



**JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA**

# LAPORAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA JANM

---

**TAHUN 2016**

**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 2016.....	5
4.1 Penilaian Soalan bagi Pengurusan Organisasi.....	5
4.2 Penilaian Soalan Pengurusan Kerja .....	7
4.3 Penilaian soalan Kelengkapan Pejabat dan Kemudahan Fizikal Lain.....	8
4.5 Penilaian Soalan Perpustakaan/Sudut Bacaan .....	10
4.6 Kemudahan-kemudahan lain .....	11
4.7 Perbandingan Analisis Kajian Mengikut Tahun dan Aspek Penilaian.....	12
5.0 SYOR PENAMBAHBAIKAN JANM SECARA KESELURUHAN. ....	14
6.0 KESIMPULAN .....	15

# LAPORAN HASIL KAJIAN KEPUASAN BEKERJA WARGA JANM TAHUN 2016 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.

## 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 bagi 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 29 Mac sehingga 9 Jun 2017 secara atas talian (*online*). Kajian ini terbuka kepada kepada 2,274 warga JANM di Ibu Pejabat termasuk 24 pejabat JANM Negeri dan Cawangan.

Skala yang digunakan ialah *Likert Scale* pada skala 1 – 5 di mana:

- 1= Tidak Memuaskan
- 2= Kurang Memuaskan
- 3= Agak Memuaskan
- 4= Memuaskan
- 5= Sangat Memuaskan

Analisa data menggunakan formula seperti berikut:-

Tidak puas hati:

$$\frac{\text{Tidak Memuaskan} + \text{Kurang Memuaskan}}{\text{Bilangan Responden}}$$

Puas Hati:

$$\frac{\text{Agak Memuaskan} + \text{Memuaskan} + \text{Sangat Memuaskan}}{\text{Bilangan Responden}}$$

Seramai 71.77% 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. Pengisian soal selidik</b>	<b>Peratus Pengisian</b>
1.	Bahagian Pengurusan Audit Dalam	121	89	73.55%
2.	Pasukan Pelaksanaan Perakaunan Akruan	45	22	48.89%
3.	Bahagian Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan	118	25	21.19%
4.	Institut Perakaunan Negara	94	45	47.87%
5.	Bahagian Pengurusan Wang Tak Dituntut	64	54	84.38%
6.	Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	135	67	49.63%
7.	Bahagian Perkhidmatan Operasi Pusat dan Agensi	93	25	26.88%
8.	Bahagian Pengurusan Operasi Pejabat Perakaunan (HQ)	23	17	73.91%
9.	Bahagian Khidmat Perunding	57	38	66.67%
10.	Bahagian Akaun, Kementerian Kewangan	61	61	100.00%
11.	Unit Integriti	4	3	75.00%
12.	Unit Undang-Undang	2	2	100.00%
	<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.	817	448	54.83%

**Jadual 1: Laporan Statistik Pengisian Kajian Soal Selidik Tahap Kepuasan Bekerja Warga JANM Tahun 2016 mengikut Bahagian**

<b>Bil.</b>	<b>Nama Pejabat JANM</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>	<b>Bil. Pengisian soal selidik</b>	<b>Peratus Pengisian</b>
1.	JANM Negeri Johor	105	51	48.57%
2.	JANM Negeri Kedah	102	92	90.20%
3.	JANM Negeri Kelantan	88	54	61.36%
4.	JANM Negeri Melaka	71	65	91.55%
5.	JANM Negeri Pahang	89	52	58.43%
6.	JANM Negeri Perak	124	75	60.48%
7.	JANM Negeri Perlis	51	50	98.04%
8.	JANM Negeri Pulau Pinang	84	68	80.95%
9.	JANM Negeri Sabah	97	90	92.78%
10.	JANM Negeri Sarawak	90	87	96.67%
11.	JANM Negeri Selangor	84	84	100.00%
12.	JANM Negeri Sembilan	80	73	91.25%
13.	JANM Negeri Terengganu	74	72	97.30%
14.	JANM Cawangan Bintulu	23	21	91.30%
15.	JANM Cawangan Kapit	19	15	78.95%
16.	JANM Cawangan Keningau	29	29	100.00%
17.	JANM Cawangan Limbang	24	16	66.67%
18.	JANM Cawangan Miri	32	28	87.50%
19.	JANM Cawangan Sandakan	34	30	88.24%
20.	JANM Cawangan Sarikei	28	28	100.00%
21.	JANM Cawangan Sibu	33	20	60.61%
22.	JANM Cawangan Sri Aman	33	24	72.73%
23.	JANM Cawangan Tawau	35	32	91.43%
24.	JANM Cawangan W.P.Labuan	28	28	100.00%
	<b>Jumlah Keseluruhan Pengisian Responden di pejabat JANM Negeri dan Cawangan</b>	1,457	1,184	81.26%
	<b>Jumlah Keseluruhan Responden di JANM</b>	2,274	1,632	71.77%

**Jadual 2: Laporan Statistik Pengisian Kajian Soal Selidik Tahap Kepuasan Bekerja Warga JANM Tahun 2016 Mengikut Pejabat Negeri dan Cawangan**

#### 4.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA JANM TAHUN 2016

Analisis keputusan soal selidik kepuasan bekerja ini adalah berdasarkan kepada tiga aspek utama iaitu mengenai:

- (1) Pengurusan organisasi;
- (2) Pengurusan kerja serta kelengkapan pejabat; dan
- (3) Kemudahan fizikal lain yang terdapat di pejabat.

#### 4.1 Penilaian Soalan bagi Pengurusan Organisasi

Bil.	Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1.	Kuasa yang diperuntukkan untuk melaksanakan kerja	97.73	2.27
2.	Arahan kerja yang jelas di pejabat	96.94	3.06
3.	Pembahagian kerja dilakukan secara adil di kalangan Warga Bahagian	96.57	3.43
4.	Peluang menggunakan sepenuhnya potensi diri	97.86	2.14
5.	Peluang mengikuti program latihan yang sesuai dengan keupayaan diri	96.08	3.92
6.	Peluang mempelajari sesuatu yang baru semasa menghadiri latihan	98.53	1.47
7.	Peluang mengaplikasikan apa yang dipelajari selepas latihan	97.49	2.51
8.	Peluang menghadiri latihan bagi peningkatan prestasi diri	94.30	5.70
9.	Cara maklum balas yang diberikan oleh penyelia mengenai prestasi kerja	94.61	5.39
10.	Keadilan yang diamalkan oleh penyelia/ketua dalam melakukan penilaian prestasi kerja	96.02	3.98
11.	Maklum balas yang diberikan adalah meliputi kekuatan dan kelemahan diri supaya tindakan dapat diambil untuk meningkatkan prestasi diri	96.63	3.37
12.	Dapat melibatkan diri dalam proses pembuatan keputusan	98.04	1.96
13.	Keberkesanan pengurusan atasan berkomunikasi mengenai matlamat dan strategi	97.49	2.51
14.	Keprihatinan pengurusan atasan akan kebajikan warga JANM	98.28	1.72
15.	Keprihatinan pengurusan atasan akan permasalahan yang dialami Warga JANM	96.14	3.86
16.	Peluang berinteraksi dengan pegawai di Bahagian-bahagian lain	97.86	2.14
17.	Peluang berinteraksi dengan rakan sejawat di Bahagian-bahagian lain	98.16	1.84
18.	Kerjasama di antara pengurusan atasan dengan bawahan	96.63	3.37
19.	Kerjasama di antara Bahagian-bahagian di JANM	98.28	1.72
20.	Semangat kekitaan di kalangan Warga JANM	95.40	4.60
21.	Amalan saling hormat-menghormati di antara satu sama lain tanpa mengira pangkat	97.55	2.45
22.	Suasana kerja secara keseluruhan	98.84	1.16

**Jadual 3: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Mengikut Soalan Aspek Pengurusan Organisasi**

**Jadual 3** menunjukkan Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Mengikut Soalan Bagi Setiap komponen di Pengurusan Organisasi bagi tahun 2016.

**Jadual 4** menunjukkan peratus pencapaian bagi komponen Pengurusan Organisasi dari tahun 2012 hingga 2016. Secara keseluruhannya, 97.07% responden berpuas hati bagi aspek Pengurusan Organisasi. Peratusan responden yang tidak berpuas hati meningkat sebanyak 0.38%.

<b>Tahun</b>	<b>Responden yang Berpuas Hati (%)</b>	<b>Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)</b>
2016	97.07	2.93
2015	97.35	2.65
2014	96.16	3.84
2013	95.13	4.17
2012	92.21	7.79

**Jadual 4: Perbandingan kepuasan warga JANM terhadap pengurusan organisasi 2012-2016**

## 4.2 Penilaian Soalan Pengurusan Kerja

**Jadual 5** menunjukkan peratusan bagi setiap soalan di dalam komponen pengurusan kerja. Terdapat peningkatan peratus yang tidak berpuas hati iaitu 0.32% berbanding dengan tahun 2015 dengan 1.96% seperti di **Jadual 6**. Aspek yang mencatatkan peratus yang paling tinggi iaitu 99.63% adalah soalan ke-16 iaitu 'Hubungan dengan rakan sejawat'.

Bil.	Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1.	Peluang untuk melakukan kerja yang berbeza dari semasa ke semasa	96.51	3.49
2.	Peluang untuk melakukan sesuatu yang menggunakan kebolehan saya	97.86	2.14
3.	Peluang untuk mencuba kaedah sendiri dalam menjalankan tugas	98.10	1.90
4.	Kesesuaian tugas dengan kelayakan	98.04	1.96
5.	Kesesuaian tugas dengan minat	97.24	2.76
6.	Peluang untuk membuat sesuatu yang tidak bertentangan dengan hati nurani	98.16	1.84
7.	Peluang berkhidmat/berbakti untuk negara	98.59	1.41
8.	Kebebasan menggunakan pertimbangan sendiri	97.67	2.33
9.	Keupayaan dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan	99.33	0.67
10.	Peluang untuk melakukan yang terbaik untuk negara	99.02	0.98
11.	Peluang untuk mendapat pengiktirafan dalam perkhidmatan awam	96.69	3.31
12.	Peluang untuk terus maju dalam perkhidmatan awam	97.73	2.27
13.	Peluang untuk mendapat penghargaan bagi menjalankan sesuatu tugas dengan cemerlang	95.77	4.23
14.	Perasaan pencapaian ( <i>sense of achievement</i> ) hasil daripada penyempurnaan sesuatu tugas	98.47	1.53
15.	Hubungan dengan penyelia/ketua	98.47	1.53
16.	Hubungan dengan rakan sejawat	99.63	0.37
17.	Hubungan antara pengurusan atasan dan warga JANM	97.30	2.70
18.	Kemahiran penyelia saya dalam membuat keputusan	97.67	2.33
19.	Kekerapan penyelia memberi maklum balas mengenai kerja yang dilakukan saya	97.73	2.27
20.	Arahan penyelia adalah jelas dan mudah difahami	97.73	2.27
21.	Amalan pemberian galakan dan pujian oleh penyelia	96.69	3.31
22.	Cara dasar-dasar organisasi dilaksanakan	98.34	1.66
23.	Kesediaan pengurusan atasan untuk menerima cadangan/pendapat orang bawahan	95.77	4.23
24.	Komitmen pengurusan atasan terhadap Wawasan JANM	96.69	3.31

**Jadual 5: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan-soalan Aspek Pengurusan Kerja**

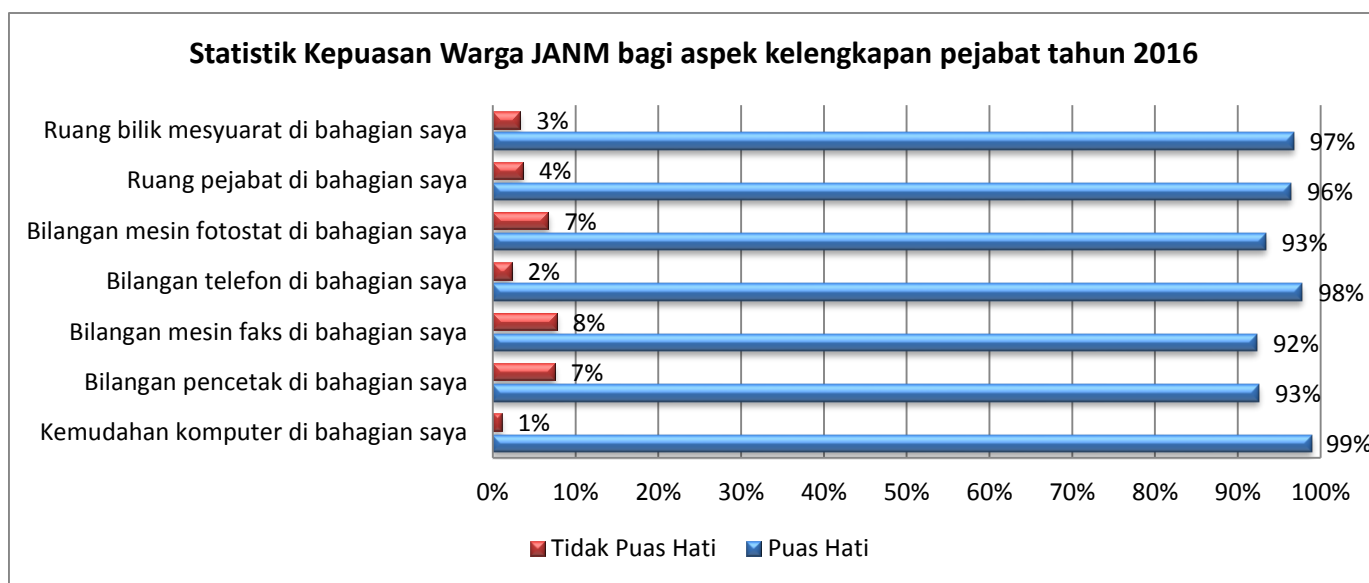


Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2016	97.72	2.28
2015	98.04	1.96
2014	96.98	3.02
2013	96.25	7.73
2012	93.86	6.14

**Jadual 6: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap pengurusan kerja 2012-2016**

### 4.3 Penilaian soalan Kelengkapan Pejabat dan Kemudahan Fizikal Lain

Bagi penilaian kelengkapan pejabat, ia telah dipecahkan kepada beberapa kategori iaitu kelengkapan pejabat, kemudahan kafeteria, perpustakaan/sudut bacaan dan kemudahan-kemudahan lain.



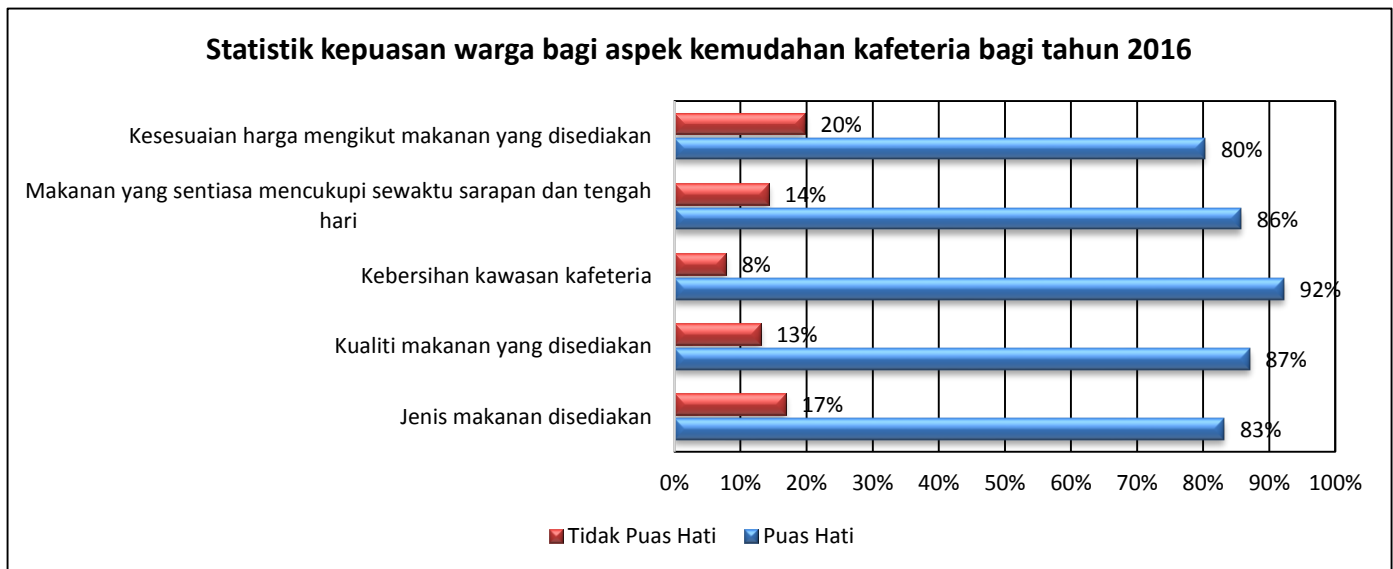
**Carta 1: Statistik Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM terhadap aspek kelengkapan pejabat bagi tahun 2016**

Merujuk kepada **Carta 1**, di antara kelengkapan pejabat yang tinggi peratus tidak puas hati responden adalah bilangan mesin faks (8%), pencetak (7%) dan mesin fotostat (7%). Secara keseluruhannya, peratus kepuasan warga JANM terhadap kelengkapan pejabat pada tahun 2016 mencatatkan kenaikan sebanyak 0.70% berbanding tahun 2015. Perbandingan peratus pencapaian dari 2012 hingga 2016 adalah seperti di **Jadual 7**.

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2016	95.41	4.59
2015	94.71	5.29
2014	93.77	6.23
2013	91.76	8.24
2012	86.86	13.14

**Jadual 7: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap kelengkapan pejabat 2009-2016**

#### 4.4 Penilaian soalan kemudahan kafeteria



**Carta 2: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan Kemudahan Kafeteria bagi tahun 2016**

Soalan bagi kemudahan di kafeteria merupakan soalan pilihan dengan mengambil kira bahawa kemudahan ini bergantung kepada tempat bertugas pegawai dan hanya pegawai yang bertugas di pejabat yang mempunyai kemudahan kafeteria dikehendaki menjawab soalan tersebut. Ini kerana terdapat beberapa cawangan dan bahagian JANM yang tidak mempunyai kemudahan kafeteria di pejabat. Sebanyak 961 responden menjawab soalan ini manakala sebanyak 671 responden memilih tidak berkenaan bagi soalan ini. Merujuk kepada **Carta 2**, aspek yang menunjukkan peratus tidak puas hati yang tinggi adalah aspek kesesuaian harga mengikut makan yang disediakan dengan 20% bagi tahun 2016.

Merujuk kepada **Carta 2**, soalan kemudahan kafeteria telah menerima peratus tidak puas hati yang agak tinggi dibandingkan dengan soalan lain di dalam kajian ini dengan peratusan tidak berpuas hati di antara 8 - 20 peratus bagi setiap soalan. Peratusan warga yang berpuas hati meningkat sebanyak 4.98%

berbanding tahun 2015. **Jadual 8** menunjukkan skor purata bagi kemudahan cafeteria bagi tahun 2012 hingga 2016.

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2016	85.67	14.33
2015	80.69	19.31
2014	81.01	18.99
2013	75.24	24.76
2012	16.91	8.20

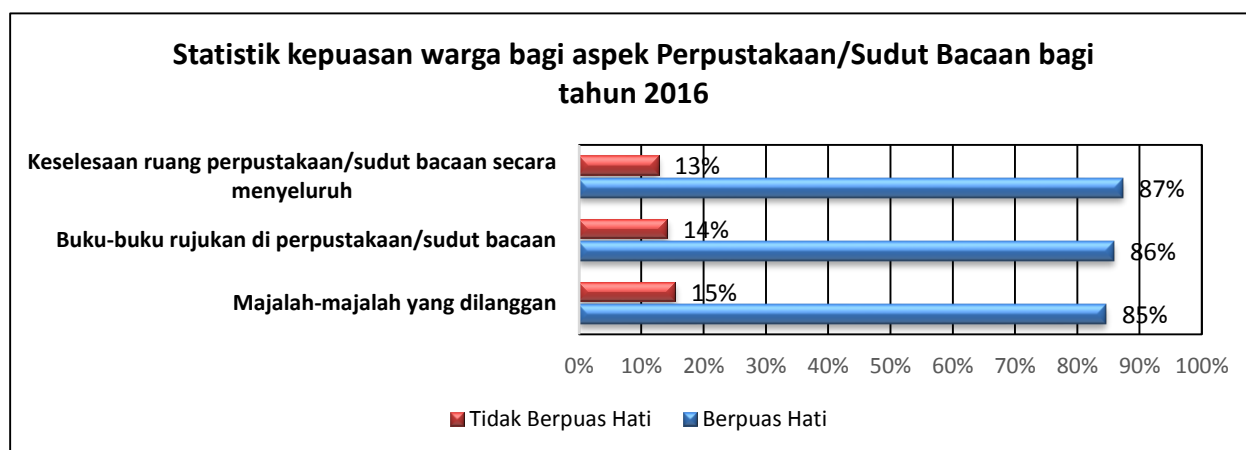
**Jadual 8: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap Kemudahan Kafeteria 2012-2016**

**Jadual 8** menunjukkan peratus responden yang berpuas hati bagi tahun 2016 adalah sebanyak 85.67% berbanding dengan 14.33% bagi responden yang tidak berpuas hati.

#### 4.5 Penilaian Soalan Perpustakaan/Sudut Bacaan

Aspek kemudahan perpustakaan/sudut bacaan ini merupakan soalan pilihan dengan mengambil kira bahawa kemudahan ini bergantung kepada tempat bertugas pegawai. Hanya pegawai yang bertugas di pejabat yang mempunyai kemudahan ini dikehendaki untuk menjawab soalan berkaitan dengan aspek ini. Ini kerana terdapat beberapa Bahagian, JANM Negeri dan JANM Cawangan yang tidak mempunyai kemudahan perpustakaan/sudut bacaan di pejabat masing-masing.

**Carta 3** menunjukkan peratus pencapaian kepuasan warga JANM terhadap kemudahan perpustakaan/sudut bacaan bagi tahun 2016. Berdasarkan **Carta 3**, didapati peratus responden yang tidak berpuas hati adalah di antara 13 -15%. Bilangan responden yang menjawab soalan ini adalah 828 orang berbanding jumlah keseluruhan responden iaitu 1632 responden.



**Carta 3: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan Perpustakaan/Sudut Bacaan**

Bagi aspek ini, terdapat peningkatan yang ketara dalam peratus responden yang berpuas hati pada tahun 2016 berbanding pada tahun 2015 iaitu dengan peningkatan sebanyak 6.03%. Perbandingan peratus pencapaian kepuasan adalah seperti di **Jadual 9**.

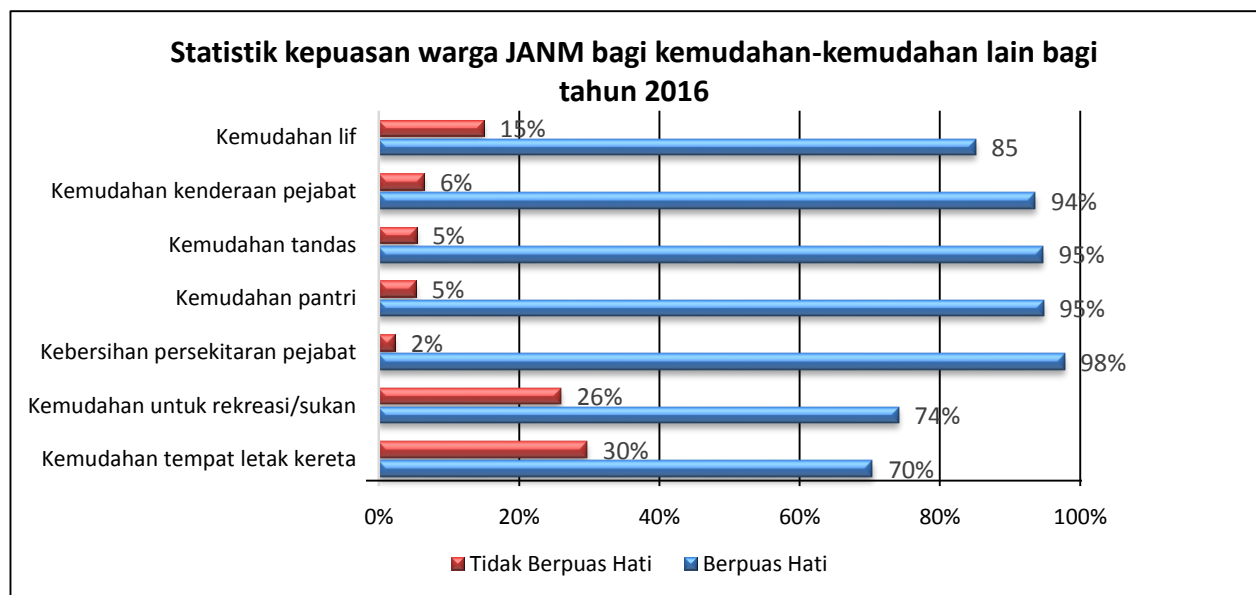
Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2016	85.92	14.08
2015	79.89	20.11
2014	79.87	20.13
2013	76.74	23.26
2012	69.08	30.92

**Jadual 9: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan Perpustakaan/Sudut Bacaan 2012-2016**

#### 4.6 Kemudahan-kemudahan lain

**Carta 4** menunjukkan peratusan pencapaian kepuasan warga JANM terhadap kemudahan-kemudahan lain seperti tempat letak kereta, kemudahan rekreasi, kebersihan persekitaran pejabat, kemudahan pantri, kemudahan tandas dan kemudahan lif.

Terdapat peningkatan yang ketara dalam peratusan warga JANM yang berpuas hati bagi tahun 2016 berbanding tahun 2015 dengan peningkatan sebanyak 7.06%. Perbandingan peratusan kepuasan Warga JANM terhadap kemudahan-kemudahan lain ini ditunjukkan di **Jadual 10**.



**Carta 4: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Kemudahan- Kemudahan Lain bagi Tahun 2016**

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2016	93.15	6.85
2015	86.09	13.91
2014	84.49	15.51
2013	82.99	17.07
2012	72.95	27.05

**Jadual 10: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan Kemudahan-kemudahan Lain 2012-2016**

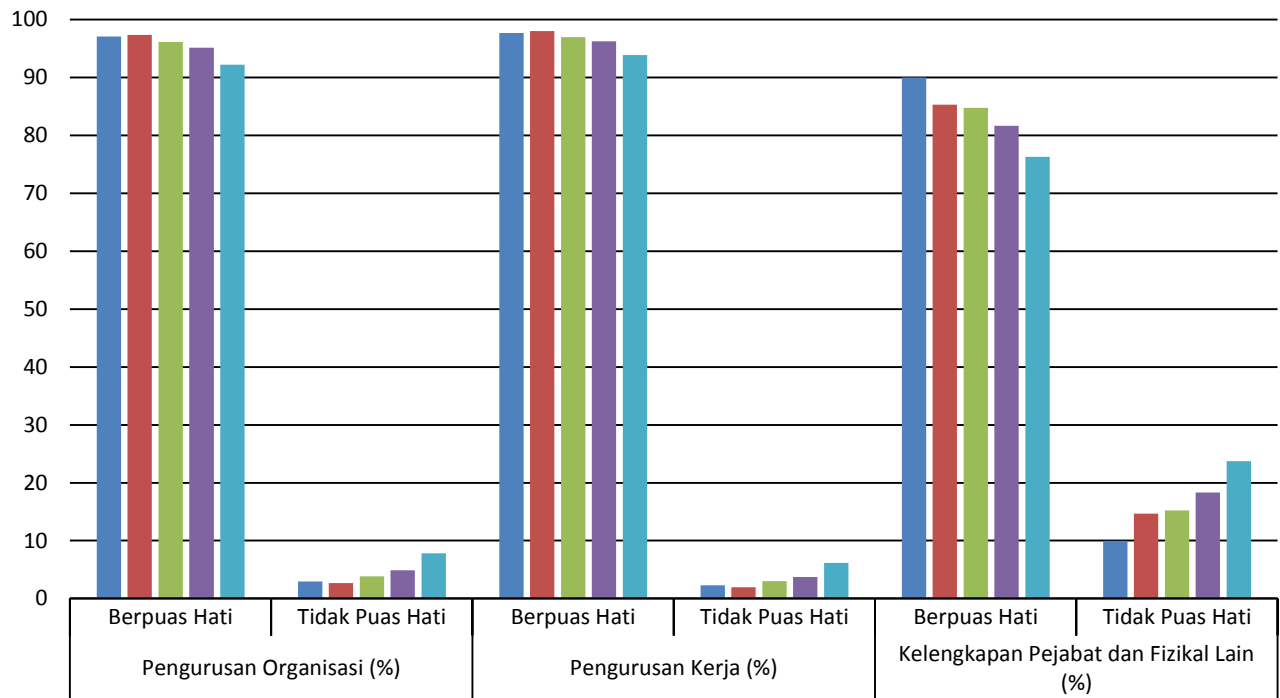
#### 4.7 Perbandingan Analisis Kajian Mengikut Tahun dan Aspek Penilaian

Secara keseluruhannya tahap kepuasan bekerja warga JANM pada tahun 2016 **adalah meningkat sebanyak 1.37% dengan peratusan warga JANM yang berpuas hati adalah sebanyak 94.94% berbanding 93.57% pada tahun 2015** seperti yang ditunjukkan di **Jadual 11**. Peratusan ini mengambilkira secara purata keseluruhannya aspek penilaian. Graf perbandingan analisis mengikut pecahan aspek penilaian adalah seperti yang ditunjukkan di **Carta 5**. Aspek kelengkapan pejabat dan fizikal menunjukkan tahap kepuasan yang paling rendah manakala aspek pengurusan kerja menunjukkan tahap kepuasan yang paling tinggi pada tahun 2016.

Tahun	Peratusan Keseluruhan Puas Hati (%)	Peratusan Keseluruhan Tidak Puas Hati (%)
2016	94.94	5.06
2015	93.57	6.43
2014	92.64	7.36
2013	91.02	8.98
2012	87.45	12.55

**Jadual 11: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Secara Keseluruhan bagi tahun 2012 sehingga 2016**

**Graf Perbandingan Analisis Keseluruhan Kajian Kepuasan Bekerja Dari Tahun 2012 Sehingga Tahun 2016**



**Carta 5: Graf Perbandingan Analisis Kajian Kepuasan Bekerja Warga JANM mulai Tahun 2012 hingga Tahun 2016**

## 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. **Pengurusan organisasi**  
Pengurusan atasan disyorkan untuk memastikan setiap dasar dan arahan yang dilaksanakan diketahui oleh semua warga JANM. Warga JANM juga berharap agar Pengurusan Atasan untuk kerap turun padang ke semua Bahagian/Jabatan/Kementerian serta JANM Negeri/Cawangan bagi mengeratkan hubungan silaturahim dengan warga JANM. Terdapat juga cadangan agar diadakan senaman ringan di waktu pagi bagi mengekalkan kesihatan pekerja-pekerja JANM. Pihak pengurusan juga disyorkan menempatkan pegawai mengikut gred yang bersesuaian dengan bebanan kerja di tempat di mana pegawai ditempatkan.
- ii. **Pengurusan kerja**  
Pihak pengurusan dicadang mewujudkan sistem *star rating* bagi kakitangan JANM sebagai satu mekanisme untuk menilai dan mengukur prestasi kakitangan. Pengwujudan usrah juga dicadang dengan tujuan meningkatkan kefahaman warga JANM khususnya terhadap Islam serta menambahkan penghayatan terhadap ajaran Islam. Usaha-usaha pengiktirafan sebagai motivasi kepada pegawai yang menghasilkan produk yang berinovasi dan kreatif perlu dipergiat. Pembahagian kerja dicadangkan lebih saksama dan adil di kalangan kakitangan agar tugas yang diberikan dapat dilaksanakan dengan lebih efektif dan efisien.
- iii. **Kelengkapan pejabat**  
Terdapat cadangan agar peruntukan bagi perolehan kelengkapan pejabat seperti rak menyimpan barang-barang peribadi seperti beg dan sebagainya disediakan. Pengurusan juga disyorkan agar mengutamakan ciri-ciri keselamatan terutamanya yang melibatkan penggunaan soket bagi mengelakkan penggunaan *extension* yang banyak yang boleh mengakibatkan litar pintas. Terdapat juga rungutan mengenai kekurangan alat-alat tulis yang terhad di pejabat. Pengurusan juga disaran menyediakan alat keselamatan CCTV di kawasan-kawasan yang strategik bagi mengelak perkara-perkara tidak diingini berlaku.
- iv. **Kafeteria dan perpustakaan**  
Kafeteria dicadang untuk mempelbagaikan jenis makanan yang sihat seperti buah-buahan/ sayur-sayuran dan kepelbagaian masakan protein seperti ikan dan sebagainya. Pihak pengurusan disyorkan supaya mewujudkan sistem pelbagai gerai di kafeteria bagi menggalakkan persaingan yang sihat di samping mempelbagaikan menu makanan.  
  
Pihak pengurusan sewajarnya mempunyai inisiatif bagi mewujudkan budaya sifat membaca bacaan berunsur ilmiah dalam kalangan warga JANM.
- v. **Perkara-perkara lain**  
Cadangan lain oleh warga JANM antaranya adalah menyediakan *water dispenser* untuk kemudahan kakitangan dan pelawat JANM terutamanya di kawasan menunggu pelawat. Di samping itu, terdapat cadangan agar menyediakan peruntukan bagi pembelian *door access* dan *finger print time attendant* bagi meningkatkan kecekapan alat peraka, waktu di JANM.

## 6.0 KESIMPULAN

Tahap kepuasan bekerja warga JANM pada Tahun 2016 secara keseluruhannya didapati meningkat kepada 94.94%. Walaupun tahap kepuasan bekerja didapati meningkat, 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.



