



# KAJIAN KEPUASAN WARGA 2021



**IBU PEJABAT KASTAM DIRAJA MALAYSIA**

**ISI KANDUNGAN****MUKA SURAT**

<b>1.0</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1	LATAR BELAKANG KAJIAN	1
1.2	PERNYATAAN MASALAH	1
1.3	SKOP KAJIAN	
1.4	TUJUAN KAJIAN	2
1.5	KEPENTINGAN KAJIAN	2
1.6	LIMITASI KAJIAN	3
<b>2.0</b>	<b>SOROTAN LITERATUR</b>	<b>4</b>
2.1	PENGENALAN	
2.2	DEFINISI KEPUASAN WARGA	
<b>3.0</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	<b>5</b>
3.1	REKABENTUK KAJIAN	5
3.2	<i>VARIABLE</i> KAJIAN	5
3.3	KAEDAH PERSAMPELAN	6
3.4	SAIZ POPULASI DAN SAMPEL	6
3.5	KAEDAH PENGUMPULAN DATA	8

<b>4.0</b>	<b>DAPATAN KAJIAN</b>	<b>9</b>
<b>4.1</b>	<b>PENGENALAN</b>	<b>9</b>
<b>4.2</b>	<b>ANALISA DATA RESPONDEN</b>	<b>9</b>
<b>5.0</b>	<b>ANALISA KAJIAN</b>	<b>11</b>
<b>5.1</b>	<b>PENGENALAN</b>	<b>11</b>
<b>5.2</b>	<b>PERATUSAN SETIAP ELEMEN DALAM DIMENSI</b>	<b>11</b>
	<b>5.2.1 DIMENSI TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB</b>	
	<b>5.2.2 DIMENSI KEMUDAHAN JABATAN</b>	
	<b>5.2.3 DIMENSI SUASANA PERSEKITARAN ORGANISASI</b>	
	<b>5.2.4 DIMENSI MOTIVASI PEKERJA</b>	
<b>5.3</b>	<b>TAHAP KEPUASAN WARGA SECARA KESELURUHAN</b>	<b>17</b>
<b>5.4</b>	<b>ANALISA, KOMEN DAN CADANGAN</b>	<b>17</b>
	<b>TUGAS &amp; TANGGUNGJAWAB (BEBAN TUGAS DAN LAIN-LAIN)</b>	
	<b>KEMUDAHAN JABATAN (RUANG PEJABAT, KUARTERS, PENGANGKUTAN, TEMPAT LETAK KENDERAAN DAN LAIN-LAIN)</b>	
	<b>SUASANA PERSEKITARAN ORGANISASI (RAKAN SEKERJA DAN LAIN-LAIN)</b>	
	<b>MOTIVASI (KENAIKAN PANGKAT DAN LAIN-LAIN)</b>	

<b>6.0</b>	<b>RUMUSAN DAN CADANGAN</b>	<b>36</b>
<b>6.1</b>	<b>PENGENALAN</b>	<b>36</b>
<b>6.2</b>	<b>PENEMUAN KAJIAN</b>	<b>36</b>
<b>6.3</b>	<b>CADANGAN PENAMBAHBAIKAN</b>	<b>37</b>
	6.3.1 Tugas & Tanggungjawab (Beban Tugas Dan Lain-Lain)	
	6.3.2 Kemudahan Jabatan (Ruang Pejabat, Kuarters, Pengangkutan, Tempat Letak Kenderaan Dan Lain-Lain)	
	6.3.3 Suasana Persekitaran Organisasi (Rakan Sekerja Dan Lain-Lain)	
	6.3.4 MOTIVASI (KENAIKAN PANGKAT DAN LAIN-LAIN)	
<b>6.4</b>	<b>SYOR KAJIAN</b>	<b>39</b>

## **RUJUKAN**

### **1.4 PENDAHULUAN**

### **1.5 LATAR BELAKANG KAJIAN**

Pekerja adalah orang yang bekerja secara lazimnya untuk mendapat bayaran atau memperoleh pendapatan. Pekerja juga adalah orang yang memegang sesuatu jawatan dalam perkhidmatan awam atau swasta. Mereka adalah orang yang bertanggungjawab terhadap kerja seharian, mingguan atau bulanan serta menerima bayaran. **(Kamus Dewan Edisi Keempat)**

Pekerja juga merupakan individu yang banyak mengerah tenaga dan juga idea bagi membantu mencapai matlamat, visi dan juga misi bagi sesebuah organisasi. Tanpa pekerja bukan sahaja banyak pekerjaan tergendala, malah organisasi juga tidak mampu mencapai sebarang kejayaan. Oleh yang demikian, pekerja merupakan faktor yang menyumbang kepada produktiviti organisasi dan menjadi penentu kepada kejayaan serta kemajuan sesebuah negara. Justeru itu, keprihatinan pihak pengurusan organisasi dalam memenuhi kebajikan dan keperluan pekerja dapat meningkatkan tahap kepuasan mereka terhadap pekerjaan yang dilakukan. Banyak faktor yang boleh menyebabkan pekerja tidak mempunyai produktif di tempat kerja dan antaranya adalah tiada kepuasan kerja.

Dalam menganalisa pelbagai faktor yang menentukan kepuasan pekerja, kita seharusnya percaya bahawa setiap individu mencapai tahap kepuasan kerja yang berbeza di dalam persekitaran yang sama. Oleh itu, selain daripada tugas dan persekitaran di tempat kerja, faktor keperibadian juga mendorong kepada kepuasan kerja. Bagi setiap individu, semua faktor seperti tugas dan suasana di tempat kerja amat bermakna dalam menentukan tahap kepuasan pekerja. Setiap individu mempunyai matlamat pencapaian yang tersendiri daripada kerjaya mereka. Semua ini akan menentukan kadar kepuasan warga yang menjadi ukuran di tempat bertugas atau bekerja masing-masing.

## **1.6 PERNYATAAN MASALAH**

Isu ketidakpuasan hati pekerja dalam dunia pekerjaan seringkali menjadi masalah sesebuah jabatan. Hasil kajian yang lepas terdapat isu mengenai autonomi, penghargaan dan tanggungjawab, persekitaran fizikal, penyeliaan, waktu bekerja dan penghargaan. Namun, isu seperti kelengkapan pejabat, kebajikan warga, kenaikan pangkat, parkir, perjawatan dan sistem penyeliaan masih diambil kira sebagai isu asas. Ini adalah antara faktor-faktor yang diketengahkan pada kajian tahun 2020 yang menyebabkan warga merasakan kurang bermotivasi ke tempat kerja.

Faktor ini menjadi antara petanda bahawa tahap produktiviti pekerja boleh menurun kerana ketidakpuasan oleh warga. Ini boleh mengakibatkan kesan negatif terhadap perkembangan kerjaya warga di dalam jabatan.

### **1.3 SKOP KAJIAN**

Kajian ini meliputi keseluruhan warga daripada pelbagai grad jawatan dan kumpulan perkhidmatan di Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM). Kajian terhadap tahap kepuasan warga diukur berdasarkan kepada 4 dimensi berikut:-

- (i) Tugas dan Tanggungjawab
- (ii) Kemudahan Jabatan
- (iii) Suasana Persekitaran Organisasi
- (iv) Motivasi

### **1.7 TUJUAN KAJIAN**

Kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti dimensi-dimensi kepuasan warga yang mempengaruhi kualiti tugas, kemudahan, persekitaran dan tahap motivasi di JKDM.

### **1.8 OBJEKTIF KAJIAN**

Objektif kajian adalah seperti berikut:-

- (i) Menenalpasti hubungan antara kepuasan pekerja, fungsi tugas, penglibatan dalam membuat keputusan, fasiliti kemudahan, keadaan persekitaran, motivasi dan kesedaran kepada peningkatan diri mempengaruhi tahap kepuasan warga.
- (ii) Menenalpasti dimensi yang banyak mempengaruhi kepuasan warga.
- (iii) Menenalpasti komen dan cadangan yang boleh ditambahbaik dalam JKDM bagi memenuhi kepuasan warga.

### **1.9 KEPENTINGAN KAJIAN**

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk membantu pihak pengurusan jabatan dan warga memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan warga. Pemahaman mengenai faktor-faktor ini akan memberi sumbangan kepada pihak pengurusan JKDM dalam membantu meningkatkan kualiti kerja dan kecekapan dalam pengurusan. Disamping itu, melalui kajian ini juga, warga dapat mempertingkatkan prestasi kerja dan juga dapat mempertingkatkan produktiviti yang optima. Hasil kajian ini juga dapat membantu pihak pengurusan merangka strategi dan memperbaharui prosedur-prosedur untuk meningkatkan kepuasan warga JKDM.

### **1.10 LIMITASI KAJIAN**

Sepanjang menjalankan kajian ini terdapat beberapa kekangan yang dihadapi diantaranya ialah penyelidik tidak dapat mengenalpasti sekiranya pegawai menjawab lebih daripada 1 kali serta cabaran pandemik covid-19 yang sedikit sebanyak mengganggu jadual tugas warga di pejabat.

## **3.0 SOROTAN LITERATUR**

### **2.1 PENGENALAN**

Kepuasan warga boleh memberi impak kepada produktiviti sesuatu organisasi. Bahagian ini menerangkan definisi kepuasan warga dan hubungkaitnya dengan prestasi kerja. Bahagian ini juga mengandungi ulasan kajian dalam bidang kepuasan warga.

### **2.2 DEFINISI KEPUASAN WARGA**

Pekerja merupakan aset utama sesebuah organisasi dan produktiviti organisasi turut didorong oleh produktiviti pekerja. Produktiviti pekerja boleh ditakrifkan sebagai jumlah barangan dan perkhidmatan yang dihasilkan

oleh seorang pekerja dalam tempoh masa yang diberi tanpa menjejaskan kualiti perkhidmatan (Bandara & Weligodapola 2013). Kajian lain turut menunjukkan bahawa peningkatan kepuasan dalam bekerja akan meningkatkan produktiviti pekerja tersebut (Magun 1985). Ini turut disokong oleh Baaren dan Galloway (2014) yang menyatakan wujud hubungan yang signifikan di antara kepuasan kerja dengan produktiviti.

Mullins (2002) mentakrifkan kepuasan pekerja sebagai satu sikap dan keadaan dalaman. Kepuasan pekerja juga dirujuk kepada sikap seseorang individu terhadap kerja dan organisasi dimana mereka melaksanakan kerja yang diberikan. Secara umumnya, kepuasan pekerja termasuklah perasaan intrinsik dan ekstrinsik yang dipamerkan oleh pekerja (Ali dan Mohammad, 2006). Manakala, Locke (1976) dalam penyelidikannya mengenai kepuasan kerja menyatakan bahawa kepuasan pekerja adalah emosi positif yang wujud akibat daripada penilaian dan pengalaman kerja yang dilakukan oleh seseorang pekerja.

Kepuasan kerja juga dapat dilihat melalui bebanan kerja yang ditanggung. Ia juga dilihat dari aspek tingkah laku. Asas pengukuran kepuasan kerja bermula dengan kerja itu sendiri, dan pengukuran beransur-ansur berkembang dan dipengaruhi oleh dimensi-dimensi yang lain (Tsai, 2007). Ana dan Marion (2001) mentafsirkan kepuasan pekerja sebagai darjah kesukaan dan keseronokan seseorang terhadap kerjayannya. Kepuasan kerja penting dalam menjamin mutu perkhidmatan berkualiti, efektif dan efisien. Elemen-elemen ini kebiasaannya digunakan untuk mengukur persepsi kepuasan kerja di kalangan pekerja dan ia juga berguna untuk mempengaruhi motivasi pekerja untuk pencapaian produktiviti yang tinggi. Oleh itu, dapat dirumuskan daripada pendapat dan pandangan beberapa pengkaji mengenai kepuasan pekerja yang menyatakan tingkah laku positif yang dipamerkan oleh pekerja secara tidak langsung membolehkan pekerja menyesuaikan dirinya dalam pelbagai keadaan. Diantaranya adalah dapat menyesuaikan diri dengan rakan sekerja. Hubungan sosial yang sihat dapat meningkatkan tahap kepuasan kerja mereka.

### **3.0 METODOLOGI KAJIAN**

#### **3.6 REKABENTUK KAJIAN**



Instrumen yang digunakan dalam kajian ini ialah borang soal selidik secara atas talian (*GoogleForm*) yang diedarkan kepada responden. Bentuk kajian yang digunakan adalah dalam bentuk kuantitatif dan kualitatif. Responden terdiri daripada pegawai dan anggota yang berkhidmat di JKDM. Terdapat dua bahagian utama dalam borang soal selidik yang digunakan. Bahagian I mengandungi maklumat asas demografi manakala bahagian II pula mengandungi soalan-soalan setiap dimensi yang mengukur kepuasan warga. Pada Bahagian II, *Yes / No Scale* digunakan bagi mengukur tahap kepuasan warga terhadap jenis-jenis faktor kepuasan warga berdasarkan Kerangka Teoritikal seperti Rajah 1 di bawah.

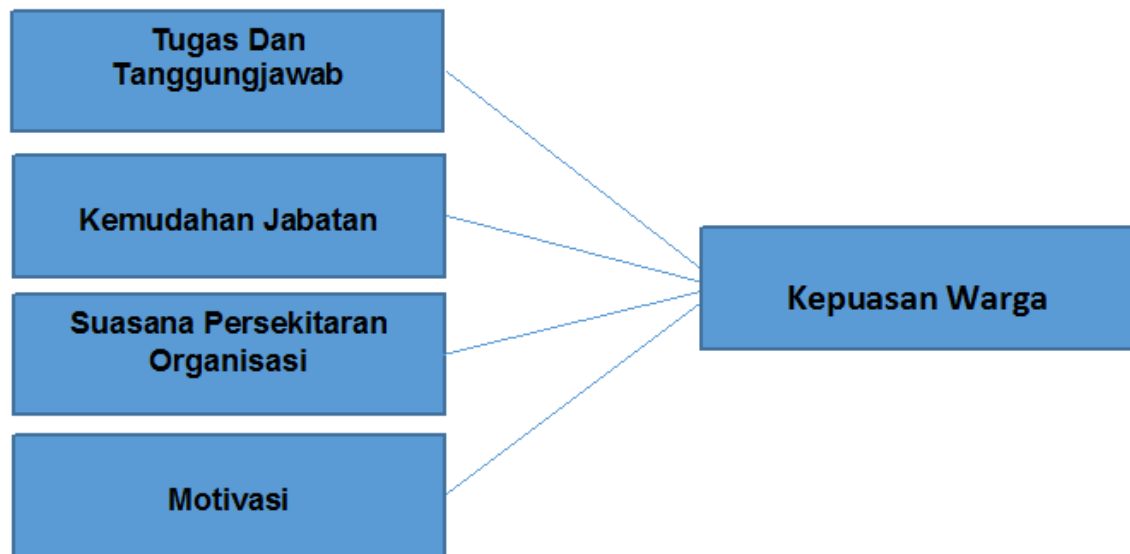
### 3.7 VARIABLE KAJIAN

Kerangka teoritikal kajian ini mempunyai 8 *variable*. Ia terdiri daripada kepuasan warga, kepuasan kerja, kejelasan kerja, penglibatan dalam penyeliaan, motivasi kerja, kesedaran kepada peningkatan diri, komitmen terhadap organisasi dan keseimbangan di antara kerja dengan kehidupan. Soalan-soalan kajian diperolehi daripada sorotan literatur yang lalu adalah seperti dalam Jadual 1.

**Jadual 1 : Variable Kajian**

<b>Bil</b>	<b>Variable</b>	<b>Sumber</b>
1.	Kepuasan warga	Hugo Asencio (2016)
2.	Kepuasan kerja	Hackman and Oldham (1976,1980)
3.	Kejelasan tugas	Rizzo, House, and Lirtzman (1970)
4.	Penglibatan dalam membuat keputusan	Mohr (1971) dan Hrebiniak (1974)
5.	Motivasi kerja	Celine M Blanchard dan Due Pelletier (2009)
6.	Kesedaran kepada peningkatan diri	Rothenback (1982)
7.	Keseimbangan Kerja dengan Kehidupan	Hayman (2005)
8.	Komen dan cadangan	Arahan Pengurusan tertinggi

Berdasarkan kepada variable-variable ini kerangka teori dibentuk seperti Rajah 1.



Rajah 1: Kerangka Teoritikal

### 3.3 KAEDAH PERSAMPELAN

Kaedah persampelan yang digunakan adalah meliputi seluruh warga JKDM. Soal-selidik diedarkan secara atas talian dalam bentuk *Google Form* kepada seluruh warga JKDM Ibu Pejabat dan Negeri bermula 27 Januari sehingga 05 Mac 2021.

### 3.4 SAIZ POPULASI DAN SAMPEL

Seramai 11305 responden daripada 13562 (KPSM, 31 Januari 2021) warga jabatan daripada seluruh negara yang menjawab soal-selidik ini seperti Jadual 2 dan 3 di bawah.

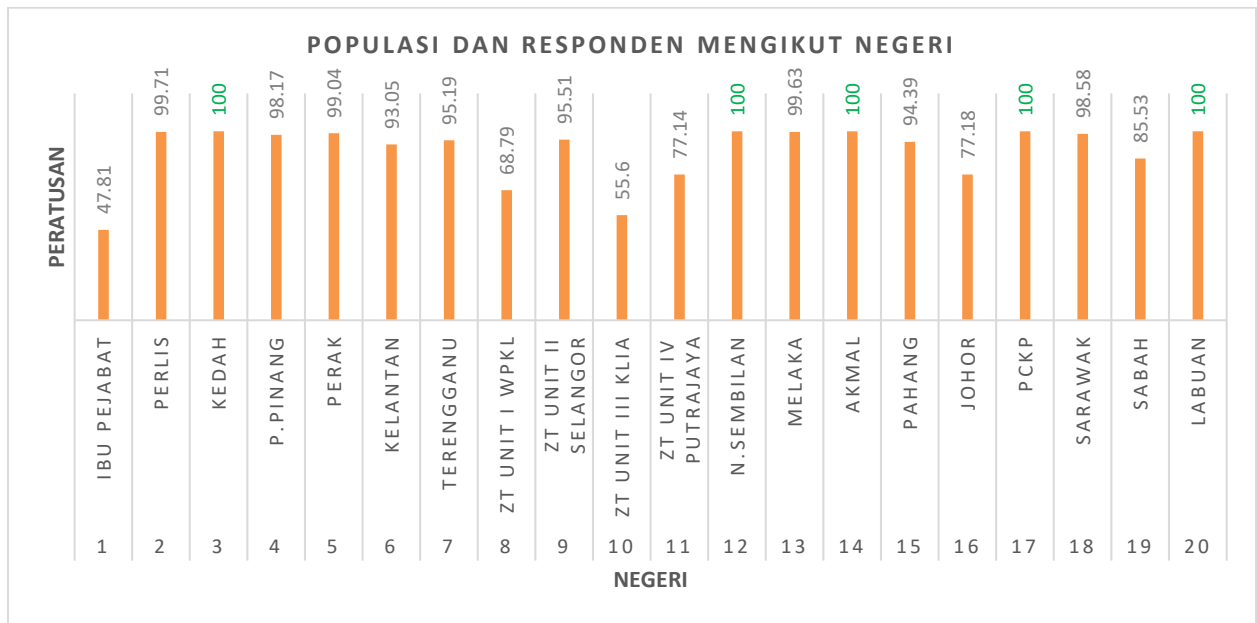
**Jadual 2 : Jumlah keseluruhan populasi dan responden**

Tarikh Kajian	Perjawatan Diisi	Jumlah Responden	%
27 Januari - 05 Mac 2020	13593	11336	83.40

**Jadual 3 : Pecahan Populasi Dan Responden Mengikut Negeri**

Bil	Negeri	Populasi Mengikut Negeri	Jumlah Responden	Peratus (%)
1.	Ibu Pejabat	1441	689	47.81
2.	Perlis	349	348	99.71
3.	Kedah	764	764	100.00
4.	P.Pinang	1092	1072	98.17
5.	Perak	622	616	99.04
6.	Kelantan	489	455	93.05
7.	Terengganu	208	198	95.19
8.	ZT Unit I WPKL	865	595	68.79
9.	ZT Unit II Selangor	1313	1254	95.51
10.	ZT Unit III KLIA	901	501	55.60
11.	ZT Unit IV Putrajaya	210	162	77.14
12.	N.Sembilan	258	258	100.00
13.	Melaka	271	270	99.63
14.	AKMAL	160	160	100.00
15.	Pahang	321	303	94.39
16.	Johor	2134	1647	77.18
17.	PCKP	14	14	100.00
18.	Sarawak	1126	1110	98.58
19.	Sabah	933	798	85.53
20.	Labuan	122	122	100.00
<b>JUMLAH</b>		<b>13593</b>	<b>11336</b>	<b>83.40</b>

Sumber : KPSM Ibu Pejabat Kastam, Putrajaya Januari 2021



### 3.5 KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Data kajian diperolehi melalui soal selidik secara atas talian yang dilaksanakan oleh responden kajian. Tempoh masa selama 6 minggu diberikan bagi melaksanakan soal selidik.

Soal selidik berkenaan mengandungi dua bahagian iaitu;

3.5.1 Bahagian I : Maklumat Asas Responden (Demografi);

3.5.2 Bahagian II : Penilaian Perkhidmatan;

- (i) Tugas dan tanggungjawab
- (ii) Kemudahan jabatan
- (iii) Suasana persekitaran organisasi
- (iv) Motivasi kerja

3.5.3 Bahagian III : Komen dan cadangan

## **4.0 DAPATAN KAJIAN**

### **4.1 PENGENALAN**

Data-data telah dikumpul dan telah dianalisa menggunakan *Microsoft Excel*.

### **4.2 ANALISA DATA RESPONDEN**

Kajian ini dilakukan secara atas talian (*online*) yang melibatkan JKDM seluruh negara yang mewakili populasi warga JKDM seperti Jadual 3

## **5.0 ANALISA KAJIAN**

### **5.3 PENGENALAN**

Bab ini membincangkan penemuan kajian berdasarkan penilaian responden terhadap 4 dimensi kepuasan warga yang dinyatakan menerusi elemen-elemen yang tertentu. Skor yang dinyatakan oleh responden adalah berdasarkan *Yes / No Scale*. Tahap kepuasan berdasarkan kepada analisis kekerapan dan peratusan bagi setiap elemen di bawah dimensi masing-masing. Analisa min dibuat bagi melihat kekuatan setiap dimensi yang menyumbang kepada kepuasan warga. Malah analisa menggunakan *Microsoft Excel* bagi menentukan kesesuaian model *variable* juga dilakukan.

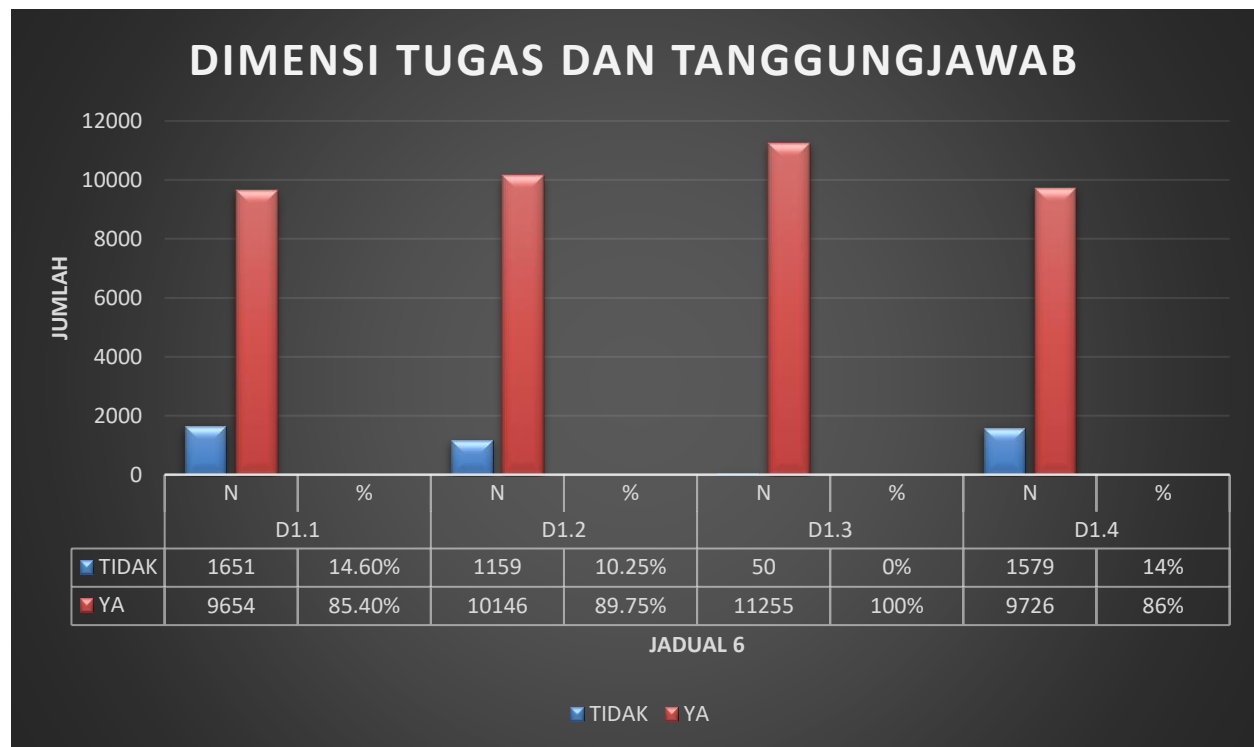
### **5.4 PERATUSAN SETIAP ELEMEN DALAM DIMENSI**

Analisis kekerapan dan peratusan dibuat bagi menunjukkan kekerapan responden menyatakan darjah persetujuan terhadap kenyataan-kenyataan yang berkaitan kepuasan warga mengikut setiap elemen bagi 4 dimensi yang ditetapkan iaitu tugas dan tanggungjawab, kemudahan jabatan, suasana persekitaran kerja dan motivasi kerja. Ia ditunjukkan seperti jadual di bawah.

#### 5.4.1 DIMENSI TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB

**Jadual 6 : Peratusan bagi setiap elemen dalam dimensi tugas dan tanggungjawab**

Bil	Elemen	Yes		No		Jumlah Responden
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1.	Pendapat saya diambil kira dalam membuat sesuatu keputusan.	9654	85.39%	1651	14.60%	11305
2.	Beban tugas yang diberi setimpal dengan jawatan saya.	10146	89.74%	1159	10.25%	11305
3.	Saya faham tugas dan tanggungjawab saya.	11255	99.55%	50	0.44%	11305
4.	Saya diberikan tugas mengikut kebolehan saya.	9726	86.03%	1579	13.96%	11305

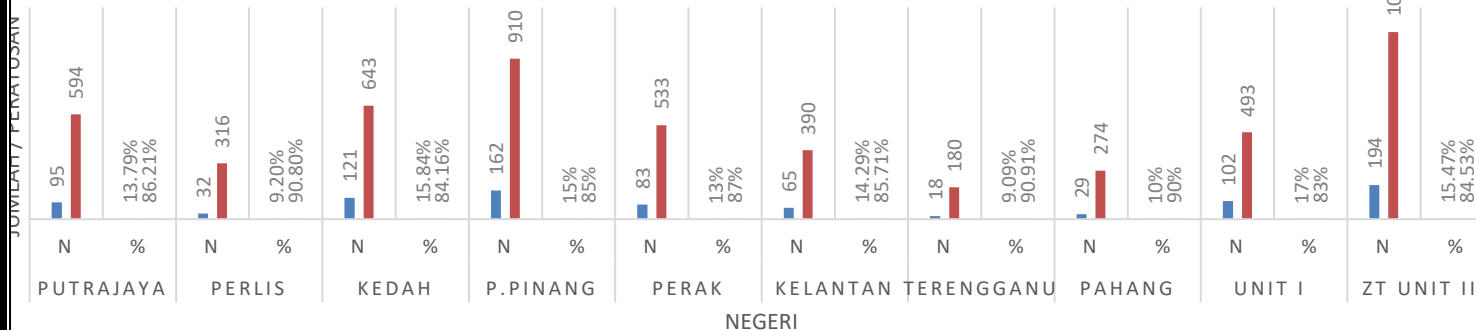


- i. Jadual 6 di atas menunjukkan peratusan bagi setiap elemen dalam dimensi tugas dan tanggungjawab.
- ii. Dalam Elemen 1 menunjukkan bahawa 9654 (85.39%) responden menyatakan 'YA' manakala 1651 (14.60%) responden menyatakan 'TIDAK'.
- iii. Dalam Elemen 2 ia menunjukkan bahawa 10146 (89.74%) responden menyatakan 'YA' manakala 1159 (10.25%) responden menyatakan 'TIDAK'.
- iv. Dalam Elemen 3 menunjukkan bahawa 11255 (99.55%) responden menyatakan 'YA' manakala 50 (0.44%) responden menyatakan 'TIDAK'.
- v. Dalam Elemen 4 menunjukkan bahawa 9726 (86.03%) responden menyatakan 'YA' manakala 1579 (13.96%) responden menyatakan 'TIDAK'. Secara keseluruhannya warga berpuas hati terhadap dimensi tugas dan tanggungjawab. Hal ini kerana, peratusan responden menyatakan 'YA' dalam setiap elemen melebihi 86% manakalanya hanya selebihnya menyatakan 'TIDAK'.
- vi. Ini menunjukkan bahawa bagi kesemua elemen di dimensi 1, warga berpuas hati dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan walaupun bagaimanapun jumlah yang tidak berpuas hati di elemen 1, 2 dan 4 masih mencecah 4 angka meskipun dari segi peratusan masih rendah.

vii. Berikut adalah pecahan responden bagi setiap negeri mengikut elemen.

### ELEMEN 1

■ TIDAK ■ YA



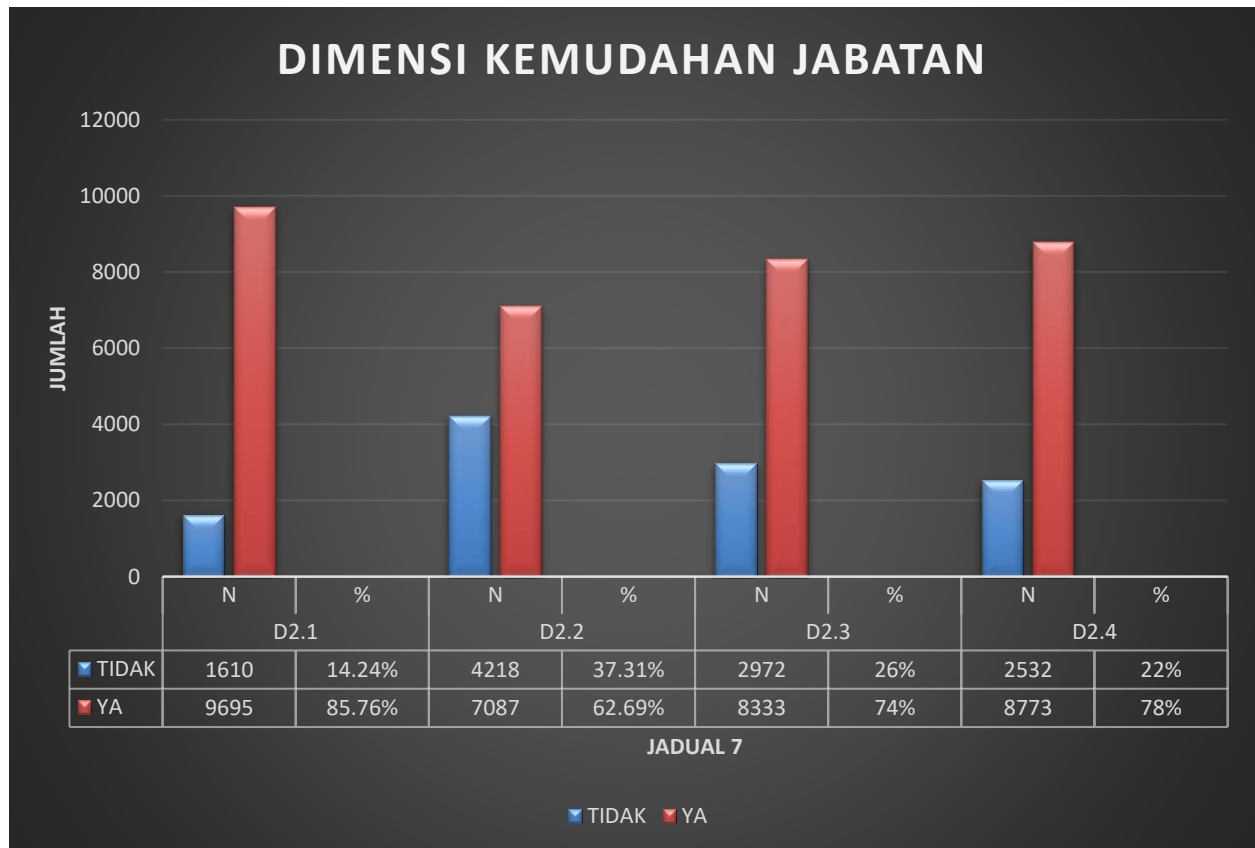
#### 5.4.2 DIMENSI KEMUDAHAN JABATAN

Jadual 7 : Peratusan bagi setiap elemen dalam kemudahan jabatan

Bil	Elemen	Yes		No		Jumlah Responden
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1.	Ruang pejabat yang mencukupi dan selesa	9695	85.75%	1610	14.24%	11305
2.	Tempat letak kenderaan adalah mencukupi.	7087	62.68%	4218	37.31%	11305



3.	Pejabat dilengkapi peralatan ICT dan peralatan pejabat yang mencukupi.	8333	73.71%	2972	26.28%	11305
4.	Perkhidmatan kenderaan jabatan untuk tugas rasmi mudah diperolehi.	8773	77.60%	2532	22.40%	11305



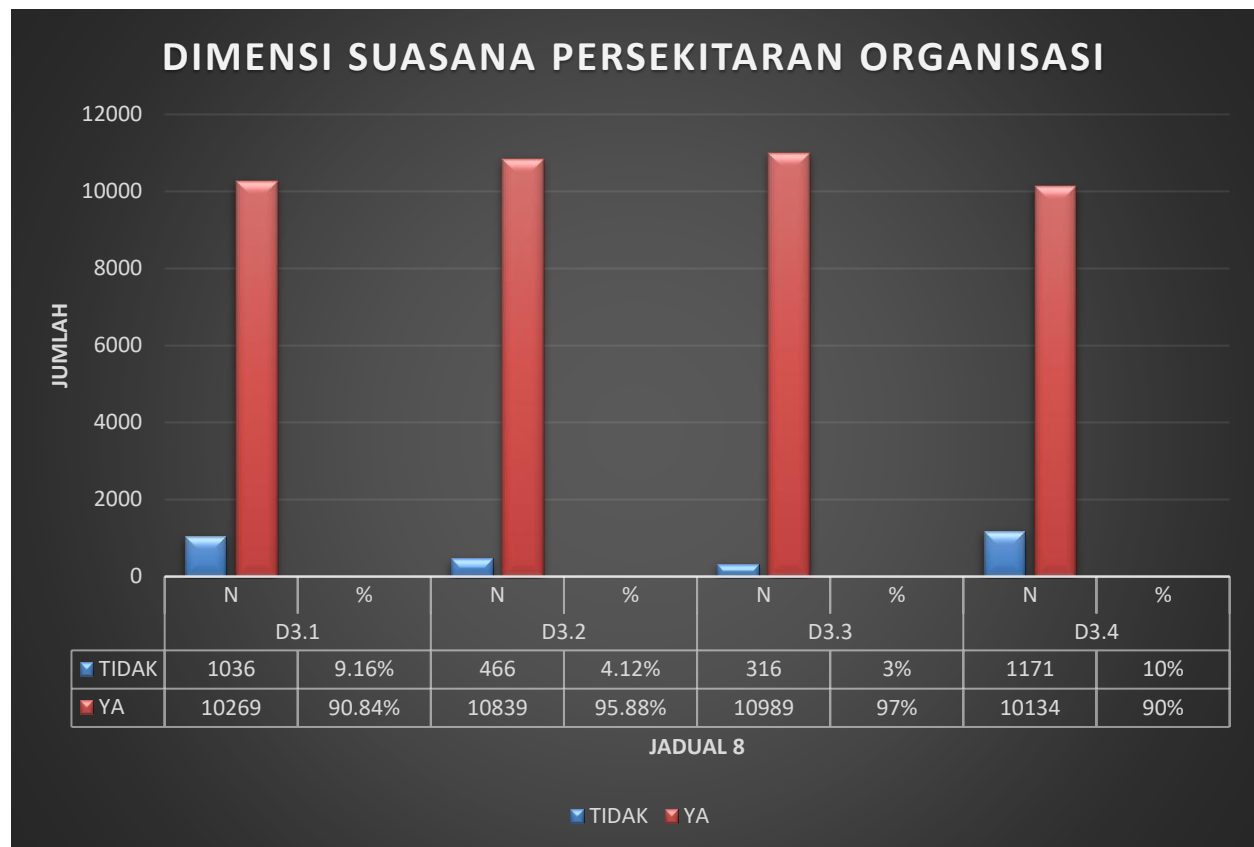
- i. Jadual 7 di atas merujuk kepada dimensi 2 iaitu peratusan bagi setiap elemen dalam kemudahan jabatan.
- ii. Elemen 1 hingga 4 adalah soalan soal selidik bagi dimensi tersebut mengikut pecahan seperti ruang pejabat / bekerja yang selamat dan selesa, tempat letak kenderaan adalah mencukupi, pejabat dilengkapi peralatan ICT dan peralatan pejabat yang mencukupi dan perkhidmatan kenderaan jabatan untuk tugas rasmi mudah diperolehi.
- iii. Elemen 1 menunjukkan bahawa 9695 (85.75%) responden menyatakan 'YA' manakala 1610 (14.24%) responden menyatakan 'TIDAK'.
- iv. Elemen 2 menunjukkan bahawa 7087 (62.68%) responden menyatakan 'YA' manakala 4218 (37.31%) responden menyatakan 'TIDAK'.
- v. Dalam elemen 3 ia menunjukkan bahawa 8333 (73.71%) responden menyatakan 'YA' manakala 2972 (26.28%) responden menyatakan 'TIDAK'.
- vi. Manakala elemen 4 menunjukkan bahawa 8773 (77.60%) responden menyatakan 'YA' manakala 2532 (22.40%) responden menyatakan 'TIDAK'.
- vii. Merujuk kepada kesemua elemen dalam dimensi, elemen 1, 3 dan 4 menunjukkan bahawa warga masih berpuas hati.
- viii. Elemen 2 menunjukkan bahawa isu tempat letak kenderaan menjadi ketidakpuasan hati kepada warga JKDM meskipun angka yang berpuas hati masih tinggi.

### 5.2.3 DIMENSI SUASANA PERSEKITARAN ORGANISASI

**Jadual 8 : Peratusan bagi setiap elemen dalam suasana persekitaran organisasi**

Bil	Elemen	Yes		No		Jumlah Responden
		Jumlah	%	Jumlah	%	

1.	Terdapat hubungan baik antara pengurusan atasan dan warga JKDM.	10269	90.83%	1036	9.17%	11305
2.	Rakan kerja memberi impak positif dalam persekitaran kerja harian.	10839	95.87%	466	4.13%	11305
3.	Warga faham dan jelas misi serta visi jabatan.	10989	97.20%	316	2.80%	11305
4.	Wujud semangat kekitaan di kalangan warga jabatan.	10134	89.64%	1171	10.36%	11305



- i. Jadual 8 menunjukkan dimensi suasana persekitaran organisasi. Merujuk kepada dimensi 3, terdapat 4 elemen yang disoal selidik kepada warga iaitu hubungan baik antara pihak pengurusan dan warga JKDM, rakan sekerja memberi pengaruh positif dalam persekitaran kerja harian, warga faham dan jelas misi serta visi jabatan dan wujud semangat kekitaan di kalangan warga jabatan.
- ii. Hasil daripada elemen 1 mendapati bahawa 10269 (90.83%) responden menyatakan 'YA' manakala 1036 (9.17%) responden menyatakan 'TIDAK'.
- iii. Dalam elemen 2 pula menunjukkan bahawa 10839 (95.87%) responden menyatakan 'YA' manakala 466 (4.13%) responden menyatakan 'TIDAK'.
- iv. Sementara itu, elemen 3 menunjukkan bahawa 10989 (97.20%) responden menyatakan 'YA' manakala 316 (2.80%) responden menyatakan 'TIDAK'.

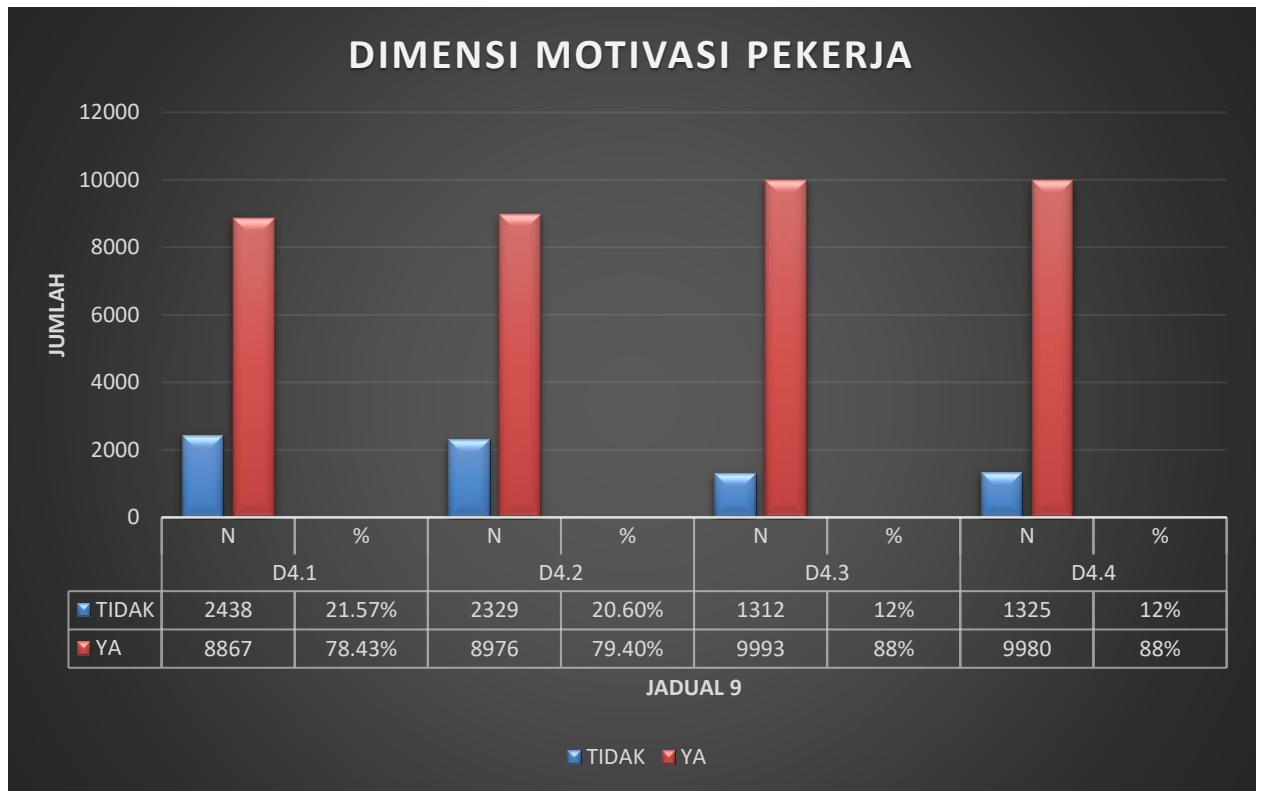
- v. Elemen 4 menunjukkan bahawa 10134 (89.64%) responden menyatakan 'YA' manakala 1171 (10.36%) responden menyatakan 'TIDAK'.
- vi. Secara keseluruhannya warga berpuas hati terhadap dimensi suasana persekitaran organisasi dan ini menunjukkan bahawa warga mempunyai jati diri 'Kastam' walau pun jumlah yang tidak berpuas hati masih ada namun peratusan terlalu rendah.

#### 5.2.4 DIMENSI MOTIVASI PEKERJA

**Jadual 9 : Peratusan bagi setiap elemen motivasi pekerja**

Bil	Elemen	Yes		No		Jumlah Responden
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1.	Saya berpeluang untuk mendapat pengiktirafan dan kenaikan pangkat.	8867	78.43%	2438	21.57%	11305
2.	Saya berpuas hati dengan pusingan kerja dan penempatan yang diamalkan oleh organisasi ini.	8976	79.39%	2329	20.61%	11305

3.	Saya diberikan peluang mengikuti latihan / kursus untuk kemajuan kerjaya saya.	9993	88%	1312	12%	11305
4.	Saya diberi peluang untuk melanjutkan pelajaran.	9980	88.27%	1325	11.73%	11305



- i. Jadual 9 merujuk kepada dimensi 4 iaitu motivasi pekerja yang melibatkan 4 elemen iaitu saya berpeluang untuk mendapat pengiktirafan dan kenaikan pangkat, saya berpuas hati dengan pusingan kerja dan penempatan yang diamalkan oleh organisasi ini, saya diberikan peluang mengikuti latihan / kursus untuk kemajuan kerjaya saya dan saya diberi peluang untuk melanjutkan pelajaran.
- ii. Elemen 1 menunjukkan bahawa 8867 (78.43%) responden menyatakan 'YA' manakala 2438 (21.57%) responden menyatakan 'TIDAK'.
- iii. Elemen 2 menunjukkan bahawa 8976 (79.39%) responden menyatakan 'YA' manakala 2329 (20.61%) responden menyatakan 'TIDAK'.
- iv. Dalam elemen 3 menunjukkan bahawa 9993 (88%) responden menyatakan 'YA' manakala 1312 (12%) responden menyatakan 'TIDAK'.
- v. Sementara itu, elemen 4 menunjukkan bahawa 9980 (88.27%) responden menyatakan 'YA' manakala 1325 (11.73%) responden menyatakan 'TIDAK'.

- vi. Hasil daripada dimensi ini didapati warga lebih berpuas hati dengan elemen 3 dan 4 iaitu dari segi peluang kursus serta melanjutkan pelajaran berbanding elemen 1 dan 2 iaitu dari segi pengiktirafan, kenaikan pangkat, pusingan serta penempatan kerja.

### 5.3 TAHAP KEPUASAN WARGA SECARA KESELURUHAN

Purata kekerapan dan peratusan bagi dimensi dikira dengan menjumlahkan skor bagi setiap elemen di bawah dimensi masing-masing. Analisa kekerapan dan peratusan bagi setiap dimensi menunjukkan kepuasan warga secara keseluruhan seperti Jadual 10.

**Jadual 10 : Peratusan Tahap Kepuasan Warga Secara Keseluruhan**

DIMENSI	PERATUSAN	
	YES	NO
Tugas dan tanggungjawab	90.17	9.83
Kemudahan jabatan	74.93	25.07
Suasana persekitaran organisasi	93.38	6.62
Motivasi	83.52	16.48

### 5.7 ANALISA KOMEN DAN CADANGAN

Bagi mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh, komen dan cadangan yang diterima juga di analisa untuk melihat apakah yang warga inginkan daripada pihak pengurusan JKDM. Pecahan komen dan cadangan mengikut bahagian adalah seperti Jadual 11.

**Jadual 11 : Komen / Cadangan Mengikut Negeri**

Bil	Negeri	Responden	Komen / Cadangan	(%)Komen / Cadangan Mengikut Bahagian	(%) Komen / Cadangan Keseluruhan
1	Ibu Pejabat	689	78	6.09	2.03



2	Perlis	349	192	3.08	5
3	Kedah	737	216	6.51	5.63
4	P.Pinang	1072	486	9.48	12.67
5	Perak	616	259	5.44	6.75
6	Kelantan	460	174	4.06	4.53
7	Terengganu	198	74	1.75	1.92
8	ZT Unit I WPKL	593	367	5.24	9.56
9	ZT Unit II Selangor	1254	630	11.09	16.42
10	ZT Unit III KLIA	501	100	4.43	2.60
11	ZT Unit IV Putrajaya	162	111	1.43	2.89
12	N.Sembilan	258	71	2.28	1.85
13	Melaka	270	103	2.38	2.68
14	AKMAL	160	21	1.41	0.54
15	Pahang	303	76	2.68	1.98
16	Johor	1647	21	14.56	0.54
17	PCKP	14	0	0.12	0
18	Sarawak	1110	612	9.81	15.95
19	Sabah	794	210	7.02	5.47
20	Labuan	118	34	1.04	0.88
<b>Jumlah</b>		11305	3835	100.00	100.00

Secara keseluruhannya, sebanyak 11305 responden yang membuat komen dan cadangan. Sebanyak 3835 komen dan cadangan boleh di *highlight* daripada 4 dimensi tersebut.

## TUGAS & TANGGUNGJAWAB (BEBAN TUGAS DAN LAIN-LAIN)

BAHAGIAN / CAWANGAN	KOMEN / CADANGAN
<b>CUKAI DALAM NEGERI</b>	1. Perlu Ada Job Rotation Mengikut Tempoh Yang Ditetapkan
<b>KHIDMAT PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>	1. Penambahan Waran Untuk Agihan Tugas Dan Tanggungjawab
<b>PENGUATKUASAAN</b>	<p>1. Tugas Tanggung Kerja Tanpa Elaun</p> <p>2. Mempelbagai Tugas Anggota Marin. Anggota Marin Seharusnya Boleh Juga Melakukan Tugas Di Darat Bagi Mengetatkan Undang2 Kastam</p> <p>3. Beban Tugas Dan Tanggungjawab Pegawai Perlu Seimbang, Bukan Pencapaian Kpi Semata-Mata. Kebajikan Pegawai Perlu Diberi Perhatian Untuk Pastikan Kesihatan Fizikal Dan Mental Terjamin.</p> <p>4. Setiap Pegawai Perlu Ada Giliran Di Semua Bahagian Jkdm</p> <p>5. Memerlukan Bonus Dan Elaun Tambahan Bk Untuk Menaikkan Semangat Selepas Mencapai Kpi Jabatan Keseluruhannya.</p> <p>6. Penstrukturan Penjawatan Perlu Dilihat Semula.. Kekurangan Kakitangan Menyebabkan Bebanan Tugas Yang Sepatutnya Boleh Diringankan Jika Penjawatan Yang Sedia Ada Digunapakai Secara Keseluruhannya.</p> <p>7. Penempatan Pegawai Pematuhan Serta Beban Tugas Yang Ditanggung Perlu Di Kaji Semula. Pegawai Pegawai Yang Berkelulusan Bidang Akauntan Biasanya Tidak Mahu Bertugas Di Cawangan Berkenaan Sedangkan Gaji Untuk Kelulusan Berkenaan</p>

	<p>Adalah Lebih Tinggi Berbanding Dengan Tangga Gaji Bidang Lain. Pegawai Yang Berkelulusan Selain Bidang Akauntan Di Tempatkan Di Bahagian Berkenaan Yang Meningkatkan Kadar Tekanan Pegawai. Malah Dari Segi Pertimbangan Untuk Kenaikan Pangkat Dan Sebarang Merit Menjadi Sukar Untuk Di Capai Kerana Penilaian Adalah Berdasarkan Kpi Dan Sekiranya Di Bandingkan Dengan Kpi Bahagian Lain Adalah Lebih Fleksible Dan Mudah Di Capai Berbanding Dengan Kpi Bahagian Pematuhan Yang 100% Bergantung Pada Nilai Kutipan. Bayangkan Tekanan Yang Terpaksa Dialami Oleh Pegawai Bukan Kelulusan Akauntan Yang Ditempatkan Di Bahagian Audit Dan Terpaksa Menunjukkan Tahap Pencapaian Yang Begitu Tinggi Tetapi Sentiasa Sukar Di Iktiraf Kerana Pegawai Bahagian Lain Memenangi Peringkat Penilaian Dengan Lebih Mudah.</p>
<p><b>PERKASTAMAN</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="613 1188 1159 1325">1. Perlu Wujudkan Bahagian Ict Respon Team Kerana Tiada Juruteknik Komputer Di Cawangan Negeri</li> <li data-bbox="613 1373 1159 1518">2. Perlu Diterapkan Amalan "Family Teamwork" Supaya Tiada "Double Standard" Dalam Sesuatu Organisasi</li> <li data-bbox="613 1566 1159 1885">3. Pegawai Bertukar Dan Bersara Dari Semasa Ke Semasa. Didapati Dan Diperhatikan Bahawa Ramai Pegawai Pengganti Samada Bertukar Atau Kenaikan Pangkat Mengambil Sikap Tidak Akan Dan Tidak Mahu Bertanggungjawab Ke Atas Apa-Apa Keputusan Dibuat Oleh Pegawai Sebelumnya.</li> </ol>

	Tindakan Sebegini Adalah Agak Tidak Profesional Dan Jabatan Perlu Mencari Cara Untuk Mengatasinya. Di Mana Perginya Semangat 1 Kastam.
<b>TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>	1. Pegawai Teknikal Di Btm Harus Diberi Latihan Teknikal Dan Memahami Proses Kerja Secukupnya Seiring Dengan Sistem Yang Digunakan Jabatan

**KEMUDAHAN JABATAN (RUANG PEJABAT, KUARTERS, PENGANGKUTAN, TEMPAT LETAK KENDERAAN DAN LAIN-LAIN)**

<b>BAHAGIAN / CAWANGAN</b>	<b>KOMEN / CADANGAN</b>
<b>AUDIT KASTAM</b>	1. Alat Tulis. Toner. Kereta Tanpa Driver, Parking Xcukup
	2. Masalah Tempat Letak Kereta Menjadi Masalah Utama Di Sini. Saya Perlu Parkir Di Mc Donald Dan Jalan Kaki Ke Pejabat Setiap Hari.
<b>CUKAI DALAM NEGERI</b>	1. Kemudahan Telefon Talian Terus Di Pejabat Menyukarkan Warga Jabatan Berurusan Dengan Pelanggan. Pegawai terpaksa menggunakan talifon peribadi untuk menelefon pelanggan sehingga ada kala memberi tanggapan negatif kerana di anggap sebagai 'Scammer'

	<p>2. Gred 44 Ke Bawah Trpaksa Pakir Kereta Di Luar Bangunan</p> <p>3. Taska Untuk Warga Jkdm Perlu Diwujudkan Di Menara Tulus</p> <p>4. Mohon Percepatkan Pembaikan Yang Telah Dibuat Aduan. Jangan Berlelah. Jaga Keperluan Orang Bawahhan Juga.</p>
<b>KHIDMAT PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>	<p>1. Kemudahan Ict Yang Tidak Lengkap Serta Bekalan Peralatan Tidak Dpt Dibekalkan Oleh Stor.</p>
	<p>2. Peralatan Media Perlu Selaras Dengan Keperluan Semasa.</p>
	<p>3. Terpaksa Bayar Parking Melebihi Kadar Kelayakan</p>
	<p>4. Tempat Letak Kereta Berbayar - Cadangan Bayaran Sehingga Maksimum Rm200 Boleh Dituntut Jika Dibandingkan Bayaran Sekarang Rm90 Sahaja</p>
	<p>5. Masalah Tempat Letak Kereta Dan Masalah Kuarters Perlu Tunggu Giliran Sangat Lama</p>
<b>PENGUATKUASAAN</b>	<p>1. Kenderaan Jabatan Selalu Rosak Kerana Menggunakan Kenderaan Rampasan</p>
	<p>2. Kenderaan Jabatan Selalu Rosak Dan Pembaikan Kenderaan Yang Sangat Lama, Kad Minyak Selalu Tidak Cukup Baki(Petronas) Dan Tidak Semua Kenderaan Jabatan Yang Mempunyai Kad Kenderaan(Shell)</p>

	<p>3. Keperluan Logistik Hendaklah Dipertimbangkan Mengikut Kapasiti Setiap Bahagian.</p>
	<p>4. Capaian Internet Terlalu Perlahan</p>
	<p>5. Telefon Pejabat Tidak Berfungsi Untuk Tempoh Yang Agak Lama.</p>
	<p>6. Jabatan Perlu Memikir Untuk Menambahkan Bilangan Kuarters Memandangkan Kesukaran Pegawai Untuk Mendapat Tempat Tinggal Dengan Kadar Sewa Yang Tinggi</p>
	<p>7. Banyakkan Tempat Letak Kereta, Kuarters Kakitangan Dan Ruang Pejabat Untuk Keselesaan. Jkdm Ibu Pejabat Memerlukan Bangunan Sendiri</p>
<b>PENGURUSAN PEMATUHAN</b>	<p>1. Kekangan Kenderaan Jabatan Bagi Tujuan Lawatan Ke Premis Planggan Dan Agensi Lain</p>
<b>PERANCANGAN KORPORAT</b>	<p>1. Ruang Parkir Di Ibu Pejabat Kurang. Keutamaan Diberikan Kepada Pegawai 48 Ke Atas. Cadangan Saya Supaya Parkir Terbuka Kepada Warga Dan Sediakan Parkir Khas Bagi Gred 54 Ke Atas Sahaja. Kerana Pegawai Kanan Lebih Mampu Sekiranya Untuk Parkir Ditempat Berbayar Berbanding Dengan Pegawai Sokongan Yang Mempunyai Gaji Rendah.</p>
	<p>2. Signal Wifi Agak Teruk Walaupun Di Ibu Pejabat. Adalah Satu Keperluan Jabatan Untuk Memiliki Internet Yang Stabil Di Pejabat. Tempat Letak Kenderaan Juga Tidak Mencukupi Untuk Staf.</p>

	Penggunaan Gym Juga Sangat Terhad. Mungkin Boleh Buat Suatu Jadual Atau Buka Gym Untuk Staf Untuk Mengamalkan Hidup Sihat.
<b>PERKASTAMAN</b>	1. Ruang Pejabat Perlu Diperluaskan Dan Tiada Sewaan Diluar

### SUASANA PERSEKITARAN ORGANISASI (RAKAN SEKERJA DAN LAIN-LAIN)

<b>BAHAGIAN / CAWANGAN</b>	<b>KOMEN / CADANGAN</b>
<b>CUKAI DALAM NEGERI</b>	1. Pegawai Yang Ada Masalah Psikologi Yang Disahkan Doktor Masih Bebas Datang Kerja.
	2. Ada Setengah Pegawai Perilaku Tidak Baik Di Depan Tetapi Di Belakang Mengeji, Menghina. Mohon Buat Kursus Untuk Terapkan Nilai Murni.
	3. Pegawai Yang Membuat Masalah Tidak Diambil Tindakan Tegas Oleh Penyelia Dan Ketua Cawangan. Ini Memberi Kesan Kepada Keharmonian Tempat Bertugas Dan Penyampaian Perkhidmatan Jabatan. Ramai Pegawai Bermasalah Dari Segi Disiplin, Prestasi Kerja Dsb Tidak Diambil Tindakan.
<b>KHIDMAT PENGURUSAN SUMBER MANUSIA</b>	1. Kekurangan Anggota Lelaki Kump Pelaksana
	2. Tidak Diberi Peluang Utk Menimba Pengalaman Di Bahagian Lain. Permohonan Pertukaran Ditolak.
	3. Kurang Komunikasi Antara Bahagian/Cawangan.

	<p>4. Persekitaran Organisasi Kurang Menyenangkan. Staff Sering Membuat Pot Luck Dan Duduk Berkumpul Lama Dan Berborak-Borak Perkara Yang Tidak Berfaedah Diwaktu Kerja Dan Bukan Diwaktu Rehat.</p>
<b>PENGUATKUASAAN</b>	<p>1. Peruntukan Dana Setahun Sekali Untuk Setiap Bahagian/Cawangan/Stesyen Untuk Menjalankan Aktiviti Team Building</p>
	<p>2. Kerja Penguatkuasaan Perlu Diberi Kelonggaran Untuk Bebas Berpakaian Kerana Perlu Menjalankan Risikan Di Luar Kawasan..Half Uniform Tidak Sesuai Dipakai</p>
	<p>3. Pelaksanaan Eksa Patut Ada Satu Piawaian Korporat Yg Sama Diguna Pakai Oleh Satu Jabatan - Contoh Label Laci / Penggunaan Peralatan Mesin Fotostat Dan Lain-Lain. Jika Label Sama Untuk Semua Pejabat Kastam Akan Dapat Mengelakkan Pembaziran Di Peringkat Negeri Dan Dapat Menampakkan Imej Professional Berbanding Pelbagai Bentuk Dan Warna Label Yang Berlainan.</p>
	<p>4. Masih Wujud Suasana Berkumpulan Dan Tidak Bersatu</p>
<b>PENGURUSAN PEMATUHAN</b>	<p>1. Pegawai Perlu Dilatih Untuk Jangan Bertumpu Pada Nilai Kutipan Yang Mana Kadang Kadang Menimbulkan Konflik Dalaman Kerana Tidak Puan Hati Dan Sebagainya.</p>
	<p>2. Tiada Sikap Kekitaan Bila Dalam Satu Bahagian Terbahagi 2 Kumpulan.Please Check This Out.</p>
	<p>3. Tidak Harmoni Ketua Agak Keras Menangani Isu-Isu Pekerja Dan</p>



	Kebajikan Pegawai Dan Mementingkan Kpi Diri Sahaja Dengan Menekan Pegawai
	4. Mengadakan Kem-Kem Motivasi Pada Setiap Pegawai Bagi Meningkatkan Semangat Setiakawan Serta Tolong Menolong..
	5. Ada Pegawai Kanan Yg Mewujudkan Kelompok Staff Yg Dia Suka Dan Menimbulkan Isu Hasutan
	6. Penempatan Pegawai Kumpulan Pengurusan Dan Professional Yang Tidak Berpengalaman Di Cawangan Kritikal Sehingga Sentiasa Menyusahkan Pelanggan Dan Menyebabkan Redtape Terjadi
	7. Ruang Rehat Dan Pantry Disediakan Untuk Pegawai Berehat.

#### MOTIVASI (KENAIKAN PANGKAT DAN LAIN-LAIN)

BAHAGIAN / CAWANGAN	KOMEN / CADANGAN
AUDIT KASTAM	1. Mengikut Senioriti
	2. Tiada Bonus Tambahan Untuk Staf Jkdm Walaupun Mencapai Sasaran Yang Di Tetapkan.
	3. Bahagian Pengurusan Tidak Meneliti Sepenuhnya Kelayakan
CUKAI DALAM NEGERI	1. Perlu Dikaji Dan Dipertingkatkan Dari Semasa Ke Semasa Bg Kumpulan Pelaksana.
	2. Jabatan Harus Buka Banyak Lagi Peluang Kepada Warga Jabatan

	<p>Sendiri Yang Berkelayakan Untuk Menjabat Jawatan Yang Lebih Tinggi Berdasarkan Kelulusan Yang Ada. Ada Ramai Pegawai Yang Layak Dan Telah Ditemuduga Jawatan Beberapa Kali Masih Gagal Mendapat Tempat Dalam Jawatan Yang Sesuai Dengan Sijil.</p>
	<p>3. Terlalu Ramai Menunggu Kenaikan Pangkat Mengakibatkan Bottleneck. Motivasi Terjejas. Ramai Yang Layak Tetapi Tak Dapat Pangkat Ada Yang Pencen Tanpa Kenaikan Pangkat. Masalah Serious Yang Patut Diambilkira Oleh Pihak Pengurusan.</p>
	<p>4. Kenaikan Pangkat Kumpulan Pelaksana Adalah Lama Berbanding Pengurusan Dan Profesional</p>
	<p>5. Pembantu Operasi Layak Kenaikan Kepada Pembantu Penguasa Kastam Jika Berkhidmatan 13 Tahun Keatas.</p>
	<p>6. Beri Peluang Kepada Mereka Sedang Berkhidmat Untuk Kenaikan Pangkat Jika Ada Temuduga Jawatan Kastam</p>
	<p>7. Kembalikan Elaun Khas Rm450 Kami</p>
	<p>8. Saya Berharap Tiada Lg Senior-Senior Yang Berjawatan Wk22 Kup. Mereka Selayaknya Telah Mendapat Wk22 Hakiki.</p>
<b>PENGUATKUASAAN</b>	<p>1. Pengiktirafan Pegawai Yang Berdedikasi Perlu Dititik Beratkan</p> <p>2. Sebagai Anggota Marin , Saya Berharap Pihak Jabatan Mempercepatkan Urusan Untuk Mendapatkan Tiket Jurukemudi Dan Juru Enjin Bagi Sesi Tahun Ini.</p>
	<p>3. Teori Herberg Berkaitan Teori Ganjaran Patut Dilaksanakan Secara Adil Dan Mengikut Kepercayaan.</p>

<b>PENGURUSAN PEMATUHAN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumbangan Peringkat Antarabangsa Tetapi Tidak Diiktiraf.</li> <li>2. Berikan Elaun Khas Untuk Jabatan Kastam.</li> <li>3. Penghargaan Kepada Pegawai Yg Telah Mengharumkan Nama Jabatan Dan Bahagian</li> </ol>
<b>PERANCANGAN KORPORAT</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kenaikan Pangkat Sejak Beberapa Tahun Ini Agak Lambat. Masih Ada Pegawai Yang Dah Bekerja Lebih 5 Tahun Tetapi Tiada Kenaikan Pangkat. Sila Perhalusi Lagi Tempoh Kenaikan Pangkat Dan Jumlah Waran Yang Disediakan Supaya Adil Dan Saksama</li> </ol>
<b>PERKASTAMAN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mohon Disemak Kenaikan Bg Gred Wk29...Walaupun Pegawai Kanan, Tp Naik Pangkat Lebih Dr 10 Thn.</li> <li>2. Penyelia Memberi Markah Skt Mengikut Emosi</li> <li>3. Wujudkan Tbbk Pikt Pula</li> <li>4. Motivasi Kerja Menurun Apabila Tugas Harian Terikat Dengan Keperluan Dan Kehendak Syarikat. Dalam Kebanyakan Perkara, Pihak Kastam Terpaksa Bertolak Ansur Demi Menjaga Perkhidmatan Pelanggan Dan Mengelakkan Aduan Awam.</li> <li>5. Kenaikan Pangkat Untuk Jawatan Yang Banyak Waran Tidak Seharusnya Dipusing Atau Dihantar Ke Merata Negeri. Beban Keluarga Dan Kewangan Perlu Diambil Kira. Jika Naik Pangkat Tapi Berhijrah Ke Luar Jauh Dari Tempat Asal, Itu Dinamakan Hukuman, Bukan Ganjaran</li> </ol>

<b>PERKHIDMATAN TEKNIK</b>	1. Kenaikan Elaun Bitk Bagi Pegawai Di Unit Kesyer.
<b>TEKNOLOGI MAKLUMAT</b>	1. Kenaikan Pangkat Skim F Terlalu Lambat

## **6.0 RUMUSAN DAN CADANGAN**

### **6.1 PENGENALAN**

Rumusan daripada dapatan kajian dan cadangan bagi meningkatkan tahap kepuasan warga JKDM secara keseluruhannya dibincangkan di bahagian ini.

### **6.2 PENEMUAN KAJIAN**

Berdasarkan analisa kajian dan merujuk kepada objektif-objektif Kajian Kepuasan Warga 2021 hasil dapatan, penemuan serta analisa yang diperolehi dapat menentukan sama ada objektif kajian tercapai atau pun tidak tercapai.

6.2.1 Merujuk kepada objektif pertama kajian adalah untuk mengenalpasti hubungan antara kepuasan pekerja, fungsi tugas, penglibatan dalam membuat keputusan, fasiliti kemudahan, keadaan persekitaran, motivasi dan kesedaran kepada peningkatan diri yang mempengaruhi tahap kepuasan warga. Berdasarkan maklum balas borang kajian serta hasil analisa yang diperolehi mendapati objektif pertama kajian tercapai seperti berikut:

- i. Kesemua responden daripada negeri-negeri menjawab maklum balas borang kajian *Google Form* yang diedarkan.
- ii. Responden daripada semua kategori memberikan maklum balas kepada semua soalan kajian.
- iii. Kadar peratusan serta kekerapan adalah tinggi bagi responden yang menjawab 'YA' dalam *Yes / No Scale*.
- iv. Responden memberikan respon dalam bentuk komen dan cadangan yang boleh diambil sebagai elemen penambahbaikan.

6.2.2 Merujuk kepada objektif kedua kajian adalah untuk mengenalpasti dimensi yang banyak mempengaruhi kepuasan warga. Berdasarkan maklum balas borang kajian serta hasil analisa yang diperolehi mendapati objektif kedua tercapai merujuk kepada dimensi tertinggi seperti berikut:

i. **DIMENSI SUASANA PERSEKITARAN ORGANISASI**

Dimensi ini menunjukkan peratusan responden yang menyatakan 'YA' paling tinggi iaitu **93.38%** berbanding 'TIDAK' iaitu **6.62%**. Ini menunjukkan bahawa suasana persekitaran di dalam JKDM Ibu Pejabat adalah harmoni antara pengurusan tertinggi dan warga yang mencerminkan imej positif serta menjadi petunjuk dalam setiap tindakan seharian. Ini menjadikan warga sentiasa melangkah ke hadapan menuju ke arah misi dan visi JKDM serta mempunyai semangat bersatu hati dan cintakan jabatan.

ii. **DIMENSI TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB**

Dimensi ini menunjukkan peratusan responden yang menyatakan 'YA' kedua tertinggi iaitu **90.17%** berbanding 'TIDAK' iaitu **9.83%**. Ini menunjukkan bahawa warga memahami tugas dan peranan masing-masing di dalam menjalankan arahan serta setiap arahan tugas yang diberikan penyelia berdasarkan kemampuan dan tahap setiap warga selain daripada penyelia mengambil kira pendapat yang bernas daripada setiap warga.

### **6.3 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN**

Merujuk kepada komen dan cadangan yang diperolehi, beberapa cadangan dan penambahbaikan boleh dibuat bagi meningkatkan kepuasan warga JKDM merujuk kepada dimensi-dimensi tersebut.

#### **6.3.5 Tugas & Tanggungjawab (Beban Tugas Dan Lain-Lain)**

- i. *Job Rotation* perlu dilaksanakan kepada semua bahagian supaya semua warga dapat mempelajari dan menimba pengalaman baru demi kemajuan kerjaya bersesuaian dengan perjawatan dan gred.
- ii. Menambah waran perjawatan supaya agihan tugas dapat dilakukan dengan baik terutama di bahagian yang kritikal

seperti Bahagian Perkastaman dan Bahagian Penguatkuasaan.

- iii. Kepakaran pegawai perlu dibangunkan, dilatih, ditauliah serta diiktiraf supaya pegawai lebih produktif dan fokus kepada kepakaran sesuatu bidang terutama kepada bahagian yang kritikal dan teknikal seperti Bahagian Perkastaman, Bahagian Penguatkuasaan, Bahagian Cukai Dalam Negeri, Bahagian Pengurusan Pematuhan dan Bahagian Teknologi Maklumat.

#### **6.3.2 Kemudahan Jabatan (Ruang Pejabat, Kuarters, Pengangkutan, Tempat Letak Kenderaan Dan Lain-Lain)**

- i. Kenderaan jabatan perlu ditambah supaya dapat menampung keseluruhan bahagian.
- ii. Kenderaan lucuthak tidak praktikal digunakan kerana kadar penyelenggaraan yang tinggi dan tidak mempunyai insurans sekiranya berlaku kerosakan di tepi jalan atau kemalangan jalan raya. Kenderaan sewaan seperti *Spanco* lebih praktikal dan selamat.
- iii. Menaikkan kadar tuntutan parkir berbayar daripada RM90.00 kepada kadar yang lebih tinggi.
- iv. Meningkatkan keupayaan peralatan ICT dan media jabatan setaraf dengan agensi besar lain supaya imej jabatan boleh ditingkatkan melalui teknologi terkini.

#### **6.3.3 Suasana Persekitaran Organisasi (Rakan Sekerja Dan Lain-Lain)**

- i. Memberikan latihan *Team Building* kepada warga supaya meningkatkan *Team Cohesion* dan semangat berpasukan dalam organisasi demi mencapai misi dan visi jabatan.

- ii. Menerapkan elemen jati diri beruniform kepada warga seperti mewujudkan semula latihan kawad, rokal serta memperkasa Standard Perilaku Pegawai supaya semangat cintakan jabatan semakin tinggi.

#### **6.3.4 MOTIVASI (KENAIKAN PANGKAT DAN LAIN-LAIN)**

- i. Mengadakan elaun tambahan bagi memberikan semangat kepada warga setelah mencapai KPI jabatan secara keseluruhannya selain daripada isentif tahunan.
- ii. Memberikan penghargaan kepada warga yang mengharumkan nama jabatan di peringkat yang tinggi.
- iii. Mempercepatkan kenaikan pangkat dengan memperluaskan perjawatan di seluruh bahagian dan negeri. Boleh mengambil contoh PDRM dengan mengadakan IPK, IPD, Balai dan Bit Polis di seluruh negara.

### **6.5 SYOR KAJIAN**

- 6.5.1 Berdasarkan kepada kajian pada tahun ini dan merujuk juga kepada kajian-kajian tahun-tahun yang lalu, kajian kepuasan warga ini perlu lebih spesifik dan fokus kepada isu-isu yang dibangkitkan dari tahun ke tahun.
- 6.5.2 Setiap cadangan berdasarkan kajian perlu disusuli dengan punca kuasa daripada pengurusan tertinggi supaya tindakan boleh dijalankan oleh bahagian-bahagian yang berkaitan.
- 6.5.3 Mesyuarat dan naziran perlu dijalankan bagi mendapatkan maklum balas tindakan serta hasil tindakan susulan sehingga isu-isu yang dibangkitkan selesai dan tidak berbangkit di masa hadapan.



## RUJUKAN

Baaren T. & Galloway C. 2014. Consequence of job satisfaction factors on the productivity level of operating core. *Journal of Organizational Psychology and Consumer Behavior* 14(7): 119-127.

Bandara K. & Weligodapola M. 2013. A study on the relationship between labour productivity and motivation; with special reference to hirdaramani group of companies. *PNCTM* 1 : 7-12.

Celine, M.B., & Pelletier, L. (2009). Work extrinsic and intrinsic motivation scale: Its value for organizational psychology research. *Canadian Journal of Behavioural Science*, DOI: 10.1037/a0015167.

Chen, S. H., Yang, C. C., Shiau, J. Y., & Wang, H. H. (2006). The Development of an Employee Satisfaction Model for Higher Education. *The TQM Magazine*, 18(5): 484-500.

Graham, M. W. & Messner, P. E. (1998). Prinsipal and job satisfaction. *The International Journal of Education Management*, 12(5), 196-202.

Hackman, J.R. and Oldham, G.R. (1976) Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: AddisonWesley.

Hariandja, Marihot Tua Efendi, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Grasindo, Jakarta.

Hayman J (2005), "Psychometric Assessment of an Instrument Designed to Measure Work-Life Balance", *Research and Practice in Human Resource Management*, Vol. 13, No. 1.

Herzberg, F., Mausner B. & Synderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Willey & son Inc.

Hugo Asencio (2016) Leadership, trust, and job satisfaction in the public sector: A study of US federal employees, *International Review of Public Administration*, 21:3,250-267.

Kotler, P.(2003). *Marketing Management: An Asian Perspective*. NJ: Prentice-Hall.

Kreitner Robert & Kinicki A. Irwin. (2000). *Organization Behaviour*. (Ed. Ke-5). USA: McGraw-Hill.

Magun V. 1985. Two types of correlations between labor productivity and job satisfaction. *Soviet Sociology* 23(4): 26-38.

Martin, J. K. and Miller, G.A. (1986). *Job satisfaction and absenteeism: Organizational, individual, and job related correlates. Work and Occupations*, pp.13(l), 33-46.

Meyer J P, Allen N J and Smith C (1993), "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-component Conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78, pp. 538-551.

Mitchell, T. R. Larson, J. R. (1987). *People in organization: Understanding their behavior*. McGraw-Hill, Inc.

Mohr, L.B. (1971). Organizational technology and organizational structure. *Administrative Science Quarterly*, 16(4):444-459.

Mullins, J. (2002). *Management & organization behavior*. (Ed. Ke-6). USA: Prentice Hall.

Locke, E.A (1976a). The nature and causes of job satisfaction. Chicago. A test of reciprocal causality for absenteeism. *Journal of organization behaviour*. Vol. 14. 262-286.

Rizzo, J.R., House, R.J. and Lirtzman, S.I. (1970) Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.

Rothenbach, W.F. (1982). Career development: Ask your employees for their opinions. *Personnel Administrator*, 27(11), 43-51.

## SENARAI RAJAH

Rajah	Nama Rajah	Muka Surat
Rajah 1	Kerangka Teoritikal	6

## SENARAI JADUAL

Jadual	Nama Jadual	Muka Surat
Jadual 1	<i>Variable-variable</i> Kajian	5
Jadual 2	Jumlah Keseluruhan Populasi dan Responden	7
Jadual 3	Pecahan Populasi mengikut Negeri	7
Jadual 4	Pecahan Responden mengikut Negeri	7
Jadual 6	Kekerapan dan peratusan bagi setiap elemen dalam dimensi tugas dan tanggungjawab	10
Jadual 7	Kekerapan dan peratusan bagi setiap elemen dalam kemudahan jabatan	12
Jadual 8	Kekerapan dan peratusan bagi setiap elemen dalam suasana persekitaran organisasi	16
Jadual 9	Kekerapan dan peratusan bagi setiap elemen motivasi pekerja	19
Jadual 10	Peratusan Tahap Kepuasan Warga Secara Keseluruhan	20
Jadual 11	Komen / Cadangan Mengikut Negeri	20
Jadual 12	Tugas & Tanggungjawab (Beban Tugas Dan Lain-Lain)	22
Jadual 13	Kemudahan Jabatan (Ruang Pejabat, Kuarters, Pengangkutan, Tempat Letak Kenderaan Dan Lain-Lain)	24
Jadual 14	Suasana Persekitaran Organisasi (Rakan Sekerja Dan Lain-Lain)	27
Jadual 15	Motivasi (Kenaikan Pangkat Dan Lain-Lain)	29