



**LAPORAN MAKLUM BALAS
KAJIAN KEPUASAN BEKERJA KAKITANGAN
JABATAN KETUA MENTERI MELAKA FASA 2/2022
JUN -DISEMBER 2022**

DISEDIAKAN OLEH :

UNIT PERHUBUNGAN AWAM
BAHAGIAN KOMUNIKASI KORPORAT
ARAS 3, BLOK LAKSAMANA,
KOMPLEKS SERI NEGERI,
75450 AYER KEROH,
MELAKA.

No.Tel : 06-2307260

No.Faks : 06-2328449

PENGENALAN

1. Borang Soal Selidik Kajian Kepuasan Bekerja Kakitangan JKMM telah diedarkan dua kali setahun bagi mengukur tahap kepuasan bekerja kakitangan di JKMM.
2. Kajian ini meliputi keseluruhan bahagian/unit di bawah pentadbiran JKMM yang terdiri daripada 24 buah Bahagian / Unit .
3. Aspek yang diukur melalui kajian ini terbahagi kepada empat :
 - i. Persekitaran Kerja di JKMM
 - ii. Peluang Kerjaya
 - iii. Kemudahan
 - iv. Keseluruhan perkhidmatan JKMM

TUJUAN

1. Mengukur tahap kepuasan bekerja kakitangan dalam menjalankan tugas harian dan keberkesanan kemudahan yang disediakan oleh JKMM bagi memudahkan segala urusan kakitangan.
2. Bagi tujuan penambahbaikan dan mewujudkan persekitaran kerja yang lebih kondusif dan teratur.

METODOLOGI KAJIAN

1. Maklumbalas kepuasan bekerja diperolehi melalui sumber-sumber berikut :
 - i. Peti - peti cadangan yang diletakkan di setiap kaunter khidmat pelanggan di JKMM
 - ii. Saluran media cetak dan media elektronik Pihak Pengurusan JKMM melalui Mesyuarat Majlis Bersama Jabatan atau Mesyuarat - mesyuarat pengurusan lain.
 - iii. Kaunter - kaunter khidmat pelanggan yang menerima aduan secara lisan

BAHAGIAN A : MAKLUMAT RESPONDEN

Secara keseluruhannya, jumlah responden yang diterima daripada kaji selidik yang dijalankan bagi tahun 2021 (Januari - Jun 2021) adalah sebanyak **295 orang**. Maklumat responden yang diterima adalah seperti berikut :

Bil	Umur responden	Jumlah responden	Peratus (%)
1.	17 - 30 tahun	47	15.9
2.	31 - 40 tahun	143	48.5
3.	41 - 50 tahun	81	27.5
4.	51 - 60 tahun	24	8.1
5.	60 tahun ke atas	0	0
Jumlah		295	100

2. JANTINA

Hasil kajian mendapati kelompok mengikut jantina responden yang memberi maklum balas kajian ini adalah seperti berikut :

Bil	Jantina responden	Jumlah responden	Peratus (%)
1.	Lelaki	125	42.4
2.	Perempuan	170	57.6
Jumlah		295	100

3. BANGSA

Hasil kajian mendapati kelompok bangsa responden yang memberi maklum balas terhadap kajian ini adalah seperti berikut :

Bil	Bangsa responden	Jumlah responden	Peratus (%)
1.	Melayu	280	94.9
2.	Cina	8	2.7
3.	India	4	1.4
4.	Lain - lain	3	1
Jumlah		295	100

4. STATUS JAWATAN

Hasil kajian mendapati kelompok mengikut status jawatan yang memberi maklum balas terhadap kajian ini adalah seperti berikut :

Bil	Perjawatan	Jumlah responden	Peratus (%)
1.	Tetap	125	42.4
2.	Kontrak	170	57.6
3.	Sambilan	0	0
Jumlah		295	100

5. KUMPULAN PERKHIDMATAN

Hasil kajian mendapati responden kumpulan perkhidmatan yang memberi maklum balas terhadap kajian ini adalah seperti berikut :

Bil	Kumpulan Perkhidmatan	Jumlah responden	Peratus (%)
1.	Pengurusan dan Profesional	68	23.1
2.	Sokongan 1	113	38.3
3.	Sokongan 2	114	38.6
Jumlah		295	100

6. PENDIDIKAN

Hasil kajian mendapati responden bagi kategori pendidikan yang memberi maklum balas terhadap kajian ini adalah seperti berikut :

Bil	Kumpulan Perkhidmatan	Jumlah responden	Peratus (%)
1.	Ijazah	97	32.9
2.	Diploma/STPM	92	31.2
3.	SPM	91	30.8
4.	PMR	8	2.7
5.	Lain-lain	7	2.4
	Jumlah	295	100

7. BAHAGIAN / UNIT :

Hasil kajian mendapati responden bagi kategori pendidikan yang memberi maklum balas terhadap kajian ini adalah seperti berikut :

Bil	Bahagian / unit	Jumlah responden	Peratus (%)
1.	Pejabat Ketua Menteri Melaka	45	15.3
2.	Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Melaka	7	2.4
3.	Pejabat Timbalan SUK (Pengurusan)	2	0.7
4.	Pejabat Timbalan SUK (Pembangunan)	0	0
5.	Bahagian Teknologi Maklumat & Komunikasi	32	10.8
6.	Bahagian Khidmat Pengurusan	27	9.2
7.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	22	7.5
8.	Unit Perancang Ekonomi	18	6.1
9.	Bahagian Komunikasi Korporat	30	10.2
10.	Majlis Sukan Negeri	1	0.3
11.	Unit Kerajaan Tempatan	8	2.7

7. BAHAGIAN / UNIT :

Sambungan

Bil	Bahagian / unit	Jumlah responden	Peratus (%)
12.	Unit Dewan & MMKN	12	4.1
13.	Perbadanan Ketua Menteri	0	0
14.	Tabung Amanah Pendidikan Negeri Melaka	10	3.4
15.	Unit Integriti	10	3.4
16.	Badan Kawal Selia Air	18	6.1
17.	Bahagian Koridor Infrastruktur dan Impak Sosial	14	4.7
18.	Pejabat Pemantauan dan Pelaksanaan Negeri	14	4.7
19.	Bahagian Audit Dalaman dan Siasatan Awam	5	1.7
20.	Bahagian Promosi Pelancongan	0	0
21.	Majlis Pembangunan Pulau-Pulau Melaka	7	2.4
22.	Bahagian Khidmat Musa'adah	11	3.7
23.	Melaka Waterfront Economic Zone (MWEZ)	2	0.7
JUMLAH		295	100

BAHAGIAN B : PENEMUAN KAJIAN

8. PERSEKITARAN KERJA DI JKMM

Secara keseluruhan, purata hasil kajian bagi aspek layanan pegawai/kakitangan JKMM adalah sebanyak **29.54% sangat memuaskan, 60.19% memuaskan, 6.04% tidak pasti, 2.91% tidak memuaskan dan 1.36% sangat tidak memuaskan**. Jumlah responden yang diterima mengikut elemen-elemen yang ditetapkan bagi menilai kualiti pengurusan perkhidmatan teras JKMM adalah seperti berikut :

		1		2		3		4		5	
		Sangat tidak memuaskan		Tidak memuaskan		Tidak pasti		Memuaskan		Sangat memuaskan	
Bil	Elemen	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
a.	Penempatan tugas sesuai dengan kelayakan, bidang tugas dan jawatan.	3	1	8	2.8	6	2	164	55.6	114	38.6
b.	Kuasa yang diperuntukan untuk melaksanakan kerja.	2	0.7	3	1	11	3.7	194	65.8	85	28.8
c.	Pembahagian kerja dilakukan secara adil di kalangan warga bahagian/unit.	2	0.7	15	5.1	17	5.8	176	59.6	85	28.8
d.	Dapat melibatkan diri dalam proses membuat keputusan.	5	1.7	6	2.6	31	10.5	181	61.3	72	24.4

BAHAGIAN B : PENEMUAN KAJIAN

1. PERSEKITARAN KERJA DI JKMM

Sambungan

		1		2		3		4		5	
		Sangat tidak memuaskan		Tidak memuaskan		Tidak pasti		Memuaskan		Sangat memuaskan	
Bil	Elemen	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
e.	Keperihatinan pengurusan atasan terhadap kebajikan dan permasalahan warga JKMM.	7	2.4	12	4.1	24	8.1	170	57.6	82	27.6
f.	Kerjasama antara pengurusan atasan dan bawahan.	6	2	8	2.8	17	5.8	176	59.6	88	29.8
g.	Kerjasama di antara bahagian/unit di JKMM	3	1	6	2	19	6.4	182	61.8	85	28.8

2. PELUANG KERJAYA

Secara keseluruhan, purata hasil kajian bagi aspek layanan pegawai/kakitangan JKMM adalah sebanyak **22.83% sangat memuaskan, 56.03% memuaskan, 13.05% tidak pasti, 5.93% tidak memuaskan dan 2.03% sangat tidak memuaskan.** Jumlah responden yang diterima mengikut elemen-elemen yang ditetapkan bagi menilai kualiti layanan pegawai/kakitangan JKMM adalah seperti berikut :

		1	2		3		4		5		
		Sangat tidak memuaskan		Tidak memuaskan		Tidak pasti		Memuaskan		Sangat memuaskan	
Bil	Elemen	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
1.	Peluang untuk melakukan kerja-kerja yang berbeza dari semasa ke semasa.	3	1	14	4.7	24	8.2	185	62.7	69	23.4
2.	Peluang melibatkan diri dalam aktiviti-aktiviti yang dianjurkan oleh JKMM.	3	1	6	2	16	5.4	181	61.4	89	30.2
3.	Peluang kenaikan pangkat.	14	4.7	35	11.9	78	26.4	121	41	47	15.9
4.	Pengiktirafan sumbangan terhadap tugas hakiki dan sumbangan rasmi di luar tugas hakiki.	4	1.4	15	5.1	36	12.2	174	59	66	22.4

3. KEMUDAHAN

Secara keseluruhan, purata hasil kajian bagi aspek kemudahan di JKMM adalah sebanyak **28.23% sangat memuaskan, 61% memuaskan, 5.68% tidak pasti, 3.87% tidak memuaskan dan 0.68% sangat tidak memuaskan**. Jumlah responden yang diterima mengikut elemen-elemen yang ditetapkan bagi menilai tahap kualiti kemudahan JKMM seperti berikut :

		1	2	3	4	5					
		Sangat memuaskan	Memuaskan	Tidak pasti	Tidak memuaskan		Sangat tidak memuaskan				
Bil	Elemen	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%
a.	Kelengkapan pejabat.	2	0.7	9	3.1	4	1.3	185	62.7	95	32.2
b.	Kafetaria.	2	0.7	10	3.4	18	6.1	186	63.1	79	26.8
c.	Surau.	0	0	2	0.7	12	4.1	177	60	104	35.1
d.	Pusat Sumber.	0	0	3	1	33	11.2	179	60.7	80	27.1
e.	Kemudahan tempat letak kereta/motosikal.	5	1.7	24	8.1	16	5.4	167	56.6	83	28.1
f.	Tandas.	2	0.7	18	6.1	9	3.1	189	64.0	77	26.1
g.	Lif.	2	0.7	16	5.4	22	7.5	187	62.7	68	23.1
h.	Mesin ATM.	0	0	7	2.4	23	7.8	180	61	85	25.8
i.	Capaian Internet / Wifi	5	1.7	14	4.7	14	4.7	174	59	88	29.8
j.	Lain-lain (Sila nyatakan)	0	0	0	0	7.1	21	61	20.7	136	40

4. ADAKAH ANDA BERPUAS HATI BERKHIDMAT DI JKMM

Hasil kajian mendapati bahawa, tahap keseluruhan perkhidmatan yang diberikan oleh JKMM sebanyak **40.6% sangat memuaskan, 56.3% memuaskan, 1.4% tidak pasti, 1.4% tidak memuaskan dan 0.3% sangat tidak memuaskan**. Analisa kajian tahap keseluruhan berkhidmat JKMM adalah seperti berikut :

Elemen	Sangat tidak memuaskan	%	Tidak memuaskan	%	Tidak pasti	%	Memuaskan	%	Sangat memuaskan	%
Tahap keseluruhan berkhidmat di JKMM	1	0.3	4	1.4	4	1.4	166	56.3	120	40.6

PURATA KESELURUHAN

Secara keseluruhannya, jumlah bagi keputusan **baik (Sangat memuaskan dan memuaskan)** adalah sebanyak 88.3% manakala jumlah bagi keputusan **lemah (Tidak pasti, kurang memuaskan dan sangat tidak memuaskan)** adalah sebanyak 11.7%. Analisa kajian tahap keseluruhan perkhidmatan JKMM adalah seperti berikut :

Elemen	Baik	%	Lemah	%
Jumlah Keseluruhan	260	88.3	35	11.7