

DAPATAN KAJIAN KEPUASAN PEKERJAAN UPSI TAHUN 2013

[dibentangkan di MPU pada 10-04-2014]

BPAQ/PW01/2014



1.0 Pengenalan

Kajian kepuasan pekerjaan telah dijalankan pada Disember 2013 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 439 orang.

2.1.1 Bilangan Responden Mengikut Kumpulan Perkhidmatan

Jadual 1: Bilangan Responden Mengikut Kumpulan Perkhidmatan

KUMPULAN PERKHIDMATAN	BIL
JUSA C	1
KUMPULAN PELAKSANA (GRED 1-16)	14
KUMPULAN PELAKSANA (GRED 17-40)	156
KUMPULAN PENGURUSAN (GRED 41-54)	200
TIDAK DINYATAKAN	68
JUMLAH	439

2.1.2 Bilangan Responden Mengikut PTJ

Bilangan responden mengikut PTJ adalah seperti dalam Jadual 2.

Jadual 2: Bilangan Responden Mengikut PTJ

PTJ	BIL
Akademi Pendidikan Sekolah Makmal	1
Bahagian Govenan (BG)	10
Bahagian Hal Ehwal Akademik (BHEA)	14
Bahagian Hal Ehwal Antarabangsa	2
Bahagian Komunikasi Korporat	3
Bahagian Pembangunan Akademik & Kualiti (BPAQ)	7
Bahagian Perancangan Korporat	2
Bahagian Sumber Manusia (BSM)	10
Fakulti Seni, Komputeran dan Industri Kreatif (FSKIK)	35
Fakulti Pendidikan dan Pembangunan Manusia (FPPM)	33
Fakulti Sains Kemanusiaan (FSK)	21
Fakulti Bahasa dan Komunikasi (FBK)	28
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE)	18
Fakulti Muzik dan Seni Persembahan (FMSP)	10
Fakulti Sains dan Matematik (FSMt)	39
Fakulti Sains Sukan dan Kejurulatihan (FSSKJ)	22
Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional (FPTV)	20
Institut Pengajian Siswazah (IPS)	17
Institut Peradaban Melayu (IPM)	1
Jabatan Pengurusan Pembangunan dan Harta Benda (JPPHB)	21
Jabatan Bendahari (JB)	4
Jabatan Hal Ehwal Pelajar & Alumni (JHEPA)	16
Makmal Penyelidikan Pendidikan (MPP)	5
Muzium Pendidikan Nasional (MPN)	1
Pejabat Karang Mengarang (PKM)	5
Pejabat Naib Canselor (PNC)	7
Pejabat Timbalan Naib Canselor (A&A) (PTNC (A&A))	2
Pejabat Timbalan Naib Canselor (PTNC (HEPA))	1
Pejabat Timbalan Naib Canselor (P&I) (PTNC (P&I))	1
Perpustakaan Tuanku Bainun (PTB)	14
Pusat ICT	29
Pusat Islam (PI)	3
Pusat Kesihatan (PK)	0
Pusat Kokurikulum (PKo)	3
Pusat Latihan Mengajar dan Industri (PULAMI)	5
Pusat Pembangunan Keusahawanan & Kepenggunaan	1
Pusat Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi (PPPI)	4
Pusat Penyelidikan Perkembangan Kanak-Kanak	8

(NCDRC)	
Pusat Program Luar	6
Pusat Sukan (PS)	3
Unit Audit Dalam (UAD)	7
Jumlah	439

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

Skala Likert yang digunakan adalah seperti berikut:

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

3.0 Dapatan Kepuasan Pekerjaan

3.1 Dapatan Mengikut Setiap Kategori Pengurusan dan Kemudahan

3.1.1 Pengurusan Sumber Manusia

Jadual 3 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan sumber manusia.

Jadual 3: 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)	6 (1.3%)	28 (6.4%)	362 (82.5%)	43 (9.8%)	439 (100%)
Pengurusan SKT/LNPT (Management of SKT LNPT)	13 (3.0%)	62 (14.1%)	321 (73.1%)	43 (9.8%)	439 (100%)
Pengurusan kursus/Latihan Dalam (Management of in-house training/courses)	4 (0.9%)	55 (12.5%)	312 (71.1%)	68 (15.5%)	439 (100%)
Pengurusan kenaikan pangkat (Management of advancement)	40 (9.1%)	111 (25.3%)	262 (59.7%)	26 (5.9%)	439 (100%)
Pengurusan tata tertib (Management of disciplinary)	10 (2.3%)	71 (16.2%)	329 (74.9%)	29 (6.6%)	439 (100%)
Pengurusan tanggungan kerja (Management of work liability)	12 (2.7%)	64 (14.6%)	337 (76.8%)	26 (5.9%)	439 (100%)
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter services)	3 (0.7%)	32 (7.3%)	347 (79.0%)	57 (13.0%)	439 (100%)
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative website)	5 (1.1%)	50 (11.4%)	339 (77.2%)	45 (10.3%)	439 (100%)

Dapatan Soal Selidik Kepuasan Pekerja Disember 2013

Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of the administrative staff)	4 (0.9%)	49 (11.2%)	346 (78.8%)	40 (9.1%)	439 (100%)
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback and complaints channel)	9 (2.0%)	63 (14.4%)	341 (77.7)	26 (5.9%)	439 (100%)
PURATA	11 (2.4%)	58 (13.3%)	330 (75.1%)	40 (9.2%)	439 (100%)

Dari Jadual 3, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Sumber Manusia kerana sejumlah 84.3% staf memilih Puas Hati dan Amat Puas Hati. Walaubagaimana pun pihak Sumber Manusia perlu membuat penambahbaikan terhadap aspek Pengurusan Kenaikan Pangkat dan Pengurusan Tatatertib kerana kedua aspek ini mendapat peratus Tidak Puas Hati dan Amat Tidak Puas Hati yang tertinggi dan kedua tertinggi.

3.1.2 Pengurusan Kewangan

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

Jadual 4: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Pengurusan Kewangan

PENGURUSAN KEWANGAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)				
Urusan tuntutan perjalanan (Management of travelling claim)	14 (3.4%)	46 (11.1%)	304 (73.3%)	51 (12.3%)	415 (100%)
Urusan tuntutan elaun lebih masa (Management of overtime claim)	7 (1.8%)	28 (7.1%)	324 (81.6%)	38 (9.6%)	397 (100%)

Dapatan Soal Selidik Kepuasan Pekerja Disember 2013

Urusan permohonan wang pendahuluan diri (Management of advance money application)	6 (1.5%)	32 (8.2%)	313 (80.3%)	39 (10.0%)	390 (100%)
Urusan tuntutan klinik bukan panel (Management of non-panel clinics claim)	3 (0.7%)	39 (9.6%)	317 (78.3%)	46 (11.4%)	405 (100%)
Urusan tempahan tiket penerbangan (Management of plane tickets booking)	6 (1.6%)	16 (4.2%)	312 (81.3%)	50 (13.0%)	384 (100%)
Bayaran tuntutan perjalanan (Travelling claims payment)	8 (1.9%)	43 (10.5%)	309 (75.2)	51 (12.4%)	411 (100%)
Bayaran tuntutan kerja lebih masa (Overtime claims payment)	5 (1.3%)	24 (6.2%)	318 (81.7%)	42 (10.8%)	389 (100%)
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter services)	4 (0.8%)	36 (8.5%)	330 (77.6%)	55 (12.9%)	425 (100%)
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative Website)	8 (1.9%)	32 (7.5%)	345 (81.0%)	41 (9.6%)	426 (100%)
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of the administration staff)	7 (1.6%)	49 (11.4%)	333 (77.4%)	41 (9.5%)	430 (100%)
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback and complaints channel)	8 (1.9%)	53 (12.7%)	326 (78.2%)	30 (7.2%)	417 (100%)
Urusan tuntutan penyelidikan (Management of research claim)	15 (4.0%)	33 (8.8%)	299 (79.5%)	29 (7.7%)	376 (100%)
Tuntutan wang perundingan (Management of consultation fees claim)	8 (2.2%)	27 (7.4%)	304 (83.5%)	25 (6.9%)	364 (100%)
PURATA	8 (1.9%)	35 (8.8%)	318 (79.1%)	41 (10.2%)	402 (100%)

Dari Jadual 4, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Sumber Kewangan UPSI kerana 89.3% staf memilih Puas Hati dan Puas Hati. Walaubagaimana pun pihak Pengurusan Kewangan perlu membuat penambahbaikan terhadap aspek Saluran maklumbalas dan aduan pelanggan, kecekapan staf pentadbiran dan urusan tuntutan penyelidikan kerana aspek-aspek ini mendapat peratus Tidak Puas Hati dan Amat Tidak Puas Hati yang tertinggi, kedua tertinggi dan ketiga tertinggi.

3.1.3 Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi

Jadual 5 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan teknologi maklumat dan komunikasi.

Jadual 5: 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)	10 (2.3%)	44 (10%)	320 (72.9%)	65 (14.8%)	439 (100%)
Kelajuan capaian internet/ Wifi (Speed of Internet/Wifi access)	15 (3.4%)	69 (15.7%)	287 (65.4%)	68 (15.5%)	439 (100%)
Penyelenggaraan peralatan ICT (ICT equipment maintenance)	8 (1.8%)	71 (16.2%)	303 (69%)	57 (13.0%)	439 (100%)
Sistem tempahan ruang (System of booking space)	7 (1.6%)	36 (8.2%)	342 (77.9%)	54 (12.3%)	439 (100%)
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter Services)	5 (1.1%)	27 (6.2%)	344 (78.4%)	63 (14.4%)	439 (100%)
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative website)	7 (1.6%)	32 (7.3%)	344 (78.4%)	56 (12.8%)	439 (100%)

Dapatan Soal Selidik Kepuasan Pekerja Disember 2013

Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of the administration staff)	3 (0.7%)	28 (6.4%)	356 (81.1%)	52 (11.8%)	439 (100%)
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback & complaints channel)	11 (2.5%)	52 (11.8%)	325 (74.0%)	51 (11.6%)	439 (100%)
PURATA	8 (1.9%)	45 (10.2%)	328 (74.6%)	58 (13.3%)	439 (100%)

Dari Jadual 5, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi kerana 87.9% staf memilih Puas Hati dan Puas Hati. Walaubagaimana pun pihak Pengurusan Teknologi Maklumat Dan Komunikasi perlu membuat penambahbaikan terhadap aspek Kelajuan capaian internet/ Wifi (Speed of Internet/Wifi access) dan Penyelenggaraan Peralatan ICT (ICT equipment maintenance) kerana aspek-aspek ini mendapat peratus Tidak Puas Hati dan Amat Tidak Puas Hati yang tertinggi dan kedua tertinggi.

3.1.4 Pengurusan Pusat Tanggungjawab (PTJ)

Jadual 6 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan kewangan UPSI.

Jadual 6: 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)	14 (3.2%)	64 (14.6%)	324 (73.8%)	37 (8.4%)	439 (100%)
Pembahagian kerja dilakukan secara adil dalam kalangan warga jabatan (Work distribution among the staffs in	27 (6.2%)	99 (22.6%)	284 (64.7%)	29 (6.6%)	439 (100%)

Dapatan Soal Selidik Kepuasan Pekerjaan Disember 2013

the department).					
Peluang menggunakan sepenuhnya potensi diri (Opportunity to fully use of self potential)	16 (3.6%)	68 (15.5%)	313 (71.3%)	42 (9.6%)	439 (100%)
Peluang menghadiri latihan bagi peningkatan prestasi diri (Opportunity to attend training for self-performance improvement)	17 (3.9%)	52 (11.8%)	315 (71.8%)	55 (12.5%)	439 (100%)
Peluang mengaplikasi apa yang dipelajari selepas latihan (Opportunity to apply after training courses)	14 (3.2%)	50 (11.4%)	324 (73.8%)	51 (11.6%)	439 (100%)
Kesesuaian tugas dengan kelayakan (Appropriate job with the qualifications)	22 (5.0%)	53 (12.1%)	312 (71.1%)	52 (11.8%)	439 (100%)
Peluang untuk terus maju dalam perkhidmatan (Opportunity to advance in the service)	27 (6.2%)	73 (16.6%)	288 (65.6%)	51 (11.6%)	439 (100%)
Peluang untuk mendapat penghargaan bagi menjalankan sesuatu tugas (Opportunity to get a reward for carrying out the job)	27 (6.2%)	85 (19.4%)	291 (66.3%)	36 (8.2%)	439 (100%)
Pelaksanaan dasar prosedur dan peraturan jabatan (Implementation of policies, procedures and regulations of the department)	23 (5.2%)	61 (13.9%)	324 (73.8%)	31 (7.1%)	439 (100%)
Dapat melibatkan diri dalam proses membuat keputusan (Able to take part in decision-making)	24 (5.5%)	65 (14.8%)	318 (72.4%)	32 (7.3%)	439 (100%)

Dapatan Soal Selidik Kepuasan Pekerjaan Disember 2013

Cara maklum balas yang diberikan oleh penilai mengenai SKT/LNPT (Method of feedback given by the evaluator about the SKT/LNPT)	23 (5.2%)	62 (14.1%)	320 (72.9%)	34 (7.7%)	439 (100%)
Keadilan yang diamalkan oleh penilai dalam melakukan SKT/LNPT (Justice as practiced by the evaluator in SKT/LNPT evaluation)	24 (5.5%)	64 (14.6%)	317 (72.2%)	34 (7.7%)	439 (100%)
Maklum balas yang diberikan adalah meliputi kekuatan dan kelemahan diri (Feedback given consists of strengths and weaknesses)	16 (3.6%)	53 (12.1%)	342 (77.9%)	28 (6.4%)	439 (100%)
Pembudayaan nilai-nilai BITARA UPSI (Acculturation of BITARA values)	40 (9.1%)	94 (21.4%)	279 (63.6%)	26 (5.9%)	439 (100%)
Amalan saling menghormati di antara satu sama lain tanpa mengira pangkat (Mutual respect between each other regardless of ranking)	26 (5.9%)	70 (15.9%)	293 (66.7%)	50 (11.4%)	439 (100%)
Kelengkapan di pejabat (Komputer, pencetak, fax, telefon dan lain-lain)- Equipments in the office (Computers, printers, fax and etc)	31 (7.1%)	62 (14.1%)	295 (67.2%)	51 (11.6%)	439
PURATA	23 (5.3%)	67 (15.3%)	309 (70.3%)	40 (9.1%)	439 (100%)

Dari Jadual 6, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Pusat Tanggungjawab kerana 79.4% staf memilih Puas Hati dan Puas Hati. Walaubagaimana pun pihak Pengurusan Pusat Tanggungjawab perlu membuat penambahbaikan terhadap

aspek pembudayaan nilai-nilai BITARA UPSI, pembahagian kerja dilakukan secara adil dalam kalangan warga jabatan dan peluang untuk mendapat penghargaan bagi menjalankan sesuatu tugas kerana aspek-aspek ini mendapat peratus Tidak Puas Hati dan Amat Tidak Puas Hati yang tertinggi, kedua tertinggi dan ketiga tertinggi.

3.1.5 Pengurusan Atasan Universiti

Jadual 7 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan atasan universiti.

Jadual 7: 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)	20 (4.6%)	70 (15.9%)	325 (74%)	24 (5.5%)	439 (100%)
Keperihatinan pengurusan atasan terhadap kebajikan kakitangan universiti (Concern of the top management about the welfare of the university staff)	40 (9.1%)	88 (20.0%)	284 (64.7%)	27 (6.2%)	439 (100%)
Keperihatinan pengurusan atasan atas permasalahan yang dialami kakitangan universiti (Concern of the top management about the problem facing by the university staff)	37 (8.4%)	104 (23.7%)	272 (62%)	26 (5.9%)	439 (100%)

Dapatan Soal Selidik Kepuasan Pekerja Disember 2013

Kesediaan pengurusan atasan untuk menerima cadangan/ pendapat kakitangan (Willingness of the top management to accept suggestions/opinions of staff)	37 (8.4%)	87 (19.8%)	288 (65.6%)	27 (6.2%)	439 (100%)
Kerjasama di antara pengurusan atasan dengan kakitangan (Cooperation between the top management and staff)	21 (4.8%)	82 (18.7%)	308 (70.2%)	28 (6.4%)	439 (100%)
Komitmen terhadap Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 UPSI (Commitment towards the Quality Management System MS ISO 9001:2008 UPSI)	16 (3.6%)	72 (16.4%)	319 (72.7%)	32 (7.3%)	439 (100%)
Penguatkuasaan terhadap staf yang tidak cekap (Enforcement against the incompetent employee)	44 (10%)	106 (24.1%)	267 (60.8%)	22 (5.0%)	439 (100%)
PURATA	31 (7.0%)	87 (19.8%)	295 (67.1%)	26 (6.1%)	439 (100%)

Dari Jadual 7, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Atasan Universiti kerana 73.2% staf memilih Puas Hati dan Puas Hati. Walaubagaimana pun pihak Pengurusan Atasan Universiti perlu membuat penambahbaikan terhadap aspek Penguatkuasaan terhadap staf yang tidak cekap, Keperihatinan pengurusan atasan atas permasalahan yang dialami kakitangan universiti dan Keperihatinan pengurusan atasan terhadap kebajikan kakitangan universiti kerana aspek-aspek ini mendapat peratus Tidak Puas Hati dan Amat Tidak Puas Hati yang tertinggi, kedua tertinggi dan ketiga tertinggi.

3.1.6 Pengurusan Perpustakaan

Dapatan Soal Selidik Kepuasan Pekerja Disember 2013

Jadual 8 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan perpustakaan.

Jadual 8: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Pengurusan Perpustakaan

PENGURUSAN PERPUSTAKAAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)				
Bahan-bahan bacaan/rujukan (Reading materials/references)	2 (0.5%)	29 (6.9%)	326 (77.4%)	64 (15.2%)	421 (100%)
Penyebaran maklumat tentang bahan bacaan baru melalui laman web/sesawang/email (Dissemination of information on new reading material via the website/email)	4 (1.0%)	31 (7.4%)	319 (76.0%)	66 (15.7%)	420 (100%)
Perkhidmatan yang diberi oleh perpustakaan secara menyeluruh (Overall services provided by the library)	1 (0.2%)	9 (2.2%)	334 (80.1%)	73 (17.5%)	417 (100%)
Perkhidmatan layanan kaunter (Counter services)	0 (0.0%)	6 (1.4%)	329 (78.7%)	83 (19.9%)	418 (100%)
Laman web interaktif dan informatif (Interactive & informative website)	3 (0.7%)	19 (4.5%)	334 (79.7%)	63 (15.0%)	419 (100%)
Kecekapan staf pentadbiran (Efficiency of administration staff)	0 (0.0%)	8 (1.9%)	341 (82.2%)	66 (15.9%)	415 (100%)
Saluran maklum balas dan aduan pelanggan (Customer feedback & complaints channel)	0 (0.0%)	14 (3.4%)	340 (82.1%)	60 (14.5%)	414 (100%)

PURATA	2 (0.5%)	16 (3.8%)	332 (79.4%)	68 (16.3%)	418 (100%)
---------------	---------------------	----------------------	------------------------	-----------------------	-----------------------

Dari Jadual 8, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Perpustakaan kerana 95.7% staf memilih Puas Hati dan Puas Hati. Walaubagaimana pun pihak Pengurusan Perpustakaan perlu membuat penambahbaikan terhadap aspek Penyebaran maklumat tentang bahan bacaan baru melalui laman web/sesawang/email kerana aspek ini mendapat peratus Tidak Puas Hati dan Amat Tidak Puas Hati yang tertinggi.

3.1.7 Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja

Jadual 9 menunjukkan dapatan tahap kepuasan staf terhadap pengurusan keselamatan dan Kesihatan Pekerja

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

PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)				
Keselamatan dan Kesihatan Pekerja [Kemudahan peti pertolongan cemas (First aid box facility)]	16 (3.6%)	109 (24.8%)	279 (63.6%)	35 (8.0%)	439 (100%)
Keselamatan dan Kesihatan Pekerja [Alat pemadam api (Fire extinguisher equipment)]	8 (1.8%)	47 (10.7%)	338 (77.0%)	46 (10.5%)	439 (100%)
Keselamatan dan Kesihatan Pekerja [Latihan kebakaran dan bencana alam (Fire and disaster drill)]	32 (7.3%)	115 (26.2%)	267 (60.8%)	25 (5.7%)	439 (100%)
Keselamatan dan Kesihatan Pekerja [Kawalan terhadap	102 (23.2%)	156 (35.5%)	165 (37.6%)	16 (3.6%)	439 (100%)

Dapatan Soal Selidik Kepuasan Pekerja Disember 2013

haiwan liar (Wild animal control)					
Keselamatan dan Kesihatan Pekerja [Kempen keselamatan dan kesihatan pekerja (Occupational health and safety campaign)	20 (4.6%)	125 (28.5%)	272 (62%)	22 (5.0%)	439 (100%)
Keselamatan dan Kesihatan Pekerja [Keselamatan harta benda di pejabat (Possessions safety in the office)	27 (6.2%)	89 (20.3%)	300 (68.3%)	23 (5.2%)	439 (100%)
Keselamatan dan Kesihatan Pekerja [Keselamatan diri di pejabat semasa luar waktu pejabat (Personal safety in the office during non-office hours)	25 (5.7%)	70 (15.9%)	320 (72.9%)	24 (5.5%)	439 (100%)
Keselamatan dan Kesihatan Pekerja [Penguatkuasaan peraturan keselamatan/pekerjaan (Enforcements of safety rules/work)	29 (6.6%)	107 (24.4%)	279 (63.6%)	24 (5.5%)	439 (100%)
PURATA	32 (7.4%)	102 (23.3%)	278 (63.2%)	27 (6.1%)	439 (100%)

Dari Jadual 9, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja kerana 69.3% staf memilih Puas Hati dan Puas Hati. Walaubagaimana pun pihak Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja perlu membuat penambahbaikan terhadap semua aspek yang ditanya lebih-lebih lagi aspek Keselamatan dan Kesihatan Pekerja [Kawalan terhadap haiwan liar, disebabkan jumlah tahap Amat Tidak Puas Hati dan Puas Hati adalah melebihi 25% keatas kecuali aspek Keselamatan dan Kesihatan Pekerja [Keselamatan diri di pejabat semasa luar waktu pejabat dan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja [Alat pemadam api].

3.1.8 Kemudahan-kemudahan Lain

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

Jadual 10: Tahap Kepuasan Staf Terhadap Kemudahan-kemudahan Lain

KEMUDAHAN-KEMUDAHAN LAIN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati	JUMLAH
	Bilangan (Peratus)				
Kemudahan tempat letak kereta KSAJS (Parking facilities at KSAJS)	71 (16.2%)	135 (30.8%)	217 (49.4%)	16 (3.6%)	439 (100%)
Kemudahan tempat letak kereta KSAS (Parking facilities KSAS)	42 (9.6%)	96 (21.8%)	269 (61.3%)	32 (7.3%)	439 (100%)
Kemudahan rekreasi/ sukan (Facilities for recreation/sports)	26 (5.9%)	102 (23.2%)	291 (66.3%)	20 (4.6%)	439 (100%)
Kemudahan-kemudahan Lain [Kemudahan dan kebersihan tandas (Lavatory hygiene and facilities)	33 (7.5%)	79 (18%)	298 (67.9%)	29 (6.6%)	439 (100%)
Kebersihan persekitaran pejabat (Cleanliness of the office environment)	13 (3.0%)	48 (10.9%)	347 (79%)	31 (7.1%)	439 (100%)
Kemudahan lampu di persekitaran pejabat (Lighting facility in the office environment)	18 (4.1%)	60 (13.6%)	332 (75.7%)	29 (6.6%)	439 (100%)
Penyelenggaraan alat penghawa dingin (Maintenance of air-	27 (6.2%)	52 (11.8%)	330 (75.2%)	30 (6.8%)	439 (100%)

Dapatan Soal Selidik Kepuasan Pekerja Disember 2013

conditioning)					
Penyelenggaraan lif (Maintenance of elevators)	15 (3.4%)	66 (15.0%)	333 (75.9%)	25 (5.7%)	439 (100%)
Kemudahan dan perkhidmatan kafeteria KSAJS (Facilities & cafeteria services at KSAJS)	52 (11.8%)	116 (26.4%)	256 (58.3%)	15 (3.4%)	439 (100%)
Kemudahan dan perkhidmatan kafeteria KSAS (Facilities and cafeteria services at KSAS)	65 (14.8%)	130 (29.6%)	230 (52.4%)	14 (3.2%)	439 (100%)
Kebersihan kawasan kafeteria (Cleanliness of the cafeteria)	37 (8.4%)	111 (25.2%)	274 (62.4%)	17 (3.9%)	439 (100%)
Papan tanda dan direktori bangunan (Signboards and building directories)	22 (5.0%)	92 (21.0%)	300 (68.3%)	25 (5.7%)	439 (100%)
Kemudahan OKU (Facilities for the people with disabilities)	28 (6.4%)	81 (18.4%)	298 (67.9%)	32 (7.3%)	439 (100%)
Sistem jalanraya yang selamat (A safe road system)	27 (6.2%)	79 (18.0%)	303 (69%)	30 (6.8%)	439 (100%)
Perkhidmatan rawatan klinik panel (Panel clinic treatment services)	9 (2.1%)	31 (7.0%)	349 (79.5%)	50 (11.4%)	439
Perkhidmatan rawatan di Pusat Kesihatan UPSI (Treatment services at the UPSI Health Care Centre)	5 (1.1%)	10 (2.3%)	340 (77.5%)	84 (19.1%)	439
PURATA	30 (7.0%)	81 (18.3%)	298 (67.9%)	30 (6.8%)	439 (100%)

Dari Jadual 10, secara keseluruhannya staf UPSI **BERPUAS HATI** dengan kemudahan-kemudahan lain yang disediakan oleh UPSI kerana 74.7% staf memilih Puas Hati dan Puas Hati. Walaubagaimana pun pihak yang terbabit dengan kemudahan yang ditanya perlu membuat penambahbaikan terhadap aspek kemudahan tempat letak kereta KSAJS, kemudahan dan perkhidmatan kafeteria KSAS, kemudahan dan perkhidmatan

kafeteria KSAJS, kebersihan kawasan kafeteria, kemudahan tempat letak kereta KSAS dan Kemudahan rekreasi/ sukan kerana tahap ketidakpuasan masing-masing lebih dari 25%.

3.2 Analisa Kepuasan Pekerja Keseluruhan

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

Jadual 11 menunjukkan tahap kepuasan staf secara keseluruhan dalam peratus mengikut pengurusan PTJ.

Jadual 11: 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	2.4	13.3	75.1	9.2
PENGURUSAN KEWANGAN	1.9	8.8	79.1	10.3
PENGURUSAN TEKNOLOGI MAKLUMAT & KOMUNIKASI	1.9	10.2	74.6	13.3
PENGURUSAN PUSAT TANGGUNGJAWAB (PTj)	5.3	15.3	70.3	9.1
PENGURUSAN ATASAN UNIVERSITI	7.0	19.8	67.1	6.1
PENGURUSAN PERPUSTAKAAN	0.3	4.0	79.4	16.2
PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN	7.4	23.3	63.2	6.1
KEMUDAHAN- KEMUDAHAN LAIN	7.0	18.3	67.9	16.2

Dari Jadual 11 di atas, didapati tahap kepuasan staf terhadap Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan adalah paling rendah kerana jumlah peratus Tidak Puas hati dan Amat Tidak Puas Hati adalah paling tinggi iaitu 30.7% diikuti dengan Pengurusan Atasan Universiti dengan jumlah peratus 26.8% dan Kemudahan-kemudahan lain dengan 25.3%. Sebaliknya, Pengurusan Perpustakaan mendapat jumlah peratus Puas Hati dan Amat Puas Hati yang paling Tinggi iaitu 95.7%, diikuti dengan Pengurusan Kewangan sebanyak 89.3% dan seterusnya Pengurusan Teknologi dan Komunikasi sebanyak 87.9%.

3.2.2 Analisis Kepuasan Pekerja Keseluruhan

Jadual 12 menunjukkan analisis tahap kepuasan pekerjaan 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 12: Tahap Kepuasan Staf Secara Keseluruhan

TAHAP KEPUASAN	Amat Tidak Puas Hati	Tidak Puas Hati	Puas Hati	Amat Puas Hati
PERATUS	4.2	14.2	72.0	9.6
SKALA 1-4	$\frac{(4.2 \bullet 1) + (14.2 \bullet 2) + (72.0 \bullet 3) + (9.6 \bullet 4)}{100 \bullet 4}$			• 4 = 2.87
	(TAHAP TINGGI)			

Dari jadual 12 di atas, secara keseluruhannya seramai 81.6% merasa Puas hati dan Amat Puas Hati terhadap pengurusan dan kemudahan yang diterima di UPSI manakala hanya 18.4% yang merasa Tidak Puas hati dan Amat Tidak Puas hati.

Mengikut skala 1-4, tahap kepuasan pekerjaan staf secara keseluruhan adalah pada skala 2.9. Ini menunjukkan kepuasan pekerjaan staf adalah pada tahap TINGGI.

3.3 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. Puas hati (PH)

Bilangan hits dan peratus hits mengikut kategori di atas adalah seperti dalam Jadual 13 berikut:

Jadual 13 : Hits Mengikut Kategori

NO	KATEGORI	BILANGAN HITS	PERATUS HITS
i.	PU	11	8.9
ii.	PTJ	20	16.2
iii.	KPK	10	8.1
iv.	KM	14	11.3
v.	KMA	6	4.8
vi.	KMJ	9	7.3
vii.	LNPT	4	3.2
viii.	LL	4	3.2
ix.	KP	8	6.5
x.	KB	4	3.2
xi	SS	5	4.0
xii.	PN	1	0.8
xiii.	TCPI	6	4.8
xiv	TB	15	12.1
xv	PH	7	5.6
	JUMLAH	124	100

Dari Jadual 13 di atas peratus tertinggi ketidakpuasan kakitangan secara bertulis adalah terhadap PTJ sendiri iaitu sebanyak 16.2%. Ramai juga kakitangan yang memberi komen untuk penambahbaikan iaitu sebanyak 12.1%.

4.0 Perbandingan Dapatan Disember 2013 dengan Dapatan Disember 2012

Jadual 14 menunjukkan perbandingan Tahap Kepuasan Pekerjaan diantara dapatan Disember 2012 dengan dapatan Disember 2013.

Jadual 14 : Perbandingan Indeks Keseluruhan

SKALA	DISEMBER 2012	DISEMBER 2013
	%	%
Amat Tidak Puas hati	1.0	4.2
Tidak Puas Hati	9.5	14.2
Puas Hati	50.4	72
Amat Puas Hati	38.5	9.6
SKALA 1-4	3.25	2.9
SKALA	AMAT TINGGI	TINGGI

Dari Jadual 14, Tahap Kepuasan Pekerja secara keseluruhan pada Disember 2013 adalah kurang baik dari Disember 2012 dimana 88.9% staf berpuas hati dengan pekerjaan di UPSI pada Disember 2012 manakala hanya 81.6% staf berpuashati dengan pekerjaan di UPSI pada Disember 2013.

4.0 Kesimpulan

Dari analisa data yang diperolehi, dapat dirumuskan bahawa tahap kepuasan pekerja staf secara keseluruhannya adalah pada tahap PUAS HATI. Walau bagaimanapun Daripada dapatan-dapatan di atas, tahap keseluruhan kepuasan pekerja adalah pada tahap TINGGI. Walau bagaimanapun penambahbaik perlu difikir untuk dilakukan kerana tahap kepuasan tersebut lebih rendah dari tahun lepas. supaya tahap kepuasan akan menjadi lebih baik. Mengikut data yang diperolehi, setiap pengurusan PTJ di UPSI masih ada ruang untuk memperbaiki pengurusan masing-masing supaya tahap kepuasan staf adalah lebih tinggi.