

LAPORAN HASIL KAJIAN KEPUASAN BEKERJA WARGA JANM TAHUN 2014

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 kearah 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 diharapkan 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 3 November 2014 sehingga 5 Disember 2014 secara atas talian (*online*) dan terbuka kepada 2,470 warga JANM di ibu pejabat termasuk 25 pejabat JANM negeri dan cawangan. Format soal selidik yang digunakan adalah sama seperti pada tahun 2014.

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 61.17% warga JANM telah menjawab kaji selidik yang dijalankan pada tahun 2014. Pecahan responden adalah seperti di **Jadual 1** dan **Jadual 2**.

Jadual 1 : Laporan Statistik Pengisian Kajian Soal Selidik Tahap Kepuasan Bekerja Warga JANM Tahun 2014 mengikut Bahagian

Bil	Nama Pejabat JANM	Jumlah Pegawai	Bil. Pengisian soal selidik	Peratus Pengisian
1	Pejabat Pengurusan Tertinggi	11	3	60.00%
2	Bahagian Pengurusan Audit Dalam	174	99	56.90%
3	Pasukan Pelaksanaan Perakaunan Akruan	48	13	27.08%
4	Bahagian Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan	153*	44	28.76%
5	Institut Perakaunan Negara	86	37	43.02%
6	Bahagian Pengurusan Amanah dan Sekuriti	57	11	19.30%
7	Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	132	67	50.76%
8	Bahagian Perkhidmatan Operasi Pusat dan Agensi	101	26	25.74%
9	Bahagian Pengurusan Operasi Pejabat Perakaunan (HQ)	21	6	28.57%
	Jumlah Keseluruhan Pengisian Responden di Bahagian JANM	783	306	39.08%

*jumlah pegawai adalah tidak termasuk pegawai di Jawatan Kumpulan.

Jadual 2 : Laporan Statistik Pengisian Kajian Soal Selidik Tahap Kepuasan Bekerja Warga JANM Tahun 2014 mengikut pejabat Negeri dan Cawangan

Bil	Nama Pejabat JANM	Jumlah Pegawai	Bil. Pengisian soal selidik	Peratus Pengisian
1	JANM Negeri Johor	123	32	26.02%
2	JANM Negeri Kedah	106	88	83.02%
3	JANM Negeri Kelantan	97	45	46.39%
4	JANM Negeri Melaka	71	61	85.92%
5	JANM Negeri Pahang	102	59	57.84%
6	JANM Negeri Perak	136	110	80.88%
7	JANM Negeri Perlis	54	48	88.89%
8	JANM Negeri Pulau Pinang	85	61	71.76%
9	JANM Negeri Sabah	114	106	92.98%
10	JANM Negeri Sarawak	108	101	93.52%
11	JANM Negeri Selangor	76	72	94.74%
12	JANM Negeri Sembilan	86	29	33.72%
13	JANM Negeri Terengganu	80	80	100.00%
14	JANM W.P. Putrajaya	116	40	34.48%
15	JANM Cawangan Bintulu	25	16	64.00%
16	JANM Cawangan Kapit	22	18	81.82%
17	JANM Cawangan Keningau	31	24	77.42%
18	JANM Cawangan Limbang	23	19	82.61%
19	JANM Cawangan Miri	37	33	89.19%
20	JANM Cawangan Sandakan	35	35	100.00%
21	JANM Cawangan Sarikei	27	18	66.67%
22	JANM Cawangan Sibu	39	39	100.00%
23	JANM Cawangan Sri Aman	28	23	82.14%
24	JANM Cawangan Tawau	37	23	62.16%
25	JANM Cawangan W.P.Labuan	29	25	86.21%
	Jumlah Keseluruhan Pengisian Responden di pejabat JANM Negeri dan Cawangan	1,687	1,205	71.43%
	Jumlah Keseluruhan Responden di JANM	2,470	1,511	61.17%

4.0 KEPUTUSAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA JANM TAHUN 2014

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 Aspek Pengurusan Organisasi

	Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1	Kuasa yang diperuntukkan untuk melaksanakan kerja	98.87	1.13
2	Arahan kerja yang jelas di pejabat	97.75	2.25
3	Pembahagian kerja dilakukan secara adil di kalangan Warga Bahagian	95.76	4.24
4	Peluang menggunakan sepenuhnya potensi diri	97.02	2.98
5	Peluang mengikuti program latihan yang sesuai dengan keupayaan diri	95.96	4.04
6	Peluang mempelajari sesuatu yang baru semasa menghadiri latihan	97.68	2.32
7	Peluang mengaplikasikan apa yang dipelajari selepas latihan	97.49	2.51
8	Peluang menghadiri latihan bagi peningkatan prestasi diri	95.57	4.43
9	Cara maklum balas yang diberikan oleh penyelia mengenai prestasi kerja	96.49	3.51
10	Keadilan yang diamalkan oleh penyelia/ketua dalam melakukan penilaian prestasi kerja	95.43	4.57
11	Maklum balas yang diberikan adalah meliputi kekuatan dan kelemahan diri supaya tindakan dapat diambil untuk meningkatkan prestasi diri	97.35	2.65
12	Dapat melibatkan diri dalam proses pembuatan keputusan	94.57	5.43
13	Keberkesanan pengurusan atasan berkomunikasi mengenai matlamat dan strategi	95.43	4.57
14	Keprihatinan pengurusan atasan akan kebajikan warga JANM	92.52	7.48
15	Keprihatinan pengurusan atasan akan permasalahan yang dialami Warga JANM	92.46	7.54
16	Peluang berinteraksi dengan pegawai di Bahagian-bahagian lain	96.62	3.38
17	Peluang berinteraksi dengan rakan sejawat di Bahagian-bahagian lain	97.68	2.32
18	Kerjasama di antara pengurusan atasan dengan bawahan	95.76	4.24
19	Kerjasama di antara Bahagian-bahagian di JANM	96.89	3.11
20	Semangat kekitaan di kalangan Warga JANM	95.04	4.96
21	Amalan saling hormat-menghormati di antara satu sama lain tanpa mengira pangkat	95.70	4.30
22	Suasana kerja secara keseluruhan	97.35	2.65

Jadual 3 menunjukkan Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Mengikut Soalan Bagi Setiap komponen di Pengurusan Organisasi bagi tahun 2014. 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 2014 adalah lebih baik dengan hanya 3.84% warga JANM yang tidak berpuas hati dalam aspek pengurusan organisasi.

Jadual 4: Perbandingan kepuasan warga JANM terhadap pengurusan organisasi 2008-2014

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2014	96.16	3.84
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

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 2014 iaitu 96.98% berbanding dengan tahun-tahun sebelumnya seperti di **Jadual 6**.

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

Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1 Peluang untuk melakukan kerja yang berbeza dari semasa ke semasa	95.37	4.63
2 Peluang untuk melakukan sesuatu yang menggunakan kebolehan saya	97.55	2.45
3 Peluang untuk mencuba kaedah sendiri dalam menjalankan tugas	97.42	2.58
4 Kesesuaian tugas dengan kelayakan	96.89	3.11
5 Kesesuaian tugas dengan minat	96.96	3.04
6 Peluang untuk membuat sesuatu yang tidak bertentangan dengan hati nurani	98.15	1.85
7 Peluang berkhidmat/berbakti untuk negara	98.68	1.32
8 Kebebasan menggunakan pertimbangan sendiri	97.49	2.51
9 Keupayaan dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan	99.27	0.73
10 Peluang untuk melakukan yang terbaik untuk negara	98.41	1.59
11 Peluang untuk mendapat pengiktirafan dalam perkhidmatan awam	95.30	4.70
12 Peluang untuk terus maju dalam perkhidmatan awam	96.76	3.24
13 Peluang untuk mendapat penghargaan bagi menjalankan sesuatu tugas dengan cemerlang	94.84	5.16
14 Perasaan pencapaian (<i>sense of achievement</i>) hasil daripada penyempurnaan sesuatu tugas	98.21	1.79
15 Hubungan dengan penyelia/ketua	97.95	2.05
16 Hubungan dengan rakan sejawat	99.27	0.73

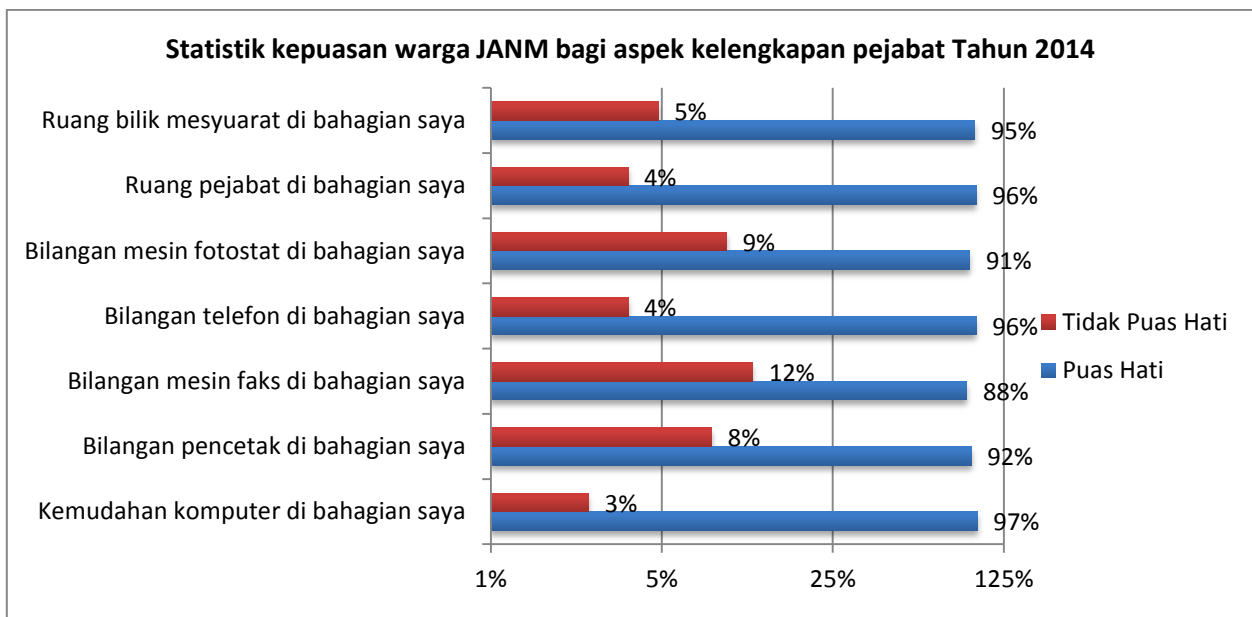
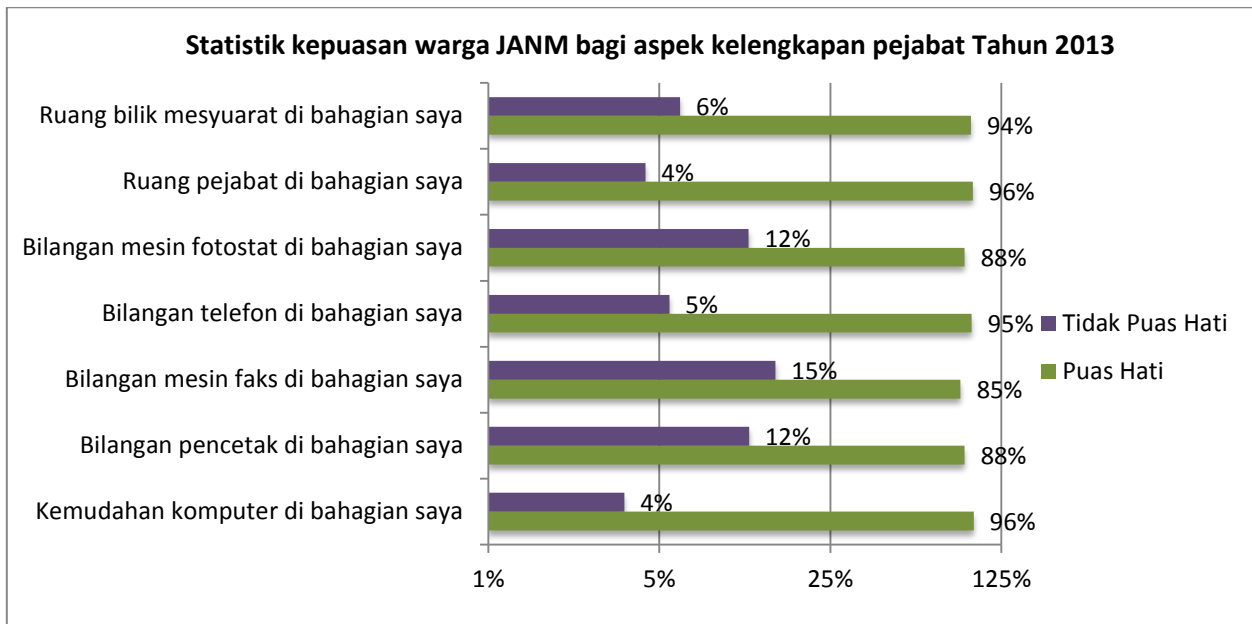
17	Hubungan antara pengurusan atasan dan warga JANM	96.69	3.31
18	Kemahiran penyelia saya dalam membuat keputusan	96.23	3.77
19	Kekerapan penyelia memberi maklum balas mengenai kerja yang dilakukan saya	96.43	3.57
20	Arahan penyelia adalah jelas dan mudah difahami	96.76	3.24
21	Amalan pemberian galakan dan pujian oleh penyelia	94.90	5.10
22	Cara dasar-dasar organisasi dilaksanakan	97.35	2.65
23	Kesediaan pengurusan atasan untuk menerima cadangan/pendapat orang bawahan	93.85	6.15
24	Komitmen pengurusan atasan terhadap Wawasan JANM	96.82	3.18

Jadual 6: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap kepuasan bekerja 2008-2014

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2014	96.98	3.02
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: Perbandingan Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Kategori Kelengkapan Pejabat Bagi Tahun 2013 dan 2014

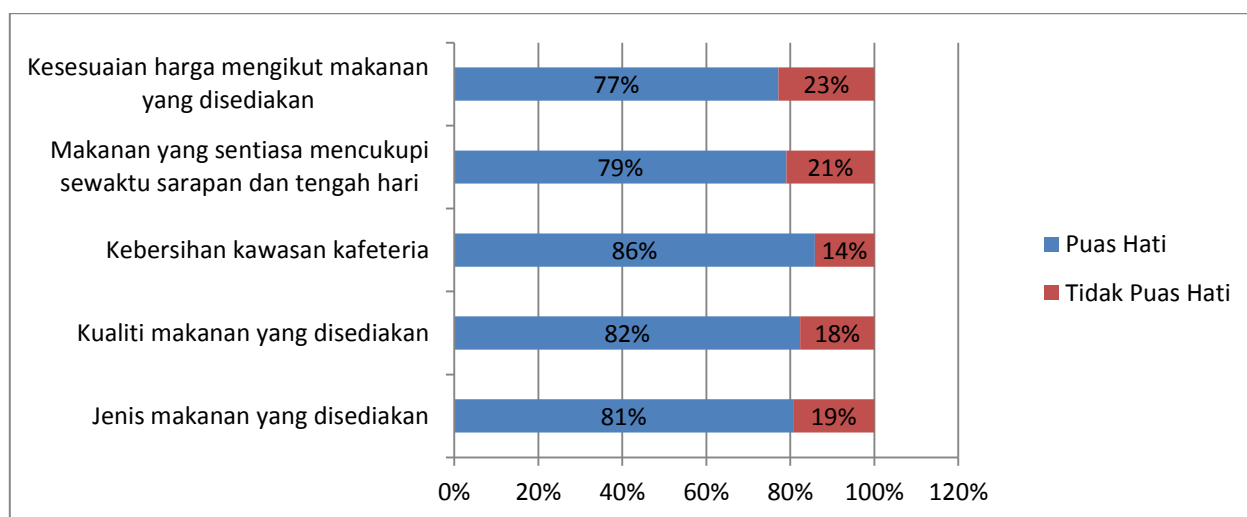
Merujuk kepada **Carta 1**, di antara kelengkapan pejabat yang didapati masih kekal tinggi sepanjang 2 tahun kajian dijalankan adalah bilangan mesin faks, pencetak dan mesin fotostat dengan peratus warga tidak berpuas hati di antara 8 – 12%.

Secara keseluruhannya, peratus kepuasan warga JANM terhadap kelengkapan pejabat jika dibandingkan dengan kajian pada tahun-tahun sebelumnya dengan kenaikan sebanyak 2.01% pada tahun 2014 berbanding tahun 2013 iaitu 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 2008-2014

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2014	93.77	6.23
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 14 - 23 peratus bagi setiap soalan. Walaubagaimanapun, perbandingan peratusan warga yang tidak berpuas hati berbanding tahun sebelum adalah lebih baik iaitu dengan penurunan sebanyak 5.77%

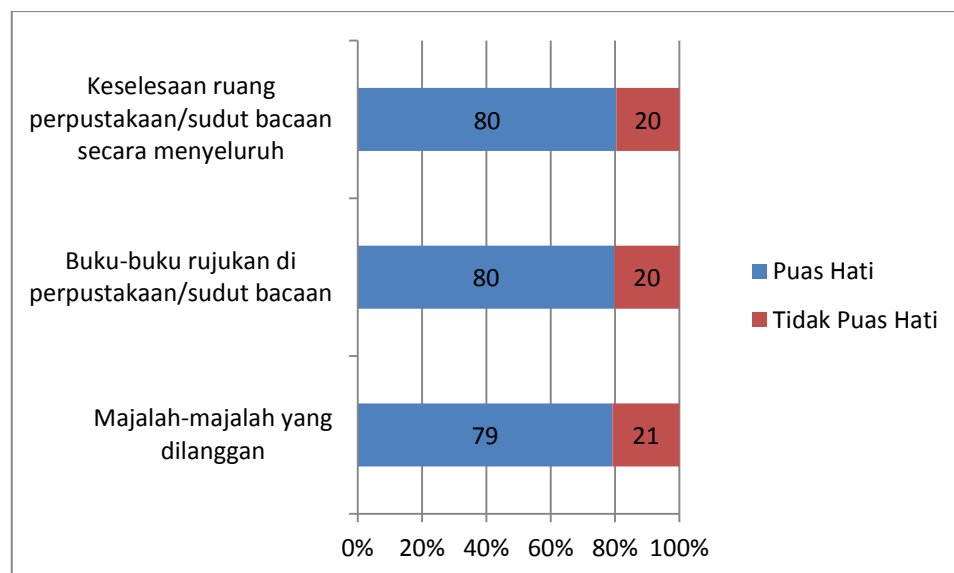
Jadual 8: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap Kemudahan Kafeteria 2008-2014

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2014	81.01	18.99
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 2014, **Jadual 8** menunjukkan peratus responden yang berpuas hati adalah sebanyak 81.01% berbanding dengan 18.99% bagi responden yang tidak berpuas hati.

4.5 Penilaian Soalan Perpustakaan/Sudut Bacaan

Carta 3 menunjukkan warga JANM yang tidak berpuas hati terhadap kemudahan perpustakaan/sudut bacaan adalah di antara 20 – 21 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 sedikit kenaikan sebanyak 3.13 % bagi responden yang berpuas hati dan penurunan juga 3.13% bagi responden yang tidak berpuas hati bagi tahun 2014 berbanding dengan tahun sebelum iaitu 2013 seperti yang ditunjukkan di dalam **Jadual 9**.

Jadual 9: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan Perpustakaan/Sudut Bacaan 2008-2014

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2014	79.87	20.13
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

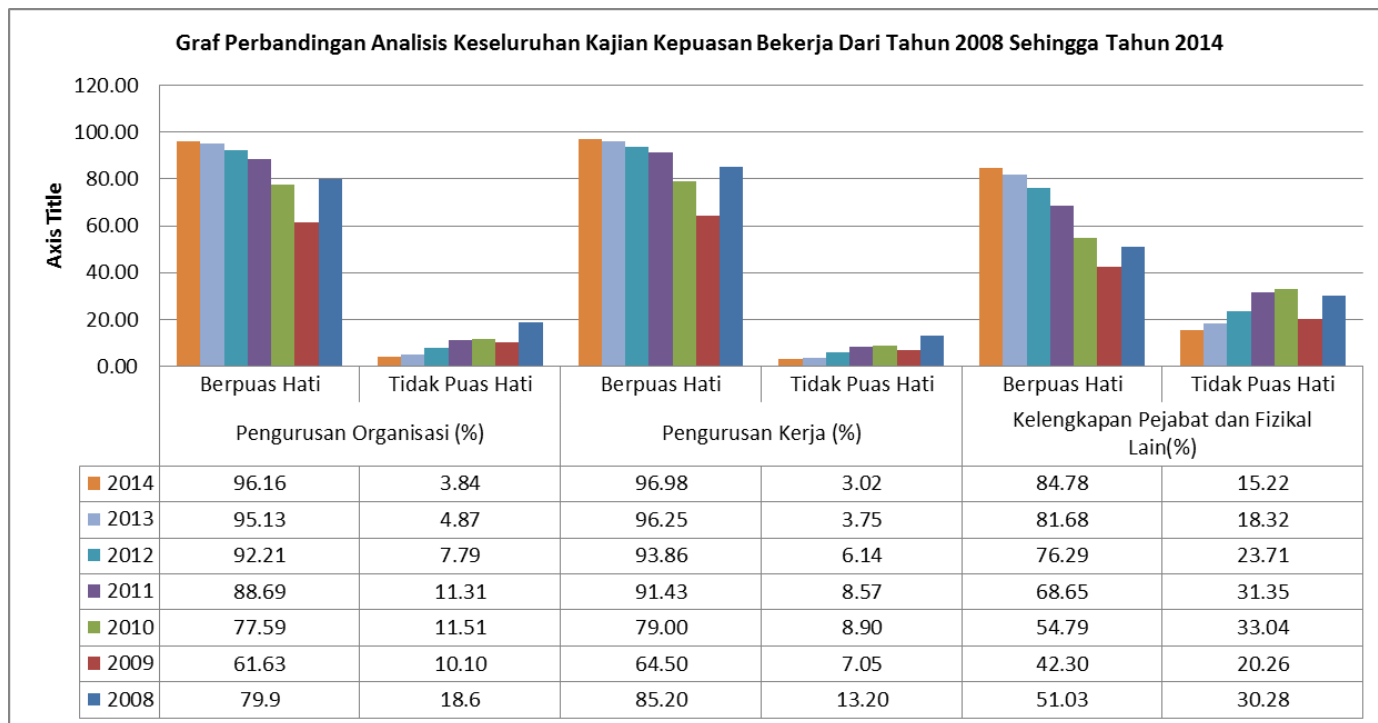
Bagi kajian mengenai kemudahan–kemudahan lain yang terdapat di pejabat seperti tempat letak kereta, kemudahan rekreasi, kebersihan persekitaran pejabat, kemudahan pantri dan tandas, telefon awam serta lif, terdapat sedikit peningkatan dalam peratusan warga JANM yang berpuas hati bagi tahun 2014 iaitu hanya sebanyak 1.5% 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 2008-2014

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2014	84.49	15.51
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 Mengikuti Tahun dan Aspek Penilaian

Secara keseluruhannya tahap kepuasan bekerja warga JANM pada Tahun 2014 adalah meningkat dengan peratusan warga JANM berpuas hati adalah sebanyak 92.64% berbanding 91.02% pada Tahun 2013 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 2014

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 pengurusan atasan lebih prihatin terhadap cadangan pegawai bawahan di samping mengamalkan sikap lebih profesional dalam membuat keputusan bagi meningkatkan pengurusan organisasi yang lebih mantap. Warga JANM juga berharap agar komunikasi di antara kedua-dua pihak perlu dipertingkatkan dengan mengadakan lebih banyak aktiviti bersama serta mengamalkan budaya tolong menolong dan kerja berpasukan.
- ii. Pengurusan kerja
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 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 ditambah 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 bilik penyusuan bayi.

6.0 KESIMPULAN

Tahap kepuasan bekerja warga JANM pada Tahun 2014 secara keseluruhannya didapati meningkat. 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.