Handbook of behavioral medicine*. New York: Guilford Press.

Lazarus, R.S. and Folkman, S. 1984. *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer

Lwanga, S. K., Tye, Cho-Yook & Ayeni, O. 1999. *Teaching health statistics: Lesson and seminar outlines*. Switzerland: World Health Organization.

Majdah Mohamed. 1999. Prevalen stres dan faktor pekerjaan di kalangan jururawat masyarakat di negeri Kelantan. Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Menaghan, E.G. 1983. Individual coping efforts: Moderators of the relationship between life stress and mental health outcomes. In H.B. Kaplan (Eds), *Psychosocial stress: Trends in theory and research*. pp 157-191. New York: Academic Press.

- Md. Idris, M.N. 1997. *Asas statistik dan penyelidikan perubatan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Ridzal bin Mohd Zainal. 2006. Stres pekerjaan di kalangan Ahli Bomba dan Penyelamat Malaysia di Negeri Selangor pada tahun 2005. Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Murphy, L. R. & Schoenborn, T.F. 1987. *Stress management in work settings*. Cincinnati: National Institute for Occupational Safety and Health.
- Musa Hassan, 2007. Tiada kompromi lagi jika hilang bahan bukti - KPN. *Utusan Malaysia*. 24 Februari. 4
- Morash, M., Haarr, R. & Kwak, D. 2006. Multilevel Influences on Police Stres. *Journal of Contemporary Criminal Justice* 22(1): 26-43.
- Ng, V., Koh, D., Mok, B., Chia, S. & Lim, L. 2005. Stress and Coping Strategies in Clinical & Non-clinical dental Graduates. Second ICOH International Conference on Psychosocial Factors at Work. Okayama, Japan, 23-26 August.
- Occupational Health Statistics Bulletin (OHSB). 2003. Suffolk: HSE.
- O'Donnell, M.P., Jaffe, D.T. & Zindler-Wernet, P. 1984. Stress assessment. Dlm. O'Donnell, M.P. & Ainsworth, T.H. (pynt). *Health Promotion in the Work Place*, hlm. 185-220. New York: John Wiley.
- Osman Ali. 1990. *Kaedah Epidemiologi*. Selangor: Percetakan Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Osman Lisut, 2006. Lapan kawasan tenggelam. Banjir kilat landa Ibu Negara selepas hujan lebat lebih 3 jam. *Berita Harian*. 7 April: 16
- Palmer, S. 2004. Work-related stress: a role for occupational health professionals. *Health and Medical Complete* 25(2): 5-8.
- Patterson, B. L. (1992). Job experience and perceived job stress among police, correctional, and probation/parole officers. *Criminal Justice and Behavior*, 19: 260-285.
- Perrez, M.R. & Reicherts, S. 1992. *Stress, coping and health: A situation – behaviour approach: Theory, methods, applications*. Seattle: Hogrefe & Huber.
- Radzuan Bahazim. 2006. Penugasan anggota polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya. Temu bual, 23 Jun.
- Reiser, M. 1974. Some organizational stresses on policemen. *Journal of Police Science and Administration* 2(2): 156-159.

- Rokiah, M. 1994. Prevalen tekanan dan penyebab tekanan kerja di kalangan jururawat terlatih Hospital Kuala Lumpur. Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Rosch, P. 1991. Is job stress America's leading adult health problem? A commentary, *Business Insight*, 7(1): 4-7.
- Sapolsky, R.M. 1992. Stress, the aging brain, and the mechanisms of neuron death. Cambridge, MA : MIT Press
- Scheier, M. & Carver, C.S., 1987. Dispositional optimism and physical well being: The influence of generalised outcomes expectancies on health. *Journal of Personality*. 55: 169-210
- Scheier, M. Weintraub, J.K. & Carver, C.S., 1986. Coping with stress: Divergent strategies of optimists and pessimists. *Journal of Personality and Social Psychology*. 51: 1257-1264.
- Scott, C.D. & Jaffe, D.T. 1994. Reducing occupational stress. Dlm LaDou, J. (pnyt). *Occupational health & safety*, hlm. 261 - 273. Cetak ulang. Illinois: National Safety Council.
- Seaward, B.L. 2002. *Managing stress*. Third Edition. Sudbury: Jones & Bartlett Publishers International.
- Seward, J.P. 1997. Occupational stress. Dlm LaDou, J. (pnyt). *Occupational & Environmental Medicine*, hlm. 585-600. Edisi kedua. Connecticut: Appleton & Lange.
- Shamsul, I. & Noor, H.I. 1998. Kajian prevalen tekanan kerja di kalangan doktor swasta di Lembah Klang tahun 1998 - 1999. Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Sorbi, M. & Tellegen, B. 1988. Stress coping in migraine. *Social Sciences and Medicines*. 26: 351-358
- Spielberger, C.D. & Vagg, P.R. 1999. *Job Stress Survey*. *Professional Manual*. Odessa: Psychological Assessment Resources, Inc
- Sheridan, J.C. & Lyndall, G.S. 2003 *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) analysis without anguish*. 2003. Version 11.0 for windows. Sydney: John Wiley and Sons Australia, Ltd.
- Statistical Package for Sosial Science (SPSS) 2003. Versi 11.0. Copyright SPPS Inc, USA.
- Suls, J. & Fletcher, B. 1985. The relative efficacy of avoidant and non avoidant coping strategies: A meta-analysis. *Health Psychology*. 4:249-288.

- Taylor, S.E. 1983. Adjustments to threatening events: A theory of cognitif adaptation. *American Psychologist*. **38**, 1161-1173.
- Teoh Chin Yiap. 1988. Ketegangan dan hubungannya dengan kepuasan kerja di kalangan Anggota Polis di Ipoh. Tesis Sarjana Muda. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Venugopal, N., Mohamad, D. 2005. *Berita Bukit Aman*. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Berhad.
- Violanti, J. M. (1983). Stress patterns in police work: A longitudinal study. *Journal of Police Science and Administration*, **11**, 211-216.
- Violanti, J.M. 1992. Coping strategies among police recruits in a high-stress training environment. *J Soc Psychol*. **132**(6):717-729.
- Violanti, J., & Aron, F. (1993). Sources of police stressors, job attitudes and psychological distress. *Psychological Reports*, **72**, 899-904.
- Violanti, J.M. 2003 (Atas talian) <http://www.buifalo.edu/news> (3 Dis 2006)
- Weiner, H. *Perturbing the organism: The biology of the stressful experience*. Chicago: University of Chicago Press, 1992.
- Zamrah Ibrahim, 1991, Hubungan antara tekanan kerja, kualiti kehidupan bekerja dan kecenderungan berhenti kerja di kalangan Anggota Polis. Tesis Sarjana Muda. Universiti Kebangsaan Malaysia.

