

**KAJIAN MENGENALPASTI ISU DAN PUNCA KONFLIK YANG  
MEMPENGARUHI TAHAP KEHARMONIAN MASYARAKAT DI  
MALAYSIA BAGI TAHUN 2011 DAN 2012**

**SURAYA BINTI WEN**

**SARJANA SASTERA (SOSIOLOGI)  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
06010 SINTOK, KEDAH DARUL AMAN  
OKTOBER 2014**

## **KEBENARAN MERUJUK TESIS**

Kajian ini dikemukakan sebagai memenuhi syarat pengijazahan Sarjana Sastera (Sosiologi), Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju memberi kebenaran kepada pihak perpustakaan universiti ini untuk mempamerkannya sebagai rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kajian ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia tesis atau Dekan Pusat, Pengajian Siswazah, Kolej Undang-undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa (COLGIS). Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersil dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk dibuat ke atas kajian ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kajian ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui :

**DEKAN GHAZALI SHAFIE GRADUATE SCHOOL OF GOVERNMENT  
KOLEJ UNDANG-UNDANG, KERAJAAN DAN PENGAJIAN  
ANTARABANGSA (COLGIS), UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
06010 SINTOK, KEDAH DARUL AMAN**

## ABSTRAK

Keharmonian masyarakat pelbagai latar belakang di negara ini perlu diberi keutamaan bagi memastikan tahap keharmonian terus terpelihara. Oleh itu, satu kaedah yang tepat adalah perlu untuk mengenalpasti isu dan punca konflik di kalangan masyarakat untuk mengelak daripada tercetusnya konflik. Kajian ini dijalankan untuk mendapatkan kaedah yang lebih tepat untuk mengenalpasti isu dan punca konflik. Kajian ini menilai kesahan dan kebolehpercayaan terhadap pendekatan manifestasi yang digunakan pada masa kini oleh Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional (JPNIN) untuk mengenalpasti isu dan konflik yang berlaku di kalangan masyarakat Malaysia. Ini untuk adalah untuk membantu supaya Jabatan ini dapat memilih kaedah dan strategi pengurusan konflik yang lebih tepat dan dapat mengelakkan konflik yang lebih serius. Pendekatan manifestasi yang merujuk kepada Kerangka Tahap Perkembangan Konflik yang diperkenalkan oleh Judith R. Gordon telah digunakan. Kaedah kajian adalah kualitatif analisis kandungan dengan mengambil pendekatan interpretatif data secara induktif. Hasil kajian mendapati kaedah pengenalanpastian isu dan punca konflik yang sedia ada boleh diperbaiki dengan memberikan definisi yang lebih terperinci supaya data yang dikumpul dapat diklassifikasikan dalam kategori yang lebih tepat. Hasil kajian juga telah mengenalpasti dua belas kategori insiden dan tujuh bidang isu yang boleh digunapakai untuk memastikan isu dan punca konflik dapat dikategorikan dengan lebih tepat. Kategori insiden ialah keganasan, rusuhan, pergaduhan, serangan, perarakan, piket, protes, protes senyap, mogok lapar, mogok duduk, nyalaan lilin dan umum. Manakala bidang isu yang dikenalpasti ialah agama, kaum, tadbir urus kerajaan, keselamatan, sara hidup, alam sekitar dan isu sejagat. Dapatan kajian ini diharapkan dapat membantu pihak JPNIN untuk menyusun isu dan punca konflik ke dalam kategori yang lebih jelas. Ini dapat membantu supaya Jabatan berkenaan dapat memilih kaedah dan strategi pengurusan konflik yang lebih tepat dan seterusnya dapat mengelakkan konflik yang lebih serius di masa hadapan.

***Kata kunci*** : *Keharmonian, Pendekatan Manifestasi, Punca Konflik*

## ABSTRACT

Nurturing and guarding a harmonious society in diversified and varied ethnic backgrounds should be a priority to ensure the level of harmony in the country is preserved at all times. Therefore a right approach to identify issue and source of conflict in the community is vital to avoid social conflict. Thus , this study aims to discover an improved method to identify issues that can be the sources of social conflicts. This study analyses validity and reliability of manifestation approach adopted by National Unity and Integration Department (NUID) in identifying issues and sources of social conflicts in Malaysian communities. The aim is to assist the department to adopt the right management methods and strategies to avoid more serious conflicts. Manifestation approach that refers to the Framework Development of the Stages of Conflict by Judith R. Gordon is adopted for this study. The research method is qualitative content analysis by taking data in an inductive interpretative approach. The findings of the research discovers that the existing approach in identifying issues and sources of social conflicts in the community can be improved by providing more precise definitions to ensure the collected data can be categorized accurately. The findings have obtained twelve categories of incidents and seven sections of issues that can be utilized to ensure the collected data are categorized accurately. The twelve categories are violence, riot, fight, attack, march, picket, protest, silent protest, hunger strike, sit-in, vigil and dispute. The seven identified sections of issues are religion, ethnicity, governance, safety, subsistence, environmental issues and global issues. The findings are expected to be able to assist NUID to rearrange the issues and sources of conflicts into more clearly defined categories. This will help the department to choose the right methods and strategies to manage social conflicts and to avoid more serious social conflicts in future.

**Keyword:** *Harmony, Manifestation Approach, Source of Conflict.*

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T atas rahmatNya dan selawat serta salam ke atas junjungan kita Nabi Muhamad s.a.w kerana tesis ini dapat disempurnakan dengan jayanya.

Pertamanya, saya ingin merakamkan setinggi penghargaan dan terima kasih kepada penyelia saya, Dr. Kalthum Hassan yang sentiasa memberi bimbingan dan tunjukajar kepada saya sepanjang tempoh penyiapan tesis ini.

Penghargaan dan ucapan terima kasih ini juga saya tujukan kepada Mr. Ho Khek Hua yang sentiasa memberi dorongan, nasihat dan galakan kepada saya untuk menyiapkan pengajian ini. Tidak dilupakan juga kepada En. L. Gandesan dan Tn Hj. Abdul Halim Omar atas sokongan dan keprihatinan dalam pengajian saya. Tidak ketinggalan kepada seluruh rakan dan warga kerja Bahagian KSIN kerana memahami komitmen saya sepanjang pengajian sehingga siapnya tesis ini.

Seterusnya penghargaan dan terima kasih ini juga ditujukan kepada orang perseorangan yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung sepanjang penyiapan tesis ini. Hanya Allah S.W.T sahaja yang dapat membalas segala jasa dan kerjasama yang diberikan.

Tidak dilupakan juga penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada keluarga yang tidak jemu-jemu memberi sokongan, galakan dan doa kepada saya untuk menyiapkan tesis ini. Penyiapan tesis ini tidak dapat diselesaikan tanpa kasih sayang dan doa mama, ayah, adik-adikku Hani, Ahmad Zi, Ahmad Syazwan, Intan Munirah, Syed Hassan, Syed Muhamad serta ahli keluarga yang lain.

Akhir sekali kepada adikku Sely dan anak-anakku Rihadatul Aisyah dan Ahmad Rizq Farihin yang amat memahami situasi dan saat-saat getir sepanjang menyiapkan tesis dan pengajian ini. Pengorbanan kalian amat dihargai. Semoga Allah sentiasa merahmati dan memberkati kita semua sepanjang masa.

## **PENGAKUAN**

Saya mengakui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Saya juga menyerahkan hak cipta ini kepada pihak Kolej Undang-undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa (COLGIS) bagi tujuan penerbitan jika didapati sesuai.

**SURAYA BT. WEN**

**803087**

## JADUAL KANDUNGAN

	<b>Muka Surat</b>
KEBENARAN MENGGUNA.....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
PENGHARGAAN.....	iv
PENGAKUAN.....	v
JADUAL KANDUNGAN.....	vi
SENARAI JADUAL .....	x
SENARAI RAJAH.....	xi
SENARAI AKRONIM.....	xii

### **BAB 1:        PENGENALAN**

1.1	Latar belakang.....	1
1.2	Pernyataan Masalah.....	4
1.3	Persoalan Kajian.....	7
1.4	Objektif Kajian.....	8
1.5	Kepentingan Kajian.....	9
1.6	Skop Kajian.....	9
1.7	Kerangka Teoritikal.....	11
1.8	Batas Kajian... ..	12
1.9	Kesimpulan.....	12

### **BAB 2:        SOROTAN KARYA**

2.1	Pengenalan.....	14
2.2	Konflik.. ..	17
2.3	Punca dan Sebab Berlakunya Konflik.....	24

2.4	Pendekatan Manifestasi Melalui Pengesanan Isu Bagi Mengenalpasti Isu-isu Yang Mempengaruhi Keharmonian dan Menjadi Punca Konflik Dalam Masyarakat.....	31
2.5	Teori Tahap Perkembangan Konflik.....	39
2.6	Definisi Istilah.....	45
	2.6.1 Isu.....	45
	2.6.2 Keharmonian.....	46
	2.6.3 Tahap.....	46
	2.6.4 Definisi Tahap Keharmonian.....	46
2.7	Pendekatan Prinsip Pareto 80/20 Rule.....	47
	2.7.1 Tahap Keharmonian Masyarakat Secara Makro.....	48
2.8	Kesimpulan.....	49

### **BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN**

3.1	Pengenalan.....	51
3.2	Kerangka Teoritikal Kajian.....	52
3.3	Rekabentuk Kajian.....	52
3.4	Pengumpulan Data Kajian.....	55
3.5	Persampelan Kajian.....	57
3.6	Penganalisan Kajian.....	61
3.7	Kesimpulan.....	63

### **BAB 4 : ANALISA DATA DAN PERBINCANGAN DAPATAN KAJIAN**

4.1	Pengenalan.....	65
4.2	Penganalisan Data Kajian.....	66



4.2.1	Laporan Kumpulan Fokus.....	66
4.2.2	Definisi Operasi bagi Kategori Insiden.....	69
4.2.2.1	Definisi Kategori Keganasan	69
4.2.2.2	Definisi Kategori Rusuhan....	71
4.2.2.3	Definisi Kategori Demontrasi	71
4.2.2.4	Definisi Kategori Serangan...	75
4.2.2.5	Definisi Kategori Pergaduhan	76
4.2.2.6	Definisi Kategori Isu Umum...	76
4.2.3	Laporan Tahunan Isu Keharmonian Tahun 2011 dan 2012.....	77
4.3	Penemuan Analisa Data Kajian.....	80
4.3.1	Penentuan Darjah Keseriusan Insiden.....	86
4.3.2	Penentuan Wajaran (weightage) Bidang Isu	86
4.3.3	Perkaitan Darjah Keseriusan Insiden dan Wajaran Bidang Isu Mengikut Keckerapan Kes bagi Tahun 2011 dan 2012.....	90
4.3.4	Perbandingan Kategori Insiden bagi Tahun 2011 dan 2012.....	94
4.3.5	Perbandingan Bidang Isu bagi Tahun 2011 dan 2012.....	98
4.4	Perbincangan Dapatan Kajian.....	100
4.5	Kesimpulan.....	108

## **BAB 5 : RUMUSAN DAN CADANGAN**

5.1	Pengenalan.....	111
5.2	Ringkasan Kajian.....	112
5.3	Implikasi dan Cadangan.....	114
5.3.1	Implikasi Dapatan Kajian.....	115
5.3.2	Cadangan Kajian Lanjutan.....	116
5.4	Kesimpulan.....	118

Bibliografi .....	120
Lampiran A .....	130
Lampiran A1 .....	135

## SENARAI JADUAL

<b>Jadual</b>		<b>Muka Surat</b>
1	Latar Belakang Dan Justifikasi Pemilihan Responden Kajian Dari Institut Kajian Etnik (KITA).....	58
2	Latar Belakang Dan Justifikasi Pegawai JPNIN.....	60
3	Penyusunan Isu Secara Ranking Mengikut Jumlah Kes Bagi Tahun Tahun 2011 dan 2012.....	81
4	Pengelompokan Kes Mengikut Wajaran Bidang Isu.....	90
5	Perkaitan Kategori Insiden dan Bidang Isu Mengikut Kekerapan Kes Bagi Tahun 2011.....	91
6	Perkaitan Kategori Insiden dan Bidang Isu Mengikut Kekerapan Kes Bagi Tahun 2012.....	91
7	Gambaran Umum Mengenai Tahap Keharmonian Masyarakat Berdasarkan Darjah Keseriusan Insiden dan Wajaran Bidang Isu.....	92
8	Kategori Insiden Sebagai Punca Konflik Yang Mempengaruhi Tahap Keharmonian Berdasarkan Tahun 2011 dan 2012 .....	94
9	Bidang Isu Sebagai Sebagai Punca Konflik Yang Mempengaruhi Tahap Keharmonian Berdasarkan Tahun 2011 dan 2012.....	98
10	Penambahbaikan Kategori Insiden Yang Digunakan.....	101
11	Penambahbaikan Bidang Isu Yang Digunakan.....	101
12	Penemuan Dari Tiga Sumber Mengenai Isu Dan Punca Konflik.....	106

## SENARAI RAJAH

<b>Rajah</b>		<b>Muka Surat</b>
1	Kerangka Teoritikal Kajian Mengenalpasti Isu dan Punca Konflik Yang Mempengaruhi Tahap Keharmonian Masyarakat di Malaysia	11
2	Masyarakat Yang Pelbagai Dan Kompleks.....	36
3	Gambaran Keseluruhan Pendekatan Manifestasi Melalui Pengesanan Isu Untuk Mengenalpasti isu-isu mempengaruhi keharmonian yang Menjadi Punca Konflik Dalam Masyarakat.....	38
4	Stages of Conflict .....	39
5	Persamaan Darjah Ketegangan (intensity) Dalam Hubungan Masyarakat Antara Malaysia dan Indonesia.....	43
6	Model Circular Process oleh Ian Dey (1993).....	54
7	Rangkakerja Kajian .....	55
8	Carta Alir Metod Kajian.....	56
9	Carta Alir Bagi Pencapaian Objektif Kajian.....	86
10	Penyusunan Kategori Insiden Mengikut Darjah Keseriusan Insiden.....	88
11	Graf Perbandingan Kategori Insiden Bagi Tahun 2011 dan 2012.....	97
12	Graf Perbandingan Bidang Isu Bagi Tahun 2011 dan 2012.....	99
13	Perkaitan Antara Tahap Risiko Konflik Dengan Teori Tahap Perkembangan Konflik .....	103

## SENARAI AKRONIM

### AKRONIM

DBP	Dewan Bahasa dan Pustaka
GAO	Government Accountability Office
IPTA	Institusi Pengajian Tinggi Awam
IPMT	International Peace Monitoring Team
ICOM	International Council of Museums
JPNIN	Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional (Bahasa Malaysia)
KITA	Institut Kajian Etnik
LTTE	Liberation Tigers of Tamil Eelam
MESRA	Monitoring System for Ethnic Relations in Malaysia
NUID	National Unity and Integration Department (English)
PDRM	Polis Di Raja Malaysia
PMC	Peace Monitoring Council
PSKP UGM	Pusat Studi Keamanan dan Perdamaian, Universitas Gadjah Mada
TPA	Townhill Peace Agreement
UKM	Universiti Kebangsaan Malaysia
UNSFIR	United Nations Support Facility For Indonesian Recovery
USAID	United States Agency International Development
WHO	World Health Organisation

## **BAB 1**

### **PENGENALAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Peristiwa 13 Mei 1969 merupakan kemuncak rusuhan kaum yang telah menggugat hubungan kaum di kalangan rakyat Malaysia yang terdiri dari pelbagai latar belakang budaya, adat resam, agama dan kepercayaan. Tragedi ini menjadi titik hitam dalam sejarah negara selepas kemerdekaan pada 31 Ogos 1957. Sejak itu, pelbagai langkah dan tindakan dilaksanakan oleh Kerajaan bagi memulihkan ketegangan hubungan antara kaum selepas kejadian tersebut. Namun begitu setelah hampir 30 tahun, negara sekali lagi dikejutkan dengan kejadian konflik antara kaum yang berlaku di Kampung Rawa pada tahun 1997 dan Kampung Medan pada tahun 2001.

Situasi kejadian konflik seperti ini, menurut Prof. Ulung Dr. Shamsul Amri Baharuddin (2008) dalam artikelnya bertajuk "*Hubungan etnik di Malaysia: Mencari Kejernihan dalam Kekeliruan*" mengungkapkan keadaan hubungan kaum di negara ini sebagai keadaan *stable tension*. Keadaan ini, menurut beliau adalah kecenderungan segelintir anggota masyarakat yang lebih vokal secara terbuka dalam mengeluarkan pernyataan yang boleh membuat masyarakat tersentak. Situasi ini seiring dengan kerisauan yang diluahkan oleh Prof. Dr. Khoo Kay Kim yang disiarkan The New Sunday Times pada 19 Februari 2006, bahawa perpaduan kaum di negara ini dalam situasi yang membimbangkan dan amat rapuh (*worrying and fragile state*).

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## BIBLIOGRAFI

- Ahmad Shukri Mohd. Nain (2004). Sains tingkah laku :Beberapa cabaran dan trend. *Jurnal Kemanusiaan*. Pg – 127 – 138
- Alat Bantu Analisis Konflik terbitan *PSKP UGM Yogyakarta* pada 29 – 31 Oktober 2008
- American Association for the Advancement of Science. (1989). *Science For All Americans*. Washington, DC: *American Association for the Advancement of Science*.
- Arya, H.D. (2006). Konflik sosial dan resolusi konflik : Analisis sosio-budaya (dengan fokus perhatian Kalimantan Barat). *Seminar PERAGI Pontianak 10-11 Januari 2006*
- Azarya, V. (2002). Ethnicity Kills? The Politics of War, Peace, and Ethnicity in Sub-Saharan Africa (review). Volume 48, Number 3, Fall 2001 pp. 161-164
- Azarya, V. (2003). Ethnicity and conflict management in post-colonial Africa. Nationalism and ethnic politics. Vol. 9. No. 3. pp 1-24 (24). Routledge, Taylor and Frances Group.
- Azmi Shah Suratman, et. al. (2007). Tahap dialog peradaban : Kajian di kalangan pelajar tahun 3 Universiti Teknologi Malaysia. Pusat Pengajian Islam dan Pembangunan Sosial. Universiti Teknologi Malaysia
- Barron, P., & Sharpe, J. (2005). Counting conflicts : Using newspaper reports to understand violence in Indonesia. *The World Bank. Social Development Papers. Conflict Prevention and Reconstruction*. Paper no. 25/May 2005
- Batubara, A.H. (2006). Konsep Good Governance dalam konsep autonomi daerah; *Jurnal Analisis Administrasi & Kebijakan*. Vol. 3, Jan-April 2006.
- Berg, L. B (1998). *Qualitative research methods for the social sciences*, Third edition. Allyn and Bacon. A Viacom Company, Needham Heights, MA. Pg 223 - 248.
- Best, J. (2006). Beyond Calculation: Quantitative Literacy and Critical Thinking about Public Issues. Pp. 125 – 135



- Brewer, M. (1991). 'The Role of Ethnocentrism in Intergroup Conflict', in S. Worchel and W. G. Austin, eds., *Psychology of Intergroup Relations* (Chicago: Nelson-Hall, 1986);
- Brewer, M., & Horowitz, D.L. (1997). *Violent Conflict In The 21st Century : Causes, Instruments & Mitigation. American Academy of Arts & Sciences, Midwest Center Chicago, IL*
- Brown, M. E. (1997). Causes and Implications of Ethnic Conflict. The Ethnicity Reader. Nationalism, Multiculturalism, and Migration, Guibernau dan John Rex (eds), Great Britain, Polity Press, 1997, pg.80-100.
- Buku Sekolah Selamat (2011). Sekolah Kebangsaan Besout 4. [http://www.scribd.com/doc/75458934/Buku-Sekolah-Selamat - 16](http://www.scribd.com/doc/75458934/Buku-Sekolah-Selamat-16) September 2013
- Church, C. & Rogers, M.M. (2006), *DESIGNING FOR RESULTS: Integrating Monitoring and Evaluation in Conflict Transformation Programs*. Search for Common Ground Washington DC
- Cocodia, J. (2008). Exhuming Trends in Ethnic Conflict and Cooperation in Africa: Some selected states. *African Journal on Conflict Resolution*. Volume 8, Number 3, 2008
- Colletta, Nat J. & Cullen, M.L. (2000). Violent conflict and the transformation of social capital Lessons from Cambodia, Rwanda, Guatemala and Somalia. *The World Bank*, Washington, D.C.
- Collins, D. (1998). *Organisational Change: Sosiology Perspective*
- Conflict Barometer (2011). *Heidelberg Institute For International Conflict Research*.
- Coser L.A. (1957). Social Conflict and the Theory of Social Change. *The British Journal of Sociology*, Vol. 8, No. 3. (Sep., 1957), pp. 197-207
- Dahrendorf, R. (1958). Toward a theory of social conflict. *The Journal of Conflict Resolution*, Vol. 2, No. 2 (Jun., 1958), pp. 170-183. Sage Publications, Inc.
- Denzin, N. K. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. New York: McGraw-Hill.

- Dewan Bahasa dan Pustaka (2005). *Kamus Dewan (Edisi Keempat)*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Deutsch, M. (1969), 'Conflicts: Productive and Destructive', *Journal of Social Issues*, vol. 25, pg. 7 - 42.
- Dey, I. (1993). *Qualitative data analysis : A User-Friendly Guide for Social Scientists*. London & New York. Routledge Taylor & Francis Group.
- Dunham, R.B. (1984). *Organizational Behavior : People and Processes in Management*. Homewood : Irwin.
- Elo, S., & Kyngas, H. (2007). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing (JAN)*. 62(1), 107 – 115.
- Fahimdin, M.Y. (2008). *Kajian Tahap Keselamatan Perkhidmatan Feri Penumpang Yang Beroperasi Di Jeti Kukup, Johor*. Universiti Teknologi Malaysia.
- GAO (1989). *Content analysis : A methodology for structural and analyzing written material*. United States General Accounting Office
- Ghazali, Darusalam. (2005). *Kesahan dan Kebolehpercayaan Dalam Kajian Kualitatif dan Kuantitatif*. *Jurnal Pendidikan*. Maktab Perguruan Islam, 58 – 79 (ISI/SCOPUS Cited Publication).
- Gordon, J.R. (1993). *A Diagnostic Approach To Organizational Behavior*. Fourth Edition. Allyn and Bacon. Needham Heights, pg 445 – 452.
- Graneheim, U.H. & Lundman, B. (2003). Qualitative content analysis in nursing research: Concept, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today* (2004). 24, 105-112
- Global Peace Index (2012). *Methodology, Results & Findings*. Institute For Economics & Peace. Sydney, Australia.
- Greenhalgh, S. (1986). Shifts in China's population Policy, 1984 – 86: Views from the Central Provincial and Local Levels. *Population and Development Review*, Vol. 12. No. 3 (Sept, 1986). pp. 491-515
- Hegarty, D. (2001). *Monitoring Peace in Solomon Islands. State, Society and Governance in Melanesia*. Project Research School Of Pacific And Asian Studies.

- Horowitz, D. (1985). *Ethnic Groups in Conflict*, Berkeley: University of California Press.
- Horowitz, D. (1987/91). *Democratic South Africa? Constitutional engineering in a divided society*. Berkeley: University of California Press.
- Hill K. A. & Hughes J.E. (1998). *Cyberpolitics: Citizen activism in the age of the Internet*. Publisher: Rowman & Littlefield (Lanham, Md)
- Jaafar Mohamad (1996). *Kelakuan Organisasi*. Kuala Lumpur : Leeds Publications
- Jacquelyn Jeanty (2007). What is conflict?.  
[http://www.ehow.com/about\\_4576718\\_what-is-conflict.html](http://www.ehow.com/about_4576718_what-is-conflict.html) - 5  
 Februari 2011
- Jayawardhana. K. (1987). *Ethnic Conflict in Sri Lanka and Regional Security*. <http://www.infolanka.com/org/srilanka/issues/kumari.html> -  
 11 Mac 2012
- Johnson, D.W., & Johnson, R.T. (1989). *Leading the cooperative school*. Edina, MN: Interaction.
- Johnson, D.W., & Johnson, R.T. (1991). *Learning together and alone: Cooperative, competitive, and individualistic*. Third Edition. Englewood Cliffs, NJ Prentice Hall.
- Juran, J. M. (1937). Pareto's Principle -The 80-20 rule. How the 80/20 rule can help you be more effective. By [F. John Reh](#), About.com Guide – 11 April 2013.
- Kamariah Dola (2002). *Incorporating sustainable development principles into the local plan preparation process : The case of selected localities in Southern Region of Peninsular Malaysia*. Universiti Putra Malaysia.
- Kamus Dewan (2005) Edisi keempat. Dewan Bahasa dan pustaka, Kuala Lumpur. Dawama Sdn. Bhd. Ampang, Selangor, Malaysia. Pg 1569
- Korostellina. K. (2008). Concepts of national identity and the readiness for conflict behaviour. *National Identities*. Vol. 10. No. 2. 207-223.
- Knezevich, S.J. (1975). *Administration of public education*. Harper & Row Publisher.

- Kajian Integrasi Etnik Di IPTA (2004). Institut Penyelidikan Pendidikan Tinggi Negara. USM & Jabatan Pendidikan Tinggi, Kementerian Pengajian Tinggi
- Laporan Isu Keharmonian Masyarakat Tahunan (2011). Bahagian Pengurusan Perpaduan. Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional.
- Laporan Isu Keharmonian Masyarakat Tahunan (2012). Bahagian Pengurusan Perpaduan. Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional.
- Leff. J. (2008). The Nexus between Social Capital and Reintegration of Ex-combatants: A Case for Sierra Leone. *African Journal on Conflict Resolution* . Volume 8, Number 1.
- Maldonado, N. (2010). The World Bank's evolving concept of good governance and its impact on human rights. Doctoral Workshop On Development And International Organizations, Stockholm, Sweden, May 29-30, 2010
- Mohd. Azlan Shah Mokhtar (2010). Teori Konflik. COLGIS, Universiti Utara Malaysia. <http://www.scribd.com/doc/33080755/TEORI-KONFLIK> - 11 April 2013
- Mohd. Fauzi Mohd. Harun, et.al. (2012). Kualiti Hidup Orang Asli : Pengukuran Melalui Indeks Kualiti Hidup Orang Asli Berwajaran. *Akademika* 82(1) 2012 : pg 65-69.
- Mansor Md. Noor. (2001). Kajian Perpaduan Kaum di IPTA dan IPTS. Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Kaum. Kuala Lumpur (tidak diterbitkan)
- Mansor Md. Noor, et. al. (2001). Kajian Arah dan Tahap Pencapaian Perpaduan Negara Di Insititusi Pengajian Tinggi, Malaysia. Pulau Pinang : Pusat Penyelidikan Dasar, Universiti Sains Malaysia. (tidak diterbitkan)
- Mansor Md. Noor. (2006). Kajian Pemantauan Perpaduan Kaum di Kampong Medan. Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Kaum. Kuala Lumpur (tidak diterbitkan)
- Majlis Keselamatan Negara, Arahan No 18 (Semakan Semula), Pengurusan dan Pengendalian Krisis Keganasan, p. 3.

- Mariah Muda ( 2007). Keterlibatan Audien Belia Awal Dengan Mesej Didik Hibur di Televisyen Malaysia. Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra Malaysia
- Mc Coy. D. (2008). Rectifying Horizontal Inequalities : Lessons from African Conflict. *African Journal on Conflict Resolution* . Volume 8, Number 1. Pg 105 - 134
- Merdeka Survey Center (2011). Survey on Ethnic Relations in Peninsular Malaysia. [www.merdeka.org](http://www.merdeka.org)
- Mohd. Firdaus Ashaari et. al. (2008). Konflik di Bosnia, Bagaimana Ianya Berlaku. *International Relation UKM*.
- Mohd. Rizal, M.S., & Thay Cheow Yin (2008). Tahap Hubungan Etnik: Kajian Di kalangan Pelajar Yang Mengikuti Kursus Sarjana Muda Teknologi Serta Pendidikan (Kemahiran Hidup), Sesi Pengajian 2007-2008, Semester 2. Fakulti Pendidikan. Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd. Abdul Karim (2009). Konsep Hubungan Etnik Di Malaysia secara umum. Sekolah Pendidikan Sains Sosial, Universiti Malaysia Sabah. <http://mohdkarimassignmentbloggerscom.blogspot.com/2009/10/konsep-hubungan-etnik-dimalaysia.html> - 12 Mei 2012
- Mohd. Zaini Abu Bakar et. al., (2005). Kajian membina indeks mengukur tahap perpaduan di Pulau Pinang. Universiti Sains Malaysia (Tidak diterbitkan).
- Oguz, N.Y., & Miles, S.H. (2004) The physician and prison hunger strikes: Reflecting on the experience in Turkey
- Park, R.E (1950). Race and Culture.. [*The Collected Papers of Robert Ezra Park, Volume*. Glencoe, IL: The Free Press.
- Pekeliling Pengurusan perpaduan Negara (2011). Tatacara Pemantauan dan Pengesanan Isu Perpaduan Negara. Bilangan 1 Tahun 2011. Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional
- Pekeliling Pengurusan Perpaduan Negara (2011). Tatacara pengoperasian Bilik Gerakan Pengurusan Isu Perpaduan Negara. Bilangan 2 Tahun 2011. Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional
- Pelly, U. (2005). Pengukuran Intensitas Konflik Dalam Masyarakat Majmuk. *Jurnal Antropologi Sosial Budaya ETNOVISI* Vol. 1. No. 2

- Pondy, L. R. (1967), "Organizational conflict: Concepts and models", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 12, pp. 296-320.
- Rangan, S. & Prakash, S. (2010). Address pain points in society to do good *and* do better. INSEAD. Knowledge
- Ranjit Singh Malhi (2005).  
<http://hubunganetnik.blogspot.com/2009/10/kepentingan-etnik-yang.html> – 13 Mei 2012
- Razali, M.Z. (1993). Kepimpinan dalam pengurusan. Utusan Publication & Distribution Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.
- Reilly. B. (2008). Ethnic Conflict in Papua New Guinea. *Asia Pacific View Point*. Vol.9. No. 1. Pp 12-22.
- Robbins, S.P. (1996). Organizational Behaviour. Concept, Controversies, Applications Eighth Edition. Prentice-Hall International New Jersey.
- Robbins, S.P. (1993), Organizational behavior: Concept, controversies and applications. Prentice Hall. Englewood Cliffs. N.J.
- Rochmadi , N.W. (2008). Ilmu Pengetahuan Sosial : Untuk SMK Jakarta. Pusat Perbukuan, Departmen Pendidikan Nasional.
- Schreier, M. (2012). Qualitative content analysis in practice. Sage Publication Ltd. London.
- Shamsul, A.B. (2007). Modul Hubungan Etnik. Pusat Penerbitan Universiti (UPENA), Universiti Teknologi Mara.
- Shamsul A.B. (2008) Hubungan etnik di Malaysia: Mencari Kejernihan dalam Kekeruhan .Kertas Latar yang pernah dibentangkan di Mesyuarat Majlis Penasihat Perpaduan Negara, anjuran JPNIN, 18 Oktober 2008 di Kota Kinabalu, Sabah.
- Shamsul A.B. (2011). Kesepaduan dalam kepelbagaian : Perpaduan di Malaysia sebagai work-in –progress. Institut Kajian Etnik. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Shamsul, A.B., Mansor, M.N., Ong, P.L., & Anis, Y.Y. (2012). Laporan Kajian Sistem Pengurusan dan Indeks Ketegangan Masyarakat. Institut Kajian Etnik. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Social Development World Bank (2009), United Nations Support Facility for Indonesian Recover (UNSFIR).

- Sommer, J. (2009). *Ethnic Diversity and Conflict The Role of Horizontal Inequalities*. Humboldt Universitat Zu Berlin.
- Sistem Pengurusan Ketegangan Masyarakat (Societal Stress Management System) (2010). Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional (Tidak diterbitkan).
- Stackman, W.B. (2001). *A Study of Conflict and Methods of Handling Conflict at Small Liberal Arts Colleges*. Boston, University.
- Stewart F. (2002). *Horizontal Inequalities: A Neglected Dimension of Development*. QEH Working Paper Series – QEHWPS81 Page 1. Working Paper Number 81. February 2002. Queen Elizabeth House, University of Oxford
- Strategic Plan (2007). International Council of Museum. ICOM
- Stiglitz, J. (2000). *Economics of the Public Sector (Third edition)*. New York: W.W. Norton.
- Tesaurus Bahasa Melayu Dewan (2005). Edisi terbaharu. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur. Dawama Sdn. Bhd. Ampang, Selangor, Malaysia. Pg 297.
- The New Sunday Times, (2006). "Worrying and fragile state" – 16 February 2006
- Thomas, K.W. (1976). *Conflict and Conflict Management*. Handbook of Industrial and Organizational Psychology (pp. 889-935), Chicago: Rand-McNally
- Thomas, K. W. & Schmidt, W.H. (1976). A survey og managerial interests with respect to conflict. *Academy of management Review*. Vol. 19, no. 2 : 315-318
- Ting Chew Peh (1987) *Hubungan Ras dan Etnik: Suatu Pengantar*. Kuala Lumpur: Pustaka Dimensi.
- Turin, A. (1995). *Gaya pengurusan konflik di kalangan guru-guru Sekolah Menengah Daerah Kota Setar, Kedah. Sekolah Siswazah Untuk Memenuhi Sebahagian Daripada Keperluan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia*.
- USAID (United States Agency International Development) ( 2010). *The theories of change and indicator development in conflict management and mitigation*. This publication was produced for

review by the United States Agency for International Development (USAID), Bureau for Democracy, Conflict, and Humanitarian Assistance (DCHA), Office for Conflict Management and Mitigation (CMM). It was prepared by Susan Allen Nan, PhD, George Mason University (GMU) with Mary Mulvihill, AED.

Umiyati (2009). Perbedaan Perilaku Asertif Antara Etnis Jawa Dengan Etnis Dayak. Universitas Muhammadiyah Surakarta

Varshney. A. (2007). Ethnic Conflict and Social Policy. For presentation at Princeton University, Seminar Series on Democracy and Development, April 12, 2007

Wan Rozali W.H. (2007), Kualiti hidup sosial dan proses perbandaran di Malaysia Pusat Pengajian Pendidikan Jarak Jauh, Universiti Sains Malaysia.

World Health Organization (2002)

World Report on Violence and Health (2002). World Health Organization, Geneva.

Yong shun Cai (2008), Social Conflicts and Modes of action in China. *The China Journal*. No. 59, January 2008

Zaleha, M.Y. (1996). Hubungan Gaya Pengurusan Konflik Dengan Jenis Personaliti Guru-Guru Asrama Di Terengganu. Universiti Utara Malaysia

Zartman, I. W. (2000). Mediation in Ethnic Conflicts. Center for Development Research. Bonn

*How To Organize a Demonstration.*

[www.globalexchange.org/sites/default/files/howtodemo.pdf](http://www.globalexchange.org/sites/default/files/howtodemo.pdf) - 23

April 2013

<http://alifasyrafzulkifli.blogspot.com/2012/04/jenis-jenis-demonstrasi.html> - 23 April 2013

<http://ms.wikipedia.org/wiki/Rusuhan> - 23 April 2013

<http://alifasyrafzulkifli.blogspot.com/2012/04/jenis-jenis-demonstrasi.html> - 23 April 2013

[www.globalexchange.org/sites/default/files/howtodemo.pdf](http://www.globalexchange.org/sites/default/files/howtodemo.pdf) - 24 April 2013



[http://en.wikipedia.org/wiki/Hunger\\_strike](http://en.wikipedia.org/wiki/Hunger_strike) - 25 April 2013

[http://oxforddictionaries.com/definition/american\\_english/attack](http://oxforddictionaries.com/definition/american_english/attack) - 23 April  
2013

<http://smallbusiness.chron.com/inductive-content-analysis-24666.html> -  
28 April 2013

<http://dictionary.reference.com/browse/attack> - 28 April 2013