



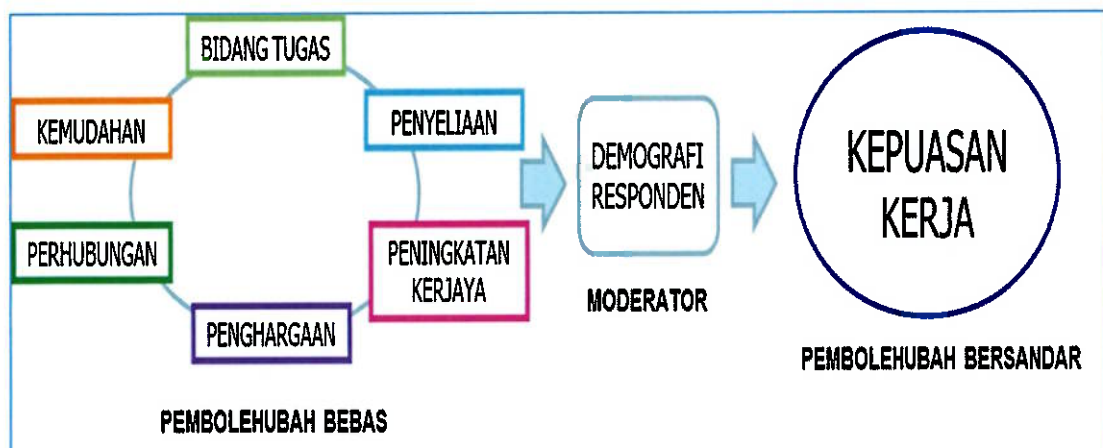
**KEMENTERIAN PELANCONGAN,
SENI DAN BUDAYA**

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA TAHUN 2023

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA KEMENTERIAN PELANCONGAN, SENI DAN BUDAYA TAHUN 2023

1.0 LATAR BELAKANG KAJIAN

- 1.1 Kajian Herzberg (1996) mendapati kepuasan kerja adalah sikap dan perasaan positif yang ada pada pekerja terhadap kerja atau tugas yang mereka lakukan. Apabila pekerja memiliki daya produktiviti dan kepuasan kerja yang tinggi, pengurusan organisasi akan berjalan dengan lancar sekaligus menghasilkan peningkatan produktiviti di dalam organisasi.
- 1.2 Dessler (1997) juga turut berpendapat kepuasan kerja sangat penting kepada organisasi kerana aspek ini menjadi penentu kepada kelakuan pekerja samada mereka bekerja atau tidak. Namun kepuasan kerja boleh terhalang oleh masalah persekitaran seperti keadaan fizikal tempat kerja, hubungan sesama rakan sekerja yang tidak harmoni, persengketaan dengan majikan atau penyelia serta situasi kerja yang tidak ergonomik sehingga menjejaskan prestasi dan produktiviti kerja. Faktor-faktor ini saling mempengaruhi dan menyumbang kepada tahap kepuasan kerja.
- 1.3 Oleh itu, kajian ini dijalankan bagi menganalisis dan melihat sejauh mana tahap kepuasan bekerja di kalangan warga Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia serta mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan kerja tersebut. Kerangka Kajian Kepuasan Kerja 2022 adalah seperti di **Rajah 1**.



Rajah 1: Kerangka Kajian Kepuasan Kerja MOTAC 2023

2.0 OBJEKTIF KAJIAN

2.1 Kajian ini dijalankan dengan objektif bagi:

- 2.1.1 Menenalpasti tahap kepuasan bekerja warga Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MOTAC) di peringkat Ibu Pejabat dan Pejabat MOTAC Negeri;
- 2.1.2 Menenalpasti faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan bekerja warga MOTAC di peringkat Ibu Pejabat dan Pejabat MOTAC Negeri; dan
- 2.1.3 Membuat perbandingan tahap kepuasan kerja pegawai dan kakitangan berbanding kumpulan umur, jantina, kumpulan perkhidmatan dan tempoh berkhidmat di MOTAC.

3.0 METODOLOGI KAJIAN

3.1 Instrumen kajian yang digunakan terdiri daripada satu set Borang Soal Selidik yang mengandungi tiga (3) bahagian, iaitu:

3.1.1 Bahagian A:

Melibatkan maklumat demografi responden iaitu Tempat Bertugas, Kumpulan Umur, Jantina, Kumpulan Perkhidmatan, Gred Jawatan dan Tempoh Berkhidmat di MOTAC;

3.1.2 Bahagian B:

Mempunyai 30 soalan yang merangkumi soalan-soalan yang mempengaruhi Tahap Kepuasan Bekerja iaitu faktor Bidang Tugas, Penyelia/Ketua, Peningkatan Kerjaya, Penghargaan/Pengiktirafan, Perhubungan Di Tempat Kerja dan Kemudahan/Perkhidmatan.

3.1.3 Bahagian C:

Responden dikehendaki memilih tiga (3) cadangan penambahbaikan bagi meningkatkan kepuasan kerja di MOTAC. Berikut merupakan cadangan yang boleh dipilih oleh responden:

BIL.	KENYATAAN
1)	Mengadakan sesi dialog terbuka bersama pihak pengurusan MOTAC.
2)	Mengadakan program hari keluarga MOTAC.
3)	Menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selamat.
4)	Menyediakan fasiliti/ kemudahan yang mencukupi untuk pekerja.
5)	Menyediakan kursus yang bersesuaian untuk meningkatkan kompetensi.
6)	Menjaga kebajikan dan keselamatan pekerja.

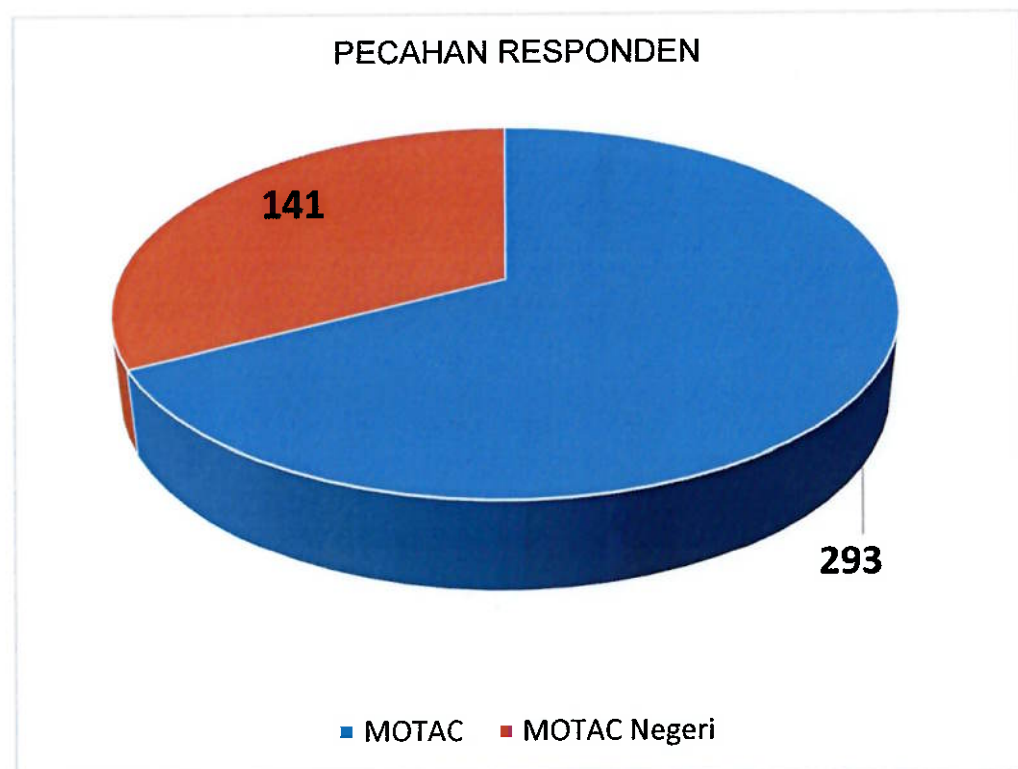
- 3.2 Pengumpulan data dibuat dengan mengedarkan Borang Soal Selidik secara dalam talian di Ibu Pejabat dan MOTAC Negeri melalui emel bertarikh 30 November 2023 (Khamis). Setiap Bahagian dan Pejabat MOTAC Negeri diberi tempoh sehingga 29 Disember 2023 (Jumaat) untuk menjawab kajian tersebut.
- 3.3 Kajian ini mensasarkan sekurang-kurangnya 50% maklum balas daripada pegawai dan kakitangan di setiap Bahagian dan Pejabat MOTAC Negeri.
- 3.4 Maklumbalas responden diukur melalui Skala Nilai Terendah iaitu satu (1), Sangat Tidak Memuaskan sehingga Skala Nilai Tertinggi iaitu 5 (5), Sangat Memuaskan.
- 3.5 Tahap Kepuasan Kerja dibahagikan kepada tiga (3) berdasarkan nilai purata (MIN) iaitu Tahap Tinggi, Tahap Sederhana dan Tahap Rendah, seperti di **Jadual 1**.

TAHAP	MIN
Rendah	0 – 1.6
Sederhana	1.7 – 3.3
Tinggi	3.4 – 5.0

Jadual 1: Tahap Kepuasan Kerja

4.0 PROFIL RESPONDEN

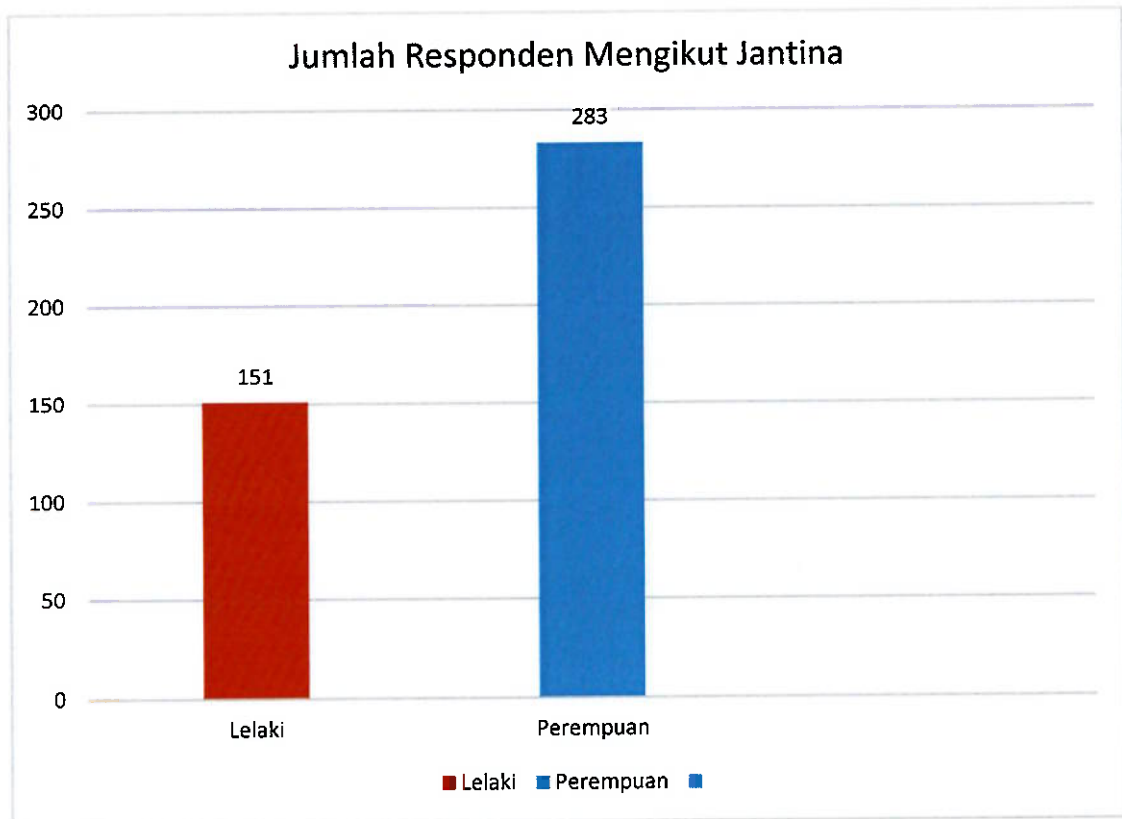
- 4.1 Jumlah keseluruhan responden ialah seramai **434 orang** iaitu **68.56%** daripada jumlah 633 orang pengisian perjawatan pada Januari 2024.
- 4.2 Jumlah responden daripada Ibu Pejabat MOTAC adalah seramai **293 orang iaitu 68%** berbanding jumlah pengisian jawatan.
- 4.3 Jumlah responden daripada Pejabat MOTAC Negeri adalah seramai **141 orang iaitu 32%** berbanding jumlah pengisian jawatan.
- 4.4 Perincian bilangan responden bagi setiap bahagian dan pejabat MOTAC negeri adalah seperti di dalam **Lampiran 1**.



Carta 1: Pecahan Responden

JANTINA

Kategori	Responden	Peratusan Responden (%)
Lelaki	151	34.79%
Perempuan	283	65.21%
Jumlah	434	100%

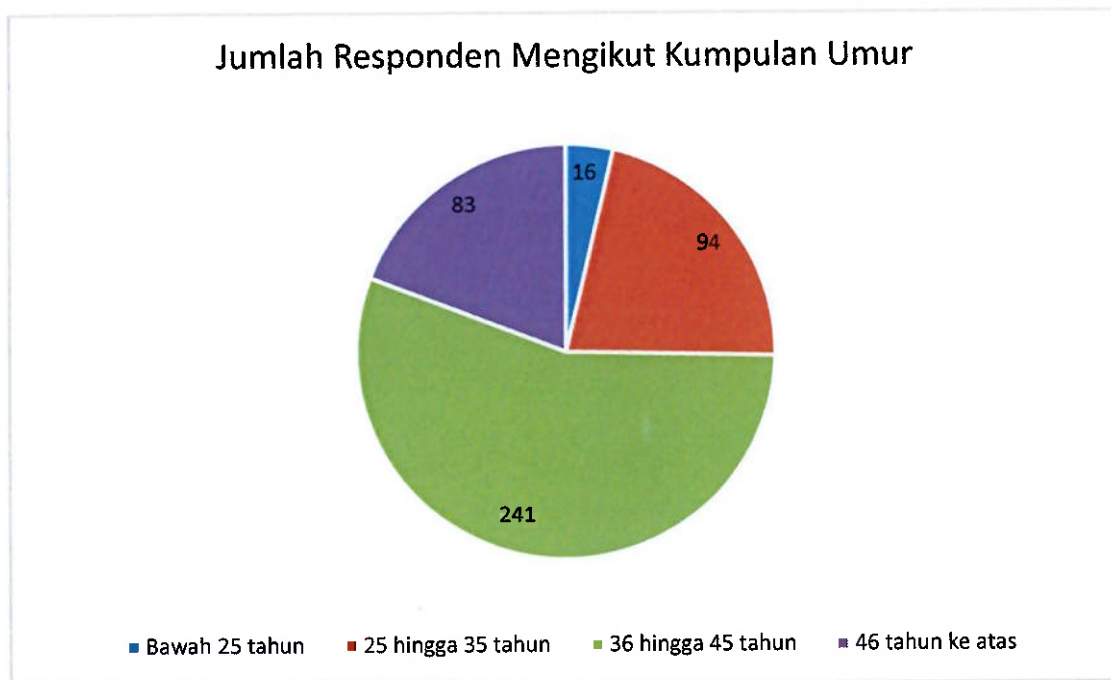


Carta 2: Jantina Responden

Berdasarkan rajah bagi demografi jantina, jumlah responden lelaki adalah seramai 151 orang dengan 34.79% manakala responden perempuan adalah seramai 283 dengan 65.21%. Jumlah keseluruhan responden adalah 434 orang.

UMUR

Kategori	Responden	Peratusan Respon
Bawah 25 tahun	16	3.7%
25 hingga 35 tahun	94	21.7%
36 hingga 45 tahun	241	55.5%
46 tahun ke atas	83	19.1%
Jumlah	434	100%

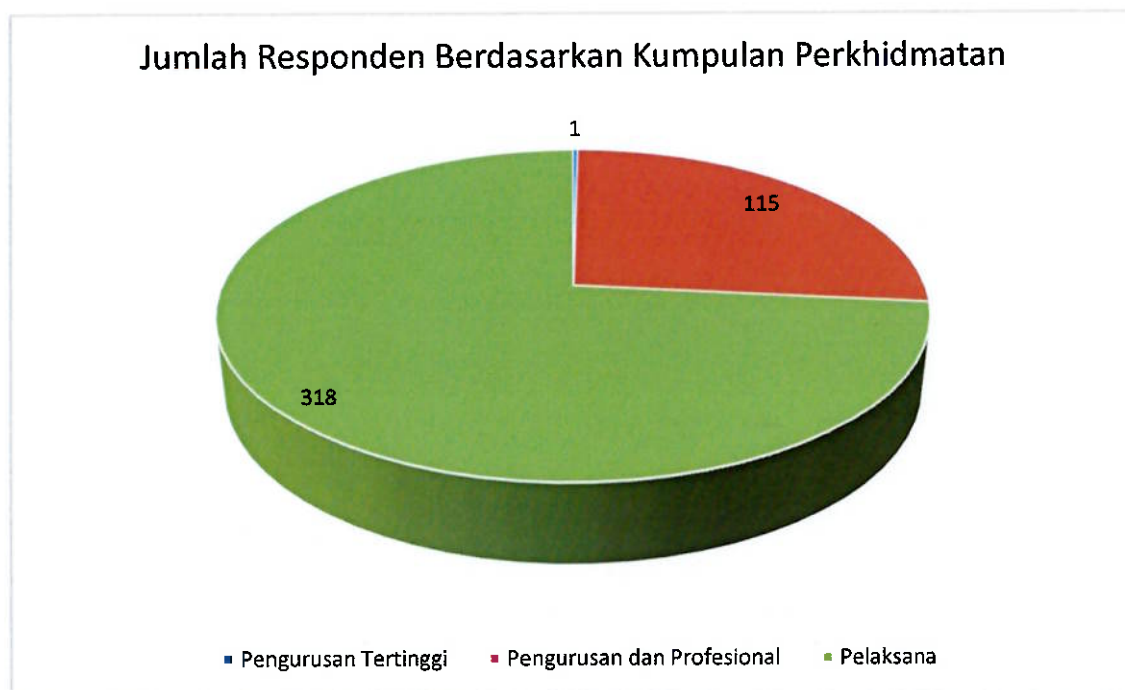


Carta 3: Umur Responden

Berdasarkan rajah bagi demografi umur, jumlah responden bawah 25 tahun adalah seramai 16 orang dengan 3.7 % manakala responden 25 hingga 35 tahun adalah seramai 94 orang dengan 21.7%. Seterusnya responden 36 hingga 45 tahun adalah seramai 241 dengan 55.5% manakala jumlah responden 46 tahun ke atas adalah seramai 83 orang dengan 19.1%. Jumlah keseluruhan responden adalah 434 orang.

KUMPULAN PERKHIDMATAN

Kategori	Bilangan Responden	Peratusan
Pengurusan Tertinggi	1	0.23
Pengurusan dan Profesional	115	26.50
Pelaksana	318	73.27
Jumlah	434	100

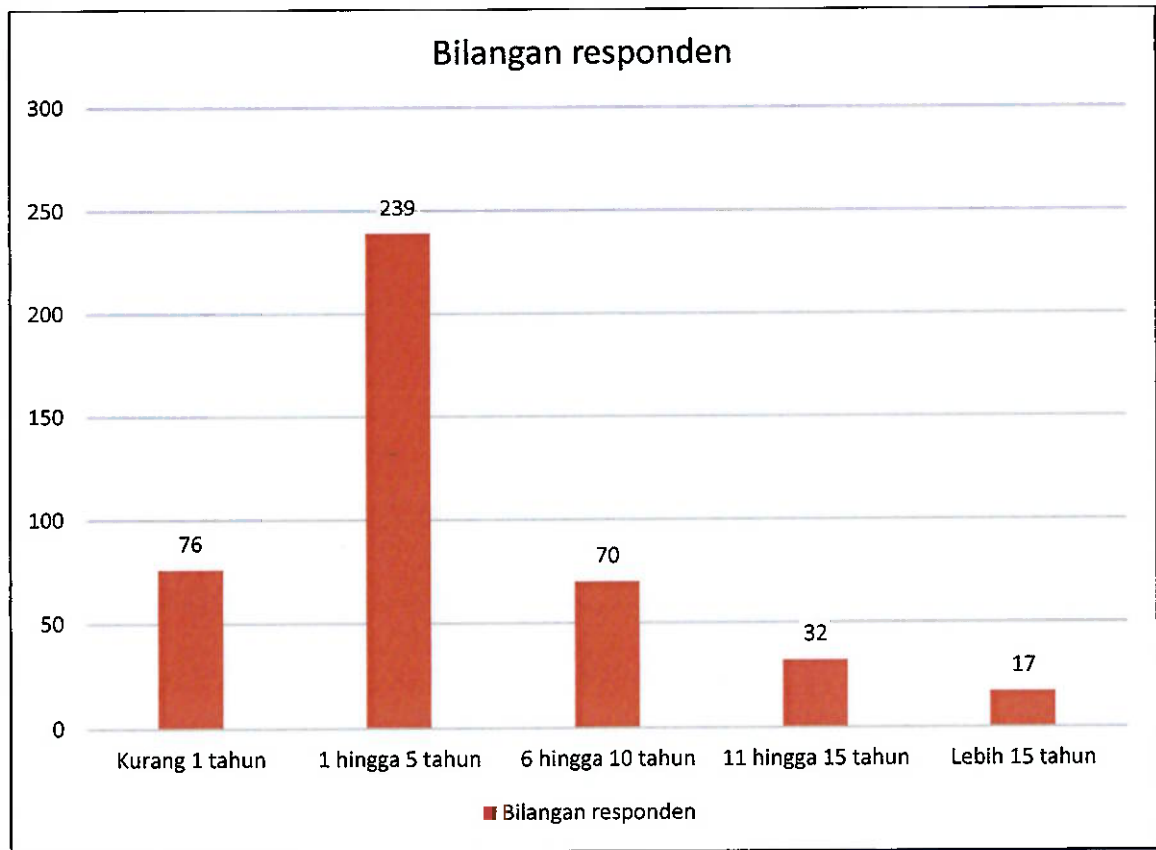


Carta 4: Kumpulan Perkhidmatan Responden

Berdasarkan rajah bagi demografi kumpulan perkhidmatan, jumlah responden Pengurusan Tertinggi adalah seramai 1 orang dengan 0.23% manakala responden Pengurusan dan Profesional adalah seramai 115 dengan 26.50%. Seterusnya, jumlah responden Kumpulan Pelaksana adalah seramai 318 orang dengan 73.27% Jumlah keseluruhan responden adalah 434 orang.

TEMPOH BERKHIDMAT DI MOTAC

Kategori	Bilangan responden	Peratusan
Kurang 1 tahun	76	17.51
1 hingga 5 tahun	239	55.07
6 hingga 10 tahun	70	16.13
11 hingga 15 tahun	32	7.37
Lebih 15 tahun	17	3.92
JUMLAH	434	100



Carta 5: Tempoh Berkhidmat Responden

Berdasarkan rajah bagi demografi tempoh perkhidmatan di MOTAC, jumlah responden kurang 1 tahun adalah seramai 76 orang dengan 17.51 % manakala jumlah responden 1 hingga 5 tahun adalah seramai 239 orang dengan 55.07%. Seterusnya responden 6 hingga 10 tahun adalah seramai 70 dengan 16.13% manakala jumlah responden 11 hingga 15 tahun adalah seramai 32 orang dengan 7.37%. Seterusnya jumlah responden lebih daripada 15 tahun adalah seramai 17 orang dengan 3.92%. Jumlah keseluruhan responden adalah 434 orang.

5.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA

Analisis keputusan soal selidik kepuasan bekerja ini adalah berdasarkan kepada Bahagian B yang mengandungi enam (6) aspek utama iaitu:

- i. **Bidang Tugas**
- ii. **Penyelia/Ketua**
- iii. **Peningkatan kerjaya**
- iv. **Penghargaan/Pengiktirafan**
- v. **Perhubungan di tempat kerja**
- vi. **Kemudahan/perkhidmatan lain**

5.1 Bahagian B: Bidang Tugas

SOALAN 1 – Kesesuaian tugas dengan minat dan kebolehan.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	1	0.5%
2	Tidak Memuaskan	2	1.2%
3	Sederhana	44	10.1%
4	Memuaskan	207	47.7%
5	Sangat Memuaskan	176	40.6%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 2 – Sentiasa bersemangat dan berupaya melaksanakan tugas yang diberikan.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	0	0%
2	Tidak Memuaskan	3	0.7%
3	Sederhana	33	7.6%
4	Memuaskan	209	48.2%
5	Sangat Memuaskan	189	43.5%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 3 – Beban kerja yang setimpal dengan kebolehan dan jawatan yang disandang.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	7	1.6%
2	Tidak Memuaskan	17	80%
3	Sederhana	80	18.4%
4	Memuaskan	195	44.9%
5	Sangat Memuaskan	135	31.1%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 4 – Peluang untuk melaksanakan tugas dengan inovatif dan kreatif tertakluk kepada peraturan berkuatkuasa.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	3	0.7%
2	Tidak Memuaskan	6	1.4%
3	Sederhana	59	13.6%
4	Memuaskan	238	54.8%
5	Sangat Memuaskan	128	29.5%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 5 – Organisasi menyelesaikan masalah dan melakukan penambahbaikan dari semasa ke semasa.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	6	1.4%
2	Tidak Memuaskan	21	4.8%
3	Sederhana	89	20.5%
4	Memuaskan	214	49.3%
5	Sangat Memuaskan	104	24%
	Jumlah	434	100%

5.2 Bahagian B: PENYELIA / KETUA

SOALAN 1 – Arahan penyelia/ketua adalah jelas dan mudah difahami.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	15	3.5%
2	Tidak Memuaskan	13	3%
3	Sederhana	58	13.4%
4	Memuaskan	210	48.4%
5	Sangat Memuaskan	138	31.8%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 2 – Penyelia/ketua sentiasa memberi maklum balas dan tunjuk ajar mengenai kerja yang dilakukan.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	18	4.1%
2	Tidak Memuaskan	18	4.1%
3	Sederhana	58	13.4%
4	Memuaskan	196	45.2%
5	Sangat Memuaskan	144	33.2%
Jumlah		434	100%

SOALAN 3 – Penyelia/ketua mempunyai kemahiran untuk membuat keputusan dengan baik.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	22	5.1%
2	Tidak Memuaskan	15	3.5%
3	Sederhana	71	16.4%
4	Memuaskan	178	41%
5	Sangat Memuaskan	148	34.1%
Jumlah		434	100%

SOALAN 4 – Pembahagian kerja oleh penyelia/ketua dilakukan secara adil.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	20	4.6%
2	Tidak Memuaskan	22	5.1%
3	Sederhana	75	17.3%
4	Memuaskan	180	41.5%
5	Sangat Memuaskan	137	31.6%
Jumlah		434	100%

SOALAN 5 – Penyelia/ketua bersedia menerima cadangan/pendapat orang bawahan dan sentiasa memberi galakan.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	24	5.5%
2	Tidak Memuaskan	14	3.2%
3	Sederhana	56	12.9%
4	Memuaskan	200	46.1%
5	Sangat Memuaskan	140	32.3%
	Jumlah	434	100%

5.3 Bahagian B: PENINGKATAN KERJAYA

SOALAN 1 – Mempunyai peluang mengikuti program latihan yang sesuai bagi peningkatan prestasi diri.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	6	1.4%
2	Tidak Memuaskan	9	2.1%
3	Sederhana	69	15.9%
4	Memuaskan	217	50%
5	Sangat Memuaskan	133	30.6%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 2 – Mempunyai peluang mengaplikasikan apa yang dipelajari selepas latihan.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	5	1.2%
2	Tidak Memuaskan	7	7%
3	Sederhana	61	61%
4	Memuaskan	231	231%
5	Sangat Memuaskan	130	130%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 3 – Keadilan yang diamalkan oleh penyelia/ketua dalam melakukan penilaian prestasi kerja tahunan (SKT) dan maklumbalas untuk meningkatkan prestasi kerja.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	11	2.5%
2	Tidak Memuaskan	12	2.8%
3	Sederhana	61	14.1%
4	Memuaskan	210	48.4%
5	Sangat Memuaskan	140	32.3%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 4 – Peluang untuk melakukan kerja yang berbeza dari semasa ke semasa untuk menonjolkan potensi diri.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	10	2.3%
2	Tidak Memuaskan	11	2.5%
3	Sederhana	73	16.8%
4	Memuaskan	223	51.4%
5	Sangat Memuaskan	117	27%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 5 – Peluang yang adil untuk peningkatan kerjaya dan potensi diri.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	12	2.8%
2	Tidak Memuaskan	10	2.3%
3	Sederhana	72	16.6%
4	Memuaskan	213	49.1%
5	Sangat Memuaskan	127	29.3%
	Jumlah	434	100%

5.4 Bahagian B: PENGHARGAAN / PENGIKTIRAFAN

SOALAN 1 – Penyalia/ketua memperakui dan menghargai hasil kerja yang baik.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	12	2.8%
2	Tidak Memuaskan	13	3%
3	Sederhana	78	18%
4	Memuaskan	202	46.5%
5	Sangat Memuaskan	129	29.7%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 2 – Dasar kenaikan pangkat yang adil dan berorientasikan kepada kebolehan serta pencapaian hasil kerja.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	14	3.2%
2	Tidak Memuaskan	17	3.9%
3	Sederhana	88	20.3%
4	Memuaskan	219	50.5%
5	Sangat Memuaskan	96	22.1%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 3 – Pemberian insentif dan lain-lain pengiktirafan adalah berdasarkan pencapaian prestasi dan kecemerlangan individu.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	14	3.2%
2	Tidak Memuaskan	20	4.6%
3	Sederhana	97	22.4%
4	Memuaskan	205	47.2%
5	Sangat Memuaskan	98	22.6%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 4 – Budaya penghargaan dan saling hormat menghormati dijamin di Kementerian ini.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	13	3%
2	Tidak Memuaskan	15	3.5%
3	Sederhana	82	18.9%
4	Memuaskan	212	48.8%
5	Sangat Memuaskan	112	25.8%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 5 – Merasakan diri merupakan salah seorang yang menyumbang kepada pencapaian Visi dan Misi Kementerian (Sense of Belonging).

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	7	1.6%
2	Tidak Memuaskan	7	1.6%
3	Sederhana	67	15.4%
4	Memuaskan	228	52.5%
5	Sangat Memuaskan	125	28.8%
	Jumlah	434	100%

5.5 Bahagian B: PERHUBUNGAN DI TEMPAT KERJA

SOALAN 1 – Mempunyai hubungan yang baik dengan penyelia/ketua.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	11	2.5%
2	Tidak Memuaskan	14	3.2%
3	Sederhana	44	10.1%
4	Memuaskan	177	40.8%
5	Sangat Memuaskan	188	43.3%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 2 – Mempunyai hubungan yang baik sesama kakitangan lain.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	2	0.5%
2	Tidak Memuaskan	6	1.4%
3	Sederhana	34	7.8%
4	Memuaskan	190	43.8%
5	Sangat Memuaskan	202	46.5%
Jumlah		434	100%

SOALAN 3 – Rakan sekerja sentiasa memberi bantuan dan galakan.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	2	0.5%
2	Tidak Memuaskan	3	0.7%
3	Sederhana	40	9.2%
4	Memuaskan	192	44.2%
5	Sangat Memuaskan	197	45.4%
Jumlah		434	100%

SOALAN 4 – Program-program kekitaan yang dilaksanakan dapat memupuk semangat kerja berpasukan dan mengeratkan hubungan antara kakitangan.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	9	2.1%
2	Tidak Memuaskan	10	2.3%
3	Sederhana	56	12.9%
4	Memuaskan	191	44%
5	Sangat Memuaskan	168	38.7%
Jumlah		434	100%

SOALAN 5 – Merasa selesa untuk berkongsi masalah kerja/peribadi dengan rakan sekerja/penyelia.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	23	5.3%
2	Tidak Memuaskan	27	6.2%
3	Sederhana	98	22.6%
4	Memuaskan	177	40.8%
5	Sangat Memuaskan	109	25.1%
	Jumlah	434	100%

5.6 Bahagian B: KEMUDAHAN / PERKHIDMATAN LAIN

SOALAN 1 – Ruang bekerja dan bilik mesyuarat adalah bersesuaian dan baik.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	3	0.7%
2	Tidak Memuaskan	8	1.8%
3	Sederhana	43	9.9%
4	Memuaskan	178	41%
5	Sangat Memuaskan	202	46.5%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 2 – Kemudahan asas (pantri, tandas dan surau) adalah bersesuaian dan baik.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	3	0.7%
2	Tidak Memuaskan	10	2.3%
3	Sederhana	56	12.9%
4	Memuaskan	186	42.9%
5	Sangat Memuaskan	179	41.2%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 3 – Peralatan pejabat (komputer, telefon, pencetak, mesin fotostat, internet dan pendingin hawa@penyaman udara) adalah bersesuaian dan baik.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	1	0.2%
2	Tidak Memuaskan	10	2.3%
3	Sederhana	56	12.9%
4	Memuaskan	201	46.3%
5	Sangat Memuaskan	166	38.2%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 4 – Tahap kebersihan dan keselamatan di pejabat adalah bersesuaian dan baik.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	3	0.7%
2	Tidak Memuaskan	7	1.6%
3	Sederhana	43	9.9%
4	Memuaskan	215	49.5%
5	Sangat Memuaskan	166	38.2%
	Jumlah	434	100%

SOALAN 5 – Aduan kerosakan dan ketidakcukupan peralatan/kemudahan diambil perhatian dan tindakan segera.

Bil	Tahap Kepuasan	Responden	Peratusan Respon
1	Sangat Tidak Memuaskan	3	0.7%
2	Tidak Memuaskan	13	3%
3	Sederhana	58	13.4%
4	Memuaskan	211	48.6%
5	Sangat Memuaskan	149	34.3%
	Jumlah	434	100%

6.0 Tahap Kepuasan Bekerja Keseluruhan

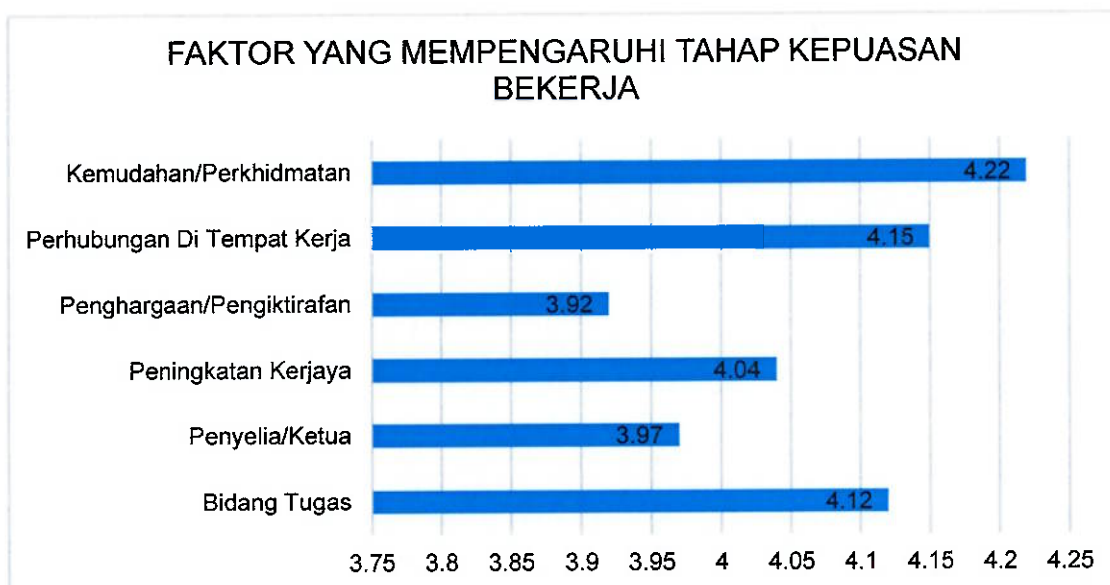
Tahap kepuasan warga MOTAC berada pada **Tahap Tinggi** dengan nilai **Min Keseluruhan = 4.07**. Keputusan ini menunjukkan bahawa warga kerja MOTAC secara keseluruhannya berpuas hati dengan Bidang Tugas, Peranan Penyelia, Peluang Peningkatan Kerjaya, Penghargaan/Pengiktirafan Yang Diterima, Perhubungan Dengan Rakan Sekerja serta Kemudahan/Perkhidmatan yang disediakan di MOTAC.

6.1 Faktor Yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Kerja

- 6.1.1 Analisis menunjukkan bahawa faktor utama yang mempengaruhi Tahap Kepuasan Kerja warga Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya ialah **kemudahan/perkhidmatan** dengan nilai **Min = 4.22**.
- 6.1.2 Manakala **Penghargaan/Pengiktirafan** merupakan faktor yang mencatat nilai min terendah iaitu **Min = 3.92**. Namun ianya masih berada pada tahap kepuasan tinggi.
- 6.1.3 Perbandingan faktor-faktor yang mempengaruhi Tahap Kepuasan Kerja warga MOTAC adalah seperti di **Jadual 2**.

BIL.	FAKTOR	MIN	TAHAP
1.	Bidang Tugas	4.12	Tinggi
2.	Penyelia/Ketua	3.97	Tinggi
3.	Peningkatan Kerjaya	4.04	Tinggi
4.	Penghargaan/Pengiktirafan	3.92	Tinggi
5.	Perhubungan Di Tempat Kerja	4.15	Tinggi
6.	Kemudahan/Perkhidmatan	4.22	Tinggi

Jadual 2: Faktor yang mempengaruhi Tahap Kepuasan Kerja



Graf 1: Faktor yang mempengaruhi Tahap Kepuasan Kerja

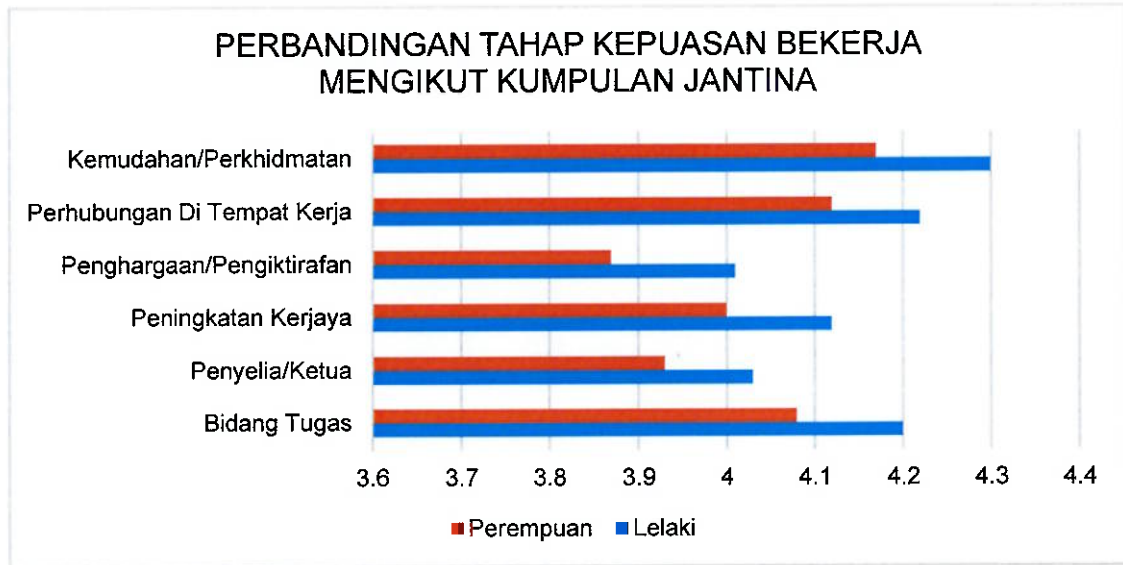
6.2 Perbandingan Tahap Kepuasan Kerja Mengikut Kumpulan Jantina

6.2.1 Analisis menunjukkan bahawa **Tahap Kepuasan Kerja** warga **Lelaki** adalah lebih tinggi daripada Perempuan dengan nilai **Min = 4.14**. Namun begitu **Tahap Kepuasan Kerja** warga **Perempuan** masih berada pada tahap tinggi iaitu nilai **Min = 4.02**.

6.2.2 Perbandingan berdasarkan faktor yang mempengaruhi Tahap Kepuasan Kerja adalah seperti di dalam **Jadual 3**.

BIL.	FAKTOR	LELAKI (MIN)	PEREMPUAN (MIN)
1.	Bidang Tugas	4.20	4.08
2.	Penyelia/Ketua	4.03	3.93
3.	Peningkatan Kerjaya	4.12	4.00
4.	Penghargaan/Pengiktirafan	4.01	3.87
5.	Perhubungan Di Tempat Kerja	4.22	4.12
6.	Kemudahan/Perkhidmatan	4.30	4.17

Jadual 3 : Perbandingan Tahap Kepuasan Bekerja Mengikut Kumpulan Jantina



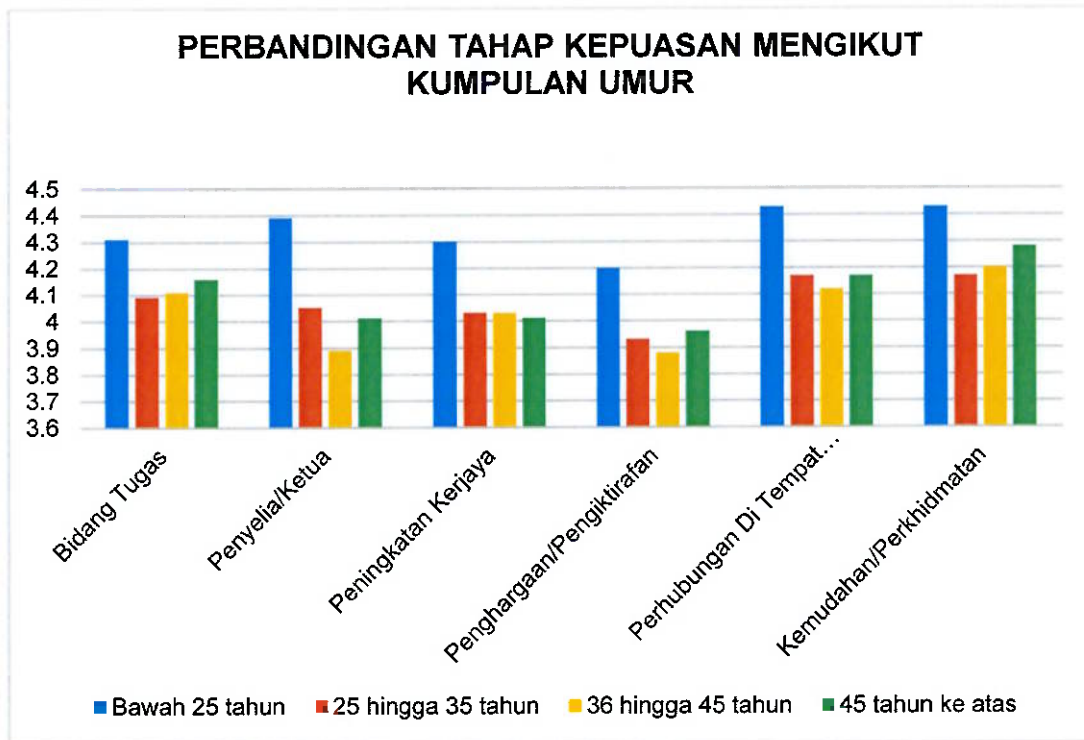
Graf 2: Tahap Kepuasan Kumpulan Jantina Lelaki dan perempuan

6.3 Perbandingan Tahap Kepuasan Kerja Mengikut Kumpulan Umur

6.3.1 Analisis menunjukkan bahawa warga MOTAC dalam **Kumpulan Umur bawah 25 tahun** berada pada tahap paling tinggi dengan nilai **Min = 4.34**, manakala warga MOTAC di dalam **Kumpulan Umur 36 hingga 45 tahun** mendapat nilai min terendah iaitu **Min = 4.04**.

6.3.2 Namun begitu analisis keseluruhan menunjukkan warga kerja MOTAC di dalam semua kumpulan umur berada pada **Tahap Kepuasan Bekerja yang tinggi**. Perbandingan lengkap Tahap Kepuasan Kerja Mengikut Kumpulan Umur adalah seperti di **Jadual 4**.

BIL.	FAKTOR	< 25 TAHUN (MIN)	25 - 35 TAHUN (MIN)	36 - 45 TAHUN (MIN)	> 45 TAHUN (MIN)
1.	Bidang Tugas	4.31	4.09	4.11	4.16
2.	Penyelia/Ketua	4.39	4.05	3.89	4.01
3.	Peningkatan Kerjaya	4.30	4.03	4.03	4.01
4.	Penghargaan/Pengiktirafan	4.2	3.93	3.88	3.96
5.	Perhubungan Di Tempat Kerja	4.43	4.17	4.12	4.17
6.	Kemudahan/Perkhidmatan lain	4.43	4.17	4.20	4.28

Jadual 4: Perbandingan Tahap Kepuasan Mengikut Kumpulan Umur**Graf 3: Perbandingan Tahap Kepuasan Mengikut Kumpulan Umur**

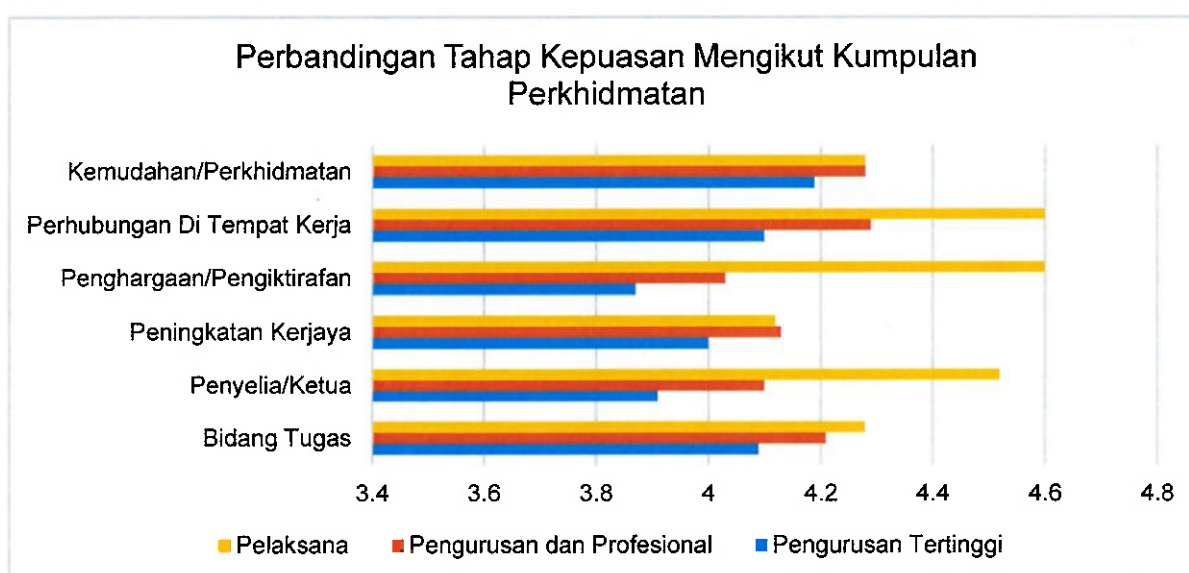
6.4 Perbandingan Tahap Kepuasan Kerja Mengikut Kumpulan Perkhidmatan

6.4.1 Analisis menunjukkan bahawa **Tahap Kepuasan Kerja Kumpulan Pelaksana** lebih tinggi berbanding Kumpulan perkhidmatan yang lain dengan nilai **Min = 4.4**. Manakala warga MOTAC di dalam **Kumpulan Pengurusan Tertinggi** mendapat nilai min terendah iaitu **Min = 4.02**.

6.4.2 Namun begitu analisis keseluruhan menunjukkan warga kerja MOTAC dalam semua Kumpulan Perkhidmatan berada pada Tahap Kepuasan Bekerja yang tinggi. Perbandingan lengkap Tahap Kepuasan Kerja Mengikut Kumpulan Umur adalah seperti di **Jadual 5**.

BIL.	FAKTOR	KUMPULAN PELAKSANA	PENGURUSAN DAN PROFESIONAL	PENGURUSAN TERTINGGI
1.	Bidang Tugas	4.09	4.21	4.28
2.	Penyelia/Ketua	3.91	4.1	4.52
3.	Peningkatan Kerjaya	4	4.13	4.12
4.	Penghargaan/Pengiktirafan	3.87	4.03	4.6
5.	Perhubungan Di Tempat Kerja	4.1	4.29	4.6
6.	Kemudahan/Perkhidmatan lain	4.19	4.28	4.28

Jadual 5: Perbandingan Tahap Kepuasan Mengikut Kumpulan Perkhidmatan



Graf 4: Perbandingan Tahap Kepuasan Mengikut Kumpulan Perkhidmatan

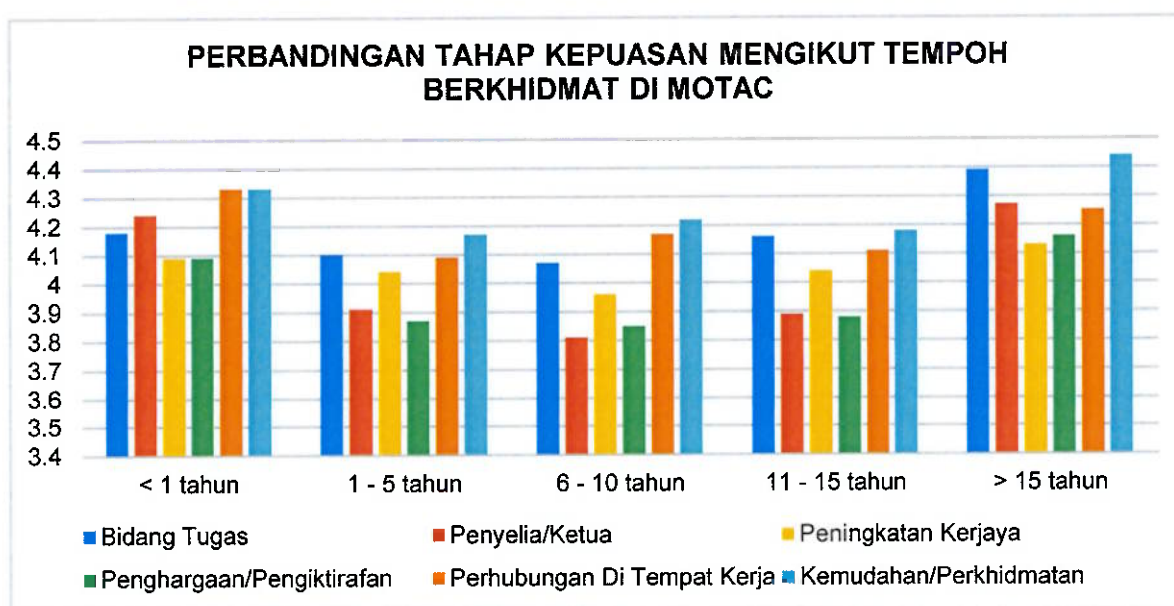
6.5 Perbandingan Tahap Kepuasan Kerja Mengikut Tempoh Berkhidmat di MOTAC

6.5.1 Analisis menunjukkan bahawa Tahap Kepuasan Kerja warga MOTAC yang tertinggi adalah warga MOTAC yang telah **Berkhidmat melebihi 15 tahun** dengan nilai **Min = 4.27**.

6.5.2 Warga MOTAC yang telah **Berkhidmat enam (6) hingga 10 tahun** mendapat nilai min terendah iaitu **Min = 4.01**, namun begitu masih berada pada Tahap Tinggi. Perbandingan lengkap tahap kepuasan kerja mengikut tempoh berkhidmat adalah seperti di **Jadual 6**.

BIL.	FAKTOR	< 1 TAHUN (MIN)	1 - 5 TAHUN (MIN)	6 - 10 TAHUN (MIN)	11 - 15 TAHUN (MIN)	> 15 TAHUN (MIN)
1.	Bidang Tugas	4.18	4.10	4.07	4.16	4.39
2.	Penyelia/ Ketua	4.24	3.91	3.81	3.89	4.27
3.	Peningkatan Kerjaya	4.09	4.04	3.96	4.04	4.13
4.	Penghargaan/Pengiktirafan	4.09	3.87	3.85	3.88	4.16
5.	Perhubungan Di Tempat Kerja	4.33	4.09	4.17	4.11	4.25
6.	Kemudahan/Perkhidmatan lain	4.33	4.17	4.22	4.18	4.44

Jadual 6: Perbandingan Tahap Kepuasan Mengikut Tempoh Berkhidmat Di MOTAC



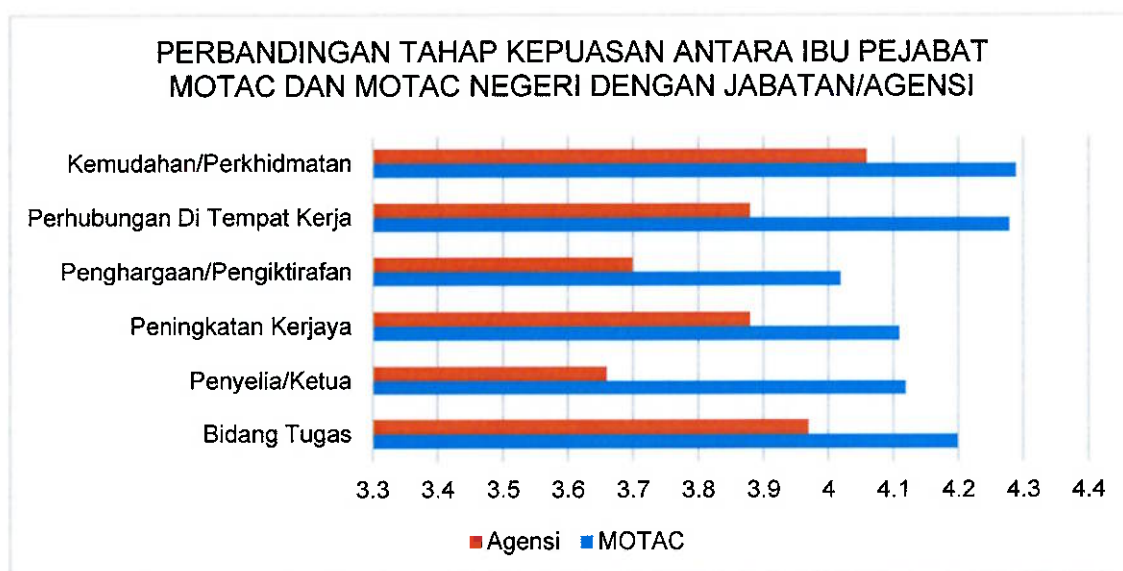
Graf 5: Perbandingan Tahap Kepuasan Mengikut Tempoh Perkhidmatan di MOTAC

6.6 Perbandingan Tahap Kepuasan Antara Ibu Pejabat MOTAC Dengan Pejabat MOTAC Negeri

6.6.1 Analisis menunjukkan bahawa Tahap Kepuasan Warga Ibu Pejabat MOTAC adalah lebih tinggi dengan nilai Min = 4.17 berbanding dengan Tahap Kepuasan warga MOTAC negeri dengan nilai Min = 3.85. Perbandingan lengkap adalah seperti di Jadual 7.

BIL.	FAKTOR	IBU PEJABAT MOTAC	PEJABAT MOTAC NEGERI
1.	Bidang Tugas	4.2	3.97
2.	Penyelia/Ketua	4.12	3.66
3.	Peningkatan Kerjaya	4.11	3.88
4.	Penghargaan/Pengiktirafan	4.02	3.7
5.	Perhubungan Di Tempat Kerja	4.28	3.88
6.	Kemudahan/Perkhidmatan lain	4.29	4.06

Jadual 7: Perbandingan Tahap Kepuasan Antara Ibu Pejabat Motac dengan Pejabat Motac Negeri



Graf 6: Perbandingan Tahap Kepuasan Ibu Pejabat MOTAC dan MOTAC Negeri Dengan Jabatan/Agensi

7.0 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

- 7.1 Beberapa strategi daya tindak boleh dilaksanakan dalam mempertingkatkan komitmen dan kepuasan kerja warga MOTAC, antaranya ialah:
- Kursus-kursus yang dapat memupuk semangat kekitaan dan pembinaan pasukan yang berkesan diteruskan pelaksanaannya dan dimasukkan di dalam Pelan Operasi Latihan (POL) MOTAC;

- ii. Melaksanakan program-program yang dapat mengeratkan hubungan warga MOTAC di Ibu Pejabat dengan Pejabat Negeri seperti pelaksanaan program Hari Keluarga;
- iii. Mengadakan sesi dialog terbuka yang lebih kerap di antara pihak pengurusan dengan pegawai dan kakitangan MOTAC.
- iv. Isu-isu yang dibangkitkan oleh pekerja semasa Mesyuarat Majlis Bersama Jabatan (MBJ) diberikan perhatian dan pertimbangan sewajarnya, dan tindakan penyelesaian juga harus diambil dengan segera;
- v. Mekanisme yang bersesuaian bagi menghargai dan mengiktiraf sumbangan dan pencapaian warga MOTAC;
- vi. Memberikan keutamaan kepada isu kebajikan pegawai dan kakitangan melalui Kelab Sukan, Kebajikan dan Sosial (KSKS) MOTAC; dan
- vii. Kemahiran komunikasi dan penyeliaan berkesan di dalam menangani isu-isu komunikasi, konflik dan ketidakpuasan dapat diterap dan diamalkan.

8.0 RUMUSAN

- 8.1 Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen penting di dalam organisasi. Elemen ini sering dibincangkan tidak kira di mana pun seseorang itu bekerja dan ia mempunyai hubung kait dengan tingkah laku dan motivasi pekerja yang sentiasa memerlukan perhatian pihak berkaitan.
- 8.2 Hasil analisis data yang diperolehi daripada Kajian ini mendapati secara keseluruhan **Tahap Kepuasan Kerja Warga MOTAC di ibu pejabat dan pejabat MOTAC negeri** berada pada **Tahap Tinggi** dengan nilai **Min Keseluruhan = 4.07 N = 434**.
- 8.3 Manakala **faktor Kemudahan dan Perkhidmatan** sebagai faktor yang paling mempengaruhi tahap kepuasan kerja warga MOTAC dengan nilai **Min = 4.22**.
- 8.4 Walaupun tahap kepuasan kerja warga MOTAC berada pada tahap yang tinggi dan tidak menunjukkan keadaan yang membimbangkan, namun usaha dan program-program pembangunan perlu dilaksanakan secara berterusan bagi meningkatkan semangat kerja dan motivasi di kalangan warga MOTAC agar pencapaian ini dapat dikekalkan pada masa akan datang.

- 8.5 Sebagai sebuah Kementerian yang mementingkan kualiti penyampaian perkhidmatan, Kajian Kepuasan Kerja adalah signifikan dan relevan dalam membantu Kementerian mengenal pasti bidang dan ruang yang perlu ditambah baik demi kesejahteraan warga MOTAC dan peningkatan produktiviti para pekerja.
- 8.6 Dapatan kajian ini diharap dapat membantu Pihak Pengurusan MOTAC membuat keputusan sewajarnya bagi memperbaiki tahap kualiti perkhidmatan di samping dapat meningkatkan motivasi, komitmen dan integriti para pekerja ke arah pencapaian Visi, Misi dan Objektif MOTAC secara keseluruhannya.
- 8.7 Adalah dicadangkan Kajian ini dijalankan dua (2) kali setahun bagi memberikan ruang pelaksanaan cadangan penambahbaikan dan analisis impak program dapat dilaksanakan.

Disediakan oleh:

**Unit Pengurusan Psikologi,
Cawangan Pembangunan Modal Insan dan Kompetensi,
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia (BPSM)
Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya.**

**LAPORAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA
KEMENTERIAN PELANCONGAN, SENI DAN BUDAYA
TAHUN 2023**

DILULUSKAN / ~~TIDAK DILULUSKAN~~

Catatan:

*Boleh diambil tindakan terhadap cadangan
penambahbaikan*


.....
SHAFARIN BIN NASUREDIN

SUB(PSM)

BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

Tarikh: *4/12/2023*