

# **LAPORAN HASIL KAJIAN KEPUASAN BEKERJA WARGA JANM TAHUN 2013**

## **JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA**

### **1.0 PENGENALAN**

Dalam sesebuah organisasi, wawasan yang ingin dicapai tentulah kearah keuntungan yang maksimum. Namun terdapat banyak faktor yang mempengaruhi hasrat tersebut antaranya ialah aspek kepuasan bekerja di kalangan para pekerja. Oleh itu, aspek kepuasan bekerja menjadi topik penting dalam Psikologi Industri dan Organisasi. Dengan kata lain, faktor utama sesebuah organisasi dan industri di samping teknologi, peralatan, kewangan dan masa ialah faktor manusia itu sendiri. Jadi, demi mencapai matlamat utama sesebuah organisasi, individu sebagai pekerja mestilah mengalami dan memperolehi kepuasan bekerja agar dapat mempertingkatkan semangat, motivasi dan prestasi ke arah produktiviti yang optimum.

Takrifan kepuasan bekerja menurut Gordon (1991 dlm Mardiana 1998) adalah sikap dan tanggapan seseorang pekerja terhadap pengalaman bekerja. Ia juga merupakan hasil daripada pelaksanaan sesuatu kerja, ciri-ciri organisasi di mana individu itu bekerja dan perbezaan nilai yang didapati dan diharapkan dengan keperluan personal pekerja tersebut. Sementara itu, menurut Fleishman dan Bass (1974 dlm Mardiana 1998) menyatakan kepuasan bekerja sebagai suatu tindak balas objektif terhadap pekerjaan yang disandang. Kepuasan bekerja juga adalah hasil daripada pengalaman pekerja dalam hubungan kerjanya dengan nilai diri iaitu apa yang diharap atau dikehendaki dari pekerjaannya.

Jabatan Akauntan Negara (JANM) merupakan salah satu agensi di bawah Kementerian Kewangan Malaysia dan Akauntan Negara Malaysia adalah Ketua Perkhidmatan bagi Perkhidmatan Perakaunan di Malaysia. Sistem Perakaunan Kerajaan Persekutuan adalah prosedur perakaunan yang dirangka secara teratur dan mempunyai objektif utama iaitu penyediaan Akaun Awam. Oleh kerana fungsi utama JANM adalah penyediaan Akaun Awam, maka adalah perlu bagi jabatan ini memastikan sistem perakaunan yang diwujudkan adalah selaras dengan objektif utama Sistem Perakaunan Kerajaan Persekutuan. Ini sesuai dengan hasrat Jabatan iaitu *Go For Maximum Acceptance and Satisfaction* (GFMAS) di dalam memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan. Akronim GFMAS juga merujuk kepada sistem perakaunan yang digunakan oleh Jabatan ini dalam memproses terimaan dan bayaran Kerajaan Persekutuan. Selaras dengan objektif JANM yang mengutamakan penyampaian perkhidmatan yang efisien dan efektif kepada pelanggan. JANM kini telah berkembang kepada 25 pejabat Negeri/Cawangan di seluruh Malaysia.

### **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 untuk menentukan faktor-faktor yang menyumbang kepada 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 PELAKSANAAN KAJIAN

Kajian dijalankan mulai 1 November 2013 sehingga 30 November 2013 secara atas talian (*online*) dan terbuka kepada 2,558 warga JANM di ibu pejabat termasuk 25 pejabat JANM negeri dan cawangan. Format soal selidik yang digunakan pada tahun 2013 telah diubah sedikit daripada format soal selidik pada tahun-tahun sebelumnya iaitu perubahan terhadap skala tahap kepuasan serta ruangan cadangan penambahbaikan dipecahkan mengikut elemen penambahbaikan.

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:

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

Secara amnya, seramai 73.96% warga JANM telah menjawab kaji selidik yang dijalankan pada tahun 2013. Pecahan responden adalah seperti di **Jadual 1** dan **Jadual 2**.

**Jadual 1 : Laporan Statistik Pengisian Kajian Soal Selidik Tahap Kepuasan Bekerja  
Warga JANM Tahun 2013 mengikut Bahagian**

Bil	Nama Pejabat JANM	Jumlah Pegawai	Bil. Pengisian soal selidik	Peratus Pengisian
1	Pejabat Pengurusan Tertinggi	11	6	54.55
2	Bahagian Pengurusan Audit Dalam	191	102	53.4
3	Pasukan Pelaksanaan Perakaunan Akruan	49	26	53.06
4	Bahagian Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan	162*	107	66.05
5	Institut Perakaunan Negara	86	53	61.63
6	Bahagian Pengurusan Amanah dan Sekuriti	59	53	89.83
7	Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	131	72	54.96
8	Bahagian Perkhidmatan Operasi Pusat dan Agensi	109	55	50.46
9	Bahagian Pengurusan Operasi Pejabat Perakaunan (HQ)	21	13	61.9

	<b>Jumlah Keseluruhan Pengisian Responden di Bahagian JANM</b>	<b>819</b>	<b>487</b>	<b>59.46%</b>
--	--	------------	------------	---------------

\*jumlah pegawai adalah tidak termasuk pegawai di Jawatan Kumpulan.

**Jadual 2 : Laporan Statistik Pengisian Kajian Soal Selidik Tahap Kepuasan Bekerja Warga JANM Tahun 2013 mengikut pejabat Negeri dan Cawangan**

<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	126	118	56.35
2	JANM Negeri Kedah	111	56	89.19
3	JANM Negeri Kelantan	99	73	42.42
4	JANM Negeri Melaka	72	75	100
5	JANM Negeri Pahang	110	67	54.55
6	JANM Negeri Perak	142	135	92.25
7	JANM Negeri Perlis	55	53	92.73
8	JANM Negeri Pulau Pinang	86	99	89.53
9	JANM Negeri Sabah	118	80	95.76
10	JANM Negeri Sarawak	112	74	46.43
11	JANM Negeri Selangor	79	70	89.87
12	JANM Negeri Sembilan	92	100	95.65
13	JANM Negeri Terengganu	85	124	91.76
14	JANM W.P. Putrajaya	120	108	76.67
15	JANM Cawangan Bintulu	25	27	72
16	JANM Cawangan Kapit	21	24	57.14
17	JANM Cawangan Keningau	28	16	100
18	JANM Cawangan Limbang	26	27	100
19	JANM Cawangan Miri	37	39	100
20	JANM Cawangan Sandakan	35	37	100
21	JANM Cawangan Sarikei	25	34	100
22	JANM Cawangan Sibul	38	35	100
23	JANM Cawangan Sri Aman	30	28	96.67
24	JANM Cawangan Tawau	37	39	86.49
25	JANM Cawangan W.P.Labuan	30	26	93.33
	<b>Jumlah Keseluruhan Pengisian Responden di pejabat JANM Negeri dan Cawangan</b>	<b>1,739</b>	<b>1,405</b>	<b>80.79%</b>
	<b>Jumlah Keseluruhan Responden di JANM</b>	<b>2,558</b>	<b>1,892</b>	<b>73.96%</b>

#### 4.0 KEPUTUSAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA JANM TAHUN 2013

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

#### 4.1 Penilaian Soalan bagi Pengurusan Organisasi

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

	Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1	Kuasa yang diperuntukkan untuk melaksanakan kerja	97.57	2.43
2	Arahan kerja yang jelas di pejabat	96.14	3.86
3	Pembahagian kerja dilakukan secara adil di kalangan Warga Bahagian	93.29	6.71
4	Peluang menggunakan sepenuhnya potensi diri	96.30	3.70
5	Peluang mengikuti program latihan yang sesuai dengan keupayaan diri	94.77	5.23
6	Peluang mempelajari sesuatu yang baru semasa menghadiri latihan	97.20	2.80
7	Peluang mengaplikasikan apa yang dipelajari selepas latihan	96.04	3.96
8	Peluang menghadiri latihan bagi peningkatan prestasi diri	95.14	4.86
9	Cara maklum balas yang diberikan oleh penyelia mengenai prestasi kerja	95.82	4.18
10	Keadilan yang diamalkan oleh penyelia/ketua dalam melakukan penilaian prestasi kerja	95.72	4.28
11	Maklum balas yang diberikan adalah meliputi kekuatan dan kelemahan diri supaya tindakan dapat diambil untuk meningkatkan prestasi diri	97.20	2.80
12	Dapat melibatkan diri dalam proses pembuatan keputusan	94.19	5.81
13	Keberkesanan pengurusan atasan berkomunikasi mengenai matlamat dan strategi	94.19	5.81
14	Keprihatinan pengurusan atasan akan kebajikan warga JANM	91.49	8.51
15	Keprihatinan pengurusan atasan akan permasalahan yang dialami Warga JANM	90.64	9.36
16	Peluang berinteraksi dengan pegawai di Bahagian-bahagian lain	95.82	4.18
17	Peluang berinteraksi dengan rakan sejawat di Bahagian-bahagian lain	97.57	2.43
18	Kerjasama di antara pengurusan atasan dengan bawahan	93.82	6.18
19	Kerjasama di antara Bahagian-bahagian di JANM	95.45	4.55
20	Semangat kekitaan di kalangan Warga JANM	94.24	5.76
21	Amalan saling hormat-menghormati di antara satu sama lain tanpa mengira pangkat	94.13	5.87

**Jadual 3** menunjukkan Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Mengikut Soalan Bagi Setiap komponen di Pengurusan Organisasi bagi tahun 2013. Secara amnya, tahap kepuasan warga JANM terhadap aspek pengurusan organisasi adalah baik. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya seperti di **Jadual 4**, secara keseluruhannya pengurusan organisasi di JANM pada tahun 2013 adalah lebih baik dengan hanya 4.17% warga JANM yang tidak berpuas hati dengan pengurusan organisasi.

**Jadual 4: Perbandingan kepuasan warga JANM terhadap pengurusan organisasi 2008-2013**

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2013	95.13	4.17
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 Pengurusan Kerja

Bagi kepuasan kerja di JANM, **Jadual 5** menunjukkan peratusan bagi setiap soalan di dalam komponen pengurusan kerja. Secara amnya, warga JANM berpuas hati dalam menjalankan tugas masing-masing. Terdapat kenaikan peratus yang berpuas hati untuk tahun 2013 iaitu 96.25% berbanding dengan tahun-tahun sebelumnya seperti di **Jadual 6**.

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

Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1 Peluang untuk melakukan kerja yang berbeza dari semasa ke semasa	93.76	6.24
2 Peluang untuk melakukan sesuatu yang menggunakan kebolehan saya	96.99	3.01
3 Peluang untuk mencuba kaedah sendiri dalam menjalankan tugas	96.72	3.28
4 Kesesuaian tugas dengan kelayakan	96.14	3.86
5 Kesesuaian tugas dengan minat	96.14	3.86
6 Peluang untuk membuat sesuatu yang tidak bertentangan dengan hati nurani	97.83	2.17
7 Peluang berkhidmat/berbakti untuk negara	98.63	1.37

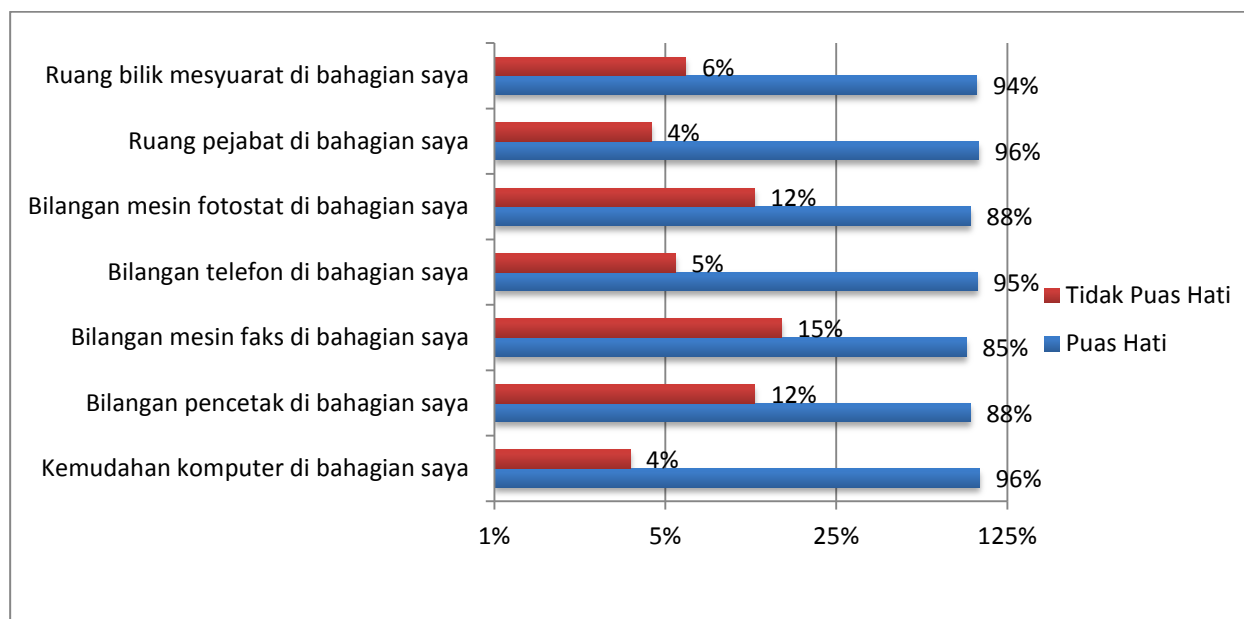
8	Kebebasan menggunakan pertimbangan sendiri	96.62	3.38
9	Keupayaan dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan	99.15	0.85
10	Peluang untuk melakukan yang terbaik untuk negara	98.73	1.27
11	Peluang untuk mendapat pengiktirafan dalam perkhidmatan awam	94.03	5.97
12	Peluang untuk terus maju dalam perkhidmatan awam	96.09	3.91
13	Peluang untuk mendapat penghargaan bagi menjalankan sesuatu tugas dengan cemerlang	93.02	6.98
14	Perasaan pencapaian ( <i>sense of achievement</i> ) hasil daripada penyempurnaan sesuatu tugas	97.25	2.75
15	Hubungan dengan penyelia/ketua	97.57	2.43
16	Hubungan dengan rakan sejawat	99.31	0.69
17	Hubungan antara pengurusan atasan dan warga JANM	95.56	4.44
18	Kemahiran penyelia saya dalam membuat keputusan	95.51	4.49
19	Kekerapan penyelia memberi maklum balas mengenai kerja yang dilakukan saya	95.45	4.55
20	Arahan penyelia adalah jelas dan mudah difahami	96.25	3.75
21	Amalan pemberian galakan dan pujian oleh penyelia	93.29	6.71
22	Cara dasar-dasar organisasi dilaksanakan	96.78	3.22
23	Kesediaan pengurusan atasan untuk menerima cadangan/pendapat orang bawahan	92.55	7.45
24	Komitmen pengurusan atasan terhadap Wawasan JANM	96.51	3.49

**Jadual 6: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap kepuasan bekerja 2008-2013**

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2013	96.25	7.73
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**

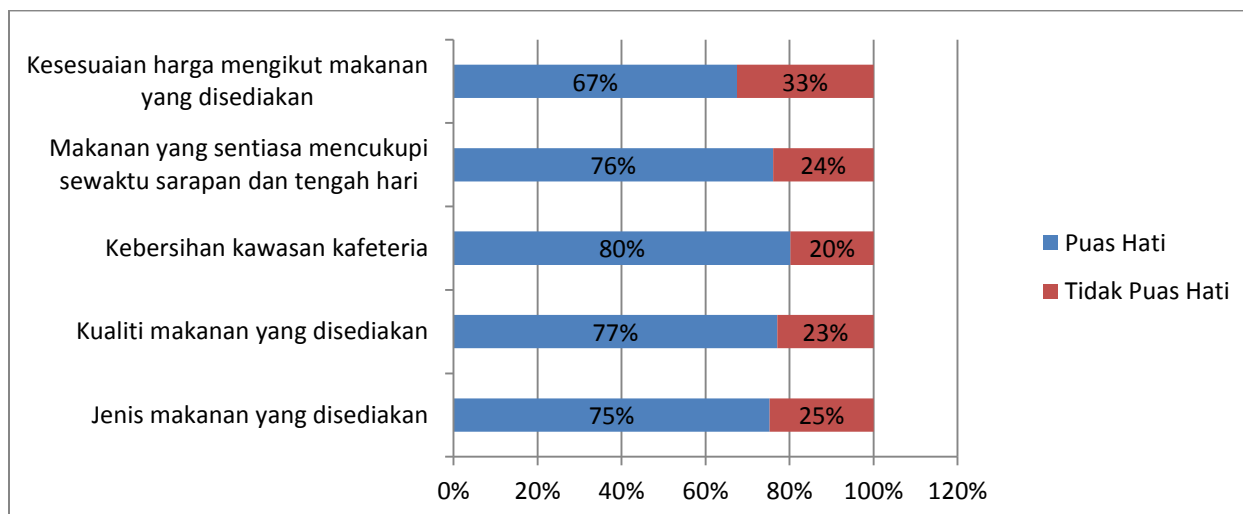
Merujuk kepada **Carta 1**, peratus warga yang tidak berpuas hati dengan beberapa kelengkapan pejabat yang didapati agak tinggi adalah seperti bilangan mesin faks di bahagian masing-masing dengan 15% tidak puas hati, bilangan pencetak dan mesin fotostat dengan masing-masing sebanyak 12% tidak berpuas hati. Walaubagaimanapun, peratus ketidakpuasan hati bagi ketiga-tiga elemen utama kelengkapan pejabat ini didapati lebih baik berbanding tahun 2012 iaitu di antara 19 – 23% tidak berpuas hati.

Secara keseluruhannya, peratus kepuasan warga JANM terhadap kelengkapan pejabat jika dibandingkan dengan kajian pada tahun-tahun sebelumnya adalah lebih baik pada tahun 2013 dengan kenaikan sebanyak 4.9%. Perbezaan ini dapat dilihat di **Jadual 7**.

**Jadual 7: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap kelengkapan pejabat 2008-2013**

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2013	91.76	8.24
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 tidak berpuas hati di antara 20 - 33 peratus bagi setiap soalan.

**Jadual 8: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap Kemudahan Kafeteria 2008-2013**

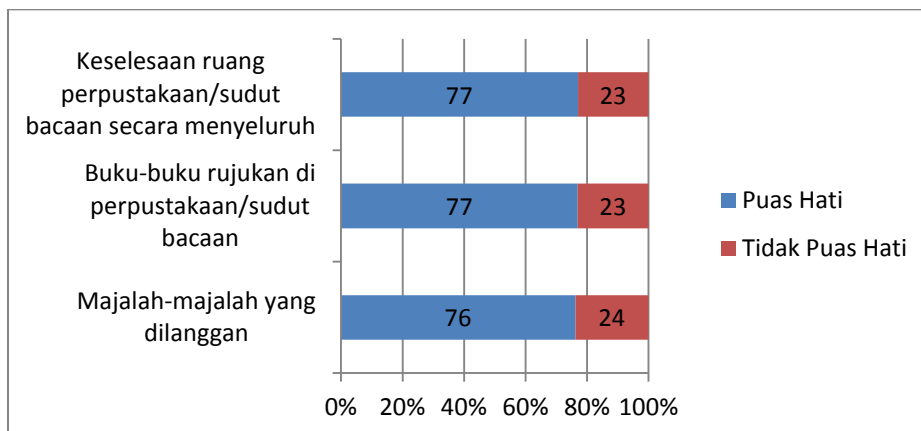
Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2013	75.24	24.76
2012	16.91	8.20
2011	62.68	37.32
2010	48.79	39.05
2009	41.88	18.60
2008	41.50	30.90

Keputusan bagi kajian kemudahan kafeteria di antara tahun 2013, **Jadual 8** menunjukkan peratus responden yang berpuas hati adalah sebanyak 75.24% berbanding dengan 24.76% bagi responden yang tidak berpuas hati.



#### 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** juga menunjukkan peratusan tinggi iaitu di antara 23 – 24 peratus berbanding dengan kemudahan lain.



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

Namun begitu, jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, keputusan bagi kajian perpustakaan/sudut bacaan terdapat kenaikan sebanyak 7.66% bagi responden yang berpuas hati dan penurunan juga 7.66% bagi responden yang tidak berpuas hati bagi tahun 2013 berbanding dengan tahun 2012 seperti yang ditunjukkan di dalam **Jadual 9**.

**Jadual 9: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan Perpustakaan/Sudut Bacaan 2008-2013**

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2013	76.74	23.26
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

Kajian juga ada dibuat mengenai mengenai kemudahan-kemudahan lain yang terdapat di pejabat seperti tempat letak kereta, kemudahan rekreasi, kebersihan persekitaran pejabat, kemudahan pantri

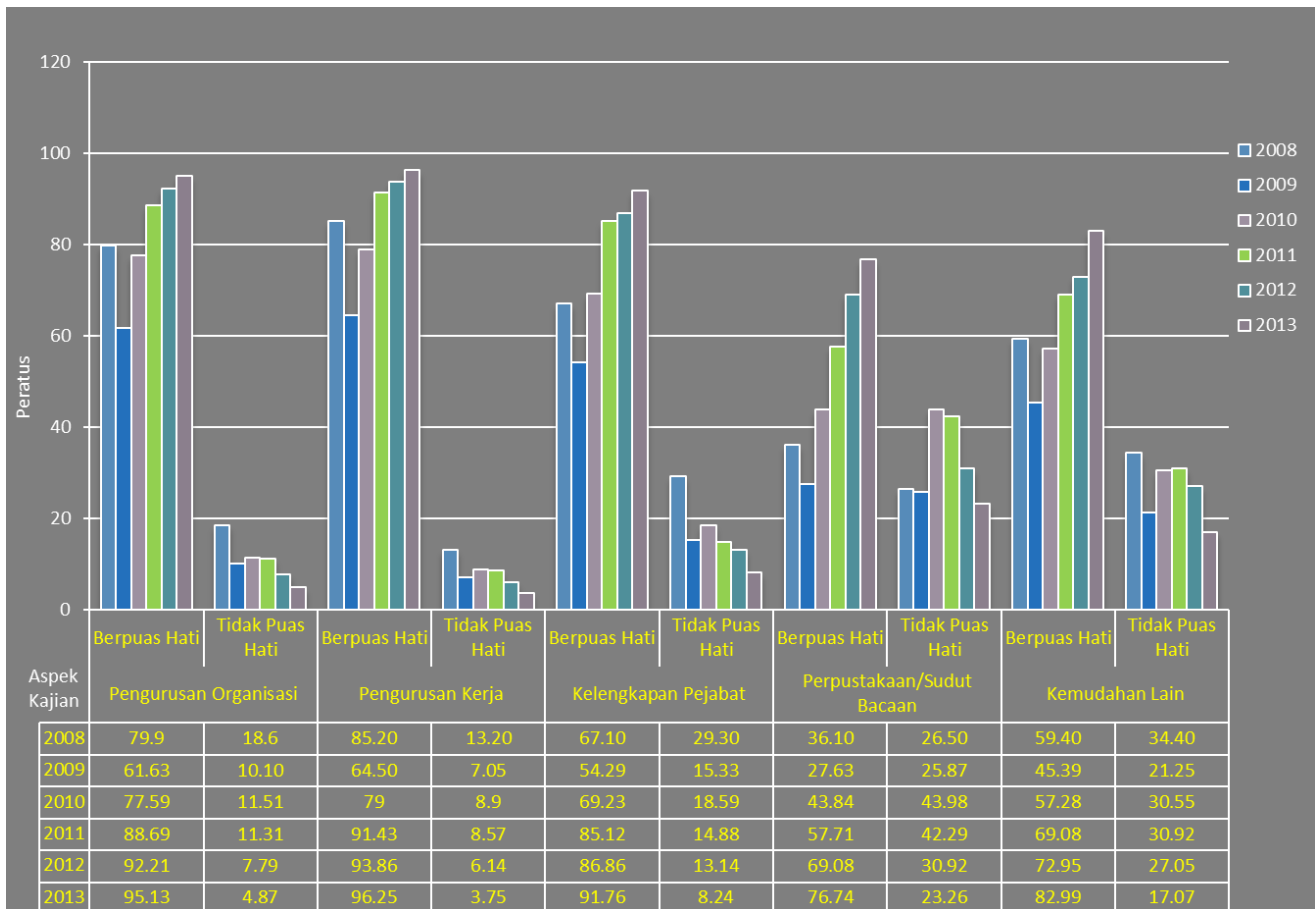
dan tandas, telefon awam serta lif. Bagi kemudahan –kemudahan ini, warga JANM yang berpuas hati bagi tahun 2013 telah meningkat sebanyak 10.04% berbanding pada tahun-tahun sebelumnya. Peningkatan kepuasan Warga JANM terhadap kemudahan-kemudahan lain ini ditunjukkan di **Jadual 10**.

**Jadual 10: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan Kemudahan-kemudahan Lain 2008-2013**

<b>Tahun</b>	<b>Responden yang Berpuas Hati (%)</b>	<b>Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)</b>
2013	82.99	17.07
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

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

Secara keseluruhannya tahap kepuasan bekerja warga JANM pada Tahun 2013 **meningkat kepada tahap 91.02%** berbanding 87.45% pada Tahun 2012 serta tahun-tahun sebelumnya dengan mengambilkira secara purata keseluruhan aspek penilaian. Graf perbandingan analisis mengikut pecahan aspek penilaian adalah seperti yang ditunjukkan di Carta 4.



**Carta 4: Graf Perbandingan Analisis Kajian Kepuasan Bekerja Warga JANM mulai Tahun 2008 hingga Tahun 2013**

## **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

Warga JANM menyesyorkan agar pihak atasan mengamalkan sikap lebih profesional dalam membuat keputusan bagi meningkatkan pengurusan organisasi yang lebih mantap. Di samping itu, amalan budaya cemerlang melalui pelaksanaan peluang yang lebih adil serta lebih cepat dalam proses membuat keputusan juga dicadangkan oleh warga JANM dalam usaha JANM meningkatkan prestasi pengurusan organisasi. Warga JANM berharap agar kerjasama antara unit dan bahagian adalah lebih erat dengan mengadakan lebih banyak aktiviti bersama serta mengamalkan budaya tolong menolong dan kerja berpasukan. Di samping itu, warga JANM juga berharap agar perjumpaan antara pegawai atasan dengan pegawai bawahan dengan lebih kerap.

ii. Kepuasan bekerja

Cadangan agar pusingan kerja dapat diamalkan dan dilaksanakan dengan adil dan seimbang bagi meningkatkan kepuasan bekerja di kalangan warga JANM. Di samping itu, warga JANM juga berharap agar pihak pengurusan sentiasa prihatin terhadap tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai atau yang diberikan agar mencapai matlamat jabatan.

iii. Kelengkapan pejabat

Hampir setiap Bahagian dan JANM Negeri/Cawangan ada menyatakan pandangan mereka mengenai kekurangan kelengkapan pejabat terutamanya kekurangan mesin pencetak dan mesin fotostat. Bagi meningkatkan kepuasan bekerja warga JANM terutama dalam kriteria kelengkapan ini, warga JANM mencadangkan agar kelengkapan pejabat seperti komputer, mesin fotostat dan mesin pencetak serta perabot usang diganti dengan yang baru selaras dengan perkembangan teknologi.

iv. Kafeteria dan perpustakaan

Cadangan warga terhadap kafeteria ialah agar harga makanan yang bersesuaian, menu dan kebersihan yang sentiasa dipantau. Untuk kemudahan perpustakaan adalah dicadangkan agar ditambahbaik dan menambah koleksi buku terutamanya yang berkaitan dengan rujukan profesional. Di samping itu, terdapat juga cadangan daripada warga JANM agar bahan bacaan yang baru dapat dimaklumkan melalui emel.

v. Perkara-perkara lain

Cadangan-cadangan lain oleh warga JANM termasuk memperbanyakkan kemudahan meletak kenderaan serta penyediaan taska.

## **6.0 KESIMPULAN**

Secara keseluruhannya tahap kepuasan bekerja warga JANM pada Tahun 2013 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 bekerja 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.