

**KAJIAN KEPUASAN PEKERJA
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TEMPOH JANUARI 2025 SEHINGGA JUN 2025**

1. PENDAHULUAN

Bahagian Korporat, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak melaksanakan Kajian Kepuasan Pekerja Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak bagi mendapatkan maklumat tentang tahap kepuasan anggota penjawat awam yang bertugas di Pentadbiran ini. Hasil kajian akan dibentangkan di dalam Mesyuarat Pengurusan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak untuk rujukan pihak pentadbiran dan pengurusan tertinggi. Objektif kajian ini adalah untuk memastikan kepuasan pekerja di Pentadbiran ini berada di tahap optimum seterusnya menjadikan sistem penyampaian perkhidmatan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak senantiasa berada di tahap yang terbaik.

2. SASARAN KAJIAN

Mencapai 97% tahap kepuasan pekerja.

3. PENCAPAIAN KAJIAN

Kategori Jawapan Keseluruhan Kaji Selidik	Peratus Pencapaian
Keseluruhan jawapan yang bertanda 'ya'	95.73%
Keseluruhan jawapan yang bertanda 'tidak'	4.27%

Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pekerja di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak secara keseluruhan adalah sebanyak **95.73% berpuas hati dan 4.27% tidak berpuas hati**. Data ini adalah meliputi hasil kaji selidik yang telah dilaksanakan oleh responden seramai **553 orang** anggota penjawat awam di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak Darul Ridzuan.

4. RESPONDEN KAJIAN

Bil.	Bahagian / Jabatan	Jumlah Sasaran Responden	Jumlah Sebenar Responden	Peratus Sasaran Responden	% Memuaskan	% Tidak Memuaskan
1	Unit Perancang Ekonomi Negeri	48	37	77.08%	97.35%	2.65%
2	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	74	55	74.32%	95.18%	4.82%
3	Bahagian Pengurusan Maklumat	33	26	78.79%	93.85%	6.15%
4	Bahagian Khidmat Pengurusan	240	166	69.17%	94.67%	5.33%
5	Bahagian Korporat	31	24	77.42%	99.37%	0.63%
6	Bahagian Kerajaan Tempatan	38	18	47.37%	99.44%	0.56%
7	Bahagian Dewan Negeri & Majlis Mesyuarat Kerajaan	38	38	100%	98.82%	1.18%

Bil.	Bahagian / Jabatan	Jumlah Sasaran Responden	Jumlah Sebenar Responden	Peratus Sasaran Responden	% Memuaskan	% Tidak Memuaskan
8	Pejabat Menteri Besar	25	21	84.00%	94.76%	5.24%
9	Bahagian Audit Dalam	14	13	92.86%	93.08%	6.92%
10	Unit Integriti	12	12	100%	96.25%	3.75%
JUMLAH		553	410	74.14%	96.37%	3.63%

5. ANALISA KAJIAN

5.1 PENCAPAIAN MAKLUMBALAS BERDASARKAN SOALAN KAJIAN

Bil.	Soalan	Ya	Peratus (%)	Tidak	Peratus (%)
1	Saya menerima arahan yang jelas daripada penyelia saya.	394	96.10%	16	3.90%
2	Saya menerima maklumbalas mengenai prestasi kerja saya daripada penyelia.	382	93.20%	28	6.80%
3	Saya mendapat penyeliaan dan bimbingan daripada penyelia saya.	387	94.40%	23	5.60%
4	Saya mempunyai hubungan yang baik dengan rakan sekerja di bahagian/pejabat SUK ini.	401	97.80%	9	2.20%

5	Saya mendapat kerjsama yang baik dengan kakitangan dari bahagian lain di dalam pejabat SUK.	403	98.30%	7	1.70%
6	Komunikasi antara warga di Bahagian saya bekerja amat memuaskan.	391	95.40%	19	4.60%
7	Kebajikan dan keselamatan saya di tempat kerja adalah terjamin.	395	96.30%	15	3.70%
8	Saya berpuas hati dengan kepimpinan dan pendekatan penyelia/ketua di dalam bahagian saya.	380	92.70%	30	7.30%
9	Saya mempunyai masa yang cukup untuk menyelesaikan tugas yang diberi mengikut piagam pelanggan yang ditetapkan.	389	94.90%	21	5.10%
10	Saya berpuas hati dengan bebanan tugas yang diberikan kepada saya.	381	92.90%	29	7.10%
11	Saya merasakan tanggungjawab dan tugas saya menyumbang kepada pencapaian jabatan.	404	98.50%	6	1.50%
12	Saya diberi peluang untuk menghadapi cabaran baharu dan mengembangkan kemahiran saya.	398	97.10%	12	2.90%
13	Saya diberi peluang untuk menghadiri kursus/seminar untuk meningkatkan kemahiran saya.	398	97.10%	12	2.90%
14	Saya mempunyai ruang untuk sama-sama memberikan pendapat dan cadangan dalam membantu jabatan mencapai	391	95.40%	19	4.60%

	sasaran kerja yang ditetapkan.				
15	Persekitaran tempat kerja saya berada dalam keadaan yang kondusif, selesa dan selamat.	379	92.40%	31	7.60%
16	Kemudahan prasarana dan logistik yang disediakan membantu melancarkan tugas saya.	400	97.60%	10	2.40%
17	Saya dibekalkan dengan peralatan dan sumber yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan lebih berkesan.	391	95.40%	19	4.60%
18	Semangat bekerjasama dan bertoleransi sentiasa diamalkan di jabatan saya bekerja.	397	96.80%	13	3.20%
19	Persekitaran kerja yang harmoni wujud di jabatan saya bekerja.	389	94.90%	21	5.10%
20	Saya berasa selamat sepanjang saya melaksanakan tugas termasuk tugas rasmi di luar pejabat.	399	97.30%	11	2.70%

6. ULASAN DAN CADANGAN OLEH RESPONDEN

Kajian yang dilaksanakan ini telah menerima beberapa ulasan dan pandangan daripada pihak responden seperti senarai berikut: -

BIL	ISU	PERKARA	BAHAGIAN
1	TADBIR URUS	Perbanyakkan lagi kemudahan dan naik taraf perkhidmatan	Audit Dalam
2	TADBIR URUS	Penambahan program yang boleh memupuk semangat kerjasama dan kekeluargaan dalam menyampaikan perkhidmatan awam	Audit Dalam
3	TADBIR URUS	Masalah kulat di pejabat Masih belum selesai	Audit Dalam
4	TADBIR URUS	Kemudahan mungkin sekiranya boleh, ada satu unit mesin ATM diletakkan di SUK untuk kegunaan kakitangan.	DUN & MMK
5	TADBIR URUS	Menaiktaraf kemudahan asas di pejabat seperti tandas dan kaunter Bahagian	DUN & MMK
6	TADBIR URUS	Peluang kerjaya lebih 3-5 tahun kontrak kepada tetap	DUN & MMK
7	TADBIR URUS	Lebih banyak program antara bahagian.	DUN & MMK
8	TADBIR URUS	Meningkatkan kerjasama antara jabatan kerajaan bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang lebih cekap dan berkesan.	DUN & MMK
9	TADBIR URUS	Saya mengharapkan hubungan harmoni di antara kakitangan awam tidak melibatkan sebarang konflik peribadi yang bertentangan dengan garis panduan penjawat awam. Sekian terima kasih.	Kerajaan Tempatan
10	TADBIR URUS	Pembahagian beban tugas yang seimbang dan kemudahan pemandu pejabat untuk melancarkan tuntutan urusan pergerakan tugas rasmi yang tinggi bagi pegawai/anggota.	Kerajaan Tempatan
11	TADBIR	Sentiasa mendengar pendapat staf.	Kerajaan

	URUS		Tempatan
12	TADBIR URUS	Menyediakan suasana pejabat yang lebih kondusif. Sebagai contoh susun atur di dalam pejabat yang lebih selesa dan selamat kerana keadaan semasa di pejabat adalah terlalu padat dengan peralatan dan partition/ kerusi/ meja kakitangan.	Kerajaan Tempatan
13	TADBIR URUS	Memperbanyakkan latihan sosial dan sendiri serta lawatan ke pejabat pentadbiran negeri yang lain pada anggota keselamatan dan pengurusan.	BKP
14	TADBIR URUS	Parking kenderaan untuk staf tidak mencukupi.	BKP
15	TADBIR URUS	Kemudahan tempat untuk bersenam dan berjogging.	BKP
16	TADBIR URUS	Menjadi mandatori untuk memperhalusi JD setiap pembantu khidmat am kerana ada yang "redundan" menyebabkan kebanyakan mereka mengambil kesempatan bermain game, hilang dari tempat kerja dan sebagainya. Bahagian perlu lihat kembali adakah PKA BKP ini masih mempunyai keperluan atau diberi peluang untuk mengisi waran di tempat yang lebih memerlukan. Dengan ini tenaga kerja dan kos yang dikeluarkan oleh kerajaan negeri dapat digunakan dengan optimum dan berkesan.	BKP
17	TADBIR URUS	Menambah baik kemudahan beriadah selepas waktu kerja.	BKP
18	TADBIR URUS	Menawarkan peluang latihan dan peningkatan kemahiran kepada kakitangan.	BKP
19	TADBIR URUS	Berbincang dari masa ke semasa untuk sebarang penambahbaikan dan kata sepakat.	BKP
20	TADBIR URUS	Saling menghormati, jangan terlalu pentingkan diri sendiri.	BKP
21	TADBIR	Meningkatkan kemahiran tugas Pembantu Operasi N1.	BKP

	URUS		
22	TADBIR URUS	Menyediakan kembali kuarters untuk anggota.	BKP
23	TADBIR URUS	Sentiasa memantau pergerakan pekerja supaya tugas hakiki dijalankan dengan betul dan tidak membuat claim bayaran yang tidak sewajar.	BKP
24	TADBIR URUS	Kemudahan parkir kereta yang tidak mencukupinya.	BKP
25	TADBIR URUS	Mohon disediakan kiosk 'ATM' bank. Service ini sangat-sangat membantu.	Korporat
26	TADBIR URUS	Kemudahan parkir buat kakitangan yang masih tidak mencukupi. Sudah lama berlarutan. Harap kebajikan kakitangan terbela.	Korporat
27	TADBIR URUS	Tidak pernah tanya pasal kesihatan mental anggota.	BPM
28	TADBIR URUS	Ruang kerja yang lebih kondusif dan kebajikan pekerja lebih diberi perhatian	BPM
29	TADBIR URUS	Ketua Jabatan perlu ada sikap tolenrasi dan kerjasama yg baik dengan staf bawahan tanpa mengira pangkat. Cara teguran perlu berhemah, jangan membuka kekurangan staf kepada orang luar amnya.	BPM
30	TADBIR URUS	Terlalu banyak kerja adhoc secara tiba-tiba. Pihak atasan memberi ilham, pihak bawahan merasa hairan.	BPM
31	TADBIR URUS	Naiktaraf ecard ke biometrik	BPM
32	TADBIR URUS	Wujudkan jadual penggunaan library atau bilik rekreasi mengikut bahagian 1-2 jam dalam seminggu utk membolehkan kakitangan membaca bahan-bahan selain berkaitan bidang tugas ataupun menggunakan kemudahan permainan di bilik rekreasi.	BPM

33	TADBIR URUS	Perlu ada pembaharuan(renovation) ditempat kerja	BPM
34	TADBIR URUS	Perbaiki tekanan air tandas yg perlahan di BPSM.	PSM
35	TADBIR URUS	Sediakan pc/komputer yang lebih bagus.	PSM
36	TADBIR URUS	Mengadakan program perhimpunan bulanan dan lebihkan aktiviti bersama kumpulan pelaksana bersama Pengurusan SUK.	PSM
37	TADBIR URUS	Penambahbaikan surau di bahagian dan juga tandas di Aras 3 yang telah uzur.	PSM
38	TADBIR URUS	Menaiktaraf BPSM supaya kami dapat bekerja dengan lebih selesa.	PSM
39	TADBIR URUS	Turun padang oleh semua Pengurusan Tertinggi ke semua bahagian bagi melihat keadaan dan fasiliti tanpa secara spot check.	PSM
40	TADBIR URUS	Mohon naiktaraf BPSM. Dah 2 kali banjir. Berisiko tinggi untuk banjir lagi.	PSM
41	TADBIR URUS	Kemudahan pejabat upgrade seiring dengan teknologi dan pekerja diberi latihan yang secukupnya	PMB
42	TADBIR URUS	Aircond di kaunter Pejabat MB terlalu sejuk, amat lah tidak baik untuk kesihatan	PMB
43	TADBIR URUS	Pelaksanaan AI menyeluruh di SUK, latihan dan pembangunan modal insan yg lebih baik.	PMB
44	TADBIR URUS	Ketua Jabatan/Unit harus memberi ruang kepada anggota untuk menghadiri kursus.	PMB
45	TADBIR URUS	Pencemaran udara disebabkan pelepasan asap rokok dalam bangunan dan disebarkan dalam sistem penghawa dingin berpusat. Keadaan ini memburukkan kesihatan kakitangan yang bertugas dalam bangunan. Diharapkan pihak SUK	Unit Integriti

		dapat menguatkuasakan larangan merokok di dalam bangunan kerajaan sepertimana termaktub dalam peraturan / undang-undang yang berkuatkuasa.	
46	TADBIR URUS	Penguatkuasaan dan pemantauan sentiasa dilaksanakan untuk menambahbaik perkhidmatan dan kemudahan.	UPEN
47	TADBIR URUS	Melatih staf jabatan dengan lebih cekap melalui latihan-latihan teknikal berkaitan kerja seperti canva, tools Ai serta keperluan perisian asas teknologi.	UPEN
48	TADBIR URUS	Dari segi urusan sumber iaitu sumber manusia perlu diagihkan mengikut beban tugas Jabatan (boleh gunakan benchmarking Negeri lain kalau perlu) wujudkan galeria informasi mengenai SUK, Negeri dan PS2030. Juga boleh tambah baik tanda arah dalam Bangunan Perak Darul Ridzuan kerana orang awam sukar mencari arah.	UPEN
49	TADBIR URUS	Mempercepatkan proses tuntutan elaun kerja lebih masa dan ganjaran cuti rehat/ganjaran kontrak bagi staf sokongan dan staf kontrak.	UPEN
50	TADBIR URUS	Pembaikan Kemudahan Surau.	UPEN

7. ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pekerja di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak mencapai 95.73% tahap kepuasan pekerja. Walaubagaimanapun, terdapat sebanyak 4.27% tahap kepuasan yang tidak memuaskan.

Data menunjukkan tahap kepuasan pekerja mengikut soalan menunjukkan bahawa, Soalan 11 memperoleh peratusan pekerja yang menjawab 'YA' yang tertinggi berbanding soalan yang lain. Namun, terdapat soalan yang merekodkan jumlah 'TIDAK' yang tinggi contohnya soalan 15. Pekerja-pekerja di bangunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri

Perak kebanyakannya tidak bersetuju bahawa persekitaran tempat kerja berada dalam keadaan yang kondusif, selesa dan selamat

Data menunjukkan kepuasan pekerja mengikut jabatan pula menunjukkan tiada jabatan yang mencapai 100% tahap kepuasan pekerja. Walaubagaimanapun, bahagian Audit Dalam dan Bahagian Pengurusan Maklumat mencatat tahap kepuasan terendah menjawab 'TIDAK' untuk kebanyakan soalan.

8. RUMUSAN

Secara keseluruhannya, kajian ini telah mencatatkan tahap kepuasan pekerja di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak sebanyak **95.73 peratus (%)**. Daripada data yang diperolehi, merujuk kepada soalan kaji selidik, prestasi tahap kepuasan yang rendah iaitu sebanyak 92.40 peratus (%) adalah melibatkan soalan yang berbentuk persekitaran tempat kerja berada dalam keadaan yang kondusif, selesa dan selamat. Sehubungan itu, adalah disarankan supaya pemakluman berhubung perkara ini dilaksanakan kepada semua anggota di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak bagi memastikan tahap kepuasan pekerja akan terus meningkat seterusnya memastikan sistem penyampaian perkhidmatan di Pentadbiran ini berada di tahap yang cemerlang.