
ANALISA DAPATAN SOAL SELIDIK KEPUASAN PEKERJAAN

DISEMBER 2012

BAHAGIAN PEMBANGUNAN AKADEMIK DAN KUALITI
6 MAC 2013

1.0 Maklumat Kajian

1.1 Jumlah Responden

Jumlah Responden adalah seramai 500 orang.

1.1.1 Jumlah Responden Mengikut Kakitangan

Jadual 1 : Jumlah Responden Mengikut Kakitangan

KAKITANGAN	BIL	%
Kakitangan Akademik	193	38.6
Kakitangan Bukan Akademik	307	61.6
Jumlah	500	100

1.1.2 Jumlah Responden Mengikut PTJ

Jadual 2 : Jumlah Responden Mengikut PTJ

PTJ	BIL
Pejabat Naib Canselor	16
Pejabat Timbalan Naib Canselor (A&A)	3
Pejabat Timbalan Naib Canselor (HEPA)	3
Pejabat Timbalan Naib Canselor (P&I)	4
Bahagian Govenan	7
Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA)	7
Bahagian Hal Ehwal Antarabangsa	3
Bahagian Keselamatan	4
Bahagian Pembangunan Akademik & Kualiti (BPAQ)	8
Bahagian Pengangkutan	2
Bahagian Perancangan & Komunikasi Korporat (BPKK)	9
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	17
Fakulti Bahasa dan Komunikasi (FBK)	39
Fakulti Muzik dan Seni Persembahan (FMSP)	21
Fakulti Pendidikan dan Pembangunan Manusia (FPPM)	35
Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional (FPTV)	13
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE)	22
Fakulti Sains & Matematik (FSMT)	45
Fakulti Sains Kemanusiaan (FSK)	14

Analisa Dapatan Soal Selidik Kepuasan Pekerjaan Disember 2012

PTJ	BIL
Fakulti Sains Sukan dan Kejurulatihan (FSSKJ)	19
Fakulti Seni Komputeran dan Industri Kreatif (FSKIK)	37
Institut Pengajian Siswazah (IPS)	9
Institut Peradaban Melayu (IPM)	3
Jabatan Bendahari	8
Jabatan Hal Ehwal Pelajar & Alumni (JHEPA)	14
Jabatan Pendaftar	5
JPPHB	26
Makmal Penyelidikan Pendidikan	2
Muzium Pendidikan Nasional	1
Pejabat Karang Mengarang	5
Perpustakaan Tuanku Bainun	31
Pusat Alumni Universiti	1
Pusat ICT	29
Pusat Islam	2
Pusat Kebudayaan	4
Pusat Kokurikulum	4
Pusat Latihan Mengajar dan Industri (PLMI)	4
Pusat Pengurusan Penyelidikan & Inovasi (PPPI)	4
Pusat Penyelidikan Perkembangan Kanak-Kanak (NCDRC)	5
Pusat Program Luar	3
Pusat Sukan	5
Unit Audit Dalam	7
Jumlah	500

1.1.3 Jumlah Responden Mengikut Bilangan Tahun Bekerja

Jadual 3 : Jumlah Responden Mengikut Bilangan Tahun Bekerja

BIL TAHUN BEKERJA	BIL
0-3 tahun	116
4-7 tahun	163
8-11 tahun	140
12-15 tahun	67
>15 tahun	14
Jumlah	500

1.2 Soalan Kajian dan Skala Kepuasan Pekerjaan

1.2.1 Soalan Kajian

Berikut adalah 10 soalan kajian yang ditanya kepada kakitangan.

1. Saluran yang ada di UPSI untuk saya menyampaikan cadangan/ masalah.
2. Tindakan yang diambil oleh UPSI dalam menangani masalah yang saya hadapi dalam menjalankan tugas.
3. Tindakan UPSI menyampaikan maklumat mengenai perkembangan terkini berkaitan UPSI.
4. Tindakan yang diambil oleh UPSI bagi menjaga kebajikan saya.
5. Peluang yang disediakan oleh UPSI terhadap kemajuan kerjaya saya.
6. Laluan kerjaya yang disediakan oleh UPSI berdasarkan prestasi saya.
7. Kemudahan fizikal yang disediakan oleh UPSI bagi saya melaksanakan tugas.
8. Penghargaan yang diberi oleh UPSI terhadap sumbangan yang telah saya berikan dalam memajukan UPSI.
9. Tindakan yang diambil oleh UPSI terhadap keselamatan dan kesihatan pekerja di tempat kerja.
10. Pelaksanaan sistem Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT)

1.2.2 Skala Kepuasan Pekerjaan

Skala berikut digunakan dalam menjawab soalan kajian di atas.

- 1 Amat Tidak Puas hati
- 2 Tidak Puas Hati
- 3 Puas Hati
- 4 Amat Puas Hati
- 5 Tidak Pasti

1.3 Skala Indeks Tahap Kepuasan Pekerjaan

Sangat Rendah	[0.00, 1.00]
Rendah	(1.00, 2.00]
Sederhana	(2.00, 3.00]
Tinggi	(3.00, 4.00]

2.0 Dapatan

2.1 Analisa Kepuasan Pekerjaan Keseluruhan

Jadual 4 berikut menunjukkan analisa kepuasan pekerjaan untuk keseluruhan responden.

Jadual 4 : Analisa Kepuasan Pekerjaan Keseluruhan

Skala	Bilangan	Peratus (%)	Markah
Amat Tidak Puas hati	6	1.2	6
Tidak Puas Hati	85	17.0	170
Puas Hati	312	62.4	936
Amat Puas Hati	97	19.4	388
Tidak Pasti	0	0.0	
Jumlah	500	100	1500
INDEKS			3.00
SKALA			SEDERHANA
	82% Berpuas hati		

Dari Jadual 4 di atas, secara keseluruhannya kakitangan UPSI berpuas hati bekerja di UPSI dimana indeksnya adalah SEDERHANA.

2.2 Analisa Kepuasan Pekerjaan Mengikut Kakitangan

Jadual 5 berikut menunjukkan analisa kepuasan pekerjaan mengikut kakitangan.

Jadual 5 : Analisa Kepuasan Pekerjaan Mengikut Kakitangan

Kakitangan\ Skala	Amat Tidak Puas hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	Tidak Pasti	Jumlah
Akademik	4 (2.1%)	37 (19.2%)	117 (60.6%)	35 (18.1%)	0 (0.0%)	193 (100%)
Markah	4	74	351	140		569
INDEKS						2.95
SKALA						SEDERHANA
Bukan Akademik	2 (0.7%)	48 (15.6%)	195 (63.5%)	62 (20.2%)	0 (0.0%)	307 (100%)
Markah	2	96	585	248		931
INDEKS						3.03
SKALA						TINGGI

Daripada Jadual 5 di atas, kakitangan bukan akademik lebih berpuas hati dari kakitangan akademik dengan pekerjaan di UPSI dimana tahap indeks kepuasan kakitangan bukan akademik adalah **TINGGI** dan bagi kakitangan akademik adalah **SEDERHANA** sahaja.

2.3 Analisa Kepuasan Pekerjaan Mengikut Bilangan Tahun Bekerja

Analisa kepuasan pekerjaan mengikut bilangan tahun bekerja adalah seperti dalam Jadual 7. Merujuk kepada Jadual 7, pada keseluruhannya, semua kakitangan tidak kira berapa lama tahun bekerja mempunyai indeks kepuasan pada tahap **SEDERHANA** dan **TINGGI** dengan pekerjaan di UPSI. Walau bagaimana pun kakitangan yang bekerja lebih dari 15 tahun mencatat peratus tertinggi jumlah tahap Tidak Puas Hati dan Amat Tidak Puas Hati (35.7%, Indeks- 2.79) diikuti dengan kakitangan yang sudah bekerja selama 8-11 tahun (28.5%, Indeks- 2.82).

Jadual 7 : Analisa Kepuasan Pekerjaan Mengikut Bilangan Tahun Bekerja

Bil Tahun Bekerja \ Skala	Amat Tidak Puas hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	Tidak Pasti	Jumlah	INDEKS/ SKALA
0-3	1 (0.9%)	4 (3.4%)	79 (68.1%)	32 (27.6%)	0 (0.0%)	116	3.22 TINGGI
4-7	2 (1.3%)	25 (15.3%)	99 (60.7%)	37 (22.7%)	0 (0.0%)	163	3.05 TINGGI
8-11	2 (1.4%)	38 (27.1%)	83 (59.3%)	17 (12.2%)	0 (0.0%)	140	2.82 SEDERHANA
12-15	1 (1.5%)	13 (19.4%)	44 (65.7%)	9 (13.4%)	0 (0.0%)	67	2.91 SEDERHANA
>15	0 (0.0%)	5 (35.7%)	7 (50%)	2 (14.3%)	0 (0.0%)	14	2.79 SEDERHANA
Jumlah	6 (1.2%)	85 (17.0%)	312 (62.4%)	97 (19.4%)	0 (0.0%)	500	

2.4 Analisa Kepuasan Pekerjaan Mengikut Soalan Kajian

Jadual 8 menunjukkan analisa kepuasan pekerjaan mengikut soalan kajian.

Berikut di tuliskan semula 10 soalan-soalan yang ditanya.

1. Saluran yang ada di UPSI untuk saya menyampaikan cadangan/ masalah.
2. Tindakan yang diambil oleh UPSI dalam menangani masalah yang saya hadapi dalam menjalankan tugas.
3. Tindakan UPSI menyampaikan maklumat mengenai perkembangan terkini berkaitan UPSI.
4. Tindakan yang diambil oleh UPSI bagi menjaga kebajikan saya.
5. Peluang yang disediakan oleh UPSI terhadap kemajuan kerjaya saya.
6. Laluan kerjaya yang disediakan oleh UPSI berdasarkan prestasi saya.
7. Kemudahan fizikal yang disediakan oleh UPSI bagi saya melaksanakan tugas.
8. Penghargaan yang diberi oleh UPSI terhadap sumbangan yang telah saya berikan dalam memajukan UPSI.

9. Tindakan yang diambil oleh UPSI terhadap keselamatan dan kesihatan pekerjaan di tempat kerja.
10. Pelaksanaan sistem Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT).

Jadual 8 : Analisa Kepuasan Pekerjaan Mengikut Soalan

Soalan\Skala	Amat Tidak Puas hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	Tidak Pasti	Jumlah	*INDEKS/ SKALA
Soalan 1	17 (3.4%)	82 (16.4%)	334 (66.8%)	40 (8.0%)	27 (5.4%)	500	2.84 SEDERHANA
Soalan 2	19 (3.8%)	129 (25.8%)	281 (56.2%)	41 (8.2%)	30 (6.0%)	500	2.73 SEDERHANA
Soalan 3	8 (1.6%)	69 (13.8%)	297 (59.4%)	116 (23.2%)	10 (2.0%)	500	3.06 TINGGI
Soalan 4	27 (5.4%)	93 (18.6%)	281 (56.2%)	76 (15.2%)	23 (4.6%)	500	2.85 SEDERHANA
Soalan 5	37 (7.4%)	112 (22.4%)	234 (46.8%)	84 (16.8%)	33 (6.6%)	500	2.78 SEDERHANA
Soalan 6	39 (7.8%)	103 (20.6%)	244 (48.8%)	73 (14.6%)	41 (8.2%)	500	2.76 SEDERHANA
Soalan 7	26 (5.2%)	76 (15.2%)	286 (57.2%)	96 (19.2%)	16 (3.2%)	500	2.93 SEDERHANA
Soalan 8	31 (6.2%)	91 (18.2%)	272 (54.4%)	67 (13.4%)	39 (7.8%)	500	2.81 SEDERHANA
Soalan 9	34 (6.8%)	93 (18.6%)	285 (57.0%)	76 (15.2%)	12 (2.4%)	500	2.83 SEDERHANA
Soalan 10	37 (7.4%)	93 (18.6%)	283 (56.6%)	52 (10.4%)	35 (7.0%)	500	2.75 SEDERHANA

*Pengiraan indeks tidak mengira data Tidak Pasti

Dari Jadual 8 di atas, keseluruhan soalan mendapat tahap indeks **SEDERHANA** dan **TINGGI**. Walau bagaimanapun, soalan 2 mencatat indeks kepuasan yang paling rendah diikuti dengan soalan 10, soalan 6 dan soalan 5.

2.5 Komen dan Cadangan Bertulis

Komen dan cadangan bertulis responden adalah mengikut kategori-kategori berikut:

- i. Ketidakpuasan terhadap pentadbir universiti (PU)
- ii. Ketidakpuasan terhadap PTJ sendiri (PTJ)
- iii. Ketidakpuasan terhadap perlaksanaan kenaikan pangkat/pejuang kerjaya (KPK)
- iv. Ketidakpuasan terhadap kemudahan (KM)
- v. Ketidakpuasan terhadap kemudahan yang diberi dikampus Sultan Azlan Shah (KMA)
- vi. Ketidakpuasan terhadap kemudahan yang diberi dikampus Sultan Abdul Jalil Shah (KMJ)
- vii. Ketidakpuasan terhadap Laporan Penilaian Tahunan (LNPT)
- viii. Ketidakpuasan terhadap lalu lintas di dalam kampus (LL)
- ix. Ketidakpuasan terhadap penjagaan keselamatan pekerja (KP)
- x. Ketidakpuasan terhadap proses pekerjaan berbayar (KB)
- xi. Ketidakpuasan terhadap perkhidmatan kaunter (PK)
- xii. Ketidakpuasan terhadap BPKK (BPKK)
- xiii. Boleh ditambahbaik (TB)
- xiv. Puas hati (PH)

Bilangan hits dan peratus hits mengikut kategori di atas adalah seperti berikut

Jadual 9 : Hits Mengikut Kategori

NO	KATEGORI	BILANGAN HITS	PERATUS HITS
i.	PU	36	24.00
ii.	PTJ	17	11.33
iii.	KPK	16	10.67
iv.	KM	5	3.33
v.	KMA	1	0.67
vi.	KMJ	7	4.67
vii.	LNPT	20	13.33
viii.	LL	2	1.33
ix.	KP	1	0.67
x.	KB	1	0.67
xi.	PK	3	2.00
xii.	BPKK	1	0.67
xiii.	TB	31	20.67
xiv.	PH	9	6.00
	JUMLAH	150	100

Dari Jadual 9 di atas peratus tertinggi ketidakpuasan kakitangan adalah terhadap Pentadbir Universiti diikuti dengan LNPT. Ramai juga kakitangan yang memberi komen untuk penambahbaikan iaitu sebanyak 20.67%.

3.0 Perbandingan Dapatan Disember 2012 dengan Dapatan Jun 2012

3.1 Perbandingan Mengikut Bilangan Kakitangan

Jadual 10 : Perbandingan Bilangan Kakitangan

KAKITANGAN	DISEMBER BIL	JUN BIL
Kakitangan Akademik	193 (38.6%)	218 (44.9%)
Kakitangan Bukan Akademik	307 (61.6%)	268 (55.1%)
Jumlah	500	486

Dari Jadual 10, didapati sedikit pertambahan bilangan kakitangan keseluruhan yang mengisi soal selidik kepuasan pekerjaan. Walau bagaimanapun terdapat penurunan bilangan kakitangan akademik yang mengisi soal selidik manakala terdapat sedikit penambahan bilangan kakitangan bukan akademik yang mengisi soal selidik.

3.2 Perbandingan Mengikut Indeks Keseluruhan

Jadual 11 : Perbandingan Indeks Keseluruhan

SKALA	DISEMBER	JUN
	BIL	BIL
Amat Tidak Puas hati	6 (1.2%)	5 (1.0%)
Tidak Puas Hati	85 (17.0%)	46 (9.5%)
Puas Hati	312 (62.4%)	245 (50.4%)
Amat Puas Hati	97 (19.4%)	187 (38.5%)
Tidak Pasti	0 (0.0%)	3 (0.6%)
Jumlah	500	486
INDEKS	3.00 (82% PH)	3.27 (89% PH)
SKALA	SEDERHANA	TINGGI

Dari Jadual 11, Indeks Kepuasan Pekerjaan secara keseluruhan pada setengah penggal pertama (Jun) adalah lebih baik dari dari setengah penggal kedua (Disember).

3.3 Perbandingan Mengikut Indeks Kakitangan

Jadual 12 : Perbandingan Indeks Kakitangan

SKALA	KAKITANGAN AKADEMIK		KAKITANGAN BUKAN AKADEMIK	
	DIS	JUN	DIS	JUN
Amat Tidak Puas Hati	4 (2.1%)	5 (2.3%)	2 (0.7%)	0 (0.0%)
Tidak Puas Hati	37 (19.2%)	24 (11.0%)	48 (15.6%)	22 (8.2%)
Puas Hati	117 (60.6%)	107 (49.1%)	195 (63.5%)	138 (51.5%)
Amat Puas Hati	35 (18.1%)	82 (37.6%)	62 (20.2%)	105 (39.2%)
Tidak Pasti	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (1.1%)
Jumlah	193	218	307	268
INDEKS	2.95	3.22	3.03	3.31
SKALA	SEDERHANA	TINGGI	TINGGI	TINGGI

Dari Jadual 12 di atas, Indeks kepuasan pekerjaan untuk kedua-dua kategori kakitangan akademik dan bukan akademik pada setengah penggal pertama (Jun) adalah lebih baik dari dari setengah penggal kedua (Disember).

4.0 Rumusan

Daripada dapatan-dapatan di atas, Indeks keseluruhan kepuasan pekerjaan adalah pada tahap **SEDERHANA**. Walau bagaimanapun penambahbaik perlu difikir untuk dilakukan supaya indeks kepuasan akan menjadi lebih baik.

Pada pihak BPAQ, item soal selidik akan dikaji semula kerana dari komen kakitangan, ada yang mengesyorkan bahawa item soal selidik tersebut perlu ditambah mengikut PTJ. BPAQ merasakan komen ini sesuai untuk difikirkan kerana kepuasan pelanggan perlu juga dilihat dari aspek yang lebih terperinci supaya setiap PTJ dapat mengenalpasti kelemahan masing2 dan boleh memperbaikinya. Soal selidik seumpama ini ada dilakukan dalam Kajian Tamat Pengajian.