



JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA

# LAPORAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA JANM

---

TAHUN 2017

**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 2017.....                 | 5  |
| 4.1 Penilaian Soalan bagi skop Bidang Tugas dan Tanggungjawab.....       | 5  |
| 4.2 Penilaian Soalan bagi skop Kepimpinan Penyelia dan Ketua.....        | 6  |
| 4.3 Penilaian Soalan bagi skop Ganjaran dan Pengiktirafan.....           | 6  |
| 4.4 Penilaian Soalan bagi skop Hubungan di Tempat Kerja.....             | 7  |
| 4.5 Penilaian soalan bagi skop Kemudahan di Tempat Kerja.....            | 8  |
| 4.6 Perbandingan Analisis Kajian Mengikut Aspek Penilaian dan Tahun..... | 10 |
| 5.0 KESIMPULAN.....  | 12 |

# LAPORAN HASIL KAJIAN KEPUASAN BEKERJA WARGA JANM TAHUN 2017 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. Kajian mulai tahun 2017 telah menggunakan set soalan yang baru untuk menggantikan soalan lama di mana bilangan soalan lama adalah sebanyak 68 soalan manakala bilangan soalan baru pada tahun 2017 telah dikurangkan kepada 41 soalan.

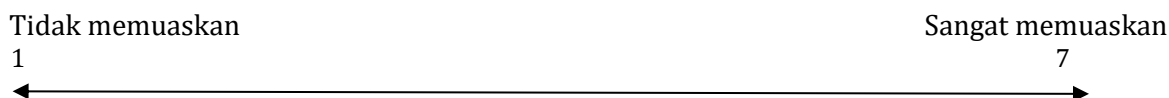
## 2.0 OBJEKTIF KAJIAN

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 adalah berkualiti dan memenuhi ekspektasi pelanggan.

## 3.0 PELAKSANAAN KAJIAN

Kajian dijalankan pada 4 Mei sehingga 8 Jun 2018 secara atas talian (*online*). Kajian ini terbuka kepada kepada 2,268 warga JANM di Ibu Pejabat termasuk 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:

Tidak puas hati:  $\frac{\text{Skala 1} + \text{Skala 2} + \text{Skala 3}}{\text{Bilangan Responden}}$

Puas hati:  $\frac{\text{Skala 4} + \text{Skala 5} + \text{Skala 6} + \text{Skala 7}}{\text{Bilangan Responden}}$

Seramai 84.39% warga JANM telah menjawab kaji selidik yang dijalankan. Pecahan responden adalah seperti berikut:

- a) **Jadual 1** bagi Bahagian 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   | 120                   | 100                   | 83.33%                   |
| 2.         | Pasukan Pelaksanaan Perakaunan Akruan   | 45                    | 30                    | 66.67%                   |
| 3.         | Bahagian Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan  | 124                   | 94                    | 75.81%                   |
| 4.         | Institut Perakaunan Negara  | 96                    | 90                    | 93.75%                   |
| 5.         | Bahagian Pengurusan Wang Tak Dituntut   | 67                    | 48                    | 71.64%                   |
| 6.         | Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat  | 136                   | 115                   | 84.56%                   |
| 7.         | Bahagian Perkhidmatan Operasi Pusat dan Agensi  | 98                    | 76                    | 77.55%                   |
| 8.         | Bahagian Pengurusan Operasi Pejabat Perakaunan  | 24                    | 12                    | 50.00%                   |
| 9.         | Bahagian Khidmat Perunding  | 56                    | 29                    | 51.79%                   |
| 10.        | Bahagian Akaun, Kementerian Kewangan  | 57                    | 35                    | 61.40%                   |
| 11.        | Unit Integriti  | 2                     | 2                     | 100.00%                  |
| 12.        | Unit Undang-Undang  | 2                     | 2                     | 100.00%                  |
|            | <b>Jumlah Keseluruhan Pengisian Responden di Bahagian JANM</b><br><br>*Pengurusan Tertinggi adalah di bawah Bahagian Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan.<br><br>*Jumlah pegawai adalah tidak termasuk pegawai di Jawatan Kumpulan. | 827                   | 633                   | 76.54%                   |

**Jadual 1: Laporan Statistik Pengisian Kajian Soal Selidik Tahap Kepuasan Bekerja Warga JANM Tahun 2017 mengikut Bahagian 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   | 104                   | 50                    | 48.08%                   |
| 2.          | JANM Negeri Kedah   | 101                   | 101                   | 100.00%                  |
| 3.          | JANM Negeri Kelantan  | 85                    | 81                    | 95.29%                   |
| 4.          | JANM Negeri Melaka  | 68                    | 66                    | 97.06%                   |
| 5.          | JANM Negeri Pahang  | 89                    | 81                    | 91.01%                   |
| 6.          | JANM Negeri Perak   | 121                   | 108                   | 89.26%                   |
| 7.          | JANM Negeri Perlis  | 47                    | 47                    | 100.00%                  |
| 8.          | JANM Negeri Pulau Pinang  | 80                    | 74                    | 92.50%                   |
| 9.          | JANM Negeri Sabah   | 96                    | 92                    | 97.87%                   |
| 10.         | JANM Negeri Sarawak   | 88                    | 61                    | 69.32%                   |
| 11.         | JANM Negeri Selangor  | 88                    | 88                    | 100.00%                  |
| 12.         | JANM Negeri Sembilan  | 80                    | 73                    | 91.25%                   |
| 13.         | JANM Negeri Terengganu  | 73                    | 73                    | 100.00%                  |
| 14.         | JANM Cawangan Bintulu   | 24                    | 18                    | 75.00%                   |
| 15.         | JANM Cawangan Kapit   | 20                    | 20                    | 100.00%                  |
| 16.         | JANM Cawangan Keningau  | 30                    | 30                    | 100.00%                  |
| 17.         | JANM Cawangan Limbang   | 25                    | 25                    | 100.00%                  |
| 18.         | JANM Cawangan Miri  | 34                    | 31                    | 91.18%                   |
| 19.         | JANM Cawangan Sandakan  | 33                    | 23                    | 69.70%                   |
| 20.         | JANM Cawangan Sarikei   | 25                    | 25                    | 100.00%                  |
| 21.         | JANM Cawangan Sibul   | 33                    | 21                    | 63.64%                   |
| 22.         | JANM Cawangan Sri Aman  | 32                    | 31                    | 96.88%                   |
| 23.         | JANM Cawangan Tawau   | 35                    | 33                    | 94.29%                   |
| 24.         | JANM Cawangan W.P.Labuan  | 30                    | 29                    | 96.27%                   |
|             | <b>Jumlah Keseluruhan Pengisian Responden di pejabat JANM Negeri dan Cawangan</b> | 1,441                 | 1,281                 | 88.90%                   |
|             | <b>Jumlah Keseluruhan Responden di JANM</b>                                       | <b>2,268</b>          | <b>1,914</b>          | <b>84.39%</b>            |

**Jadual 2: Laporan Statistik Pengisian Kajian Soal Selidik Tahap Kepuasan Bekerja Warga JANM Tahun 2017 Mengikut Pejabat Negeri dan Cawangan**

#### 4.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA JANM TAHUN 2017

Analisis keputusan soal selidik kepuasan bekerja ini adalah berdasarkan kepada lima 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 Penilaian Soalan bagi skop Bidang Tugas dan Tanggungjawab

| Bil.                        | Soalan  | Puas Hati    | Tidak Puas Hati |
|-----------------------------|---|--------------|-----------------|
| 1.                          | Saya berupaya untuk melaksanakan tanggungjawab yang diberikan                   | 99.61        | 0.39            |
| 2.                          | Saya diberi peluang untuk melakukan kerja yang berbeza dari semasa ke semasa    | 98.19        | 1.81            |
| 3.                          | Agihan kerja saya adalah sesuai dengan skop kerja yang disandang                | 97.80        | 2.20            |
| 4.                          | Saya berpeluang untuk melakukan tugas dengan menggunakan                        | 98.87        | 1.13            |
| 5.                          | Saya diberi kebebasan menggunakan pertimbangan sendiri untuk skop               | 97.90        | 2.10            |
| 6.                          | Kesesuaian tugas dengan jawatan yang disandang adalah sesuai                    | 97.94        | 2.06            |
| 7.                          | Saya berpeluang untuk mengikuti program latihan yang sesuai dengan bidang tugas | 97.36        | 2.64            |
| 8.                          | Saya minat dengan tugas saya  | 98.58        | 1.42            |
| 9.                          | Saya maklum dengan hala tuju dan matlamat jabatan                               | 99.16        | 0.84            |
| <b>Kepuasan Keseluruhan</b> |   | <b>98.38</b> | <b>1.62</b>     |

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

**Jadual 3** menunjukkan Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM mengikut soalan bagi setiap skop Bidang Tugas dan Tanggungjawab bagi tahun 2017. Secara keseluruhannya, 98.38% responden berpuas hati bagi aspek bidang tugas dan tanggungjawab. Peratusan responden yang tidak berpuas hati adalah sebanyak 1.62%.

## 4.2 Penilaian Soalan bagi skop Kepimpinan Penyelia dan Ketua

**Jadual 4** menunjukkan peratusan bagi setiap soalan di dalam skop kepimpinan penyelia dan ketua. Secara keseluruhannya, 97.99% warga JANM berpuas hati dengan kepimpinan penyelia dan ketua mereka. Aspek yang mencatatkan peratus yang paling tinggi iaitu 98.87% adalah soalan ke-9 iaitu 'Hubungan saya dengan penyelia/ketua baik'.

| Bil.                        | Soalan  | Puas Hati    | Tidak Puas Hati |
|-----------------------------|---|--------------|-----------------|
| 1.                          | Saya suka penyelia saya   | 98.28        | 1.72            |
| 2.                          | Penyelia/ketua saya memberi arahan yang jelas dan mudah difahami    | 97.99        | 2.01            |
| 3.                          | Penyelia/ketua memberi maklum balas mengenai tugas saya             | 98.14        | 1.86            |
| 4.                          | Penyelia/ketua memberi sokongan untuk pembangunan kerjaya saya      | 98.09        | 1.91            |
| 5.                          | Penyelia/ketua mahir dan berkebolehan dalam membuat keputusan       | 98.04        | 1.96            |
| 6.                          | Penyelia/ketua berkomunikasi mengenai matlamat dan strategi jabatan | 97.89        | 2.11            |
| 7.                          | Penyelia/ketua bersedia menerima cadangan/pendapat                  | 97.65        | 2.35            |
| 8.                          | Penyelia/ketua membuat pembahagian tugas secara adil                | 97.35        | 2.65            |
| 9.                          | Hubungan saya dengan penyelia/ketua baik                            | 98.87        | 1.13            |
| 10.                         | Penyelia/ketua mengambil berat terhadap saya                        | 98.08        | 1.92            |
| 11.                         | Penyelia/ketua memberi galakan dan pujian terhadap saya             | 97.53        | 2.47            |
| <b>Kepuasan Keseluruhan</b> |   | <b>97.99</b> | <b>2.01</b>     |

**Jadual 4: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Bagi Soalan-soalan Aspek Kepimpinan Penyelia dan Ketua**

## 4.3 Penilaian Soalan bagi skop Ganjaran dan Pengiktirafan

| Bil.                        | Soalan  | Puas Hati    | Tidak Puas Hati |
|-----------------------------|---|--------------|-----------------|
| 1.                          | Saya berpeluang untuk mendapat penghargaan bagi sesuatu tugas yang cemerlang  | 96.02        | 3.98            |
| 2.                          | Saya diberi peluang untuk terus maju dalam kerjaya saya   | 97.51        | 2.49            |
| 3.                          | Saya diberi peluang untuk menghadiri kursus/seminar dan lain-lain di luar organisasi untuk peningkatan pengetahuan              | 97.01        | 2.99            |
| 4.                          | Pemberian insentif seperti APC dan lain – lain pengiktirafan adalah berdasarkan pencapaian prestasi dan kecemerlangan individu. | 94.09        | 5.91            |
| <b>Kepuasan Keseluruhan</b> |   | <b>96.16</b> | <b>3.84</b>     |

**Jadual 5: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Mengikut Soalan Aspek Ganjaran dan Pengiktirafan**

**Jadual 5** menunjukkan bahawa sebanyak 5.91% responden tidak berpuas hati terhadap pemberian insentif seperti APC dan lain- lain pengiktirafan adalah berdasarkan pencapaian prestasi dan kecemerlangan individu. Walau bagaimanapun, kepuasan kerja bagi aspek ganjaran dan pengiktirafan secara keseluruhannya masih melebihi 95% iaitu pada 96.16%.

#### 4.4 Penilaian Soalan bagi skop Hubungan di Tempat Kerja

**Jadual 6** menunjukkan peratusan bagi setiap soalan di dalam skop hubungan di tempat kerja. Secara keseluruhannya, 97.79% warga JANM berpuas hati dengan hubungan di tempat kerja mereka. Aspek yang mencatatkan peratus yang paling tinggi iaitu 98.82% adalah soalan pertama iaitu 'Saya suka orang yang saya bekerja bersama.'

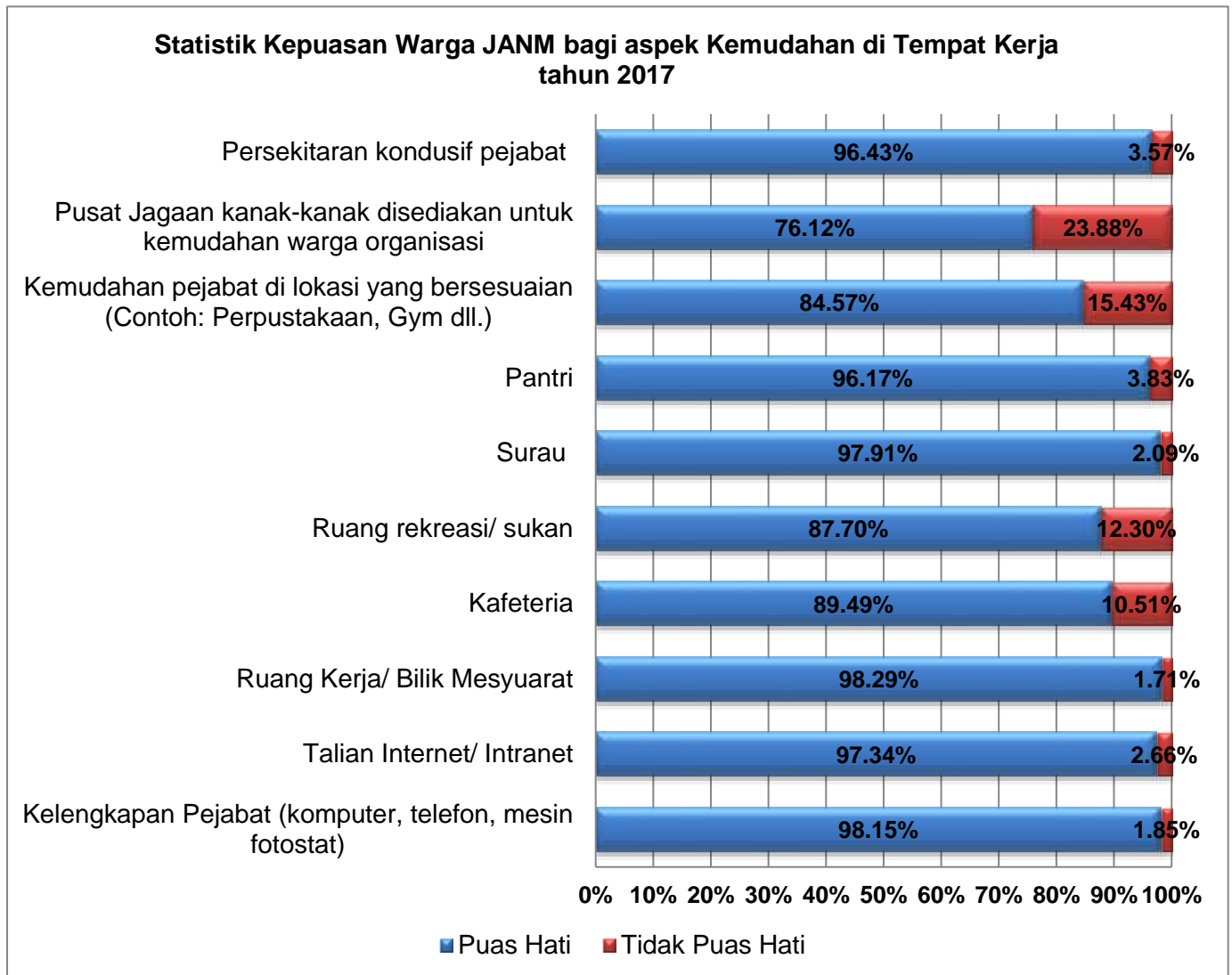
| <b>Bil.</b>                 | <b>Soalan</b>  | <b>Puas Hati</b> | <b>Tidak Puas Hati</b> |
|-----------------------------|--|------------------|------------------------|
| 1.                          | Saya suka orang yang saya bekerja bersama  | 98.82            | 1.18                   |
| 2.                          | Rakan sekerja saya sentiasa memberi bantuan dan galakan  | 98.67            | 1.33                   |
| 3.                          | Amalan saling hormat – menghormati di antara satu sama lain tanpa mengira pangkat wujud di organisasi saya | 97.99            | 2.01                   |
| 4.                          | Program/kursus yang dilaksanakan dapat memupuk semangat kerja berpasukan di organisasi saya                | 98.13            | 1.87                   |
| 5.                          | Semangat kekitaan wujud di kalangan warga di organisasi saya   | 97.00            | 3.00                   |
| 6.                          | Pengurusan atasan prihatin akan kebajikan dan permasalahan warga organisasi                                | 96.13            | 3.87                   |
| <b>Kepuasan Keseluruhan</b> |  | <b>97.79</b>     | <b>2.21</b>            |

**Jadual 6: Kepuasan warga JANM bagi aspek Hubungan di Tempat Kerja pada tahun 2017**



#### 4.5 Penilaian soalan bagi skop Kemudahan di Tempat Kerja

Bagi penilaian kemudahan di tempat kerja, ia telah dipecahkan 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 Kepuasan Warga JANM terhadap aspek Kemudahan di Tempat Kerja bagi tahun 2017**

Merujuk kepada **Carta 1**, di antara kemudahan di tempat kerja yang tinggi peratus tidak puas hati responden adalah pusat jagaan kanak-kanak (23.88%), diikuti kemudahan pejabat seperti perpustakaan, gym dan lain-lain (15.43%), ruang rekreasi/sukan (12.30%) dan kafeteria (10.51%). Secara keseluruhannya, peratus kepuasan warga JANM terhadap kemudahan di tempat kerja pada tahun 2017 mencatatkan peratusan kepuasan sebanyak 92.22% seperti di **Jadual 7**.

| Tahun | Responden yang Berpuas Hati (%) | Responden yang Tidak Berpuas Hati (%) |
|-------|---------------------------------|---------------------------------------|
| 2017  | 92.22                           | 7.78                                  |

Jadual 7: Peratus responden yang berpuas hati dan tidak puas hati terhadap Kemudahan di Tempat Kerja pada tahun 2017

#### 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 | 98.38                               | 1.62                                      |
| Kepimpinan Penyelia dan Ketua  | 97.99                               | 2.01                                      |
| Ganjaran dan Pengiktirafan     | 96.16                               | 3.84                                      |
| Hubungan di Tempat Kerja       | 97.79                               | 2.21                                      |
| Kemudahan di Tempat Kerja      | 92.22                               | 7.78                                      |

Jadual 8: Peratus keseluruhan yang berpuas hati dan tidak puas hati bagi setiap aspek penilaian pada tahun 2017

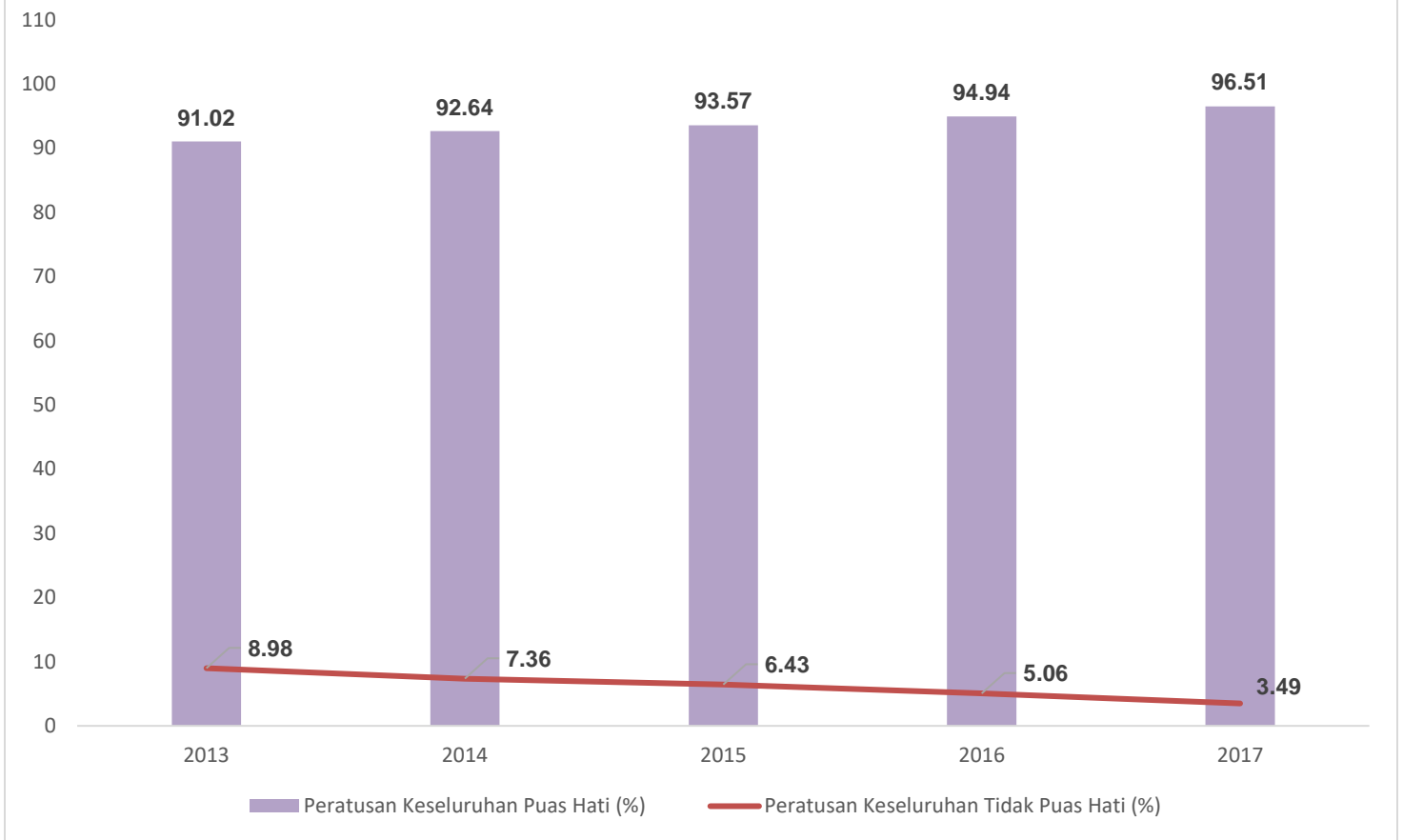
Aspek kemudahan di tempat kerja menunjukkan tahap kepuasan yang paling rendah manakala aspek bidang tugas dan tanggungjawab menunjukkan tahap kepuasan yang paling tinggi pada tahun 2017 seperti yang ditunjukkan pada **Jadual 8**.

Secara keseluruhannya tahap kepuasan bekerja warga JANM pada tahun 2017 **meningkat sebanyak 1.57% dengan peratusan warga JANM yang berpuas hati sebanyak 96.51% berbanding 94.94% pada tahun 2016** seperti yang ditunjukkan di **Jadual 9**. Peratusan ini mengambilkira secara purata keseluruhan aspek penilaian. Graf perbandingan analisis mengikut pecahan aspek penilaian adalah seperti yang ditunjukkan di **Carta 2**.

| Tahun | Peratusan Keseluruhan Puas Hati (%) | Peratusan Keseluruhan Tidak Puas Hati (%) |
|-------|-------------------------------------|---|
| 2017  | 96.51                               | 3.49                                      |
| 2016  | 94.94                               | 5.06                                      |
| 2015  | 93.57                               | 6.43                                      |
| 2014  | 92.64                               | 7.36                                      |
| 2013  | 91.02                               | 8.98                                      |

Jadual 9: Peratus Pencapaian Kepuasan Warga JANM Secara Keseluruhan bagi tahun 2013 sehingga 2017

## Keseluruhan Kajian Kepuasan Bekerja Dari Tahun 2013 Sehingga Tahun 2017



Carta 2: Graf Perbandingan Analisis Kajian Kepuasan Bekerja Warga JANM mulai Tahun 2013 hingga Tahun 2017

## **5.0 KESIMPULAN**

Tahap kepuasan bekerja warga JANM pada tahun 2017 secara keseluruhannya didapati meningkat daripada 94.94% pada tahun sebelumnya kepada 96.51%. Ini menunjukkan komitmen pihak pengurusan JANM dalam usaha mewujudkan satu suasana kerja yang harmoni dan kondusif kepada kakitangan di JANM. Walaupun set soalan lama telah digantikan kepada set soalan baru, peratusan kepuasan bekerja warga JANM tahun 2017 masih berjaya dikekalkan pada tahap yang tinggi.

