



# **CONFERENCE PROCEEDING**

## **ICITSBE 2012**

**1<sup>ST</sup> INTERNATIONAL CONFERENCE ON INNOVATION  
AND TECHNOLOGY FOR  
SUSTAINABLE BUILT ENVIRONMENT**

**16 -17 April 2012**



Organized by:  
Office of Research and Industrial  
Community And Alumni Networking  
Universiti Teknologi MARA (Perak) Malaysia  
[www.perak.uitm.edu.my](http://www.perak.uitm.edu.my)

PAPER CODE: GT 42

## **PERSEPSI KAKITANGAN AWAM TERHADAP PERSEKITARAN PEJABAT (KAJIAN KES : LIMA BELAS PEJABAT KERAJAAN NEGERI SEMBILAN)**

**Noorazlina Kamarulzaman dan Alia Abdullah Saleh**

Faculty of Architecture, Planning & Surveying, Universiti Teknologi MARA (Perak), Malaysia

### **Abstrak**

*Terdapat banyak tanggapan masyarakat mengenai perbezaan kualiti perkhidmatan di antara staf kerajaan dengan staf swasta. Sesetengah pendapat mengatakan cara kerja pihak swasta adalah lebih efisien berbanding kerajaan. Namun tiada petunjuk yang jelas mengenainya. Secara ringkasnya, terdapat pelbagai aspek yang boleh menyumbang kepada perkara ini. Persekitaran pejabat dikenalpasti sebagai salah satu aspek tersebut. Merujuk kepada kajian yang dijalankan oleh Andrian Laeman, suhu, kualiti udara, pencahayaan dan bunyi bisung di tempat kerja boleh mempengaruhi tumpuan kerja dan produktiviti. Berdasarkan kajian tersebut, kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap aspek persekitaran pejabat dan fasiliti yang disediakan oleh lima belas (15) pejabat kerajaan di Seremban, Negeri Sembilan. Tujuan kajian ini dijalankan antara lain adalah bagi mengenalpasti aspek persekitaran yang boleh mempengaruhi tumpuan kerja mengikut keutamaannya. Sebanyak seratus lima puluh (150) set borang soal selidik telah diterima dan dianalisis menggunakan perisian Statistical Package For Social Sciences (SPSS) bagi mencapai hasil kajian. Penemuan kajian menunjukkan kebanyakkan responden mempunyai tahap persepsi yang sederhana terhadap persekitaran di mana aspek pencahayaan berada dikedudukan teratas yang paling memuaskan hati responden. Sementara itu, susunatur pejabat dikenalpasti sebagai aspek yang paling tidak memuaskan. Selain itu, analisis kajian juga menunjukkan kesemua aspek persekitaran pejabat boleh mempengaruhi tumpuan pekerja terhadap kerja mereka.*

**Kata Kunci:** Persekitaran pejabat, Pengurusan fasiliti

### **Abstract**

*There are many community assumptions about the difference of quality service provided by government and private sectors. Some of them said that the work of private staff was more efficient than the work of government staff. But there are no clear indicators about it. Briefly there are many aspect that contribute to this matter. Office environment has been identified as one of the factors. According to research conducted by Andrian Laeman shows, temperature, air quality, lighting and noise conditions in the office affects the work concentration and productivity. Based on that research, this thesis is conducted to identify customer satisfaction towards the office environment's aspects and facilities provided by fifteen (15) government office in Seremban, Negeri Sembilan. The purpose of this thesis is also to identify the environmental aspects that effect the work concentration of the staff based on their ranking. One hundred and fifty (150) sets of questionnaires were received and analyzed by using Statistical Package For Social Sciences (SPSS) software to find out the outcome of the research. The findings show that most of the respondents have a moderate level of perception regarding the issues office environments where by the result shows that lighting is the highest ranking's aspect that can satisfy the customers. Meanwhile, office layout was identified as the most aspect that unsatisfied the customers. Furthermore, the results also show that all of the environmental aspect could affect the staff concentration of work.*

**Keywords:** Office environment, facilities management

### **1. Pendahuluan**

Pertambahan pekerja dalam sektor awam dan swasta merupakan suatu perkembangan yang baik di dalam arus pembangunan negara. Sejajar dengan pertambahan ini, permintaan terhadap ruang pejabat juga turut meningkat.

Dengan adanya penawaran terhadap ruang-ruang pejabat maka operasi sesebuah organisasi itu akan lebih sistematik, teratur dan terancang. Ruang pejabat sediada khususnya pejabat-pejabat awam haruslah mempunyai keadaan persekitaran kerja yang selesa kepada pelanggan dalamannya (pekerja). Pengubasaian dari segi susunatur atau kelengkapan asas pejabat yang tidak sempurna haruslah diberi penekanan oleh pihak pengurusan bagi memberikan kepuasan bekerja kepada individu di dalam organisasinya.

Ruang umumnya merupakan suatu kawasan yang disediakan samada secara terbuka atau tertutup. Manakala pejabat boleh didefinisikan sebagai suatu tempat bekerja yang disediakan oleh pihak pengurusan kepada setiap pekerjanya bagi mencapai matlamat dan objektif organisasi. Kajian menunjukkan cara kerja seseorang staf boleh dipengaruhi oleh tahap keselesaan mereka terhadap persekitaran dan kemudahan yang disediakan di tempat kerja. Hasil penyelidikan yang dijalankan oleh Andrian Leaman (1995), menunjukkan bahawa individu yang tidak selesa dengan keadaan suhu persekitaran, kualiti udara, pencahayaan dan keadaan bunyi bising di tempat kerja mereka mempengaruhi tumpuan kerja dan produktiviti individu tersebut. Kajian juga menunjukkan bahawa semakin selesa ergonomi (hubungan pekerja dengan persekitaran kerja) semakin meningkat motivasi dan semangat kerja serta mendorong kepada produktiviti. Oleh itu suatu persekitaran kerja yang selesa kepada para pekerja haruslah disediakan kerana persekitaran kerja yang tidak selesa boleh mengganggu tumpuan kerja. Namun begitu, tidak ada petunjuk yang jelas dan tepat mengenai tahap keselesaan dan kepuasan pekerja terhadap persekitaran serta fasiliti yang disediakan dan sejauh mana ia memberi kesan kepada tumpuan kerja mereka.

Oleh yang demikian, di dalam kajian ini penulis telah cuba untuk mengenalpasti tahap kepuasan staf kerajaan terhadap persekitaran kerja dan fasiliti yang ditawarkan serta melihat sejauh mana perkhidmatan yang diberikan mempengaruhi tumpuan kerja seseorang staf tersebut.

## 2. Objektif dan skop kajian

Berdasarkan kepada persoalan kajian yang telah dinyatakan, penulis telah menetapkan tiga objektif kajian iaitu :

- i) Menenalpasti tahap kepuasan pekerja sektor awam terhadap pengurusan fasiliti persekitaran pejabat.
- ii) Menenalpasti aspek-aspek persekitaran pejabat yang boleh mempengaruhi tumpuan kerja mengikut keutamaannya.
- iii) memb

Kajian ini melibatkan lima belas (15) pejabat atau jabatan kerajaan yang terletak di enam (6) buah bangunan. Sebanyak tiga (3) buah pejabat kerajaan yang disoal selidik mempunyai bangunan mereka sendiri iaitu bangunan Jabatan Hal Ehwal Agama Islam, bangunan Majlis Perbandaran Seremban dan bangunan Pejabat Daerah dan Tanah Seremban. Manakala dua belas (12) buah pejabat kajian yang lain adalah di tiga (3) buah bangunan iaitu di bangunan Yayasan Negeri Sembilan, bangunan Wisma Negeri serta bangunan Wisma Persekutuan.

Bagi bangunan Yayasan Negeri Sembilan, sebuah jabatan kerajaan telah disoal selidik iaitu Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta Negeri. Manakala empat (4) jabatan kerajaan yang terdiri daripada Jabatan Kerja Raya, Jabatan Bekalan Air, Jabatan Pertanian Negeri serta Jabatan Perancang Bandar dan Desa adalah antara jabatan di bangunan Wisma Negeri yang telah disoal selidik. Selain itu, soal selidik juga telah dijalankan di bangunan Wisma Persekutuan yang terdiri daripada tujuh (7) jabatan iaitu Jabatan Perkhidmatan Penerangan Negeri Sembilan, Jabatan Tenaga Kerja Negeri Sembilan, Jabatan Pembangunan Koperasi Negeri Sembilan, Jabatan Belia Dan Sukan, Jabatan Ukur Dan Pemetaan, Jabatan Pendaftaran Negeri Sembilan serta Jabatan Perhubungan Perusahaan Negeri Sembilan.

Terdapat beberapa faktor yang diambilkira dalam pemilihan bangunan kajian, antaranya adalah disebabkan oleh bangunan kajian merupakan kompleks utama pejabat kerajaan yang menempatkan pelbagai jabatan kerajaan. Faktor kedua adalah disebabkan terdapat pejabat atau jabatan kerajaan yang beroperasi di bangunan lama. Hal ini adalah merujuk kepada bangunan Pejabat Daerah dan Tanah Seremban. Selain itu, pemilihan bangunan kajian juga mengambilkira faktor keterdedahan jabatan berkenaan berurusan dengan orang awam. Faktor terakhir penulis memilih jabatan-jabatan kajian adalah disebabkan oleh keadaan persekitaran pejabat kajian. Sebelum kajian soal selidik dijalankan, kajian pemerhatian terhadap pejabat-pejabat atau jabatan-jabatan yang hendak disoal selidik dikenalpasti terlebih dahulu.

## 3. Metodologi kajian

Di dalam kajian ini, penulis telah memilih kaedah pengumpulan data secara sampel iaitu melalui pengedaran borang soal selidik yang memfokuskan kepada objektif kajian. Kaedah soal selidik mampu memberikan maklumat yang lebih mewakili objektif yang hendak dicapai. Menurut Mohd Najib Ghafar (1999:85), soal

selidik seandainya dapat dibina dengan baik merupakan sesuatu yang dapat ditadbir dengan mudah. Malah pemerolehan data dapat diproses dengan mudah untuk dianalisis.

Tiga belas (13) borang soal selidik telah diserahkan kepada sepuluh (10) jabatan yang dikaji. Manakala sebanyak empat belas (14) borang soal selidik diserahkan kepada lima (5) jabatan kerajaan yang lain. Jumlah keseluruhan borang soal selidik yang telah diedarkan adalah dua ratus (200) set. Namun begitu hanya seratus lima puluh (150) responden sahaja yang benar-benar memberikan maklum balas terhadap borang soal selidik yang diedarkan. Soal selidik yang dijalankan dirangka kepada tiga bahagian iaitu :

- i) BAHAGIAN A : Data responden.
- ii) BAHAGIAN B : Tahap Kepuasan Pelanggan
- iii) BAHAGIAN C : Kesan Persekitaran Pejabat Terhadap Tumpuan Kerja.

Segala data dan maklumat kajian soal selidik dianalisis menggunakan kaedah penilaian sistematik iaitu perisian 'Statistical Package For Social Science' 11.5 For Windows atau singkatannya SPSS 11.5.

#### 4. Hasil analisis kajian

##### 4.1 Bahagian A: Data Responden

Melalui borang soal selidik yang diedarkan, maka penulis telah dapat mengenalpasti latarbelakang responden yang terlibat dalam memberikan maklum balas kepada kajian. Daripada maklum balas yang diperolehi, maka hasil analisis yang didapati adalah melibatkan perkara-perkara berikut :

Jadual 1 : Data Responden

JANTINA	KEKERAPAN	PERATUS (%)
Lelaki	71	47.3
Perempuan	79	52.7
UMUR	KEKERAPAN	PERATUS (%)
20-30 tahun	43	28.7
30-40 tahun	32	21.3
40-50 tahun	57	38.0
50 tahun ke atas	18	12.0
JAWATAN	KEKERAPAN	PERATUS (%)
Profesional	26	17.3
Sokongan teknikal	34	22.7
Sokongan pentadbiran	83	55.3
Lain-lain	7	4.7
TAHUN BEKERJA	KEKERAPAN	PERATUS(%)
Kurang dari 1 tahun	11	7.3
1-2 tahun	13	8.7
2-5 tahun	19	12.7
Lebih dari 5 tahun	107	71.3
JENIS RUANG KERJA	KEKERAPAN	PERATUS(%)
Bilik persendirian	36	24.0
Berkongsi bilik	19	12.7
Ruang terbuka	81	54.0
Lain-lain	14	9.3

##### 4.2 Bahagian B : Tahap Kepuasan Pelanggan

Analisis data tahap kepuasan pelanggan di tempat-tempat kajian merupakan data teras kepada keseluruhan kajian. Daripada analisis yang diperolehi, ia boleh menjawab persoalan kajian yang dicari oleh penulis. Terdapat

sepuluh (10) perkara yang disoal selidik di dalam bahagian ini. Berikut diterangkan secara terperinci hasil dapatan kajian.

**Jadual 2 :** Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Pencahayaan

SKALA	KEKERAPAN	PERATUS(%)
Tidak Puashati	17	11.3
Puashati	104	69.3
Sangat Puashati	29	19.3
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

**Jadual 3 :** Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Pengudaraan

SKALA	KEKERAPAN	PERATUS(%)
Tidak Puashati	23	15.3
Puashati	100	66.7
Sangat Puashati	27	18.0
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

**Jadual 4 :** Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Udara

SKALA	KEKERAPAN	PERATUS(%)
Tidak Puashati	28	18.7
Puashati	97	64.7
Sangat Puashati	25	16.7
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

**Jadual 5 :** Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Suhu Persekitaran

SKALA	KEKERAPAN	PERATUS(%)
Tidak Puashati	23	15.3
Puashati	105	70.0
Sangat Puashati	22	14.7
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

**Jadual 6 :** Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Tahap Kebisingan

SKALA	KEKERAPAN	PERATUS(%)
Tidak Puashati	26	17.3
Puashati	107	71.3
Sangat Puashati	17	11.3
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

**Jadual 7 :** Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Warna Persekitaran

SKALA	KEKERAPAN	PERATUS(%)
Tidak Puashati	46	30.7
Puashati	94	62.7
Sangat Puashati	10	6.7
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

**Jadual 8 :** Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Susunatur Pejabat

SKALA	KEKERAPAN	PERATUS(%)
Tidak Puashati	73	48.7
Puashati	69	46.0
Sangat Puashati	8	5.3
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

**Jadual 9 :** Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Luas / Saiz Ruang

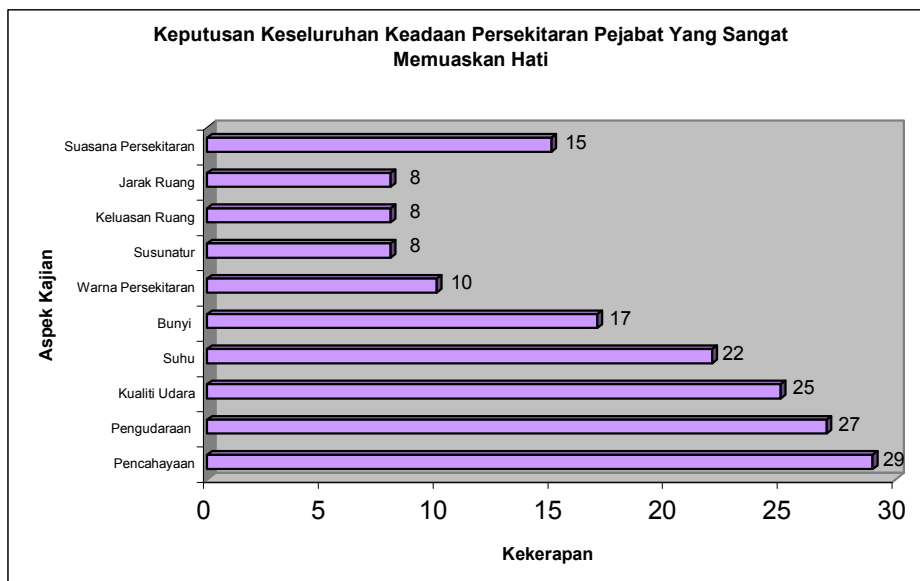
SKALA	KEKERAPAN	PERATUS(%)
Tidak Puashati	73	48.7
Puashati	69	46.0
Sangat Puashati	8	5.3
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

**Jadual 10 :** Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Jarak Antara Ruang

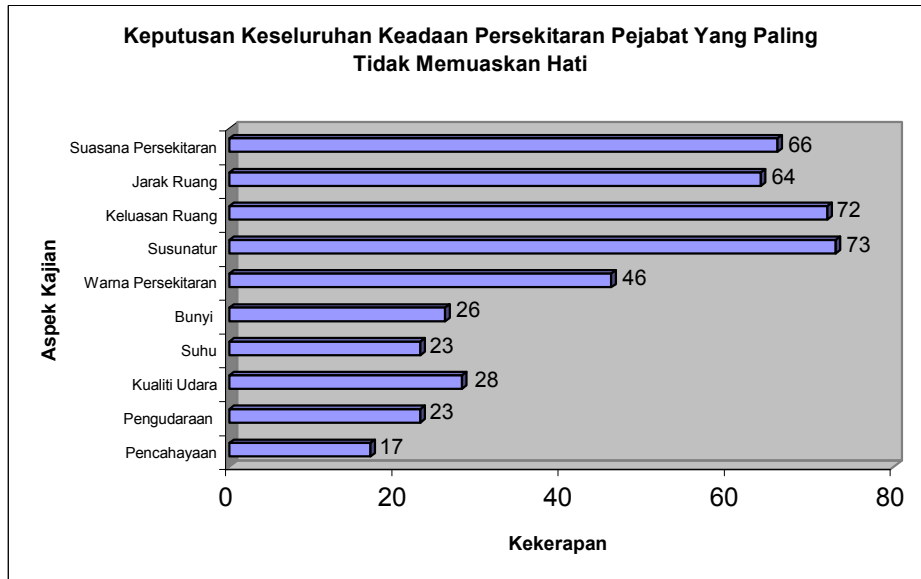
SKALA	KEKERAPAN	PERATUS(%)
Tidak Puashati	64	42.7
Puashati	78	52.0
Sangat Puashati	8	5.3
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

**Jadual 11 :** Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Suasana Persekitaran

SKALA	KEKERAPAN	PERATUS(%)
Tidak Puashati	66	44.0
Puashati	69	46.0
Sangat Puashati	15	10.0
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>



**Rajah 1 :** Kedudukan Aspek-Aspek Persekitaran Pejabat Yang Sangat Memuaskan Hati Responden.

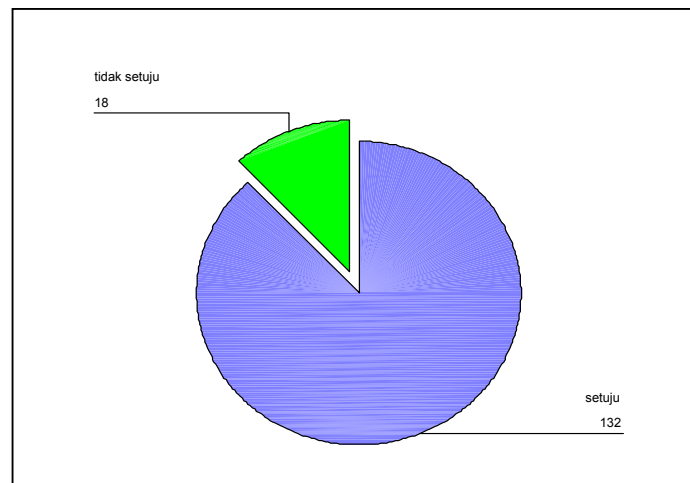


Rajah 2 : Kedudukan Aspek-Aspek Persekitaran Pejabat Yang Sangat Tidak Memuaskan Hati Responden

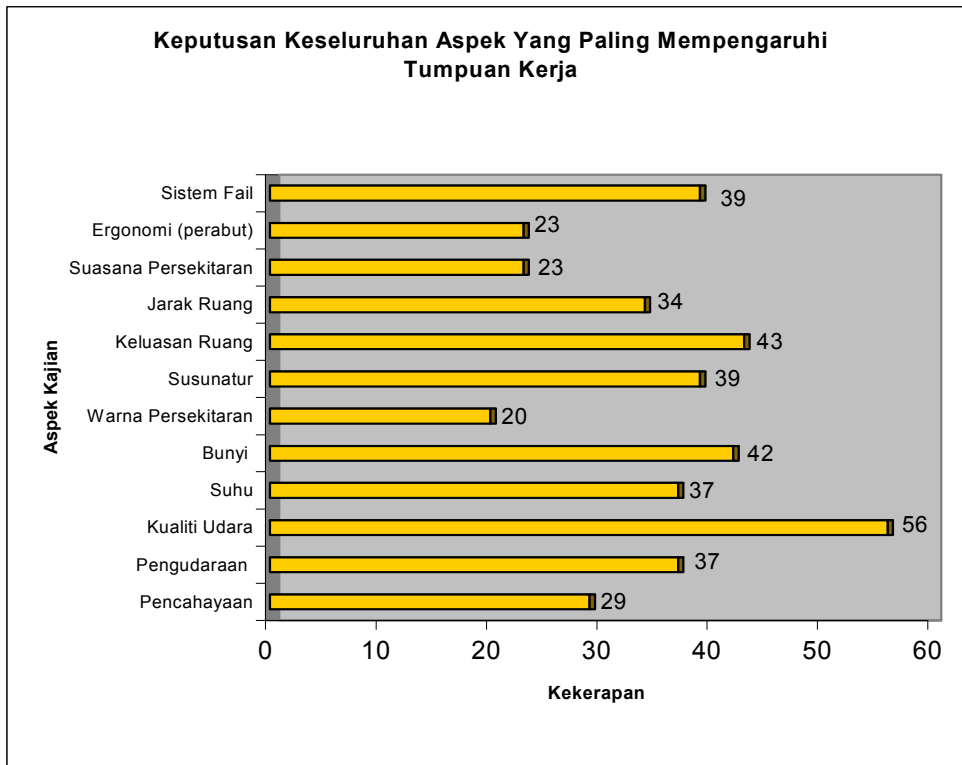
#### 4.3 Bahagian C :Kesan Persekitaran Pejabat Terhadap Tumpuan Kerja

Soal selidik di bahagian ini adalah bertujuan bagi mengenalpasti pandangan atau pendapat responden terhadap perkara-perkara yang mereka rasa boleh mengganggu atau mempengaruhi tumpuan mereka terhadap pekerjaan. Terdapat tujuh (7) perkara yang cuba dikenalpasti oleh penulis. Kesemua perkara yang disoal selidik memberikan maklumat penting kepada kajian penulis.

Bagi memulakan sesi soal selidik Bahagian C, penulis telah cuba untuk mengenalpasti samada responden yang disoal selidik bersetuju atau tidak dengan kenyataan penulis bahawa tumpuan kerja mereka boleh terganggu disebabkan oleh persekitaran pejabat mereka. Daripada hasil soal selidik yang telah dianalisis (Rajah 3), didapati bahawa majoriti responden menyatakan bahawa mereka bersetuju dengan kenyataan tersebut iaitu keadaan persekitaran pejabat boleh mengganggu tumpuan mereka semasa bekerja.



Rajah 3: Analisis Responden Yang Bersetuju Dan Tidak Bersetuju Mengenai Pengaruh Persekitaran Terhadap Tumpuan Kerja.



Rajah 4 : Kedudukan Aspek-Aspek Yang Sangat Mempengaruhi Tumpuan Kerja Seseorang Responden.

## 5. Cadangan Kepada Penemuan Kajian

Berdasarkan kepada penemuan kajian yang telah dibincangkan sebelum ini, perkara utama yang tidak memuaskan hati kebanyakan responden adalah aspek susunatur pejabat, keluasan ruang, suasana persekitaran, jarak antara ruang kerja dan sebagainya. Manakala aspek utama yang boleh mempengaruhi tumpuan kerja seseorang responden pula adalah kualiti udara, keluasan ruang, tahap bunyi, susunatur pejabat dan lain-lain.

Daripada analisis ini, dapat dikenalpasti bahawa aspek susunatur dan keluasan ruang menjadi dua faktor yang paling tidak memuaskan dan paling mempengaruhi tumpuan kerja seseorang responden. Oleh itu, aspek susunatur di pejabat kajian haruslah dikaji semula. Perletakan kabinet-kabinet fail atau barang lain haruslah disusun dan diletakkan di tempat yang mudah diambil dan dikembalikan oleh staf. Selain itu, kabinet bagi menyimpan fail-fail atau dokumen-dokumen pejabat haruslah mencukupi bagi mengelakkan suasana yang berserabut kerana staf pejabat terpaksa meletakkan dokumen-dokumen tersebut di atas meja mereka.

Perletakan sesuatu perabut atau kabinet haruslah di tempat yang tidak menghalang pandangan staf agar memudahkan komunikasi antara mereka. Ini sekaligus boleh mengurangkan tahap kebisingan kerana staf tidak perlu mengeluarkan percakapan yang kuat akibat terlindung daripada sesuatu semasa berkomunikasi. Susunan meja pula haruslah disusun secara lebih teratur. Staf yang membuat kerja-kerja yang sama seperti jurutaip, haruslah ditempatkan di suatu ruang kerja yang sama supaya memudahlan aliran kerja.

Bagi kelemahan dari segi keluasan ruang kerja pula, penulis berpendapat bahawa perkara tersebut tidak dapat dielakkan kerana ruang lantai yang sedia ada sememangnya terhad melainkan dibuat sedikit pengubahsuaian. Namun begitu sekiranya susunatur pejabat dirancang dengan baik maka masalah keluasan ruang mungkin dapat diatasi.

## 6. Kajian Lanjutan

Kajian yang dijalankan oleh penulis hanya tertumpu kepada lima belas (15) pejabat atau jabatan kerajaan di Seremban sahaja. Hasil analisis tidak boleh menggambarkan keseluruhan staf kerajaan di Seremban walaupun ianya melibatkan lima belas (15) jabatan kerana hanya enam (6) bangunan sahaja yang terlibat.

Oleh itu penulis ingin mencadangkan supaya bakal-bakal penulis pada masa akan datang sekiranya berminat untuk meneruskan kajian lanjutan menambah bilangan bangunan pejabat kajian bagi mewakili kesemua staf kerajaan di Seremban, Negeri Sembilan. Selain itu, kajian perbandingan di antara pejabat-pejabat



swasta dan kerajaan juga boleh dibuat bagi mengenalpasti perbezaan tahap perkhidmatan dan tahap kepuasan pelanggan dalaman setiap organisasi tersebut.

### **Rujukan**

Adrian Leaman, (1995) "Dissatisfaction and office productivity", *Facilities*, Vol. 13 Iss: 2, pp.13 - 19