

LAMPIRAN A

15hb November 1995.

Kepada kakitangan/pegawai yang berkenaan,

Tuan/Puan,

KAJIAN MENGENAI STRESS (TEKANAN) KERJA.

Saya adalah seorang pelajar Ijazah Sarjana di Fakulti Ekonomi dan Pentadbiran, Universiti Malaya, Kuala Lumpur. Pada masa sekarang, saya sedang menjalankan kajian mengenai stress di sektor awam di negara ini. Tujuan kajian ini adalah untuk memenuhi sebahagian syarat bagi Ijazah Sarjana Pentadbiran Awam (M.P.A) dari Universiti Malaya.

Tujuan kajian ini adalah untuk mengetahui apakah perkara-perkara utama yang membolehkan tuan/puan menghadapi stress dalam kerja, sepanjang Tuan/Puan bekerja di organisasi ini. Selain itu, kajian ini juga adalah untuk mengetahui apakah kesan-kesan yang dialami oleh tuan/puan akibat stress tersebut.

Segala kerjasama saudara/saudari adalah amat penting bagi kajian ini. Kejujuran dan keiklasan saudara/saudari dalam menjawab soal-selidik ini akan membantu agar maklumat yang lebih tepat dapat diperolehi. Kajian ini juga penting bagi menjelaskan kedudukan sebenar Tuan/Puan mengenai tekanan kerja yang Tuan/Puan alami bagi pengetahuan pihak atasan dan orang ramai.

Segala jawapan yang anda berikan adalah sulit dan akan dirahsiakan. Analisis hanya akan menggunakan maklumat keseluruhan sahaja.

Sekiranya ada sebarang kemusykilan atau persoalan mengenai kajian ini, bolehlah dirujuk kepada penyelia saya, En. Kuppusamy Singaravelloo (Tel: 03-7593678) atau pejabat Dekan Fakulti Ekonomi dan Pentadbiran, Universiti Malaya di talian 03-7593600.

Segala kerjasama Tuan/Puan amatlah saya hargai.

Sekian, terima kasih.

Yang Benar,

ROSLI BIN HASSAN
Bahagian Pentadbiran Awam
Fakulti Ekonomi dan Pentadbiran
Universiti Malaya
59100 Kuala Lumpur.

BAHAGIAN A
LATAR BELAKANG

Sila tandakan [/] jawapan anda dalam petak-petak yang disediakan.

- ✓ 1. Umur: ☐ Bawah 20 tahun ☐ 31 - 35 tahun
 ☐ 21 - 25 tahun ☐ 36 - 40 tahun
 ☐ 26 - 30 tahun ☐ Lebih 40 tahun
2. Bangsa: ☐ Melayu ☐ India
 ☐ Cina ☐ Lain-lain, nyatakan : _____
3. Jantina: ☐ Lelaki ☐ Perempuan
4. Taraf perkahwinan: ☐ Kahwin ☐ Bujang ☐ Janda/Duda
5. Tingkat pendidikan tertinggi:
 ☐ SRP ☐ Diploma
 ☐ SPM ☐ Ijazah
 ☐ STPM ☐ Sarjana
 ☐ Kolej ☐ Doktor falsafah
6. Telah berapa lama anda bertugas di sini:
 ☐ Kurang 1 tahun ☐ 7 - 9 Tahun
 ☐ 1 - 3 Tahun ☐ 10 - 12 Tahun
 ☐ 4 - 6 Tahun ☐ Lebih dari 12 tahun
7. Gaji sekarang:
 ☐ Kurang RM500 ☐ RM1,201 - RM1,500
 ☐ RM501 - RM700 ☐ RM1,501 - RM1,700
 ☐ RM701 - RM900 ☐ RM1,701 - RM2,000
 ☐ RM901 - RM1,200 ☐ Lebih dari RM2,000
8. Lokasi Pejabat:
 ☐ Petaling Jaya
 ☐ Shah Alam
 ☐ Kuala Lumpur
9. Jawatan yang disandang sekarang: _____
10. Jabatan/Bahagian: _____

BAHAGIAN B
1 - BENTUK PEKERJAAN SEKARANG

Berikut adalah soalan-soalan yang berkaitan dengan pandangan anda mengenai pekerjaan anda sekarang.

Sila bulatkan jawapan anda bagi setiap pernyataan-pernyataan di bawah.

	Sangat setuju	Setuju	Tidak pasti	Tidak setuju	Langsung tidak setuju
	1	2	3	4	5
1. Pekerjaan saya sangat menarik.	1	2	3	4	5
2. Pekerjaan saya sungguh membosankan.	1	2	3	4	5
3. Pekerjaan saya amat meletihkan.	1	2	3	4	5
4. Tugas saya di pejabat terlalu sukar berbanding dengan kebolehan saya.	1	2	3	4	5
5. Saya sentiasa dibebankan dengan kerja atau tugas yang banyak.	1	2	3	4	5
6. Saya berpendapat kerja saya bersesuaian dengan kelulusan saya	1	2	3	4	5
7. Kerja saya memerlukan saya menyiapkan dalam masa tertentu kerana mempunyai <i>dead-line</i> .	1	2	3	4	5
8. Adakalanya saya tidak sempat menghabiskan kerja di pejabat menyebabkan saya terpaksa membawa pulang ke rumah.	1	2	3	4	5
9. Sifat-sifat tugas saya di pejabat menyebabkan saya tidak mempunyai masa yang secukupnya untuk keluarga saya.	1	2	3	4	5
10. Kesibukan saya di pejabat menyebabkan saya terperangkap sama ada untuk memenuhi kehendak organisasi atau kehendak keluarga.	1	2	3	4	5
11. Kebanyakan kerja-kerja saya di pejabat terpaksa dilakukan secara rutin.	1	2	3	4	5
12. Kerja memerlukan saya membuat beberapa keputusan/tindakan yang penting.	1	2	3	4	5

13. Kesilapan yang saya lakukan di pejabat akan menjejaskan kerjaya saya.	1	2	3	4	5
14. Untuk menyelesaikan kerja-kerja di pejabat, adakalanya saya terpaksa pulang lewat.	1	2	3	4	5
15. Pekerjaan saya sekarang tidak terjamin.	1	2	3	4	5
16. Saya mempunyai kuasa yang kurang ke atas tugas saya.	1	2	3	4	5

2 - SUASANA PEJABAT

Berikut adalah soalan-soalan yang berkaitan dengan pandangan anda terhadap suasana pejabat anda. Sila bulatkan jawapan anda bagi setiap pernyataan-penyataan di bawah.

	Sangat setuju	Setuju	Tidak pasti	Tidak setuju	Langsung tidak setuju
1. Saiz pejabat di tempat kerja saya adalah luas.	1	2	3	4	5
2. Suasana persekitaran pejabat saya adalah selesa.	1	2	3	4	5
3. Tempat kerja saya adalah terlalu bising.	1	2	3	4	5
4. Pejabat di tempat saya bertugas sentiasa bersih.	1	2	3	4	5
5. Meja dan perabut tersusun secara teratur.	1	2	3	4	5
6. Peralatan pejabat bersesuaian dengan keperluan pekerja-pekerja.	1	2	3	4	5
7. Peralatan pejabat mencukupi.	1	2	3	4	5
8. Ruang pejabat sentiasa padat.	1	2	3	4	5
9. Saiz meja kaunter yang terlalu sempit menyukarkan kerja	1	2	3	4	5
10. Suasana pejabat sentiasa hangat/panas	1	2	3	4	5
11. Pejabat kurang bersih	1	2	3	4	5
12. Peralatan pejabat yang digunakan sudah usang	1	2	3	4	5
13. Saya arif dengan fail meja	1	2	3	4	5
14. Saya tidak gemar dengan Piagam Pelanggan	1	2	3	4	5
15. Kemudahan pejabat adalah tidak sesuai bila berurusan dengan pelanggan	1	2	3	4	5
16. Lokasi pejabat tidak strategik	1	2	3	4	5

3 - KOMUNIKASI DI TEMPAT KERJA

Berikut adalah soalan-soalan yang berkaitan dengan pandangan anda terhadap komunikasi dan interaksi di tempat kerja anda.

Sila bulatkan jawapan anda bagi setiap pernyataan-penyataan di bawah.

	Sangat setuju	Setuju	Tidak pasti	Tidak setuju	Langsung tidak setuju
1. Rakan-rakan saya banyak mengganggu kerja-kerja saya.	1	2	3	4	5
2. Kadang-kadang saya tidak faham dengan arahan yang diberikan kepada saya .	1	2	3	4	5
3. Saluran komunikasi maklumat di tempat kerja saya adalah lemah.	1	2	3	4	5
4. Terdapat gangguan berbentuk seksual (<i>sexual harrassment</i>) antara pekerja lelaki dan wanita.	1	2	3	4	5
5. Saya selesa berkomunikasi dengan pihak atasan.	1	2	3	4	5
6. Kakitangan di jabatan lain memandang rendah kepada kakitangan jabatan ini.	1	2	3	4	5
7. Saya mendapat sokongan daripada pihak atasan.	1	2	3	4	5
9. Saya terasing dari pergaulan dengan rakan-rakan sekerja saya.	1	2	3	4	5
10. Kadang-kala pendapat saya tidak dipertimbangkan oleh pihak atasan.	1	2	3	4	5
11. <i>Red-tape</i> dan <i>birokrasi</i> banyak mengganggu kelancaran tugas saya.	1	2	3	4	5
12. Pihak atasan memandang rendah kebolehan saya	1	2	3	4	5
13. Kawan-kawan saya membosankan	1	2	3	4	5
14. Rakan-rakan sekerja keberatan memberikan bantuan apabila diperlukan	1	2	3	4	5
15. Pegawai atasan tidak suka bergaul dengan kakitangan bawahan	1	2	3	4	5
16. Arahan yang diberikan kepada saya tidak jelas	1	2	3	4	5

4 - PERILAKU PELANGGAN

Berikut adalah soalan-soalan yang berkaitan dengan pandangan anda terhadap kelakuan pelanggan-pelanggan. Sila Bulatkan jawapan anda bagi setiap pernyataan-pernyataan berikut.

	Sangat setuju	Setuju	Tidak pasti	Tidak setuju	Langsung tidak setuju
1. Kelakuan pelanggan-pelanggan mencabar kesabaran saya.	1	2	3	4	5
2. Kelakuan pelanggan membuatkan saya lebih mudah marah.	1	2	3	4	5
3. Saya sentiasa membuat kerja-kerja yang rutin dengan pelanggan.	1	2	3	4	5
4. Adakalanya saya tidak faham dengan kehendak pelanggan.	1	2	3	4	5
5. Pelanggan yang datang adakalanya memarahi saya kerana kesilapan yang saya lakukan.	1	2	3	4	5
6. Pelanggan-pelanggan yang datang adakalanya memarahi saya tanpa sebab.	1	2	3	4	5
7. Kegagalan saya berkomunikasi dengan pelanggan menyebabkan saya mudah geram.	1	2	3	4	5
8. Kegagalan pelanggan berkomunikasi dengan saya menyebabkan saya mudah geram.	1	2	3	4	5
9. Kata-kata pelanggan banyak menyinggung perasaan saya.	1	2	3	4	5
10. Pelanggan mengharapkan saya menguruskan urusan mereka dengan cepat	1	2	3	4	5
11. Pelanggan-pelanggan sungguh peramah	1	2	3	4	5
12. Adakalanya pelanggan bersikap kasar	1	2	3	4	5
13. Adakalanya pelanggan cepat marah	1	2	3	4	5
14. Pelanggan-pelanggan pentingkan diri sendiri	1	2	3	4	5
15. Pelanggan-pelanggan membosankan	1	2	3	4	5
16. Pelanggan-pelanggan memberi pujian atas kerja yang saya lakukan untuk mereka	1	2	3	4	5

BAHAGIAN C

PERUBAHAN-PERUBAHAN YANG BERLAKU SEMENJAK BEKERJA

Sila tandakan [/] sebagai jawapan pilihan anda.

Semenjak anda bekerja disini, adakah anda merasakan mengalami perubahan kepada perkara-perkara berikut semenjak kebelakangan ini.

Aspek Psikologi

Peristiwa	Sangat kerap	Kerap	Selalu	Kadang-kadang	Tidak pernah
Kerap berjumpa doktor					
Pening kepala					
Merasa lemah					
Sakit-sakit					
Merasa lesu					
Mudah penat					
Rasa hendak pitam					
Mudah berpeluh					
Kurang bertenaga					
Kerap melancung					
Perubahan berat badan					

Aspek Emosi

Pecistiwa	Sangat Kurang	Kurang	Selalu	Kadang- Kadang	Tidak Pernah
Mudah marah					
Hilang pertimbangan					
Mudah merasa kecewa					
Kebimbangan					
Suka bersendirian					
Hilang tumpuan					
Mudah geram					
Sedih tanpa sebab					
Mudah bosan					
Gelisah					
Merasa keseorangan					
Banyak berfikir					
Mudah panik					

Aspek Kelakuan

Peristiwa	Sangat Kerap	Kerap	Selalu	Kadang- kadang	Tidak Pernah
Kesukaran didalam proses membuat keputusan					
Perubahan tabiat tidur (tidur lebih awal/lambat /bangun awal/lewat)					
Perubahan tabiat makan (kurang/lebih makan)					
Perubahan dalam ibadat (Sembahyang lewat dll)					
Hilang keyakinan diri					
Hilang kepuasan kerja					
Masalah keluarga					
Kerap mengambil cuti tahunan					
Kerap mengambil cuti sakit					
Sering sahaja melakukan kesilapan dalam tugas					
Terfikir untuk berhenti					
Kerap ponteng kerja					
Datang kerja lewat					
Motivasi kerja rendah					
Terfikir untuk cari kerja lain					
Kurang aktiviti luar (Bersukan, berkelah dll)					

BAHAGIAN E
UKURAN HOLMES - RAHE

Dalam tempoh 12 bulan yang lepas adakah anda mengalami kejadian-kejadian berikut. Sila tandakan [/] dalam petak-petak yang disediakan setentang dengan peristiwa-peristiwa di bawah.

Soalan untuk semua responden.

1. Perkahwinan ahli keluarga anda	Ya []	Tidak []
2. Musim keraian	Ya []	Tidak []
3. Melancung	Ya []	Tidak []
4. Perubahan dalam tabiat makan	Ya []	Tidak []
5. Perubahan tabiat tidur	Ya []	Tidak []
6. Pertambahan dalam kegiatan sosial	Ya []	Tidak []
7. Perubahan tempat tinggal	Ya []	Tidak []
8. Kematian waris	Ya []	Tidak []
9. Masalah dengan ketua	Ya []	Tidak []
10. Pernah dibuang kerja	Ya []	Tidak []
11. Perubahan kesihatan keluarga	Ya []	Tidak []
12. Pertambahan bilangan ahli keluarga di rumah anda	Ya []	Tidak []
13. Perpisahan dengan ahli keluarga terdekat	Ya []	Tidak []
14. Kecederaan atau sakit yang serius	Ya []	Tidak []
15. Pinjaman RM10,000 ke bawah	Ya []	Tidak []
16. Membuat gadaian RM10,000 ke atas	Ya []	Tidak []
17. Kematian sahabat karib	Ya []	Tidak []
18. Bank mengambil tindakan ke atas pinjaman yang anda lakukan	Ya []	Tidak []
19. Kerugian dalam perniagaan	Ya []	Tidak []
20. Pelanggaran undang-undang kecil	Ya []	Tidak []
21. Masalah kewangan	Ya []	Tidak []

Penyataan-penyataan berikut hanyalah untuk mereka yang telah/pernah berkahwin.
Dalam tempoh 12 bulan yang lepas adakah anda mengalami kejadian-kejadian berikut.

- | | | |
|---------------------------------|----------|-------------|
| 22. Kematian suami/isteri | Ya [] | Tidak [] |
| 23. Berceraai | Ya [] | Tidak [] |
| 24. Anda berkahwin | Ya [] | Tidak [] |
| 25. Isteri/anda mengandung | Ya [] | Tidak [] |
| 26. Kesulitan seks | Ya [] | Tidak [] |
| 27. Masalah dengan suami/isteri | Ya [] | Tidak [] |
| 28. Anak meninggalkan rumah | Ya [] | Tidak [] |
| 29. Pergaduhan dengan mertua | Ya [] | Tidak [] |
| 30. Isteri mula bekerja | Ya [] | Tidak [] |

LAMPIRAN B

Hubungan Tahap-tahap Stress Kerja Responden yang berhubungkait dengan Faktor-faktor Penyebab Stress kerja.

*nota:

Tahap kepuasan yang rendah adalah di antara 0 hingga 16 mata, manakala itu tahap kepuasan yang sederhana di antara 17 hingga 33 dan tahap kepuasan yang tinggi di antara 34 mata ke atas. (Angka-angka dalam kurungan bagi setiap jadual adalah mewakili peratus lajur dengan dajah kebebasan bagi setiap jadual adalah 2).

Hubungan di antara Latar Belakang Responden dengan Bentuk Pekerjaan Mereka Sekarang.

Jadual B1.1
Hubungan di antara Umur dengan Kepuasan
Terhadap Bentuk Pekerjaan

Umur	Rendah	Sederhana	Tinggi
Bawah 25 tahun (n=53)	16 (30.2)	33 (62.3)	4 (7.5)
25 tahun ke atas (n=70)	22 (31.4)	39 (55.7)	9 (12.9)

$\chi^2 = 0.594$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.2
Hubungan di antara Bangsa dengan Kepuasan
Terhadap Bentuk Pekerjaan

Bangsa	Rendah	Sederhana	Tinggi
Melayu (n=104)	33 (31.7)	60 (57.7)	11 (10.6)
Bukan Melayu (n=19)	5 (26.3)	12 (63.2)	2 (10.5)

$\chi^2 = 0.839$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.3
Hubungan di antara Jantina dengan Kepuasan
Terhadap Bentuk Pekerjaan

Jantina	Rendah	Sederhana	Tinggi
Lelaki (n=31)	9 (29.0)	20 (64.5)	2 (6.5)
Perempuan (n=92)	29 (31.5)	52 (56.5)	11 (12.0)

$\chi^2 = 0.617$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.4
Hubungan di antara Taraf Perkahwinan dengan
Kepuasan Terhadap Bentuk Pekerjaan

Perkahwinan	Rendah	Sedang	Tinggi
Kahwin (n=73)	23 (31.5)	38 (52.1)	12 (16.4)
Bujang (n=50)	15 (30.0)	34 (68.0)	1 (2.0)

$X^2 = 0.027$ Keputusan = Signifikan

Jadual B1.5
Hubungan di antara Pendidikan dengan
Kepuasan Terhadap Bentuk Pekerjaan

Pendidikan	Rendah	Sedang	Tinggi
SPM ke bawah (n=89)	29 (32.6)	54 (60.7)	6 (6.7)
STPM ke atas (n=34)	9 (26.5)	18 (52.9)	7 (20.6)

$X^2 = 0.082$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.6
Hubungan di antara Tempoh Berkhidmat dengan
Kepuasan Terhadap Bentuk Pekerjaan

Tempoh Berkhidmat	Rendah	Sedang	Tinggi
Kurang 12 tahun (n=54)	18 (33.3)	33 (61.1)	3 (5.6)
Lebih 12 tahun (n=68)	20 (29.4)	38 (55.9)	10 (14.7)

$X^2 = 0.265$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.7
Hubungan di antara Gaji dengan Kepuasan
Terhadap Bentuk Pekerjaan

Gaji	Rendah	Sedang	Tinggi
Kurang RM700 (n=51)	14 (27.5)	34 (66.7)	3 (5.9)
Lebih RM701 (n=72)	24 (33.3)	38 (52.8)	10 (13.9)

$X^2 = 0.209$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.8
Hubungan di antara Lokasi dengan Kepuasan
Terhadap Bentuk Pekerjaan

Lokasi	Rendah	Sedang	Tinggi
Petaling Jaya (n=72)	24 (33.3)	45 (52.5)	3 (4.2)
Kuala Lumpur dan Shah Alam (n=51)	14 (27.5)	27 (52.9)	10 (19.6)

$X^2 = 0.023$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.9
Hubungan di antara Jawatan dengan Kepuasan
Terhadap Bentuk Pekerjaan

Jawatan	Rendah	Sedang	Tinggi
Pembantu Pendaftar (n=76)	26 (34.2)	40 (52.6)	10 (13.2)
Lain-lain (n=46)	12 (26.1)	31 (67.4)	3 (6.5)

$X^2 = 0.231$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.10
Hubungan di antara Jabatan dengan Kepuasan
Terhadap Bentuk Pekerjaan

Jabatan	Rendah	Sedang	Tinggi
Bahagian Kad Pengenalan dan Kewarganegaraan (n=90)	27 (30.0)	53 (58.9)	10 (11.1)
Lain-lain bahagian (n=33)	11 (33.3)	19 (57.6)	3 (9.1)

$X^2 = 0.911$ Keputusan = Tidak signifikan

Hubungan di antara Latar Belakang Responden dengan Suasana Pejabat
di mana Responden Bertugas.

Jadual B 1.11
Hubungan di antara Umur dengan Kepuasan
Terhadap Suasana Pejabat

Umur	Rendah	Sedang	Tinggi
Bawah 25 tahun (n=53)	10 (18.9)	34 (64.2)	9 (17.0)
26 tahun dan ke atas (n=70)	25 (35.7)	40 (57.1)	5 (7.1)

$X^2 = 0.054$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B 1.12
Hubungan di antara Bangsa dengan Kepuasan
Terhadap Suasana Pejabat

Bangsa	Rendah	Sederhana	Tinggi
Melayu (n = 104)	33 (31.7)	60 (57.7)	11 (10.6)
Bukan Melayu (n = 19)	5 (26.3)	12 (63.2)	2 (10.5)

$\chi^2 = 0.207$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B 1.13
Hubungan di antara Jantina dengan Terhadap
Kepuasan Suasana Pejabat

Jantina	Rendah	Sederhana	Tinggi
Lelaki (n = 31)	4 (12.9)	20 (64.5)	7 (22.6)
Perempuan (n = 92)	31 (33.7)	54 (58.7)	7 (5.7)

$\chi^2 = 0.016$ Keputusan = Signifikan

Jadual B1.14
Hubungan di antara Perkahwinan dengan Kepuasan
Terhadap Suasana Pejabat

Perkahwinan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kahwin (n = 73)	22 (30.1)	45 (61.6)	6 (8.2)
Belum kahwin (n = 50)	13 (26.0)	29 (58.0)	8 (16.0)

$\chi^2 = 0.402$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.15
Hubungan di antara Pendidikan dengan Kepuasan
Terhadap Suasana Pejabat

Pendidikan	Rendah	Sederhana	Tinggi
SPM dan SRP (n = 83)	27 (30.3)	49 (55.1)	13 (14.6)
STPM dan ke atas (n = 34)	8 (23.5)	25 (73.5)	1 (2.9)

$\chi^2 = 0.094$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.16
Hubungan di antara Tempoh Berkhidmat dengan
Kepuasan Terhadap Suasana Pejabat

Tempoh Berkhidmat	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kurang 12 tahun (n=54)	12 (22.2)	36 (66.7)	6 (11.1)
Lebih 12 tahun (n=68)	22 (32.4)	38 (55.9)	8 (11.8)

$X^2 = 0.482$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.17
Hubungan di antara Gaji dengan Tahap
Kepuasan Terhadap Suasana Pejabat

Gaji	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kurang RM700 (n=51)	11 (21.6)	31 (60.8)	9 (17.6)
Lebih RM701 (n=72)	24 (33.3)	43 (59.7)	5 (6.9)

$X^2 = 0.107$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.18
Hubungan di antara Lokasi dengan Tahap
Kepuasan Terhadap Suasana Pejabat

Lokasi	Rendah	Sederhana	Tinggi
Petaling Jaya (n=72)	20 (27.8)	46 (63.9)	6 (8.3)
Kuala Lumpur dan Shah Alam (n=51)	15 (29.4)	28 (54.9)	8 (15.7)

$X^2 = 0.397$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.19
Hubungan di antara Jawatan dengan Tahap
Kepuasan Terhadap Suasana Pejabat

Jawatan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Pembantu Pendaftaran (n=76)	23 (30.3)	45 (59.2)	8 (10.5)
Lain-lain (n=48)	12 (26.1)	28 (60.9)	6 (13.0)

$X^2 = 0.841$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.20
Hubungan di antara Jabatan dengan Tahap
Kepuasan Terhadap Suasana Pejabat

Jabatan	Rendah	Sedang	Tinggi
Kad Pengenalan dan Kewarganegaraan (n=90)	26 (28.9)	51 (56.7)	13 (14.4)
Lain-lain (n=33)	9 (27.3)	23 (69.7)	1 (3.0)

$X^2 = 0.177$ Keputusan = Tidak signifikan

Hubungan di antara Latar Belakang Responden dengan Komunikasi Responden di tempat Kerja.

Jadual B1.21
Hubungan di antara Umur dengan Tahap Kepuasan Komunikasi Responden di Tempat Kerja

Umur	Rendah	Sedang	Tinggi
Di bawah 25 tahun (n=53)	15 (28.3)	14 (26.4)	24 (45.3)
25 tahun ke atas (n=70)	23 (32.9)	26 (37.1)	21 (30.0)

$X^2 = 0.202$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.22
Hubungan di antara Bangsa dengan Tahap Kepuasan Komunikasi Responden di Tempat Kerja

Bangsa	Rendah	Sedang	Tinggi
Melayu (n=104)	21 (20.2)	59 (56.7)	24 (23.1)
Lain-lain (n=19)	5 (26.3)	4 (21.1)	10 (52.6)

$X^2 = 0.009$ Keputusan = Signifikan

Jadual B1.23
Hubungan di antara Jantina dengan Tahap Kepuasan Komunikasi Responden di Tempat Kerja

Jantina	Rendah	Sedang	Tinggi
Lelaki (n=31)	12 (38.7)	8 (25.8)	11 (35.5)
Perempuan (n=92)	26 (28.3)	32 (34.8)	34 (37.0)

$X^2 = 0.495$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.24
Hubungan di antara Perkahwinan dengan Tahap Kepuasan
Komunikasi Responden di Tempat Kerja

Perkahwinan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kahwin (n=73)	22 (30.1)	45 (61.6)	6 (8.2)
Bujang (n=50)	13 (26.0)	29 (58.0)	8 (16.0)

$\chi^2 = 0.402$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.25
Hubungan di antara Pendidikan dengan Tahap Kepuasan
Komunikasi Responden di Tempat Kerja

Pendidikan	Rendah	Sederhana	Tinggi
SPM dan SRP (n=89)	29 (32.6)	54 (60.7)	6 (6.7)
STPM ke atas (n=34)	9 (26.5)	18 (52.9)	7 (20.6)

$\chi^2 = 0.082$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.26
Hubungan di antara Lama Berkhidmat dengan Tahap
Kepuasan Komunikasi Responden di Tempat Kerja

Lama Berkhidmat	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kurang 12 tahun (n=54)	20 (37.0)	16 (29.6)	18 (33.3)
Lebih 12 tahun (n=68)	18 (25.6)	24 (35.3)	26 (38.3)

$\chi^2 = 0.455$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.27
Hubungan di antara Gaji dengan Tahap Kepuasan
Komunikasi Responden di Tempat Kerja

Gaji	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kurang RM700 (n=51)	15 (29.4)	14 (27.5)	22 (43.1)
Lebih RM701 (n=72)	23 (31.9)	26 (36.1)	23 (31.9)

$\chi^2 = 0.412$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.28
Hubungan di antara Lokasi dengan Tahap Kepuasan
Komunikasi Responden di Tempat Kerja

Lokasi	Rendah	Sederhana	Tinggi
Petaling Jaya (n=72)	27 (37.5)	21 (29.2)	24 (33.3)
Kuala Lumpur dan Shah Alam (n=51)	11 (21.6)	19 (37.3)	21 (41.2)

$X^2 = 0.169$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.29
Hubungan di antara Jawatan dengan Tahap
Kepuasan Komunikasi Responden di Tempat Kerja

Jawatan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Pembantu Pendaftaran (n=76)	23 (30.3)	28 (36.8)	25 (32.9)
Lain-lain (n=46)	14 (30.4)	12 (26.1)	20 (43.5)

$X^2 = 0.390$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.30
Hubungan di antara Jabatan dengan Tahap Kepuasan
Komunikasi Responden di Tempat Kerja

Jabatan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kas Pengenalan dan Kewarganegaraan (n=90)	22 (24.4)	33 (36.7)	35 (38.9)
Lain-lain (n=33)	16 (48.5)	7 (21.2)	10 (30.3)

$X^2 = 0.034$ Keputusan = Signifikan

Hubungan di antara Latar Belakang Responden dengan Perilaku
Pelanggan.

Jadual B1.31
Hubungan di antara Kepuasan Perilaku
Pelanggan dengan Umur

Umur	Rendah	Sederhana	Tinggi
Di bawah 25 tahun (n=53)	7 (13.2)	30 (56.6)	16 (30.2)
Lebih 25 tahun (n=70)	19 (27.1)	33 (47.1)	18 (25.7)

$X^2 = 0.172$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.32
Hubungan di antara Bangsa
dengan Kepuasan Terhadap Perilaku Pelanggan

Bangsa	Rendah	Sederhana	Tinggi
Melayu (n=104)	21 (20.2)	59 (56.7)	24 (23.1)
Bukan Melayu (n=19)	5 (26.3)	4 (21.1)	10 (52.6)

$X^2 = 0.009$ keputusan = Signifikan

Jadual B1.33
Hubungan di antara Jantina dengan
Kepuasan Terhadap Perilaku Pelanggan

Jantina	Rendah	Sederhana	Tinggi
Lelaki (n=31)	8 (25.8)	12 (38.7)	11 (35.5)
Perempuan (n=92)	18 (19.6)	51 (55.4)	23 (25.0)

$X^2 = 0.270$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.34
Hubungan di antara Terhadap Perkahwinan dengan
Kepuasan Terhadap Perilaku Pelanggan

Perkahwinan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kahwin (n=73)	17 (23.3)	37 (50.7)	19 (26.0)
Belum kahwin (n=50)	9 (18.0)	26 (52.0)	15 (30.0)

$X^2 = 0.751$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.35
Hubungan di antara Pendidikan
dengan Kepuasan Terhadap Perilaku Pelanggan

Pendidikan	Rendah	Sederhana	Tinggi
SPM dan SRP (n=69)	19 (21.3)	28 (53.9)	22 (24.7)
STPM ke atas (n=34)	7 (20.6)	15 (44.1)	12 (35.3)

$X^2 = 0.481$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.36
Hubungan di antara Tempoh Berkhidmat dengan
Kepuasan Terhadap Perilaku Pelanggan

Tempoh Berkhidmat	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kurang 12 tahun (n=54)	10 (18.5)	32 (59.3)	12 (22.2)
Lebih 12 tahun (n=68)	16 (23.5)	30 (44.1)	22 (32.4)

$\chi^2 = 0.244$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.37
Hubungan di antara Gaji dengan
Kepuasan Terhadap Perilaku Pelanggan

Gaji	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kurang RM700 (n=51)	8 (15.7)	28 (54.9)	15 (29.4)
Lebih RM701 (n=72)	18 (25.0)	35 (48.6)	19 (26.4)

$\chi^2 = 0.460$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.38
Hubungan di antara Lokasi dengan
Kepuasan Terhadap Perilaku Pelanggan

Lokasi	Rendah	Sederhana	Tinggi
Petaling Jaya (n=72)	19 (26.4)	35 (48.6)	18 (25.0)
Kuala Lumpur dan Shah Alam (n=51)	7 (13.7)	28 (54.9)	16 (31.4)

$\chi^2 = 0.231$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.39
Hubungan di antara Jawatan dengan
Kepuasan Terhadap Perilaku Pelanggan

Jawatan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Pembantu Pendaftaran (n=76)	17 (22.4)	35 (46.1)	24 (31.6)
Lain-lain (n=46)	9 (19.6)	27 (58.7)	10 (21.7)

$\chi^2 = 0.367$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B1.40
Hubungan di antara Jabatan dengan
Kepuasan Terhadap Perilaku Pelanggan

Jabatan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kad Pengenalan dan Kewarganegaraan (n=90)	11 (12.2)	50 (55.6)	29 (32.2)
Lain-lain (n=33)	15 (45.5)	13 (39.4)	5 (15.2)

$\chi^2 = 0.000$ Keputusan = Signifikan

Hubungan di antara Aspek-aspek Perubahan dengan Latar Belakang Responden. Tahap perubahan rendah adalah di antara 0 hingga 16 mata, tahap perubahan sederhana di antara 17 hingga 34 mata dan tahap perubahan tinggi di antara 35 mata ke atas.

Hubungan di antara Latar Belakang Responden dengan Aspek Perubahan Psikologi

Jadual B2.1
Hubungan di antara Tahap Perubahan
Aspek Psikologi dengan Umur

Umur	Rendah	Sederhana	Tinggi
Bawah 25 Tahun (n=53)	15 (28.3)	25 (47.2)	13 (24.5)
Lebih 25 Tahun (n=70)	28 (40.0)	21 (30.0)	21 (30.0)

$\chi^2 = 0.143$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.2
Hubungan di antara dengan Perubahan
Aspek Psikologi dengan Bangsa

Bangsa	Rendah	Sederhana	Tinggi
Melayu (n=134)	39 (37.5)	39 (37.5)	26 (25.0)
Bukan Melayu (n=19)	4 (21.1)	7 (36.8)	8 (42.1)

$\chi^2 = 0.229$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.3
Hubungan di antara Tahap Perubahan
Aspek Psikologi dengan Jantina

Jantina	Rendah	Sederhana	Tinggi
Lelaki (n=31)	13 (41.9)	10 (32.2)	8 (25.4)
Perempuan (n=92)	30 (32.6)	36 (39.1)	26 (28.3)

$X^2 = 0.631$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.4
Hubungan di antara Tahap Perubahan
Aspek Psikologi dengan Perkahwinan

Perkahwinan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kahwin (n=73)	30 (41.1)	20 (27.4)	23 (31.5)
Belum Kahwin (n=50)	13 (26.0)	26 (52.0)	11 (22.0)

$X^2 = 0.021$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.5
Hubungan di antara Tahap Perubahan
Aspek Psikologi dengan Pendidikan

Pendidikan	Rendah	Sederhana	Tinggi
SRP dan SPM (n=89)	27 (30.3)	39 (43.8)	23 (25.8)
STPM ke atas (n=34)	16 (47.1)	7 (20.6)	11 (32.4)

$X^2 = 0.052$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.6
Hubungan di antara Tahap Perubahan Psikologi
Aspek dengan Lama Berkhidmat

Lama Berkhidmat	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kurang 12 Tahun (n=54)	18 (33.3)	24 (44.4)	12 (22.2)
Lebih 12 Tahun (n=63)	24 (35.3)	22 (32.4)	22 (32.4)

$X^2 = 0.315$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.7
Hubungan di antara Tahap Perubahan
Aspek Psikologi dengan Gaji

Gaji	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kurang RM700 (n=51)	15 (29.4)	26 (51.0)	10 (19.6)
Lebih RM701 (n=72)	28 (39.8)	20 (27.8)	24 (33.3)

$X^2 = 0.029$ keputusan = Signifikan

Jadual B2.8
Hubungan di antara Tahap Perubahan
Aspek Psikologi dengan Lokasi

Lokasi	Rendah	Sederhana	Tinggi
Petaling Jaya (n=72)	23 (31.9)	29 (40.3)	20 (27.8)
Kuala Lumpur dan Shah Alam (n=51)	20 (39.2)	17 (33.3)	14 (27.5)

$X^2 = 0.658$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.9
Hubungan di antara Tahap Perubahan
Aspek Psikologi dengan Jawatan

Jawatan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Pembantu Pendaftar (n=76)	25 (32.9)	25 (32.9)	26 (34.2)
Lain-lain (n=46)	17 (37.0)	21 (45.7)	8 (17.4)

$X^2 = 0.117$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.10
Hubungan di antara Tahap Perubahan
Aspek Psikologi dengan Jabatan

Jabatan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kad Pengenalan dan Kewarganegaraan (n=90)	31 (34.4)	35 (38.9)	24 (26.7)
Lain-lain (n=33)	12 (36.4)	11 (33.3)	10 (30.3)

$X^2 = 0.844$ Keputusan = Tidak signifikan

Hubungan di antara Aspek Perubahan Emosi dengan Latar Belakang Responden

Jadual B2.11
Hubungan di antara Umur dengan
Tahap Perubahan Aspek Emosi

Umur	Rendah	Sederhana	Tinggi
Bawah 25 Tahun (n=53)	14 (26.4)	18 (34.0)	21 (39.6)
25 Tahun ke atas (n=70)	30 (42.9)	22 (31.4)	18 (25.7)

$\chi^2 = 0.124$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.12
Hubungan di antara Bangsa dengan
Tahap Perubahan Aspek Emosi

Bangsa	Rendah	Sederhana	Tinggi
Melayu (n=104)	40 (38.5)	32 (30.8)	32 (30.8)
Bukan Melayu (n=19)	4 (21.1)	8 (42.1)	7 (36.8)

$\chi^2 = 0.336$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.13
Hubungan di antara Jantina dengan
Tahap Perubahan Aspek Emosi

Jantina	Rendah	Sederhana	Tinggi
Lelaki (n=31)	12 (38.7)	9 (29.0)	10 (32.3)
Perempuan (n=92)	32 (34.8)	31 (33.7)	29 (31.5)

$\chi^2 = 0.879$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.14
Hubungan di antara Perkahwinan dengan
Tahap Perubahan Aspek Emosi

Perkahwinan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kahwin (n=73)	33 (45.2)	23 (31.5)	17 (23.3)
Belum Kahwin (n=50)	11 (22.0)	17 (34.0)	22 (44.0)

$\chi^2 = 0.014$ Keputusan = Signifikan

Jadual B2.15
Hubungan di antara Pendidikan dengan
Tahap Perubahan Aspek Emosi

Pendidikan	Benar	Sedikit Benar	Tidak Benar
SPM dan SRP (n=89)	28 (31.5)	31 (34.8)	30 (33.7)
STPM ke atas (n=34)	16 (47.1)	9 (26.5)	9 (26.5)

$X^2 = 0.217$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.16
Hubungan di antara Lama Berkhidmat dengan
Tahap Perubahan Aspek Emosi

Lama Berkhidmat	Benar	Sedikit Benar	Tidak Benar
Kurang 12 Tahun (n=54)	19 (35.2)	13 (24.1)	22 (40.7)
lebih 12 Tahun (n=68)	24 (35.3)	27 (39.7)	17 (25.0)

$X^2 = 0.101$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.17
Hubungan di antara Gaji dengan
Tahap Perubahan Aspek Emosi

Gaji	Benar	Sedikit Benar	Tidak Benar
Kurang RM700 (n=51)	15 (29.4)	17 (33.3)	19 (37.3)
Lebih RM701 (n=72)	29 (40.3)	23 (31.9)	20 (27.8)

$X^2 = 0.397$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.18
Hubungan di antara Lokasi dengan
Tahap Perubahan Aspek Emosi

Lokasi	Benar	Sedikit Benar	Tidak Benar
Petaling Jaya (n=72)	19 (26.4)	30 (41.7)	23 (31.9)
Kuala Lumpur dan Shah Alam (n=51)	25 (49.0)	10 (19.6)	16 (31.4)

$X^2 = 0.126$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.19
Hubungan di antara Jawatan dengan
Tahap Perubahan Aspek Emosi

Jawatan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Pembantu Pendaftar (n=76)	25 (32.9)	29 (38.2)	22 (28.9)
Lain-lain (n=46)	18 (39.1)	11 (23.9)	17 (37.0)

$\chi^2 = 0.264$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.20
Hubungan di antara Jabatan dengan
Tahap Perubahan Aspek Emosi

Jabatan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kad Pengenalan dan Kewarganegaraan (n=90)	34 (37.8)	29 (32.2)	27 (30.0)
Lain-lain (n=33)	10 (30.3)	11 (33.3)	12 (36.4)

$\chi^2 = 0.707$ Keputusan = Tidak signifikan

Hubungan di antara Latar Belakang Responden dengan Aspek Perubahan
Kelakuan

Jadual B2.21
Hubungan di antara Umur dengan
Tahap Perubahan Aspek Kelakuan

Umur	Rendah	Sederhana	Tinggi
Bawah 25 Tahun (n=53)	18 (34.0)	21 (39.6)	14 (26.4)
25 Tahun ke atas (n=70)	52 (74.3)	7 (10.0)	11 (15.7)

$\chi^2 = 0.000$ Keputusan = Signifikan

Jadual B2.22
Hubungan di antara Bangsa dengan
Tahap Perubahan Aspek Kelakuan

Bangsa	Rendah	Sederhana	Tinggi
Melayu (n=104)	57 (54.8)	28 (26.9)	19 (18.3)
Bukan Melayu (n=19)	13 (68.4)		6 (31.6)

$\chi^2 = 0.030$ keputusan = Signifikan

Jadual B2.23
Hubungan di antara Jantina dengan
Tahap Perubahan Aspek Kelakuan

Jantina	Rendah	Sederhana	Tinggi
Lelaki (n=31)	15 (48.4)	9 (29.0)	7 (22.6)
Perempuan (n=92)	55 (59.8)	19 (20.7)	18 (19.6)

$\chi^2 = 0.509$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.24
Hubungan di antara Perkahwinan dengan
Tahap Perubahan Aspek Kelakuan

Perkahwinan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kahwin (n=73)	53 (72.6)	12 (16.4)	8 (11.0)
Belum Kahwin (n=50)	17 (34.0)	16 (32.0)	17 (34.0)

$\chi^2 = 0.000$ Keputusan = Signifikan

Jadual B2.25
Hubungan di antara Pendidikan dengan
Tahap Perubahan Aspek Kelakuan

Pendidikan	Rendah	Sederhana	Tinggi
SRP dan SPM (n=89)	51 (57.3)	18 (20.2)	20 (22.5)
STPM ke atas (n=34)	19 (55.9)	10 (29.4)	5 (14.7)

$\chi^2 = 0.438$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.26
Hubungan di antara Lama Berkhidmat dengan
Tahap Perubahan Aspek Kelakuan

Lama Berkhidmat	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kurang 12 Tahun (n=54)	22 (40.7)	15 (27.8)	17 (31.5)
Lebih 12 Tahun (n=63)	47 (69.1)	13 (19.1)	8 (11.8)

$\chi^2 = 0.004$ Keputusan = Signifikan

Jadual B2.27
Hubungan di antara Gaji dengan
Tahap Perubahan Aspek Kelakuan

Gaji	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kurang RM700 (n=51)	19 (37.3)	20 (39.2)	12 (23.5)
Lebih RM701 (n=72)	51 (70.8)	8 (11.1)	13 (18.1)

$X^2 = 0.000$ Keputusan = Signifikan

Jadual B2.28
Hubungan di antara Lokasi dengan
Tahap Perubahan Aspek Kelakuan

Lokasi	Rendah	Sederhana	Tinggi
Petaling Jaya (n=72)	40 (55.6)	18 (25.0)	14 (19.4)
Kuala Lumpur dan Shah Alam (n=51)	30 (58.8)	10 (19.6)	11 (21.6)

$X^2 = 0.777$ Keputusan = Tidak signifikan

Jadual B2.29
Hubungan di antara Jawatan dengan
Tahap Perubahan Aspek Kelakuan

Jawatan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Pembantu Pendaftar (n=76)	45 (59.2)	21 (27.6)	10 (13.2)
Lain-lain (n=46)	24 (52.2)	7 (15.2)	15 (32.6)

$X^2 = 0.024$ Keputusan = Signifikan

Jadual B2.30
Hubungan di antara Jabatan dengan
Tahap Perubahan Aspek Kelakuan

Jabatan	Rendah	Sederhana	Tinggi
Kad Pengenalan dan Kewarganegaraan (n=90)	49 (54.4)	18 (20.0)	23 (25.6)
Lain-lain (n=33)	21 (63.6)	10 (30.3)	2 (6.1)

$X^2 = 0.050$ Keputusan = Signifikan