



JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA

# LAPORAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA JANM

---

TAHUN 2019

Unit Dasar, Strategik dan Inovasi  
Seksyen Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan Strategik  
Bahagian Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan

## KANDUNGAN

1.0 PENGENALAN	2
2.0 OBJEKTIF KAJIAN	2
3.0 PELAKSANAAN KAJIAN	2
4.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA JANM TAHUN 2019	5
4.1 Bidang Tugas dan Tanggungjawab	5
4.2 Kepimpinan Penyelia dan Ketua	6
4.3 Ganjaran dan Pengiktirafan	7
4.4 Hubungan di Tempat Kerja	8
4.5 Kemudahan di Tempat Kerja	8
4.6 Perbandingan Analisis Kajian Mengikut Aspek Penilaian dan Tahun	10
5.0 MAKLUM BALAS DAN SYOR PENAMBAHBAIKAN	12
6.0 KESIMPULAN	15

# LAPORAN HASIL KAJIAN KEPUASAN BEKERJA WARGA JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA (JANM) TAHUN 2019

## 1.0 PENGENALAN

Kepuasan bekerja merupakan salah satu alat pengukur dalam menentukan kejayaan sebuah organisasi kerana kepuasan bekerja kakitangan akan menyumbang kepada peningkatan produktiviti dan penyampaian perkhidmatan yang lebih berkesan. Takrifan kepuasan bekerja adalah reaksi seseorang individu terhadap pengalaman kerja mereka (Berry, 1997) manakala menurut Ahmadi dan Alireza (2007), kepuasan kerja adalah tahap seseorang menyukai kerjanya. Selain itu, reaksi emosi seseorang terhadap pekerjaan tertentu juga boleh dirujuk sebagai kepuasan terhadap kerja (Gruneberg, 1979).

Pihak pengurusan organisasi perlu sentiasa berusaha mengesan aspek – aspek yang boleh menyumbang kepada ketidakpuasan bekerja di organisasi mereka. Justeru, kajian yang menyeluruh dan berterusan perlu dilaksanakan untuk sentiasa memastikan keperluan kakitangan dapat dipenuhi.

## 2.0 OBJEKTIF KAJIAN

Kajian Kepuasan Bekerja Warga Jabatan Akauntan Negara (JANM) dijalankan bagi mengenalpasti tahap kepuasan bekerja di kalangan warga. Kajian juga bertujuan untuk mendapatkan maklum balas dan persepsi warga JANM terhadap aspek kerja semasa berdasarkan faktor-faktor yang telah dikenalpasti menyumbang kepada kepuasan kerja mereka iaitu (1) bidang tugas & tanggungjawab, (2) kepimpinan penyelia & ketua, (3) ganjaran & pengiktirafan, (4) hubungan di tempat kerja, dan (5) kemudahan di tempat kerja.

## 3.0 PELAKSANAAN KAJIAN

Kajian ini telah dijalankan pada 13 Januari sehingga 14 Februari 2020 secara dalam talian (*online*) di portal rasmi JANM. Hebahan kajian dibuat melalui hebahan e-mel kepada semua warga. Kajian ini terbuka kepada 2,382 (berdasarkan bilangan warga JANM dari HRMIS setakat 20 Januari 2020) pegawai di Ibu Pejabat dan 24 pejabat JANM Negeri dan Cawangan.

Skala yang digunakan ialah skala likert pada skala 1 – 7 seperti berikut:



Skala dikelaskan kepada dua kategori iaitu tidak puas hati dan puas hati berdasarkan pengiraan berikut:

- (i) Tidak puas hati: (Skala 1 + Skala 2 + Skala 3) / Bilangan responden
- (ii) Puas hati: (Skala 4 + Skala 5 + Skala 6 + Skala 7) / Bilangan responden

Seramai 70.90% warga JANM telah menjawab kaji selidik yang dijalankan. Pecahan responden adalah seperti berikut:

- a) **Jadual 1** bagi Bahagian/Unit di Ibu Pejabat; dan
- b) **Jadual 2** bagi JANM Negeri/Cawangan.

<b>Bil</b>	<b>Nama Pejabat JANM</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>	<b>Bil. Responden</b>	<b>Peratus Pengisian</b>
1.	Bahagian Pengurusan Audit Dalam	135	85	62.96%
2.	Pasukan Pelaksanaan Perakaunan Akruan	43	17	39.53%
3.	Bahagian Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan	188	41	21.80%
4.	Institut Perakaunan Negara	100	50	50.00%
5.	Bahagian Pengurusan Wang Tak Dituntut	68	35	51.47%
6.	Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	134	92	68.65%
7.	Bahagian Perkhidmatan Operasi Pusat dan Agensi	103	40	38.83%
8.	Bahagian Pengurusan Operasi Pejabat Perakaunan (HQ)	25	13	52.00%
9.	Bahagian Khidmat Perunding	60	38	63.33%
10.	Bahagian Akaun, Kementerian Kewangan	58	49	84.48%
11.	Unit Integriti	2	2	100.00%
12.	Unit Undang-Undang	1	0	0.00%
	<b>Jumlah Keseluruhan Pengisian Responden di Bahagian JANM</b>	<b>917</b>	<b>462</b>	<b>50.38%</b>
	*Jawatan Kumpulan dan Pengurusan Tertinggi adalah di bawah Bahagian Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan.			
	*Jumlah pegawai adalah tidak termasuk pegawai di Jawatan Kumpulan.			

**Jadual 1: Laporan Statistik Pengisian Kajian Soal Selidik Tahap Kepuasan Bekerja Warga JANM Tahun 2019 mengikut Bahagian/Unit di Ibu Pejabat**

<b>Bil.</b>	<b>Nama Pejabat JANM</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>	<b>Bil. Responden</b>	<b>Peratus Pengisian</b>
1.	JANM Negeri Johor	106	42	39.62%
2.	JANM Negeri Kedah	99	92	92.93%
3.	JANM Negeri Kelantan	84	64	76.19%
4.	JANM Negeri Melaka	66	48	72.72%
5.	JANM Negeri Pahang	91	85	93.40%
6.	JANM Negeri Perak	120	92	76.66%
7.	JANM Negeri Perlis	49	36	73.47%
8.	JANM Negeri Pulau Pinang	85	76	89.41%
9.	JANM Negeri Sabah	96	91	94.79%
10.	JANM Negeri Sarawak	91	89	97.80%
11.	JANM Negeri Selangor	97	60	61.85%
12.	JANM Negeri Sembilan	78	72	92.30%
13.	JANM Negeri Terengganu	73	67	91.78%
14.	JANM Cawangan Bintulu	26	26	100.00%
15.	JANM Cawangan Kapit	22	22	100.00%
16.	JANM Cawangan Keningau	28	28	100.00%
17.	JANM Cawangan Limbang	24	24	100.00%
18.	JANM Cawangan Miri	34	32	94.11%
19.	JANM Cawangan Sandakan	35	31	88.57%
20.	JANM Cawangan Sarikei	28	27	96.42%
21.	JANM Cawangan Sibul	33	33	100.00%
22.	JANM Cawangan Sri Aman	33	27	81.81%
23.	JANM Cawangan Tawau	34	31	91.17%
24.	JANM Cawangan W.P.Labuan	33	32	96.96%
	<b>Jumlah Keseluruhan Pengisian Responden di pejabat JANM Negeri dan Cawangan</b>	<b>1,465</b>	<b>1,227</b>	<b>83.75%</b>
	<b>Jumlah Keseluruhan Responden di JANM</b>	<b>2,382</b>	<b>1,689</b>	<b>70.90%</b>

**Jadual 2: Laporan Statistik Pengisian Kajian Soal Selidik Tahap Kepuasan Bekerja Warga JANM Tahun 2019 Mengikut Pejabat Negeri dan Cawangan**

#### 4.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA JANM TAHUN 2019

Analisis keputusan soal selidik kepuasan bekerja ini adalah berdasarkan kepada lima (5) aspek utama iaitu mengenai:

- (1) Bidang tugas dan tanggungjawab;
- (2) Kepimpinan penyelia dan ketua;
- (3) Ganjaran dan pengiktirafan;
- (4) Hubungan di tempat kerja; dan
- (5) Kemudahan di tempat kerja.

#### 4.1 Bidang Tugas dan Tanggungjawab

Bil.	Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1.	Saya berupaya untuk melaksanakan tanggungjawab yang diberikan	99.70%	0.30%
2.	Saya diberi peluang untuk melakukan kerja yang berbeza dari semasa ke semasa	97.32%	2.67%
3.	Agihan kerja saya adalah sesuai dengan skop kerja yang disandang	97.81%	2.19%
4.	Saya berpeluang untuk melakukan tugas dengan menggunakan kebolehan diri	98.34%	1.66%
5.	Saya diberi kebebasan menggunakan pertimbangan sendiri untuk skop kerja saya	97.33%	2.67%
6.	Kesesuaian tugas dengan jawatan yang disandang adalah sesuai dengan minat saya	97.69%	2.31%
7.	Saya berpeluang untuk mengikuti program latihan yang sesuai dengan bidang tugas	96.80%	3.20%
8.	Saya minat dengan tugas saya	98.16%	1.84%
9.	Saya maklum dengan hala tuju dan matlamat jabatan	98.99%	1.01%
10.	Kempen dan program anjuran Jabatan (cth: quotes inovasi dan ceramah motivasi) memberi impak positif terhadap saya dan prestasi tugas saya	98.05%	1.95%
<b>Kepuasan Keseluruhan</b>		<b>98.02%</b>	<b>1.98%</b>

Jadual 3: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Mengikut Soalan Aspek Bidang Tugas dan Tanggungjawab

Jadual 3 menunjukkan peratus pencapaian Kepuasan Warga JANM mengikut soalan bagi setiap skop Bidang Tugas dan Tanggungjawab bagi tahun 2019.

**Jadual 4** menunjukkan peratus pencapaian bagi skop bidang tugas dan tanggungjawab pada tahun 2018 dan 2019. Secara keseluruhannya, 98.02% responden berpuas hati bagi aspek bidang tugas dan tanggungjawab. Peratusan responden yang tidak berpuas hati meningkat sebanyak 0.07%.

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2019	98.02	1.98
2018	98.09	1.91

**Jadual 4:** Perbandingan kepuasan warga JANM terhadap bidang tugas dan tanggungjawab

#### 4.2 Kepimpinan Penyelia dan Ketua

**Jadual 5** menunjukkan peratusan bagi setiap soalan di dalam skop kepimpinan penyelia dan ketua. Secara keseluruhannya, 96.61% warga JANM berpuas hati dengan kepimpinan penyelia dan ketua mereka. Aspek yang mencatatkan peratus paling tinggi iaitu 98.10% adalah soalan ke-9 iaitu 'Hubungan saya dengan penyelia/ketua baik'.

Bil.	Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1.	Saya suka penyelia saya	96.98%	3.02%
2.	Penyelia/ketua saya memberi arahan yang jelas dan mudah difahami	96.68%	3.32%
3.	Penyelia/ketua memberi maklum balas mengenai tugas saya	96.45%	3.55%
4.	Penyelia/ketua memberi sokongan untuk pembangunan kerjaya saya	96.50%	3.50%
5.	Penyelia/ketua mahir dan berkebolehan dalam membuat keputusan saya	96.39%	3.61%
6.	Penyelia/ketua berkomunikasi mengenai matlamat dan strategi jabatan secara berkesan saya	96.21%	3.79%
7.	Penyelia/ketua bersedia menerima cadangan/pendapat	96.33%	3.67%
8.	Penyelia/ketua membuat pembahagian tugas secara adil	95.85%	4.15%
9.	Hubungan saya dengan penyelia/ketua baik	98.10%	1.90%
10.	Penyelia/ketua mengambil berat terhadap saya	96.56%	3.44%
<b>Kepuasan Keseluruhan</b>		<b>96.61%</b>	<b>3.39%</b>

**Jadual 5:** Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan-soalan Aspek Kepimpinan Penyelia dan Ketua

Berbanding tahun 2018, tahun 2019 mencatatkan peningkatan responden yang tidak puas hati bagi aspek ini sebanyak 0.71%.

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
<b>2019</b>	<b>96.61</b>	<b>3.39</b>
2018	97.32	2.68

Jadual 6: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap kepimpinan penyelia dan ketua mereka

#### 4.3 Ganjaran dan Pengiktirafan

Bil.	Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1.	Saya berpeluang untuk mendapat penghargaan bagi sesuatu tugas yang cemerlang	95.38%	4.62%
2.	Saya diberi peluang untuk terus maju dalam kerjaya	96.92%	3.08%
3.	Saya diberi peluang untuk menghadiri kursus/seminar dan lain-lain di luar organisasi untuk peningkatan	95.56%	4.44%
4.	Pemberian insentif seperti APC dan lain – lain pengiktirafan adalah berdasarkan pencapaian prestasi	93.78%	6.22%
<b>Kepuasan Keseluruhan</b>		<b>95.41%</b>	<b>4.59%</b>

Jadual 7: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Mengikut Soalan Aspek Ganjaran dan Pengiktirafan

Soalan berkaitan pemberian insentif mencatatkan peratus responden berpuas hati paling rendah berbanding tiga (3) soalan lain di bawah aspek Ganjaran dan Pengiktirafan. Secara keseluruhannya, peratus responden yang berpuas hati bagi aspek ganjaran dan pengiktirafan telah menurun sebanyak 0.07% kepada 95.41% pada tahun 2019 berbanding tahun 2018 seperti di **Jadual 8**.

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
<b>2019</b>	<b>95.41</b>	<b>4.59</b>
2018	95.48	4.52

Jadual 8: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap skop ganjaran dan pengiktirafan



#### 4.4 Hubungan di Tempat Kerja

**Jadual 9** menunjukkan peratusan bagi setiap soalan di dalam skop hubungan di tempat kerja. Secara keseluruhannya, 97.24% warga JANM berpuas hati dengan hubungan di tempat kerja mereka. Peratus responden yang tidak berpuas hati meningkat 0.32%.

Bil.	Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1.	Saya suka orang yang saya bekerja bersama	98.93%	1.07%
2.	Rakan sekerja saya sentiasa memberi bantuan dan galakan	98.64%	1.36%
3.	Amalan saling hormat – menghormati di antara satu sama lain tanpa mengira pangkat wujud di organisasi saya	96.74%	3.26%
4.	Program/kursus yang dilaksanakan dapat memupuk semangat kerja berpasukan di organisasi saya	97.87%	2.13%
5.	Semangat kekitaan wujud di kalangan warga di organisasi saya	95.79%	4.21%
6.	Pengurusan atasan prihatin akan kebajikan dan permasalahan warga organisasi	95.44%	4.56%
<b>Kepuasan Keseluruhan</b>		<b>97.24%</b>	<b>2.76%</b>

**Jadual 9: Kepuasan warga JANM bagi aspek Hubungan di Tempat Kerja pada tahun 2019**

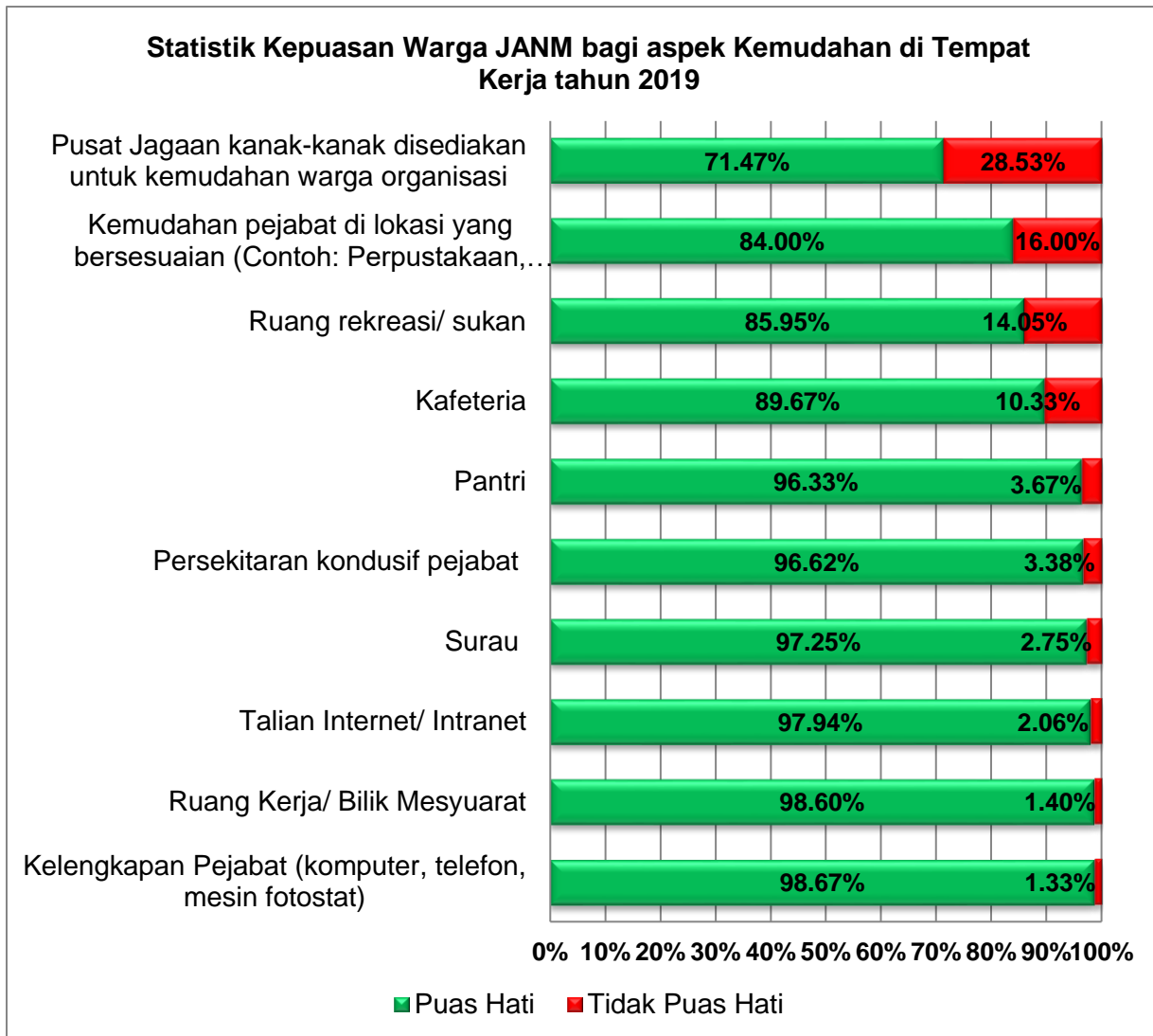
Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
<b>2019</b>	<b>97.24</b>	<b>2.67</b>
2018	97.65	2.35

**Jadual 10: Perbandingan kepuasan warga JANM terhadap hubungan di tempat kerja**

#### 4.5 Kemudahan di Tempat Kerja

Bagi penilaian kemudahan di tempat kerja, ia dibahagikan kepada 10 soalan berkaitan kemudahan di tempat kerja merangkumi kelengkapan pejabat (komputer, telefon, mesin fotostat), talian Internet/Intranet, ruang kerja/bilik mesyuarat, kafeteria, ruang rekreasi/sukan, surau, pantri, kemudahan pejabat (perpustakaan, gym dll), pusat jagaan kanak-kanak dan persekitaran kondusif pejabat.

Carta 1: Statistik Peratus Pencapaian Keuasan Warga JANM terhadap aspek Kemudahan di Tempat Kerja bagi tahun 2019



Merujuk kepada **Carta 1**, kemudahan yang mencatatkan peratus ketidakpuasan hati responden yang paling tinggi adalah kemudahan pusat jagaan kanak-kanak (28.53%), diikuti oleh kedudukan kemudahan pejabat di lokasi yang bersesuaian (16.00%) dan ruang rekreasi/ sukan sebanyak 14.05%.

Kemudahan kafeteria di pejabat juga mencatatkan angka ketidakpuasan responden yang agak tinggi berbanding kemudahan lain iaitu sebanyak 10.33%.

Peratus reponden berpuas hati bagi kemudahan lain adalah di antara 96.33% hingga 98.67%. Secara keseluruhannya, peratus keuasan warga JANM terhadap kemudahan di tempat kerja telah meningkat sebanyak 1.50% kepada 91.65% pada tahun 2019 berbanding 90.15% pada tahun 2018 seperti di **Jadual 11**.

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2019	91.65	8.35
2018	90.15	9.85

Jadual 11: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap Kemudahan di Tempat Kerja

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

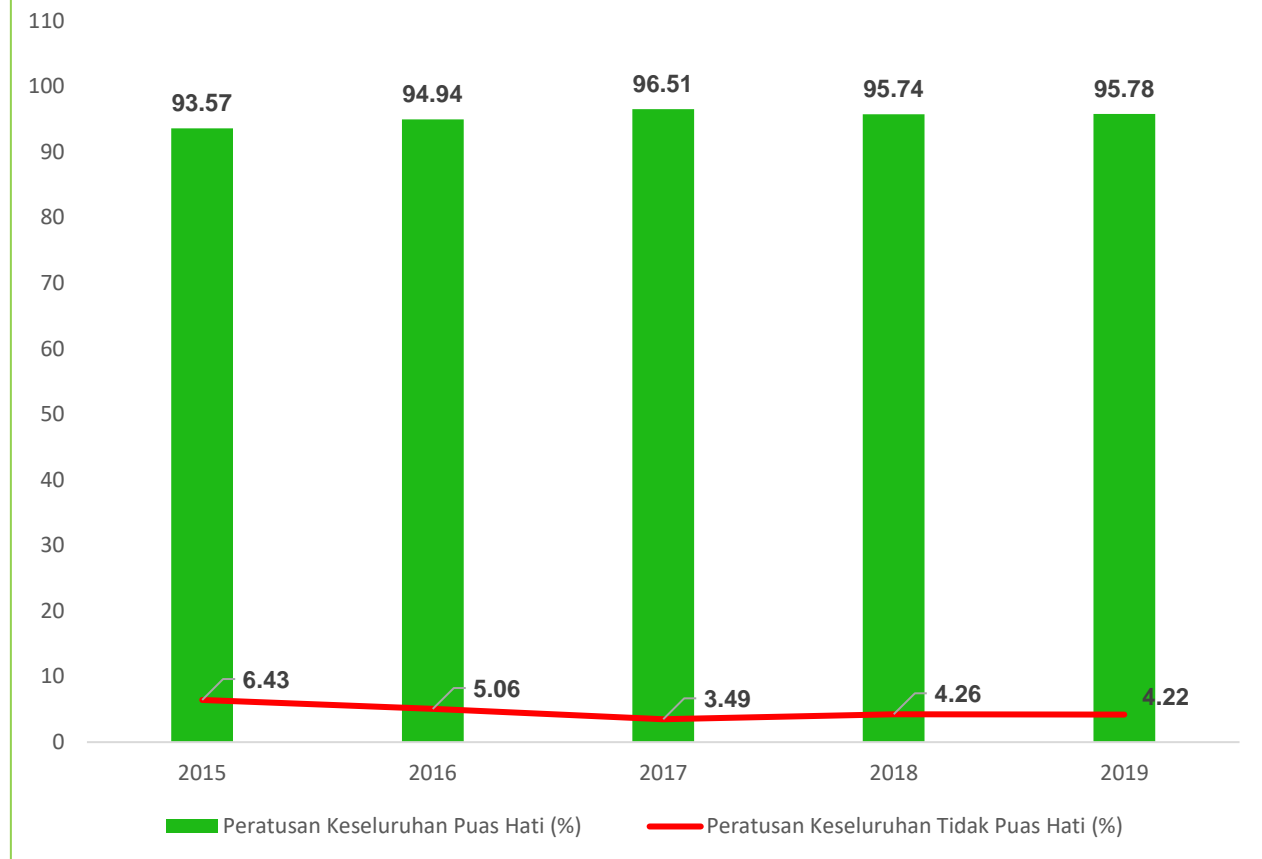
Aspek Penilaian	Peratusan Keseluruhan Puas Hati (%)	Peratusan Keseluruhan Tidak Puas Hati (%)
Bidang Tugas dan Tanggungjawab	98.02%	1.98%
Kepimpinan Penyelia dan Ketua	96.61%	3.39%
Ganjaran dan Pengiktirafan	95.41%	4.59%
Hubungan di Tempat Kerja	97.24%	2.76%
Kemudahan di Tempat Kerja	91.65%	8.35%

Jadual 12: Peratus keseluruhan yang berpuas hati dan tidak puas hati bagi setiap aspek penilaian pada tahun 2019

Aspek kemudahan di tempat kerja menunjukkan tahap kepuasan yang paling rendah manakala aspek bidang tugas dan tanggungjawab menunjukkan tahap kepuasan yang paling tinggi pada tahun 2019 seperti yang ditunjukkan pada **Jadual 12**. Aspek penilaian terendah dan tertinggi adalah sama seperti tahun lepas.

Secara keseluruhannya tahap kepuasan bekerja warga JANM pada tahun 2019 **meningkat sebanyak 0.04% dengan peratusan warga JANM yang berpuas hati sebanyak 95.78% berbanding 95.74% pada tahun 2018** seperti yang ditunjukkan di **Jadual 13**. Peratusan ini mengambilkira secara purata keseluruhan aspek penilaian. Graf perbandingan analisis mengikut pecahan aspek penilaian adalah seperti di **Carta 2**.

## Keseluruhan Kajian Kepuasan Bekerja Dari Tahun 2015 Sehingga Tahun 2019



**Carta 2: Graf Perbandingan Analisis Kajian Kepuasan Bekerja Warga JANM mulai Tahun 2015 hingga Tahun 2019**

Tahun	Peratusan Keseluruhan Puas Hati (%)	Peratusan Keseluruhan Tidak Puas Hati (%)
2019	95.78	4.22
2018	95.74	4.26

**Jadual 13: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Secara Keseluruhan bagi tahun 2018 dan 2019**

## 5.0 MAKLUM BALAS DAN SYOR PENAMBAHBAIKAN

Menerusi kajian ini, warga JANM dialu-alukan untuk memberi maklum balas dan cadangan penambahbaikan yang difikirkan sesuai bagi meningkatkan kepuasan bekerja. Cadangan-cadangan adalah seperti berikut:-

### (i) Bidang Tugas & Tanggungjawab

Cadangan untuk melihat semula beban tugas untuk setiap kakitangan kerana terdapat agihan kerja yang tidak seimbang. Terdapat juga cadangan untuk menambah bilangan perjawatan yang ideal bagi memastikan objektif JANM sebagai *Centre Of Reference* tercapai kerana JANM terlalu dibebani dengan operasi rutin sehinggakan kurang masa untuk fungsi *strategic thinking* dan perundingan (*consultation*).

Kursus berkaitan skop tugas (contoh sistem iGFMAS) juga dicadangkan supaya pegawai lebih kompeten dan berpengetahuan dalam melaksanakan tugas. Pusingan kerja juga perlu lebih konsisten bagi memberi peluang kakitangan untuk mencuba pengalaman baru dan meningkatkan produktiviti kerja.

### (ii) Kepimpinan Penyelia & Ketua

Ketua perlu bersikap profesional dan tidak mengikut emosi dalam mengetuai sesuatu bahagian. Mesyuarat diminta untuk tidak mengambil masa yang lama dan terlalu kerap kerana pegawai perlu menyelesaikan tugas hakiki selain dari menghadiri mesyuarat.

Pengurusan atasan disaran agar merancang halatuju, strategi dan perancangan masa hadapan jabatan secara holistik dan menyampaikan perkara tersebut kepada kakitangan supaya kakitangan dapat membuat perancangan dan persediaan dengan lebih baik. Perubahan drastik budaya kerja dan *succession plan* perlu jelas, telus dan berintegriti.

### (iii) Ganjaran & Pengiktirafan

Pemberian insentif seperti APC dan lain-lain pengiktirafan hendaklah berdasarkan pencapaian prestasi dan kecemerlangan individu dan bukan mengikut emosi oleh penyelia.

Terdapat cadangan untuk tidak perlu menetapkan had bagi pemarkahan LNPT (yang dipilih sebagai penerima APC iaitu markah 95% ke atas; bukan penerima APC markah kurang dari 95%. Sekiranya hasil kerja pegawai adalah cemerlang, beliau perlu dinilai sewajarnya dengan memberi markah yang tinggi, walaupun tidak diberi APC.

Dicadangkan pengiktirafan/penghargaan seperti APC atau seumpamanya turut diberikan kepada pegawai kontrak dan juga sambilan kerana turut menjalankan tugas seperti kakitangan tetap. Ini dapat menjadi pemangkin semangat pegawai untuk terus berkhidmat dengan cemerlang.

**(iv) Hubungan di Tempat Kerja**

Hubungan dan kerjasama antara JANM Ibu Pejabat dengan JANM Cawangan boleh dipertingkatkan lagi supaya dapat mengeratkan silaturrahim. Program seperti sukan antara zon, perjumpaan antara Pengurusan Tertinggi JANM Ibu Pejabat dengan warga JANM Negeri/Cawangan dan sesi dialog untuk membincangkan isu-isu berkaitan JANM perlu diadakan.

**(v) Kemudahan di Tempat Kerja**

Cadangan untuk lantai surau Ibu Pejabat ditukar kepada 'wood flooring' atau 'wood vinyl flooring' kerana karpet telah uzur dan berbau.

Memastikan keadaan dan suasana tempat kerja yang bersih dan selamat. Perabot dan hiasan yang usang perlu ditukar ganti untuk persekitaran kerja yang lebih kondusif. Terdapat juga maklum balas mengenai ruang kerja yang tidak selesa kerana ruang kerja bercampur dengan *vendor*.

Kelonggaran dari segi kemudahan internet seperti *access* ke laman web *youtube* untuk tujuan sesi pembelajaran dan pengajaran dan juga supaya laptop disediakan untuk pegawai, khususnya pegawai yang menjalankan pengauditan di luar.

Cadangan untuk menambah kemudahan tempat parkir kereta khususnya untuk kumpulan pelaksana dan membolehkan pegawai diberi kemudahan bayaran balik letak kenderaan sekiranya kemudahan tempat parkir tidak disediakan.

Antara kemudahan lain yang dicadangkan ialah:

- Menambah ruang rekreasi/sukan untuk aktiviti riadah/*gym*;
- Ruang kerja ditambah baik;
- Penambahbaikan sudut bacaan/perpustakaan dan mempelbagaikan nota bacaan;
- Mewujudkan bilik fail;
- Pusat jagaan kanak-kanak di pejabat; dan
- Penambahbaikan pada surau.

**(vi) Lain-lain**

Lokasi pejabat

Cadangan bagi memindahkan lokasi JANM Pulau Pinang untuk memudahkan kakitangan JANM Pulau Pinang dan mengelakkan kesesakan lalu lintas. JANM Perak dicadang untuk berpindah kerana bangunan pejabat didakwa telah uzur dan tidak selamat. JANM Limbang juga dicadangkan untuk berpindah kerana berkongsi dengan bangunan kedai.

Kebajikan

Pengurusan atasan perlu lebih prihatin akan kebajikan dan permasalahan warga organisasi terutamanya kelonggaran bagi temujanji anak di klinik kesihatan.

Menerapkan budaya *work and life balance* dalam organisasi. Kerja diselesaikan pada waktu bekerja dan sekiranya terdapat keperluan untuk membuat kerja di rumah, hanya melibatkan kerja-kerja yang *ad hoc* dan penting sahaja.

Bantuan dan kemudahan

Lebih ramai kumpulan pelaksana diberi kemudahan bantuan (kewangan) untuk melanjutkan pelajaran ke peringkat Ijazah bagi membolehkan pegawai pelaksana meningkatkan pengetahuan dan kebolehan dalam bidang perakaunan.

Aktiviti kerohanian

Memperbanyakkan aktiviti kerohanian secara berkala dan lebih kerap, seperti tazkirah bulanan/mingguan.

## 6.0 KESIMPULAN

Tahap kepuasan bekerja warga JANM pada tahun 2019 secara keseluruhannya tidak menunjukkan perubahan peratus kepuasan yang ketara daripada 95.74% pada tahun sebelumnya kepada 95.78%. Berdasarkan maklum balas dan cadangan penambahbaikan yang diberikan, menunjukkan masih terdapat aspek yang boleh ditingkatkan oleh pengurusan agar tahap kepuasan bekerja kakitangan berada di tahap tertinggi.

Dapatan kajian ini boleh dijadikan panduan oleh pengurusan menambah baik keperluan kakitangan agar suasana bekerja yang harmoni dan kondusif dapat disediakan. Pengurusan boleh menyusun semula strategi dalam pengurusan, tadbir urus dan memantau sistem pengurusan agar lebih sistematik bagi menambah kepuasan bekerja warga JANM.



