



JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA

# LAPORAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA JANM

---

TAHUN 2018

**Seksyen Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan Strategik, BPPP**

## KANDUNGAN

1.0 PENGENALAN.....	2
2.0 OBJEKTIF KAJIAN.....	2
3.0 PELAKSANAAN KAJIAN.....	2
4.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA JANM TAHUN 2018.....	5
4.1 Penilaian Soalan bagi skop Bidang Tugas dan Tanggungjawab.....	5
4.2 Penilaian Soalan bagi skop Kepimpinan Penyelia dan Ketua.....	6
4.3 Penilaian Soalan bagi skop Ganjaran dan Pengiktirafan.....	6
4.4 Penilaian Soalan bagi skop Hubungan di Tempat Kerja.....	7
4.5 Penilaian soalan bagi skop Kemudahan di Tempat Kerja.....	7
4.6 Perbandingan Analisis Kajian Mengikut Aspek Penilaian dan Tahun.....	10
5.0 SYOR PENAMBAHBAIKAN JANM SECARA KESELURUHAN.....	12
6.0 KESIMPULAN.....	14

# LAPORAN HASIL KAJIAN KEPUASAN BEKERJA WARGA JANM TAHUN 2018 JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA

## 1.0 PENGENALAN

Konsep kepuasan bekerja adalah berbeza bagi setiap individu. Takrifan kepuasan bekerja menurut Gordon (1991 dlm Mardiana 1998) adalah sikap dan tanggapan seseorang pekerja terhadap pengalaman bekerja. Pihak pengurusan organisasi perlu sentiasa berusaha mengesan aspek – aspek yang boleh menyumbang kepada ketidakpuasan bekerja di organisasi mereka. Justeru, kajian yang menyeluruh dan berterusan perlu dilaksanakan untuk sentiasa memastikan keperluan kakitangan dapat dipenuhi. Kajian mulai tahun 2017 telah menggunakan set soalan yang baru untuk menggantikan soalan lama di mana bilangan soalan baru telah dikurangkan kepada 41 soalan daripada 68 soalan. Set soalan baru juga menyusun semula lima (5) aspek penilaian kajian.

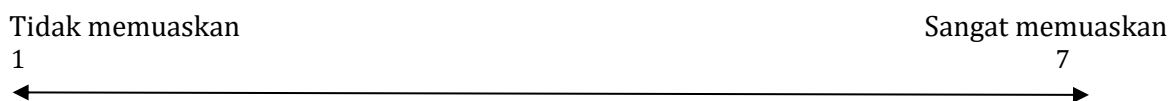
## 2.0 OBJEKTIF KAJIAN

Kajian Kepuasan Bekerja Warga Jabatan Akauntan Negara (JANM) dijalankan bagi mendapatkan maklum balas dan persepsi warga JANM terhadap aspek kerja semasa dan menentukan faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja mereka. Kajian ini telah dijalankan di JANM sejak tahun 2008 bagi mengenal pasti faktor yang perlu diberi perhatian dalam memberikan suasana bekerja yang kondusif agar perkhidmatan yang diberikan oleh warga JANM adalah berkualiti dan memenuhi ekspektasi pelanggan.

## 3.0 PELAKSANAAN KAJIAN

Kajian dijalankan pada 7 Januari sehingga 8 Februari 2019 secara dalam talian (*online*). Kajian ini terbuka kepada 2,317 warga JANM di Ibu Pejabat termasuk 24 pejabat JANM Negeri dan Cawangan.

Skala yang digunakan ialah skala likert pada skala 1 – 7 seperti berikut:



Skala dikelaskan kepada dua kategori iaitu tidak puas hati dan puas hati berdasarkan:

Tidak puas hati: 
$$\frac{\text{Skala 1} + \text{Skala 2} + \text{Skala 3}}{\text{Bilangan Responden}}$$

Puas hati: 
$$\frac{\text{Skala 4} + \text{Skala 5} + \text{Skala 6} + \text{Skala 7}}{\text{Bilangan Responden}}$$

Seramai 78.33% warga JANM telah menjawab kaji selidik yang dijalankan. Pecahan responden adalah seperti berikut:

- a) **Jadual 1** bagi Bahagian di Ibu Pejabat; dan
- b) **Jadual 2** bagi JANM Negeri/Cawangan.

<b>Bil</b>	<b>Nama Pejabat JANM</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>	<b>Bil. Responden</b>	<b>Peratus Pengisian</b>
1.	Bahagian Pengurusan Audit Dalam	131	99	75.57%
2.	Pasukan Pelaksanaan Perakaunan Akruan	45	25	55.55%
3.	Bahagian Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan	121	32	26.45%
4.	Institut Perakaunan Negara	101	72	71.29%
5.	Bahagian Pengurusan Wang Tak Dituntut	70	46	65.71%
6.	Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	142	111	78.17%
7.	Bahagian Perkhidmatan Operasi Pusat dan Agensi	97	12	12.37%
8.	Bahagian Pengurusan Operasi Pejabat Perakaunan	26	22	84.62%
9.	Bahagian Khidmat Perunding	57	37	64.91%
10.	Bahagian Akaun, Kementerian Kewangan	58	13	22.41%
11.	Unit Integriti	3	1	33.33%
12.	Unit Undang-Undang	2	1	50.00%
	<b>Jumlah Keseluruhan Pengisian Responden di Bahagian JANM</b>  *Pengurusan Tertinggi adalah di bawah Bahagian Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan.  *Jumlah pegawai adalah tidak termasuk pegawai di Jawatan Kumpulan.	853	471	55.22%

**Jadual 1: Laporan Statistik Pengisian Kajian Soal Selidik Tahap Kepuasan Bekerja Warga JANM Tahun 2018 mengikut Bahagian di Ibu Pejabat**

<b>Bil.</b>	<b>Nama Pejabat JANM</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>	<b>Bil. Responden</b>	<b>Peratus Pengisian</b>
1.	JANM Negeri Johor	105	76	72.38%
2.	JANM Negeri Kedah	102	102	100.00%
3.	JANM Negeri Kelantan	85	85	100.00%
4.	JANM Negeri Melaka	67	59	88.06%
5.	JANM Negeri Pahang	88	88	100.00%
6.	JANM Negeri Perak	119	119	100.00%
7.	JANM Negeri Perlis	46	46	100.00%
8.	JANM Negeri Pulau Pinang	86	72	83.72%
9.	JANM Negeri Sabah	95	95	100.00%
10.	JANM Negeri Sarawak	90	59	65.56%
11.	JANM Negeri Selangor	100	77	77.00%
12.	JANM Negeri Sembilan	78	78	100.00%
13.	JANM Negeri Terengganu	74	74	100.00%
14.	JANM Cawangan Bintulu	26	26	100.00%
15.	JANM Cawangan Kapit	21	21	100.00%
16.	JANM Cawangan Keningau	29	29	100.00%
17.	JANM Cawangan Limbang	23	14	60.87%
18.	JANM Cawangan Miri	36	33	91.67%
19.	JANM Cawangan Sandakan	35	35	100.00%
20.	JANM Cawangan Sarikei	24	24	100.00%
21.	JANM Cawangan Sibul	34	34	100.00%
22.	JANM Cawangan Sri Aman	33	30	90.91%
23.	JANM Cawangan Tawau	37	37	100.00%
24.	JANM Cawangan W.P.Labuan	31	31	100.00%
	<b>Jumlah Keseluruhan Pengisian Responden di pejabat JANM Negeri dan Cawangan</b>	1,464	1,344	91.80%
	<b>Jumlah Keseluruhan Responden di JANM</b>	<b>2,317</b>	<b>1,815</b>	<b>78.33%</b>

**Jadual 2: Laporan Statistik Pengisian Kajian Soal Selidik Tahap Kepuasan Bekerja Warga JANM Tahun 2018 Mengikut Pejabat Negeri dan Cawangan**

## 4.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA JANM TAHUN 2018

Analisis keputusan soal selidik kepuasan bekerja ini adalah berdasarkan kepada lima (5) aspek utama iaitu mengenai:

- (1) Bidang tugas dan tanggungjawab;
- (2) Kepimpinan penyelia dan ketua;
- (3) Ganjaran dan pengiktirafan;
- (4) Hubungan di tempat kerja; dan
- (5) Kemudahan di tempat kerja.

### 4.1 Bidang Tugas dan Tanggungjawab

Bil.	Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1.	Saya berupaya untuk melaksanakan tanggungjawab yang diberikan	99.56	0.44
2.	Saya diberi peluang untuk melakukan kerja yang berbeza dari semasa ke semasa	97.57	2.43
3.	Agihan kerja saya adalah sesuai dengan skop kerja yang disandang	97.52	2.48
4.	Saya berpeluang untuk melakukan tugas dengan menggunakan kebolehan diri	98.45	1.55
5.	Saya diberi kebebasan menggunakan pertimbangan sendiri untuk skop kerja saya	98.18	1.82
6.	Kesesuaian tugas dengan jawatan yang disandang adalah sesuai dengan tugas saya	97.18	2.82
7.	Saya berpeluang untuk mengikuti program latihan yang sesuai dengan bidang tugas	97.02	2.98
8.	Saya minat dengan tugas saya	98.40	1.60
9.	Saya maklum dengan hala tuju dan matlamat jabatan	98.95	1.05
<b>Kepuasan Keseluruhan</b>		<b>98.09</b>	<b>1.91</b>

Jadual 3: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Mengikut Soalan Aspek Bidang Tugas dan Tanggungjawab

Jadual 3 menunjukkan peratus pencapaian Kepuasan Warga JANM mengikut soalan bagi setiap skop Bidang Tugas dan Tanggungjawab bagi tahun 2018.

Jadual 4 menunjukkan peratus pencapaian bagi skop bidang tugas dan tanggungjawab pada tahun 2017 dan 2018. Secara keseluruhannya, 98.09% responden berpuas hati bagi aspek bidang tugas dan tanggungjawab. Peratusan responden yang tidak berpuas hati meningkat sebanyak 0.29%.

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2018	98.09	1.91
2017	98.38	1.62

Jadual 4: Perbandingan kepuasan warga JANM terhadap bidang tugas dan tanggungjawab

## 4.2 Kepimpinan Penyelia dan Ketua

**Jadual 5** menunjukkan peratusan bagi setiap soalan di dalam skop kepimpinan penyelia dan ketua. Secara keseluruhannya, 97.32% warga JANM berpuas hati dengan kepimpinan penyelia dan ketua mereka. Aspek yang mencatatkan peratus paling tinggi iaitu 97.90% adalah soalan ke-9 iaitu 'Hubungan saya dengan penyelia/ketua baik'.

Bil.	Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1.	Saya suka penyelia saya	97.63	2.37
2.	Penyelia/ketua saya memberi arahan yang jelas dan mudah difahami	97.24	2.76
3.	Penyelia/ketua memberi maklum balas mengenai tugas saya	97.29	2.71
4.	Penyelia/ketua memberi sokongan untuk pembangunan kerjaya saya	97.30	2.70
5.	Penyelia/ketua mahir dan berkebolehan dalam membuat keputusan	97.02	2.98
6.	Penyelia/ketua berkomunikasi mengenai matlamat dan strategi jabatan secara berkesan	97.07	2.93
7.	Penyelia/ketua bersedia menerima cadangan/pendapat	97.46	2.54
8.	Penyelia/ketua membuat pembahagian tugas secara adil	97.07	2.93
9.	Hubungan saya dengan penyelia/ketua baik	97.90	2.10
10.	Penyelia/ketua mengambil berat terhadap saya	97.40	2.60
11.	Penyelia/ketua memberi galakan dan pujian terhadap saya	97.16	2.84
<b>Kepuasan Keseluruhan</b>		<b>97.32</b>	<b>2.68</b>

**Jadual 5: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan-soalan Aspek Kepimpinan Penyelia dan Ketua**

Berbanding tahun 2017, tahun 2018 mencatatkan peningkatan responden yang tidak puas hati bagi aspek ini sebanyak 0.67%.

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
<b>2018</b>	<b>97.32</b>	<b>2.68</b>
2017	97.99	2.01

**Jadual 6: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap kepimpinan penyelia dan ketua mereka**

## 4.3 Penilaian Soalan bagi skop Ganjaran dan Pengiktirafan

Bil.	Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1.	Saya berpeluang untuk mendapat penghargaan bagi sesuatu tugas yang cemerlang	95.55	4.45
2.	Saya diberi peluang untuk terus maju dalam kerjaya saya	96.45	3.55
3.	Saya diberi peluang untuk menghadiri kursus/seminar dan lain-lain di luar organisasi untuk peningkatan pengetahuan	96.17	3.83
4.	Pemberian insentif seperti APC dan lain – lain pengiktirafan adalah berdasarkan pencapaian prestasi dan kecemerlangan individu.	93.75	6.25
<b>Kepuasan Keseluruhan</b>		<b>95.48</b>	<b>4.52</b>

**Jadual 7: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Mengikut Soalan Aspek Ganjaran dan Pengiktirafan**

Soalan berkaitan pemberian insentif mencatatkan peratus responden yang berpuas hati paling rendah berbanding tiga (3) soalan lain di bawah skop/ aspek Ganjaran dan Pengiktirafan. Secara keseluruhannya, peratus responden yang berpuas hati bagi aspek ganjaran dan pengiktirafan telah menurun sebanyak 0.68% kepada 95.48% pada tahun 2018 berbanding tahun 2017 seperti di **Jadual 8**.

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
<b>2018</b>	<b>95.48</b>	<b>4.52</b>
2017	96.16	3.84

**Jadual 8: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap skop ganjaran dan pengiktirafan**

#### 4.4 Hubungan di Tempat Kerja

**Jadual 9** menunjukkan peratusan bagi setiap soalan di dalam skop hubungan di tempat kerja. Secara keseluruhannya, 97.65% warga JANM berpuas hati dengan hubungan di tempat kerja mereka. Aspek yang mencatatkan peratus yang paling tinggi iaitu 99.11% adalah soalan: 'Rakan sekerja saya sentiasa memberi bantuan dan galakan.'

Bil.	Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1.	Saya suka orang yang saya bekerja bersama	99.06	0.94
2.	Rakan sekerja saya sentiasa memberi bantuan dan galakan	99.11	0.89
3.	Amalan saling hormat – menghormati di antara satu sama lain tanpa mengira pangkat wujud di organisasi saya	97.78	2.22
4.	Program/kursus yang dilaksanakan dapat memupuk semangat kerja berpasukan di organisasi saya	97.61	2.39
5.	Semangat kekitaan wujud di kalangan warga di organisasi saya	96.83	3.17
6.	Pengurusan atasan prihatin akan kebajikan dan permasalahan warga organisasi	95.54	4.46
<b>Kepuasan Keseluruhan</b>		<b>97.65</b>	<b>2.35</b>

**Jadual 9: Kepuasan warga JANM bagi aspek Hubungan di Tempat Kerja pada tahun 2018**

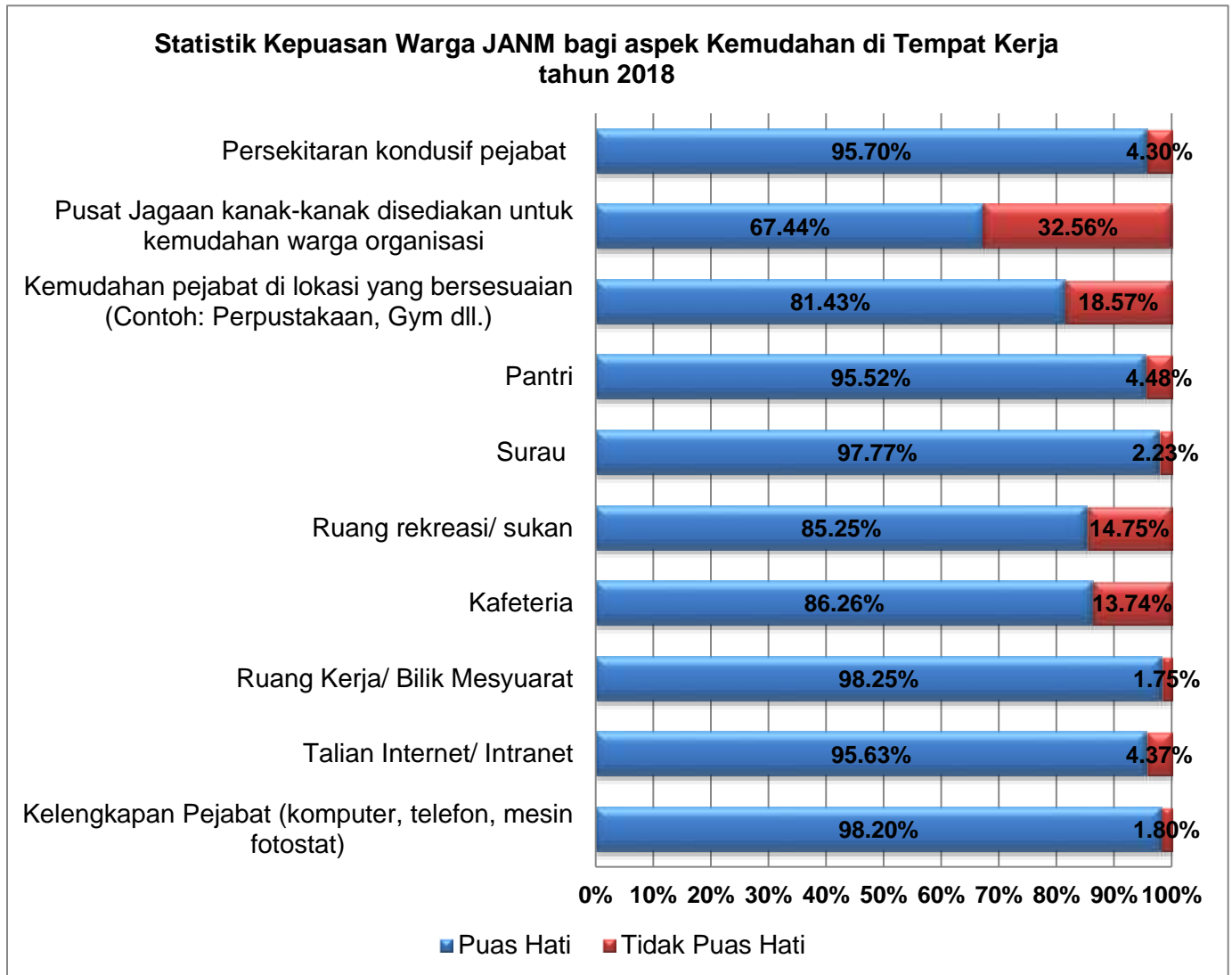
Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
<b>2018</b>	<b>97.65</b>	<b>2.35</b>
2017	97.79	2.21

**Jadual 10: Perbandingan kepuasan warga JANM terhadap hubungan di tempat kerja**



#### 4.5 Penilaian soalan bagi skop Kemudahan di Tempat Kerja

Bagi penilaian kemudahan di tempat kerja, ia dibahagikan kepada 10 soalan berkaitan kemudahan di tempat kerja merangkumi kelengkapan pejabat (komputer, telefon, mesin fotostat), talian Internet/Intranet, ruang kerja/bilik mesyuarat, kafeteria, ruang rekreasi/sukan, surau, pantri, kemudahan pejabat (perpustakaan, gym dll), pusat jagaan kanak-kanak dan persekitaran kondusif pejabat.



**Carta 1: Statistik Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM terhadap aspek Kemudahan di Tempat Kerja bagi tahun 2018**

Merujuk kepada **Carta 1**, kemudahan yang mencatatkan peratus ketidakpuasan hati responden yang paling tinggi adalah kemudahan pusat jagaan kanak-kanak (32.56%), diikuti oleh kedudukan kemudahan pejabat di lokasi yang bersesuaian (18.57%) dan ruang rekreasi/ sukan sebanyak 14.75%. Kemudahan kafeteria di pejabat juga mencatatkan angka ketidakpuasan responden yang agak tinggi berbanding kemudahan lain iaitu sebanyak 13.74%.

Peratus reponden berpuas hati bagi kemudahan lain adalah di antara 95.70% hingga 98.25%.

Secara keseluruhannya, peratus kepuasan warga JANM terhadap kemudahan di tempat kerja telah menurun sebanyak 2.07% kepada 90.15% pada tahun 2018 seperti di **Jadual 11**.

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
<b>2018</b>	<b>90.15</b>	<b>9.85</b>
2017	92.22	7.78

**Jadual 11: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap Kemudahan di Tempat Kerja**

#### 4.6 Perbandingan Analisis Kajian Mengikut Aspek Penilaian dan Tahun

Aspek Penilaian	Peratusan Keseluruhan Puas Hati (%)	Peratusan Keseluruhan Tidak Puas Hati (%)
Bidang Tugas dan Tanggungjawab	98.09	1.91
Kepimpinan Penyelia dan Ketua	97.32	2.68
Ganjaran dan Pengiktirafan	95.48	4.52
Hubungan di Tempat Kerja	97.65	2.35
Kemudahan di Tempat Kerja	90.15	7.78

Jadual 12: Peratus keseluruhan yang berpuas hati dan tidak puas hati bagi setiap aspek penilaian pada tahun 2018

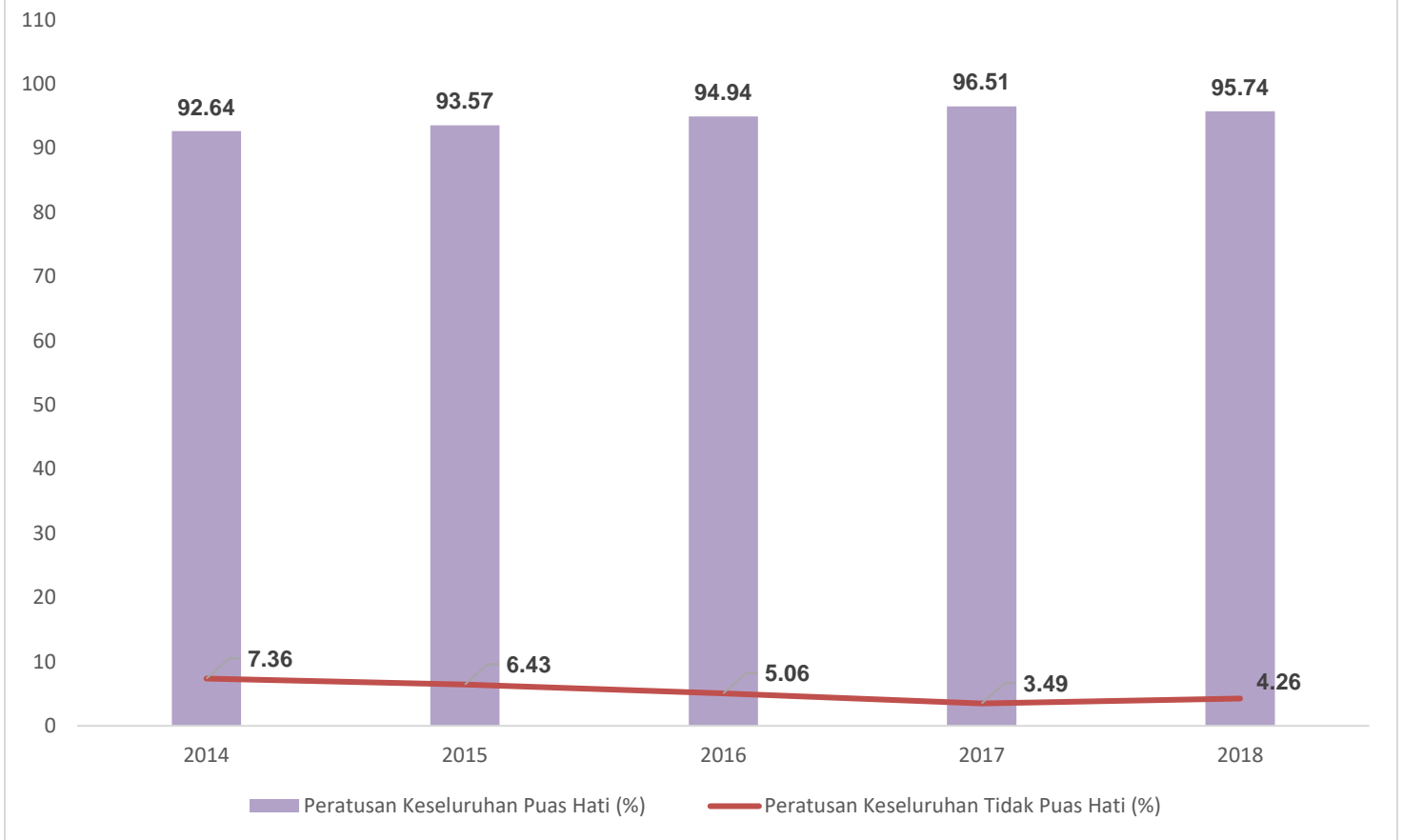
Aspek kemudahan di tempat kerja menunjukkan tahap kepuasan yang paling rendah manakala aspek bidang tugas dan tanggungjawab menunjukkan tahap kepuasan yang paling tinggi pada tahun 2018 seperti yang ditunjukkan pada **Jadual 12**.

Secara keseluruhannya tahap kepuasan bekerja warga JANM pada tahun 2018 **menurun sebanyak 0.77% dengan peratusan warga JANM yang berpuas hati sebanyak 95.74% berbanding 96.51% pada tahun 2017** seperti yang ditunjukkan di **Jadual 13**. Peratusan ini mengambilkira secara purata keseluruhan aspek penilaian. Graf perbandingan analisis mengikut pecahan aspek penilaian adalah seperti di **Carta 2**.

Tahun	Peratusan Keseluruhan Puas Hati (%)	Peratusan Keseluruhan Tidak Puas Hati (%)
2018	95.74	4.26
2017	96.51	3.49

Jadual 13: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Secara Keseluruhan bagi tahun 2017 dan 2018

## Keseluruhan Kajian Kepuasan Bekerja Dari Tahun 2014 Sehingga Tahun 2018



Carta 2: Graf Perbandingan Analisis Kajian Kepuasan Bekerja Warga JANM mulai Tahun 2014 hingga Tahun 2018

## 5.0 SYOR PENAMBAHBAIKAN JANM SECARA KESELURUHAN.

Menerusi kajian ini, warga JANM telah diminta untuk memberi cadangan penambahbaikan yang boleh diambil bagi meningkatkan kepuasan bekerja. Cadangan-cadangan adalah seperti berikut:-

### (i) Bidang Tugas & Tanggungjawab

Cadangan untuk melaksanakan pusingan tugas dengan adil dan membuat pertukaran sekurang-kurangnya dalam tempoh 5 tahun. *Resume* perkhidmatan juga dicadangkan untuk memudahkan pengurusan membuat pusingan kerja. Terdapat juga cadangan untuk melaksanakan pertukaran secara sukarela. Agihan kerja dilaksanakan dengan seimbang dan memberi peluang kepada semua pegawai melaksanakan sesuatu kerja serta peka dengan keadaan semasa.

Kursus berkaitan skop tugas juga dicadangkan supaya pegawai lebih kompeten dan berpengetahuan dalam melaksanakan tugas. Penganjuran kursus motivasi dapat membantu pekerja terus berprestasi tinggi.

### (ii) Kepimpinan Penyelia & Ketua

Warga JANM berharap agar Pengurusan Atasan untuk kerap turun padang dan bergaul dengan pegawai bawahan sama ada secara formal atau tidak formal bagi melihat sendiri masalah yang dihadapi oleh kakitangan bawahan.

Pengurusan atasan dimohon agar menyampaikan hala tuju JANM dengan lebih jelas supaya pegawai dapat membuat perancangan dan persediaan dengan lebih baik.

### (iii) Ganjaran & Pengiktirafan

Pemberian insentif seperti APC dan lain-lain pengiktirafan hendaklah berdasarkan pencapaian prestasi dan kecemerlangan individu.

Pihak atasan dicadang untuk memberi penghargaan kepada pegawai yang menjalankan tugas dengan baik dan cemerlang. Anugerah pekerja cemerlang bulanan juga dicadangkan oleh warga JANM.

Terdapat cadangan untuk biasiswa/ kemudahan disediakan kepada kumpulan pelaksana untuk menyambung pengajian peringkat professional perakaunan.

### (iv) Hubungan di Tempat Kerja

Hubungan dan kerjasama antara JANM Ibu Pejabat dengan JANM Cawangan boleh dipertingkatkan lagi. Contohnya sukan antara zon, mengadakan perjumpaan antara barisan pengurusan JANM Ibu Pejabat dengan warga JANM Negeri/Cawangan dan sesi dialog untuk membincangkan isu-isu berkaitan JANM.

Cadangan untuk mengadakan kursus semangat berpasukan (*team building*), aktiviti riadah, *sharing knowledge session*, Kursus-kursus bersifat kesedaran, hubungan dan kepimpinan juga dicadang diadakan secara berkala dan ditakwimkan.

**(v) Kemudahan di Tempat Kerja**

Memastikan keadaan dan suasana tempat kerja yang bersih dan selamat, responden mencadangkan gotong-royong EKSA diadakan. Perabot dan hiasan yang usang perlu ditukar ganti untuk persekitaran kerja yang lebih kondusif. Terdapat cadangan untuk mengadakan pertandingan inovasi dan kreatif bagi ruang kerja yang kondusif di peringkat JANM Negeri/Cawangan.

Cadangan pembelian *fingerprint attendance system* supaya setiap pekerja mempunyai sikap integriti terhadap pekerjaan dan bertanggungjawab kepada ketetapan masa.

Terdapat cadangan bagi kelonggaran dari segi kemudahan internet seperti *access* ke laman web *youtube* untuk tujuan sesi pembelajaran dan pengajaran.

Cadangan untuk mewujudkan satu saluran komunikasi secara '*chat*' *online* untuk kegunaan di pejabat seperti *Skype* tanpa bergantung kepada perisian luar seperti *Whatsapp*.

Cadangan untuk menambahkan kemudahan tempat parkir kereta dan membolehkan pegawai diberi kemudahan bayaran balik letak kenderaan sekiranya kemudahan tempat parkir tidak disediakan.

Antara kemudahan lain yang dicadangkan ialah:

- Bangunan dilengkapi dengan kemudahan bagi pengguna OKU;
- Menambah ruang rekreasi/sukan untuk aktiviti riadah;
- Bilik mesyuarat yang mencukupi;
- Penambahbaikan sudut bacaan/perpustakaan dan mempelbagaikan nota bacaan;
- Pusat jagaan kanak-kanak yang ceria dan aktif; dan
- Penambahbaikan pada surau.

**(vi) Lain-lain**

Kesihatan mental dan fizikal

Cadangan untuk melakukan aktiviti senaman setiap 2 atau 3 kali seminggu untuk kecerdasan. Ujian kesihatan juga dicadangkan untuk merekod dan memantau tahap kesihatan pegawai.

Kursus/Latihan

Cadangan bagi penganjuran kursus berunsur kerohanian dan motivasi.

Promosi

Cadangan untuk membuat aktiviti luar bagi membolehkan orang awam mengetahui mengenai kepentingan JANM.

Penambahbaikan Kajian Kepuasan Bekerja

Nombor kad pengenalan dicadangkan untuk digugurkan pada masa depan supaya warga JANM dapat memberi pendapat yang lebih ikhlas dan jujur.

## 6.0 KESIMPULAN

Tahap kepuasan bekerja warga JANM pada tahun 2018 secara keseluruhannya didapati menurun daripada 96.51% pada tahun sebelumnya kepada 95.74%. Hasil kajian soal selidik menunjukkan masih banyak lagi aspek yang boleh ditingkatkan oleh pengurusan agar tahap kepuasan bekerja kakitangan berada di tahap yang baik dan memuaskan. Dapatan kajian ini boleh dijadikan panduan oleh pengurusan menambah baik keperluan kakitangan agar suasana bekerja yang harmoni dan kondusif dapat disediakan. Ketidakselesaan bekerja boleh mendorong kepada kurangnya produktiviti dan secara tidak langsung menyumbang kepada prestasi kerja kakitangan menurun.

