

JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA JANM

TAHUN 2015

Seksyen Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan Strategik, BPPP

KANDUNGAN

1.0 PENGENALAN.....	2
2.0 OBJEKTIF KAJIAN	2
3.0 PELAKSANAAN KAJIAN.....	2
4.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA JANM TAHUN 2015	5
4.1 Penilaian Soalan bagi Pengurusan Organisasi.....	5
4.2 Penilaian Soalan Pengurusan Kerja.....	6
4.3 Penilaian soalan Kelengkapan Pejabat dan Kemudahan Fizikal Lain	8
4.5 Penilaian Soalan Perpustakaan/Sudut Bacaan.....	10
4.6 Kemudahan-kemudahan lain.....	12
4.7 Perbandingan Analisis Kajian Mengikut Tahun dan Aspek Penilaian.....	13
5.0 SYOR PENAMBAHBAIKAN JANM SECARA KESELURUHAN.....	14
6.0 KESIMPULAN	15

LAPORAN HASIL KAJIAN KEPUASAN BEKERJA WARGA JANM TAHUN 2015 JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA

1.0 PENGENALAN

Konsep kepuasan bekerja adalah berbeza bagi setiap individu. Takrifan kepuasan bekerja menurut Gordon (1991 dlm Mardiana 1998) adalah sikap dan tanggapan seseorang pekerja terhadap pengalaman bekerja. 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 mendapatkan maklum balas dan persepsi warga JANM terhadap aspek kerja semasa dan bagi menentukan faktor-faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja mereka. Kajian ini 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 11 Januari 2016 sehingga 19 Februari 2016 secara atas talian (*online*) dan terbuka kepada 2,285 warga JANM di Ibu Pejabat termasuk 25 pejabat JANM Negeri dan Cawangan. Format dan soalan kaji selidik yang digunakan adalah soalan yang sama seperti pada tahun 2015.

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:

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

Seramai 63.85% warga JANM telah menjawab kaji selidik yang dijalankan pada tahun 2015. Pecahan responden adalah seperti berikut:

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

Bil	Nama Pejabat JANM	Jumlah Pegawai	Bil. Pengisian soal selidik	Peratus Pengisian
1.	Pejabat Pengurusan Tertinggi	11	4	36.36%
2.	Bahagian Pengurusan Audit Dalam	126	45	35.71%
3.	Pasukan Pelaksanaan Perakaunan Akruan	44	22	50.00%
4.	Bahagian Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan	110	69	62.73%
5.	Institut Perakaunan Negara	88	82	93.18%
6.	Bahagian Pengurusan Wang Tak Dituntut	59	54	91.53%
7.	Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat	131	72	54.96%
8.	Bahagian Perkhidmatan Operasi Pusat dan Agensi	107	43	40.19%
9.	Bahagian Pengurusan Operasi Pejabat Perakaunan (HQ)	19	13	68.42%
10.	Bahagian Khidmat Perunding	50	29	58.00%
11.	Bahagian Akaun, Kementerian Kewangan	56	19	33.93%
12.	Unit Integriti	2	1	50.00%
	Jumlah Keseluruhan Pengisian Responden di Bahagian JANM	803	453	56.41%
	*jumlah pegawai adalah tidak termasuk pegawai di Jawatan Kumpulan.			

Jadual 1 : Laporan Statistik Pengisian Kajian Soal Selidik Tahap Kepuasan Bekerja Warga JANM Tahun 2015 mengikut Bahagian

Bil	Nama Pejabat JANM	Jumlah Pegawai	Bil. Pengisian soal selidik	Peratus Pengisian
1	JANM Negeri Johor	108	64	59.26%
2	JANM Negeri Kedah	106	78	73.58%
3	JANM Negeri Kelantan	86	39	45.35%
4	JANM Negeri Melaka	68	20	29.41%
5	JANM Negeri Pahang	96	78	81.25%
6	JANM Negeri Perak	126	104	82.54%
7	JANM Negeri Perlis	48	48	100%
8	JANM Negeri Pulau Pinang	85	79	92.94%
9	JANM Negeri Sabah	99	41	41.41%
10	JANM Negeri Sarawak	92	44	47.83%
11	JANM Negeri Selangor	71	52	73.24%
12	JANM Negeri Sembilan	84	51	60.71%
13	JANM Negeri Terengganu	78	77	98.72%
14	JANM Cawangan Bintulu	30	28	93.33%
15	JANM Cawangan Kapit	21	6	28.57%
16	JANM Cawangan Keningau	31	27	87.09%
17	JANM Cawangan Limbang	25	13	52.00%
18	JANM Cawangan Miri	37	35	94.59%
19	JANM Cawangan Sandakan	33	7	21.21%
20	JANM Cawangan Sarikei	26	23	88.46%
21	JANM Cawangan Sibul	39	15	38.46%
22	JANM Cawangan Sri Aman	30	26	86.67%
23	JANM Cawangan Tawau	35	26	74.29%
24	JANM Cawangan W.P.Labuan	28	25	89.29%
	Jumlah Keseluruhan Pengisian Responden di pejabat JANM Negeri dan Cawangan	1,482	1,006	67.88%
	Jumlah Keseluruhan Responden di JANM	2,285	1,459	63.85%

Jadual 2 : Laporan Statistik Pengisian Kajian Soal Selidik Tahap Kepuasan Bekerja Warga JANM Tahun 2015 mengikut pejabat Negeri dan Cawangan

4.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA JANM TAHUN 2015

Analisis keputusan soal selidik kepuasan bekerja ini adalah berdasarkan kepada aspek utama iaitu mengenai:

- (1) pengurusan organisasi;
- (2) pengurusan kerja; dan
- (3) kelengkapan Pejabat dan kemudahan fizikal Lain

4.1 Penilaian Soalan bagi Pengurusan Organisasi

Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1 Kuasa yang diperuntukkan untuk melaksanakan kerja	98.90	1.10
2 Arahan kerja yang jelas di pejabat	97.74	2.26
3 Pembahagian kerja dilakukan secara adil di kalangan Warga Bahagian	96.50	3.50
4 Peluang menggunakan sepenuhnya potensi diri	98.15	1.85
5 Peluang mengikuti program latihan yang sesuai dengan keupayaan diri	96.30	3.70
6 Peluang mempelajari sesuatu yang baru semasa menghadiri latihan	98.15	1.85
7 Peluang mengaplikasikan apa yang dipelajari selepas latihan	97.94	2.06
8 Peluang menghadiri latihan bagi peningkatan prestasi diri	96.98	3.02
9 Cara maklum balas yang diberikan oleh penyelia mengenai prestasi kerja	97.60	2.40
10 Keadilan yang diamalkan oleh penyelia/ketua dalam melakukan penilaian prestasi kerja	97.05	2.95
11 Maklum balas yang diberikan adalah meliputi kekuatan dan kelemahan diri supaya tindakan dapat diambil untuk meningkatkan prestasi diri	98.22	1.78
12 Dapat melibatkan diri dalam proses pembuatan keputusan	97.19	2.81
13 Keberkesanan pengurusan atasan berkomunikasi mengenai matlamat dan strategi	97.40	2.60
14 Keprihatinan pengurusan atasan akan kebajikan warga JANM	96.02	3.98
15 Keprihatinan pengurusan atasan akan permasalahan yang dialami Warga JANM	95.27	4.73
16 Peluang berinteraksi dengan pegawai di Bahagian-bahagian lain	98.01	1.99
17 Peluang berinteraksi dengan rakan sejawat di Bahagian-bahagian lain	98.56	1.44
18 Kerjasama di antara pengurusan atasan dengan bawahan	96.37	3.63
19 Kerjasama di antara Bahagian-bahagian di JANM	97.40	2.60
20 Semangat kekitaan di kalangan Warga JANM	96.64	3.36
21 Amalan saling hormat-menghormati di antara satu sama lain tanpa mengira pangkat	97.19	2.81
22 Suasana kerja secara keseluruhan	98.22	1.78

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

Jadual 3 menunjukkan Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Mengikut Soalan Bagi Setiap komponen di Pengurusan Organisasi bagi tahun 2015. 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 2015 adalah lebih baik dengan hanya 2.65% warga JANM tidak berpuas hati dalam aspek pengurusan organisasi berbanding 3.84% pada tahun 2014.

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2015	97.35	2.65
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

Jadual 4: Perbandingan kepuasan warga JANM terhadap pengurusan organisasi 2009-2015

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 2015 iaitu 98.04% (1.06%) berbanding dengan tahun-tahun sebelumnya seperti di **Jadual 6**. Setiap soalan berkaitan pengurusan kerja mencatatkan peratus responden yang berpuas hati melebihi 96%. Soalan yang mencatatkan peratus yang paling tinggi iaitu 99.73% adalah soalan ke-9 iaitu 'Keupayaan dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan'. Aspek ini merupakan aspek yang mencatatkan peratus pencapaian yang paling tinggi berbanding dua (2) aspek lain.

Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1 Peluang untuk melakukan kerja yang berbeza dari semasa ke semasa	96.30	3.70
2 Peluang untuk melakukan sesuatu yang menggunakan kebolehan saya	97.94	2.06
3 Peluang untuk mencuba kaedah sendiri dalam menjalankan tugas	97.94	2.06
4 Kesesuaian tugas dengan kelayakan	98.29	1.71
5 Kesesuaian tugas dengan minat	97.19	2.81
6 Peluang untuk membuat sesuatu yang tidak bertentangan dengan hati nurani	98.15	1.85
7 Peluang berkhidmat/berbakti untuk negara	99.31	0.69

8	Kebebasan menggunakan pertimbangan sendiri	98.29	1.71
9	Keupayaan dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan	99.73	0.27
10	Peluang untuk melakukan yang terbaik untuk negara	99.18	0.82
11	Peluang untuk mendapat pengiktirafan dalam perkhidmatan awam	96.16	3.84
12	Peluang untuk terus maju dalam perkhidmatan awam	97.88	2.12
13	Peluang untuk mendapat penghargaan bagi menjalankan sesuatu tugas dengan cemerlang	96.23	3.77
14	Perasaan pencapaian (<i>sense of achievement</i>) hasil daripada penyempurnaan sesuatu tugas	98.77	1.23
15	Hubungan dengan penyelia/ketua	99.18	0.82
16	Hubungan dengan rakan sejawat	99.66	0.34
17	Hubungan antara pengurusan atasan dan warga JANM	97.94	2.06
18	Kemahiran penyelia saya dalam membuat keputusan	98.15	1.85
19	Kekerapan penyelia memberi maklum balas mengenai kerja yang dilakukan saya	98.22	1.78
20	Arahan penyelia adalah jelas dan mudah difahami	97.81	2.19
21	Amalan pemberian galakan dan pujian oleh penyelia	97.05	2.95
22	Cara dasar-dasar organisasi dilaksanakan	98.36	1.64
23	Kesediaan pengurusan atasan untuk menerima cadangan/pendapat orang	96.44	3.56
24	Komitmen pengurusan atasan terhadap Wawasan JANM	98.70	1.30

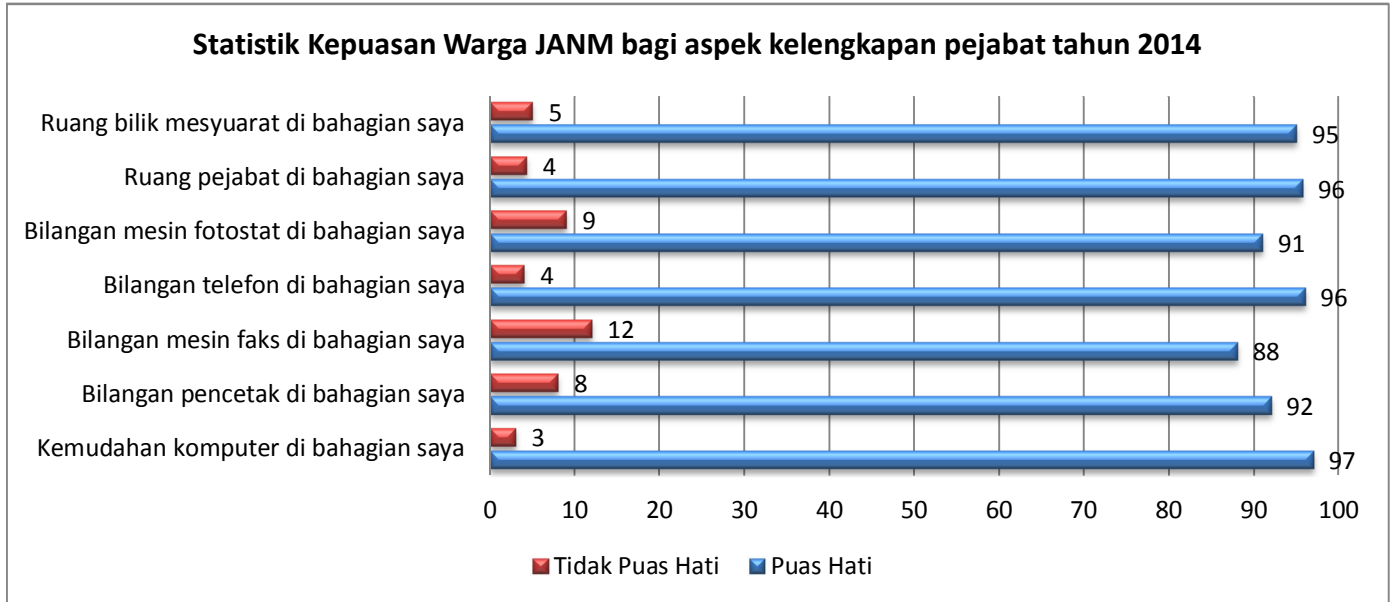
Jadual 5: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan-soalan Aspek Pengurusan Kerja

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2015	98.04	1.96
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

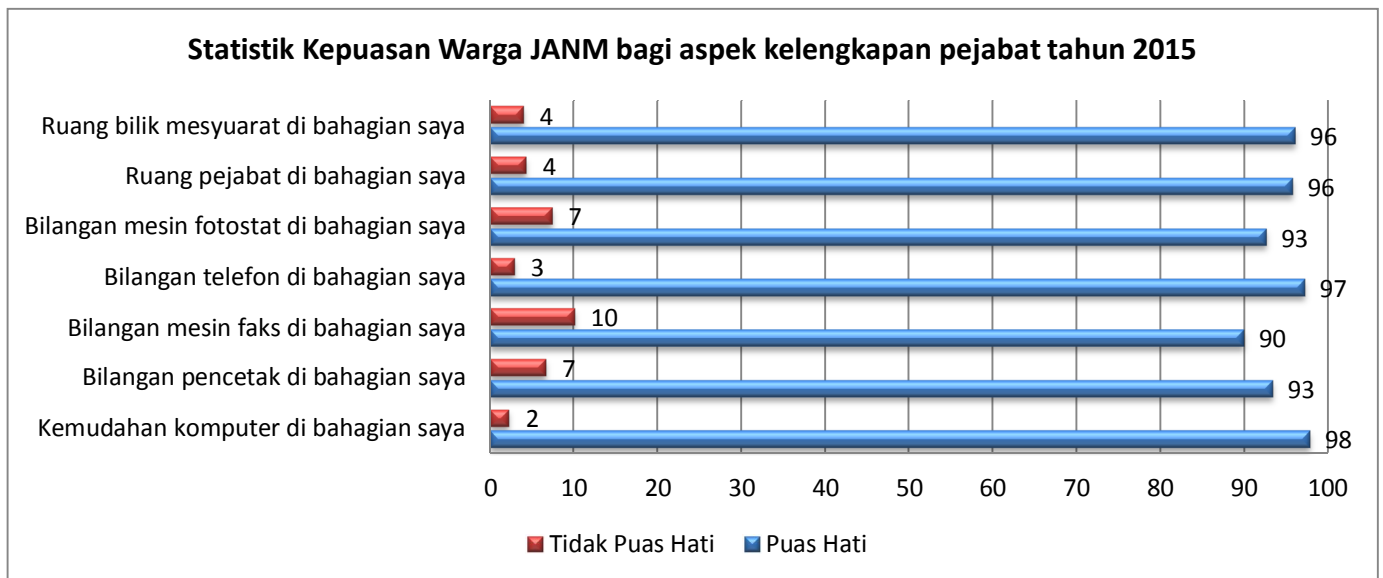
Jadual 6: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap pengurusan kerja 2009-2015

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: Statistik Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM terhadap aspek kelengkapan pejabat bagi tahun 2014



Carta 2: Statistik Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM terhadap aspek kelengkapan pejabat bagi tahun 2015

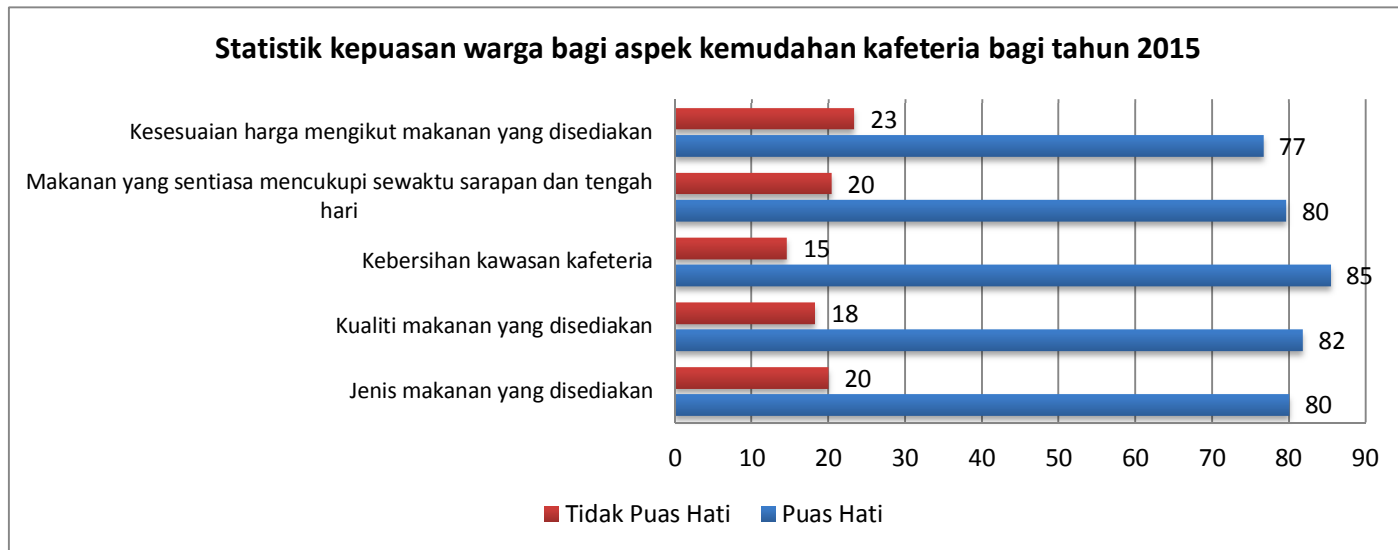
Merujuk kepada **Carta 1 dan 2**, di antara kelengkapan pejabat yang didapati masih kekal tinggi peratus tidak puas hati responden sepanjang 2 tahun kajian dijalankan adalah bilangan mesin faks (10%), pencetak (7%) dan mesin fotostat (7%). Secara keseluruhannya, peratus kepuasan

warga JANM terhadap kelengkapan pejabat mencatatkan kenaikan sebanyak 0.94% berbanding tahun 2014. Perbandingan peratus pencapaian dari 2009 hingga 2015 adalah seperti di **Jadual 7**.

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2015	94.71	5.29
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

Jadual 7: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap kelengkapan pejabat 2009-2015

4.4 Penilaian soalan kemudahan kafeteria



Carta 3: 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 kerana terdapat beberapa cawangan dan bahagian JANM yang tidak mempunyai kemudahan kafeteria di pejabat. Merujuk kepada **Carta 3**, 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

15 - 23 peratus bagi setiap soalan. Peratusan warga yang tidak berpuas hati meningkat sebanyak 0.32% berbanding tahun 2014. **Jadual 8** menunjukkan skor purata bagi kemudahan cafeteria bagi tahun 2009 hingga 2015.

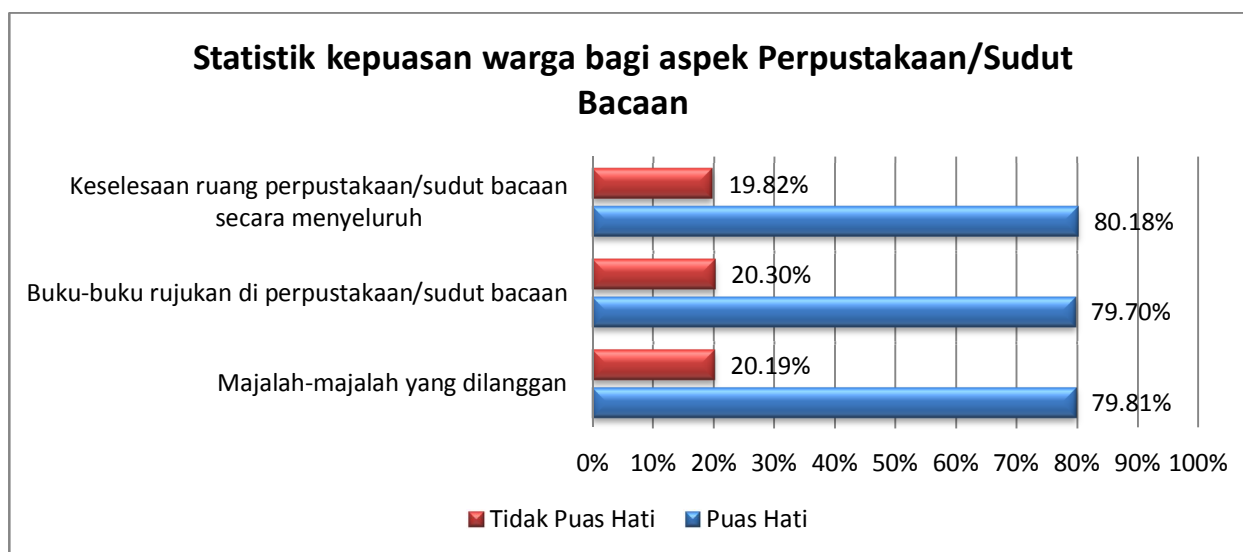
Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2015	80.69	19.31
2014	81.01	18.99
2013	75.24	24.76
2012	16.91	8.20
2011	62.68	37.32
2010	48.79	39.05
2009	41.88	18.60

Jadual 8: Perbandingan peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap Kemudahan Kafeteria 2009-2015

Keputusan bagi kajian kemudahan kafeteria di antara tahun 2015, **Jadual 8** menunjukkan peratus responden yang berpuas hati adalah sebanyak 80.69% berbanding dengan 19.31% bagi responden yang tidak berpuas hati.

4.5 Penilaian Soalan Perpustakaan/Sudut Bacaan

Carta 4 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan warga JANM terhadap kemudahan perpustakaan/ sudut bacaan. Berdasarkan Carta 4, didapati peratus responden yang tidak berpuas hati adalah antara 19 -20%.



Carta 4: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan Perpustakaan/Sudut Bacaan

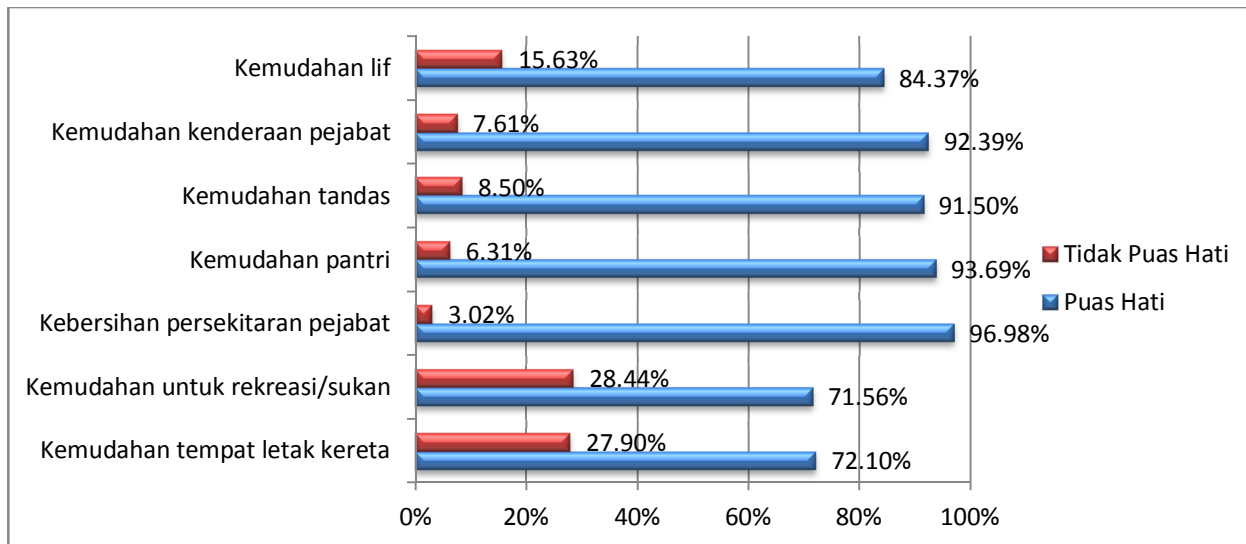
Bagi aspek ini, peratus pencapaian kepuasan warga JANM tidak berubah dari tahun 2014. Ia hanya mencatatkan kenaikan sebanyak 0.02%. Perbandingan peratus pencapaian kepuasan adalah seperti di **Jadual 9**.

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2015	79.89	20.11
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

Jadual 9: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan Perpustakaan/Sudut Bacaan 2009-2015

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 2015 iaitu hanya sebanyak 1.6% berbanding pada tahun 2014. Peningkatan kepuasan Warga JANM terhadap kemudahan-kemudahan lain ini ditunjukkan di **Jadual 10**.



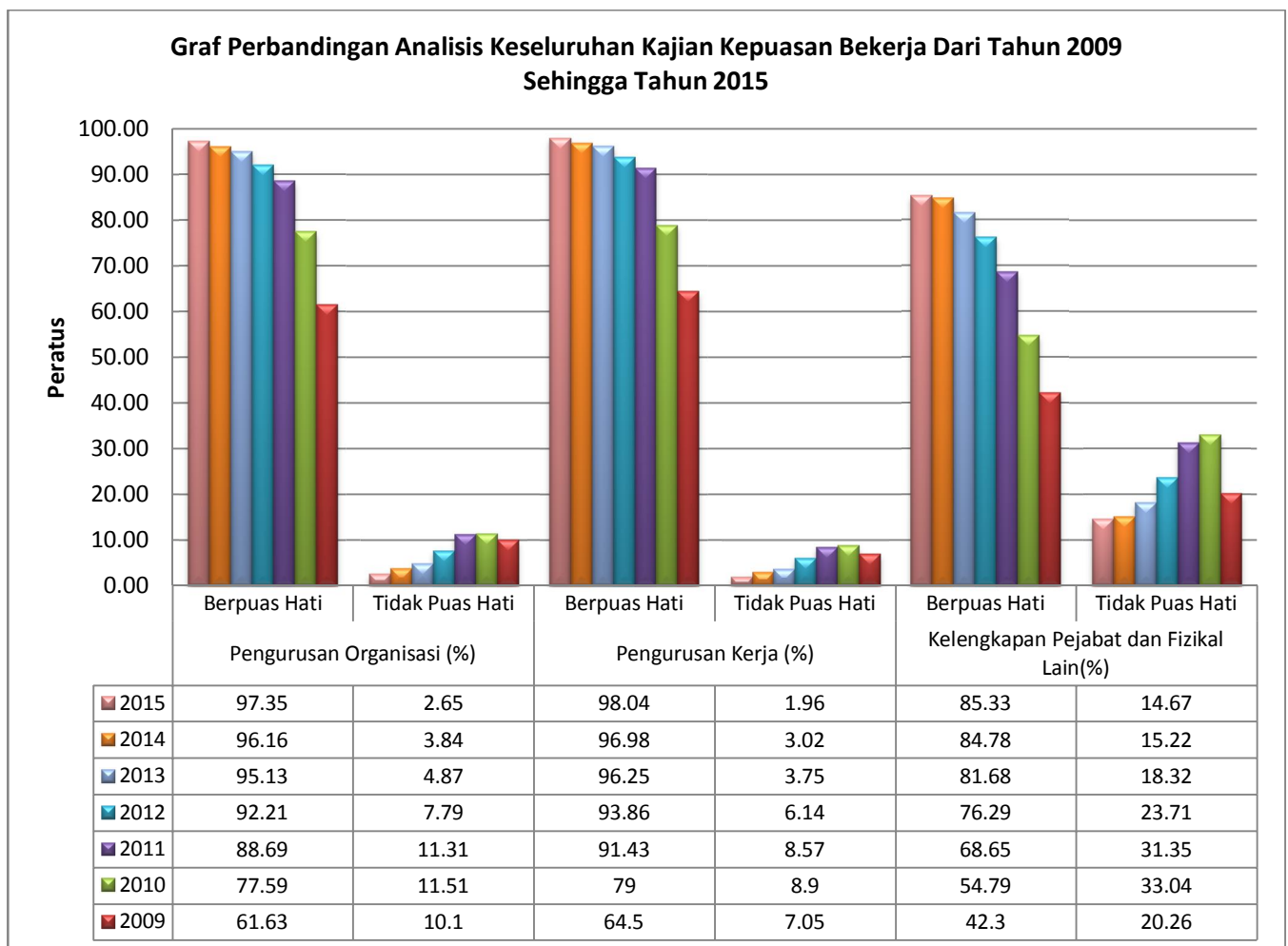
Carta 5: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Kemudahan- Kemudahan Lain

Tahun	Responden yang Berpuas Hati (%)	Responden yang Tidak Berpuas Hati (%)
2015	86.09	13.91
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

Jadual 10: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan Kemudahan-kemudahan Lain 2009-2015

4.7 Perbandingan Analisis Kajian Mengikut Tahun dan Aspek Penilaian

Secara keseluruhannya tahap kepuasan bekerja warga JANM pada Tahun 2015 adalah meningkat **0.93% dengan peratusan warga JANM berpuas hati adalah sebanyak 93.57% berbanding 92.64% pada tahun 2014**. Peratusan adalah dengan mengambilkira secara purata keseluruhan aspek penilaian. Graf perbandingan analisis mengikut pecahan aspek penilaian adalah seperti yang ditunjukkan di **Carta 6**. Aspek kelengkapan pejabat dan fizikal menunjukkan tahap kepuasan yang paling rendah sejak tahun 2009. Manakala aspek pengurusan kerja menunjukkan tahap kepuasan yang paling tinggi pada tahun 2015 dan tahun – tahun sebelumnya.



Carta 6: Graf Perbandingan Analisis Kajian Kepuasan Bekerja Warga JANM mulai Tahun 2009 hingga Tahun 2015

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 adalah seperti berikut:-

- i. **Pengurusan organisasi**
Pengurusan atasan disyorkan untuk memastikan setiap dasar dan arahan yang dilaksanakan diketahui oleh semua warga JANM. Warga JANM juga berharap agar Pengurusan Atasan untuk kerap turun padang ke semua Bahagian/Jabatan/Kementerian serta JANM Negeri/Cawangan bagi melihat sendiri masalah yang dihadapi oleh kakitangan bawahan. Pusingan kerja bagi kakitangan juga dicadangkan agar pegawai dapat mempelajari sesuatu yang baru. Terdapat juga cadangan agar setiap bahagian tidak menjalankan kerja secara 'silo' sebaliknya bekerja secara berpasukan di atas nama Jabatan. Kerjasama dan hubungan baik di antara pengurusan dan kakitangan bawahan diharap dapat diwujudkan agar sesuatu masalah dapat diselesaikan dengan lebih berkesan.
- ii. **Pengurusan kerja**
Pembahagian kerja dicadangkan lebih saksama dan adil di kalangan kakitangan agar tugas yang diberikan dapat dilaksanakan dengan lebih efektif dan efisien. Hubungan antara pegawai dan kakitangan bawahan perlu lebih harmoni supaya dapat mewujudkan suasana kerja yang baik. Pengurusan juga disyor untuk menyediakan ruang kerja yang selesa dan kondusif di samping meningkatkan komunikasi dua hala antara pengurusan dan kakitangan bawahan. Penyelia juga disyorkan untuk memberi arahan yang jelas agar tidak timbul kekeliruan di kalangan pegawai bawahan. Terdapat juga rungutan mengenai arahan dan format kerja yang baru sering kali dilaksanakan setiap kali berlaku pertukaran ketua pejabat.
- iii. **Kelengkapan pejabat**
Terdapat rungutan mengenai kekurangan kenderaan Jabatan dan kekurangan pemandu di pejabat. Kekurangan kelengkapan seperti kerusi, meja, telefon, pencetak dan mesin fotostat dimohon untuk diganti/ditambah. Kelengkapan dna perabut yang melebihi 10 tahun dimohon untuk ditukar dnegan yang baru. Juga terdapat cadangan untuk menyusun semula susun atur pejabat agar lebih bercirikan korporat dan selesa terutama bagi pegawai yang duduk di '*partition*'.
- iv. **Kafeteria dan perpustakaan**
Kafeteria dicadang untuk mempelbagaikan jenis makanan, tidak dengan menu yang sama tetapi dengan harga yang berpatutan. Terdapat rungutan mengenai harga makanan yang mahal apabila berlaku pertukaran pengusaha kantin dan kantin yang dibuka lewat (9.00 pagi) menyebabkan kakitangan terpaksa membeli makanan sarapan pagi di luar. Bagi aspek perpustakaan dan sudut bacaan pula, rata – rata warga JANM mencadangkan agar perpustakaan ditambah dengan lebih banyak sumber rujukan agar lebih menarik untuk dikunjungi. Terdapat cadangan untuk mewujudkan virtual '*library*'
- v. **Perkara-perkara lain**
Cadangan lain oleh warga JANM antaranya galakan kepada kakitangan untuk beriadah, memperbanyakkan tempat meletak kenderaan, disediakan kemudahan gym atau bilik rekreasi serta menambah kenderaan Jabatan.

6.0 KESIMPULAN

Tahap kepuasan bekerja warga JANM pada Tahun 2015 secara keseluruhannya didapati meningkat kepada 93.57%. Walaupun tahap kepuasan bekerja didapati meningkat, masih banyak lagi aspek yang boleh ditingkatkan oleh pengurusan agar tahap kepuasan bekerja kakitangan berada di tahap yang baik dan memuaskan. Dapatan kajian ini boleh dijadikan panduan oleh pengurusan menambah baik keperluan kakitangan agar suasana bekerja yang harmoni dan kondusif dapat disediakan. Ketidakselesaian bekerja boleh mendorong kepada kurangnya produktiviti dan secara tidak langsung menyumbang kepada prestasi rendah kakitangan.