

## ABSTRAK

Peranan petugas-petugas kaunter di **sektor** awam menjadi **semakin penting** dalam memenuhi **hasrat** kerajaan melahirkan **satu** Perkhidmatan **Awam** yang **berorientasikan** pelanggan atau *customer-driven government*. Perkhidmatan kaunter bukan **lagi** dilihat sebagai tempat pertanyaan dan mengambil borang **semata-mata** **tetapi** merupakan **barisan** hadapan di **mana** kakitangan kerajaan berhubungan secara **terus** dengan pelanggan mereka. Imej sesuatu jabatan khususnya dan Perkhidmatan Awam **umumnya** ditentukan oleh kualiti perkhidmatan kaunter yang diberikan. Walau pun usaha-usaha yang **berterusan** telah dilakukan untuk memperbaiki mutu dan meningkatkan kualiti perkhidmatan kaunter, masih terdapat **rungutan** dan aduan yang diterima daripada orang ramai berhubungan dengan masalah layanan yang dikatakan tidak menggambarkan **suatu** perkhidmatan kaunter yang **berkesan**.

Dalam usaha meningkatkan mutu **perkhidmatan** kaunter, agensi-agensi kerajaan **banyak** **memberi** tumpuan terhadap penambahbaikan **aspek-aspek fizikal** dan prosedur **bagi** memenuhi keperluan pelanggan mereka. Bagaimana pula dengan **aspek-aspek** motivasi petugas-petugas kaunter? Apakah wujudnya **faktor-faktor** dorongan yang menggerakkan mereka **untuk** melaksanakan **tugas** dan **tanggungjawab** dengan berkesan? **Kajian** **ini** **bertujuan** **untuk** melihat sejauhmanakah **f&or-f&or** dalaman atau *intrinsic*, faktor-faktor **luaran** atau *extrinsic* dan ciri-ciri individu **atau** **sosio-demografi** mempengaruhi secara **signifikan** tahap motivasi petugas-petugas kaunter di **sektor** awam. Memandangkan pakar-pakar motivasi telah bersetuju **bahawa** prestasi kerja seseorang itu bergantung kepada kebolehan individu dan motivasi, adalah **penting** wujudnya **f&or-f&or** yang menjadi dorongan **dalam** memenuhi **keperluan** petugas-petugas kaunter **dan** **seterusnya** meningkatkan produktiviti mereka. Sebaliknya **f&or-f&or** faktor yang dianggap **penghalang** kepada ketidakpuasan atau *hygiene factors* dikenalpasti dan seterusnya mencari **jalan** **bagi** mengatasi **masalah** di tempat kerja

Kajian ini mendapati bahawa pada keseluruhannya tahap motivasi petugas-petugas kaunter adalah tinggi. Majoriti daripada mereka mempunyai persepsi yang tinggi terhadap semua faktor-faktor dalaman dan luaran yang mempengaruhi tahap motivasi mereka. Walau bagaimanapun penemuan kajian ini mendapati bahawa faktor-faktor seperti pencapaian, pengiktirafan, jenis/corak kerja, gaji dan kemudahan sampingan, jaminan kerja dan persekitaran/kemudahan fizikal mempengaruhi secara berkesan tahap motivasi petugas-petugas kaunter di sektor awam.

Perubahan peranan petugas-petugas kaunter daripada tugas 'menjaga' kaunter kepada tanggungjawab yang boleh menentukan imej sesebuah jabatan, telah menjadikan peranan kumpulan ini bertambah penting. Oleh yang demikian masalah-masalah yang telah dikenalpasti seperti peluang kenaikan pangkat dan kemajuan kerjaya yang terhad, sistem pengiktirafan yang lemah, masalah kurangnya minat, beban tugas serta masalah tekanan di tempat kerja seharusnya ditangani segera. Ini ialah kerana menurut pakar-pakar psikologi, selain daripada faktor kebolehan atau *ability*, faktor-faktor motivasi adalah penting bagi meningkatkan prestasi dan produktiviti kerja seseorang. Walau pun dalam kepesatan ledakan teknologi maklumat masa kini tugas-tugas kakitangan bawahan secara beransur-ansur diganti oleh peralatan canggih, tetapi dalam tempoh terdekat ini peranan petugas-petugas kaunter masih penting kerana perkhidmatan mereka sebagai kakitangan kerajaan yang berada di barisan hadapan masih diperlukan oleh pelanggan mereka.