

JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN MALAYSIA

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PEKERJA

JPS-JPS NEGERI TAHUN 2019

1. RINGKASAN EKSEKUTIF

Jabatan Pengairan dan Saliran Malaysia (JPS) Negeri telah melaksanakan Kajian Kepuasan Pekerja pada tahun 2019. Kajian ini telah dilaksanakan pada bulan Ogos hingga November melalui borang soal selidik yang telah diedarkan secara manual dan online kepada JPS Negeri. Tujuan kajian ini diadakan adalah untuk melaksanakan penambahbaikan terhadap keperluan kakitangan demi meningkatkan mutu perkhidmatan di pejabat ini. Merujuk kepada hasil kajian tersebut seramai 850 responden telah memberikan maklumbalas daripada kakitangan JPS Negeri yang terdiri daripada Pegawai Atasan, Kakitangan Pengurusan dan Profesional dan kakitangan kumpulan sokongan. Di antara negeri-negeri yang telah menjawab soal selidik kepuasan pekerja adalah JPS Johor, JPS Terengganu, JPS Negeri Perak, JPS Negeri Selangor, JPS Pahang, JPS Putrajaya, JPS Wilayah Persekutuan Labuan, JPS Pulau Pinang, JPS Wilayah Persekutuan dan JPS Negeri Kelantan. Cadangan-cadangan yang telah dikemukakan oleh responden juga boleh diteliti semula sebagai salah satu usaha penambahbaikan ke arah mewujudkan perkhidmatan yang lebih efektif.

2. METODOLOGI KAJIAN

- i. Kajian ini dijalankan secara manual dengan menggunakan borang soal selidik secara manual dan online bagi JPS Negeri dari bulan Ogos hingga September.

- ii. Kajian Kepuasan Pekerja Ibu Pejabat ini merangkumi 2 bahagian seperti berikut:

Bahagian A: Demografi Respondan

- Jantina
- Umur
- Taraf Perkahwinan
- Kategori Jawatan
- Bahagian
- Tempoh Berkhidmat Bahagian Sekarang
- Tempoh Berkhidmat Bahagian Perkhidmatan Awam

Bahagian B: Kepuasan Kerja

- Hubungan Dengan Pihak Pengurusan Atasan
- Hubungan Dengan Pihak Pengurusan Bahagian
- Bidang Tugas
- Penyelia/Ketua
- Peningkatan Kerjaya
- Penghargaan
- Persekitaran/Kemudahan
- Pandangan dan Cadangan

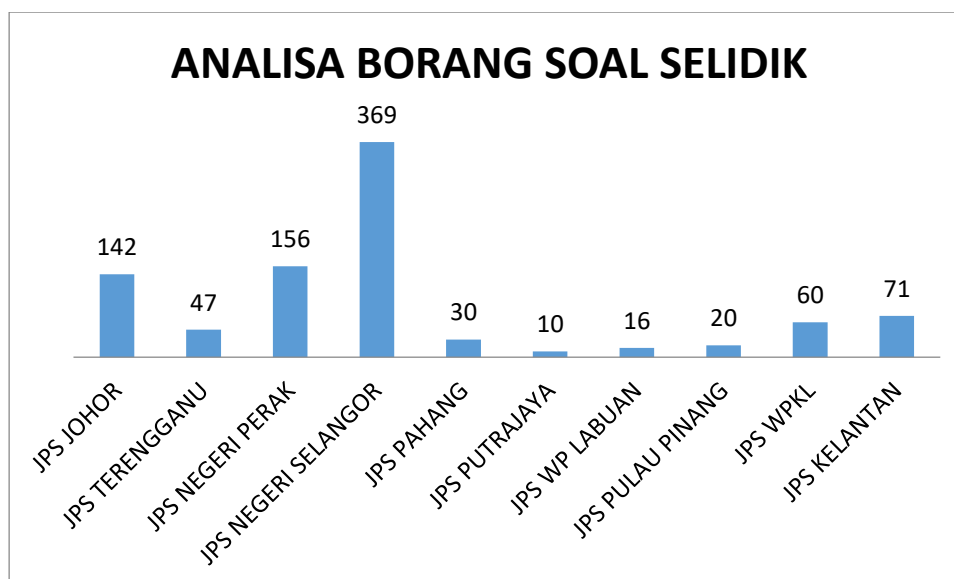
BAHAGIAN B: KEPUASAN PEKERJA

Analisis Hasil Kajian

Tahap Kepuasan pelanggan di analisis berdasarkan skala kepuasan iaitu:

1. – Sangat Tidak Berpuas Hati
2. – Tidak Berpuas Hati
3. – Kurang Berpuas Hati
4. – Berpuas Hati
5. – Sangat Berpuas Hati

3. ANALISA BORANG SOAL SELIDIK



4. RUMUSAN ANALISA BORANG SOAL SELIDIK DEMOGRAFI RESPONDEN JPS NEGERI

Merujuk kepada rajah di atas bilangan keseluruhan responden yang telah menjawab soal selidik. Di antara negeri-negeri yang telah menjawab soal selidik kepuasan pekerja adalah JPS Johor iaitu 142 orang, JPS Terengganu 47 orang, JPS Negeri Perak 156 orang, JPS Negeri Selangor 369 orang, JPS Pahang 30 Orang, JPS Putrajaya 10 Orang, JPS Wilayah Persekutuan Labuan 16 Orang, JPS Pulau Pinang 20 Orang, JPS Wilayah Persekutuan 60 orang dan JPS Kelantan seramai 71 Orang.

5. RUMUSAN HASIL KAJIAN KEPUASAN PEKERJA

Berdasarkan laporan-laporan kajian kepuasan yang diterima mengikut negeri. Secara keseluruhannya tahap kepuasan pekerja mengikut jps negeri adalah berpuas hati. Di antaranya JPS Terengganu 47 orang responden yang telah memberikan maklumbalas, 55 % responden berpuas hati berbanding 2% yang tidak berpuas hati.

Bagi JPS Pahang 30 Orang responden yang telah memberikan maklumbalas di mana 87% tahap kepuasan kerja adalah berpuas hati dan 13% yang tidak berpuas hati. Berlakunya rasa tidak puas hati disebabkan bebanan tugas kerana kekurangan kakitangan untuk melakukan kerja berbanding peruntukan pembangunan dan

penyelenggaraan yang diterima. Selain daripada itu keadaan pejabat yang semakin uzur dan perlu diperbaiki dari masa ke semasa. Perkongsian Pejabat JPS dengan pejabat lain juga menyebabkan ruang pejabat yang tidak selesa.

Bagi JPS Putrajaya pula 10 orang responden yang telah memberikan maklumbalas di mana 95% tahap kepuasan kerja adalah sangat dan berpuas hati dan 5% yang tidak berpuas hati.

Manakala bagi JPS WP Labuan pula 16 orang responden yang telah memberikan maklumbalas di mana 37.5% tahap kepuasan kerja adalah sangat berpuas hati dan 62.5% berpuas hati dengan kriteria-kriteria yang ada dalam kajian ini.

Bagi JPS Johor 142 orang responden yang telah memberikan maklumbalas di mana 77% tahap kepuasan kerja adalah berpuas hati, 9% yang kurang berpuas hati dan 1% tidak berpuas hati.

Bagi JPS Johor 20 orang responden yang telah memberikan maklumbalas di mana 60% tahap kepuasan kerja adalah berpuas hati dan 40% sangat berpuas hati.

Bagi JPS Selangor pula sebanyak 369 orang telah memberi maklumbalas termasuk JPS daerah – daerah Selangor. Berdasarkan laporan kajian 83.5% responden adalah berpuas hati manakala 16.5 % tidak berpuas hati.

Bagi JPS Perak sebanyak 156 orang telah memberi maklumbalas. Berdasarkan laporan kajian 89% responden adalah berpuas hati manakala 56 % sangat berpuas hati. Manakala bagi JPSWPKL jumlah responden yang menjawab adalah 60 orang.

Bagi JPS Kelantan pula sebanyak 71 orang responden telah memberikan maklumbalas yang terdiri daripada JPS Bahagian dan Jajahan. Berdasarkan laporan kajian 94% responden adalah berpuas hati manakala 6 % tidak berpuas hati.

Secara keseluruhannya JPS negeri berpuas hati dengan analisa yang telah dijalankan. Bagi tahun 2019 sebanyak 10 JPS Negeri yang telah memberi maklumbalas.

6. KOMEN / CADANGAN

- Hubungan Dengan Pengurusan Atasan
- Hubungan Dengan Pengurusan Bahagian
- Bidang Tugas
- Peningkatan Kerjaya
- Penghargaan
- Persekitaran/ Kemudahan

A. Hubungan Dengan Pengurusan Atasan

- ❖ Tidak Berpuas Hati kerana pihak pengurusan tidak mengambil berat tentang kebajikan serta menyediakan kemudahan untuk menjalankan tugas dengan tiada sistem kawalan kepada kemudahan pejabat sediada.
- ❖ Pihak pengurusan peka terhadap keperluan dan masalah kakitangan.
- ❖ Pengurusan atasan memberikan ruang dan kaedah sesuai untuk membolehkan kakitangan menyampaikan komen dan cadangan.
- ❖ Respon dan tindakan di ambil oleh pihak pengurusan di atas komen dan cadangan kakitangan.
- ❖ Pengurusan atasantelah menerangkan kepada semua kakitangan hala tuju jabatan serta semua program/ kerja/ Tugas di dalam mesyuarat / perbincangan.
- ❖ Pihak atasan perlu memastikan semua kakitangan JPS supaya lebih beretika dan mengikut waktu kerja yang betul. Pastikan kakitangan berada ditempat kerja pada waktu kerja.
- ❖ Harap pihak atasan tidak pilih kasih dan pastikan tugas diberikan dengan adil
- ❖ Pihak atasan harus memastikan semua kakitangan melaksanakan IBR SPRM dan tidak terlibat rasuah.
- ❖ Pihak atasan harus menjalin hubungan baik dengan kakitangan.
- ❖ Perlu menilai semula keberkesanan dasar-dasar atau pekeliling sediada samada bersesuaian dengan keadaan semasa.
- ❖ Pihak atasan perlu menjalin hubunganbaik dengan pekerja.

B. Hubungan Dengan Pengurusan Bahagian

- ❖ Pihak pengurusan perlu lebih peka terhadap beban tugas setiap pekerja.
- ❖ Agihan tugas yang diberikan adalah besesuaian dengan kebolehan, kelayakan dan latar belakang pendidikan kakitangan.
- ❖ Pihak pengurusan harus memastikan prosedur kerja yang seragam bagi setiap pekerja.
- ❖ Pihak pengurusan harus melihat bebanan tugas yang diberikan bukan bidang sepatutnya kepada kakitangan.

C. Bidang Tugas

- ❖ Perlu penambahan kumpulan pelaksana supaya dapat memberikan khidmat penyampaian kepada masyarakat yang lebih baik.
- ❖ Perlunya seorang Jurukur Bahan bergred J41 yang berpengalaman ditempatkan di JPS Pahang.
- ❖ Perlunya penambahan jawatan pembantu tadbir Kewangan W22 untuk melaksanakan tugas yang berkaitan dengan kewangan.
- ❖ Selain penambahan jawatan, pengisian kekosongan akibat persaraan perlu dipercepatkan dan dipertimbangkan. Ini adalah bertujuan untuk menjadikan JPS sebagai sebuah agensi yang cekap, amanah dan berfikiran kritis.
- ❖ Pembahagian tugas yang tidak saksama
- ❖ Perlu penambahan kumpulan pelaksana supaya dapat memberi khidmat penyampaian kepada masyarakat dengan lebih baik.
- ❖ Kekurangan kakitangan yang sangat ketara dan kerja yang makin bertambah perlu ditangani dengan segera.

D. Peningkatan Kerjaya

- ❖ Tiada program memantapkan tugas jabatan di bidang masing-masing
- ❖ Latihan dan kursus yang bersesuaian dengan kerja perlu diberikan kepada kakitangan untuk memantapkan kerjaya kakitangan.
- ❖ Memperbanyakkan lagi kursus-kursus peningkatan kerjaya dan budaya kerja cemerlang disemua peringkat.

E. Penghargaan

- ❖ Pengurusan atasan kurang memberi penghargaan di atas kejayaan kakitangan samada penglibatan diperingkat jabatan atau negeri.
- ❖ Penganugerahan APC dan lain-lain pengiktirafan haruslah dipilih berdasarkan prestasi kerja yang cemerlang sepanjang tahun.
- ❖ Penghargaan harus diberi kepada keluarga kakitangan.
- ❖ Pihak Pengurusan Peka dalam memberi penghargaan kepada kakitangan cemerlang dalam melaksanakan tugas.

F. Persekitaran/ Kemudahan

- ❖ Kebanyakan bangunan JPS telah berusia, peruntukan penyelenggaraan perlu diberi perhatian supaya tidak terjadi perkara buruk berlaku.
- ❖ JPS sepatutnya mempunyai pejabat dan stor di daerah kerana terdapat beberapa JPS Daerah yang masih menumpang kerana tidak mempunyai bangunan pejabat sendiri.
- ❖ Tidak mengutamakan urusan jabatan dalam penggunaan kenderaan Jabatan.
- ❖ Penyusunan bangunan di bahagian tertentu supaya tidak bercampur aduk di antara bahagian untuk melindungi data\dokumen bahagian masing-masing.
- ❖ Peralatan rosak susah diganti baru menyebabkan kesukaran kerja.
- ❖ Ruang Penyimpanan/ Stor barang serta dokumen lama terhad, perlu adakan ruangan penyimpanan dokumen/fail terpakai untuk keselesaan pekerja.
- ❖ Kemudahan di dalam tandas perlu diselenggara sekiranya rosak
- ❖ Keperluan computer / meja/ kerusi tidak mencukupi untuk kakitangan.
- ❖ Penambahbaikan wifi/internet.
- ❖ JPS Pulau Pinang memerlukan sebuah bangunan sendiri supaya lebih selesa dan lebih mesra pelanggan kerana JPS adalah satu badan teknikal yang berurusan dengan orang awam.

KESIMPULAN

Kesimpulannya, faktor pembolehubah bebas iaitu perhubungan di tempat kerja di kalangan warga Jabatan serta bidang tugas mencapai tahap berpuas hati.

Dalam usaha meningkatkan kepuasan bekerja, tumpuan perlu diberikan kepada beberapa aspek khususnya: -

- ☐ Memastikan semua bebas bersuara memberikan komen dan cadangan.
- ☐ Memberikan beban kerja yang setimpal dengan jawatan yang disandang.
- ☐ Memastikan penghargaan dan pengiktirafan kepada kakitangan yang layak.
- ☐ Memastikan semua kakitangan mengikuti latihan dan kursus berkenaan bidang masing-masing.
- ☐ Meningkatkan kemudahan ruang pejabat yang lebih kondusif untuk Keselesaan Warga Jabatan.
- ☐ Memastikan di adakan majlis persaraan bagi semua pegawai yang bersara dalam satu majlis khas satu kali setahun bagi menghargai perkhidmatan pegawai mengikut pekeliling Peraturan Mengenai Perbelanjaan Untuk Meraikan Pegawai Perkhidmatan Awam Yang Bersara.

Usaha yang berterusan untuk meningkatkan kepuasan bekerja penting dalam pembangunan kerjaya dan mengurangkan masalah yang dihadapi oleh pekerja. Ini seterusnya akan menjamin organisasi mencapai matlamat yang di tetapkan. Selain itu cadangan-cadangan yang telah dikemukakan oleh responden boleh diteliti semula sebagai salah satu usaha penambahbaikan kearah mewujudkan perkhidmatan yang lebih efektif.