

## Kemahiran Pemulihan Akhlak Pelaksana Pemulihan Akhlak Juvana di Malaysia

### *Moral Rehabilitation Skills Juvenile Rehabilitation Practitioners in Malaysia)*

HEZZRIN MOHD PAUZI\*, NOR JANA SAIM, NORULHUDA SARNON KUSENIN & MOHAMMAD RAHIM KAMALUDDIN

#### ABSTRAK

*Kemahiran pemulihan akhlak pelaksana yang terlibat dalam program pemulihan akhlak adalah sangat penting dalam mengendalikan pelatih juvana tersebut. Namun demikian, didapati kebanyakan pelaksana dan pekerja kes juvana dilihat kurang memiliki pengetahuan dan kemahiran dalam pemulihan akhlak juvana. Sehubungan itu, kajian ini bertujuan mengkaji tahap kemahiran pelaksana pemulihan akhlak juvana di Malaysia. Reka bentuk kajian ini adalah kaedah campuran iaitu Reka bentuk Penjelasan Berturutan. Kajian ini dilakukan di pusat pemulihan akhlak di Semenanjung Malaysia. Sampel kajian terdiri daripada pelaksana dan pelatih juvana. Bagi kajian kuantitatif, 95 orang pelaksana yang terlibat. Manakala kajian kualitatif terdiri daripada sembilan orang informan pelaksana dan lapan orang informan pelatih. Pengumpulan data dilakukan dengan mengedarkan borang soal selidik dan sesi temu bual. Alat kajian yang digunakan adalah set borang soal selidik dan protokol temu bual. Analisis data kajian dilakukan menggunakan perisian SPSS dan kaedah tematik. Kajian menunjukkan bahawa tahap kemahiran pelaksana adalah pada tahap sederhana (Min=3.80, SP= 0.38). Temu bual bersama informan pelaksana menunjukkan mereka memerlukan input-input tentang kemahiran pemulihan akhlak secara berterusan. Informan pelatih pula berpendapat kebanyakan pelaksana kurang mahir dari aspek komunikasi dan penyelesaian masalah. Oleh itu, pelaksana pemulihan akhlak sewajarnya diberi latihan kemahiran pemulihan akhlak yang berterusan dan berperingkat. Dapatan kajian memberi implikasi terhadap keperluan kumpulan berkepentingan program dalam meningkatkan kecekapan dan keberkesanan program pemulihan akhlak juvana di Malaysia.*

*Kata kunci: Kemahiran pelaksana; program pemulihan akhlak; kerja sosial; juvana; keberkesanan program*

#### ABSTRACT

*The rehabilitation skill involved in the moral rehabilitation program is important in controlling the juvenile trainer. However, it is found that most implementers and social workers of juvenile cases are seen to have less knowledge and skills in the rehabilitation of juvenile morality. In this regard, this study aims to examine the level of skills of juvenile rehabilitation practitioners in Malaysia. The design of this study is a mixed method which is an Explanation Sequential Design. This study was conducted at the rehabilitation center in Peninsular Malaysia. The sample of the study consisted of the implementer and juvenile trainer. Data collection is done by distributing questionnaires and interview sessions. The data analysis was done using SPSS software and a thematic method. Studies show that the level of implementing skills is at a moderate level (Min = 3.80, SP = 0.38). Interviews with the implementing informants indicate that they require inputs on morality recovery skills continuously. The trainer informs that most implementers are less skillful in terms of communication and problem-solving. Therefore, the rehabilitation implementer should be given continuous and gradual rehabilitation skills training. The findings have implications for program stakeholder needs in enhancing the efficiency and effectiveness of juvenile rehabilitation programs in Malaysia.*

*Keywords: Practitioner's skill; rehabilitation program; social work; juvenile; program effectiveness*

#### PENGENALAN

Di Malaysia, program pemulihan akhlak bagi pesalah juvana adalah berasaskan pendidikan melalui sistem persekolahan, penjagaan, perlindungan serta berunsurkan rawatan terapeutik (Jabatan Kebajikan

Masyarakat 2016; Darussalam 2014). Objektif utama program pemulihan ini dilakukan untuk pesalah juvana adalah untuk memulihkan akhlak dan membentuk individu yang cemerlang dari aspek nilai peribadi, tingkah laku, pendidikan dan jasmani mereka.

Bagi memastikan pelaksanaan program pemulihan akhlak juvana mencapai objektifnya, beberapa perkara perlu dititikberatkan. Antaranya dari aspek kecukupan dan kecekapan sumber kewangan, sumber tenaga, fasiliti yang bersesuaian, modul latihan pemulihan yang efektif serta pelaksanaan yang sistematik iaitu sentiasa melakukan pemantauan berterusan dan penilaian program (Hezzrin & Norsuhaily 2020 ; Hezzrin 2019). Selain itu, faktor lain yang menjadi faktor keberkesanan program pemulihan akhlak adalah faktor kemahiran yang dimiliki oleh pelaksana yang mengendalikan pelatih juvana yang sedang menjalani program pemulihan akhlak. Kajian Norsuhaily (2010) menyatakan bahawa faktor pelaksana program merupakan salah satu faktor keberkesanan program sosial.

Namun Salina dan Jill (2011) menyatakan kebanyakan pelaksana dan pekerja kes juvana dilihat kurangnya pengetahuan dan kemahiran dalam pemulihan akhlak juvana. Perkara ini turut dinyatakan oleh Castle dan Martin (2006) dan Schaufeli serta Peeters (2000) yang mana pelaksana-pelaksana program pemulihan akhlak ini kekurangan latihan berkaitan skop pekerjaan mereka. Kekurangan latihan dan penyeliaan dalam kalangan mereka juga dikatakan menjadi penyebab kepada kegagalan dalam mengendalikan kes-kes pengurusan pesalah-pesalah (Salina & Jill 2011; Sopian 2016). Kekurangan pengalaman dalam proses pengajaran dan pemulihan (Brower 2013) juga menjadi permasalahan dan kesan yang negatif termasuk pengurusan sikap pelaksana itu sendiri terhadap pelaksanaan program pemulihan akhlak. Permasalahan ini dilihat memberi impak negatif kepada kecekapan dan keberkesanan sesebuah program pemulihan akhlak.

Di luar negara, Dowden dan Andrews (2004) serta Makarios et al. (2016) menyatakan bahawa kurangnya kajian-kajian tentang pekerja atau pelaksana yang terlibat dengan pelaksanaan program pemulihan akhlak. Kebanyakan kajian berkaitan program pemulihan akhlak lebih memfokuskan kepada mengenai mangsa atau pesalah-pesalah yang menjalani program pemulihan akhlak berbanding perlaksanaan program pemulihan akhlak yang melibatkan pelaksana-pelaksana terbabit (Dowden & Andrews 2004; Makarios et al. 2016). Malah, di Malaysia juga dilihat kurangnya kajian empirikal tentang keperluan spesifik yang piawai mengenai kompetensi atau kemahiran pelaksana yang terlibat dalam bidang pemulihan

akhlak juvana (Sopian 2016). Kekurangan kajian-kajian berkaitan kepentingan keperluan kemahiran yang spesifik dalam kalangan pelaksana program pemulihan akhlak juvana ini sedikit sebanyak memberi implikasi kepada bidang pemulihan juvana. Ini boleh menyebabkan kekaburan tentang keperluan spesifik kriteria pekerja atau pelaksana pemulihan akhlak juvana. Kesudahannya, terdapat ramai pelaksana-pelaksana yang berkhidmat di pusat-pusat pemulihan akhlak adalah mereka yang bukan terlatih dan bukannya daripada latar belakang pendidikan dalam bidang khusus pemulihan akhlak juvana.

Permasalahan-permasalahan yang timbul ini seterusnya menyebabkan kurangnya keberkesanan program pemulihan akhlak. Permasalahan juga menyumbang kepada permasalahan jenayah berulang. Dalam kajian Latib et al. (2019), walaupun pesalah telah menjalani program pemulihan akhlak, namun mereka masih boleh terjebak sekali lagi kesalahan tersebut apabila keluar daripada pusat pemulihan akhlak. Permasalahan ini perlu diberi perhatian yang serius kerana ianya melibatkan golongan remaja yang harapan kepada negara pada masa hadapan. Malah, golongan remaja yang tidak terlibat masalah sosial juga perlu diberi ilmu-ilmu pencegahan jenayah agar tidak terjebak dengan masalah sosial yang merugikan ini (Mohd Syaiful Nizam et al. 2019)

Oleh itu, objektif kajian ini untuk menilai tahap kemahiran pelaksana dalam bidang pemulihan akhlak juvana di Malaysia. Ini bagi menjawab persoalan kajian dalam menilai tahap pelaksana dalam bidang pemulihan akhlak juvana di Malaysia. Dengan kajian yang dijalankan ini, ia dapat memberi gambaran tentang tahap kemahiran pelaksana pemulihan akhlak khususnya untuk pelatih juvana, mengenal pasti permasalahan yang berkaitan kemahiran pemulihan akhlak serta menambahbaik tahap kemahiran mereka dalam bidang pemulihan. Ini bagi memastikan keberkesanan program pemulihan akhlak juvana di pusat pemulihan di Malaysia.

## SOROTAN LITERATUR

Secara amnya, kemahiran pelaksana adalah merupakan antara salah satu input program dan menjadi indikator kepada pelaksanaan sesebuah program pemulihan (Gendreau, Goggin & Smith 1999; Zainab & Nik Suryani 2012). Malah, faktor

ini juga mempunyai kaitan langsung dengan pengurangan jenayah berulang dalam kalangan pesalah yang melakukan jenayah (Henggeler, Gary & Linda 1992). Pelaksana yang mahir dalam bidang pemulihan mampu memberi impak positif kepada perubahan tingkah laku negatif pesalah juvana. Ini sekaligus mengurangkan jenayah berulang dalam kalangan pesalah juvana.

Menurut Hepworth, Rooney dan Larsen (1997), pelaksana yang terlibat dengan kerja-kerja pemulihan akhlak ini seharusnya mempunyai ciri-ciri kerja sosial dan berperanan penting dalam menjalankan tanggungjawab mereka. Mereka seharusnya berperanan sebagai penilai (*an assessment role*), pengajar/ pendidik (*a theraputic role*), pembantu (*a supportive role*) dan penghubung atau penjalin hubungan (*a liation role*) (Hepworth, Rooney & Larsen 1997). Bagi melaksanakan tanggungjawab tersebut, seseorang pelaksana seharusnya mempunyai amalan terbaik atau *good practice* yang perlu ada untuk setiap pelaksana kerja sosial pemulihan akhlak (Mathur & Schoenfeld 2010). Salah satu daripada daripada elemen amalan terbaik yang perlu ada pada setiap pelaksana adalah pengetahuan dan kemahiran. Mereka seharusnya memiliki pengetahuan, kemahiran komunikasi yang baik, kemahiran mendengar, kemahiran pemerhatian, kemahiran menilai dan kemahiran menyelesaikan masalah (Dowden & Andrews 2004; Fuziah & Abdul Razak 2001; Gendreau, Goggin & Smith 1999; Hohman, Doran & Koutsenok 2009; Jurich, Casper & Hull 2001; Nelsen 2018; Sopian 2016).

Terdapat pelbagai cara yang dapat membangunkan dan memantapkan kemahiran pelaksana pemulihan akhlak. Antaranya adalah melalui latihan, bengkel dan seumpamanya supaya mereka menjadi lebih inovatif dan kreatif dalam menjalankan tanggungjawab masing-masing (Chek Mat 2010; Gendreau, Goggin & Smith 1999). Pelaksana yang bekerja di pusat-pusat pemulihan seharusnya didedahkan dengan lebih banyak latihan dan kursus berkaitan dengan program pemulihan agar objektif pemulihan dapat dicapai (Farabee et al. 1999).

Kajian Jurich, Casper dan Hull (2001) menyokong bahawa pelaksana-pelaksana program pemulihan akhlak di Virginia terutamanya dalam kalangan guru-guru pemulihan sangat memerlukan latihan dari semasa ke semasa tentang bidang kerjaya yang mereka ceburi. Kajian ini dilakukan melalui temu bual secara berkumpulan fokus

bersama guru-guru pemulihan. Berdasarkan dapatan kajian ini, antara latihan yang sangat diperlukan oleh pelaksana-pelaksana pemulihan ini adalah latihan dalam kemahiran berkomunikasi bersama pesalah-pesalah yang sedang menjalani program pemulihan dan ilmu-ilmu berkaitan dengan tingkah laku manusia. Kajian ini telah menunjukkan betapa pentingnya pendedahan latihan dan pembangunan kepada pelaksana pemulihan akhlak.

Keperluan latihan dan kursus ini adalah penting bagi memantapkan dan menambahkan pengetahuan dalam bidang pemulihan akhlak. Pengetahuan inilah yang dapat meningkatkan kemahiran-kemahiran khusus dalam mengendalikan pesalah-pesalah yang menjalani proses pemulihan akhlak. Salah satu daripada kemahiran pemulihan yang diperlukan adalah kemahiran mendengar. Pelaksana memerlukan pengaplikasian kemahiran mendengar yang tinggi supaya pelaksana berupaya menjelaskan serta mendalami apa-apa yang dialami oleh klien atau pesalah (Putri Hayati 2015). Malah kemahiran mendengar yang aktif dapat mewujudkan suasana mesra yang kondusif agar klien berasa selamat untuk berkongsi maklumat (Putri Hayati 2015).

Satu kajian daripada Hohman, Doran dan Koutsenok (2009) mengenai kepentingan kemahiran mendengar dilakukan dalam kalangan pegawai-pegawai pemulihan akhlak pesalah juvana di California. Kajian mereka berbentuk eksperimen yang melibatkan seramai 576 pegawai pemulihan di California menjalani latihan komunikasi iaitu program yang dinamakan sebagai *Motivational Interviewing Training* (MIT). Latihan ini berdasarkan pemusatan klien dan gaya kolaboratif. Hasil kajian ini menunjukkan latihan MIT yang dijalani oleh responden memberi kesan positif yang signifikan peningkatan pengetahuan dan kemahiran mendengar mereka. Kajian ini telah menunjukkan bahawa kemahiran mendengar dalam kalangan pelaksana adalah perlu dan penting bagi memastikan kebekesanan pelaksanaan program pemulihan akhlak.

Kemahiran komunikasi pula merupakan kemahiran interpersonal yang perlu ada pada setiap pelaksana yang terlibat bidang pemulihan akhlak (Bates 2003; Sopian 2016). Komunikasi adalah satu proses penghantaran maklumat atau mesej di antara dua atau lebih individu. Dalam konteks pemulihan akhlak, tujuan komunikasi yang berlaku antara pelaksana dan pesalah adalah untuk mengumpul maklumat dan menolong (Fuziah 2013). Proses komunikasi adalah sebahagian daripada proses

penyelesaian masalah seseorang klien (Skidmore 1995). Komunikasi yang berkesan akan membantu pelaksana menyelesaikan masalah pesalah-pesalah yang sedang proses pemulihan (Branca 1987). Malah komunikasi dilihat sebagai satu cara untuk mempengaruhi pemikiran klien dalam proses mengubah sikap dan tingkah laku devian (Hovlan, Janis & Kelly 1953).

Pelaksana program pemulihan akhlak juga seharusnya mempunyai kemahiran penilaian. Penilaian adalah salah satu proses dalam aspek perawatan klien (Fuziah & Abd Razak 2001). Oleh sebab itu, kemahiran ini adalah penting kerana pelaksana perlu mendiagnosis dan menilai apakah kecenderungan dan kelemahan yang ada pada pesalah-pesalah. Ia juga dipanggil sebagai penilaian keperluan bagi menilai sejauh mana perubahan tingkah laku mereka yang menjalani program pemulihan. Ia juga dilihat sebagai kemahiran menentukan pencapaian akhir (Fuziah & Abd Razak 2001). Proses penilaian ini adalah berterusan. Kemahiran ini memerlukan pelaksana mentafsir rumusan yang dibuat oleh pelaksana ke atas interaksi dan pemerhatian ke atas klien atau pesalah-pesalah juvana. Pelaksana juga seharusnya mengelak daripada membuat tafsiran yang tidak logik atau tidak berkait langsung dengan permasalahan klien. Dalam menentukan pencapaian terakhir, kemahiran keperluan haruslah mengambil kira juga kepada faktor persefahaman dan tidak bersikap individualistik (Fuziah & Abd Razak 2001).

Selain itu, menurut Nelsen (2018) menyatakan antara kemahiran lain yang perlu ada dalam kalangan pelaksana pemulihan akhlak adalah kemahiran pemerhatian dan menulis laporan berkaitan tingkah laku pesalah. Kemahiran pemerhatian adalah penting kerana ia berkaitan dengan kemahiran penilaian. Dengan pemerhatian, penilaian dapat dilakukan. Pemerhatian adalah satu proses yang berterusan (Nelsen (2018). Aktiviti pemulihan, penjagaan dan penyeliaan ke atas pesalah memerlukan pelaksana sentiasa memantau dan memerhati pergerakan mereka. Aktiviti pemerhatian adalah penting bagi melihat perubahan tingkah laku pesalah, mengenal pasti isu-isu atau permasalahan yang timbul, menilai keberkesanan intervensi yang dijalankan, menjaga keselamatan dan lain-lain (Nelsen 2018). Manakala kemahiran merekod pula adalah penting untuk proses dokumentasi (Nelsen 2018). Dokumentasi adalah komunikasi bertulis yang merangkumi maklumat-maklumat penting di antara dua pihak. Dokumentasi dilakukan untuk menyimpan maklumat-maklumat

penting yang boleh dijadikan rujukan pada masa hadapan (Nelsen 2018). Dokumentasi juga dilakukan supaya maklumat yang diperlukan dapat dikongsi dalam kalangan kakitangan.

Akhir sekali, kemahiran yang perlu ada bagi setiap pelaksana program pemulihan adalah kemahiran menyelesaikan masalah. Bagi memiliki kemahiran ini, pengetahuan asas dan nilai perlu dicapai terlebih dahulu. Dalam konteks pemulihan, kemahiran penyelesaian masalah pesalah-pesalah yang sedang menjalani pemulihan akhlak ini dititikberatkan dalam prinsip *Core Correctional Practice* (Dowden & Andrews 2004). Begitu juga dalam praktis kerja sosial individu, yang mana terdapat empat proses yang digunakan untuk membantu menyelesaikan sesuatu masalah yang dihadapi oleh individu (Skidmore, Thackery & William 1997). Proses-proses tersebut adalah pengkajian, pengujian, intervensi dan penamatan. Proses-proses ini perlu dilakukan dalam proses menyelesaikan masalah klien yang berkeperluan seperti pesalah juvana yang sedang menjalani pemulihan akhlak.

#### TEORI KOMPETENSI DAN KERANGKA KONSEPSUAL

Dalam teori kompetensi, elemen kemahiran merupakan salah satu elemen yang perlu ada bagi seseorang pekerja. Ini bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sesebuah organisasi. Menurut Fixsen et al. (2009), salah satu elemen dalam kerangka komponen pelaksanaan sesebuah program yang efektif adalah kriteria pelaksana yang meliputi aspek kemahiran pelaksana program. Ini juga menunjukkan bahawa sesebuah program yang dilaksanakan dipengaruhi oleh faktor kemahiran pelaksana yang melaksanakan program tersebut.

Mengikut praktis kerja sosial, antara elemen kemahiran seseorang pekerja sosial didasari oleh latihan dan pengetahuan (Morales & Sheafor, 1980). Ini bermakna untuk memperolehi kemahiran yang tinggi, pekerja sosial perlulah mendapatkan latihan dan pembangunan serta pengetahuan yang mencukupi dalam sesuatu bidang yang diceburi. Maka, pekerja sosial atau pelaksana yang terlibat dalam bidang pemulihan akhlak juvana perlulah mendapatkan latihan dan pengetahuan yang mencukupi dan berterusan berkaitan penjagaan dan pemulihan juvana. Menurut Morales dan Sheafor (1980), antara kemahiran yang perlu ada bagi seseorang pelaksana yang mengendalikan individu,

kumpulan atau komuniti yang memerlukan khidmat sosial adalah kemahiran komunikasi, kemahiran mendengar, kemahiran memerhati, kemahiran penilaian, kemahiran merekod dan kemahiran

menyelesaikan masalah. Maka, kajian ini didasari oleh teoritikal dan kerangka konseptual kemahiran pelaksana program pemulihan akhlak juvana.



RAJAH 1. Kerangka konseptual komponen kemahiran pelaksana dalam pelaksanaan program pemulihan akhlak juvana

## METODOLOGI

Bagi mencapai objektif kajian ini, pendekatan kajian yang dipilih adalah kaedah campuran (mixed-method) iaitu suatu kaedah yang menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan kefahaman yang mendalam tentang masalah kajian (Cresswell 2014). Kajian ini menggunakan kaedah campuran iaitu jenis Reka bentuk Penjelasan Berturutan. Maka kajian ini melibatkan dua fasa kajian. Fasa pertama melibatkan kaedah kuantitatif kemudiannya disusuli dengan fasa kedua iaitu kajian kualitatif.

Lokasi kajian adalah di pusat pemulihan akhlak di Semenanjung Malaysia yang dilakukan secara kaedah persampelan bertujuan. Sampel kajian ini adalah pelaksana yang terlibat dalam melaksanakan dan menjayakan program pemulihan akhlak serta pelatih-pelatih yang menjalani proses pemulihan akhlak. Kajian ini melibatkan empat (4) buah pusat pemulihan akhlak. Jumlah keseluruhan pelaksana bagi empat buah pusat pemulihan akhlak adalah 104 orang pelaksana. Maka, bagi mewakili saiz sampel untuk populasi tersebut, merujuk kepada saiz sampel yang dicadang oleh Krijcie dan Morgan (1970) adalah seramai 80 hingga 86

sampel. Namun demikian, bagi mengukuhkan lagi data kajian dengan mengambil kira kebarangkalian keciciran responden (dropout rate) saiz sampel yang diambil adalah seramai 95 sampel. Manakala bagi kajian kualitatif pula melibatkan sembilan (9) orang informan pelaksana dan lapan (8) orang informan pelatih. Teknik pensampelan bagi kajian kuantitatif dan kualitatif yang digunakan adalah teknik pensampelan bertujuan.

Teknik pengumpulan data kajian ini dibahagikan kepada dua fasa iaitu fasa pertama adalah bagi pengumpulan data kuantitatif iaitu tinjauan melalui soal selidik yang diedarkan kepada responden. Manakala fasa kedua ialah pengumpulan data kualitatif secara temu bual. Penyelidikan kualitatif digunakan sebagai kaedah triangulasi data iaitu untuk mengumpulkan data daripada perspektif-perspektif yang berlainan untuk mengukur satu konsep. Triangulasi data ini diperlukan untuk membina kesahan dan meningkatkan kebolehpercayaan kajian (Chua 2006). Pengumpulan data kualitatif kajian ini dilakukan sehingga data tepu.

Kajian ini menggunakan set borang soal selidik yang dinamakan "Borang Soal Selidik STB IPP" sebagai alat kajian atau instrumen utama untuk mengumpul maklumat tentang pelaksanaan

program pemulihan akhlak bagi fasa kuantitatif. Instrumen kajian ini dibina melalui pembacaan literatur mengenai pelaksanaan program pemulihan akhlak di dalam dan di luar negara. Selain itu, soal selidik yang dibangunkan ini juga mendapat input daripada *stakeholder* iaitu pihak Jabatan Kebajikan Masyarakat dan pusat pemulihan akhlak. Selain itu, alat kajian yang dibina dirujuk dan diubahsuai daripada instrumen kajian lepas oleh Azizi et al. (2001) dan Fatimah (2009). Soal selidik ini menggunakan skala pengukuran lima poin Likert (Cooper & Emory 1995) yang telah diubahsuai. Kesemua soalan soal selidik tersebut diisi oleh responden secara lapor sendiri (*self report*) dengan bantuan dan pantauan.

Terdapat lapan item (soalan) bagi menilai kemahiran sendiri pelaksana dalam bidang pemulihan akhlak. Sumber item tersebut diperolehi daripada tinjauan literatur yang mana item kemahiran pemulihan pelaksana dilihat dari lapan (8) aspek iaitu latihan dan pembangunan, pengetahuan, kemahiran mendengar, kemahiran komunikasi, kemahiran pemerhatian, kemahiran penilaian, kemahiran merekod dan kemahiran menyelesaikan masalah. Nilai kebolehpercayaan Alfa Cronbach bagi alat instrumen tentang kemahiran pemulihan pelaksana adalah 0.88. Jadual 1 menunjukkan bilangan item, item dan sumber yang diperolehi mengenai kemahiran pelaksana pemulihan akhlak.

JADUAL 1. Bilangan item, item dan sumber item

Pembolehubah	Bilangan item	Item	Sumber
Kemahiran pelaksana	8	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperolehi latihan kursus yang mencukupi.</li> <li>2. Mempunyai pengetahuan yang baik dalam bidang pemulihan juvana.</li> <li>3. Boleh atau berkemahiran mendengar semasa aktiviti pemulihan bersama pelatih.</li> <li>4. Boleh berkomunikasi dengan baik dengan pelatih.</li> <li>5. Boleh membuat pemerhatian terhadap tingkah laku pelatih.</li> <li>6. Boleh membuat penilaian terhadap kemajuan pelatih.</li> <li>7. Boleh merekod kemajuan pelatih.</li> <li>8. Boleh menyelesaikan masalah pelatih.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tinjauan literatur</li> </ul>
JUMLAH	8		

Seterusnya, sesi temu bual dengan peserta kajian dilaksanakan berdasarkan satu protokol temu bual. Pembentukan protokol temu bual adalah berdasarkan contoh yang diperolehi daripada Cresswell (1998). Protokol temu bual digunakan untuk memperoleh data bagi menyokong dan mengesahkan data kuantitatif. Dalam proses temu bual, kaedah *probing* digunakan untuk menggalakkan peserta meneruskan perbualan. Ini dapat memberi lebih banyak data dan juga untuk mendapatkan kefahaman yang mendalam mengenai perkara yang dibincangkan (Patton 1990).

Dalam kajian ini, terdapat dua protokol temu bual yang disediakan dalam Bahasa Melayu iaitu protokol temu bual untuk informan pelaksana dan informan pelatih. Soalan temu bual adalah "Apakah pendapat anda tentang kemahiran pemulihan akhlak kalangan pelaksana program?" Daripada soalan tersebut, maka mencerna tema dan sub tema kajian. Dapatan kualitatif ini diperolehi menerusi sesi temu bual mendalam dan data dikumpul sehingga data tepu. Soalan yang berkaitan kemahiran pelaksana

pemulihan dibina dalam protokol temu bual adalah berbentuk separa berstruktur yang mana ia adalah selari dengan bentuk temu bual iaitu separa berstruktur (*semi-structured interview*) yang dijalankan ke atas kedua-dua kelompok kajian iaitu informan pelaksana dan pelatih.

## HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Secara keseluruhannya penilaian terhadap kemahiran pelaksana adalah pada tahap sederhana iaitu skor min 3.80 (SP= 0.38). Berdasarkan Jadual 2, hanya item "*Boleh membuat pemerhatian terhadap tingkah laku pelatih*" sahaja menunjukkan tahap tinggi iaitu dengan skor min 4.00 (SP= 0.37). Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa item "*Memperolehi latihan kursus yang mencukupi*" adalah pada tahap skor min yang paling rendah dalam penilaian kemahiran pelaksana. Item tersebut mencatatkan skor min 3.58 (SP= 0.77) iaitu pada tahap yang sederhana.

JADUAL 2. Skor bagi setiap item penilaian kemahiran pelaksana (n=95)

Item	Skor Min	Sisihan Piawai	Tahap
1. Memperolehi latihan dan pembangunan yang mencukupi.	3.58	0.77	Sederhana
2. Mempunyai pengetahuan yang baik dalam bidang pemulihan juvana.	3.67	0.68	Sederhana
3. Boleh atau berkemahiran mendengar semasa aktiviti pemulihan bersama pelatih.	3.69	0.61	Sederhana
4. Boleh berkomunikasi dengan baik dengan pelatih.	3.67	0.44	Sederhana
5. Boleh membuat pemerhatian terhadap tingkah laku pelatih.	4.00	0.37	Tinggi
6. Boleh membuat penilaian terhadap kemajuan pelatih.	3.74	0.53	Sederhana
7. Boleh merekod kemajuan pelatih.	3.94	0.53	Sederhana
8. Boleh menyelesaikan masalah pelatih.	3.65	0.72	Sederhana
Keseluruhan	3.80	0.38	Sederhana

Bagi mendapatkan penjelasan terhadap dapatan kuantitatif mengenai kemahiran pelaksana, sesi temu bual dilakukan ke atas kedua-dua kelompok informan pelaksana dan pelatih. Berdasarkan hasil kajian kualitatif bersama informan pelaksana tentang kemahiran mereka, terdapat dua tema utama

yang tercerna. Tema pertama adalah latihan dan pembangunan kurang mencukupi. Kedua, lemah aspek pendekatan pengajaran dan mengendalikan pesalah juvana. Manakala dapatan kualitatif daripada informan pelatih pula mencernakan tema komunikasi interpersonal kurang berkesan.

JADUAL 3. Tema dan sub-tema dapatan kualitatif daripada pelaksana dan pelatih

Pelaksana		Pelatih	
Tema	Tema	Sub-tema	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Latihan dan pembangunan kurang mencukupi</li> <li>Lemah aspek pendekatan pengajaran dan mengendalikan pesalah juvana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komunikasi interpersonal kurang berkesan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melabel</li> <li>Kurang maklum balas</li> </ul>	

### LATIHAN DAN PEMBANGUNAN KURANG MENCUKUPI

Salah seorang informan pelaksana iaitu Informan G berkata, "Untuk pendedahan kita cara kita mendidik pelatih ni, sangatlah kurang dan saya rasa sangat memerlukan". Petikan ini menunjukkan bahawa informan G berasa dirinya kurang memiliki kemahiran tentang cara-cara mengendalikan pesalah juvana dan menyebabkan informan pelaksana G merasakan kursus berkaitan pemulihan juvana adalah satu keperluan untuk mereka meningkatkan kemahiran dalam bidang tersebut. Perkara ini juga turut dijelaskan oleh informan F yang berkata:

"Pada pandangan saya, kita masih belum mendapat kursus-kursus berkaitan pemulihan dengan secukupnya. Pada saya masih belum. Kalau boleh pihak-pihak berkaitan kena banyakkkan lagi kursus dan bagi semua yang terlibat dengan kerja-kerja disini masuk dan dapat *join* kursus-kursus ni lah."

(Informan F)

Bagi informan F, pelaksana masih belum mahir dalam kemahiran pelaksana pemulihan akhlak. Ini

kerana, mereka kurang diberi pendedahan kursus dan pembangunan mengenai bidang pemulihan akhlak. Menurut informan F lagi, pihak pentadbir juga perlu memainkan peranan dalam menyediakan dan menggalakkan pelaksana menyertai latihan dan kursus berkaitan pemulihan akhlak dengan lebih kerap. Informan F juga menyatakan bahawa semua pelaksana seharusnya diberi peluang untuk mendapatkan latihan dan kursus pemulihan agar pelaksanaan program pemulihan akhlak di pusat pemulihan akhlak mencapai objektif.

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa betapa pentingnya latihan dan kemahiran pelaksana dalam bidang pemulihan. Dapatan kajian ini menyokong kajian Jurich, Casper dan Hull (2001) yang menyatakan bahawa bagi meningkatkan kemahiran pemulihan, perlunya latihan dan kursus pemulihan pelaksana secara berterusan dan berperingkat. pentingnya latihan dan kursus kemahiran dalam kalangan pelaksana pemulihan. Kajian ini juga menyokong kajian Hohman, Doran dan Koutsenok (2009) bahawa latihan dan kursus berkaitan kemahiran pemulihan mampu

meningkatkan keberkesanan program pemulihan akhlak. Walaupun kajian-kajian lepas ini bukanlah menumpukan konteks pemulihan akhlak dalam kalangan juvana, namun dapatan kajian-kajian lepas memberi gambaran tentang kepentingan latihan dan kursus kemahiran pemulihan pelaksana. Dapatan kajian ini telah menunjukkan kemahiran pemulihan pelaksana perlu dipertingkatkan melalui pendedahan latihan dan kursus dari semasa ke semasa. Dengan pendedahan kursus yang berterusan, pelaksana akan berkemahiran tinggi dan cekap. Ini mempengaruhi kesan positif ke atas pemulihan pelatih juvana.

#### LEMAH ASPEK MENGENDALIKAN PESALAH JUVANA DAN PENDEKATAN PENGAJARAN

Selain daripada itu, tema lemah aspek pendekatan pengajaran dan mengendalikan pelatih yang terhasil daripada temu bual informan pelaksana mengesahkan lagi dapatan kuantitatif. Antara pernyataan yang menjelaskan tema ini adalah daripada informan C. Bagi informan C, pelaksana di pusat pemulihan masih lemah dari aspek pendekatan pengajaran dan mengendalikan pesalah juvana. Menurut informan C, pelaksana belum mahir dalam proses menolong klien atau pelatih juvana. Informan C berharap agar kemahiran tersebut perlu dimantapkan lagi dalam kalangan pelaksana melalui kursus dan latihan.

“Saya rasa staf di sini masih lagi kurang dari aspek pengajaran, pemulihan dan cara-cara mengendalikan pelatih-pelatih ni. Jadi, kena perbanyakkan lagi kursus-kursus macam meningkatkan kemahiran staf. Saya rasa kursus macam ni penting untuk *handle* pelatih-pelatih di sini. Kita pun tidak boleh jangka perangai pelatih ni. Kadang-kadang mereka ni agresif. Tiba-tiba mereka ni boleh mengamuk, menjerit. Jadi kita perlu ada staf profesional. Kita perlu pandai *handle* budak-budak ni.”

Menurut informan C lagi, kemahiran tersebut adalah penting kerana ia dapat membantu pelaksana mengendalikan pelatih semasa proses pemulihan. Lebih-lebih lagi apabila terjadi perkara di luar jangkaan pelaksana seperti perubahan tingkah laku pelatih. Sebagai contoh, pelatih juvana yang mungkin secara tiba-tiba mereka menjerit atau mengamuk. Perkara ini perlu dikendalikan oleh pelaksana yang profesional dan berkemahiran dalam menenangkan keadaan pelatih tersebut.

Bagi informan G pula berpendapat bahawa mereka masih kurang memiliki kemahiran pengajaran yang khusus untuk pelatih juvana. Informan G juga berpendapat kemahiran tersebut perlu diberi pendedahan yang lebih banyak. Ini

kerana kemahiran tersebut adalah asas kepada pelaksana untuk membantu memulihkan akhlak pelatih.

“Bagi saya, saya masih kurang mahir dalam mengajar khususnya untuk budak-budak bermasalah ini. Bagi saya, kemahiran ini perlu lebih banyak lagi. Contohnya bagi pendedahan melalui kursus-kursus pengajaran. Pendedahan cara kita nak mengajar”.

(Informan G)

Menurut Foley (2001), kebanyakan pelatih yang sedang menjalani pemulihan terdiri daripada mereka yang lemah dalam pembelajaran dan ini juga merupakan cabaran kepada pengajar-pengajar di pusat pemulihan. Rentetan daripada permasalahan ini, satu pendekatan pengajaran yang spesifik untuk golongan juvana yang sedang menjalani program pemulihan sangat diperlukan dan perlu dikuasai oleh pelaksana pusat pemulihan akhlak tersebut (Mathur & Schoenfeld 2010). Kajian lepas oleh Houchins et al. (2010) juga menyatakan bahawa kebanyakan kaedah pengajaran yang dilaksanakan oleh pelaksana pemulihan akhlak tidak menepati keperluan pesalah-pesalah juvana. Ini kerana pengajar-pengajar di pusat pemulihan kurang mahir mengajar pesalah-pesalah juvana dengan aras kesesuaian atau keupayaan mereka (Houchins et al. 2010).

Dapatan kajian lepas ini sama seperti dapatan kajian ini. Hal ini demikian kerana, pelaksana pemulihan akhlak di luar negara dan juga di Malaysia dilihat masih lagi lemah dari aspek mengendalikan pelatih dan cara-cara mengajar pelatih yang sedang menjalani program pemulihan akhlak. Jika pelaksana pemulihan lemah mengendalikan pelatih, maka proses pemulihan tersebut tidak berkesan kepada pelatih. Pelaksana yang cekap dan berkemahiran tinggi dalam bidang pemulihan mampu memberi impak positif dan model tingkah laku terbaik kepada pelatih.

#### KOMUNIKASI INTERPERSONAL KURANG BERKESAN

Seterusnya, hasil dapatan temu bual yang diperolehi pelaksana ini diperjelaskan lagi dengan dapatan kualitatif yang diperolehi oleh informan pelatih. Kebanyakan informan pelatih kurang berpuas hati dengan cara-cara pelaksana mengendalikan mereka terutamanya aspek komunikasi.

Tema komunikasi interpersonal kurang berkesan ini tercerna daripada dua sub-tema melabel dan



kurang maklum balas. Pelabelan merupakan elemen salah satu stigma yang memberi kesan negatif terhadap proses komunikasi antara dua pihak (Tharshini et al. 2018). Apabila stigma ini berlaku, perkara ini menyebabkan pelatih berasa rendah diri dan boleh menjejaskan hubungan baik mereka dengan pelaksana. Berdasarkan dapatan kualitatif, kebanyakan informan pelatih kurang berpuas hati dengan cara komunikasi sesetengah pelaksana yang dikatakan seringkali melabel pelatih sebagai remaja yang tidak baik kepada masyarakat. Seramai enam orang yang menyokong sub tema ini. Sebagai contoh petikan daripada informan Ai iaitu dengan berkata,

“Sep mu (awak semua) ni dohla budak-budak jahat. Sedar sikit sep mu (awak semua), masyarakat dah pandang hina dekat sek mu (awak semua)”.

(Informan Ai)

Komunikasi yang kurang berkesan ini sudah tentu memberi kesan terhadap proses pemulihan akhlak. Pelatih boleh menjadi lebih agresif dan memendam rasa negatif terhadap pelaksana. Situasi sebegini adalah bertentangan dengan elemen persekitaran dan suasana terapeutik yang perlu ada semasa proses pemulihan akhlak (Lipsey & Cullen 2007).

Dalam kajian ini, kebanyakan informan-informan pelatih juga mendakwa bahawa seringkali permasalahan yang disampaikan kepada pelaksana kurang diendahkan. Pelaksana dikatakan kurang memberi maklum balas bagi menyelesaikan masalah yang diadakan oleh pelatih. Menurut informan Ci, terdapat pelaksana yang boleh dan sudi mendengar masalah pelatih tetapi mereka dilihat kurang memberi respon terhadap apa yang diadakan oleh pelatih.

“Ada staf yang boleh kita luahkan masalah kita. Tapi kadang-kadang mereka dengar aja. Staf ni kalau orang cakap masalah kita, buat tak tahu aje. Entah. Bagi saya, diorang ni memang jaranglah betul-betul nak mendengar masalah kalau kita bagitahu. Tapi tak semua lah staf yang macam tu”

(Informan Ci)

Dapatan kajian ini menunjukkan aspek komunikasi pelaksana kajian ini kurang menepati saranan Fuziah (2013) yang mana proses komunikasi yang baik adalah perlu diamalkan dalam proses menolong klien (Skidmore 1995). Proses komunikasi yang baik seharusnya terdiri daripada elemen-elemen kemahiran mendengar yang baik dan maklum balas yang positif (Fuziah 2013). Jadi, boleh dilihat dalam dapatan kajian ini, bahawa ramai informan pelatih

kurang berpuas hati dengan pelaksana yang kurang memberi maklum balas yang baik ketika mereka berkomunikasi bersama. Perkara ini sudah tentu menjejaskan proses pemulihan pelatih. Pelatih berasa kecewa dan berasa diri mereka tidak penting untuk diberi perhatian. Ini menunjukkan bahawa kemahiran pelaksana pemulihan memainkan peranan penting dapat mempengaruhi keberkesanan proses pemulihan akhlak pelatih juvana.

## KESIMPULAN

Kajian ini telah menunjukkan bahawa tahap kemahiran pemulihan akhlak pelaksana di Malaysia berada pada tahap sederhana. Antara aspek yang dilihat berada yang sederhana adalah dari aspek pendedahan latihan dan kursus yang mencukupi dan cara-cara menyelesaikan masalah. Aspek-aspek ini perlulah dilihat dengan lebih teliti oleh pihak-pihak pentadbir program pemulihan akhlak untuk penambahbaikan dan kecekapan pelaksana.

Selain itu, hasil temu bual juga menumpukan pelaksana dilihat kurang berkemahiran dalam komunikasi, pengajaran dan cara-cara mengendalikan pesalah juvana dengan efektif. Maka, pembangunan kemahiran pelaksana di pusat-pusat pemulihan akhlak seharusnya sentiasa dipertingkatkan dari semasa ke semasa. Ini bagi menjamin pelaksanaan program pemulihan mencapai objektifnya. Pembangunan kemahiran pelaksana pemulihan akhlak adalah perlu bagi mencapai amalan terbaik pelaksana dalam bidang pemulihan akhlak

Latihan atau kursus yang berkaitan dengan kemahiran komunikasi, pengajaran dan cara-cara mengendalikan pelatih perlu diperbanyakkan lagi untuk pendedahan pelaksana. Jabatan Kebajikan Masyarakat dan Sekolah Tunas Bakti perlu merangka, merancang, memperuntukkan sumber kewangan yang optimum untuk melaksanakan latihan dan pembangunan pelaksana dengan lebih kerap.

Pelaksana dalam pemulihan akhlak di Malaysia juga perlu dibekalkan dengan latihan-latihan tentang kemahiran komunikasi, pengajaran serta cara-cara mengendalikan pesalah juvana daripada pekerja sosial yang berprofesional dalam seting ini di luar negara. Latihan perlu dilakukan untuk memberi pendedahan pengetahuan, maklumat dan meningkatkan moral kerja pelaksana-pelaksana program pemulihan akhlak. Selain itu, bagi membimbing pelatih juvana di pusat-pusat

pemulihan akhlak dengan lebih berkesan, pelaksana juga perlu didedahkan dengan kemahiran kaunseling dan asas psikologi. Hal ini demikian kerana bagi membolehkan pelaksana-pelaksana pemulihan akhlak mempunyai keyakinan diri yang tinggi untuk mengendalikan pelatih-pelatih yang kebanyakannya terdiri daripada latar belakang bermasalah tingkah laku.

Pelaksana pemulihan akhlak juga seharusnya perlu tahu cara-cara bagaimana untuk menyelesaikan masalah pelatih dengan teknik-teknik lebih berhemah dan berhikmah. Menurut Skidmore, Thackery dan William (1997), dalam praktis kerja sosial individu, yang mana terdapat empat proses yang digunakan untuk membantu menyelesaikan sesuatu masalah yang dihadapi oleh individu iaitu pengkajian, pengujian, intervensi dan penamatan. Golongan pelaksana yang terlibat dengan pemulihan akhlak juga seharusnya memiliki latar belakang yang memperolehi pendidikan kerja sosial atau mendapat kelulusan profesional dalam bidang kaunseling, kerja sosial dan pemulihan akhlak. Mereka ini adalah golongan terlatih dan memiliki pengetahuan yang baik dalam mengendalikan pelatih-pelatih yang mempunyai tingkah laku negatif.

#### RUJUKAN

- Azizi Yahya., Yusof Boon., Mohd Anuar Abd Rahman., & Abd Rahim Hamdan. 2001. Program pemulihan akhlak wanita: sejauhmanakah pusat perlindungan wanita membantu proses pemulihan? Persidangan Kebangsaan Pendidikan Moral Dalam Dunia Globalisasi, 23-25 May 2001. Universiti Malaya.
- Bates, J.M. 2003. A Study of Interpersonal Skills Training Groups with Juvenile Correctional Officers. Tesis Dr. Fal, University of Georgia.
- Branca, R.A. 1987. *Improving Communication Skills of Childcare Workers in a Maximum Security Juvenile Detention Center*. ERIC.
- Brower, J. 2013. *Correctional Officer Wellness and Safety Literature Review*. U.S. Department of Justice Office Programs Diagnostic Centre.
- Castle, T.L.& Martin, J.S. 2006. Occupational hazard: predictor of stress among jail correctional officers. *American Journal of Criminal Justice* 31(1): 65-80.
- Chek Mat. 2010. *Pengurusan Modul Latihan Profesional*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Chua Yan Piaw. 2006. *Kaedah Penyelidikan*. McGraw-Hill (Malaysia) Sdn.Bhd.
- Cooper, D.R. & Emory, C.W. 1995. *Business Research Method*. New York: The McGraw- Hill Companies, Inc.
- Creswell, J.W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches*. 4<sup>th</sup> edition. Sage Publications: Thousand Oaks.
- Darussalam Budin. 2014. Pendidikan juvana di Jabatan Penjara Malaysia: Dasar, hala tuju, pelaksanaan dan cabaran. *Jurnal Hadhari* 6(1): 87-104.
- Dowden, C. & Andrews, D.A. 2004. The Importance of staff practice in delivering effective correctional treatment: A meta-analytic review of core correctional practice. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* 48(2): 203-214.
- Dowden, C. & Andrews, D.A. 1999. What works in young offender treatment: A meta-analysis. *Forum on Correctional Research* 11:21-24.
- Fatimah Tambi. 2009. Penilaian pelaksanaan program pemulihan khas di sekolah-sekolah rendah di negeri Selangor daripada perspektif guru besar dan guru pemulihan khas. Tesis Dr.Fal, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Farabee, D., Prendergast, M., Carter, J., Wexler, H., Knight, K. & Anglin, M.D. 1999. Barriers to implementing effective correctional drug treatment programs. *The Prison Journal* 79(2) : 150- 162.
- Fixsen, D.L., Blase, K.A., Naoom, S.F., & Wallace, F. 2009. Core Implementation Components. *Research on Social Work Practice* 19 (5): 531-540
- Foley, R. M. 2001. Academic characteristics of incarcerated youth and correctional educational programs: A literature review. *Journal of Emotional and Behavioral Disorders* 9: 248-259.
- Fuziah Shaffie. 2013. *Komunikasi Dalam Kerja Sosial*. Universiti Utara Press.
- Fuziah Shaffie & Abd Razak Abd Manaf. 2001. *Pengenalan Kerja Sosial: Artikel-artikel Pilihan*. Utusan Publication & Distributors Sdn Bhd.
- Hepworth, D.H., Rooney, R.H., & Larsen, J.A. 1997. *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Edisi ke-5. California: Brooks/ Cole Publishing Company.
- Hezzrin Mohd Pauzi & Norsuhaily Abu Bakar. 2020. The competency of rehabilitation practitioners in conducting juvenile rehabilitation programme. *International Journal of Advanced Science and Technology* 29 (7): 388-397.
- Hezzrin Mohd Pauzi. 2019. Penilaian pelaksanaan program pemulihan akhlak di Sekolah Tunas Bakti. Tesis Dr.Fal, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Hohman, M., Doran, D., Koutsenok, I. 2009. Motivational interviewing training for juvenile correctional staff in California: One year initial outcomes. *Journal of Offender Rehabilitation* 48 (7): 645-648.
- Houchins, D.E., Patterson, D.P., Crosby, S., Shippen, M.E., & Jolivet, K. 2010. Barriers and facilitators to providing incarcerated youth with a quality education. *Preventing School Failure: Alternative Education for Children and Youth* 53(3) :159-166.
- Hovlin, C.I., Janis., & Kelly. 1953. *Communications and Persuasion: Psychological Studies in Opinion Change*. New Haven: Yale University Press.

- Jurich, S., Casper, M., & Hull, K.A. 2001. Training correctional educators: A needs assessment study. *Journal of Correctional Education* 52 (1): 23-27.
- Gendreau, P., Smith, P. & French, S. 2006. The theory of effective correctional intervention: Empirical status and future direction. Dlm. *Taking Stock: The Status of Criminology Theory*, edited by Cullen, F., Wright, J. Coleman, M. New Jersey: Transaction Press.
- Gendreau, P., Goggin, C. & Smith, P. 1999. The forgotten issue in effective correctional treatment: Program implementation. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* 43(2): 180-187.
- Jabatan Kebajikan Masyarakat. 2016. Sekolah Tunas Bakti. <http://www.jkm.gov.my/> [2 April 2017]
- Koehler, J.A., Hamilton, L. & Losel, F.A. 2013. Correctional treatment programmes for young offenders in Europe: A survey of routine practice. *European Journal on Criminal Policy and Research* 19(4): 387-400.
- Latib, M. F. A., Abudiah, K. H., Rani, N. S., & Hassan, M. S. N. A. 2019. The constraints of former drug users to maintain self-recovery. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 9(2): 711-720.
- Lipsey, M. W. 2009. The primary factors that characterize effective interventions with juvenile offenders: A meta-analytic overview. *Victims & Offenders: An International Journal of Evidence-based Research, Policy and Practice* 4(2): 124-147.
- Lipsey, M.W. & Cullen, F.T. 2007. The effectiveness of correctional rehabilitation: A review of systematic reviews. *Annual Review of Law and Social Science* 3(2): 297-320.
- Makarios, M., Lovins, L., Latessa, E. & Smith, P. 2016. Staff quality and treatment effectiveness: An examination of the relationship between staff factors and the effectiveness of correctional programs. *Justice Quarterly* 33(2):348-367.
- Mathur, S.R. & Schoenfeld, N. 2010. Effective instructional practices in juvenile justice facilities. *Behavioral Disorders* 36 (1): 20-27.
- Mohd Syaiful Nizam Abu Hassan, Ahmad Zafran Azhar, Nasriah Kamaruddin & Amanina Mohamad. 2019. Perspective of Malaysian youths towards homosexuals. *Indian Journal of Public Health Research & Development* 10 (4): 747- 751.
- Morgan, L.L. 1988. *Focus Groups as Qualitative Research*. Newbury Park CA: Sage.
- Morales, A. & Sheafor, B.W. 1980. *Social Work: A Profession of Many Faces*. Boston: Allyn and Bacon.
- Nelsen, A.N. 2018. Behavior observation, recording, and report writing. <https://info.nicic.gov/dtg/node/2>.
- Norsuhaily Abu Bakar. 2010. The practitioners' awareness on the effectiveness of play in developing prosocial behavior among preschool children in Malaysia. *Literacy Information and Computer Education Journal* 1 (1): 11- 18.
- Putri Hayati Megat Ahmad. 2015. *Kaunseling Motivasi Dalam Penyalahgunaan Dadah*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Salina, N. & Jill, A. 2011. Organizational barriers in working with child sexual abuse (CSA) cases: The Malaysian professionals' experiences. *Jurnal eBangi* 6(2): 255-272.
- Schaufeli, W.B. & Peeters, M.C. 2000. Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management* 7(1): 19-48.
- Skidmore, R. A., Thackery, M.G., & William, F. O. 1997. *Introduction to Social Work*. New York: Allyn and Bacon.
- Slavin, R.E. 2000. *Educational Psychology: Theory and Practice*. New Jersey: Pearson Education.
- Sopian Brahim. 2016. Praktis kerja sosial dalam pengurusan kes kanak-kanak: Kajian di Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia. Tesis Dr. Fal, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Tharshini, N.K., Fauziah Ibrahim., Mohd Suhami Mohamad & Ezarina Zakaria. 2018. Tahap konsep sendiri, kesedaran komuniti, sokongan sosial dan pengintegrasian sosial bagi pesalah muda di Malaysia. *Akademika* 88 (3):91-100
- Well, J.B., Minor, K.I., Angel, E., Matz, A.K. & Amato, N. 2009. Predictors of job stress among staff in juvenile correctional facilities. *Criminal Justice and Behavior* 36(3) :245-258.
- Zainab Mahirah Ismail., & Nik Suryani Nik Abdul Rahman. 2012. School violence and juvenile delinquency in Malaysia: A comparative analysis between western perspectives and Islamic perspectives. *Social and Behavioral Sciences* 69: 1512- 1521.
- Hezzrin binti Mohd Pauzi  
Pusat Pengajian Kerja Sosial,  
Fakulti Sains Sosial Gunaan,  
Universiti Sultan Zainal Abidin,  
Kampus Gong Badak, Kuala Nerus,  
Terengganu, Malaysia.  
E-mel: hezzrinpauzi@unisza.edu.my