

LAPORAN HASIL KAJIAN KEPUASAN BEKERJA TAHUN 2012
JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA

1.0 PENGENALAN

Jabatan Akauntan Negara (JANM) merupakan salah satu jabatan di bawah Kementerian Kewangan Malaysia dan Akauntan Negara Malaysia merupakan Ketua Perkhidmatan bagi Perkhidmatan Perakaunan di Malaysia. JANM berfungsi sebagai pembekal anggota perkhidmatan perakaunan di di sektor awam serta bertanggungjawab dalam merancang dan mengurus sumber manusia serta memajukan kerjaya anggota perkhidmatan perakaunan di sektor awam bersesuaian dengan keperluan masa kini dan hadapan.

2.0 OBJEKTIF KAJIAN

Kajian Kepuasan Bekerja Jabatan Akauntan Negara (JANM) dijalankan bagi mendapatkan maklum balas dan persepsi warga JANM terhadap aspek kerja semasa dan untuk menentukan faktor-faktor yang menyumbang pengaruh terhadap kepuasan kerja mereka.. Sehubungan itu, Kajian Kepuasan Bekerja 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 kepada pelanggan adalah berkualiti dan memuaskan.

3.0 CARA KAJIAN

Kajian dijalankan melalui atas talian dan terbuka kepada 2674 warga JANM di ibu pejabat dan 25 pejabat negeri dan cawangan. Kajian dijalankan mulai 1 September 2012 sehingga 28 September 2012. Format soal selidik yang digunakan pada tahun 2012 telah diubah sedikit dari format soal selidik pada tahun-tahun sebelumnya dengan para responden telah diberi peluang untuk mengemukakan cadangan dan pandangan selain daripada soalan di dalam kaji selidik.

Skala yang digunakan ialah *Likert Scale* pada skala 1 – 6 di mana :

- 1 = Sangat Tidak Berpuas Hati
- 2= Tidak Berpuas Hati
- 3= Kurang Berpuas Hati
- 4= Agak Berpuas Hati
- 5= Berpuas Hati
- 6= Sangat Berpuas Hati

Analisa data menggunakan formula seperti berikut:-

Tidak puas hati:

$$\frac{\text{Sangat Tidak Berpuas Hati} + \text{Tidak Berpuas Hati} + \text{Kurang Berpuas Hati} \times 100}{\text{Bilangan Responden}}$$

Puas Hati:

$$\frac{\text{Agak Berpuas Hati} + \text{Berpuas Hati} + \text{Sangat Berpuas Hati} \times 100}{\text{Bilangan Responden}}$$

Secara amnya, seramai 82% warga JANM telah menjawab kaji selidik yang dijalankan pada tahun 2012. Pecahan responden adalah seperti di **Jadual 1** dan **Jadual 2**.

Jadual 1 : Laporan Statistik Pengisian Kajian Soal Selidik Tahap Kepuasan Bekerja Warga JANM Tahun 2012 mengikut Bahagian

Bil	Nama Pejabat JANM	Jumlah Pegawai	Bil. Pengisian soal selidik
1	Pejabat Pengurusan Tertinggi	8	8 (100%)
2	Bahagian Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan	195*	115 (59%)
3	Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	126	90 (71%)
4	Bahagian Perkhidmatan Operasi Pusat Dan Agensi	108	76 (73%)
5	Bahagian Pengurusan Operasi Pejabat Perakaunan	21	12 (57%)
6	Pasukan Perintis Aplikasi Kerajaan Elektronik	49	45 (92%)
7	Bahagian Pengurusan Amanah dan Sekuriti	59	26 (44%)
8	Bahagian Pengurusan Audit Dalam	192	181 (94%)
9	Institut Perakaunan Negara	89	65 (73%)
	Jumlah Keseluruhan Pengisian Responden di Bahagian JANM	847	618 (73%)

*termasuk 75 Jawatan Kumpulan

Jadual 2 : Laporan Statistik Pengisian Kajian Soal Selidik Tahap Kepuasan Bekerja Warga JANM Tahun 2012 mengikut pejabat Negeri dan Cawangan

Bil	Nama Pejabat JANM	Jumlah Pegawai	Bil. Pengisian soal selidik
1	JANM Wilayah Persekutuan Putrajaya	124	118
2	JANM Negeri Sembilan	94	56
3	JANM Negeri Melaka	73	73
4	JANM Negeri Johor	124	75
5	JANM Negeri Selangor	81	67
6	JANM Negeri Perak	147	135
7	JANM Negeri Perlis	55	53
8	JANM Negeri Kedah	111	99
9	JANM Negeri Pulau Pinang	90	80
10	JANM Negeri Kelantan	97	74
11	JANM Negeri Terengganu	88	70
12	JANM Negeri Pahang	113	100
13	JANM Negeri Sabah	128	124
14	JANM Negeri Sarawak	123	108
15	JANM Cawangan Sarikei	27	27
16	JANM Cawangan Kapit	24	24
17	JANM Cawangan Bintulu	25	16
18	JANM Cawangan Limbang	29	27
19	JANM Cawangan Miri	39	39
20	JANM Cawangan Sibu	38	37
21	JANM Cawangan Sri Aman	34	34
22	JANM Cawangan Sandakan	36	35
23	JANM Cawangan Keningau	30	28
24	JANM Cawangan Tawau	40	39
25	JANM Cawangan Wilayah Persekutuan Labuan	30	26
	Jumlah Keseluruhan Pengisian Responden di pejabat JANM Negeri dan Cawangan	1800	1564 (86.8%)
	Jumlah Keseluruhan Responden di JANM	2647	2182(82.4%)

4.0 KEPUTUSAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA JANM TAHUN 2012

Analisis keputusan soal selidik kepuasan bekerja ini adalah berdasarkan kepada tiga aspek utama iaitu mengenai iklim organisasi, kepuasan kerja serta kelengkapan pejabat dan kemudahan fizikal lain yang terdapat di pejabat.

4.1 Penilaian Soalan bagi Iklim Organisasi

Jadual 3 : Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Mengikut Soalan Bagi Iklim Organisasi

Soalan	puas hati	Tidak puas hati
Kuasa yang diperuntukkan untuk melaksanakan kerja	96%	4%
Arahan kerja yang adalah jelas di pejabat	94%	6%
Pembahagian kerja adalah adil.	92%	8%
Peluang diberi untuk menggunakan potensi diri	94%	6%
Peluang diberi untuk mengikuti latihan yang sesuai dengan keupayaan diri	91%	9%
Peluang diberi untuk mempelajari perkara baru semasa menghadiri latihan	95%	5%
Peluang diberi untuk mengaplikasikan apa yang dipelajari selepas latihan diterima	93%	7%
Peluang diberi untuk menghadiri latihan bertujuan untuk meningkatkan prestasi diri	91%	9%
Cara maklum balas yang diberikan oleh penyelia mengenai prestasi kerja	93%	7%
Terdapat keadilan dalam melakukan penilaian prestasi kerja oleh penyelia/ketua	92%	8%
Maklum balas yang diberikan adalah meliputi kekuatan dan kelemahan diri supaya tindakan dapat diambil untuk meningkatkan prestasi diri	94%	6%
Dapat melibatkan diri dalam proses pembuatan keputusan	91%	9%
Pihak pengurusan atasan didapati mempunyai keberkesanan dalam berkomunikasi mengenai matlamat dan strategi jabatan	92%	8%
Pihak pengurusan mempunyai kadar prihatin yang sederhana mengenai kebajikan warga JANM	87%	13%
Pihak pengurusan mempunyai keprihatinan yang sederhana dalam menangani masalah yang dialami oleh warga JANM.	86%	14%

Soalan	puas hati	Tidak puas hati
Pegawai di JAM mempunyai peluang yang tinggi untuk berinteraksi dengan pegawai di bahagian lain	93%	7%
Pegawai di JANM mempunyai peluang yang tinggi untuk berinteraksi dengan rakan sejawat di bahagian lain	95%	5%
Kerjasama yang wujud antara pihak pengurusan atasan dengan pegawai bawahan dianggap tinggi	91%	9%
Kerjasama di antara bahagian-bahagian di JANM adalah tinggi	92%	8%
Semangat kekitaan di kalangan warga JANM adalah bagus	91%	9%
Terdapat amalan saling hormat-menghormati di antara satu sama lain tanpa mengira pangkat	91%	9%
Suasana kerja di JANM secara keseluruhannya adalah baik	96%	4%

Jadual 3 menunjukkan Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Mengikut Soalan Bagi Setiap komponen di Iklim Organisasi bagi tahun 2012. Secara amnya, tahap kepuasan warga JANM terhadap aspek iklim organisasi adalah baik. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya seperti di **Jadual 4**, secara keseluruhannya iklim organisasi di JANM pada tahun 2012 adalah lebih baik dengan hanya 7.79% warga JANM yang tidak berpuas hati dengan iklim organisasi.

Jadual 4: Perbandingan kepuasan warga JANM terhadap iklim organisasi 2008-2012

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2012	92.21	7.79
2011	88.69	11.31
2010	77.59	11.51
2009	61.63	10.10
2008	79.90	18.60

4.2 Penilaian Soalan Kepuasan Bekerja

Bagi kepuasan kerja di JANM, **Jadual 5** menunjukkan peratusan bagi setiap soalan di dalam komponen kepuasa bekerja. Secara amnya, warga JANM berpuas hati dalam menjalankan tugas masing-masing. Terdapat kenaikan peratus yang berpuas hati untuk tahun 2012 iaitu 93.86 peratus berbanding dengan tahun-tahun sebelumnya seperti di **Jadual 6**.

Jadual 5: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan –soalan Kepuasan Bekerja

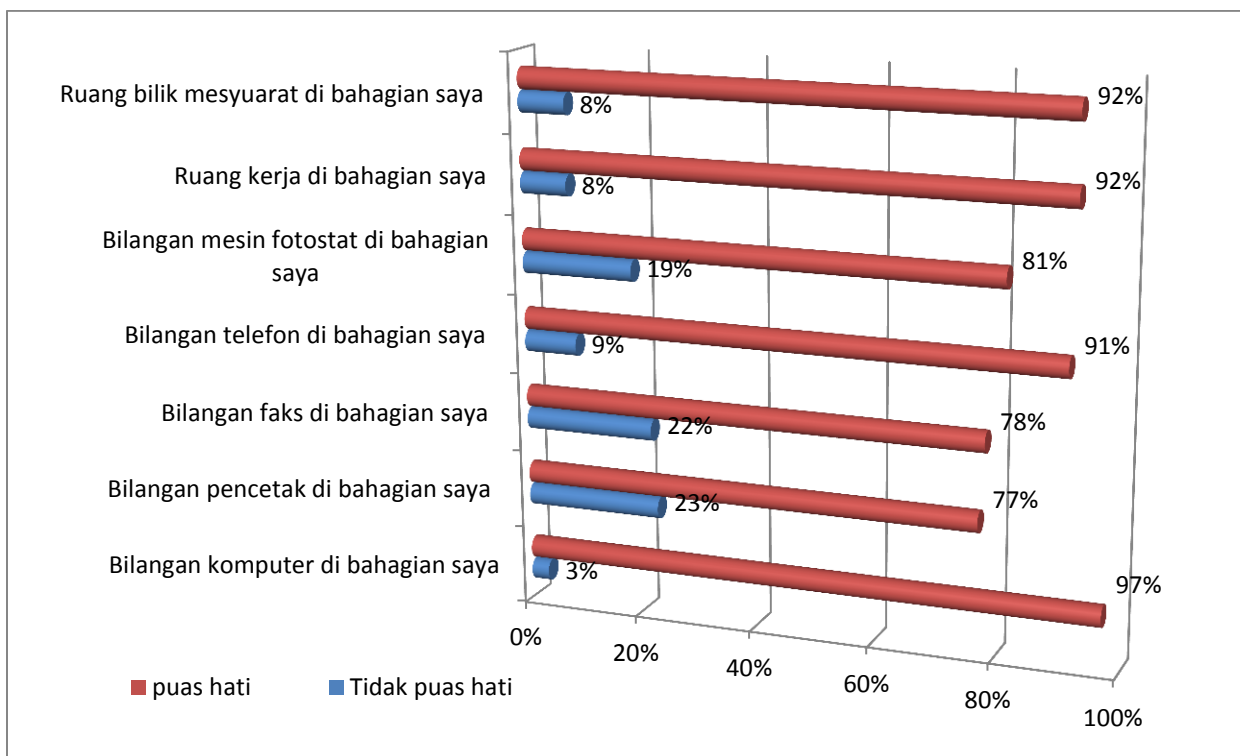
Soalan	puas hati	Tidak puas hati
Peluang untuk melakukan kerja yang berbeza dari semasa ke semasa	90%	10%
Peluang untuk melakukan sesuatu yang menggunakan kebolehan sendiri	93%	7%
Peluang untuk mencuba kaedah sendiri dalam menjalankan tugas	94%	6%
Kesesuaian tugas dengan kelayakan	94%	6%
Kesesuaian tugas dengan minat	93%	7%
Peluang untuk membuat sesuatu yang tidak bertentangan dengan hati nurani	96%	4%
Peluang untuk berkhidmat/berbakti untuk negara	97%	3%
Kebebasan untuk menggunakan pertimbangan sendiri	94%	6%
Keupayaan dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan	98%	2%
Peluang untuk melakukan yang terbaik untuk negara	97%	3%
Peluang untuk mendapat pengiktirafan dalam perkhidmatan awam	91%	9%
Peluang untuk terus maju dalam perkhidmatan awam	94%	6%
Peluang untuk mendapat penghargaan bagi menjalankan sesuatu tugas dengan cemerlang	90%	10%
Perasaan pencapaian (<i>sense of achievement</i>) hasil daripada penyempurnaan sesuatu tugas	95%	5%
Hubungan dengan penyelia/ketua	96%	4%
Hubungan dengan rakan sejawat	99%	1%
Hubungan antara pengurusan atasan dan warga JANM	93%	7%
Kemahiran penyelia saya dalam membuat keputusan	93%	7%
Kekerapan penyelia memberi maklum balas mengenai kerja yang telah dilakukan saya	93%	7%
Arahan penyelia adalah jelas dan mudah difahami	93%	7%
Amalan pemberian galakan dan pujian oleh penyelia	90%	10%
Cara pelaksanaan dasar-dasar organisasi	95%	5%
Kesediaan pengurusan atasan untuk menerima cadangan/pendapat orang bawahan	89%	11%
Komitmen pengurusan atasan terhadap Wawasan JANM	95%	5%

Jadual 6: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap kepuasan bekerja 2008-2012

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2012	93.86	6.14
2011	91.43	8.57
2010	79.00	8.90
2009	64.50	7.05
2008	85.20	13.20

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: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan Kelengkapan Pejabat

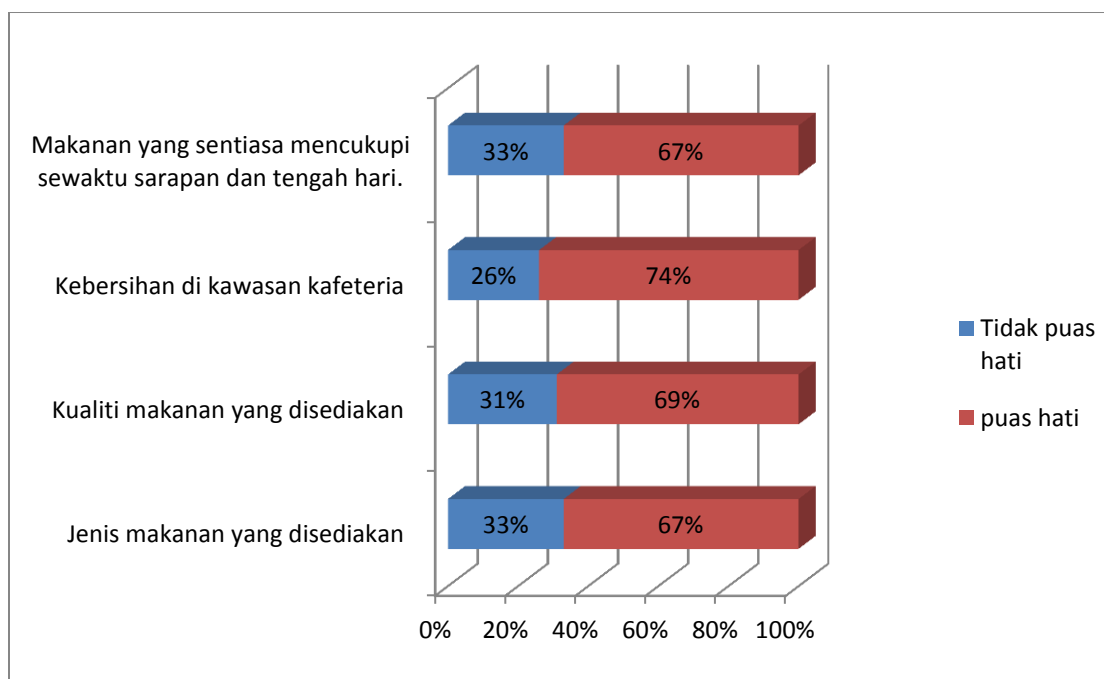
Bagi kelengkapan pejabat di JANM, merujuk kepada **Carta 1**, didapati bahawa peratus warga yang tidak berpuas hati dengan beberapa kelengkapan pejabat adalah agak tinggi iaitu 19% tidak puas hati terhadap bilangan mesin fotostat, 22 peratus bagi bilangan faks di bahagian masing-masing dan 23 peratus tidak berpuas hati terhadap bilangan pencetak di bahagian masing-masing.

Jika dibandingkan dengan kajian pada tahun-tahun sebelumnya, secara keseluruhannya, peratus warga JANM terhadap kelengkapan pejabat adalah lebih baik pada tahun 2012 dengan kenaikan sebanyak 1.74 peratus. Perbezaan ini dapat dilihat di **Jadual 7**.

Jadual 7: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap kelengkapan pejabat 2008-2012

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2012	86.86	13.14
2011	85.12	14.88
2010	69.23	18.59
2009	54.29	15.33
2008	67.10	29.30

4.4 Penilaian soalan kemudahan kafeteria



Carta 2: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan Kemudahan Kafeteria

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 adalah kerana ada beberapa cawangan dan bahagian JANM yang tidak mempunyai kemudahan kafeteria di pejabat mereka. 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 yang tidak berpuas hati melebihi 25 peratus bagi setiap soalan.

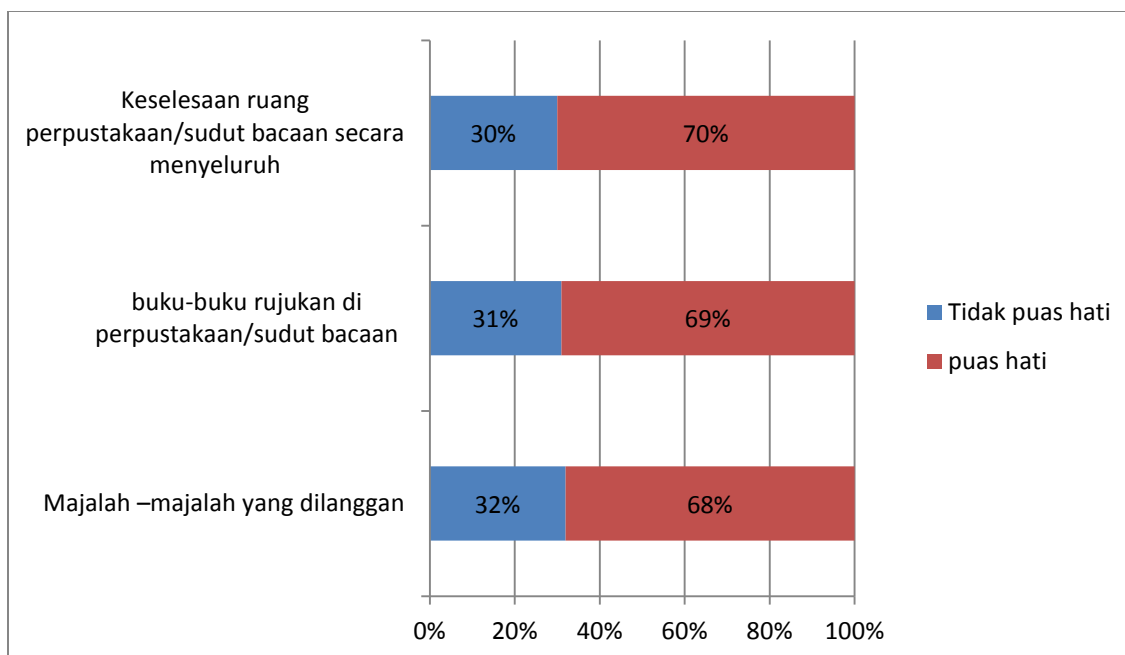
Jadual 8: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap Kemudahan Kafeteria 2008-2012

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2012	16.91	8.20
2011	62.68	37.32
2010	48.79	39.05
2009	41.88	18.60
2008	41.50	30.90

Keputusan bagi kajian kemudahan kafeteria di antara tahun 2012, **Jadual 8** menunjukkan peratus responden yang berpuas hati adalah sebanyak 16.91% berbanding dengan 8.20% bagi responden yang tidak berpuas hati. Kajian untuk jenis kemudahan kafeteria bagi tahun 2012 adalah merupakan soalan pilihan dengan mengambilkira bahawa kemudahan ini bergantung kepada tempat bertugas pegawai. Sehubungan dengan itu, perbandingan peratusan bagi tahun 2012 dan tahun sebelumnya adalah tidak perlu.

4.5 Penilaian Soalan Perpustakaan/Sudut Bacaan

Warga JANM berpendapat bahawa mereka tidak berpuas hati dengan kemudahan perpustakaan dan sudut bacaan di mana peratus tidak puas hati di **Carta 3** adalah tinggi berbanding dengan kemudahan lain. Ini jelas ditunjukkan dengan keputusan kajian bagi setiap soalan adalah lebih 30 peratus.



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

Namun begitu, jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, keputusan bagi kajian perpustakaan/sudut bacaan terdapat kenaikan sebanyak 11.37% bagi responden yang berpuas hati dan penurunan juga 11.37% bagi responden yang tidak berpuas hati bagi tahun 2012 berbanding dengan tahun 2011. Ini dapat dijelaskan dalam **Jadual 9**.

Jadual 9: Peratus Pencapaian Keuasan Warga JANM Bagi Soalan Perpustakaan/Sudut Bacaan 2008-2012

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2012	69.08	30.92
2011	57.71	42.29
2010	43.84	43.98
2009	25.87	27.63
2008	26.50	36.10

4.6 Kemudahan-kemudahan lain

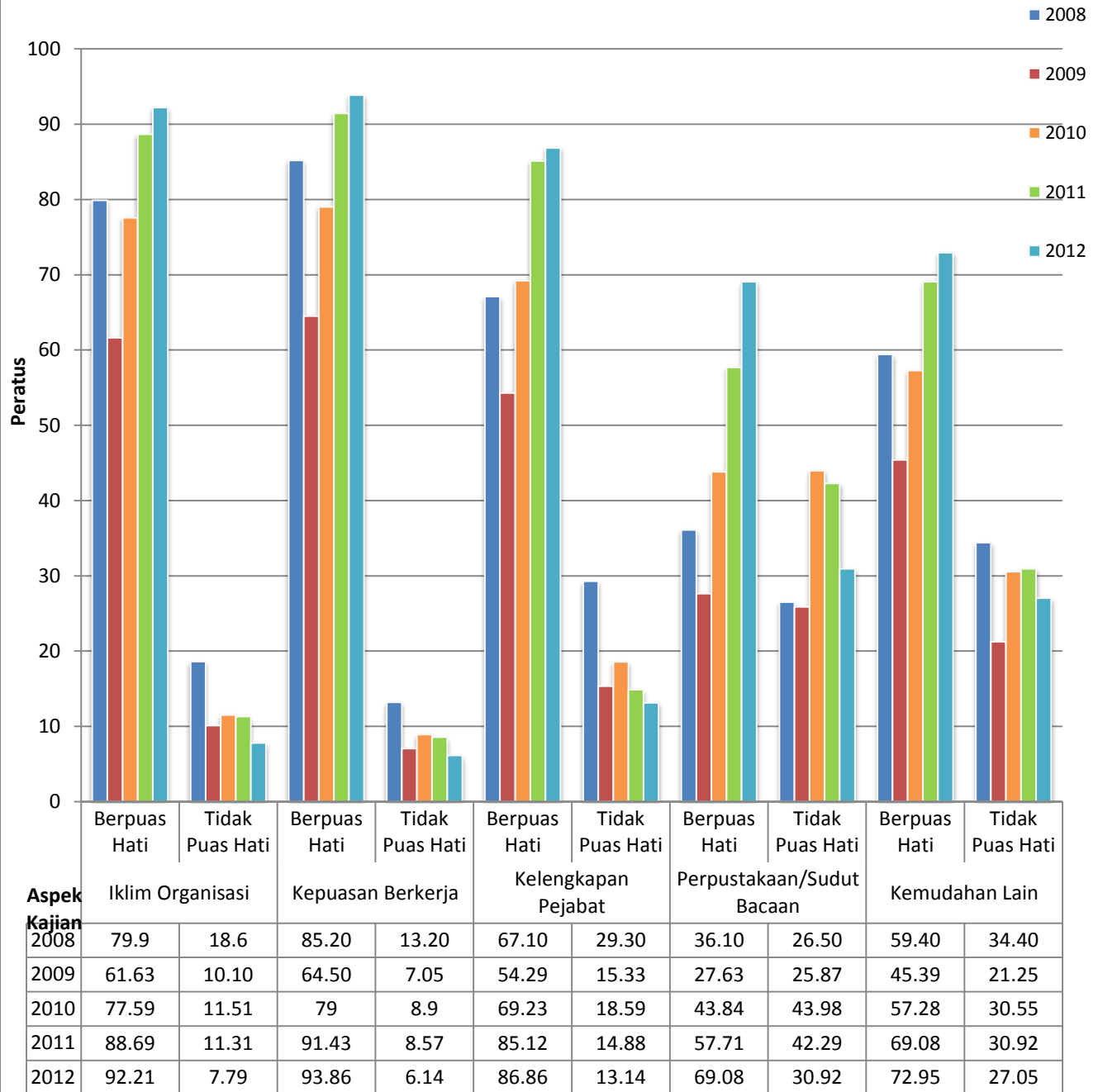
Responden juga ditanya mengenai kemudahan-kemudahan lain yang terdapat di pejabat masing-masing seperti tempat letak kereta, kemudahan rekreasi, kebersihan persekitaran pejabat, kemudahan pantri dan tandas, telefon awam serta lif. Bagi kemudahan –kemudahan ini, warga JANM yang berpuas hati bagi tahun 2012 adalah lebih tinggi berbanding tahun-tahun 2008-2011. Peningkatan kepuasan Warga JANM terhadap kemudahan-kemudahan lain ini boleh dilihat di **Jadual 10**.

Jadual 10: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan Kemudahan-kemudahan Lain 2008-2012

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2012	72.95	27.05
2011	69.08	30.92
2010	57.28	30.55
2009	45.39	21.25
2008	59.40	34.40

Secara keseluruhannya tahap kepuasan bekerja warga JANM pada Tahun 2012 **meningkat kepada tahap 87.45%** berbanding 82.92% pada Tahun 2011 serta tahun-tahun sebelumnya. Graf perbandingan analisis adalah seperti di **Lampiran A**. Walau bagaimanapun, masih terdapat ruang-ruang penambahbaikan yang diutarakan oleh warga JANM untuk pertimbangan pihak pengurusan JANM.

Graf Perbandingan Analisis Soal Selidik Kepuasan Bekerja Bagi Tahun 2008, 2009, 2010, 2011 dan 2012



5.0 SYOR PENAMBAHBAIKAN JANM SECARA KESELURUHAN.

Dalam kajian ini, warga JANM telah diminta untuk memberi cadangan penambahbaikan yang boleh diambil bagi meningkatkan kepuasan bekerja . Cadangan-cadangan boleh dilihat dari segi berikut:-

- i. Pengurusan Organisasi
Bagi meningkatkan pengurusan organisasi yang lebih mantap, warga JANM syorkan agar pihak atasan mengamalkan sikap lebih profesional dalam membuat keputusan. Di samping itu, amalan budaya cemerlang melalui pelaksanaan peluang yang lebih adil serta mempercepatkan dalam proses membuat keputusan juga dicadangkan oleh warga JANM dalam usaha JANM meningkatkan prestasi pengurusan organisasi.
- ii. Kerjasama antara warga JANM
Warga JANM berharap agar kerjasama antara unit dan bahagian adalah lebih erat dengan mengadakan lebih banyak aktiviti bersama serta mengamalkan budaya tolong menolong dan hormat menghormati. Di samping itu, warga JANM juga berharap agar perjumpaan antara pegawai atasan dengan pegawai bawahan dengan lebih kerap.
- iii. Perhubungan, komunikasi/penyampaian maklumat
Warga JANM mencadangkan agar lebih banyak komunikasi dan maklumat yang tepat disampaikan kepada mereka contohnya dasar-dasar baru agar mereka mendapat maklumat terkini serta tepat.
- iv. Kepuasan bekerja
Bagi meningkatkan kepuasan bekerja di kalangan warga JANM, dicadangkan agar kitaran kerja dijalankan. Di samping itu, warga JANM juga berharap agar pihak atasan menghargai tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai melalui lebih banyak saluran penghargaan selain daripada penghargaan sedia ada agar motivasi pegawai dapat ditingkatkan.
- v. Kelengkapan pejabat
Bagi meningkatkan kepuasan bekerja warga JANM, warga JANM mencadangkan agar kelengkapan pejabat seperti komputer, mesin fotostat dan mesin pencetak serta perabot lama yang usang diganti dengan yang baru. Kekurangan mesin pencetak menyebabkan, antivirus yang tidak dikemas kini dan capaian internet yang perlahan juga merupakan masalah kepada warga JANM. Selain daripada itu, keadaan pejabat yang usang (contohnya JANM Perak), sempit dan ketiadaan kemudahan rekreasi juga perlu diambil kira oleh JANM bagi meningkat kepuasan bekerja di kalangan warganya. Hampir setiap Bahagian dan JANM Negeri/ Cawangan ada

menyatakan pandangan mereka mengenai kekurangan kelengkapan pejabat terutamanya kekurangan mesin pencetak dan mesin fotostat.

vi. Kafeteria dan perpustakaan

Cadangan warga terhadap kafeteria ialah agar harga makanan, menu dan kebersihan sentiasa dipantau. Terdapat beberapa cawangan yang tidak mempunyai kafeteria dan warga di cawangan tersebut mencadangkan agar kafeteria diwujudkan di tempat mereka bagi memudahkan warga khususnya di tempat-tempat yang sukar mendapat makanan halal. Untuk kemudahan perpustakaan, adalah dicadangkan agar lebih banyak buku terutamanya yang berkaitan dengan buku rujukan untuk menduduki peperiksaan profesional diperbanyakkan. Di samping itu, bagi mengatasi masalah kekurangan buku, JANM adalah dicadangkan untuk melanggan buku dan jurnal secara atas talian.

vii. Perkara-perkara lain

Cadangan- cadangan lain oleh warga JANM termasuk memperbanyakkan kemudahan meletak kenderaan serta memperbaiki gimnasium.

6.0 KESIMPULAN

Secara keseluruhannya tahap kepuasan bekerja warga JANM pada Tahun 2012 telah meningkat berbanding dengan tahun-tahun sebelumnya. Walau bagaimanapun, masih terdapat ruang-ruang penambahbaikan yang diutarakan oleh warga JANM untuk pertimbangan pihak pengurusan JANM. Kajian kepuasan pelanggan ini juga perlu dijalankan secara berterusan bagi memantau dan mengukur tahap prestasi JANM dalam memastikan warganya mencapai kepuasan bekerja dari semasa ke semasa. Kajian ini telah mengenal pasti bahawa prestasi kepuasan yang berada tahap rendah perlu diambil tindakan segera oleh pihak pengurusan, kepuasan pada tahap sederhana memerlukan penambahbaikan dan prestasi kepuasan pada tahap baik dan cemerlang perlu dipantau dan dikekalkan.