

UNIVERSITI MALAYA
FAKULTI EKONOMI DAN PENTADBIRAN

Tuan/Puan,

10 Oktober 1997

**Borang Soalselidik Kajian Terhadap Tahap Motivasi
Petugas-petugas Kaunter Di Sektor Awam.**

Sukacita dimaklumkan bahawa saya, Kamaruddin Daud sedang mengikuti Kursus Ijazah Sarjana Di Fakulti Ekonomi dan Pentadbiran, Universiti Malaya. Pada masa ini saya sedang menyiapkan satu kajian ilmiah bertajuk "Kajian Terhadap Tahap Motivasi Petugas-petugas Kaunter Di Sektor Awam" sebagai memenuhi sebahagian syarat akademik Ijazah Sarjana Pentadbiran Awam (MPA), di universiti berkenaan.

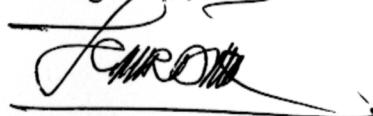
Secara umumnya kajian ini bertujuan untuk mengetahui tahap motivasi dan faktor-faktor penting yang mempengaruhi tahap motivasi petugas-petugas kaunter di agensi-agensi kerajaan. Kajian ini akan memberi tumpuan terhadap aspek-aspek kemanusiaan sebagai salah satu faktor penting di dalam usaha meningkatkan perkhidmatan kaunter di sektor awam. Ini ialah kerana tumpuan kepada aspek-aspek fizikal dan prosedur semata-mata tanpa memberi dorongan yang berterusan kepada petugas-petugas kaunter, tidak akan menjamin perkhidmatan kaunter yang berkualiti.

Sehubungan dengan itu kerjasama dan sokongan tuan/puan bagi menjayakan kajian ini amat diharapkan. Kejujuran dan keikhlasan anda dalam memberi jawapan akan memastikan hasil kajian ini sesuatu yang boleh dipertanggungjawabkan. Untuk makluman, semua maklumat/data yang diberikan adalah sulit dan akan digunakan semata-mata untuk kajian ilmiah ini sahaja.

Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan berbanyak-banyak terima kasih di atas segala sokongan dan kerjasama yang tuan/puan berikan. Borang soalselidik yang siap diisi hendaklah diserahkan kepada Pegawai Tadbir atau wakil beliau di tempat tuan/puan bertugas secepat mungkin.

Sekian, terima kasih.

Yang Benar,



KAMARUDDIN DAUD
SARJANA PENTADBIRAN AWAM
FAKULTI EKONOMI & PENTADBIRAN
UNIVERSITI MALAYA, KUALA LUMPUR.

--	--	--

Bahagian I
Latarbelakang Individu/Sosio Demografi

Sila tandakan (/) di mana yang berkenaan.

1. Umur: _____ tahun

2. Jantina: () Lelaki () Perempuan

3. Keturunan:

- () Melayu
() China
() India
() Lain-lain. Nyatakan: _____

4. Taraf Perkahwinan:

- () Sudah Berkahwin
() Bujang
() Lain-lain. Nyatakan: _____

5. Kelulusan Akademik:

- () STPM
() SPM
() SRP

6. Skim Perkhidmatan:

Nyatakan: _____

7. Gred Jawatan (termasuk memangku):

- () N7
() N8
() N9
() Lain-lain. Nyatakan: _____

8. Tempoh berkhidmat dengan Kerajaan:

- () Bawah 3 tahun
- () 4 hingga 8 tahun
- () 9 hingga 12 tahun
- () 13 hingga 20 tahun
- () 21 tahun ke atas

9. Tempoh bertugas sebagai petugas kaunter di jabatan sekarang:

- () Bawah 2 tahun
- () 3 hingga 5 tahun
- () 6 hingga 9 tahun
- () 10 tahun ke atas

10. Sumber pendapatan bulanan anda diperolehi melalui:

- () Gaji bulanan sebagai kakitangan awam
 - () Dari sumber-sumber lain
- Nyatakan: _____

11. Jumlah pendapatan bulanan yang diterima (termasuk elaun):

- () Kurang dari RM 400
- () RM 401 – RM 600
- () RM 601 – RM 800
- () RM 801 – RM 1,000
- () RM 1001 – RM 1,200
- () RM 1201 – RM 1,400
- () Melebihi RM 1,400

12. Pernahkah anda menerima sebarang latihan yang berkaitan dengan tugas-tugas anda sebagai petugas kaunter dalam tempoh tiga (3) tahun yang lalu?:

- () Ya
- () Tidak

Jika "Ya", nyatakan: _____ (berapa kali)

Bahagian II

Faktor-faktor Motivasi

Di bawah ini terdapat beberapa kenyataan berhubung dengan aspek-aspek berkaitan dengan anda, pekerjaan anda dan persekitaran tempat kerja anda. Sila nyatakan sejauhmanakah anda bersetuju dengan kenyataan-kenyataan yang diberikan mengikut kesesuaian anda dengan menggunakan skala berikut:

- | | |
|---|------------------------|
| 1 | Sangat Tidak Bersetuju |
| 2 | Tidak Bersetuju |
| 3 | Tidak Pasti |
| 4 | Bersetuju |
| 5 | Sangat Bersetuju |

2.1 Persepsi Terhadap Pencapaian

- | | | |
|----|--|-----------------------|
| 1. | Proses kenaikan pangkat di jabatan ini adalah tidak adil. | 1 2 3 4 5 |
| 2. | Peluang yang sama diberikan dalam kenaikan pangkat di jabatan ini. | 1 2 3 4 5 |
| 3. | Peluang kenaikan pangkat dalam skim perkhidmatan anda adalah cepat. | 1 2 3 4 5 |
| 4. | Peluang kenaikan pangkat dalam skim perkhidmatan anda adalah perlahan. | 1 2 3 4 5 |
| 5. | Kakitangan mempunyai peluang yang sama menghadiri latihan/kursus. | 1 2 3 4 5 |
| 6. | Anda mempunyai banyak peluang untuk menghadiri latihan/kursus. | 1 2 3 4 5 |
| 7. | Latihan/kursus adalah penting bagi meningkatkan prestasi kerja anda. | 1 2 3 4 5 |

2.2 Persepsi Terhadap Pengiktirafan

- | | |
|---|-------------------|
| 1. Jabatan mempunyai sistem pengiktirafan yang sesuai bagi menghargai pencapaian kakitangannya. | 1 2 3 4 5 |
| 2. Jabatan tidak mempunyai sistem pengiktirafan yang sesuai bagi menghargai pencapaian kakitangannya. | 1 2 3 4 5 |
| 3. Anda selalu mendapat pujian oleh pegawai atasan setiap kali anda berjaya menjalankan sesuatu tugas dengan cemerlang. | 1 2 3 4 5 |
| 4. Anda mendapat pengiktirafan (dalam bentuk surat/sijil penghargaan, laporan prestasi yang baik) yang setimpal dengan hasil yang disumbangkan oleh anda. | 1 2 3 4 5 |
| 5. Anda selalu diberitahu bahawa anda telah menjalankan tugas dengan baik setiap kali anda berbuat demikian. | 1 2 3 4 5 |

2.3 Persepsi Terhadap Jenis/Corak Kerja

- | | |
|---|-------------------|
| 1. Tugas-tugas yang anda jalankan sekarang dinyatakan dengan jelas di dalam senarai tugas anda. | 1 2 3 4 5 |
| 2. Tugas-tugas yang dilaksanakan sekarang memberi perasaan pencapaian (sense of achievement) kepada anda. | 1 2 3 4 5 |
| 3. Pada keseluruhannya, tugas-tugas anda sekarang ‘routin’ dan membosankan. | 1 2 3 4 5 |
| 4. Tugas yang anda jalankan sekarang adalah bersesuaian dengan minat anda. | 1 2 3 4 5 |
| 5. Kebolehan dan kemahiran anda digunakan sepenuhnya dalam menjalankan tugas seharian. | 1 2 3 4 5 |

6. Anda sering menggunakan budibicara dalam membuat keputusan berhubung dengan kerja anda. 1 2 3 4 5
7. Beban tugas anda adalah melebihi dari yang sepatutnya. 1 2 3 4 5
8. Anda akan lebih berminat menjalankan kerja-kerja lain selain daripada tugas anda sekarang jika diberi pilihan. 1 2 3 4 5

2.4 Persepsi Terhadap Gaji dan Kemudahan Sampingan

1. Jumlah gaji dan kemudahan-kemudahan lain yang diterima adalah setimpal dengan tugas yang dijalankan. 1 2 3 4 5
2. Jumlah gaji yang diterima tidak mencukupi untuk menampung kos sara hidup yang tinggi. 1 2 3 4 5
3. Gaji dan kemudahan-kemudahan lain yang diterima adalah mencukupi bagi anda dan keluarga menikmati taraf hidup yang baik. 1 2 3 4 5
4. Skim gaji yang diterimapakai sekarang patut dikaji semula. 1 2 3 4 5

2.5 Persepsi Terhadap Jaminan Kerja

1. Pekerjaan yang dijalankan memberi jaminan (security) kepada anda dalam menyara hidup anda dan keluarga anda. 1 2 3 4 5
2. Pekerjaan yang dijalankan memberi jaminan terhadap masa hadapan anda. 1 2 3 4 5
3. Sebagai kakitangan awam anda merasa bahawa jawatan yang disandang sekarang memberi jaminan untuk masa tua anda. 1 2 3 4 5
4. Anda tidak pernah merasa bimbang terhadap kemungkinan akan kehilangan pekerjaan. 1 2 3 4 5

2.6 Persepsi Terhadap Hubungan Dengan Rakan Sekerja

- | | | |
|----|---|-------------------|
| 1. | Hubungan yang erat sentiasa wujud di-
antara semua peringkat kakitangan. | 1 2 3 4 5 |
| 2. | Rakan sekerja anda sentiasa memberi
kerjasama dalam menjalankan tugas
seharian. | 1 2 3 4 5 |
| 3. | Rakan sekerja anda sering memberi
perangsang kepada anda untuk mening-
katkan prestasi kerja. | 1 2 3 4 5 |
| 4. | Anda dan rakan-rakan sekerja sentiasa
bekerja sebagai satu pasukan. | 1 2 3 4 5 |
| 5. | Sebarang masalah yang timbul samada
masalah kerja atau peribadi akan di-
selesaikan dengan semangat setiakawan. | 1 2 3 4 5 |

2.7 Persepsi Terhadap Penyeliaan dan Hubungan Dengan Penyelia

- | | | |
|----|---|-------------------|
| 1. | Hubungan anda dengan penyelia anda
alah baik dan mesra. | 1 2 3 4 5 |
| 2. | Penyelia anda sentiasa memberi
dorongan dan bimbingan semasa men-
jalankan tugas seharian. | 1 2 3 4 5 |
| 3. | Penyelia anda tidak keberatan untuk
dengar masalah berkaitan dengan
tugas seharian anda. | 1 2 3 4 5 |
| 4. | Anda bekerja di bawah seorang
penyelia yang berpengetahuan dan
berpengalaman yang luas berhubung
dengan tugas yang dijalankan. | 1 2 3 4 5 |
| 5. | Penyelia anda sering meminta pan-
dangan atau pendapat anda sebelum
memberikan sebarang arahan. | 1 2 3 4 5 |

6. Anda lebih banyak kena marah jika hasil kerja tidak memuaskan daripada menerima pujian jika menunjukkan prestasi kerja yang baik. 1 2 3 4 5
7. Penyelia anda terlalu mementingkan kejayaan peribadinya daripada kakitangan di bawahnya. 1 2 3 4 5

2.8 Persepsi Terhadap Polisi dan Corak Pengurusan

1. Objektif dan fungsi jabatan anda adalah jelas dan mudah difahami. 1 2 3 4 5
2. Anda memahami matlamat dan objektif tempat anda bekerja. 1 2 3 4 5
3. Kebanyakan arahan dan prosedur kerja yang dikeluarkan adalah rigid dan semua kakitangan perlu mematuhiinya. 1 2 3 4 5
4. Pihak pengurusan menyediakan saluran yang berkesan bagi membolehkan kakitangan terlibat di dalam proses membuat keputusan. 1 2 3 4 5
5. Pada keseluruhannya hubungan diantara pihak pengurusan dengan kakitangan adalah baik. 1 2 3 4 5
6. Pihak pengurusan sangat mengambil berat mengenai kebijakan kakitangan. 1 2 3 4 5
7. Pihak pengurusan telah melaksanakan program-program kualiti dan produktiviti bagi meningkatkan prestasi kakitangan. 1 2 3 4 5
8. Pihak pengurusan sentiasa berusaha memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan. 1 2 3 4 5
9. Pegawai-pegawai atasan sentiasa menunjukkan tauladan yang baik kepada kakitangan bawahan. 1 2 3 4 5

10. Secara keseluruhannya anda tidak menghadapi masalah dengan pihak pengurusan semasa menjalankan tugas harian. 1 2 3 4 5

2.9 Persepsi Terhadap Persekutaran/Kemudahan Fizikal

1. Persekutaran tempat kerja adalah bersih, teratur dan indah. 1 2 3 4 5
2. Suasana tempat kerja memberi rangsangan kepada anda untuk menjalankan tugas dengan baik. 1 2 3 4 5
3. Suasana tempat kerja tidak memberi tekanan dari segi mental dan fizikal yang boleh menjadikan prestasi kerja anda. 1 2 3 4 5
4. Susunatur pejabat adalah praktikal kerana tidak mengganggu kelincinan tugas sehari-hari anda. 1 2 3 4 5
5. Anda dibekalkan dengan peralatan yang sesuai dan mencukupi semasa menjalankan tugas. 1 2 3 4 5
6. Peralatan pejabat mudah diperolehi tanpa melalui peraturan dan prosedur yang panjang. 1 2 3 4 5

Bahagian III

Keterlibatan Dalam Pekerjaan

Bahagian ini mengandungi beberapa kenyataan berhubung dengan nilai kerja yang anda miliki yang berkaitan dengan pekerjaan anda. Sila nyatakan sejauhmana anda bersetuju dengan kenyataan-kenyataan tersebut mengikut kesesuaian anda dengan menggunakan skala seperti di atas.

- | | |
|--|-------------------|
| 1. Anda mempunyai minat yang mendalam terhadap kerja yang anda lakukan sekarang. | 1 2 3 4 5 |
| 2. Tugas-tugas yang dilakukan memberi kepuasan yang utama di dalam hidup anda. | 1 2 3 4 5 |
| 3. Anda sentiasa berusaha bersungguh-sungguh semasa menjalankan tugas. | 1 2 3 4 5 |
| 4. Setiap tugas yang diberi akan anda laksanakan dengan baik sehingga selesai. | 1 2 3 4 5 |
| 5. Anda tidak akan bertangguh-tangguh dalam menyiapkan sesuatu tugas. | 1 2 3 4 5 |
| 6. Anda adalah seorang yang ‘perfectionist’ dan sentiasa memastikan hasil kerja yang terbaik. | 1 2 3 4 5 |
| 7. Anda tidak suka membuang masa dengan melakukan kerja-kerja selain daripada tugas rasmi anda semasa berada di pejabat. | 1 2 3 4 5 |
| 8. Anda akan berusaha untuk datang ke pejabat pada setiap hari kecuali disebabkan oleh sesuatu keadaan yang tidak dapat dielakkan. | 1 2 3 4 5 |
| 9. Pada masa ini anda tidak bercadang untuk memohon untuk ditukarkan ke Bahagian/ Unit yang lain. | 1 2 3 4 5 |
| 10. Anda menganggap masalah-masalah di tempat kerja merupakan cabaran bagi meningkatkan prestasi kerja anda. | 1 2 3 4 5 |

Bahagian IV

Faktor-faktor Motivasi Mengikut Keutamaan

Di bawah ini merupakan senarai faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi tahap motivasi seseorang pekerja. Anda dikehendaki menyenaraikan faktor-faktor ini berdasarkan keutamaannya. Tandakan “1” kepada faktor yang pada pendapat anda merupakan faktor terpenting dalam mempengaruhi tahap motivasi, tandakan “2” kepada yang kedua terpenting dan begitulah seterusnya.

- | | |
|--|-------|
| 1. Pencapaian | _____ |
| 2. Pengiktirafan | _____ |
| 3. Kemajuan Kerjaya | _____ |
| 4. Jenis/corak Kerja | _____ |
| 5. Gaji/kemudahan Sampingan | _____ |
| 6. Jaminan Kerja | _____ |
| 7. Hubungan Dengan Rakan Sekerja | _____ |
| 8. Penyeliaan dan Hubungan Dengan Penyelia | _____ |
| 9. Polisi dan Corak Pengurusan | _____ |
| 10. Persekutaran/kemudahan Fizikal | _____ |

“Terima Kasih”

LAMPIRAN B

Pengkodan Semula Persepsi Responden Kepada Tahap Motivasi

Bagi mengukur tahap motivasi, maklumbalas mengenai persepsi responden terhadap pelbagai kenyataan bagi setiap faktor motivasi yang diukur berdasarkan Skala Likert, telah dikodkan semula menjadi tiga kategori iaitu ‘tinggi’, ‘sederhana’ dan ‘rendah’ seperti berikut:

SKALA LIKERT	PERSEPSI RESPONDEN	TAHAP MOTIVASI
1	Sangat Tidak Bersetuju	Rendah
2	Tidak Bersetuju	
3	Tidak Pasti	Sederhana
4	Bersetuju	
5	Sangat Bersetuju	Tinggi

Memandangkan setiap faktor motivasi mempunyai bilangan kenyataan yang berbeza-beza, maka ukuran tahap motivasi setiap responden bagi setiap faktor motivasi akan dibuat berdasarkan jumlah skor bagi pelbagai kenyataan bagi setiap faktor. Sebagai contoh, *Faktor Pencapaian* yang mempunyai sebanyak tujuh (7) kenyataan dan berdasarkan andaian semua kenyataan tersebut dijawab, maka jumlah skor responden adalah di antara 7 hingga 35. Penetapan tahap motivasi responden adalah seperti berikut:

<u>Jumlah Skor</u>	<u>Tahap Motivasi</u>
7 – 13	Rendah
14 – 21	Sederhana
22 – 35	Tinggi

Berdasarkan pengiraan di atas, kekerapan dan peratusan tahap motivasi responden bagi setiap faktor motivasi boleh dikenalpasti. Penetapan jumlah skor dan tahap motivasi responden bagi semua faktor motivasi adalah seperti jadual di bawah.

Faktor Motivasi	Bilangan Kenyataan	Tahap Motivasi/Jumlah Skor		
		Rendah	Sederhana	Tinggi
1. Pencapaian	Tujuh	7 – 13	14 – 21	22 – 35
2. Pengiktirafan	Lima	5 – 9	10 – 15	16 – 25
3. Jenis/Corak Kerja	Lapan	8 – 15	16 – 24	25 – 40
4. Gaji/ Kemudahan Sampingan	Empat	4 – 7	8 – 12	13 – 20
5. Jaminan Kerja	Empat	4 – 7	8 – 12	13 – 20
6. Hubungan Dengan Rakan Sekerja	Lima	5 – 9	10 – 15	16 – 25
7. Penyeliaan dan Hubungan Dengan Penyelia	Tujuh	7 – 13	14 – 21	22 – 35
8. Polisi dan Corak Pengurusan	Sepuluh	10 – 19	20 – 30	31 – 50
9. Persekuturan dan Kemudahan Fizikal	Enam	6 – 11	12 – 18	19 – 30

Sumber: Data-Data Kaji Selidik.