

DAPATAN KAJIAN KEPUASAN PEKERJAAN UPSI

PERTENGAHAN TAHUN 2014

[dibentangkan di MPU pada 31 Oktober 2014]

BPAQ/MPU/R01/2014



1.0 Pengenalan

Kajian kepuasan pekerjaan telah dijalankan pada Jun 2014 terhadap staf UPSI bagi mendapatkan maklumbalas tentang aspek kepuasan staf terhadap pengurusan dan kemudahan di UPSI. Maklumat ini bertujuan untuk penambahbaikan kearah pengurusan universiti yang lebih baik.

2.0 Maklumat Kajian

2.1 Jumlah Responden

Jumlah Responden adalah seramai 1140 orang.

2.1.1 Bilangan Responden Mengikut PTJ

Bilangan responden mengikut PTJ adalah seperti dalam Jadual 2.

Jadual 2: Bilangan Responden Mengikut PTJ

PTJ	BIL	JUMLAH KAKITANGAN	%
Pejabat Naib Canselor	7	8	87.50
Pejabat Timbalan Naib Canselor (AA)	3	5	60.00
Pejabat Timbalan Naib Canselor (PI)	4	4	100.00
Pejabat Timbalan Naib Canselor (HEP)	6	6	100.00
Bahagian Govenan (BG)	13	13	100.00
Pejabat Pendaftar	2	2	100.00
Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA)	38	42	90.48
Bahagian Hal Ehwal Antarabangsa (BHA)	4	5	80.00
Bahagian Hal Ehwal Pelajar	14	14	100.00
Bahagian Pembangunan Akakdemik dan Kualiti (BPAQ)	7	7	100.00
Bahagian Pengangkutan	7	57	12.28
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	44	54	81.48
Bahagian Komunikasi Korporat (BKK)	13	19	68.42
Bahagian Perancangan Korporat (BPK)	4	6	66.67
Fakulti Bahasa dan Komunikasi (FBK)	89	167	53.29
Fakulti Muzik dan Seni Persembahan (FMSP)	35	73	47.95

Dapatan Soal Selidik Kepuasan Pekerja Jun 2014

PTJ	BIL	JUMLAH KAKITANGAN	%
Fakulti Pendidikan dan Pembangunan Manusia (FPPM)	57	149	38.26
Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional (FPTV)	39	79	49.37
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE)	53	96	55.21
Fakulti Sains dan Matematik (FSMT)	84	167	50.30
Fakulti Sains Kemanusiaan (FSK)	30	91	32.97
Fakulti Sains Sukan dan Kejurulatihan (FSSKj)	37	72	51.39
Fakulti Seni Komputeran dan Industri Kreatif (FSKIK)	67	150	44.67
Institut Pengajian Siswazah (IPS)	25	25	100.00
Institut Peradaban Melayu (IPM)	6	7	85.71
Jabatan Bendahari	30	59	50.85
Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda (JPPHB)	38	112	33.93
Pejabat Karang-Mengarang (Penerbit Universiti)	18	19	94.74
Perpustakaan Tuanku Bainun (PTB)	25	73	34.25
Pusat Teknologi Maklumat dan Komunikasi (Pusat ICT)	81	81	100.00
Pusat Islam	11	13	84.62
Pusat Kebudayaan	6	6	100.00
Pusat Kesihatan	25	25	100.00
Pusat Kokurikulum	5	9	55.56
Pusat Latihan Mengajar dan Industri (PULAMI)	6	10	60.00
Pusat Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi (RMIC)	13	18	72.22
Pusat Penyelidikan Perkembangan Kanak-kanak Negara (NCDRC)	20	38	52.63
Pusat Program Luar (PPL)	12	12	100.00
Bahagian Audit Dalam	13	14	92.86
Pusat Sukan	14	14	100.00
Muzium Pendidikan Nasional	9	13	69.23
Kolej Kediaman (Aminuddin Baki, Harun Aminurrashid, Za'ba dan Ungku Omar)	20	25	80.00
Pusat Perhubungan Alumni	2	2	100.00
Bahagian Keselamatan	79	113	69.91
Unit Kediaman Luar Kampus	3	3	100.00
Akademi Pendidikan/Sekolah Makmal	2	5	40.00

PTJ	BIL	JUMLAH KAKITANGAN	%
Makmal Penyelidikan Pendidikan	2	4	50.00
Unit Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	4	4	100.00
Pusat Transformasi Pelajar dan Komuniti	7	17	41.18
Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kepenggunaan	2	2	100.00
Unit Kaunseling	4	4	100.00
Pusat Penasihat & Penempatan Kerjaya Graduan UPSI	1	1	100.00
JUMLAH	1140	2014	56.60

2.2 Aspek Kajian

2.2.1 Aspek yang dikaji adalah kepuasan staf terhadap perkhidmatan yang diterima dari kebanyakan PTJ di UPSI. Kajian menggunakan instrumen soal selidik yang mengandungi perkara-perkara berikut:

2.2.1.1 Bahagian A: Maklumat Peribadi

- Jantina
- Kumpulan Perkhidmatan
- Tempoh Perkhidmatan
- Pusat Tanggungjawab (PTJ)

2.2.1.2 Bahagian B: Tahap Kepuasan Terhadap:

PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
PENGURUSAN KEWANGAN
PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT & KOMUNIKASI
PENGURUSAN PUSAT TANGGUNGJAWAB (PTj)
PENGURUSAN ATASAN UNIVERSITI
PENGURUSAN PERPUSTAKAAN
PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN
KEMUDAHAN-KEMUDAHAN LAIN

2.3 Skala Kepuasan Pekerjaan

2.3.1 Skala Likert yang digunakan adalah seperti berikut:

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

2.3.2 Peratus Pencapaian Tahap Kepuasan Pekerjaan

Peratus pencapaian Tahap Kepuasan Pekerjaan dikira dari jumlah peratus Puas Hati dan Amat Puas Hati.

3.0 Laporan Pencapaian Tahap Kepuasan Pekerjaan Jun 2014 Berdasarkan Pelan Strategik/Piagam Pelanggan/Objektif Kualiti.

3.1 Pencapaian Keseluruhan dan Perbandingan Dengan Pencapaian Disember 2013

Jadual 2: Bilangan Responden Mengikut PTJ

Petunjuk Prestasi Utama	Sasaran 2014	Pencapaian Jun 2014	Pencapaian Disember 2013	Komen
85% pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan	85%	84.2%	81.6%	Berlaku peningkatan kepada tahap kepuasan staf UPSI daripada tahun 2013 iaitu peningkatan sebanyak 2.6%.

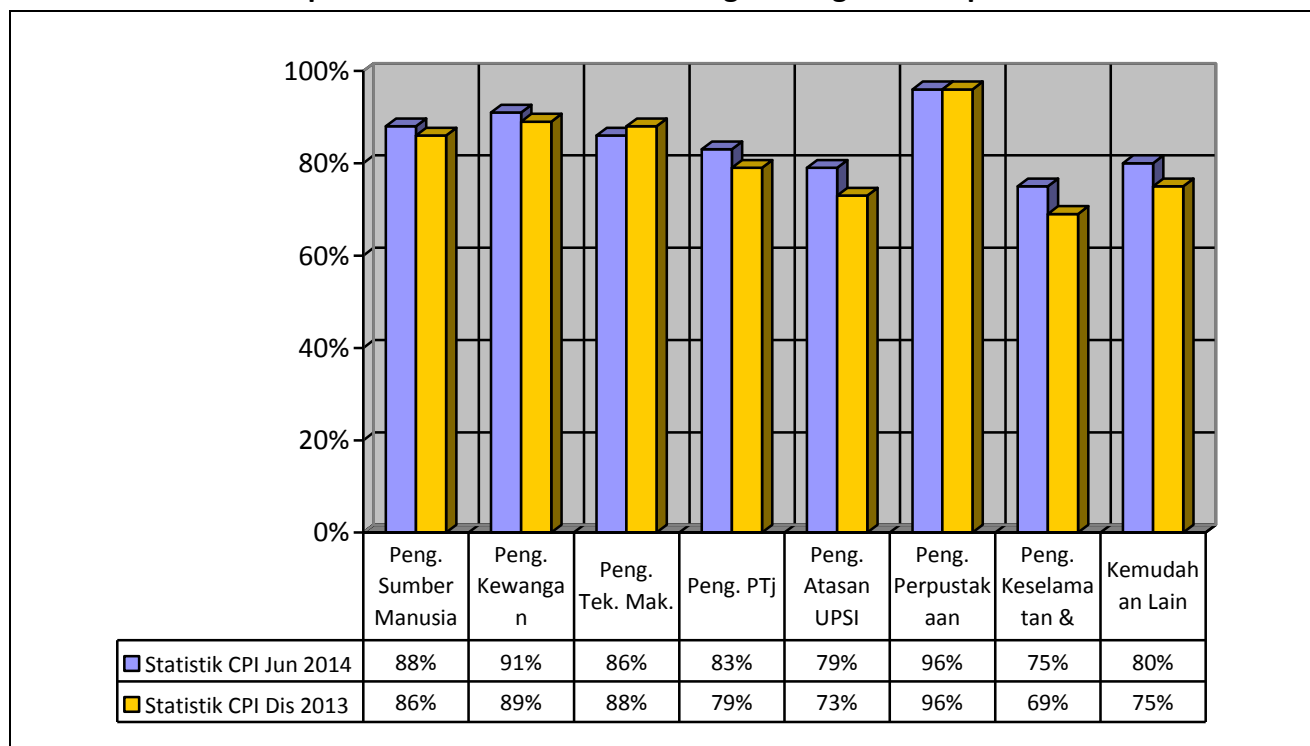
3.2 Pencapaian Mengikut PTJ dan Perbandingan Dengan Pencapaian Disember 2013

Pencapaian Jun 2014 mengikut PTJ dan perbandingan dengan Pencapaian Disember 2013 adalah seperti di tunjukkan di dalam Jadual dan Rajah (graf) di bawah.

Dapatan Soal Selidik Kepuasan Pekerja Jun 2014

BIL	PERKARA	TAHAP KEPUASAN PEKERJA JUN 2014	TAHAP KEPUASAN PEKERJA DIS 2013
1.	Pengurusan Sumber Manusia	88.1%	84.3%
2.	Pengurusan Kewangan	91.4%	89.3%
3.	Peng. Tek. Maklumat dan Komunikasi	85.7%	87.9%
4.	Peng. PTj	82.8%	79.4%
5.	Peng. Atasan UPSI	78.8%	73.2%
6.	Peng. Perpustakaan	95.8%	95.7%
7.	Peng. Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan	75.2%	69.3%
8.	Kemudahan-kemudahan lain	79.7%	74.7%

Statistik Pencapai CPI Jun 2014 dan Perbandingan Dengan Pencapaian Disember 2014



Terdapat peningkatan pencapaian bagi setiap PTJ kecuali Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi.

4.0 Perincian Dapatan Mengikut Soalan

Perincian dapatan mengikut soalan dan komen bertulis pelajar bolehlah dirujuk pada Lampiran.

5.0 Kesimpulan

Dari analisa data yang diperolehi, dapat dirumuskan bahawa tahap kepuasan pekerjaan staf secara keseluruhannya adalah pada tahap PUAS HATI. Walau bagaimanapun penambahbaik perlu difikir bagi setiap PTJ yang mendapat jumlah Amat Tidak Puas Hati dan Tidak Puas Hati lebih dari 10% mengikut soalan kajian seperti yang diperincikan dalam Lampiran.

PERINCIAN LAPORAN

1.0 Dapatan Kepuasan Pekerja

1.1 Dapatan Mengikut Setiap Kategori Pengurusan dan Kemudahan

1.1.1 Pengurusan Sumber Manusia

Jadual 1 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan sumber manusia.

Jadual 1: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Pengurusan Sumber Manusia

PENGURUSAN SUMBER MANUSIA	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)				
Hal ehwal perkhidmatan dan personal/Semakan Buku Perkhidmatan (Services and personal affairs/service book review)	9 (0.8%)	57 (4.9%)	953 (81.6%)	149 (12.8%)	1168 (100%)
Pengurusan SKT/LNPT (Management of SKT LNPT)	17 (1.5%)	134 (11.5%)	879 (75.3%)	138 (11.8%)	1168 (100%)
Pengurusan kursus/Latihan Dalam (Management of in-house training/courses)	13 (1.1%)	76 (6.5%)	907 (77.7%)	172 (14.7%)	1168 (100%)
Pengurusan kenaikan pangkat (Management of advancement)	78 (6.7%)	230 (19.7%)	764 (65.4%)	96 (8.2%)	1168 (100%)
Pengurusan tatatertib (Management of disciplinary)	26 (2.2%)	125 (10.7%)	909 (77.8%)	108 (9.2%)	1168 (100%)
Pengurusan tanggungan kerja (Management of work liability)	32 (2.7%)	140 (12.0%)	891 (76.3%)	105 (9.0%)	1168 (100%)

PENGURUSAN SUMBER MANUSIA	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)				
Pengurusan Sumber Manusia [Sistem MyUPSI Portal (Modul Sumber Manusia) – MyUPSI Portal System (Human Resources)]	13 (1.1%)	86 (7.4%)	887 (75.9%)	182 (15.6%)	1168 (100%)
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter services)	7 (0.6%)	72 (6.2%)	933 (79.9%)	156 (13.4%)	1168 (100%)
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative website)	16 (1.4%)	97 (8.3%)	926 (79.3%)	129 (11.0%)	1168 (100%)
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of the administrative staff)	9 (0.8%)	125 (10.7%)	910 (77.9%)	124 (10.6%)	1168 (100%)
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback and complaints channel)	24 (2.1%)	139 (11.9%)	909 (77.8%)	96 (8.2%)	1168 (100%)
PURATA	22 (1.9%)	117 (10.0%)	897 (76.8%)	132 (11.3%)	1168 (100%)

Dari Jadual 1, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Sumber Manusia kerana sejumlah 88.1% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

1.1.2 Pengurusan Kewangan

Jadual 2 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan kewangan UPSI.

Jadual 2: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Pengurusan Kewangan

PENGURUSAN KEWANGAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	Tidak Berkenaan	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)					
Urusan tuntutan perjalanan (Management of travelling claim)	20 (1.8%)	93 (8.3%)	625 (56%)	223 (20%)	155 (13.9%)	1116 (95.5%)
Urusan tuntutan elaun lebih masa (Management of overtime claim)	13 (1.2%)	55 (5.0%)	542 (49.7%)	187 (17.2%)	293 (26.9%)	1090 (93.3%)
Urusan permohonan wang pendahuluan diri (Management of advance money application)	13 (1.2%)	73 (6.8%)	551 (51.0%)	176 (16.3%)	268 (24.8%)	1081 (92.6%)
Urusan tuntutan klinik bukan panel (Management of non-panel clinics claim)	12 (1.1%)	61 (5.5%)	653 (58.7%)	222 (19.9%)	165 (14.8%)	1113 (95.3%)
Urusan tempahan tiket penerbangan (Management of plane tickets booking)	12 (1.1%)	25 (2.3%)	498 (46.4%)	177 (16.5%)	361 (33.6%)	1073 (91.9%)
Bayaran tuntutan perjalanan (Travelling claims payment)	20 (1.8%)	74 (6.8%)	607 (55.4%)	218 (19.9%)	176 (16.1%)	1095 (93.8%)

Dapatan Soal Selidik Kepuasan Pekerja Jun 2014

PENGURUSAN KEWANGAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	Tidak Berkenaan	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)					
Bayaran tuntutan kerja lebih masa (Overtime claims payment)	18 (1.7%)	44 (4.1%)	516 (48.2%)	200 (18.7%)	293 (27.4%)	1071 (91%)
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter services)	12 (1.1%)	64 (5.7%)	760 (67.1%)	238 (21%)	58 (5.1%)	1132 (96.9%)
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative Website)	12 (1.1%)	55 (4.9%)	756 (67.4%)	247 (22%)	52 (4.6%)	1122 (96.1%)
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of the administration staff)	19 (1.7%)	77 (6.7%)	765 (67%)	235 (20.6%)	45 (3.9%)	1141 (97.7%)
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback and complaints channel)	15 (1.3%)	83 (7.4%)	733 (65.3%)	205 (18.3%)	87 (7.7%)	1123 (96.1%)
Urusan tuntutan penyelidikan (Management of research claim)	18 (1.7%)	56 (5.4%)	445 (42.6%)	120 (11.5%)	405 (38.8%)	1044 (89.4%)
Tuntutan wang perundingan (Management of consultation fees claim)	15 (1.5%)	31 (3%)	389 (37.9%)	116 (11.3%)	475 (46.3%)	1026 (87.8%)
PURATA	15 (1.4%)	61 (5.6%)	604 (55.1%)	197 (18%)	218 (19.9%)	1094 (100%)
PURATA TANPA YG TIDAK BERKENAAN	15 (1.7%)	61 (6.9%)	604 (68.9%)	197 (22.5%)	-	877 (100%)

Dari Jadual 2, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Sumber Kewangan UPSI kerana 91.4% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

1.1.3 Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi

Jadual 3 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan teknologi maklumat dan komunikasi.

Jadual 3: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi

PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)				
Kemudahan internet/ Wifi (Internet/Wifi facility)	58 (5%)	223 (19.1%)	733 (62.8%)	154 (13.2%)	1168 (100%)
Kelajuan capaian internet/ Wifi (Speed of Internet/Wifi access)	66 (5.7%)	266 (22.8%)	686 (58.7%)	150 (12.8%)	1168 (100%)
Penyelenggaraan peralatan ICT (ICT equipment maintenance)	34 (2.9%)	163 (14%)	833 (71.3%)	138 (11.8%)	1168 (100%)
Sistem tempahan ruang (System of booking space)	21 (1.8%)	75 (6.4%)	906 (77.6%)	166 (14.2%)	1168 (100%)
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter Services)	16 (1.4%)	68 (5.8%)	917 (78.5%)	167 (14.3%)	1168 (100%)
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative website)	18 (1.5%)	92 (7.9%)	922 (78.9%)	136 (11.6%)	1168 (100%)
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of the administration staff)	16 (1.4%)	83 (7.1%)	923 (79%)	146 (12.5%)	1168 (100%)
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback & complaints channel)	24 (2.1%)	110 (9.4%)	899 (77%)	135 (11.6%)	1168 (100%)
PURATA	32 (2.7%)	135 (11.6%)	852 (72.9%)	149 (12.8%)	1168 (100%)

Dari Jadual 3, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi kerana 85.7% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

1.1.4 Pengurusan Pusat Tanggungjawab (PTJ)

Jadual 4 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan kewangan UPSI.

Jadual 4: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Pengurusan Pusat Tanggungjawab

PENGURUSAN PUSAT TANGGUNGJAWAB	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)				
Arahan kerja yang jelas di pejabat (Clear work instruction given at the office)	33 (2.8%)	150 (12.8%)	852 (72.9%)	133 (11.4%)	1168 (100%)
Pembahagian kerja dilakukan secara adil dalam kalangan warga jabatan (Work distribution among the staffs in the department).	63 (5.4%)	249 (21.3%)	736 (63%)	120 (10.3%)	1168 (100%)
Peluang menggunakan sepenuhnya potensi diri (Opportunity to fully use of self potential)	44 (3.8%)	143 (12.2%)	837 (71.7%)	144 (12.3%)	1168 (100%)
Peluang menghadiri latihan bagi peningkatan prestasi diri (Opportunity to attend training for self-performance improvement)	25 (2.1%)	113 (9.7%)	831 (71.1%)	199 (17%)	1168 (100%)

PENGURUSAN PUSAT TANGGUNGJAWAB	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)				
Peluang mengaplikasi apa yang dipelajari selepas latihan (Opportunity to apply after training courses)	27 (2.3%)	102 (8.7%)	883 (75.6%)	156 (13.4%)	1168 (100%)
Kesesuaian tugas dengan kelayakan (Appropriate job with the qualifications)	35 (3.0%)	119 (10.2%)	845 (72.3%)	169 (14.5%)	1168 (100%)
Peluang untuk terus maju dalam perkhidmatan (Opportunity to advance in the service)	51 (4.4%)	169 (14.5%)	780 (66.8%)	168 (14.4%)	1168 (100%)
Peluang untuk mendapat penghargaan bagi menjalankan sesuatu tugas (Opportunity to get a reward for carrying out the job)	60 (5.1%)	190 (16.3%)	780 (66.8%)	138 (11.8%)	1168 (100%)
Pelaksanaan dasar prosedur dan peraturan jabatan (Implementation of policies, procedures and regulations of the department)	42 (3.6%)	138 (11.8%)	863 (73.9%)	125 (10.7%)	1168 (100%)
Dapat melibatkan diri dalam proses membuat keputusan (Able to take part in decision-making)	46 (3.9%)	151 (12.9%)	835 (71.5%)	136 (11.6%)	1168 (100%)
Cara maklum balas yang diberikan oleh penilai mengenai SKT/LNPT (Method of feedback given by the evaluator about the SKT/LNPT)	38 (3.3%)	149 (12.8%)	836 (71.6%)	145 (12.4%)	1168 (100%)

PENGURUSAN PUSAT TANGGUNGJAWAB	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)				
Keadilan yang diamalkan oleh penilai dalam melakukan SKT/LNPT (Justice as practiced by the evaluator in SKT/LNPT evaluation)	48 (4.1%)	137 (11.7%)	836 (71.6%)	147 (12.6%)	1168 (100%)
Maklum balas yang diberikan adalah meliputi kekuatan dan kelemahan diri (Feedback given consists of strengths and weaknesses)	34 (2.9%)	138 (11.8%)	864 (74%)	132 (11.3%)	1168 (100%)
Pembudayaan nilai-nilai BITARA UPSI (Acculturation of BITARA values)	66 (5.7%)	209 (17.9%)	780 (66.8%)	113 (9.7%)	1168 (100%)
Amalan saling menghormati di antara satu sama lain tanpa mengira pangkat (Mutual respect between each other regardless of ranking)	66 (5.7%)	166 (14.2%)	780 (66.8%)	156 (13.4%)	1168 (100%)
Kelengkapan di pejabat (Komputer, pencetak, fax, telefon dan lain-lain)- Equipments in the office (Computers, printers, fax and etc)	59 (5.1%)	150 (12.8%)	789 (67.6%)	170 (14.6%)	1168 (100%)
PURATA	46 (3.9%)	155 (13.3%)	820 (70.2%)	147 (12.6%)	1168 (100%)

Dari Jadual 4, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Pusat Tanggungjawab kerana 82.8% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

1.1.5 Pengurusan Atasan Universiti

Jadual 5 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan atasan universiti.

Jadual 5: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Pengurusan Atasan Universiti

PENGURUSAN ATASAN UNIVERSITI	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)				
Keberkesanan pengurusan atasan berkomunikasi mengenai matlamat dan pelan strategik UPSI (Top management effectiveness of communicating about goals & strategic plan)	36 (3.1%)	144 (12.3%)	882 (75.5%)	106 (9.1%)	1168 (100%)
Keperihatinan pengurusan atasan terhadap kebajikan kakitangan universiti (Concern of the top management about the welfare of the university staff)	65 (5.6%)	223 (19.1%)	779 (66.7%)	101 (8.6%)	1168 (100%)
Keperihatinan pengurusan atasan atas permasalahan yang dialami kakitangan universiti (Concern of the top management about the problem facing by the university staff)	73 (6.3%)	231 (19.8%)	775 (66.4%)	89 (7.6%)	1168 (100%)

PENGURUSAN ATASAN UNIVERSITI	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)				
Kesediaan pengurusan atasan untuk menerima cadangan/ pendapat kakitangan (Willingness of the top management to accept suggestions/opinions of staff)	61 (5.2%)	222 (19%)	794 (68%)	91 (7.8%)	1168 (100%)
Kerjasama di antara pengurusan atasan dengan kakitangan (Cooperation between the top management and staff)	53 (4.5%)	174 (14.9%)	847 (72.5%)	94 (8%)	1168 (100%)
Komitmen terhadap Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 UPSI (Commitment towards the Quality Management System MS ISO 9001:2008 UPSI)	36 (3.1%)	120 (10.3%)	912 (78.1%)	100 (8.6%)	1168 (100%)
Penguatkuasaan terhadap staf yang tidak cekap (Enforcement against the incompetent employee)	75 (6.4%)	220 (18.8%)	791 (67.7%)	82 (7%)	1168 (100%)
PURATA	57 (4.9%)	191 (16.3%)	825 (70.7%)	95 (8.1%)	1168 (100%)

Dari Jadual 5, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Atasan Universiti kerana 78.8% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

1.1.6 Pengurusan Perpustakaan

Jadual 6 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan perpustakaan.

Jadual 6: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Pengurusan Perpustakaan

PENGURUSAN PERPUSTAKAAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	Tidak Berkenaan	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)					
Bahan-bahan bacaan/rujukan (Reading materials/references)	7 (0.6%)	47 (4.3%)	610 (55.6%)	269 (24.5%)	164 (14.9%)	1097 (100%)
Penyebaran maklumat tentang bahan bacaan baru melalui laman web/sesawang/email (Dissemination of information on new reading material via the website/email)	7 (0.6%)	57 (5.2%)	638 (57.9%)	269 (24.4%)	130 (11.8%)	1101 (100%)
Perkhidmatan yang diberi oleh perpustakaan secara menyeluruh (Overall services provided by the library)	7 (0.6%)	23 (2.1%)	645 (58.4%)	290 (26.2%)	140 (12.7%)	1105 (100%)
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter services)	6 (0.5%)	19 (1.7%)	643 (58.2%)	303 (27.4%)	133 (12%)	1104 (100%)
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative website)	7 (0.6%)	39 (3.6%)	648 (59.6%)	255 (23.4%)	139 (12.8%)	1088 (100%)
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of administration staff)	7 (0.6%)	17 (1.5%)	663 (60.3%)	285 (25.9%)	127 (11.6%)	1099 (100%)
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback & complaints channel)	7 (0.6%)	29 (2.7%)	644 (59.2%)	257 (23.6%)	150 (13.8%)	1087 (100%)
PURATA	7 (0.6%)	33 (3%)	642 (58.2%)	275 (25.1%)	140 (12.8)	1097 (100%)
PURATA TANPA YG TIDAK BERKENAAN	7 (0.7%)	33 (3.5%)	642 (67.1%)	275 (28.7%)	-	957 (100%)

Dapatan Soal Selidik Kepuasan Pekerjaan Jun 2014

Dari Jadual 6, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Perpustakaan kerana 95.8% staf memilih Puas Hati dan Puas Hati.

1.1.7 Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

Jadual 7 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

Jadual 9: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)				
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Kemudahan peti pertolongan cemas (First aid box facility)]	36 (3.1%)	240 (20.5%)	798 (68.3%)	94 (8%)	1168 (100%)
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Alat pemadam api (Fire extinguisher equipment)]	25 (2.1%)	112 (9.6%)	918 (78.6%)	113 (9.7%)	1168 (100%)
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Latihan kebakaran dan bencana alam (Fire and disaster drill)]	63 (5.4%)	271 (23.2%)	761 (65.2%)	73 (6.3%)	1168 (100%)
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Kawalan terhadap haiwan liar (Wild animal control)]	152 (13%)	370 (31.7%)	583 (49.9%)	63 (5.4%)	1168 (100%)
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Kempen keselamatan dan kesihatan pekerjaan (Occupational health and safety campaign)]	52 (4.5%)	211 (18.1%)	821 (70.3%)	84 (7.2%)	1168 (100%)
Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan [Keselamatan harta benda di pejabat (Possessions safety in the office)]	66 (5.7%)	216 (18.5%)	811 (69.4%)	75 (6.4%)	1168 (100%)

PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)				
Keselamatan dan Kesihatan Pekerja [Keselamatan diri di pejabat semasa luar waktu pejabat (Personal safety in the office during non-office hours)]	52 (4.5%)	179 (15.3%)	858 (73.5%)	79 (6.8%)	1168 (100%)
Keselamatan dan Kesihatan Pekerja [Penguatkuasaan peraturan keselamatan/pekerjaan (Enforcements of safety rules/work)]	67 (5.7%)	208 (17.8%)	823 (70.5%)	70 (6%)	1168 (100%)
PURATA	64 (5.5%)	226 (19.3%)	797 (68.2%)	81 (7%)	1168 (100%)

Dari Jadual 7, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja kerana 75.2% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

1.1.8 Kemudahan-kemudahan Lain

Jadual 8 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap kemudahan-kemudahan lain seperti dalam Jadual 10.

Jadual 8: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Kemudahan-kemudahan Lain

KEMUDAHAN-KEMUDAHAN LAIN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	Tidak Berkenaan	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)					
Kemudahan tempat letak kereta KSAJS (Parking facilities at KSAJS)	125 (10.7%)	268 (23%)	597 (51.1%)	125 (10.7%)	53 (4.5%)	1168 (100%)
Kemudahan tempat letak kereta KSAS (Parking facilities KSAS)	92 (7.9%)	156 (13.36%)	648 (55.5%)	146 (12.5%)	126 (10.8%)	1168 (100%)
Kemudahan rekreasi/ sukan (Facilities for recreation/sports)	45 (3.9%)	172 (14.7%)	730 (62.5%)	150 (12.8%)	71 (6.1%)	1168 (100%)
Kemudahan-kemudahan Lain [Kemudahan dan kebersihan tandas (Lavatory hygiene and facilities)]	55 (4.7%)	190 (16.3%)	737 (63.1%)	171 (14.6%)	15 (1.3%)	1168 (100%)
Kebersihan persekitaran pejabat (Cleanliness of the office environment)	29 (2.5%)	105 (8.99%)	831 (71.1%)	185 (15.8%)	18 (1.3%)	1168 (100%)
Kemudahan lampu di persekitaran pejabat (Lighting facility in the office environment)	46 (3.9%)	124 (10.6%)	789 (67.6%)	183 (15.7%)	26 (2.2%)	1168 (100%)
Penyelenggaraan alat penghawa dingin (Maintenance of air-conditioning)	76 (6.5%)	163 (14%)	719 (61.6%)	188 (16.1%)	22 (1.9%)	1168 (100%)
Penyelenggaraan lif (Maintenance of elevators)	57 (4.9%)	118 (10.1%)	702 (60.1%)	157 (13.4%)	134 (11.5%)	1168 (100%)

Dapatan Soal Selidik Kepuasan Pekerja Jun 2014

KEMUDAHAN-KEMUDAHAN LAIN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	Tidak Berkenaan	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)					
Kemudahan dan perkhidmatan kafeteria KSAJS (Facilities & cafeteria services at KSAJS)	106 (9.1%)	215 (18.4%)	583 (49.9%)	116 (9.9%)	148 (12.7%)	1168 (100%)
Kemudahan dan perkhidmatan kafeteria KSAS (Facilities and cafeteria services at KSAS)	131 (11.2%)	224 (19.2%)	519 (44.4%)	111 (9.5%)	183 (15.7%)	1168 (100%)
Kebersihan kawasan kafeteria (Cleanliness of the cafeteria)	74 (6.3%)	206 (17.6%)	634 (54.3%)	116 (9.9%)	138 (11.8%)	1168 (100%)
Papan tanda dan direktori bangunan (Signboards and building directories)	52 (4.5%)	179 (15.3%)	740 (63.4%)	162 (13.9%)	35 (3%)	1168 (100%)
Kemudahan OKU (Facilities for the people with disabilities)	44 (3.8%)	154 (13.2%)	675 (57.8%)	163 (14%)	132 (11.3%)	1168 (100%)
Sistem jalanraya yang selamat (A safe road system)	55 (4.7%)	148 (12.7%)	783 (67%)	156 (13.4%)	26 (2.2%)	1168 (100%)
Perkhidmatan rawatan klinik panel (Panel clinic treatment services)	15 (1.3%)	55 (4.7%)	832 (71.2%)	225 (19.3%)	41 (3.5%)	1168 (100%)
Perkhidmatan rawatan di Pusat Kesihatan UPSI (Treatment services at the UPSI Health Care Centre)	14 (1.2%)	45 (3.9%)	741 (63.4%)	302 (25.9%)	66 (5.7%)	1168 (100%)
PURATA	64 (5.4%)	158 (13.5%)	704 (60.3%)	166 (14.2%)	77 (6.6%)	1168 (100%)
PURATA TANPA YG TIDAK BERKENAAN	64 (5.8%)	158 (14.5%)	704 (64.5%)	166 (15.2%)	-	1092 (100%)

Dari Jadual 8, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan kemudahan-kemudahan lain yang disediakan oleh UPSI kerana 79.7% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati.

1.2 Analisa Kepuasan Pekerja Keseluruhan

1.2.1 Perbandingan Analisis Kepuasan Pekerja Keseluruhan Dalam Peratus dan Indeks Kepuasan Mengikut Pengurusan PTJ

Jadual 9 menunjukkan tahap kepuasan staf secara keseluruhan dalam peratus mengikut pengurusan PTJ.

Jadual 9: Tahap Kepuasan Staf Secara Keseluruhan Mengikut PTJ

PENGURUSAN PTJ \ TAHAP KEPUASAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati
	Peratus Staf			
PENGURUSAN SUMBER MANUSIA	1.9	10.0	76.8	11.3
PENGURUSAN KEWANGAN	1.7	6.9	68.9	22.5
PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT & KOMUNIKASI	2.7	11.6	72.9	12.8
PENGURUSAN PUSAT TANGGUNGJAWAB (PTj)	3.9	13.3	70.2	12.6
PENGURUSAN ATASAN UNIVERSITI	4.9	16.3	70.7	8.1
PENGURUSAN PERPUSTAKAAN	0.7	3.5	67.1	28.7
PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN	5.5	19.3	68.2	7.0
KEMUDAHAN- KEMUDAHAN LAIN	5.8	14.5	64.5	15.2

1.2.2 Analisis Kepuasan Pekerja Keseluruhan

Jadual 10 menunjukkan analisis tahap kepuasan pekerja staf secara keseluruhan dalam peratus dan dalam skala 1-4. Untuk skala 1-4, skala tahap kepuasan pekerjaan yang digunakan adalah seperti berikut:

Sangat Rendah	[1.00, 1.74]
Rendah	(1.75, 2.49]
Tinggi	(2.50, 3.24]
Amat Tinggi	(3.25, 4.00]

Jadual 10: Tahap Kepuasan Staf Secara Keseluruhan

TAHAP KEPUASAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati
PERATUS	3.5	12.3	70.0	14.2
SKALA 1-4	$\frac{(3.5 \cdot 1) + (12.3 \cdot 2) + (70.0 \cdot 3) + (14.2 \cdot 4)}{100 \cdot 4} \cdot 4 = 2.95$ <p style="text-align: center;">(TAHAP TINGGI)</p>			

Dari jadual 10 di atas, secara keseluruhannya seramai 84.2% merasa Puas hati dan Amat Puas Hati terhadap pengurusan dan kemudahan yang diterima di UPSI manakala hanya 15.8% yang merasa Tidak Puas hati dan Amat Tidak Puas hati.

Mengikut skala 1-4, tahap kepuasan pekerja staf secara keseluruhan adalah pada skala 2.95. Ini menunjukkan kepuasan pekerjaan staf adalah pada tahap TINGGI.

2.0 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 pelaksanaan 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 sikap staf (SS)
- xii. Ketidakpuasan terhadap pengangkutan (PN)
- xiii. Ketidakpuasan terhadap tindakan penambahbaikan dari dapatan CPI (TCPI)
- xiv. Boleh ditambahbaik (TB)
- xv. Pulas hati (PH)
- xvi. Beban Tugas (BT)
- xvii. Sistem Portal/Emel (SP)
- xviii. Jadual Peperiksaan (JP)
- xix. Peluang Kursus/Latihan (PR)
- xx. ISO (ISO)

- xxi. Rawatan (Perkhidmatan) Klinik Panel (PR)
- xxii. Pertukaran PTj (PS)

Bilangan hits dan peratus hits mengikut kategori di atas adalah seperti dalam Jadual 11 berikut:

Jadual 11 : Hits Mengikut Kategori

NO	KATEGORI	BILANGAN HITS	PERATUS HITS
i.	PU	33	15.2
ii.	PTJ	15	6.9
iii.	KPK	19	8.8
iv.	KM	7	3.2
v.	KMA	18	8.3
vi.	KMJ	21	9.7
vii.	LNPT	6	2.8
viii.	LL	11	5.1
ix.	KP	9	4.1
x.	KB	3	1.4
xi.	SS	13	6
xii.	PN	1	0.5
xiii.	TCPI	7	3.2
xiv.	TB	13	6
xv.	PH	12	5.5
xvi.	BT	12	5.5
xvii.	SP	6	2.8
xviii.	JP	1	0.5
xix.	KL	4	1.8
xx.	ISO	1	0.5
xxi.	PR	3	1.4
xxii.	PS	2	0.9
	JUMLAH	217	100

3.0 Perbandingan Dapatan Jun 2014 dan Disember 2013

Jadual 12 menunjukkan perbandingan Tahap Kepuasan Pekerjaan diantara dapatan Jun 2014 dengan dapatan Disember 2013 secara keseluruhan.

Jadual 12 : Perbandingan Indeks Keseluruhan

SKALA	JUN 2014	DISEMBER 2013
	%	%
Amat Tidak Puas hati	3.5	4.2
Tidak Puas Hati	12.3	14.2
Puas Hati	70.0	72
Amat Puas Hati	14.2	9.6
SKALA 1-4	2.95	2.87
SKALA	TINGGI	TINGGI

Dari Jadual 12, Tahap Kepuasan Pekerjaan secara keseluruhan pada JUN 2014 adalah lebih baik sedikit dari Disember 2013 dimana 84.2% staf berpuas hati dengan pekerjaan di UPSI pada JUN 2014 manakala hanya 81.6% staf berpuashati dengan pekerjaan di UPSI pada Disember 2013.

2.0 Kesimpulan

Dari analisa data yang diperolehi, dapat dirumuskan bahawa tahap kepuasan pekerjaan staf secara keseluruhannya adalah pada tahap PUAS HATI. Walau bagaimanapun daripada dapatan-dapatan di atas, tahap keseluruhan kepuasan pekerjaan adalah pada tahap TINGGI. Walau bagaimanapun penambahbaik perlu difikir bagi setiap PTJ yang mendapat jumlah Amat Tidak Puas Hati dan Tidak Puas Hati lebih dari 10%.