



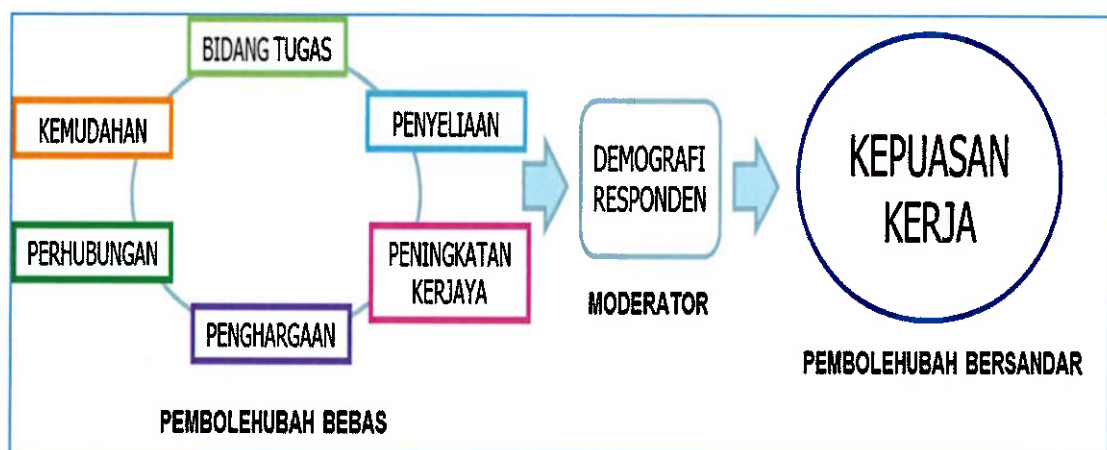
**KEMENTERIAN PELANCONGAN,
SENI DAN BUDAYA**

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA TAHUN 2024

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA KEMENTERIAN PELANCONGAN, SENI DAN BUDAYA TAHUN 2024

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 2024 adalah seperti di **Rajah 1**.



Rajah 1: Kerangka Kajian Kepuasan Kerja MOTAC 2024

2.0 OBJEKTIF KAJIAN

2.1 Kajian ini dijalankan dengan objektif bagi:

- 2.1.1 Mengenalpasti tahap kepuasan bekerja warga Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya (MOTAC) di peringkat Ibu Pejabat dan Pejabat MOTAC Negeri;
- 2.1.2 Mengenalpasti 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.

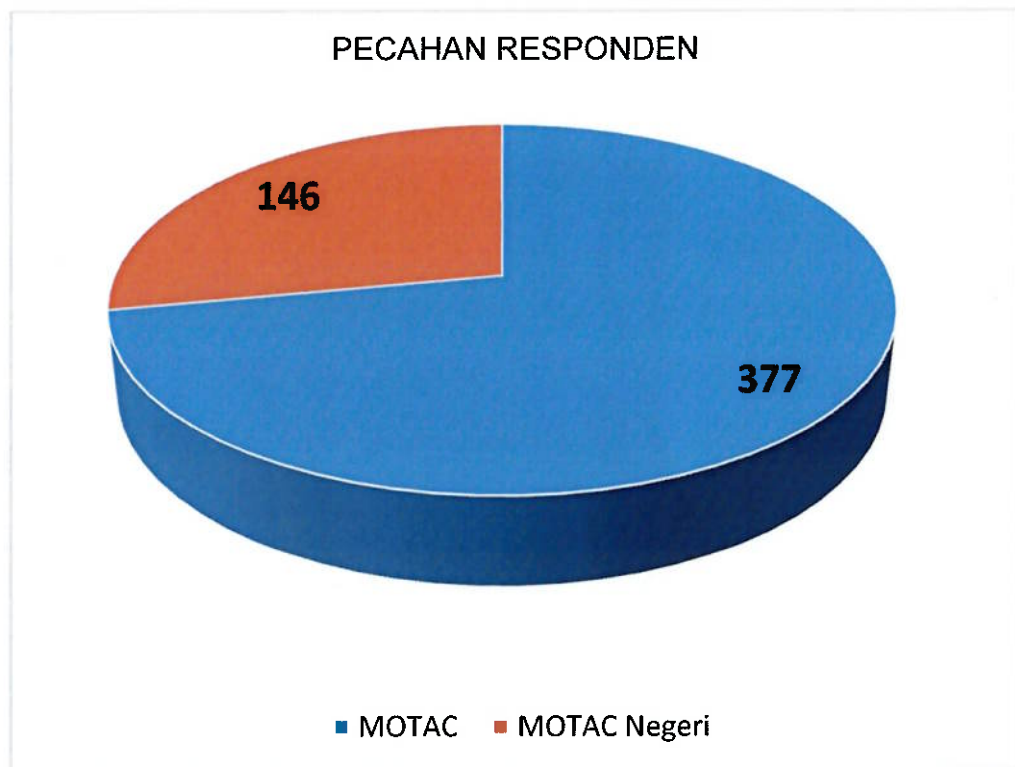
- 3.2 Pengumpulan data dibuat dengan mengedarkan Borang Soal Selidik secara dalam talian di Ibu Pejabat dan MOTAC Negeri melalui emel bertarikh 2 Disember 2024. Setiap Bahagian dan Pejabat MOTAC Negeri diberi tempoh sehingga 31 Disember 2024 untuk menjawab kajian tersebut.
- 3.3 Kajian ini mensasarkan 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 lima (5), Sangat Memuaskan seperti di **Jadual 1**.

SKALA	NILAI
1	Sangat Tidak Memuaskan
2	Tidak Memuaskan
3	Sederhana
4	Memuaskan
5	Sangat Memuaskan

Jadual 1: Tahap Kepuasan Kerja

4.0 PROFIL RESPONDEN

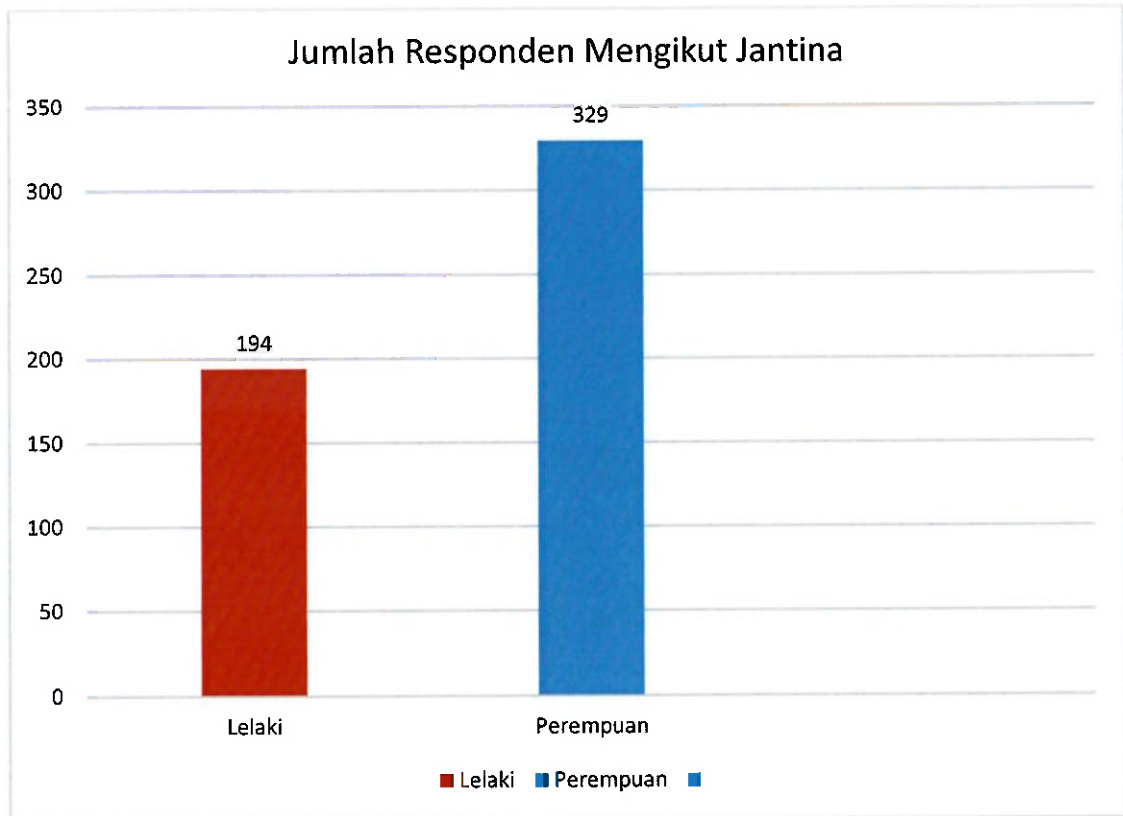
- 4.1 Jumlah keseluruhan responden ialah seramai **523 orang** iaitu **81.08%** daripada jumlah 645 orang pengisian perjawatan pada Disember 2024.
- 4.2 Jumlah responden daripada Ibu Pejabat MOTAC adalah **seramai 377 orang iaitu 82%** berbanding 457 pengisian jawatan.
- 4.3 Jumlah responden daripada Pejabat MOTAC Negeri adalah **seramai 146 orang iaitu 77%** berbanding 188 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	194	37%
Perempuan	329	63%
Jumlah	523	100%

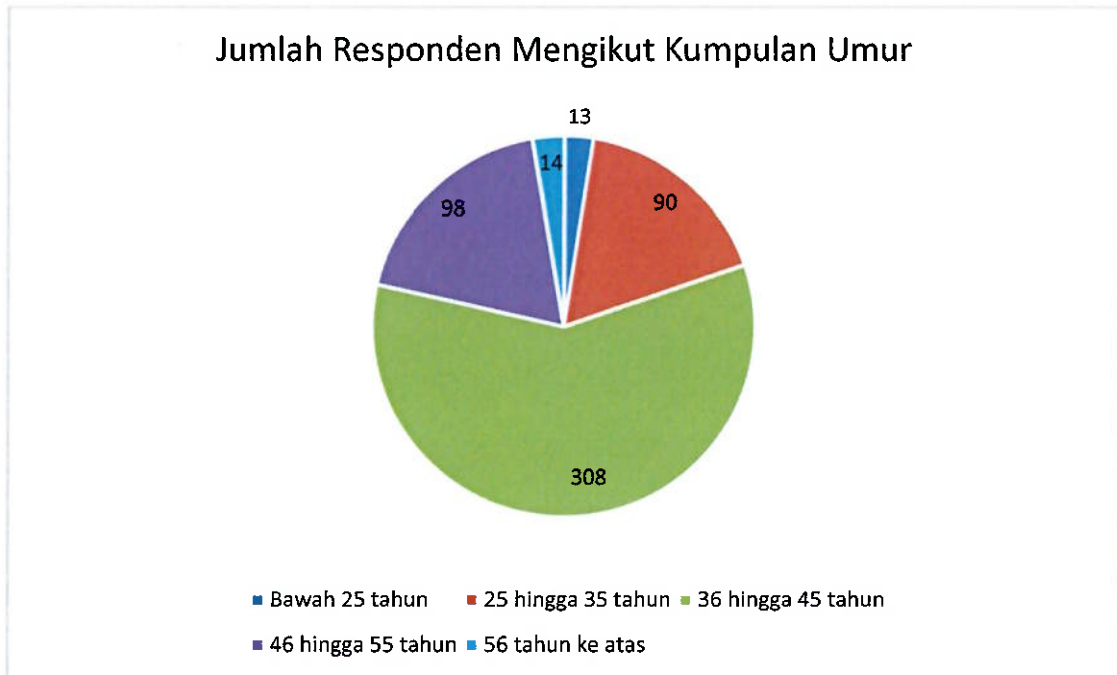


Carta 2: Jantina Responden

Berdasarkan rajah bagi demografi jantina, jumlah responden lelaki adalah seramai 194 orang dengan 37% manakala responden perempuan adalah seramai 283 orang dengan 63%. Jumlah keseluruhan responden adalah seramai 523 orang.

UMUR

Kategori	Responden	Peratusan Respon
Bawah 25 tahun	13	2.50
25 hingga 35 tahun	90	17.20
36 hingga 45 tahun	308	58.90
46 hingga 55 tahun	98	18.70
56 tahun ke atas	14	2.70
Jumlah	523	100%

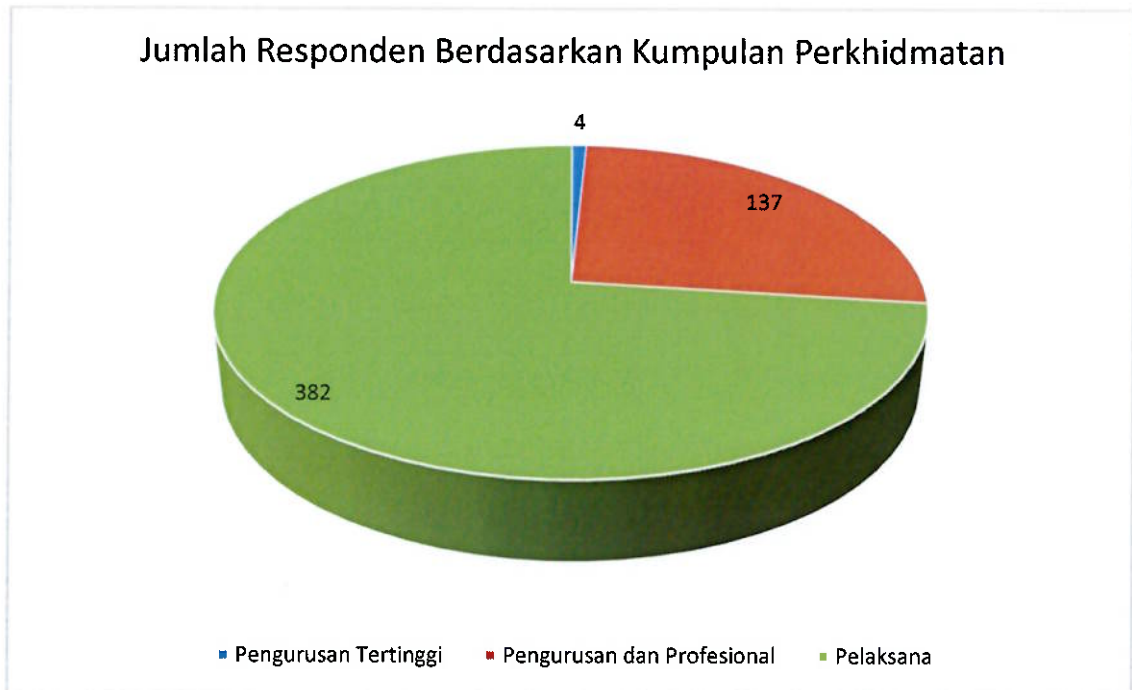


Carta 3: Umur Responden

Berdasarkan rajah bagi demografi umur, jumlah responden bawah 25 tahun adalah seramai 13 orang dengan 2.50 % manakala responden 25 hingga 35 tahun adalah seramai 90 orang dengan 17.20%. Seterusnya responden 36 hingga 45 tahun adalah seramai 308 dengan 58.90% manakala jumlah responden 46 tahun hingga 55 tahun adalah seramai 98 orang dengan 18.70%. Seterusnya responden 56 tahun ke atas adalah seramai 14 orang dengan 2.70%. Jumlah keseluruhan responden adalah 523 orang.

KUMPULAN PERKHIDMATAN

Kategori	Bilangan Responden	Peratusan
Pengurusan Tertinggi	4	0.76
Pengurusan dan Profesional	137	26.20
Pelaksana	382	73.04
Jumlah	523	100

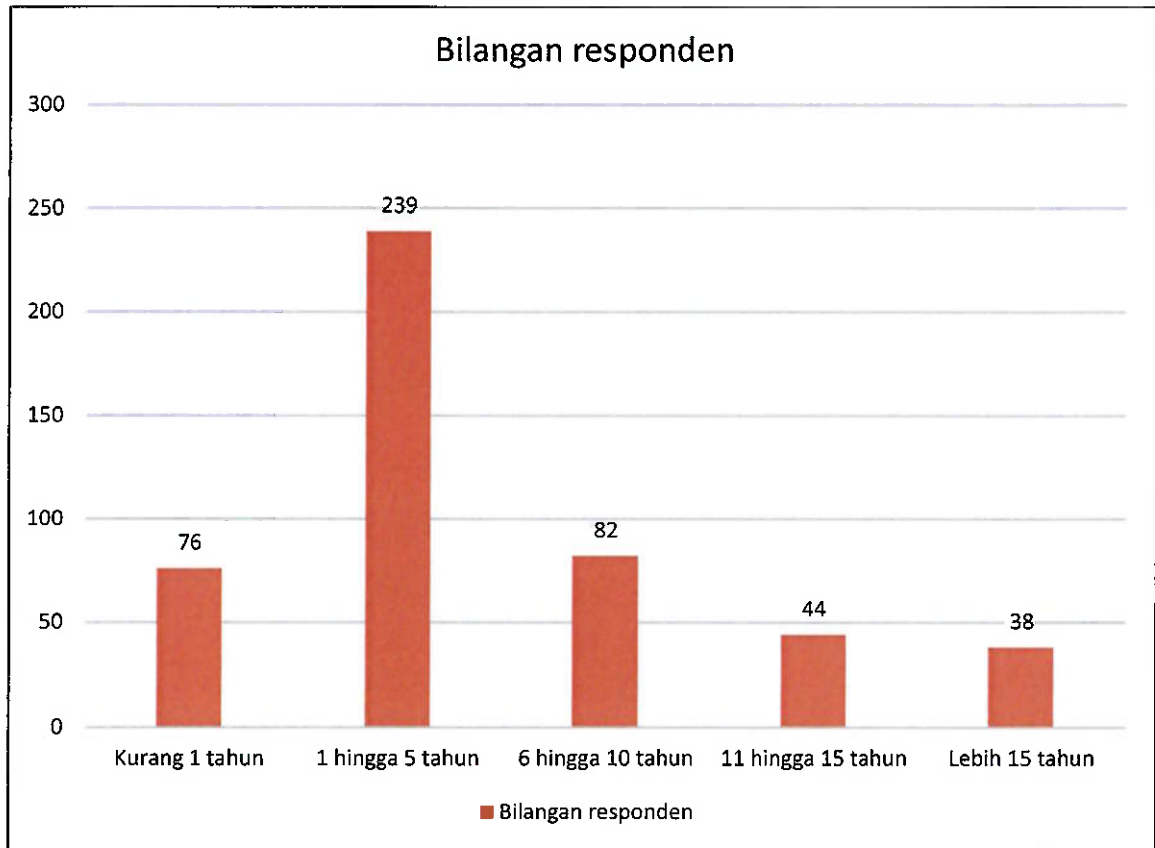


Carta 4: Kumpulan Perkhidmatan Responden

Berdasarkan rajah bagi demografi kumpulan perkhidmatan, jumlah responden Pengurusan Tertinggi adalah seramai 4 orang dengan 0.76% manakala responden Pengurusan dan Profesional adalah seramai 137 dengan 26.20%. Seterusnya, jumlah responden Kumpulan Pelaksana adalah seramai 382 orang dengan 73.04% Jumlah keseluruhan responden adalah 523 orang.

TEMPOH BERKHIDMAT DI MOTAC

Kategori	Bilangan responden	Peratusan
Kurang 1 tahun	76	14.53
1 hingga 5 tahun	283	54.11
6 hingga 10 tahun	82	15.68
11 hingga 15 tahun	44	8.41
Lebih 15 tahun	38	7.27
JUMLAH	523	100



Carta 5: Tempoh Berkhidmat Responden

Berdasarkan rajah bagi demografi tempoh perkhidmatan di MOTAC, jumlah responden kurang 1 tahun adalah seramai 76 orang dengan 14.53 % manakala jumlah responden 1 hingga 5 tahun adalah seramai 239 orang dengan 54.11%. Seterusnya responden 6 hingga 10 tahun adalah seramai 82 orang dengan 15.68% manakala jumlah responden 11 hingga 15 tahun adalah seramai 44 orang dengan 8.41%. Seterusnya jumlah responden lebih daripada 15 tahun adalah seramai 38 orang dengan 7.27%. Jumlah keseluruhan responden adalah 523 orang.

5.0 PENEMUAN KAJIAN

5.1. Tahap Kepuasan Bekerja Keseluruhan

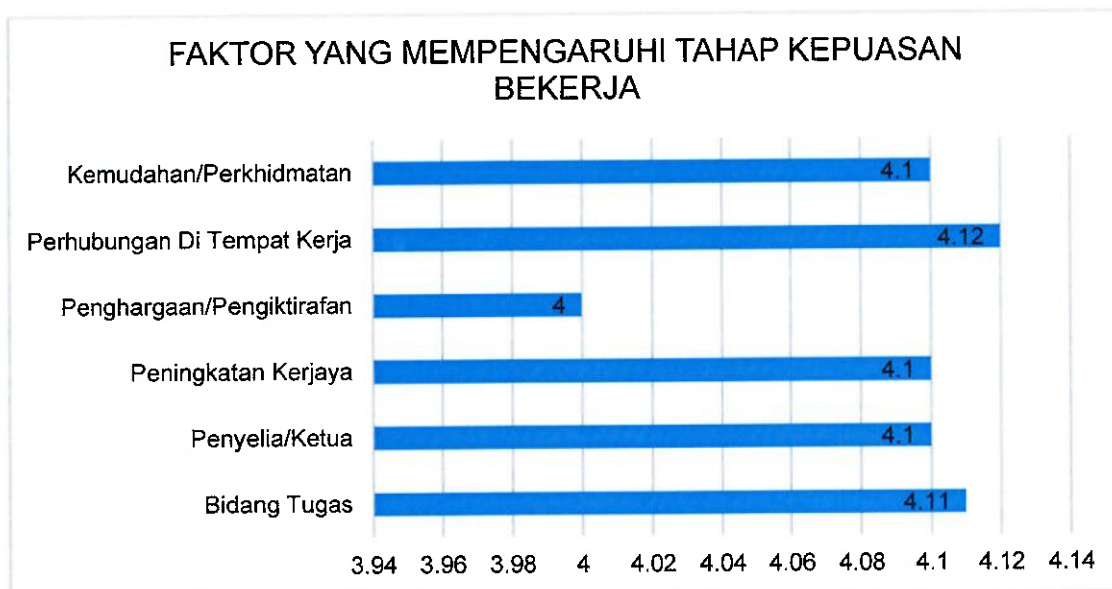
Tahap kepuasan warga MOTAC berada pada **Tahap Tinggi** dengan nilai **Min Keseluruhan = 4.09** berdasarkan skala. Keputusan ini menunjukkan bahawa warga kerja MOTAC secara keseluruhannya berpuas hati dengan Bidang Tugas, Peranan Penyelia, Peluang Peningkatan Kerjaya, Penghargaan/Pengiktirafan Yang Diterima, Perhubungan Dengan Rakan Sekerja serta Kemudahan/Perkhidmatan yang disediakan di MOTAC.

5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Tahap Kepuasan Kerja

- 5.2.1 Analisis menunjukkan bahawa faktor utama yang mempengaruhi Tahap Kepuasan Kerja warga Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya ialah **perhubungan di tempat kerja** dengan nilai **Min = 4.12**.
- 5.2.2 Manakala **Penghargaan/Pengiktirafan** merupakan faktor yang mencatat nilai min terendah iaitu **Min = 4.00**. Namun ianya masih berada pada tahap kepuasan tinggi berdasarkan skala.
- 5.2.3 Perbandingan faktor-faktor yang mempengaruhi Tahap Kepuasan Kerja warga MOTAC adalah seperti di **Jadual 2**.

BIL.	FAKTOR	MIN	TAHAP
1.	Bidang Tugas	4.11	Tinggi
2.	Penyelia/Ketua	4.10	Tinggi
3.	Peningkatan Kerjaya	4.10	Tinggi
4.	Penghargaan/Pengiktirafan	4.00	Tinggi
5.	Perhubungan Di Tempat Kerja	4.12	Tinggi
6.	Kemudahan/Perkhidmatan	4.10	Tinggi

Jadual 2: Faktor yang mempengaruhi Tahap Kepuasan Kerja



Graf 1: Faktor yang mempengaruhi Tahap Kepuasan Kerja

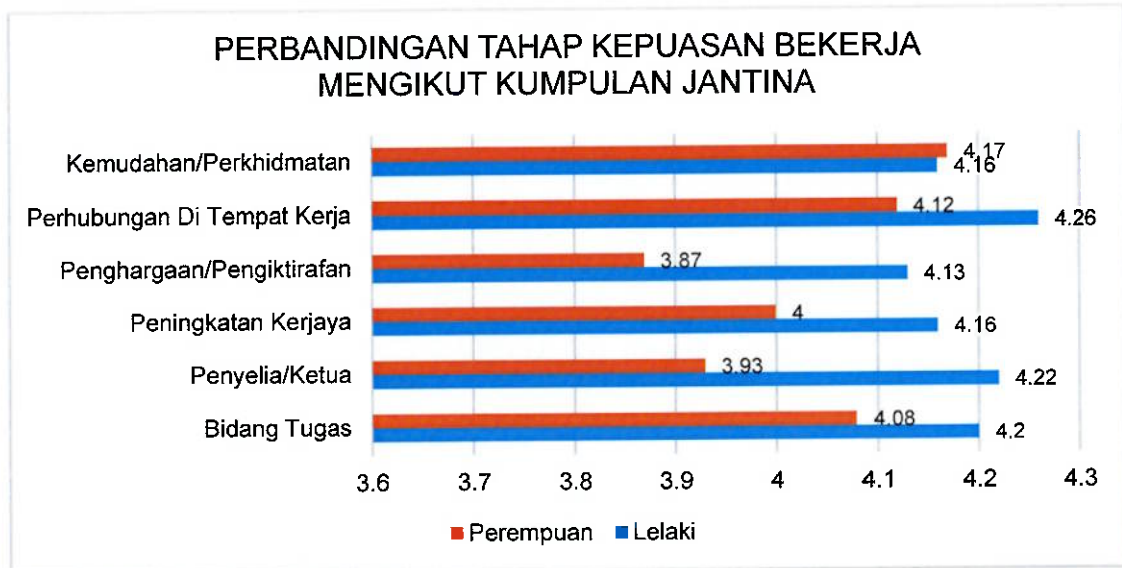
5.3 Perbandingan Tahap Kepuasan Kerja Mengikut Kumpulan Jantina

5.3.1 Analisis menunjukkan bahawa **Tahap Kepuasan Kerja** warga **Lelaki** adalah lebih tinggi daripada Perempuan dengan nilai **Min = 4.18**. Namun begitu **Tahap Kepuasan Kerja** warga **Perempuan** masih berada pada tahap tinggi iaitu nilai **Min = 4.00**.

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

BIL.	FAKTOR	LELAKI (MIN)	PEREMPUAN (MIN)
1.	Bidang Tugas	4.2	4.08
2.	Penyelia/Ketua	4.22	3.93
3.	Peningkatan Kerjaya	4.16	4.00
4.	Penghargaan/Pengiktirafan	4.13	3.87
5.	Perhubungan Di Tempat Kerja	4.26	4.12
6.	Kemudahan/Perkhidmatan	4.16	4.17
MIN		4.18	4.00

Jadual 3 : Perbandingan Tahap Kepuasan Bekerja Mengikut Kumpulan Jantina



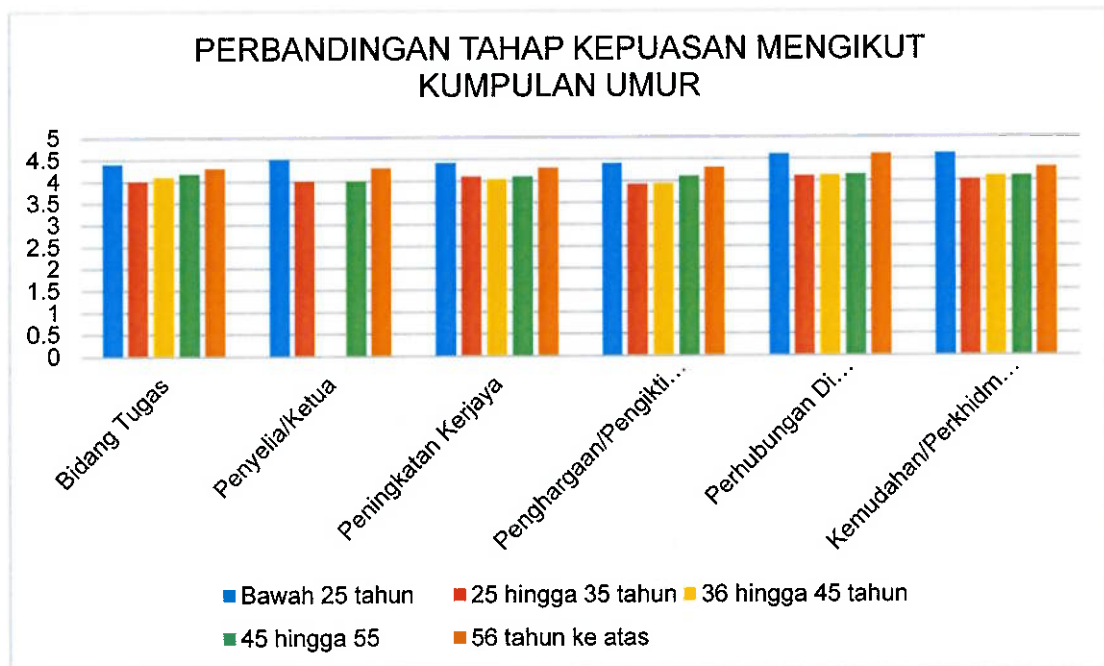
Graf 2: Tahap Kepuasan Kumpulan Jantina Lelaki dan perempuan

5.4 Perbandingan Tahap Kepuasan Kerja Mengikut Kumpulan Umur

5.4.1 Analisis menunjukkan bahawa warga MOTAC dalam **Kumpulan Umur bawah 25 tahun** berada pada tahap paling tinggi dengan nilai **Min = 4.49**, manakala warga MOTAC di dalam **Kumpulan Umur 25 hingga 35 tahun** mendapat nilai min terendah iaitu **Min = 4.02**.

5.4.2 Namun begitu analisis keseluruhan menunjukkan warga kerja MOTAC di dalam semua kumpulan umur berada pada **Tahap Kepuasan Bekerja yang tinggi** berdasarkan skala. 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)	46 - 55 TAHUN (MIN)	> 56 TAHUN (MIN)
1.	Bidang Tugas	4	4.05	4.03	4.00	4.17
2.	Penyelia/Ketua	4.05	4.01	4.08	4.16	4.05
3.	Peningkatan Kerjaya	4.03	4.03	4.06	4.13	4.03
4.	Penghargaan/Pengiktirafan	4	3.93	4.02	4.09	3.98
5.	Perhubungan Di Tempat Kerja	4.1	4.10	4.24	4.29	4.24
6.	Kemudahan/Perkhidmatan lain	4.1	3.80	3.84	3.91	3.86
MIN		4.49	4.02	4.06	4.10	4.35

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

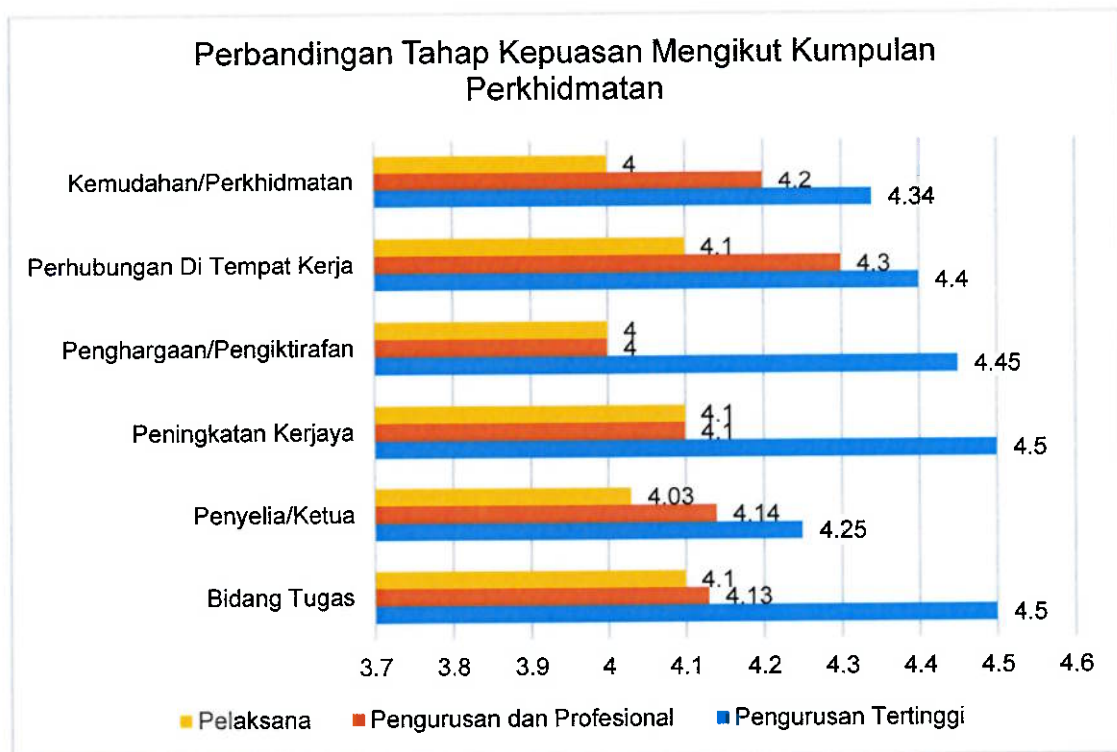
5.5 Perbandingan Tahap Kepuasan Kerja Mengikut Kumpulan Perkhidmatan

5.5.1 Analisis menunjukkan bahawa **Tahap Kepuasan Kerja Kumpulan Pengurusan Tertinggi** lebih tinggi berbanding Kumpulan perkhidmatan yang lain dengan nilai **Min = 4.41**. Manakala warga MOTAC di dalam **Kumpulan Pelaksana** mendapat nilai min terendah iaitu **Min = 4.06**.

5.5.2 Namun begitu analisis keseluruhan menunjukkan warga kerja MOTAC dalam semua Kumpulan Perkhidmatan berada pada Tahap Kepuasan Bekerja yang tinggi berdasarkan skala. 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	4.1	4.13	4.5
2.	Penyelia/Ketua	4.03	4.14	4.25
3.	Peningkatan Kerjaya	4.1	4.1	4.5
4.	Penghargaan/Pengiktirafan	4	4	4.45
5.	Perhubungan Di Tempat Kerja	4.1	4.3	4.4
6.	Kemudahan/Perkhidmatan lain	4	4.2	4.34
MIN		4.06	4.15	4.41

Jadual 5: Perbandingan Tahap Kepuasan Mengikut Kumpulan Perkhidmatan



Graf 4: Perbandingan Tahap Kepuasan Mengikut Kumpulan Perkhidmatan

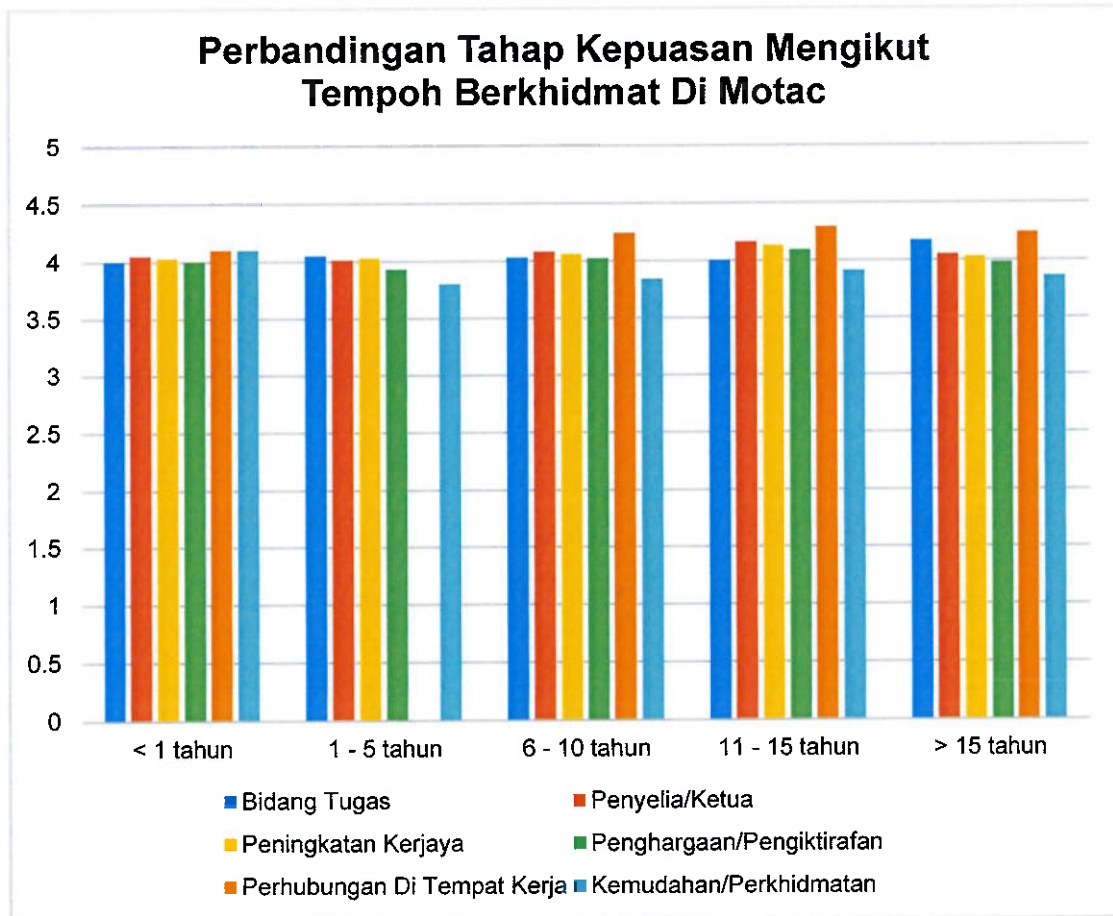
5.6 Perbandingan Tahap Kepuasan Kerja Mengikut Tempoh Berkhidmat di MOTAC

5.6.1 Analisis menunjukkan bahawa Tahap Kepuasan Kerja warga MOTAC yang tertinggi adalah warga MOTAC yang telah **Berkhidmat melebihi 15 tahun** dengan nilai **Min = 4.25**.

5.6.2 Warga MOTAC yang telah **Berkhidmat satu (1) tahun hingga lima (5) tahun** mendapat nilai min terendah iaitu **Min = 3.96**, hampir mencapai kepada tahap kepuasan yang tinggi berdasarkan skala. 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	4.05	4.03	4.00	4.17
2.	Penyelia/ Ketua	4.05	4.01	4.08	4.16	4.05
3.	Peningkatan Kerjaya	4.03	4.03	4.06	4.13	4.03
4.	Penghargaan/Pengiktirafan	4	3.93	4.02	4.09	3.98
5.	Perhubungan Di Tempat Kerja	4.1	4.10	4.24	4.29	4.24
6.	Kemudahan/Perkhidmatan lain	4.1	3.80	3.84	3.91	3.86
MIN		4.05	3.96	4.05	4.10	4.25

Jadual 6: Perbandingan Tahap Kepuasan Mengikut Tempoh Berkhidmat Di MOTAC



Graf 5: Perbandingan Tahap Kepuasan Mengikut Tempoh Perkhidmatan di MOTAC

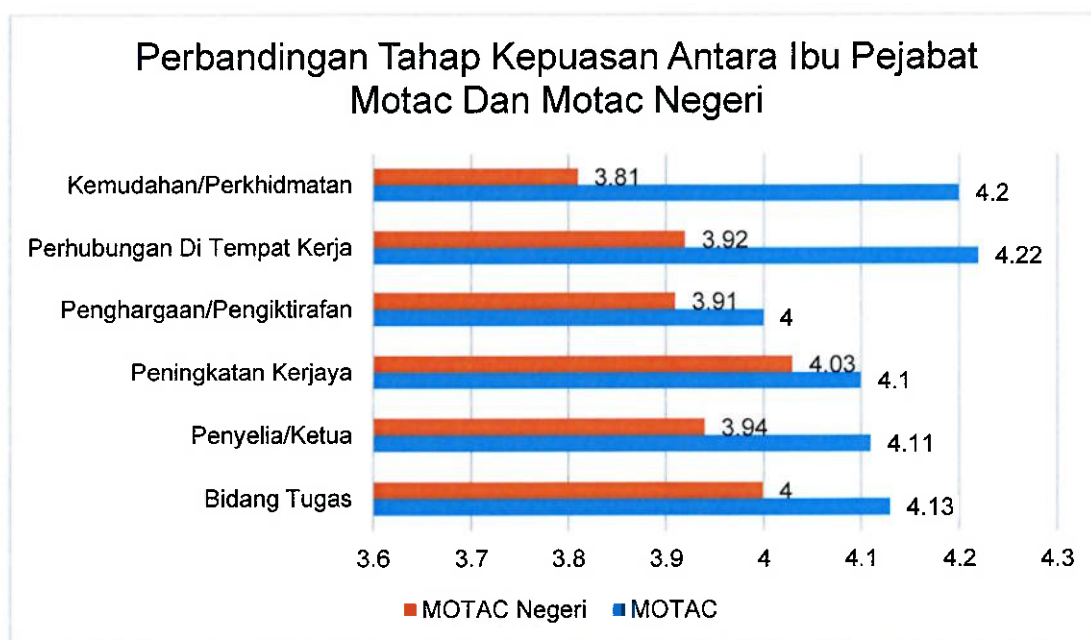
6.6 Perbandingan Tahap Kepuasan Antara Ibu Pejabat MOTAC Dengan Pejabat MOTAC Negeri

6.6.1 Analisis menunjukkan bahawa Tahap Kepuasan Warga Ibu Pejabat MOTAC adalah berada di Tahap Tinggi dengan nilai Min = 4.13.

6.6.2 Warga Pejabat MOTAC Negeri mendapat nilai min terendah iaitu **Min = 3.94**, hampir mencapai kepada tahap kepuasan yang tinggi berdasarkan skala. Perbandingan lengkap tahap kepuasan kerja mengikut tempoh berkhidmat adalah seperti di **Jadual 7**.

BIL.	FAKTOR	IBU PEJABAT MOTAC	PEJABAT MOTAC NEGERI
1.	Bidang Tugas	4.13	4
2.	Penyelia/Ketua	4.11	3.94
3.	Peningkatan Kerjaya	4.1	4.03
4.	Penghargaan/Pengiktirafan	4	3.91
5.	Perhubungan Di Tempat Kerja	4.22	3.92
6.	Kemudahan/Perkhidmatan lain	4.2	3.81
MIN		4.13	3.94

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 ANALISIS CADANGAN-CADANGAN BAGI SETIAP FAKTOR KEPUASAN KERJA

7.1 Terdapat sejumlah 274 cadangan-cadangan dan maklum balas daripada responden bagi setiap faktor kepuasan kerja dan cadangan keseluruhan. Jumlah cadangan dan maklum balas responden adalah seperti di jadual 8.

BIL.	FAKTOR	JUMLAH CADANGAN
1.	Bidang Tugas	55
2.	Penyelia/Ketua	42
3.	Peningkatan Kerjaya	32
4.	Penghargaan/Pengiktirafan	23
5.	Perhubungan Di Tempat Kerja	22
6.	Kemudahan/Perkhidmatan lain	40
7.	Cadangan Keseluruhan	60
JUMLAH KESELURUHAN		274

Jadual 8: Jumlah cadangan dan maklum balas responden bagi setiap faktor kepuasan kerja dan cadangan keseluruhan

7.2 Bidang Tugas

7.1.1 Isu yang dikenal pasti

- Ketidakseimbangan beban kerja, khususnya di negeri yang mengalami peningkatan tugas tanpa tambahan perjawatan.
- Kekurangan sumber manusia di bahagian kritikal seperti Unit KPI & PAB serta Bahagian Kewangan.
- Kurangnya fleksibiliti dalam pembahagian tugas, menyebabkan pegawai dibebani dengan tugas di luar bidang kepakaran.

7.1.2 Cadangan Penambahbaikan

- Menambah perjawatan di negeri dan bahagian kritikal bagi menampung beban kerja yang meningkat.
- Menetapkan keseimbangan antara tugas hakiki dan tugas tambahan agar tidak menjejaskan produktiviti dan kesejahteraan pekerja.
- Memastikan pengagihan tugas lebih adil, selaras dengan keupayaan pegawai.

7.3 PENYELIA/KETUA

7.3.1 Isu yang dikenal pasti

- Komunikasi yang lemah antara penyelia dan kakitangan bawahan menyebabkan kurang kefahaman dalam penyampaian tugas.
- Amalan kepimpinan narsistik, di mana penyelia mengambil kredit atas hasil kerja pegawai tanpa memberikan penghargaan yang sewajarnya.
- Penilaian prestasi tidak adil, penyelia memberi markah rendah tanpa alasan yang jelas.

7.3.2 Cadangan Penambahbaikan

- Melaksanakan sistem penilaian terhadap penyelia, seperti maklum balas penilaian 360 darjah.
- Menggalakkan komunikasi terbuka melalui sesi dialog bulanan.
- Latihan kepimpinan bagi penyelia, agar mereka lebih profesional dalam mengurus pasukan.

7.4 PENINGKATAN KERJAYA

7.4.1 Isu yang dikenal pasti

- Kenaikan pangkat yang terhad, pegawai lama berkhidmat tidak mempunyai laluan kerjaya yang jelas.

- Latihan dan kursus diberikan secara tidak seimbang, dengan peluang lebih banyak diberikan kepada individu tertentu.
- Kurangnya pendedahan kepada sektor yang berkaitan dengan pelancongan, kebudayaan dan warisan.

7.4.2 Cadangan Penambahbaikan

- Mewujudkan sistem penilaian dalaman bagi kenaikan pangkat, agar pegawai yang layak mendapat peluang yang sewajarnya.
- Memastikan pengagihan latihan lebih adil, termasuk kursus pengurusan kewangan dan motivasi.
- Meningkatkan pendedahan pegawai ke sektor berkaitan, melalui program penempatan sementara di sektor pelancongan dan kebudayaan.

7.5 PENGHARGAAN/PENGIKTIRAFAN

7.5.1 Isu yang dikenal pasti

- Kekurangan program penghargaan pekerja, menyebabkan pegawai berasa kurang dihargai.
- Anugerah dan kenaikan pangkat tidak diberikan berdasarkan merit, mengurangkan motivasi pekerja yang berprestasi tinggi.
- Ketua dan penyelia tidak memberi pengiktirafan kepada pegawai bawahan.

7.5.2 Cadangan Penambahbaikan

- Mengadakan acara tahunan bagi penghargaan pekerja, seperti Majlis Apresiasi MOTAC.
- Mewujudkan insentif berdasarkan prestasi, seperti ganjaran tunai atau sijil penghargaan.
- Meningkatkan budaya penghargaan di tempat kerja, dengan penyelia digalakkan memberi maklum balas positif secara berkala.

7.6 Perhubungan Di Tempat Kerja

7.6.1 Isu yang dikenal pasti

- Isu hubungan interpersonal, termasuk kurangnya kerjasama antara penyelia dan pegawai serta rakan sekerja.
- Budaya kerja yang kurang harmonis turut memberi kesan kepada kepuasan kerja.
- Isu sikap toksik dan pilih kasih dalam kalangan penyelia yang boleh menjejaskan semangat bekerjasama

7.6.2 Cadangan Penambahbaikan

- Memupuk budaya kerja yang inklusif dan harmoni melalui komunikasi terbuka dan pendekatan pengurusan yang telus
- Mengadakan program yang boleh mengeratkan silaturrahim dan aktiviti interaksi sosial untuk mengukuhkan hubungan antara pegawai.
- Menggalakkan aktiviti kolaborasi antara bahagian - bahagian dan pejabat MOTAC negeri.

7.7 Kemudahan/Perkhidmatan lain

7.7.1 Isu yang dikenal pasti

- Isu kekurangan atau perlu penambahbaikan kemudahan fizikal di pejabat seperti ruang letak kenderaan, kualiti dan variasi menu makanan di kafeteria, kesesuaian lokasi dan kemudahan rekreasi (gym, ruang riadah), serta infrastruktur pejabat yang lain.

7.7.2 Cadangan Penambahbaikan

- Meningkatkan kemudahan fizikal di pejabat seperti penambahan ruang letak kenderaan, vendor makanan menyediakan hidangan yang pelbagai, ruang rekreasi yang mudah untuk di akses serta peralatan sokongan pejabat.

- Memastikan penyelenggaraan pejabat (tandas, pantri, sistem internet) sentiasa dikemaskini untuk menyokong produktiviti dan keselesaan kerja.
- Mengadakan program penjagaan kesihatan dan aktiviti rekreasi untuk meningkatkan kesejahteraan fizikal dan mental.

8.0 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN KESELURUHAN

8.1 Beberapa strategi daya tindak boleh dilaksanakan dalam mempertingkatkan komitmen dan kepuasan kerja warga MOTAC dalam membudayakan keseronokan bekerja di dalam sektor awam. Antaranya ialah:

- i. 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.

9.0 RUMUSAN

- 9.1 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.
- 9.2 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 = 4.09 N = 523**.
- 9.3 Manakala **faktor Perhubungan di Tempat Kerja** sebagai faktor yang paling mempengaruhi tahap kepuasan kerja warga MOTAC dengan nilai **Min = 4.12**.
- 9.4 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.
- 9.5 Sebagai sebuah Kementerian yang mementingkan kualiti penyampaian perkhidmatan, Kajian Kepuasan Bekerja adalah signifikan dan relevan dalam membantu Kementerian mengenal pasti bidang dan ruang yang perlu ditambah baik demi kesejahteraan dan keseronokan bekerja warga MOTAC dan peningkatan produktiviti dan kualiti para pekerja.
- 9.6 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.
- 9.7 Adalah dicadangkan kajian ini dijalankan dua (2) tahun sekali bagi memberikan ruang pelaksanaan cadangan penambahbaikan dan analisis impak program dapat dilaksanakan.

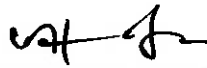
Disediakan oleh:

**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 MALAYSIA
TAHUN 2024**

**ULASAN DAN SEMAKAN
SETIAUSAHA BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
~~DISOKONG / TIDAK DISOKONG~~**

Catatan:



.....
SHAFARIN BIN NASUREDIN
SUB(PSM)
BAHAGIAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

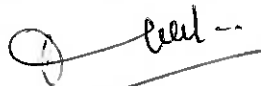
Tarikh: 4/3/2025

**KEPUTUSAN
TIMBALAN KETUA SETIAUSAHA (PENGURUSAN)
KEMENTERIAN PELANCONGAN, SENI DAN BUDAYA MALAYSIA**

DILULUSKAN / TIDAK DILULUSKAN

Catatan:

*Perlu dilaksanakan cadangan
penambahbaikan.*



.....
DATO' SHAHARUDDIN BIN ABU SOHOT
TKSU (P)

Tarikh: 4/3/2025

Lampiran 1

**BILANGAN RESPONDEN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA
MOTAC IBU PEJABAT**

BIL	TEMPAT BERTUGAS	RESPONDEN
1.	Pejabat Menteri	20
2.	Pejabat Timbalan Menteri	4
3.	Pejabat Ketua Setiausaha	6
4.	Pejabat Timbalan Ketua Setiausaha (Pelancongan)	3
5.	Pejabat Timbalan Ketua Setiausaha (Kebudayaan)	4
6.	Pejabat Timbalan Ketua Setiausaha (Pengurusan)	5
7.	Unit Audit Dalam	10
8.	Unit Perundangan	1
9.	Unit Komunikasi Korporat	13
10.	Unit Kpi Dan Pemerkasaan Agenda Bumiputera	1
11.	Unit Integriti	6
12.	Bahagian Dasar Pelancongan Dan Hubungan Antarabangsa	33
13.	Bahagian Pembangunan Industri	29
14.	Bahagian Pelesenan dan Penguatkuasaan Pelancongan	29
15.	Pusat Pelancongan Malaysia	9
16.	Bahagian Pengurusan Acara	22
17.	Bahagian Kewangan	23
18.	Bahagian Pentadbiran	25
19.	Bahagian Pembangunan Prasarana	15
20.	Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	32
21.	Bahagian Pengurusan Maklumat	21
22.	Bahagian Akaun	21
23.	Bahagian Dasar Kebudayaan	20
24.	Pusat Malaysia Rumah Keduaku (MM2H)	24
25.	Sekretariat Visit Malaysia 2026	1
JUMLAH		377

**BILANGAN RESPONDEN KAJIAN KEPUASAN BEKERJA
MOTAC IBU PEJABAT**

BIL	TEMPAT BERTUGAS	RESPONDEN
1.	Pejabat Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya Negeri Kedah	12
2.	Pejabat Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya Negeri Pulau Pinang	2
3.	Pejabat Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya Negeri Selangor	11
4.	Pejabat Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya Negeri Pahang	9
5.	Pejabat Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya Negeri Johor	7
6.	Pejabat Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya Negeri Sabah	15
7.	Pejabat Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya Negeri Sarawak	2
8.	Pejabat Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya Negeri Perak	13
9.	Pejabat Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya Negeri Sembilan	12
10.	Pejabat Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya Negeri Melaka	11
11.	Pejabat Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya Negeri Kelantan	11
12.	Pejabat Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya Negeri Terengganu	12
13.	Pejabat Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur/Putrajaya	8
14.	Pejabat Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya Negeri Perlis	9
15.	Pejabat Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya Wilayah Persekutuan Labuan	9
JUMLAH		146



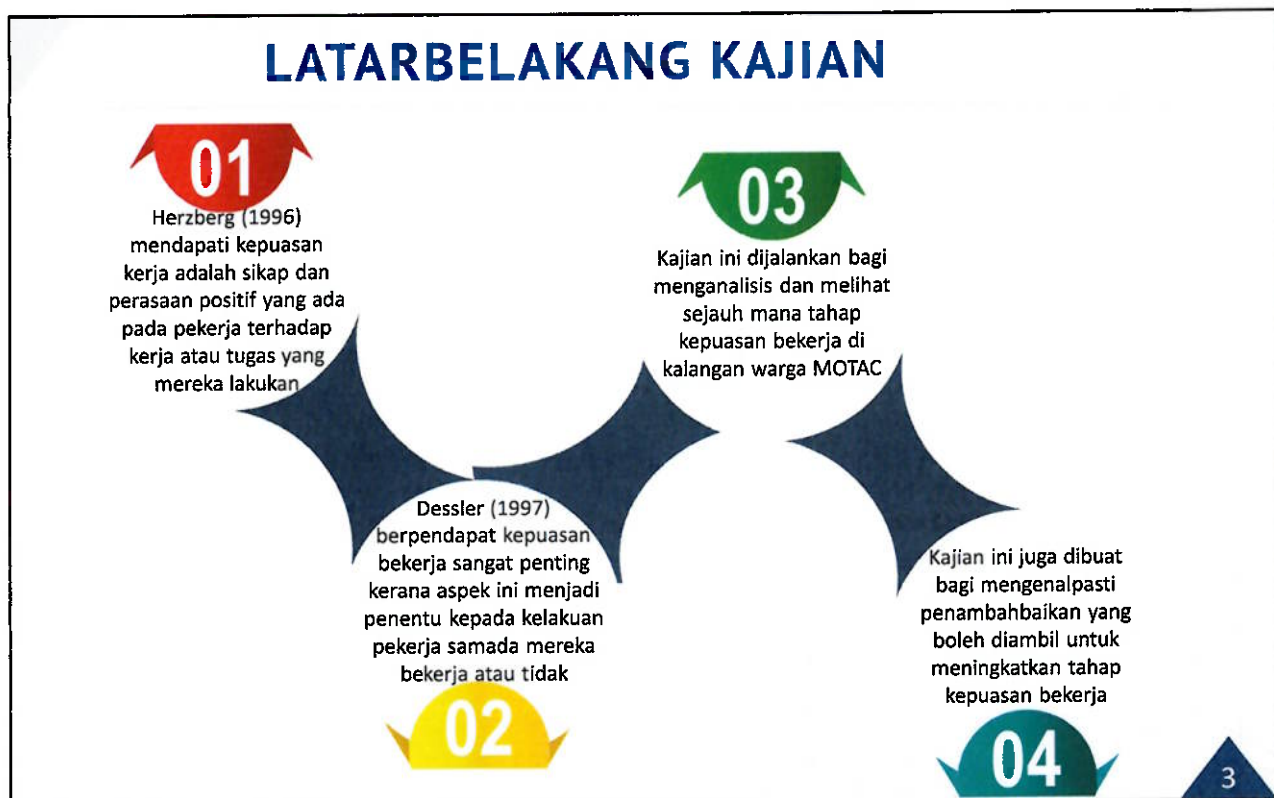
1



2



3



4

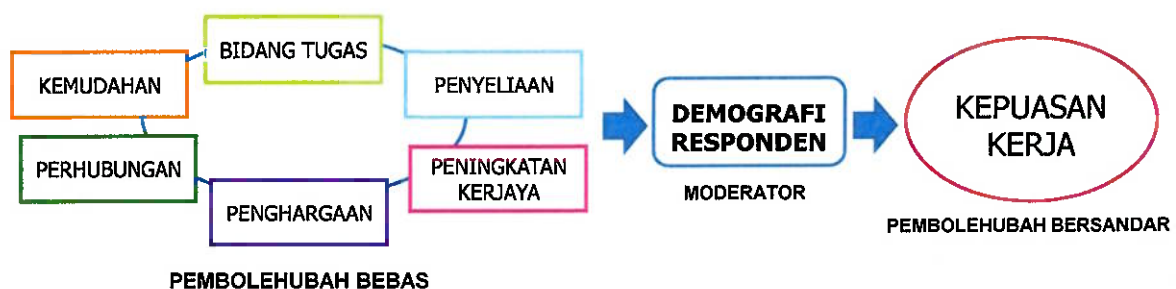
KERANGKA KAJIAN



4

5

KERANGKA KAJIAN



5

6

OBJEKTIF KAJIAN

MENGENALPASTI TAHAP KEPUASAN KERJA
WARGA MOTAC



MENGENALPASTI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TAHAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DAN
KAKITANGAN MOTAC



MEMBUAT PERBANDINGAN TAHAP KEPUASAN KERJA
BERBANDING KUMPULAN UMUR, JANTINA, KUMPULAN
PERKHIDMATAN DAN TEMPOH BERKHIDMAT DI MOTAC



6

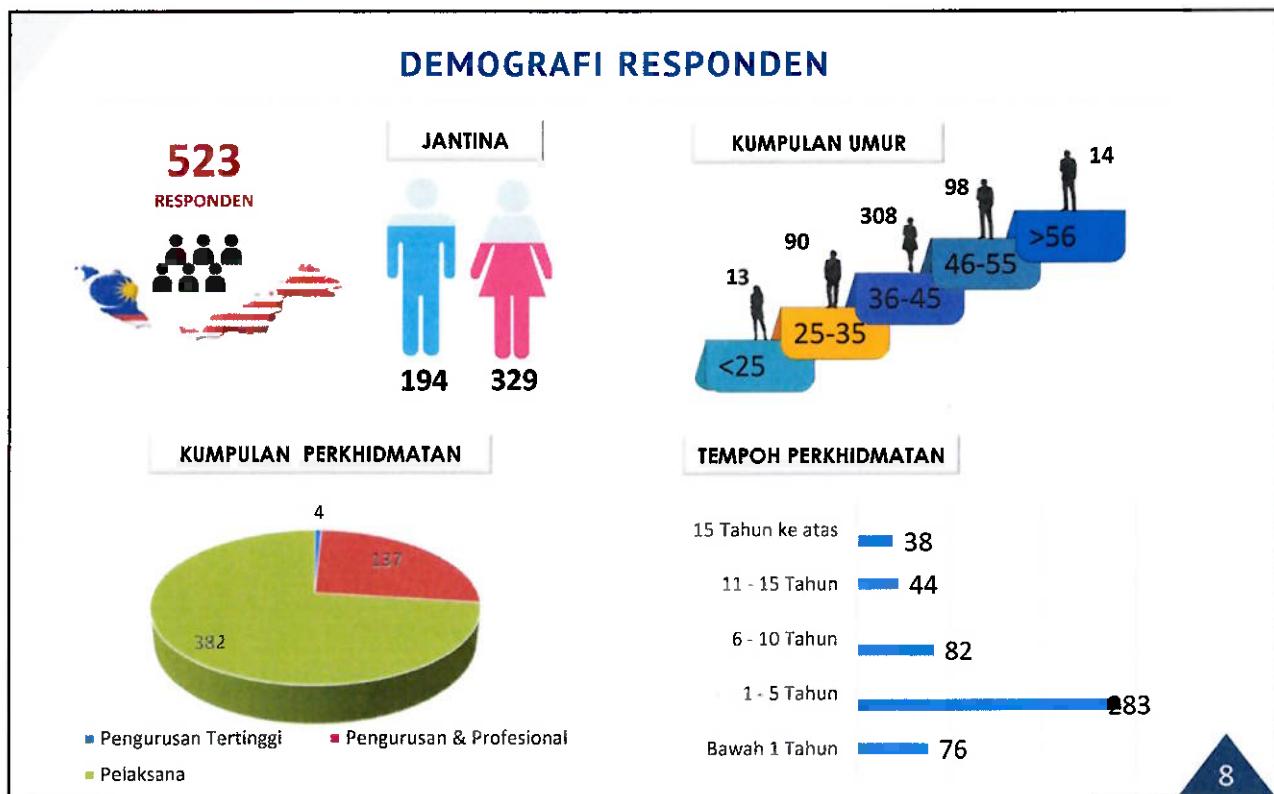
7

ANALISIS KAJIAN

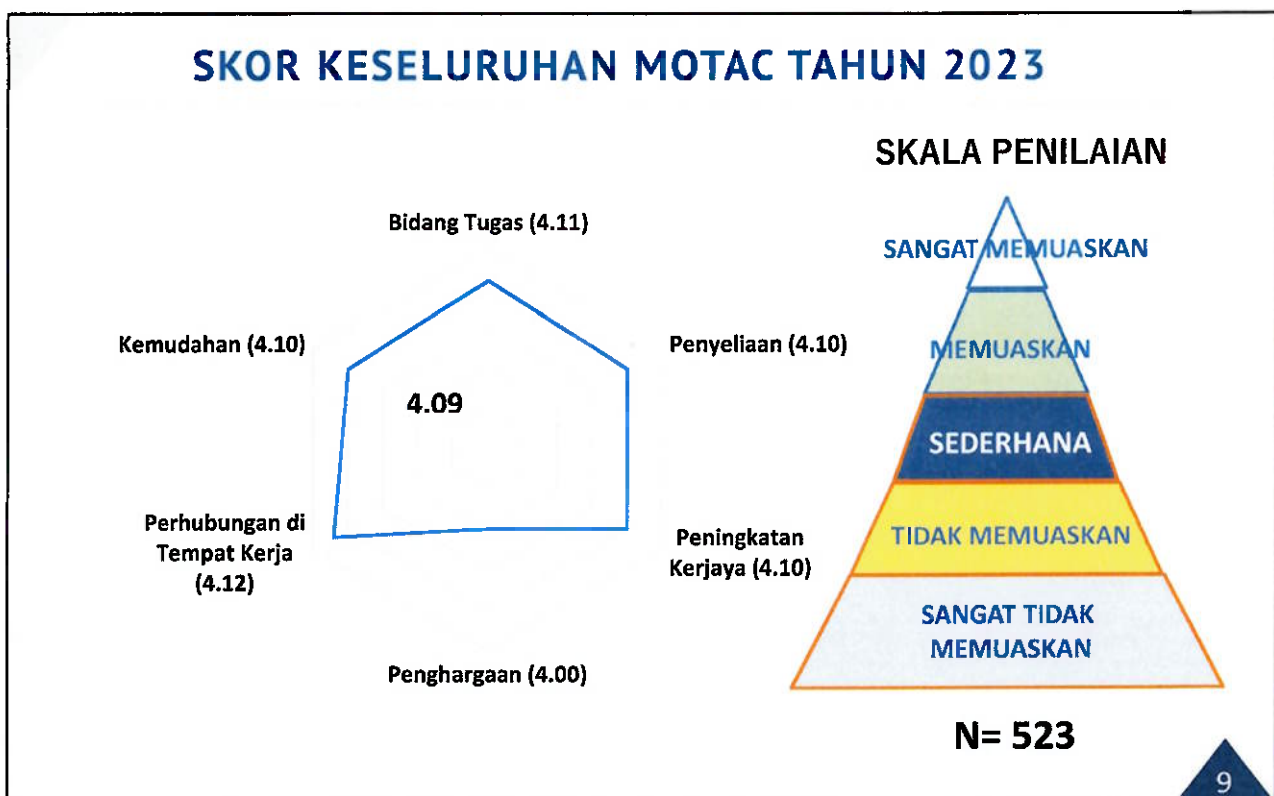


7

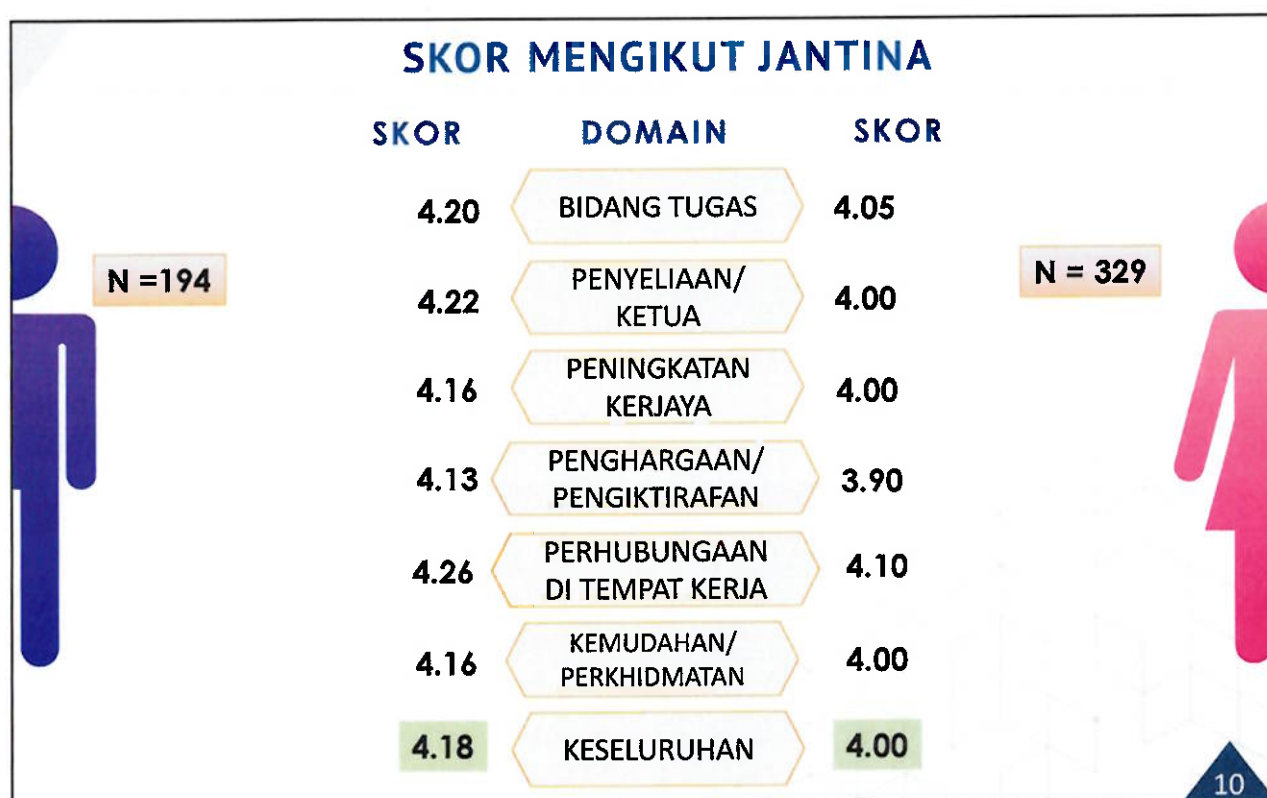
8



9



10



11

SKOR MENGIKUT KUMPULAN UMUR

UMUR	BIDANG TUGAS	PENYELIAAN/ KETUA	PENINGKATAN KERJAYA	PENGHARGAAN/ PENGIKTIRAFAN	PERHUBUNGAAN DI TEMPAT KERJA	KEMUDAHAN/ PERKHIDMATAN	MIN
Bawah 25 tahun	4.4	4.50	4.41	4.4	4.6	4.62	4.49
25 hingga 35 tahun	4.00	4.00	4.10	3.92	4.10	4.01	4.02
36 hingga 45 tahun	4.10	4.10	4.04	3.93	4.12	4.10	4.06
46 hingga 55 tahun	4.17	4.00	4.10	4.10	4.14	4.10	4.10
56 tahun ke atas	4.3	4.3	4.3	4.3	4.6	4.3	4.35

11

12

SKOR MENGIKUT KUMPULAN PERKHIDMATAN

KUMPULAN PERKHIDMATAN	BIDANG TUGAS	PENYELIAAN/ KETUA	PENINGKATAN KERJAYA	PENGHARGAAN/ PENGIKTIRAFAN	PERHUBUNGAN DI TEMPAT KERJA	KEMUDAHAN/ PERKHIDMATAN	MIN
PENGURUSAN TERTINGGI	4.5	4.25	4.5	4.45	4.4	4.34	4.41
PENGURUSAN & PROFESIONAL	4.13	4.14	4.1	4	4.3	4.2	4.15
PELAKSANA	4.1	4.03	4.1	4	4.1	4	4.06

12

13

SKOR MENGIKUT TEMPOH BERKHIDMAT

TEMPOH BERKHIDMAT	BIDANG TUGAS	PENYELIAAN/ KETUA	PENINGKATAN KERJAYA	PENGHARGAAN/ PENGIKTIRAFAN	PERHUBUNGAN DI TEMPAT KERJA	KEMUDAHAN/ PERKHIDMATAN	MIN
Bawah 1 Tahun	4	4.05	4.03	4.00	4.1	4.1	4.05
1 hingga 5 Tahun	4.05	4.01	4.03	3.93	4.10	3.80	3.96
6 hingga 10 Tahun	4.03	4.08	4.06	4.02	4.24	3.84	4.05
11 hingga 15 Tahun	4.00	4.16	4.13	4.09	4.29	3.91	4.10
Lebih 15 Tahun	4.30	4.30	4.20	4.20	4.30	4.20	4.25

13

14

SKOR TEMPAT BERTUGAS

TEMPAT BERTUGAS	IBU PEJABAT MOTAC	MOTAC NEGERI
BIDANG TUGAS	4.13	4
PENYELIAAN/ KETUA	4.11	3.94
PENINGKATAN KERJAYA	4.1	4.03
PENGHARGAAN/ PENGIKTIRAFAN	4	3.91
PERHUBUNGAN DI TEMPAT KERJA	4.22	3.92
KEMUDAHAN/ PERKHIDMATAN	4.2	3.81
MIN	4.13	3.94

14

15

Tiga (3) CADANGAN PENAMBAHBAIKAN MAJORITI PILIHAN RESPONDEN BAGI MENINGKATKAN KEPUASAN BEKERJA DI MOTAC

BIL.	KENYATAAN
1)	Menjaga Kebajikan dan Keselamatan Pekerja
2)	Mengadakan program hari keluarga MOTAC.
3)	Menyediakan fasiliti/kemudahan yang mencukupi untuk pekerja.

15

16

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Beberapa strategi daya tindak boleh dilaksanakan dalam mempertingkatkan komitmen dan kepuasan bekerja warga MOTAC, antaranya ialah :

- i. Kursus-kursus yang dapat memupuk semangat kekitaan dan pembinaan pasukan yang berkesan diteruskan pelaksanaannya dan dimasukkan 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 tertinggi dengan warga MOTAC;

16

17

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

- iv. Isu-isu yang dibangkitkan oleh pekerja semasa Mesyuarat Majlis Bersama Jabatan (MBJ) diberikan perhatian dan dipertimbangkan sewajarnya serta tindakan penyelesaian juga harus diambil dengan segera;
- iv. Mekanisme yang bersesuaian bagi menghargai dan mengiktiraf sumbangan dan pencapaian warga MOTAC;
- v. Memberikan keutamaan kepada isu kebajikan pegawai dan kakitangan melalui Kelab Sukan, Kebajikan dan Sosial (KSKS) MOTAC; dan
- iv. Kemahiran komunikasi dan penyeliaan berkesan di dalam menangani isu-isu komunikasi, konflik dan ketidakpuasan dapat diterap dan diamalkan.

17

18

RUMUSAN KESELURUHAN

1. Kepuasan bekerja merupakan isu utama dalam kalangan pekerja. Isu ini sering dibincangkan tidak kira di mana pun seseorang itu bekerja dan ia merupakan isu penting yang sentiasa memerlukan perhatian pihak berkaitan.
2. Hasil analisis data yang diperolehi daripada kajian ini mendapati secara keseluruhan **Tahap Kepuasan Bekerja Warga MOTAC** berada pada **Tahap Tinggi** dengan nilai **Min Keseluruhan = 4.09 (N = 523)**.
3. Manakala **faktor perhubungan di tempat kerja** sebagai faktor utama yang paling mempengaruhi tahap kepuasan bekerja warga MOTAC dengan nilai **Min = 4.12**.
4. Walaupun tahap kepuasan bekerja warga MOTAC berada pada tahap yang tinggi dan tidak menunjukkan keadaan yang membimbangkan, namun usaha dan program-program yang memfokus kepada pembudayaan keseronokan bekerja seperti yang telah digariskan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam perlu dilaksanakan secara berterusan bagi meningkatkan semangat kerja dan motivasi di kalangan warga MOTAC agar pencapaian ini dapat dikekalkan dan ditingkatkan pada masa akan datang.

18

19

RUMUSAN KESELURUHAN

6. Sebagai sebuah Kementerian yang mementingkan kualiti penyampaian perkhidmatan, Kajian Kepuasan Bekerja 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.
7. 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. Adalah dicadangkan kajian ini dijalankan dua (2) tahun sekali bagi memberikan ruang pelaksanaan cadangan penambahbaikan dan analisis impak program dapat dilaksanakan.

19

20

