

**KAJIAN KEPUASAN PEKERJA
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK
BAGI TEMPOH JANUARI 2026 SEHINGGA JUN 2026**

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'	97.30%
Keseluruhan jawapan yang bertanda 'tidak'	2.70%

Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pekerja di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak secara keseluruhan adalah sebanyak **97.30% berpuas hati dan 2.70% tidak berpuas hati**. Data ini adalah meliputi hasil kaji selidik yang telah dilaksanakan oleh responden seramai **490 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	Pejabat Setiausaha Kerajaan Perak	7	7	100%	99.60%	0.40%
2	Pejabat TSUK (M)	2	2	100%	100.00%	0.00%
3	Unit Perancang Ekonomi Negeri	45	39	86.66%	98.80%	1.20%
4	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	73	69	94.52%	89.80%	10.20%
5	Bahagian Pengurusan Maklumat	31	31	100%	95.40%	4.60%
6	Bahagian Khidmat Pengurusan	226	187	82.74%	73.60%	26.40%
7	Bahagian Korporat	30	30	100%	99.20%	0.80%
8	Bahagian Kerajaan Tempatan	38	34	89.47%	95.80%	4.20%

Bil.	Bahagian / Jabatan	Jumlah Sasaran Responden	Jumlah Sebenar Responden	Peratus Sasaran Responden	% Memuaskan	% Tidak Memuaskan
9	Bahagian Dewan Negeri & Majlis Mesyuarat Kerajaan	36	36	100%	98.80%	1.20%
10	Pejabat Menteri Besar	29	29	100%	97.80%	2.20%
11	Bahagian Audit Dalam	15	15	100%	99.80%	0.20%
12	Unit Integriti	12	11	91.66%	97.80%	2.20%
JUMLAH		544	490	95.42%	95.53%	4.47%

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.	474	96.73%	16	3.27%
2	Saya menerima maklumbalas mengenai prestasi kerja saya daripada penyelia.	470	96.00%	20	4.00%
3	Saya mendapat penyeliaan dan bimbingan daripada penyelia saya.	463	94.50%	27	5.50%
4	Saya mempunyai hubungan yang baik dengan rakan sekerja di bahagian/pejabat SUK ini.	490	100.00%	0	0%
5	Saya mendapat kerjsama yang baik dengan kakitangan dari bahagian lain di dalam pejabat SUK.	490	100.00%	0	0%
6	Komunikasi antara warga di Bahagian saya bekerja amat memuaskan.	479	97.80%	11	2.20%
7	Kebajikan dan keselamatan saya di tempat kerja adalah terjamin.	480	98.00%	10	2.00%
8	Saya berpuas hati dengan kepimpinan dan pendekatan penyelia/ketua di dalam bahagian saya.	462	94.30%	28	5.70%
9	Saya mempunyai masa yang cukup untuk menyelesaikan tugas yang diberi mengikut piagam pelanggan yang ditetapkan.	466	95.10%	24	4.90%

10	Saya berpuas hati dengan bebanan tugas yang diberikan kepada saya.	464	95.00%	26	5.00%
11	Saya merasakan tanggungjawab dan tugas saya menyumbang kepada pencapaian jabatan.	489	99.80%	1	0.20%
12	Saya diberi peluang untuk menghadapi cabaran baharu dan mengembangkan kemahiran saya.	478	97.60%	12	2.40%
13	Saya diberi peluang untuk menghadiri kursus/seminar untuk meningkatkan kemahiran saya.	479	97.80%	11	2.20%
14	Saya mempunyai ruang untuk sama-sama memberikan pendapat dan cadangan dalam membantu jabatan mencapai sasaran kerja yang ditetapkan.	469	95.71%	21	4.29%
15	Persekitaran tempat kerja saya berada dalam keadaan yang kondusif, selesa dan selamat.	481	98.20%	9	1.80%
16	Kemudahan prasarana dan logistik yang disediakan membantu melancarkan tugas saya.	478	97.60%	12	2.40%
17	Saya dibekalkan dengan peralatan dan sumber yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan lebih berkesan.	477	97.35%	13	2.65%
18	Semangat bekerjasama dan bertoleransi sentiasa diamalkan di jabatan saya bekerja.	478	97.60%	12	2.40%
19	Persekitaran kerja yang harmoni wujud di jabatan saya bekerja.	477	97.35%	13	2.65%

20	Saya berasa selamat sepanjang saya melaksanakan tugas termasuk tugas rasmi di luar pejabat.	488	99.60%	2	0.40%
----	---	-----	--------	---	-------

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	Menambahkan lagi staf dan pegawai ke dalam unit ini dapat melancarkan lagi kerja-kerja serta program dapat dijalankan dengan lebih sempurna kerana sekarang kekurangan staf lelaki.	AUDIT
2	TADBIR URUS	Tukarkan pegawai yang tidak membuat sebarang kerja.	AUDIT
3	TADBIR URUS	Kemudahan lift dan bilik mesyuarat diperbaiki.	DUN & MMK
4	TADBIR URUS	Menyediakan Mesin Layan Diri (Vending Machine) bagi pelbagai produk seperti makanan dan barangan runcit bagi kemudahan warga bangunan yang lokasi pejabatnya adalah agak jauh daripada kedai serbaneka dan kantin sedia ada.	DUN & MMK
5	TADBIR URUS	Kawasan persekitaran dinaiktaraf bagi keselesaan pekerja serta suhu penghawa dingin dikurangkan ketika musim hujan.	DUN & MMK
6	TADBIR URUS	Memastikan kekosongan perjawatan di isi dalam tempoh yang munsabah.	DUN & MMK
7	TADBIR URUS	Kekalkan integriti bekerja, maka semuanya akan bertambah baik.	BKT
8	TADBIR URUS	Ada kakitangan diberikan beban tugas yang jauh lebih berat berbanding rakan sekerja lain dengan jawatan atau kelayakan yang sama.	BKT
9	TADBIR URUS	Ketua Bahagian atau Penyelia perlu menyemak semula pembahagian tugas kakitangan.	BKT
10	TADBIR URUS	Dicadangkan agar kemudahan penapis air seperti Coway atau Cuckoo dipertimbangkan untuk disediakan di pejabat.	BKT

11	TADBIR URUS	Perlu ubahsuai ruang pejabat sedia ada.	BKT
12	TADBIR URUS	Mohon untuk susun atur agihan tugas supaya lebih seimbang.	BKT
13	TADBIR URUS	Ruang kerja yang lebih luas dan selamat.	BKT
14	TADBIR URUS	Kafeteria yang bersih dan menyediakan makanan yang mencukupi serta bersesuaian supaya kakitangan tidak perlu keluar mencari makanan di luar pejabat.	BKT
15	TADBIR URUS	Penyediaan kemudahan tempat parking kereta yang lebih selesa.	BKT
16	TADBIR URUS	Tempat penyimpanan dokumen yang lebih teratur.	BKT
17	TADBIR URUS	Menyediakan bahan/sumber yang lebih banyak bagi kemudahan menjalankan tugas semasa bekerja.	BKP
18	TADBIR URUS	Perbanyakkan aktiviti kebajikan ahli.	BKP
19	TADBIR URUS	Kemudahan tempat bersukan dan beriadah di kawasan sekitar bangunan SUK.	BKP
20	TADBIR URUS	Dapat tambah lebih banyak parking kenderaan untuk kakitangan.	BKP
21	TADBIR URUS	Permintaan agar parking motorsikal diluaskan.	BKP
22	TADBIR URUS	Dari segi keselamatan, mohon adakan mesyuarat secara bulanan bagi meningkatkan mutu kerja pembantu keselamatan, disamping dapat berkongsi permasalahan yang berbangkit.	BKP
23	TADBIR URUS	Pendekatan dari segi komunikasi/mesyuarat bulanan diadakan bersama staff setiap unit bahagian.	BKP
24	TADBIR URUS	Menerima pendapat tanpa mengira pangkat.	BKP
25	TADBIR URUS	Peralatan kelengkapan tidak mencukupi contoh mesin tolak/galas dan blower di kediaman LA Lama di Jalan Tower.	BKP

26	TADBIR URUS	Kalau ada kerja luar, elaun dan tugas tidak selari.	BKP
27	TADBIR URUS	Perlu membuat pemantauan berkala supaya keadaan di tempat kerja dapat dibaiki dari semasa ke semasa. Ini kerana keadaan pejabat kelihatan teruk dan banyak barang sudah rosak.	BKP
28	TADBIR URUS	Memperluaskan parking motosikal.	BKP
29	TADBIR URUS	Buat perjumpaan bersama untuk mendengar apa masalah masalah kecil yang ada. Sekurang-kurangnya 3 kali dalam setahun.	BKP
30	TADBIR URUS	Pembahagian tugas yang lebih berkesan dan relevan.	BKP
31	TADBIR URUS	Mesyuarat perbincangan di dalam jabatan perlu diwujudkan semula supaya kekurangan atau masalah boleh diperbaiki dan ditambah baik.	BKP
32	TADBIR URUS	Mengadakan banyak aktiviti sukan untuk mengeratkan silaturahim antara warga SUK.	BKP
33	TADBIR URUS	Pembayaran tuntutan kerja lebih masa jika bertugas di luar negara.	BKP
34	TADBIR URUS	Pertukaran pegawai yang telah lama berkhidmat dalam jabatan dan kemasukan pegawai baru dapat memberi impak yang positif dari segi penyampaian perkhidmatan.	BKP
35	TADBIR URUS	Mohon pengurus baru di KSP.	BKP
36	TADBIR URUS	Mohon siasat kenapa KGT kakitangan tiap-tiap tahun lambat dibuat. Bila buat perkiraan OT untuk beberapa bulan masih mengguna gaji lama. Sepatutnya boleh dibuat dengan mengguna pakai gaji baru. Sangat tidak adil buat semua kakitangan yang terbabit. Tolong selesaikan isu ini. Terima kasih.	BKP
37	TADBIR URUS	Sesiapa sahaja kena dengar juga pendapat orang lain untuk sama-sama memajukan sesuatu tugas.	BKP
38	TADBIR URUS	Menyediakan ruang letak kereta yang mencukupi.	BKP

39	TADBIR URUS	Sangat KRITIKAL mengenai kekurangan parking untuk kakitangan di Pejabat SUK ini, yang masih tiada tindakan dari pihak pentadbiran. Pendapat mengenainya saban tahun diutarakan tapi tiada perubahan.	KORPORAT
40	TADBIR URUS	Pejabat SUK Perak boleh meningkatkan kepuasan pekerja dengan menyediakan persekitaran kerja yang lebih selesa. Kemudahan yang mencukupi, peluang pembangunan kerjaya, serta sistem pengurusan yang cekap dan menyokong kebijakan kakitangan.	KORPORAT
41	TADBIR URUS	Menambahbaik sistem E-card dan waktu kerja fleksi yang sama setiap hari.	KORPORAT
42	TADBIR URUS	Menambahbaik perkhidmatan Kafeteria.	KORPORAT
43	TADBIR URUS	Perlu kerap diadakan program bersama staff jabatan bagi mewujudkan keakraban.	BPM
44	TADBIR URUS	Menyediakan ruang rehat dan sosial yang selesa untuk kakitangan berehat serta berinteraksi semasa waktu rehat. Bagi menjaga keselesaan dan privasi semua pihak, ruang tersebut dicadangkan diasingkan antara lelaki dan perempuan. Kemudahan ini dapat membantu menenangkan fikiran, mengurangkan tekanan kerja serta mewujudkan persekitaran kerja yang lebih harmoni dan kondusif.	BPM
45	TADBIR URUS	Menghantar pegawai untuk mengikuti kursus dalam bidang yang berkenaan.	BPM
46	TADBIR URUS	Tidak menekan-nekan staff yang boleh buat kerja dan sama ratakan kerja di antara semua.	BPM
47	TADBIR URUS	Kemudahan pejalan kaki ke tempat letak kereta berbumbung.	BPM
48	TADBIR URUS	Jangan ada jurang yang ketara antara pegawai dengan staff bawahan dalam penerimaan atau perkongsian idea.	BPM
49	TADBIR URUS	Mohon ada pendekatan agama dengan seringkali mengadakan ceramah/tazkirah agama dalam setiap urusan kerja bagi meningkatkan integriti dan merendah hati di peringkat pegawai.	BPM

50	TADBIR URUS	Permintaan yang dibuat melalui MBJ sering disekat/tidak diendahkan kerana perlu melihat keputusan kepada keseluruhan staff berbanding kepada staff yang memerlukan sesuatu kebajikan tersebut.	BPM
51	TADBIR URUS	Tiada pendapat yang dapat diberi kerana ianya tidak dapat dilaksanakan sekiranya pendapat tidak dipertimbangkan oleh pihak tuan.	BPM
52	TADBIR URUS	Parking berbumbung untuk semua staff.	BPM
53	TADBIR URUS	Masih terdapat kakitangan serta orang awam yang merokok dalam kawasan persekitaran SUK, terutamanya diparkir motosikal dan juga kawasan yang agak tersorok. Harap dapat ambil tindakan sewajarnya.	BPM
54	TADBIR URUS	Menyediakan kemudahan Vending Machine [jika difikirkan perlu] yang menjual pelbagai air dan makanan ringan.	PSM
55	TADBIR URUS	Menyegerakan sewaan kantin Pejabat SUK.	PSM
56	TADBIR URUS	Semakan audit dari Pengurusan Tertinggi untuk melihat tahap kepuasan pekerja di pejabat dan lapangan juga dibuat.	PSM
57	TADBIR URUS	Pusingan kerja.	PSM
58	TADBIR URUS	Memperbanyakkan latihan berkaitan teknologi dan peningkatan kompetensi selaras dengan perkembangan teknologi dan keperluan semasa kakitangan.	PSM
59	TADBIR URUS	Arahan antara setiap pegawai perlulah teratur dan jelas bagi memastikan PSM sentiasa menjadi bahagian yang cemerlang.	PSM
60	TADBIR URUS	Tambah tandas di bilik air lelaki dekat surau Aras G.	PSM
61	TADBIR URUS	Memerlukan seorang pegawai yang dapat berlaku adil dalam memberikan tugas dan dapat membuat keputusan tanpa mengubahnya selalu.	PSM

62	TADBIR URUS	Ada kan satu perjumpaan untuk tahu kerja hakiki masing masing.	PSM
63	TADBIR URUS	Kemudahan latihan dan pembangunan kakitangan secara berterusan penting bagi memastikan setiap anggota pasukan sentiasa kompeten, saling bekerjasama dan bersedia menghadapi cabaran semasa.	PSM
64	TADBIR URUS	Sebaiknya Penyelia atau Ketua Jabatan mengambil tahu dan bertanya kepada kakitangan seliaan masing-masing apa keperluan yang boleh jabatan sediakan bagi memudahkan kerja dan urusan di pejabat. Contohnya Troli Fail (kecil dan portable) untuk setiap staff agar pergerakan fail yang banyak lebih mudah dan tidak perlu menunggu bantuan PKA untuk mengangkat fail untuk dihantar ke bilik Pegawai.	PSM
65	TADBIR URUS	Penambahbaikan secara berterusan dari segi sistem, kemudahan dan kualiti perkhidmatan amat penting bagi memastikan jabatan dapat memberikan perkhidmatan yang cekap, mesra pelanggan dan berimpak tinggi.	PEJ. SUK
66	TADBIR URUS	Pandangan saya cuma jika boleh dilaksanakan hari bekerja pada Isnin-Khamis sahaja, Jumaat-Ahad cuti. Jumlah jam bekerja Isnin-Khamis sama dengan jumlah jam bekerja Isnin-Jumaat. Atau, hari Jumaat bekerja separuh hari, jumlah jam bekerja dikekalkan bagi tempoh Isnin-Jumaat (separuh hari).	PEJ. SUK
67	TADBIR URUS	Tolong adakan mesin ATM.	PEJ. SUK
68	TADBIR URUS	Mewujudkan sistem tuntutan kerja lebih masa (OT) yang lebih cekap dan teratur bagi memastikan proses tuntutan dapat dilaksanakan dengan lebih pantas serta mengelakkan sebarang kelewatan.	PEJ. MB
69	TADBIR URUS	Peralatan lama seperti kerusi pejabat, komputer dan prasarana perlu ditukar baru.	PEJ. MB
70	TADBIR URUS	Lif baru, tapi lif selalu rosak.	PEJ. MB

71	TADBIR URUS	Untuk mengekalkan Kualiti Udara Dalam, pemandu kenderaan yang menunggu penumpang mereka di tempat letak kereta bawah tanah (basement) hendaklah mematikan enjin mereka untuk mengelakkan pencemaran udara.	PEJ. MB
72	TADBIR URUS	Kenalpasti kemudahan yang diberikan sama ada rosak atau dalam keadaan baik dan cepat diperbaiki.	PEJ. MB
73	TADBIR URUS	Pembelian peranti transcriber atau perakam yang boleh menterjemah dari audio kepada teks untuk tujuan rakaman percakapan semasa mesyuarat, sesi perbincangan atau sesi soal siasat	INTEGRITI
74	TADBIR URUS	Kemudahan kafeteria yang lebih baik di masa hadapan.	INTEGRITI
75	TADBIR URUS	Wujudkan lebih banyak acara bersama warga jabatan untuk merapatkan hubungan yang sedia terjalin.	UPEN
76	TADBIR URUS	Penyediaan ruang rehat kepada kakitangan selain pantry.	UPEN
77	TADBIR URUS	Wujudkan ruang kreatif atau ruang santai yang boleh digunakan sebagai platform percambahan minda di kalangan warga kerja.	UPEN

7. ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pekerja di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak mencapai 97.30% tahap kepuasan pekerja. Walau bagaimanapun, terdapat sebanyak 2.70% tahap kepuasan yang tidak memuaskan.

Data menunjukkan tahap kepuasan pekerja mengikut soalan menunjukkan bahawa, Soalan 4, 5 dan 11 memperoleh peratusan pekerja yang menjawab 'YA' yang tertinggi berbanding soalan yang lain. Namun, terdapat soalan yang merekodkan jumlah 'TIDAK' yang tinggi contohnya Soalan 3 dan 8. Pekerja-pekerja di bangunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak kebanyakannya tidak berpuas hati dengan kepimpinan, pendekatan serta tiada bimbingan daripada penyelia/ketua dalam bahagian masing-masing.

8. RUMUSAN

Secara keseluruhannya, kajian ini telah mencatatkan tahap kepuasan pekerja di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak sebanyak **97.30 peratus (%)**. Daripada data yang diperolehi, merujuk kepada soalan kaji selidik, prestasi tahap kepuasan yang rendah iaitu sebanyak 94.30 peratus (%) adalah melibatkan soalan yang tidak berpuas hati dengan kepimpinan, pendekatan serta tiada bimbingan daripada penyelia/ketua dalam bahagian masing-masing. Sehubungan itu, adalah disarankan supaya pemakluman berhubung perkara ini dilaksanakan kepada semua pegawai dan kakitangan di Bangunan Perak Darul Ridzuan bagi memastikan tahap kepuasan pekerja akan terus meningkat seterusnya memastikan sistem penyampaian perkhidmatan di Pentadbiran ini berada di tahap yang cemerlang.