



INDEKS KETERLIBATAN PEGAWAI PIHAK BERKUASA TEMPATAN 2019



INDEKS KETERLIBATAN PEGAWAI PIHAK BERKUASA TEMPATAN 2019

ISI KANDUNGAN

01 PENDAHULUAN ----> 1

02 ANALISIS DEMOGRAFI ----> 9

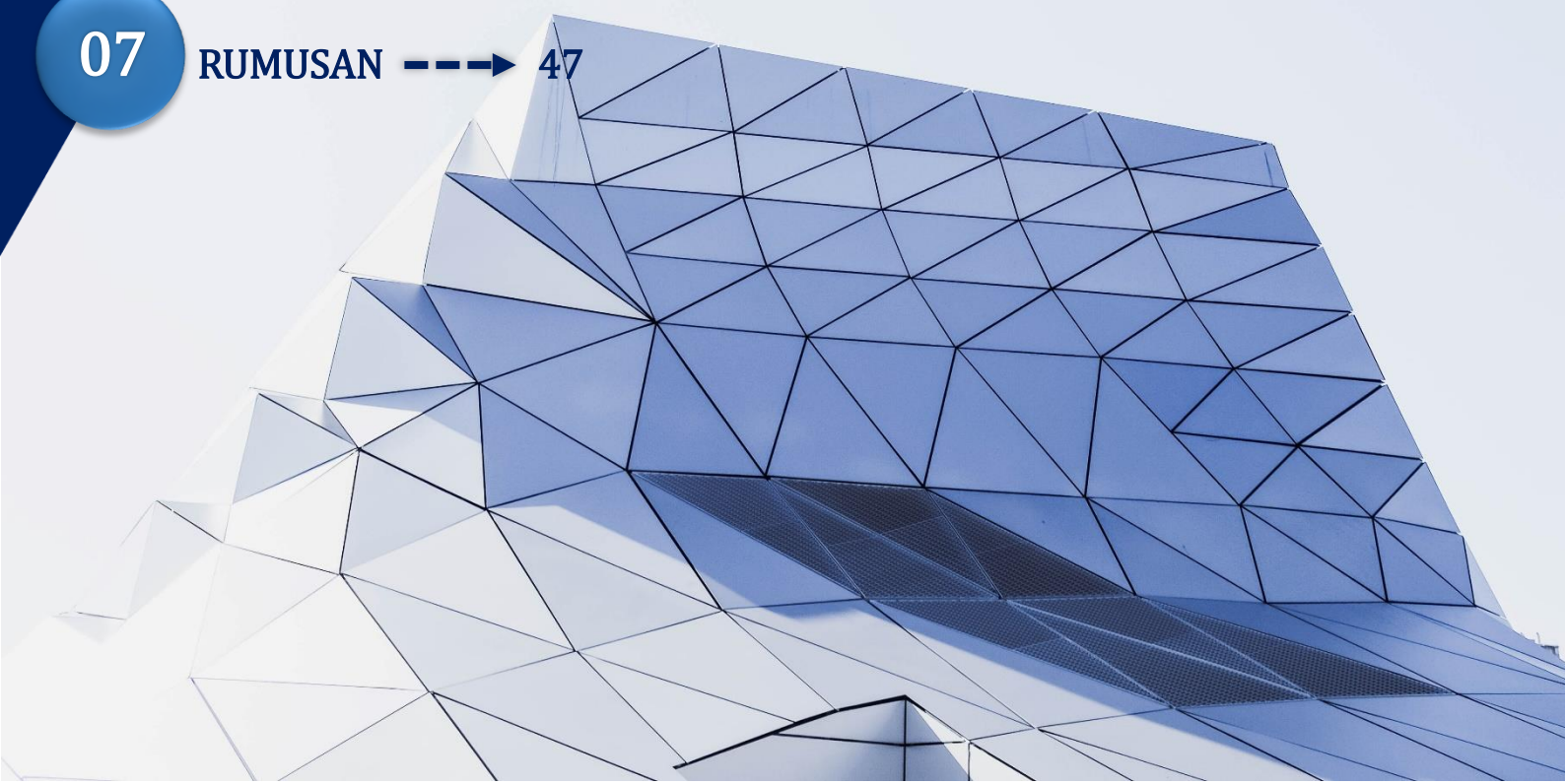
03 INDEKS KETERLIBATAN PEGAWAI PBT ----> 15

04 PEMACU KETERLIBATAN PEGAWAI PBT ----> 25

05 FAKTOR USAHA PEMBAHARUAN ----> 35

06 PERBANDINGAN INDEKS KETERLIBATAN PEGAWAI PBT
2017 DAN 2019 ----> 39

07 RUMUSAN ----> 47



01

PENDAHULUAN





Kajian ini dilaksanakan bertujuan untuk mendapatkan nilai Indeks Keterlibatan Pegawai (IKP) di 150 Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) di seluruh negara. Ia juga bertujuan mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi keterlibatan pegawai. Kajian IKP PBT 2019 adalah merupakan kajian pelengkap kepada Kajian IKP 2015 dalam Organisasi Perkhidmatan Awam Persekutuan. IKP juga telah dijadikan sebagai Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam tahun 2019.

Kewajaran untuk menandaaraskan tahap keterlibatan pegawai PBT adalah berlandaskan hasil kajian separuh penggal RMKe-11, (2018-2020) di bawah Keutamaan dan Penekanan Baharu, yang melibatkan Tonggak 1: Mereformasi Tadbir Urus ke arah Meningkatkan Ketelusan dan Kecekapan Perkhidmatan Awam. Ia memberi fokus kepada penambahbaikan tadbir urus serta mendukung akauntabiliti dan ketelusan dalam pentadbiran kerajaan. Ia dibahagikan kepada 4 bidang keutamaan, namun kajian ini memfokuskan kepada Bidang Keutamaan D: Pengukuhan Penyampaian Perkhidmatan Awam iaitu Strategi 3: Memperkasa PBT.

Keterlibatan pekerja ditakrifkan sebagai sejauh mana pekerja berasa bersemangat terhadap tugas mereka, komited terhadap organisasi, bermotivasi dan dedikasi dalam

pekerjaan mereka. Pekerja yang mempunyai tahap keterlibatan yang tinggi akan menunjukkan komitmen terhadap tugas yang menjadikan mereka lebih bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan, tanpa dipengaruhi oleh faktor gaji dan kemudahan.

Sejajar dengan pernyataan di atas, kepentingan kajian ini adalah untuk melihat keterlibatan pegawai PBT yang memberi kesan terhadap kepuasan, komitmen dan prestasi pegawai itu sendiri. Secara tidak langsung, ia memberi impak kepada pencapaian organisasi. Malah, hasil dapatan kajian ini dapat dijadikan panduan oleh pihak organisasi dalam merencana program dan aktiviti yang dapat meningkatkan tahap keterlibatan pegawai di organisasi masing-masing.

Rajah 1.1: Punca Kuasa



TONGGAK 1

Mereformasi Tadbir Urus ke arah Meningkatkan Ketelusan dan Kecekapan Perkhidmatan Awam.

BIDANG KEUTAMAAN D

Memperkuh Penyampaian Perkhidmatan Awam.

STRATEGI D3

Memperkasa Pihak Berkuasa Tempatan (PBT).

Indeks Keterlibatan Pegawai diukur di ketiga-tiga kategori PBT iaitu, Dewan/Majlis Bandaraya, Majlis Perbandaran dan Majlis Daerah. Kategori PBT dibangunkan berdasarkan beberapa kriteria yang dinyatakan pada Rajah 1.2. Sehingga Oktober 2019, terdapat 150 PBT yang telah diwujudkan secara terancang dan strategik mengikut daerah di setiap negeri berdasarkan Rajah 1.3.



Rajah 1.2: Kategori PBT



Kategori Kriteria	Majlis Bandaraya/ Dewan Bandaraya	Majlis Perbandaran	Majlis Daerah
PBT	15 buah	39 buah	96 buah
Jumlah Penduduk	Melebihi 500,000	Melebihi 150,000	Kurang 150,000
Hasil Tahunan	Melebihi RM 100 juta	Melebihi RM 20 juta	Kurang RM 20 juta

Penyataan Masalah

Kajian yang dijalankan oleh Komal dan Tahir (2007) serta Sattar, Ahmad dan Hassan (2015) menunjukkan bahawa keterlibatan pekerja mempunyai kesan terhadap kepuasan dan prestasi pekerja itu sendiri. PBT adalah satu badan yang diwujudkan dalam sektor awam Malaysia di bawah bidang kuasa Kerajaan Negeri. Walaupun PBT menjana pentadbiran di peringkat terendah dalam pentadbiran kerajaan, namun fungsinya adalah untuk menjamin kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat melalui perkhidmatan yang

pelbagai termasuk perumahan, perkhidmatan asas kebersihan, merancang dan melaksanakan pembangunan infrastruktur bagi kemudahan awam.

Manakala bidang tugas Jabatan Kerajaan Tempatan (JKT) khususnya dan Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) amnya adalah untuk menyelaraskan PBT dari segi penyeragaman dasar dan perundangan, penyampaian khidmat nasihat serta penyaluran peruntukan daripada Kerajaan Persekutuan.

Rajah 1.3: Kedudukan Bilangan PBT Mengikut Negeri



Rajah 1.4: Fungsi Lazim yang dijalankan oleh PBT

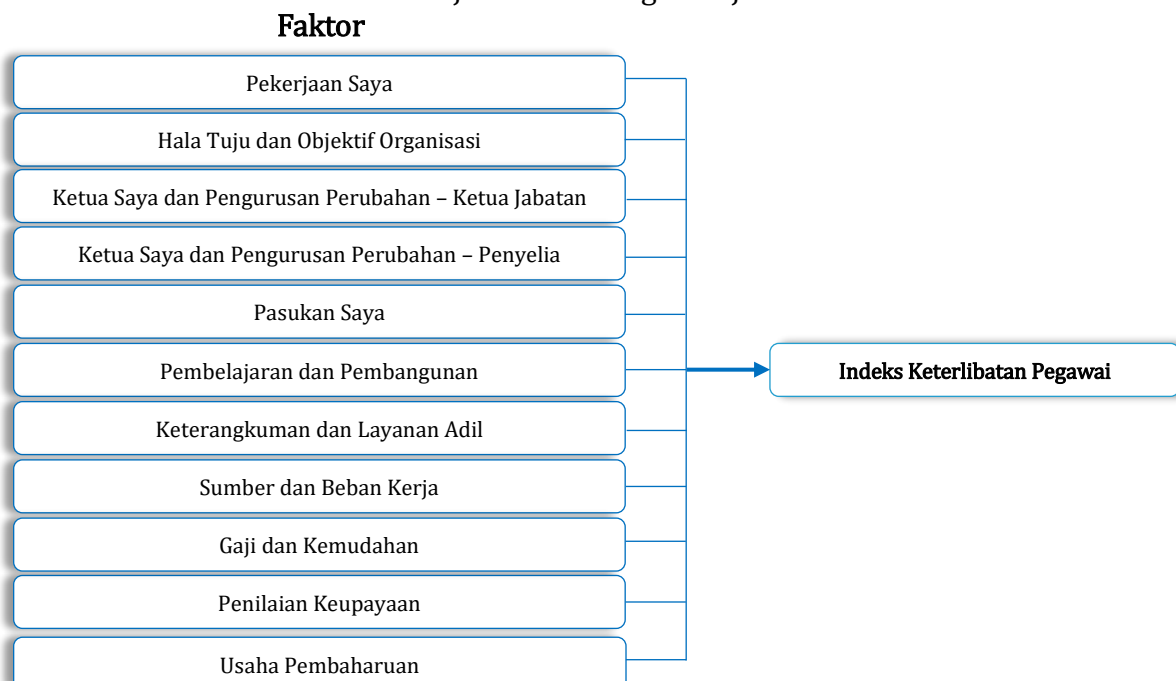


Kerangka Kajian

Kerangka kajian ini diadaptasi daripada kerangka Kajian Indeks Keterlibatan Penjawat Awam Perkhidmatan Awam Persekutuan (IKPA) 2015 dan *UK Civil*

Service People Survey 2013. Kerangka kajian ini mengambil kira 10 faktor sedia ada dalam kajian rintis IKP PBT 2016 dan kajian IKP PBT 2017 dengan 1 faktor tambahan iaitu Usaha Pembaharuan (Rajah 1.5).

Rajah 1.5: Kerangka Kajian





Metodologi

A. Responden

Bagi kajian ini, bilangan pegawai PBT yang terlibat sebagai responden adalah seramai 30,429 orang dengan pecahan seperti di bawah:

- i. Majlis Bandaraya/Dewan Bandaraya (8,424 orang)
- ii. Majlis Perbandaran (15,515 orang)
- iii. Majlis Daerah (6,490 orang)

B. Instrumen

Instrumen kajian ini diadaptasi daripada kaji selidik oleh *UK Civil Service People Survey* (2013). Instrumen kajian ini mengandungi 58 soalan utama berkaitan 12 pembolehubah kajian dan 9 soalan mengenai latar belakang responden. Responden diberi pilihan untuk menjawab soalan kajian berdasarkan pilihan jawapan lima (5) skala Likert iaitu 5 (sangat bersetuju), 4 (bersetuju), 3 (neutral), 2 (tidak bersetuju) dan 1 (sangat tidak bersetuju). Maklumat lanjut mengenai instrumen kajian dapat dirujuk pada Lampiran A.

C. Elemen dan Kaedah Pengiraan IKP

Keterlibatan pegawai diukur berdasarkan lima elemen utama iaitu kebanggaan, inspirasi, motivasi, perakuan dan keterikatan. Kombinasi semua elemen tersebut menentukan tahap keterlibatan pegawai, yang ditunjukkan oleh purata skor kelima-lima elemen tersebut.

D. Kesahan dan Kebolehpercayaan

Tahap kesahan dan kebolehpercayaan bagi soalan-soalan dalam kajian ini telah dinilai melalui kajian rintis yang telah dijalankan pada tahun 2016 dengan melihat kepada kesahan muka dan analisis *internal consistency*. Seramai 35 orang responden yang terdiri daripada pelbagai gred dan skim perkhidmatan di KPKT, Jabatan Kerajaan Tempatan (JKT) dan PBT telah terlibat dalam kajian rintis yang telah dijalankan.

Nilai *Cronbach Alpha* berdasarkan setiap faktor kajian adalah di antara 0.83 hingga 0.96 dengan faktor Ketua Saya Pengurus Perubahan - Penyelia menunjukkan nilai yang tertinggi. Maklumat lanjut mengenai hasil analisis kebolehpercayaan instrumen ini dapat dilihat berdasarkan Lampiran B.

E. Tempoh Masa Kutipan Data dan Kadar Respon

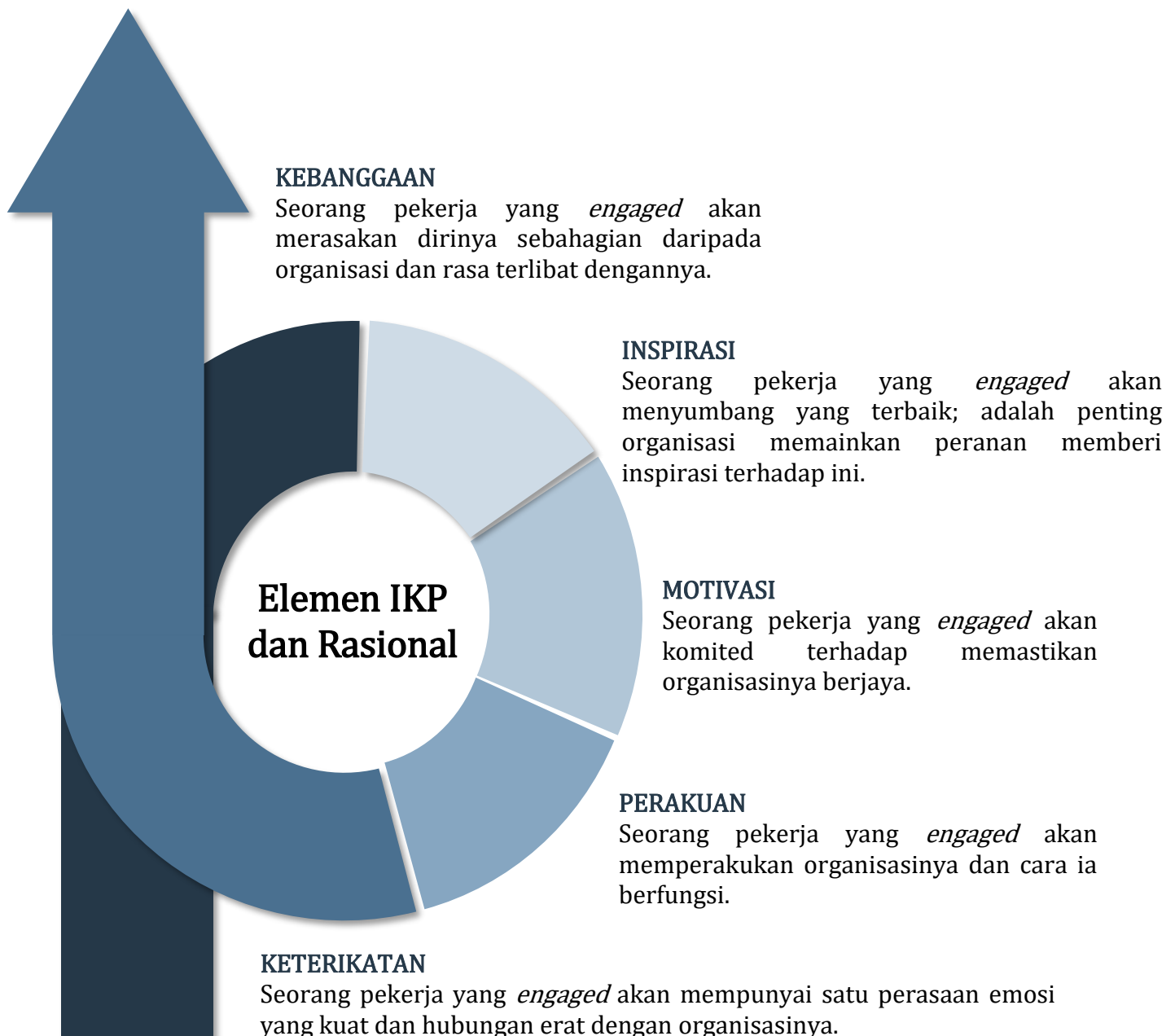
Kutipan data mengambil masa selama tujuh (7) minggu bermula 10 Jun hingga 26 Julai 2019. Sasaran kadar respon bagi kajian ini adalah sekurang-kurangnya 60% kerana kadar respon 20% dianggap terlalu rendah manakala kadar respon 80% dianggap sebagai satu standard *de facto* yang sukar dicapai oleh kajian yang berskala besar. Oleh itu, aspek paling utama ialah sampel tersebut mewakili semua sub komuniti sesebuah populasi.

F. Edaran Soal Selidik

Kaedah edaran soal selidik dilaksanakan secara dalam talian dengan menggunakan Sistem *Lime Survey* Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA). Kaedah ini digunakan kerana ia dapat mencapai kadar respon yang lebih tinggi dan menjimatkan kos.

Oleh kerana PBT merupakan organisasi di bawah Kerajaan Negeri, JPA telah mengemukakan surat rasmi kepada setiap Setiausaha Kerajaan (SUK) Negeri untuk

memaklumkan pelaksanaan kajian ini. Di samping itu, taklimat dan perbincangan telah diadakan dengan KPKT bagi memastikan penglibatan PBT sepenuhnya. JPA turut mengadakan perbincangan dan taklimat kepada pegawai yang mewakili 150 PBT masing-masing mengikut zon (Lampiran C). Usaha ini adalah bagi memberi penerangan dan penjelasan kepada pegawai PBT agar urusan pemakluman dan panduan mengisi soal selidik yang lengkap dapat difahami oleh semua warga PBT.



02

ANALISIS DEMOGRAFI





Analisa demografi dilakukan ke atas maklumat berkaitan latar belakang responden melibatkan sejumlah 30,429 data secara keseluruhan.

Jantina

Bilangan responden lelaki yang menjawab soal selidik IKP lebih ramai berbanding responden perempuan. Sebanyak 66.4% responden adalah lelaki (20,191 orang) dan 33.6% responden adalah perempuan (10,238 orang). Majlis Perbandaran menunjukkan bilangan responden lelaki tertinggi iaitu seramai 10,401 orang berbanding Majlis Bandaraya (5,249 orang) dan Majlis Daerah (4,541 orang).

Status Perkahwinan

Bilangan responden yang sudah berkahwin ialah seramai 24,566 orang bersamaan 80.8% manakala bilangan responden yang masih bujang pula seramai 16.6% (5,056 orang). Seramai 1.0% (316 orang) responden ialah duda manakala 1.6% (491 orang) ialah janda. Majoriti responden yang bekerja bersama PBT adalah mereka yang sudah berkahwin.

Orang Kurang Upaya (OKU)

Kadar responden OKU pula adalah sebanyak 2% iaitu 609 daripada keseluruhan 30,429 responden yang berkhidmat di PBT. Majlis Bandaraya Seberang Perai mempunyai bilangan OKU seramai 29 orang daripada 1,686 orang kakitangan manakala di Majlis Bandaraya Ipoh pula terdapat seramai 17 orang kakitangan OKU. Kedua-dua PBT tersebut

adalah di antara PBT yang tinggi bilangan pengambilan pekerja OKU di dalam organisasi mereka.

Kaum

Majoriti responden adalah kaum Melayu iaitu sebanyak 86.6% (26,351 orang) dan diikuti dengan kaum India iaitu sebanyak 6.1% (1,857 orang). Manakala responden bagi kaum Cina ialah 1.3% (396 orang), Bumiputera Sarawak pula adalah 2.1% (639 orang), responden Bumiputera Sabah adalah 2.5% (760 orang) dan bagi lain-lain kaum 1.4% (426 orang).

Umur

Majoriti umur responden yang berkhidmat di PBT adalah dalam lingkungan umur di antara 31 - 35 tahun iaitu seramai 6,512 orang (21.4%). Seterusnya, bilangan responden yang berumur di antara 36-40 tahun adalah seramai 5,569 orang (18.3%). Seterusnya bilangan responden yang berumur di antara 26-30 tahun adalah seramai 4,899 orang (16.1%).

Kumpulan Perkhidmatan

Bilangan responden tertinggi direkodkan oleh Kumpulan Perkhidmatan Pelaksana 2 (Gred 1 hingga Gred 28) iaitu 78.5% (23,887 orang) diikuti oleh Kumpulan Perkhidmatan Pelaksana 1 (Gred 29 hingga Gred 40) iaitu 16.1% (4,899 orang). Kumpulan Perkhidmatan Pengurusan dan Profesional (P&P) pula ialah sebanyak 4.5% (1,369 orang) manakala Kumpulan Pengurusan Tertinggi, 0.9% (274 orang).

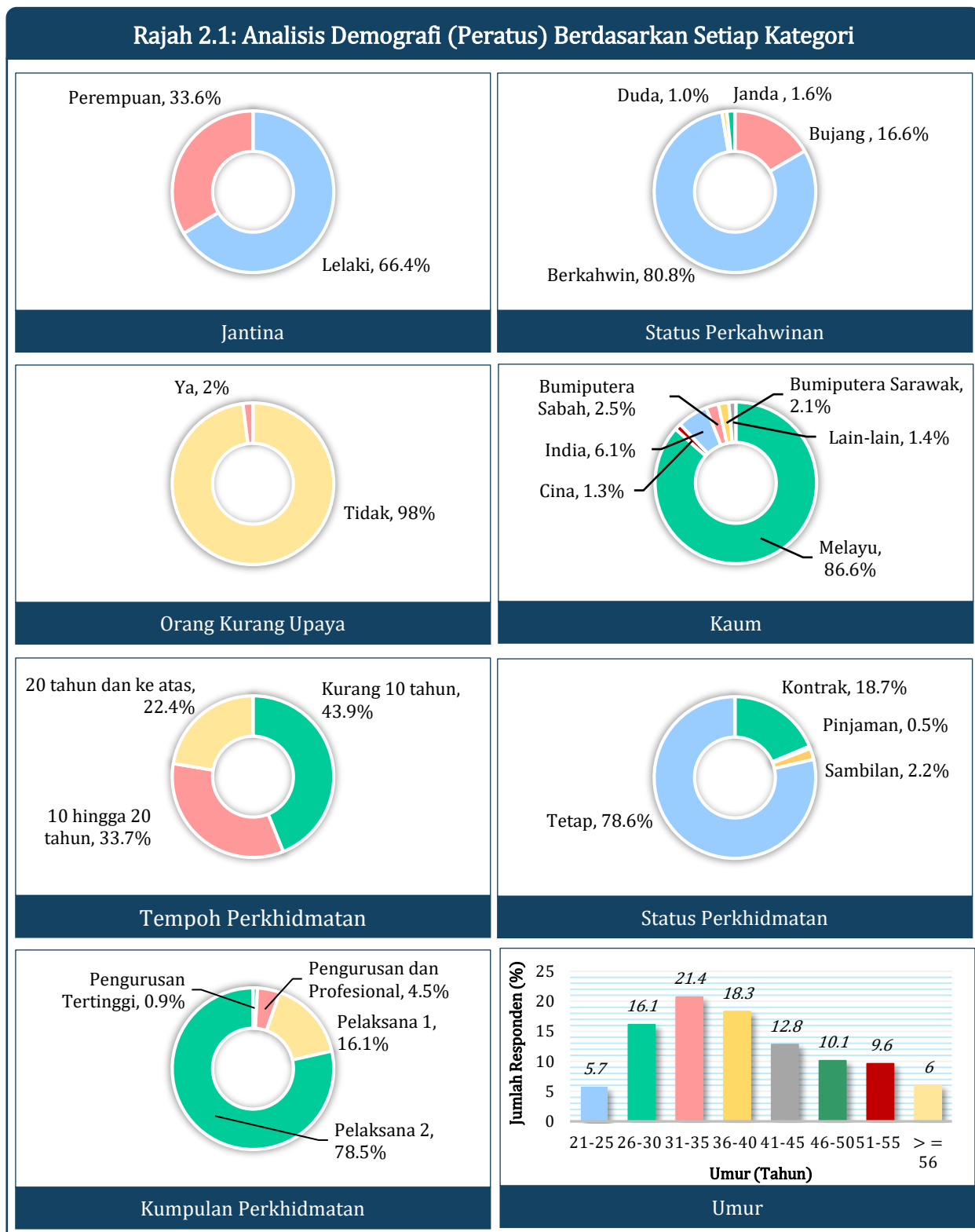
Tempoh Perkhidmatan

Bilangan responden yang berkhidmat kurang dari 10 tahun mencatatkan jumlah responden yang lebih ramai sebanyak 13,358 orang (43.9%) diikuti oleh responden yang berkhidmat antara 10 hingga 20 tahun (33.7%, 10,255 orang). Seramai 6,816 (22.4%) orang responden terdiri daripada mereka yang berkhidmat selama 20 tahun dan ke atas.

Status Perkhidmatan

Terdapat sebanyak 23,917 orang responden iaitu bersamaan 78.6% yang berkhidmat tetap di dalam perkhidmatan PBT. Seterusnya terdapat sebanyak 5,690 orang responden iaitu bersamaan 18.7% berkhidmat secara kontrak bersama PBT manakala sebanyak 2.2% (670 orang) responden pula berstatus sambilan.

Rajah 2.1: Analisis Demografi (Peratus) Berdasarkan Setiap Kategori



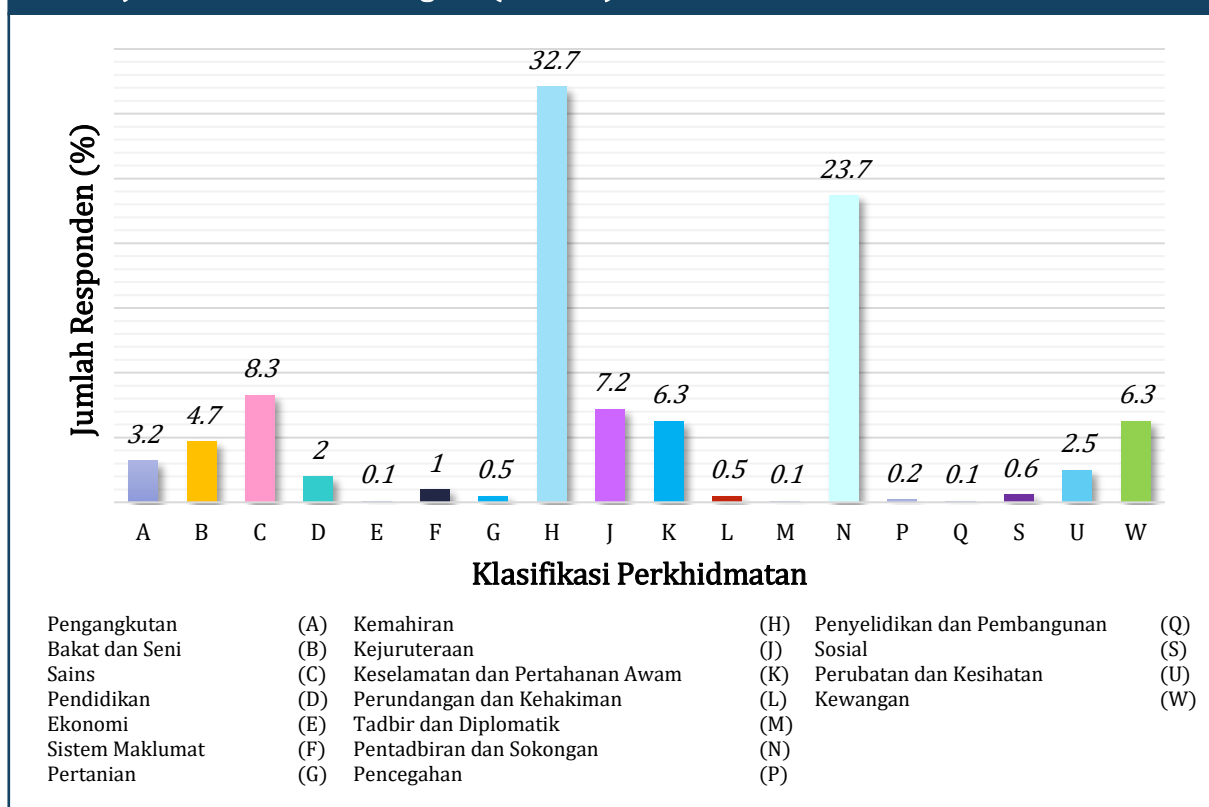


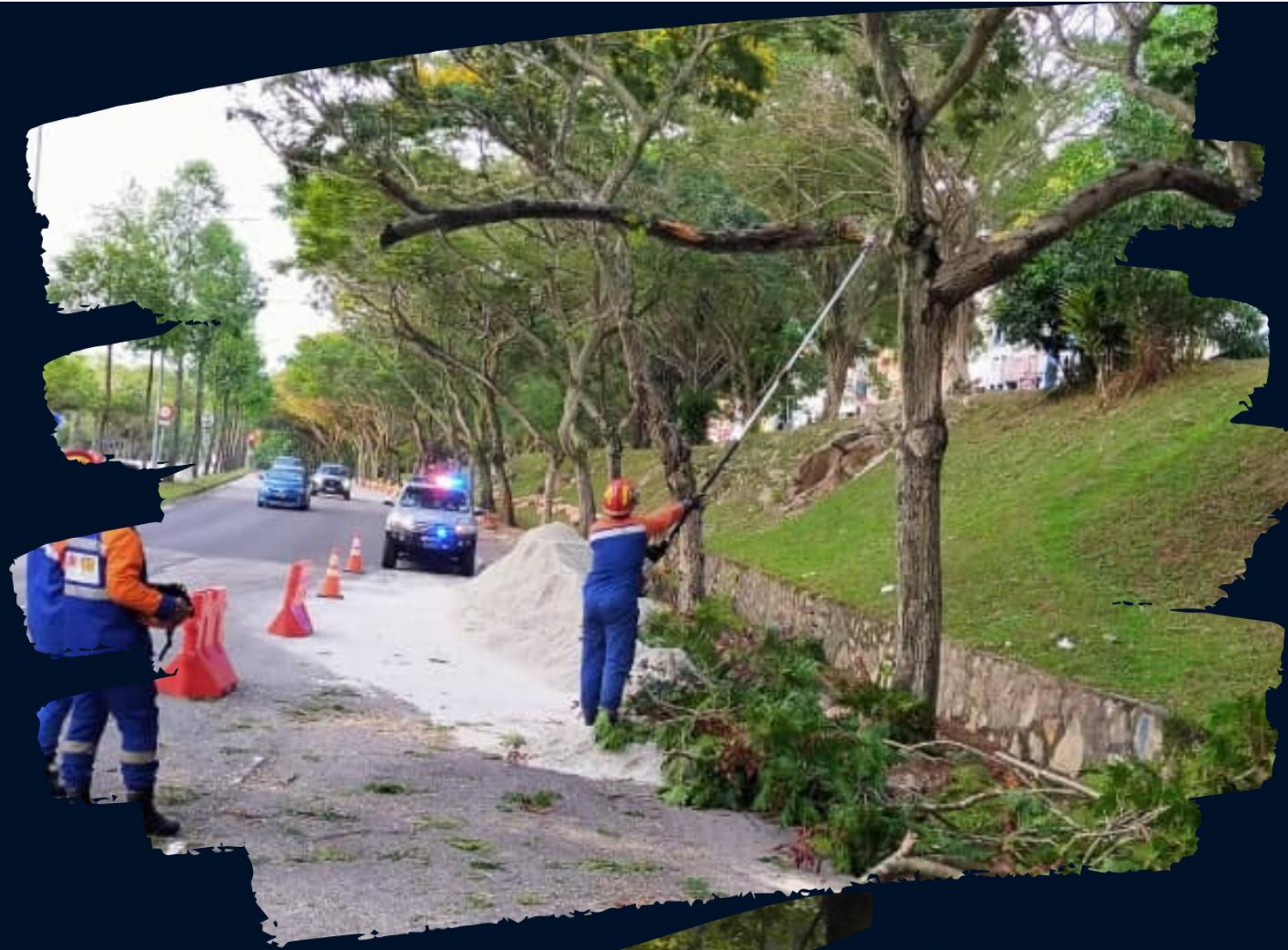
Klasifikasi Perkhidmatan

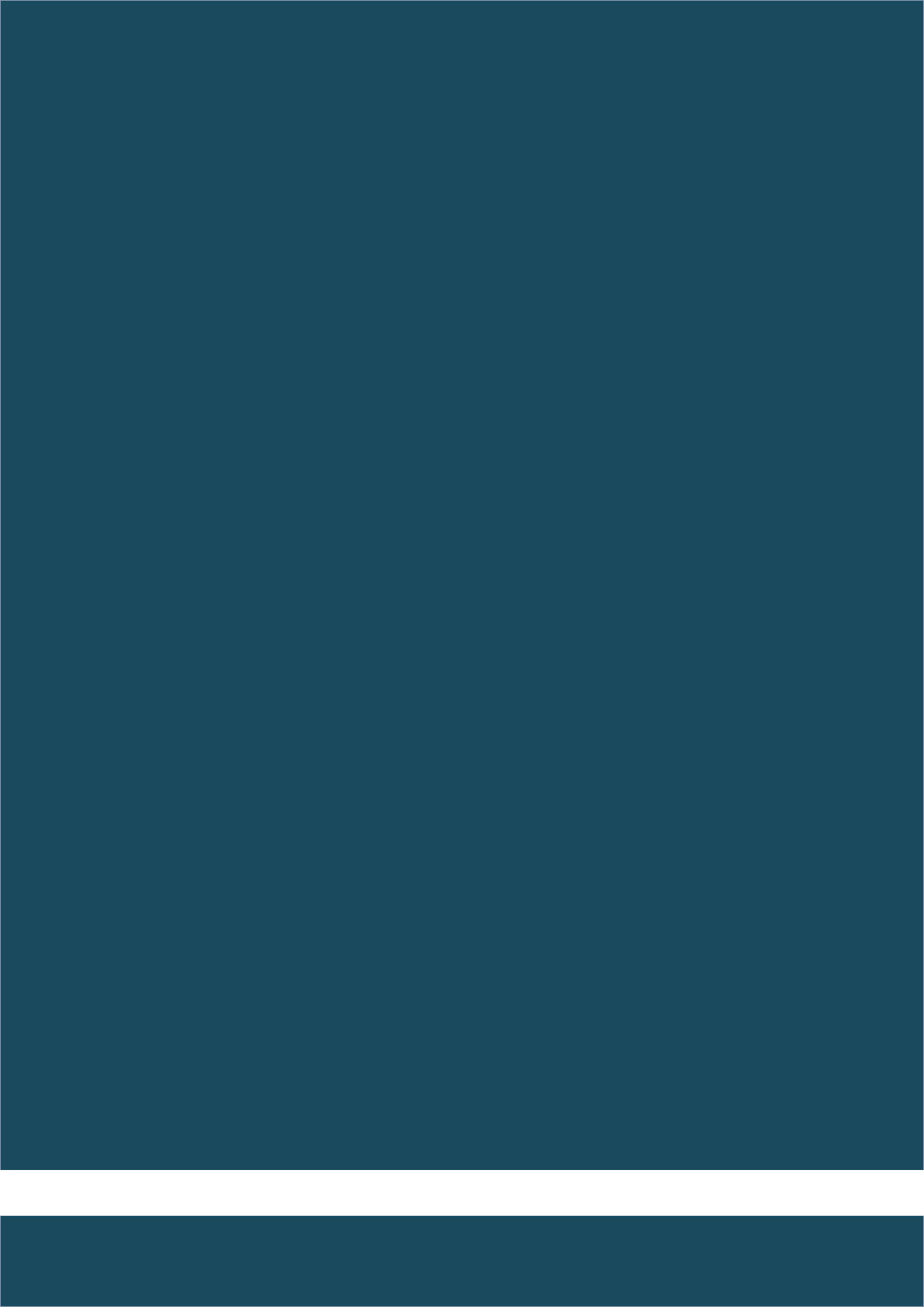
Kumpulan perkhidmatan H (Kemahiran) dalam PBT mencatatkan jumlah peratusan yang paling tinggi iaitu 32.7% (9,950 orang). Kumpulan ini terlibat dalam kerja penyelenggaraan iaitu kemahiran dan teknikal yang dilihat memainkan peranan penting dalam menjalankan fungsi PBT seperti operator loji, pemandu kenderaan, pemandu atau operator jentera pemungkah, pembantu awam dan pembantu kemahiran. Majlis Bandaraya Ipoh adalah di antara PBT yang mencatatkan klasifikasi perkhidmatan H yang tinggi iaitu sebanyak 845 orang responden.

Responden yang terdapat dalam kumpulan perkhidmatan N (Pentadbiran dan Sokongan) pula mencatatkan jumlah peratusan 23.7% (7,212 orang). Majlis Bandaraya Johor Bahru adalah di antara PBT yang mencatatkan responden tertinggi dalam perkhidmatan N iaitu 280 orang responden daripada 924 orang di dalam organisasi tersebut. Kumpulan ini dapat memberi khidmat pentadbiran dan sokongan kepada lain-lain perkhidmatan supaya perkhidmatan yang disokong itu dapat berperanan dengan berkesan

Rajah 2.2: Analisis Demografi (Peratus) Berdasarkan Klasifikasi Perkhidmatan







03

INDEKS KETERLIBATAN PEGAWAI PBT





Bahagian ini menerangkan tentang IKP bagi 104 daripada 150 jumlah keseluruhan PBT di Malaysia. Hasil analisis yang dijalankan mendapati bahawa nilai IKP secara purata bagi keseluruhan 104 PBT di Malaysia adalah **79.6%**. Pengukuran indeks ini berdasarkan lima (5) elemen iaitu perakuan, kebanggaan, keterikatan, motivasi dan inspirasi.

IKP 104 PBT (Kadar Respon Melebihi 60%)

Jadual 3.1 menunjukkan nilai IKP yang diperoleh bagi setiap PBT dalam susunan menurun. Tiga PBT yang mencatatkan IKP nilai tertinggi ialah Majlis Daerah Perak Tengah (98.2%), diikuti dengan Majlis

Perbandaran Bentong (92.2%) dan Majlis Daerah Kuala Krai (91%). PBT yang mencatatkan nilai terendah adalah Majlis Daerah Besut sebanyak 72.6%. Keseluruhan 104 PBT mencatatkan jumlah nilai IKP melebihi 70%.

Jadual 3.1: IKP bagi 104 PBT

Bil.	PBT	IKP (%)	Bil.	PBT	IKP (%)
1	MD Perak Tengah	98.2	38	MD Kerian	80.5
2	MP Bentong	92.2	39	MB Shah Alam	80.5
3	MD Kuala Krai	91.0	40	MD Jempol	80.4
4	MD Kuala Langat	88.4	41	MD Pasir Puteh	80.4
5	MD Jerantut	88.3	42	MP Teluk Intan	80.4
6	MP Kuala Kangsar	87.9	43	MB Ipoh	80.4
7	MD Tenom	87.7	44	MD Gerik	80.3
8	MP Tawau	86.8	45	MD Luar Bandar Sibu	80.2
9	MD Kinabatangan	86.3	46	MP Subang Jaya	80.1
10	MD Pekan	86.0	47	MD Kampar	80.1
11	MD Lubok Antu	85.7	48	MD Tapah	80.0
12	MP Segamat	85.7	49	MP Seremban	80.0
13	MD Limbang	85.6	50	MP Kubang Pasu	79.9
14	MD Marudi	85.2	51	MD Padang Terap	79.8
15	Lembaga Bandaran Kudat	85.1	52	MB Melaka Bersejarah	79.8
16	MD Raub	85.0	53	MP Kajang	79.7
17	MP Kuantan	84.9	54	MB Alor Setar	79.6
18	MP Temerloh	84.6	55	MB Petaling Jaya	79.6
19	MD Pengkalan Hulu	84.5	56	MD Tanah Merah	79.5
20	MD Lipis	84.1	57	MP Port Dickson	79.5
21	MD Sabak Bernam	83.7	58	MP Ampang Jaya	79.4
22	MP Pasir Gudang	83.4	59	MP Kulim	79.3
23	MD Bachok	83.0	60	MP Nilai	79.0
24	MD Beluran	82.9	61	MB Johor Bahru	79.0
25	MD Tumpat	82.7	62	MD Bera	78.9
26	MD Ketereh	82.5	63	MD Sri Aman	78.8
27	MP Sepang	82.4	64	MP Jasin	78.5
28	MD Cameron Highlands	82.2	65	MD Kota Tinggi	78.4
29	MD Hulu Selangor	82.1	66	MD Rembau	78.4
30	MP Kota Bharu Bandaraya Islam	81.6	67	MP Alor Gajah	78.4
31	MP Kangar	81.4	68	MD Batu Gajah	78.4
32	MD Hulu Terengganu	81.3	69	MD Pendang	78.4
33	MD Putatan	81.3	70	MD Lenggong	78.2
34	MD Yong Peng	81.1	71	MP Kemaman	78.1
35	MD Maran	81.0	72	MD Marang	78.0
36	MP Klang	80.8	73	MP Manjung	78.0
37	MD Tampin	80.7	74	MD Baling	78.0



Bil.	PBT	IKP (%)	Bil.	PBT	IKP (%)
75	MP Taiping	77.9	90	MD Bandar Baharu	75.9
76	MD Dabong	77.6	91	MD Bau	75.8
77	MP Hang Tuah Jaya	77.5	92	MD Gua Musang	75.7
78	MD Sik	77.5	93	MD Pontian	75.6
79	MP Selayang	77.4	94	MD Setiu	75.5
80	MP Muar	77.3	95	MD Rompin	75.5
81	MD Tanjong Malim	77.2	96	MP Padawan	75.4
82	MD Jelebu	77.0	97	MD Selama	75.3
83	MD Maradong & Julau	77.0	98	MP Sibu	74.9
84	MP Dungun	76.7	99	MD Yan	74.6
85	DB Kuching Utara	76.7	100	MP Langkawi Bandaraya Pelancongan	74.6
86	MP Sungai Petani	76.4	101	MB Iskandar Puteri	74.5
87	MB Pulau Pinang	76.3	102	MD Kuala Selangor	74.3
88	MD Papar	76.2	103	MP Sandakan	74.1
89	MB Seberang Perai	76.0	104	MD Besut	72.6

IKP 46 PBT (Kadar Respon Kurang 60%)

Jadual 3.2 menerangkan IKP bagi 46 daripada 150 PBT yang mempunyai kadar respon kurang daripada 60%. Jadual 3.2 menunjukkan nilai IKP bagi setiap PBT bermula daripada IKP tertinggi hingga ke nilai yang paling rendah. Namun terdapat 12 PBT yang mempunyai nilai IKP kosong berikutan tiada responden yang menjawab soal selidik ini.

Jadual 3.2: IKP bagi 46 PBT

Bil.	PBT	IKP (%)	Responden	Bil.	PBT	IKP (%)	Responden
1	MD Betong	89.0	4	11	MD Simpang Renggam	80.0	1
2	MD Kunak	86.6	3	12	MD Keningau	80.0	4
3	MD Sarikei	85.1	7	13	MD Lundu	80.0	1
4	MD Kanowit	84.0	2	14	MD Dalat & Mukah	79.8	34
5	MD Sipitang	81.3	6	15	MD Machang	79.2	44
6	MP Kota Samarahan	81.3	12	16	MP Kluang	78.5	99
7	Lembaga Kemajuan Bintulu Wisma Bintulu	80.7	283	17	MD Tambunan	78.0	14
8	MB Miri	80.6	6	18	MB Kuala Terengganu	77.8	297
9	MD Jeli	80.6	13	19	MD Kuala Pilah	77.6	25
10	MD Labis	80.0	1	20	MD Simunjan	77.3	6

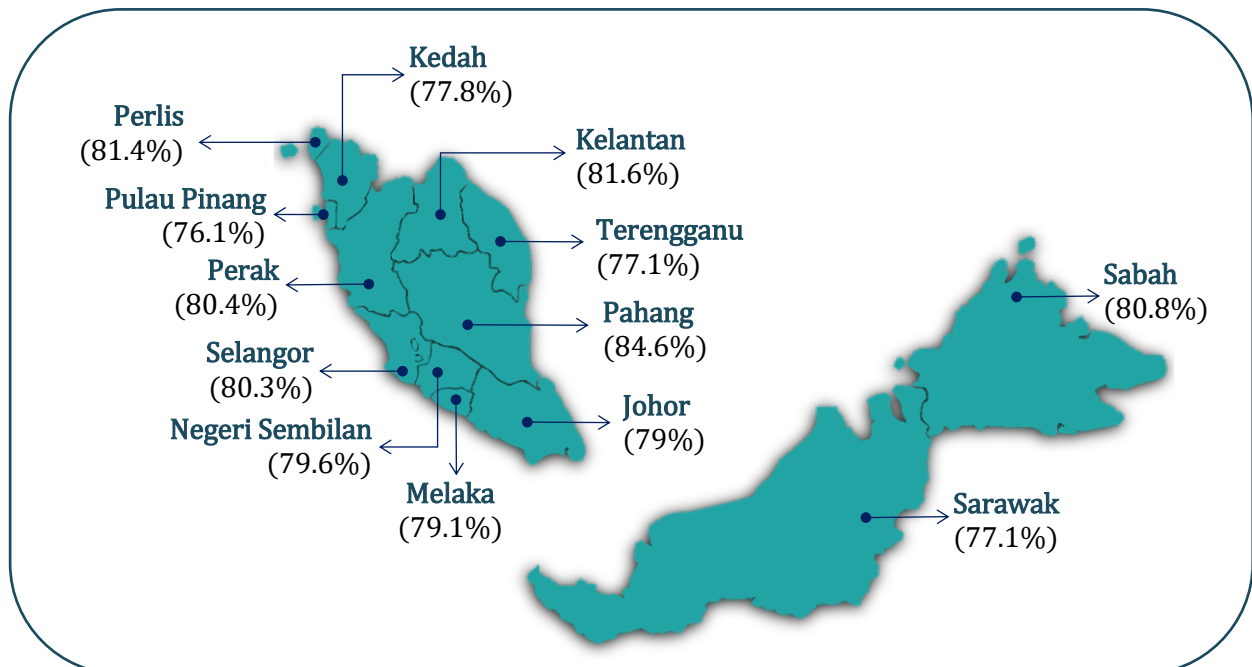
Bil.	PBT	IKP (%)	Responden	Bil.	PBT	IKP (%)	Responden
21	MP Kulai	77.0	86	34	MD Ranau	68.0	3
22	MD Pasir Mas	76.7	37	35	MD Kota Belud	0.0	0
23	DB Kuala Lumpur	76.0	2503	36	MD Kota Marudu		
24	MP Batu Pahat	76.0	2	37	MD Lahad Datu		
25	MD Matu & Daro	76.0	1	38	MD Penampang		
26	MD Subis	75.6	10	39	MD Pitas		
27	MD Beaufort	75.3	6	40	MD Semporna		
28	DB Kota Kinabalu	75.0	189	41	MD Tongod		
29	MD Tangkak	74.9	49	42	MD Tuaran		
30	MD Kuala Penyu	74.6	3	43	MB Kuching Selatan		
31	MD Mersing	72.6	25	44	MD Kapit		
32	MD Lawas	70.2	7	45	MD Saratok		
33	MD Nabawan	68.8	5	46	MD Serian		

IKP Mengikut Negeri

Berdasarkan Rajah 3.1, IKP PBT mengikut negeri menunjukkan Pahang merupakan negeri yang mencatatkan nilai IKP tertinggi iaitu 84.6% yang melibatkan 11 buah PBT

diikuti oleh Kelantan (81.6%, melibatkan 9 buah PBT). Perlis adalah negeri ketiga tertinggi (81.4%) yang diwakili oleh sebuah PBT. Pulau Pinang merupakan negeri yang mencatatkan IKP PBT terendah (76.1%) yang melibatkan 2 buah PBT.

Rajah 3.1: IKP Mengikut Negeri

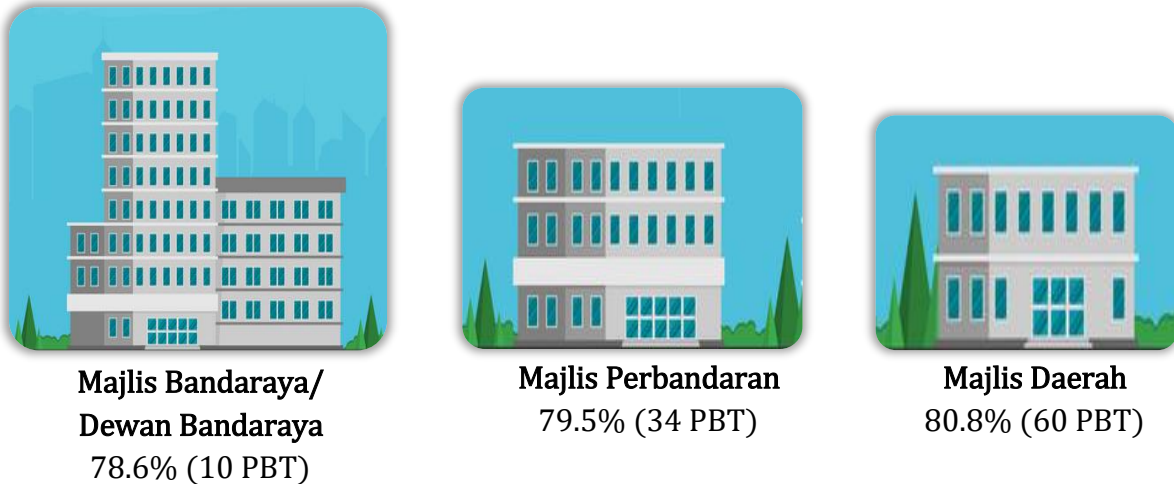




IKP Mengikut Kategori PBT

Rajah 3.2 secara keseluruhan menunjukkan nilai IKP tertinggi antara ketiga-tiga kategori PBT diperoleh oleh Majlis Daerah dengan nilai sebanyak 80.8%, diikuti oleh Majlis Perbandaran (79.5%) dan Majlis Bandaraya/Dewan Bandaraya (78.6%).

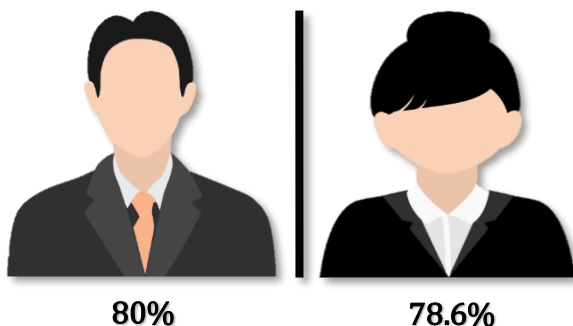
Rajah 3.2: IKP Berdasarkan Kategori PBT



IKP Mengikut Jantina

Dapatan kajian menunjukkan bahawa nilai bagi lelaki adalah 80%, manakala bagi perempuan adalah 78.6%. Hasil analisis ini menunjukkan bahawa nilai IKP lelaki dan perempuan mempunyai sedikit perbezaan.

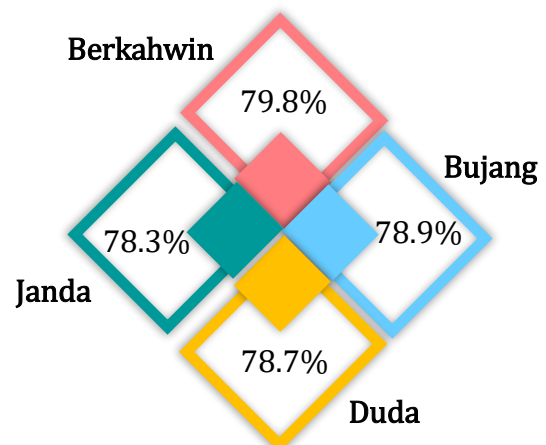
Rajah 3.3: IKP Berdasarkan Jantina



IKP Mengikut Status Perkahwinan

Dapatan kajian menunjukkan nilai IKP tertinggi dicatatkan oleh responden berstatus berkahwin (79.8%) diikuti oleh bujang dengan nilai IKP sebanyak 78.9% dan duda (78.7%). Responden berstatus janda mencatatkan nilai IKP terendah berbanding tiga kumpulan yang lain dengan nilai sebanyak 78.3%.

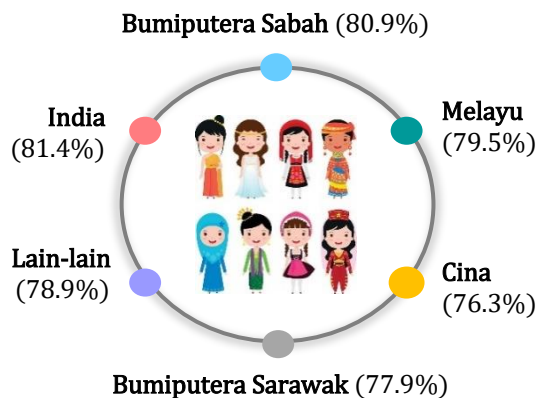
Rajah 3.4: IKP Berdasarkan Status Perkahwinan



IKP Mengikut Kaum

Nilai IKP responden tertinggi dicatatkan oleh kaum India dengan nilai IKP 81.4% (1,857 orang) diikuti oleh Bumiputera Sabah (80.9%, 760 orang). Nilai IKP bagi kaum Melayu ialah 79.5% (26,351 orang) diikuti oleh lain-lain kaum dengan nilai IKP sebanyak 78.9% (426 orang). Kaum Cina mencatatkan nilai IKP terendah sebanyak 76.3% (396 orang) disusuli Bumiputera Sarawak (77.9%, 639 orang).

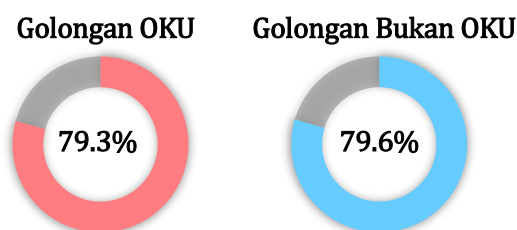
Rajah 3.5: IKP Berdasarkan Kategori Kaum



IKP Mengikut Kategori OKU

Rajah 3.6 menunjukkan nilai IKP mengikut kategori OKU di PBT dimana jumlah golongan bukan OKU adalah seramai 29,830 orang dengan nilai IKP 79.6% manakala golongan OKU menunjukkan nilai IKP sebanyak 79.3% (599 orang).

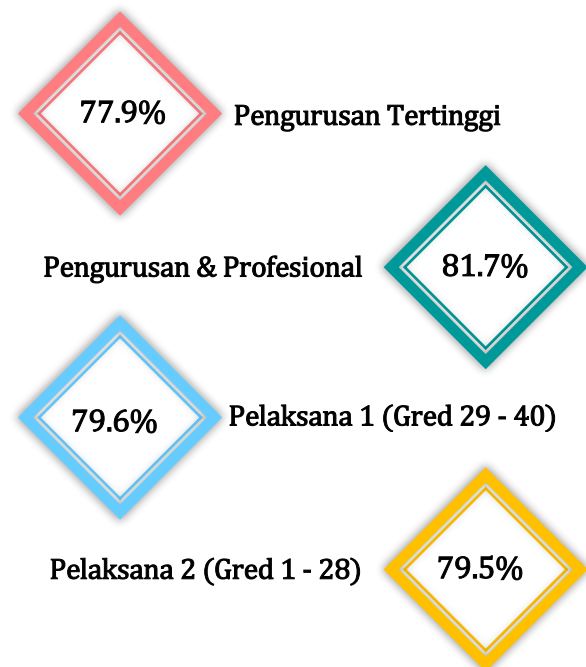
Rajah 3.6: IKP Berdasarkan Kategori OKU



IKP Mengikut Kumpulan Perkhidmatan

Kumpulan Pengurusan dan Profesional mempunyai nilai IKP tertinggi berbanding tiga kumpulan yang lain dengan nilai sebanyak 81.7%, manakala nilai IKP bagi Kumpulan Pelaksana 1 (Gred 29 hingga Gred 40) adalah 79.6% dan Kumpulan Pelaksana 2 (Gred 1 hingga Gred 28) adalah 79.5%. Kumpulan Pengurusan Tertinggi memperoleh nilai IKP terendah (77.9%).

Rajah 3.7: IKP Berdasarkan Kumpulan Perkhidmatan

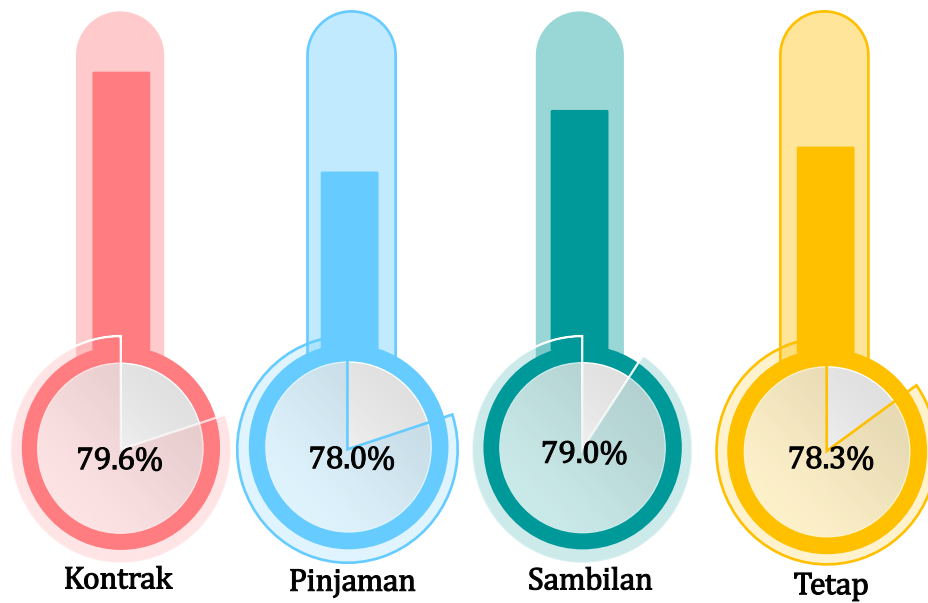


IKP Mengikut Status Perkhidmatan

Rajah 3.8 menunjukkan nilai IKP mengikut status perkhidmatan. Status perkhidmatan kontrak mempunyai nilai IKP tertinggi iaitu 79.6% seramai 5,690 orang responden diikuti oleh perkhidmatan sambilan 79% (670 orang). Status perkhidmatan tetap dan pinjaman mempunyai nilai IKP terendah iaitu masing-masing 78.3% (23,917 orang) dan 78% (152 orang).



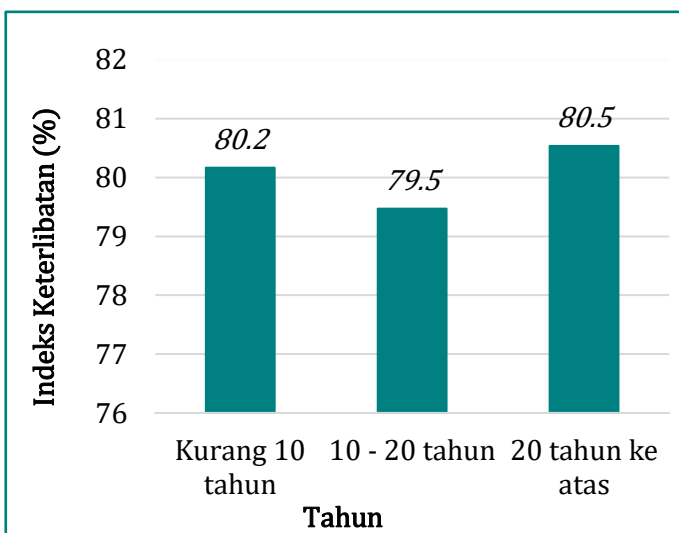
Rajah 3.8: IKP Mengikut Status Perkhidmatan



IKP Mengikut Tempoh Perkhidmatan

Pegawai yang mempunyai tempoh perkhidmatan kurang dari 10 tahun mempunyai nilai IKP sebanyak 80.2%. Namun, bagi mereka yang berkhidmat antara 10 hingga 20 tahun, tahap keterlibatan mereka didapati lebih rendah dengan nilai IKP 79.5% dan meningkat kepada 80.5% bagi pegawai yang telah berkhidmat lebih daripada 20 tahun.

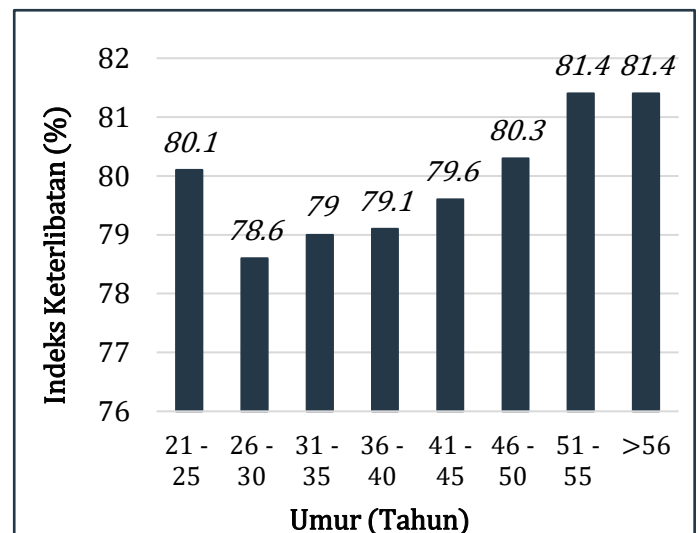
Rajah 3.9: IKP Berdasarkan Kategori Tempoh Perkhidmatan



IKP Mengikut Kategori Umur

Rajah 3.10 menunjukkan IKP mengikut kategori umur yang berkongsi nilai IKP tertinggi adalah pada usia 51 hingga 55 tahun dan melebihi 56 tahun (81.4%). Nilai IKP terendah pula adalah antara usia 26 hingga 30 tahun dengan nilai 78.6%. Berdasarkan Rajah 3.10, dapat dilihat tahap keterlibatan mempunyai hubungan yang positif dengan umur kecuali bagi kumpulan umur 21 hingga 25 tahun.

Rajah 3.10: IKP Berdasarkan Kategori Umur



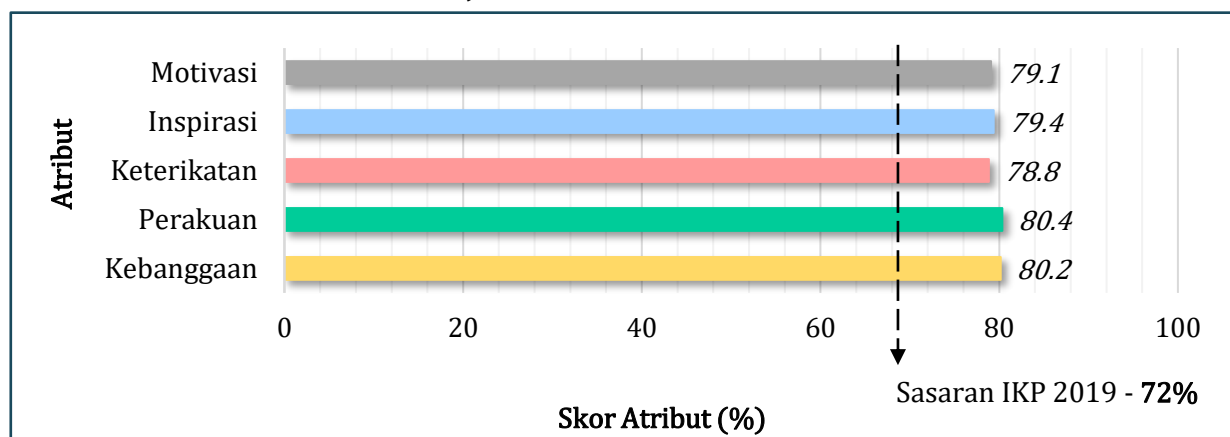
Skor Elemen IKP

Perincian skor bagi lima elemen yang digunakan untuk mengukur Indeks Keterlibatan Pegawai (IKP) dapat dilihat berdasarkan Rajah 3.11. Elemen Perakuan mencatatkan skor tertinggi iaitu sebanyak 80.4%, diikuti dengan elemen Kebanggaan (80.2%) dan Inspirasi (79.4%). Seterusnya, dua elemen yang mempunyai skor terendah adalah elemen Motivasi (79.1%) dan Keterikatan (78.8%). Hasil ini menunjukkan bahawa, pegawai mempunyai kebanggaan terhadap organisasi mereka dan mempunyai inspirasi yang tinggi dalam

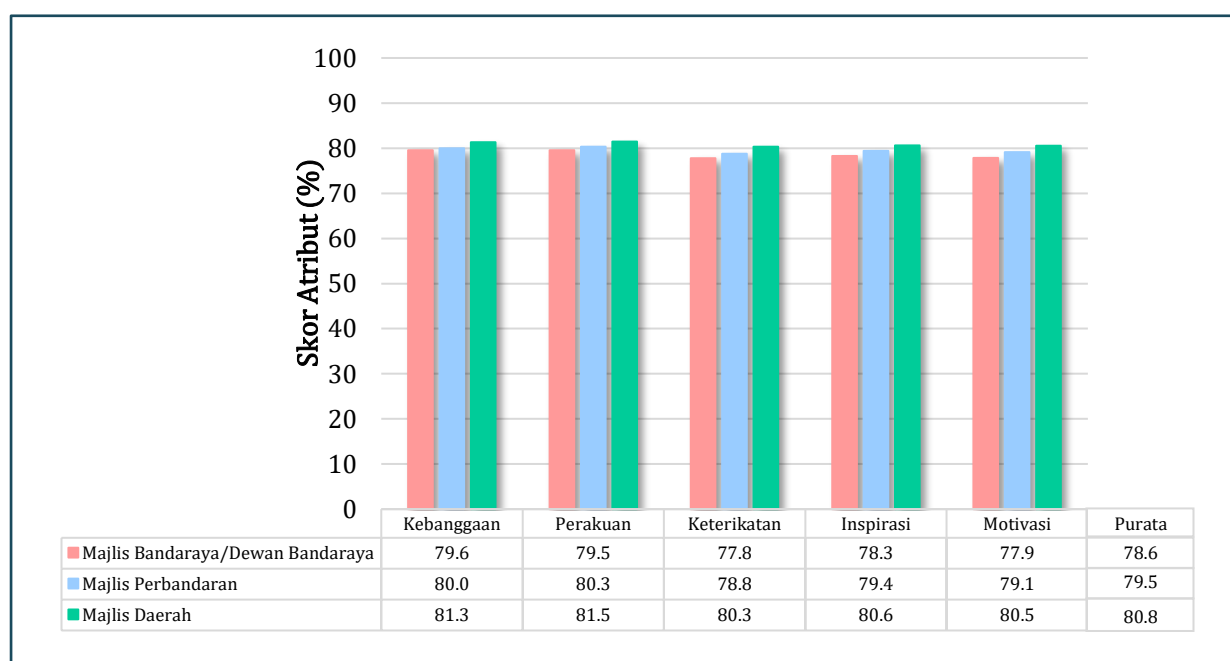
menjalankan tugas harian di samping mereka sanggup memperakukan organisasi mereka kepada orang lain. Namun, masih terdapat aspek dan ruang yang perlu ditambah baik dan ditingkatkan iaitu elemen motivasi dan keterikatan (*sense of belonging*).

Majlis Daerah mencatatkan skor tertinggi bagi keseluruhan elemen IKP iaitu 80.8% dengan pecahan skor elemen iaitu Kebanggaan (81.3%), Perakuan (81.5%), Keterikatan (80.3%), Inspirasi (80.6%) dan Motivasi (80.5%).

Rajah 3.11: Skor Elemen IKP



Rajah 3.12: Perincian Skor Elemen IKP Berdasarkan Kategori PBT



04

PEMACU KETERLIBATAN PEGAWAI PBT



Faktor Kajian IKP PBT

Kajian ini dijalankan untuk mengesan faktor yang menjadi pemacu kepada keterlibatan pegawai PBT. Oleh itu, analisis hubungan antara 11 faktor kajian ini dengan IKP dijalankan bagi memenuhi objektif di atas. Selain itu, analisis deskriptif turut dijalankan bagi melihat purata skor bagi setiap faktor. Skor yang tinggi menunjukkan responden mempunyai pandangan yang positif serta berpuas hati dengan faktor tersebut. Manakala skor yang rendah menunjukkan ketidakpuasan hati responden terhadap faktor tersebut.

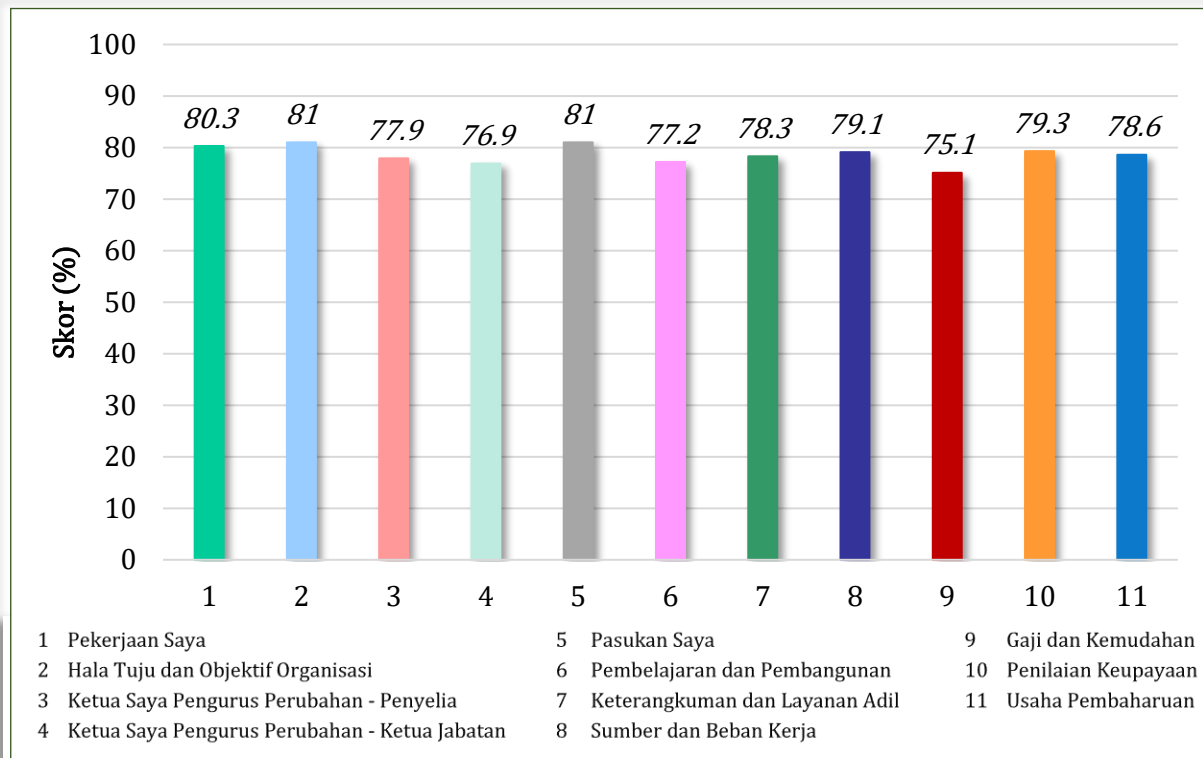
Rajah 4.1: Sebelas Faktor Kajian



Hasil analisis berdasarkan Rajah 4.2 menunjukkan bahawa faktor Pasukan Saya dan Hala Tuju dan Objektif Organisasi mencatatkan skor tertinggi berbanding faktor yang lain dengan skor sebanyak 81%.

Manakala dua faktor mencatatkan skor terendah ialah Gaji dan Kemudahan (75.1%) dan Ketua Saya Pengurus Perubahan – Ketua Jabatan (76.9%).

Rajah 4.2: Skor Setiap Faktor



Faktor yang Mempunyai Skor Tertinggi Berdasarkan Demografi

A. Status Perkahwinan

Rajah 4.3 menunjukkan skor tertinggi bagi status perkahwinan. Faktor Hala Tuju dan Objektif Organisasi mencatatkan skor tertinggi bagi kumpulan berkahwin (81.1%), janda (81%) dan duda (79.4%). Manakala bagi kumpulan bujang, faktor Pasukan Saya merupakan faktor yang mempunyai skor tertinggi (80.8%). Jadual secara keseluruhan analisis skor bagi setiap faktor bagi kategori status perkahwinan adalah seperti di Lampiran D.

B. Kumpulan Perkhidmatan

Rajah 4.3 menunjukkan skor tertinggi bagi kumpulan perkhidmatan yang diklasifikasikan kepada empat kategori. Faktor Hala Tuju dan Objektif Organisasi merupakan faktor yang mencatatkan skor tertinggi bagi kumpulan Pengurusan Tertinggi, Pengurusan dan Profesional dan Pelaksana 1 (Gred 29 hingga Gred 40). Manakala Pasukan Saya merupakan faktor pilihan bagi kumpulan Pelaksana 2 (Gred 1 hingga Gred 28) dengan skor sebanyak 80.5%. Jadual secara keseluruhan analisis skor bagi setiap faktor bagi kategori kumpulan perkhidmatan adalah seperti di Lampiran E.

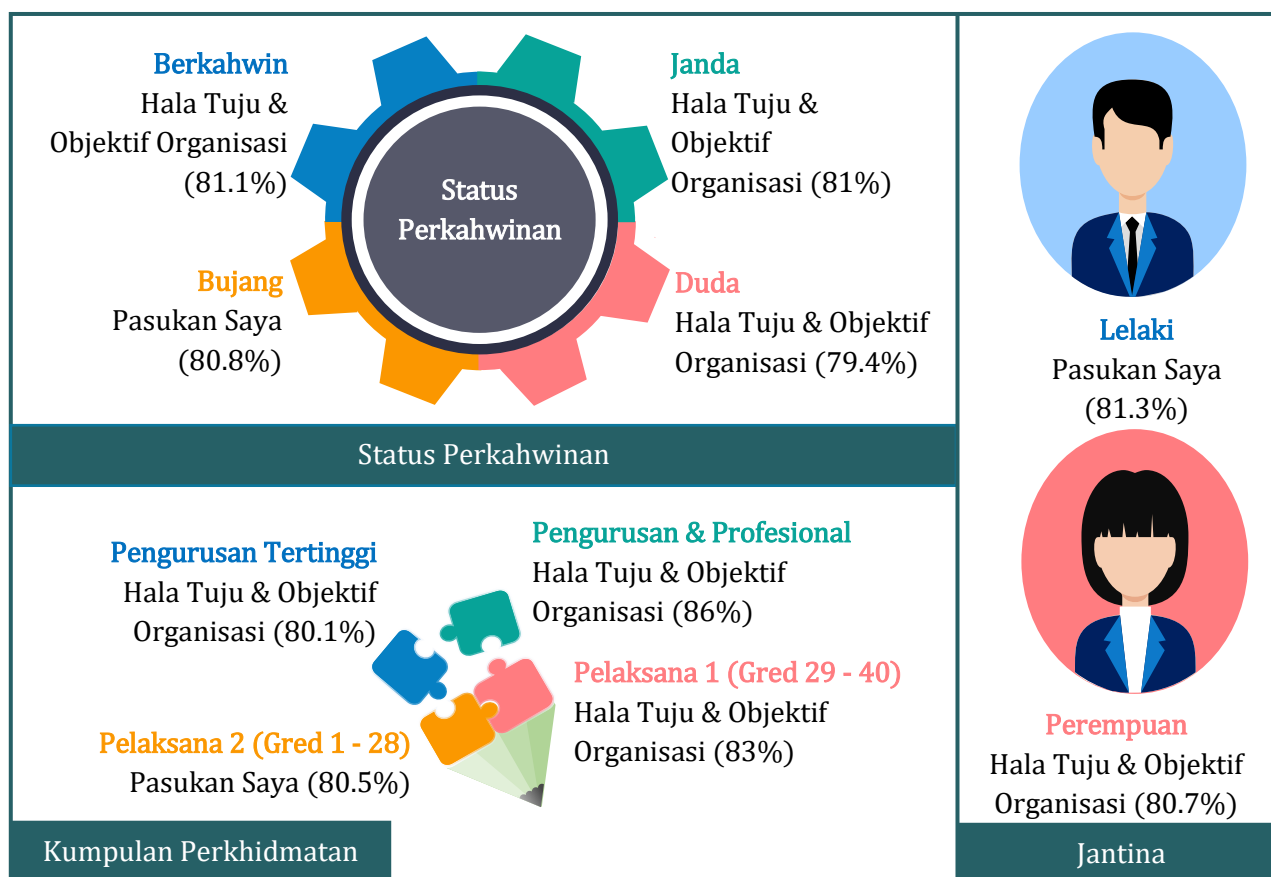


C. Jantina

Berdasarkan Rajah 4.3, antara 11 faktor, Pasukan Saya menjadi faktor yang mencatatkan skor tertinggi bagi lelaki (81.3%). Manakala bagi perempuan, faktor

Hala Tuju dan Objektif Organisasi menunjukkan skor tertinggi dengan skor sebanyak 80.7%. Jadual secara keseluruhan analisis skor bagi setiap faktor bagi kategori jantina adalah seperti di Lampiran F.

Rajah 4.3: Faktor yang Mempunyai Skor Tertinggi Berdasarkan Kategori



D. Umur

Faktor yang mempunyai skor tertinggi bagi kategori umur dapat dilihat dalam Jadual 4.1. Skor tertinggi antara 11 faktor ialah Hala Tuju & Objektif Organisasi di mana skor tertinggi dicatatkan oleh pegawai berumur antara 51 hingga 55 tahun dengan skor 82%. Namun, Pasukan Saya mencatatkan skor tertinggi bagi pegawai yang berumur antara 26 hingga 30 tahun (80.8%). Jadual secara keseluruhan analisis skor bagi setiap faktor bagi kategori umur adalah seperti di Lampiran G.

Jadual 4.1: Faktor yang Mempunyai Skor Tertinggi Berdasarkan Umur

Kategori Umur	Faktor yang Mencatatkan Skor Tertinggi	Skor (%)
21 - 25 tahun	Hala Tuju & Objektif Organisasi	80.6
26 - 30 tahun	Pasukan Saya	80.8
31 - 35 tahun	Hala Tuju & Objektif Organisasi	80.9
36 - 40 tahun		80.8
41 - 45 tahun		81.0
46 - 50 tahun		81.3
51 - 55 tahun		82.0
56 tahun dan ke atas		81.8

Analisis Kekuatan Perhubungan antara Keseluruhan Faktor dan IKP

Kekuatan dan arah (positif atau negatif) hubungan antara faktor dengan IKP diukur melalui analisis korelasi *Pearson Product Moment*. Rajah 4.4 menunjukkan analisis secara keseluruhan nilai kekuatan hubungan antara faktor dan IKP. IKP mempunyai hubungan yang paling besar dengan faktor Usaha Pembaharuan ($r = 0.81$), diikuti dengan Sumber dan Beban Kerja ($r = 0.78$) dan Penilaian Keupayaan ($r = 0.78$). Manakala IKP mempunyai hubungan yang paling rendah dengan Gaji dan Kemudahan ($r = 0.57$).

Oleh yang demikian, pihak organisasi perlu memberikan perhatian kepada faktor Usaha Pembaharuan kerana faktor tersebut merupakan faktor yang paling signifikan untuk meningkatkan tahap keterlibatan pegawai PBT. Faktor lain yang boleh diberi perhatian ialah Sumber dan Beban Kerja serta Penilaian Keupayaan. Manakala faktor Gaji dan Kemudahan tidak perlu diberikan perhatian yang utama kerana ia merupakan faktor yang paling kurang menyumbang dan memberi kesan kepada tahap keterlibatan pegawai PBT. Kekuatan hubungan secara keseluruhan antara 11 skor faktor dengan IKP berdasarkan kategori PBT seperti di Lampiran H.

Rajah 4.4: Susunan Kekuatan Hubungan Antara Faktor dan IKP



A. Analisis Kekuatan Hubungan Berdasarkan Demografi antara Keseluruhan Faktor dan IKP

Jadual 4.2 menunjukkan hasil analisis korelasi *Pearson Product Moment* antara keseluruhan faktor dan IKP berdasarkan

kategori demografi status perkahwinan, jantina, umur dan kumpulan perkhidmatan. Dapatan menunjukkan bahawa bagi semua kategori demografi, faktor yang mempunyai hubungan signifikan paling tinggi dengan IKP ialah Usaha Pembaharuan.



Nilai korelasi tertinggi antara Usaha Pembaharuan dan IKP dicatatkan oleh kategori status perkahwinan berstatus duda dengan nilai $r = 0.86$. Namun demikian, bagi kategori status perkahwinan berstatus janda, faktor yang mempunyai

hubungan signifikan terbesar dengan IKP ialah Penilaian Keupayaan dengan nilai $r = 0.71$. Jadual analisis kekuatan hubungan antara keseluruhan faktor dengan IKP mengikut kategori demografi adalah seperti di Lampiran I.

Jadual 4.2: Analisis 11 Faktor yang Mempunyai Hubungan Paling Besar dengan IKP

Kategori	Faktor yang Mempunyai Hubungan Terbesar dengan IKP	Korelasi <i>Pearson</i> (<i>r</i>)
Status Perkahwinan		
Berkahwin	Usaha Pembaharuan	0.80
Bujang		0.82
Duda		0.86
Janda	Penilaian Keupayaan	0.71
Jantina		
Lelaki	Usaha Pembaharuan	0.81
Perempuan		0.79
Umur		
21 - 25 tahun	Usaha Pembaharuan	0.81
26 - 30 tahun		0.82
31 - 35 tahun		0.81
36 - 40 tahun		0.79
41 - 45 tahun		0.78
46 - 50 tahun		0.83
51 hingga 55 tahun		0.79
56 tahun dan ke atas		0.80
Gred Jawatan		
Pengurusan Tertinggi	Usaha Pembaharuan	0.82
Pengurusan & Profesional		0.81
Pelaksana 1 (Gred 40-29)		0.78
Pelaksana 2 (Gred 28-1)		0.81

Pekerjaan Saya

Faktor Pekerjaan Saya mencatatkan hubungan yang besar dengan IKP ($r = 0.64$). Faktor ini merujuk kepada pengalaman kerja seharian pegawai dan skor keseluruhan adalah sebanyak 80.3%.

Rajah 4.5 menunjukkan semua skor soalan dalam faktor ini adalah melebihi 70% dengan skor tertinggi adalah bagi soalan satu iaitu sebanyak 86%. Para pegawai didapati menyukai pekerjaan mereka dan merasakan pekerjaan yang dilaksanakan telah cukup memberi cabaran kepada

mereka. Senario ini merupakan satu pendorong yang kuat bagi pegawai untuk lebih melibatkan diri dalam agenda organisasinya.

Hala Tuju dan Objektif Organisasi

Faktor Hala Tuju dan Objektif Organisasi merujuk kepada sejauh mana pegawai memahami objektif dan hala tuju organisasi serta sumbangan ke arah pencapaiannya. Faktor ini mempunyai hubungan yang besar dengan IKP ($r = 0.66$). Skor secara keseluruhan adalah 81%.

Diperhatikan bahawa kesemua soalan mencatat skor melebihi 70%. Ini menunjukkan bahawa pegawai-pegawai memiliki kefahaman yang jelas mengenai hala tuju dan objektif organisasi serta merasakan bahawa tugas yang telah dilaksanakan mampu merealisasikan objektif yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kefahaman yang jelas dalam aspek ini menjurus kepada pelaksanaan tugas yang mampu menghasilkan produktiviti yang tinggi. Secara tidak langsung, produktiviti berkait rapat dengan kepuasan hati dan ini menyumbang kepada peningkatan tahap keterlibatan pegawai terhadap organisasi.

Ketua Saya dan Pengurusan Perubahan – Penyelia

Faktor Ketua Saya dan Pengurusan Perubahan – Penyelia merujuk kepada hubungan pegawai dengan penyeliannya dan skor keseluruhan adalah sebanyak 77.9%. Faktor ini mempunyai hubungan yang besar dengan IKP ($r = 0.72$).

Skor bagi 10 soalan di bawah faktor ini melebihi 70% dan ini menunjukkan bahawa kepimpinan (penyelia) diterima baik oleh pegawai PBT. Skor tertinggi sebanyak 79.2% dicatatkan oleh soalan pertama bagi faktor ini yang berkaitan dengan motivasi yang diberikan oleh penyelia kepada pegawai untuk menjalankan tugas mereka.

Ketua Saya dan Pengurusan Perubahan – Ketua Jabatan

Pada faktor Ketua Saya dan Pengurusan Perubahan – Ketua Jabatan, ia menerangkan tentang hubungan antara pegawai dengan

ketua jabatannya serta keupayaan organisasi menguruskan perubahan dengan efektif. Secara keseluruhan, nilai skor keseluruhan ialah 76.9% dan mempunyai hubungan yang besar dengan IKP iaitu $r = 0.73$.

Dilihat bahawa keseluruhan soalan mencatatkan skor melebihi 70% dan ini bermaksud bahawa kepimpinan (ketua jabatan) dalam PBT diterima baik oleh pegawai. Berdasarkan skor tertinggi 78.4% bagi soalan kedua faktor ini, ia menunjukkan pegawai bersetuju setiap perubahan yang dilakukan di organisasi mereka adalah untuk membawa kebaikan.

Pasukan Saya

Faktor Pasukan Saya mencatatkan hubungan yang besar dengan IKP iaitu sebanyak $r = 0.66$ dan ia merujuk kepada hubungan pegawai dan rakan sekerja yang mempengaruhi keterlibatan di tempat kerja. Skor secara purata bagi faktor ialah sebanyak 81%.

Kesemua soalan mencatatkan skor melebihi 70% dan ini menunjukkan bahawa para pegawai sangat berpuas hati dengan pasukan kerja di tempat mereka bertugas. Mereka berpandangan setiap ahli pasukan boleh dipercayai untuk menyelesaikan setiap satu kesukaran dalam menjalankan tugas. Di samping bekerjasama menyelesaikan sebarang masalah, pasukan kerja didapati sepakat untuk membangunkan cara kerja yang baru demi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan sedia ada selama ini. Semua aspek ini menyumbang kepada keterlibatan pegawai di tempat kerja.



Pembelajaran dan Pembangunan

Faktor Pembelajaran dan Pembangunan mencatatkan hubungan yang besar dengan IKP ($r = 0.73$) dengan skor purata sebanyak 77.2%. Faktor ini merujuk kepada akses dan kualiti peluang pembelajaran dan pembangunan.

Keempat-empat soalan mempunyai skor melebihi 70%. Pegawai-pegawai merasakan bahawa dalam aspek latihan, pembelajaran dan pembangunan membantu dalam meningkatkan prestasi dan pembangunan kerjaya. Namun, peluang untuk mengembangkan kerjaya pegawai dalam organisasi perlu ditingkatkan.

Keterangkuman dan Layanan Adil

Faktor Keterangkuman dan Layanan Adil merujuk kepada perasaan dihargai dan dihormati. Faktor ini mencatatkan hubungan yang besar dengan IKP ($r = 0.74$) serta mempunyai skor purata sebanyak 78.3%.

Soalan kedua mencatatkan skor tertinggi sebanyak 79.6% diikuti oleh soalan keempat (78.4%). Ini menunjukkan bahawa pegawai merasakan dirinya dilayan secara hormat oleh rakan sekerja. Malah, organisasi turut menghormati perbezaan budaya, gaya kerja, latar belakang, idea-idea dan lain-lain.

Sumber dan Beban Kerja

Bagi faktor Sumber dan Beban Kerja, ianya mengukur persepsi kerja pegawai yang merangkumi objektif, sumber yang disediakan oleh organisasi serta beban kerja mereka. Skor purata bagi faktor ini

ialah 79.1% dan mempunyai hubungan kedua terbesar dengan IKP dengan nilai $r = 0.78$.

Kesemua soalan mencatatkan skor yang tinggi iaitu melebihi 70%. Skor tertinggi sebanyak 80.4% dicatatkan oleh soalan keempat yang mengukur persepsi pegawai terhadap kemahiran yang ada pada diri mereka bagi melaksanakan kerja secara berkesan. Soalan keenam memperoleh skor terendah berbanding enam soalan yang lain dengan skor sebanyak 77%.

Gaji dan Kemudahan

Faktor Gaji dan Kemudahan mencatatkan nilai hubungan $r = 0.57$ dengan IKP dan mempunyai hubungan terendah berbanding faktor yang lain. Faktor ini mengukur persepsi umum pegawai tentang gaji dan kemudahan yang diterima. Nilai skor purata pula ialah 75.1%.

Skor yang diperoleh oleh setiap soalan di mana soalan pertama dan kedua mencatatkan skor yang sama iaitu 75.4%. Ini menunjukkan bahawa pegawai merasakan gaji atau imbuhan yang diterima adalah bersesuaian dengan prestasi mereka serta berpuas hati dengan ganjaran yang ditawarkan.

Penilaian Keupayaan

Faktor Penilaian Keupayaan mengukur persepsi pegawai terhadap keupayaan organisasi mereka menguruskan hal berkaitan masyarakat, organisasi dan pemantauan. Skor purata bagi faktor ini ialah 79.3% dan mempunyai hubungan yang besar dengan IKP ($r = 0.78$).

Semua soalan mencatat skor melebihi 70% di mana soalan kedua mencatatkan skor tertinggi berbanding empat soalan yang lain iaitu 79.6%. Soalan pertama, ketiga dan keempat masing-masing mencatatkan skor yang sama iaitu 79.4%. Dapat dirumuskan bahawa pegawai PBT berpandangan

bahawa organisasi mereka berupaya memastikan kesejahteraan dan kelestarian masyarakat dengan menjalankan tugas merancang, melaksana, mengawal perancangan dengan baik dan memberi perkhidmatan dengan tulus serta berintegriti.

Rajah 4.5: Analisis Setiap Faktor Berdasarkan Nombor Soalan



05

FAKTOR USAHA PEMBAHARUAN





Usaha Pembaharuan Perkhidmatan Awam adalah bertujuan untuk meningkatkan kecekapan, keberkesanan dan profesionalisme bagi mempromosikan penyampaian yang lebih baik dengan peningkatan akauntabiliti.

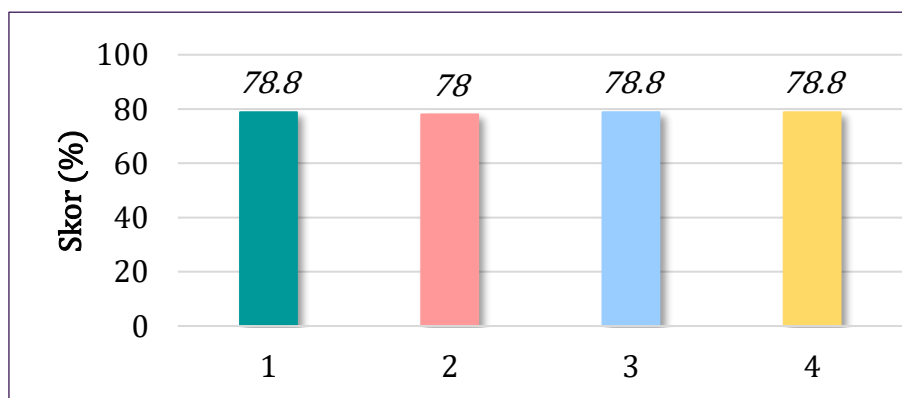
Bagi menangani cabaran dalaman dan luaran, perkhidmatan awam perlu melihat semula peranan, strategi, program dan aktiviti sedia ada agar bersesuaian dengan keperluan semasa. Usaha ini adalah selaras dengan Dasar Transformasi Negara (DTN) yang telah dilancarkan pada tahun 2010 sebagai merealisasikan Wawasan 2020 untuk menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara berpendapatan tinggi, inklusif dan lestari.

Dalam kajian ini, faktor Usaha Pembaharuan dinilai untuk melihat kefahaman dan pandangan pegawai sama ada usaha yang dirancang oleh PBT meningkatkan keterlibatan mereka dan perkembangan organisasi. Hasil kajian

mendapati faktor ini mempunyai hubungan yang terbesar dengan IKP berbanding faktor-faktor yang lain dengan nilai $r = 0.81$ dan nilai skor secara keseluruhan bagi faktor ini adalah 78.6%.

Rajah 5.1 menunjukkan tiga soalan iaitu soalan pertama, ketiga dan keempat mempunyai skor yang sama sebanyak 78.8%, dan soalan dua memperoleh skor sebanyak 78%. Nilai-nilai skor terbabit menunjukkan bahawa pegawai bersetuju Usaha Pembaharuan yang dijalankan di PBT mampu meningkatkan tahap keterlibatan mereka dalam menjalankan tugas. Sejajar dengan peningkatan tahap keterlibatan pegawai, ia dapat memacu perkembangan organisasi mereka ke tahap lebih positif.

Rajah 5.1: Analisis Faktor Usaha Pembaharuan





06

PERBANDINGAN INDEKS KETERLIBATAN PEGAWAI PBT 2017 DAN 2019





Secara keseluruhan, pada tahun 2017, terdapat 134 PBT yang mengambil bahagian dalam kajian ini berbanding 104 PBT pada tahun 2019. Perbezaan ini adalah kerana pada tahun 2017, 134 PBT memperoleh nilai kadar respon melebihi 60%, manakala pada tahun 2019, hanya 104

PBT sahaja. Pada tahun 2017, nilai IKP secara keseluruhan adalah 74%, dan pada tahun 2019, ia meningkat kepada 79.6%. Jadual 6.1 menunjukkan perbezaan kedudukan dan nilai IKP bagi setiap 104 PBT bagi tahun 2017 dan 2019.

Jadual 6.1: Perbezaan Nilai IKP dari Tahun 2017 ke Tahun 2019

Pihak Berkuasa Tempatan	IKP (%)		Perbezaan (I - J)
	2019 (I)	2017 (J)	
MD Gua Musang	75.7	52.0	23.7
MD Perak Tengah	98.2	77.8	20.4
MD Pekan	86.0	67.9	18.1
MD Kuala Krai	91.0	73.4	17.6
MD Pontian	75.6	60.0	15.6
MD Tenom	87.7	72.5	15.2
MP Nilai	79.0	64.3	14.7
MP Tawau	86.8	72.3	14.5
MD Pasir Puteh	80.4	66.3	14.1
MD Kuala Langat	88.4	74.7	13.7
MP Sandakan	74.1	60.9	13.2
MP Temerloh	84.6	72.6	12
MB Johor Bahru	79.0	67.2	11.8
MP Kangar	81.4	70.6	10.8
MP Segamat	85.7	75.0	10.7
MD Bachok	83.0	72.9	10.1
MD Besut	72.6	62.6	10
MD Lipis	84.1	74.6	9.5
MD Kinabatangan	86.3	77.2	9.1
MD Bera	78.9	69.9	9
MD Hulu Selangor	82.1	73.4	8.7
MD Cameron Highlands	82.2	73.5	8.7
MB Melaka Bersejarah	79.8	71.3	8.5
MD Yong Peng	81.1	72.7	8.4
MP Sungai Petani	76.4	68.1	8.3
MD Tanjong Malim	77.2	69.1	8.1
MD Dabong	77.6	69.6	8
MP Alor Gajah	78.4	70.5	7.9
MD Pengkalan Hulu	84.5	76.7	7.8
MD Maran	81.0	73.5	7.5
MP Kajang	79.7	72.3	7.4
MP Bentong	92.2	84.8	7.4
MD Tampin	80.7	73.3	7.4
MP Seremban	80.0	72.9	7.1

Pihak Berkuasa Tempatan	IKP (%)		Perbezaan (I - J)
	2019 (I)	2017 (J)	
MP Port Dickson	79.5	72.4	7.1
MD Marang	78.0	71.1	6.9
MD Rompin	75.5	69.0	6.5
MD Sabak Bernam	83.7	77.6	6.1
MP Selayang	77.4	71.4	6
MP Pasir Gudang	83.4	77.4	6
MP Kulim	79.3	73.3	6
MP Klang	80.8	74.8	6
MP Ampang Jaya	79.4	73.4	6
MD Hulu Terengganu	81.3	75.3	6
MD Kerian	80.5	74.6	5.9
MP Subang Jaya	80.1	74.4	5.7
MP Hang Tuah Jaya	77.5	71.9	5.6
MB Ipoh	80.4	74.9	5.5
MP Kota Bharu Bandaraya Islam	81.6	76.2	5.4
MD Gerik	80.3	74.9	5.4
MP Kuala Kangsar	87.9	82.6	5.3
MD Jelebu	77.0	71.7	5.3
MB Pulau Pinang	76.3	71.0	5.3
MP Teluk Intan	80.4	75.2	5.2
MD Marudi	85.2	80.0	5.2
MD Luar Bandar Sibu	80.2	75.0	5.2
MD Batu Gajah	78.4	73.2	5.2
MP Sepang	82.4	77.5	4.9
MD Yan	74.6	70.0	4.6
MD Pendang	78.4	73.8	4.6
DB Kuching Utara	76.7	72.1	4.6
MP Manjung	78.0	73.5	4.5
MD Raub	85.0	80.5	4.5
MD Rembau	78.4	74.0	4.4
MB Petaling Jaya	79.6	75.2	4.4
MD Padang Terap	79.8	75.5	4.3
MD Ketereh	82.5	78.3	4.2
MP Muar	77.3	73.2	4.1
MP Kemaman	78.1	74.1	4
MD Beluran	82.9	79.2	3.7
MD Tumpat	82.7	79.1	3.6
MP Sibu	74.9	71.4	3.5
MB Seberang Perai	76.0	72.5	3.5
MD Jempol	80.4	77.0	3.4
MP Jasin	78.5	75.2	3.3
MB Shah Alam	80.5	77.2	3.3
MD Kuala Selangor	74.3	72.0	2.3
MP Langkawi Bandaraya Pelancongan	74.5	72.4	2.1
MD Bau	75.8	74.0	1.8
MP Kuantan	84.9	83.3	1.6
MD Selama	75.3	73.7	1.6
MD Setiu	75.5	74.3	1.2



Pihak Berkuasa Tempatan	IKP (%)		Perbezaan (I - J)
	2019 (I)	2017 (J)	
MP Taiping	77.9	77.0	0.9
MD Lenggong	78.2	77.3	0.9
MD Lubok Antu	85.7	85.0	0.7
MD Limbang	85.6	85.0	0.6
MD Sik	77.5	78.1	-0.6
MD Baling	78.0	78.8	-0.8
MD Kampar	80.1	81.6	-1.5
MD Tapah	80.0	81.7	-1.7
MD Kota Tinggi	78.4	82.5	-4.1
MD Jerantut	88.3	93.2	-4.9
MD Tanah Merah	79.5	89.3	-9.8
MP Padawan	75.4	88.8	-13.4
MD Papar	76.2	95.0	-18.8
MP Kubang Pasu	79.9	98.9	-19
MP Dungun	76.7	Rendah penglibatan pada 2017 (<60%)	
MD Sri Aman	78.8		
MD Putatan	81.3		
MD Maradong & Julau	77.0		
MD Bandar Baharu	75.9		
MB Iskandar Puteri	74.5		
MB Alor Setar	79.6		
Lembaga Bandaran Kudat	85.1		

Perbandingan Faktor Kajian

Sebanyak 58 soalan dititikberatkan dalam kajian tahun 2019. Soalan ini telah digunakan untuk mengukur persepsi pegawai terhadap 11 faktor yang berkaitan

dengan persekitaran bekerja di PBT. Pada tahun 2017, soalan tersebut dikelompokkan kepada 10 faktor. Jadual 6.2 menunjukkan perbandingan skor bagi kesemua faktor melibatkan PBT bagi tahun 2017 dan 2019.

Jadual 6.2: Perbezaan Skor Faktor antara Tahun 2017 dan 2019

Faktor	Skor (%)		Perbezaan (A - B)
	2019 (A)	2017 (B)	
Pekerjaan Saya	80.3	76.7	+3.6
Hala Tuju dan Objektif Organisasi	81.0	76.5	+4.5
Ketua Saya dan Pengurusan Perubahan- Penyelia	77.9	74.2	+3.7
Ketua Saya dan Pengurusan Perubahan-Ketua Jabatan	76.9	74.2	+2.7
Pasukan Saya	81.0	75.9	+5.1
Pembelajaran dan Pembangunan	77.2	71.9	+5.3
Keterangkuman dan Layanan Adil	78.3	73.2	+5.1
Sumber dan Beban Kerja	79.1	74.1	+5.0
Gaji dan Kemudahan	75.1	69.9	+5.2
Penilaian Keupayaan	79.3	75.2	+4.1
Usaha Pembaharuan/Transformasi	78.6	71.9	+6.7

Perbandingan IKP Berdasarkan Kategori PBT

Perbandingan IKP tahun 2017 dan tahun 2019 berdasarkan tiga kategori PBT dapat dilihat pada Rajah 6.1. Terdapat peningkatan nilai IKP bagi ketiga-tiga kategori PBT dengan peningkatan sebanyak 5.1% bagi Majlis Bandaraya/Dewan Bandaraya, 5.7% bagi Majlis Perbandaran dan 5.6% bagi Majlis Daerah. Majlis Perbandaran mencatatkan peningkatan yang paling tinggi berbanding dua kategori PBT yang lain walaupun Majlis Daerah mencatatkan nilai IKP yang paling tinggi.

Perbandingan IKP Berdasarkan Kategori Jantina

Rajah 6.1 menunjukkan perbandingan nilai IKP berdasarkan kategori jantina bagi tahun 2017 dan 2019. Wujudnya peningkatan sebanyak 5.5% bagi pegawai lelaki dari tahun 2017 (IKP: 74.9%) ke tahun 2019 (IKP: 80.4%). Selain itu, peningkatan bagi jantina perempuan adalah sebanyak 6.3% iaitu 72.3% pada tahun 2017 dan 78.6%

pada tahun 2019. Dapat dirumuskan bahawa pegawai perempuan mencatatkan peningkatan nilai IKP yang lebih tinggi berbanding pegawai lelaki.

Perbandingan IKP Berdasarkan Kategori Kumpulan Perkhidmatan

Berdasarkan Rajah 6.1, kesemua kumpulan perkhidmatan menunjukkan peningkatan nilai IKP tahun 2017 dan tahun 2019. Kumpulan Pengurusan dan Profesional merupakan kumpulan yang mencatatkan IKP tertinggi bagi kedua-dua tahun iaitu 81.7% bagi tahun 2019 dan 77.2% bagi tahun 2017 dengan nilai peningkatan sebanyak 4.5%. Seterusnya, dari tahun 2017 (75.4%) ke tahun 2019 (78%), terdapat peningkatan nilai IKP sebanyak 2.6% bagi kumpulan Pengurusan Tertinggi.

Selain itu, bagi kumpulan Pelaksana, nilai IKP meningkat dari 73.9% (2017) ke 79.8% (2019) dengan nilai peningkatan 5.9%. Ini menunjukkan bahawa kumpulan Pelaksana mencatatkan nilai peningkatan IKP tertinggi.





Rajah 6.1: Perbandingan Nilai IKP Berdasarkan Kategori bagi tahun 2017 dan 2019

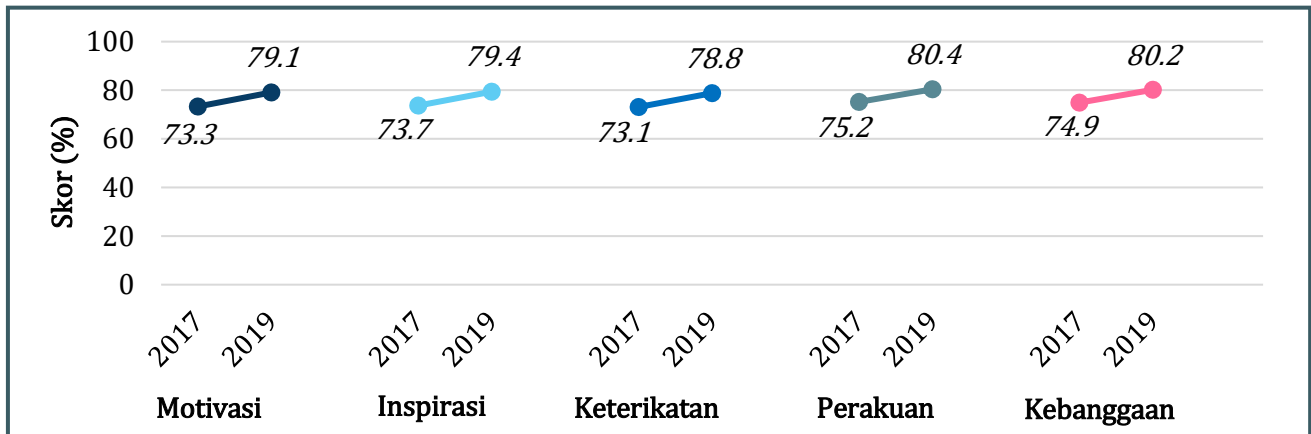


Perbandingan Skor IKP Berdasarkan Elemen

Perbandingan IKP berdasarkan skor bagi lima elemen dapat dilihat pada Rajah 6.2. Ia menunjukkan bahawa elemen Perakuan mencatatkan skor tertinggi iaitu 80.4% pada tahun 2019 dengan peningkatan sebanyak 5.2% berbanding 75.2% tahun 2017. Dalam konteks ini dapat dilihat bahawa pegawai memperakukan organisasi mereka adalah tempat yang terbaik untuk bekerja. Seterusnya diikuti dengan elemen Kebanggaan dengan nilai skor 80.2% bagi tahun 2019 iaitu peningkatan sebanyak 5.3% berbanding 74.9% pada tahun 2017.

Seterusnya, elemen yang mempunyai skor terendah ialah Keterikatan dengan skor sebanyak 78.8% pada tahun 2019 dan 73.1% pada tahun 2017. Hasil ini menunjukkan bahawa, walaupun pegawai memperakukan organisasi mereka sebagai tempat yang terbaik untuk bekerja, mereka mempunyai keterikatan yang rendah dengan organisasi mereka. Oleh yang demikian, masih terdapat aspek dan ruang yang perlu ditambah baik pada masa akan datang bagi memacu tahap keterlibatan pegawai ke tahap yang lebih baik.

Rajah 6.2: Perbandingan Skor Elemen IKP bagi Tahun 2017 dan 2019



Perbandingan Analisis Kekuatan Hubungan antara Keseluruhan Faktor dan IKP

Perbandingan faktor yang mempunyai hubungan dengan IKP bagi tahun 2017 dan 2019 berdasarkan Jadual 6.3. Ia menunjukkan pada tahun 2019, faktor Usaha Pembaharuan mempunyai hubungan yang paling besar dengan IKP di mana ia turut mencatatkan peningkatan nilai hubungan yang paling besar sebanyak 0.12 iaitu daripada 0.69 (2017) kepada 0.81 (2019) dan juga peningkatan kedudukan

daripada keenam (2017) ke tempat pertama (2019). Seterusnya, faktor Sumber dan Beban Kerja serta kedua-dua faktor Ketua Saya Pengurus Perubahan menunjukkan perubahan ke kedudukan yang lebih rendah berbanding tahun 2017. Pada tahun 2017, faktor Sumber dan Beban Kerja berada pada kedudukan pertama, manakala faktor Ketua Saya Pengurus Perubahan berada pada kedudukan keenam. Bagi faktor lain, ia berada pada kedudukan yang sama bagi tahun 2017 dan 2019.

Jadual 6.3: Perbandingan Faktor yang Mempengaruhi IKP bagi Tahun 2017 dan 2019

Faktor	Nilai Korelasi (<i>r</i>)		Perbezaan (A - B)
	2019 (A)	2017 (B)	
Usaha Pembaharuan	0.81	0.69	0.12
Penilaian Keupayaan	0.78	0.74	0.04
Sumber dan Beban Kerja	0.78	0.78	0
Keterangkuman dan Layanan Adil	0.74	0.73	0.01
Pembelajaran dan Pembangunan	0.73	0.72	0.01
Ketua Saya Pengurus Perubahan (Ketua Jabatan)	0.73	0.73	0
Ketua Saya Pengurus Perubahan (Penyelia)	0.72	0.73	-0.01
Pasukan Saya	0.66	0.63	0.03
Hala Tuju dan Objektif Organisasi	0.66	0.62	0.04
Pekerjaan Saya	0.64	0.62	0.02
Gaji dan Kemudahan	0.57	0.59	-0.02

07

RUMUSAN





Secara keseluruhan, Usaha Pembaharuan merupakan faktor yang mempunyai hubungan paling besar dengan IKP diikuti oleh Sumber dan Beban Kerja serta Penilaian Keupayaan. Sehubungan dengan itu, dalam usaha meningkatkan tahap keterlibatan pegawai, faktor-faktor ini perlu diberi perhatian oleh pihak pengurusan PBT.

Usaha Pembaharuan dalam kajian ini membawa maksud kesedaran dan kepercayaan warga PBT ke atas semua program dan inisiatif yang dijalankan. Oleh itu, ketua jabatan wajar memberi keutamaan kepada pelan komunikasi warga PBT dalam melaksanakan sebarang usaha pembaharuan.

Sumber dan Beban Kerja pula merupakan faktor yang mempunyai hubungan kedua terbesar dengan IKP. Ini menunjukkan bahawa pegawai memahami objektif kerja yang dilaksanakan dengan jelas serta apa yang diharapkan kepada mereka untuk mempunyai kemahiran yang diperlukan. Pegawai juga merasakan fasiliti yang disediakan adalah mencukupi untuk menjalankan tugas dengan berkesan.

Manakala Penilaian Keupayaan mempunyai hubungan ketiga terbesar dengan IKP. Ia bermaksud kepercayaan pegawai terhadap keupayaan PBT menguruskan program dan aktiviti berkaitan masyarakat. Secara keseluruhan, pegawai PBT berpandangan bahawa organisasi mereka berupaya memastikan kesejahteraan dan kelestarian masyarakat dengan menjalankan tugas seperti merancang dan melaksana dengan baik serta memberi perkhidmatan dengan tulus serta berintegriti.

Faktor Gaji dan Kemudahan mencatatkan skor terendah. Ia menunjukkan bahawa pegawai PBT paling kurang berpuas hati dengan faktor ini. Walau bagaimanapun faktor ini tidak perlu dijadikan tumpuan kerana ia merupakan faktor yang mempunyai hubungan paling rendah dengan IKP. Peningkatan dalam aspek Gaji

dan Kemudahan tidak semestinya membawa kepada pemantapan tahap keterlibatan pegawai.

Rantaian Kehadapan

PBT tidak terkecuali berperanan dalam memenuhi keperluan pembangunan kepada rakyat. Tugas PBT sebagaimana yang diperuntukkan dalam Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171) adalah termasuk aktiviti pencegahan, kesihatan awam, melaksanakan perkhidmatan pembangunan dan melaksanakan semua perkhidmatan sosial. Di bawah Akta Perancang Bandar dan Desa (Akta 172) pula, PBT juga berperanan sebagai pihak berkuasa merancang dan memajukan kawasan pentadbirannya dalam konteks pembangunan nasional.

Dalam melaksanakan peranan PBT, hala tuju kajian ini menyediakan satu indikator alternatif kepada KPKT, JKT dan PBT. Indikator untuk menilai tahap keterlibatan pegawai PBT dan secara tidak langsung dapat memberi impak kepada perkhidmatan pembangunan yang dilaksanakan. Selain daripada tahap keterlibatan, ia juga memberi perspektif pegawai PBT terhadap pemimpin dan semua elemen lain yang mempengaruhi tahap keterlibatan pegawai PBT. IKP PBT juga boleh bertindak sebagai indikator penimbang balik bagi indikator-indikator lain seperti *System Star Rating* (SSR), Sistem Audit Nilai, Indeks Akauntabiliti dan MurniNets.



Sehubungan itu, berikut merupakan syor dan cadangan berdasarkan hasil dapatan kajian yang diperolehi iaitu:

- (i) Mengadakan sesi perkongsian oleh PBT yang mempunyai IKP yang tinggi di tempat dan masa yang ditentukan oleh mereka dengan menjemput PBT yang mempunyai IKP yang rendah. Tujuan sesi ini adalah bagi perkongsian *best practices*, idea, pandangan dan galakan dalam membantu meningkatkan keterlibatan pegawai di PBT yang mempunyai IKP yang rendah. Sesi ini akan dihadiri oleh pihak pengurusan di PBT dan kekerapannya bergantung kepada kesediaan PBT yang terlibat.

Sebaik sahaja setiap sesi perkongsian selesai diadakan, laporan lengkap disediakan oleh PBT yang terlibat. Laporan ini boleh dikemukakan kepada KPKT/JKT/SUK/JPA sebagai usaha untuk mengenalpasti inisiatif penambahbaikan yang boleh membantu meningkatkan tahap keterlibatan pegawai di PBT.

Sesi perkongsian ini tidak terhad kepada PBT yang mempunyai indeks tertinggi dan terendah sahaja, malah, PBT yang lain boleh menyertai sesi ini yang dirasakan perlu bagi meningkatkan tahap keterlibatan pegawai di PBT masing-masing; dan

- (ii) Melaksanakan pemantauan berkaitan inisiatif penambahbaikan oleh KPKT/JKT/SUK/JPA ke atas program-program di peringkat PBT berdasarkan laporan sesi perkongsian yang telah dilaksanakan dalam usaha meningkatkan keterlibatan pegawai di PBT. Inisiatif penambahbaikan ini merangkumi lima elemen utama indeks keterlibatan pegawai iaitu keterikatan, inspirasi, motivasi, kebanggaan dan perakuan. Elemen-elemen penambahbaikan ini boleh dilihat berdasarkan kepada program-program yang akan dilaksanakan oleh PBT.



ASTAKA TAMAN GEMILANG



BANGUNAN TAMU LIMBANG

PASAR SEJAHTERA BANGUNAN TAMU LIMBANG

RUJUKAN & LAMPIRAN

RUJUKAN

- Alvi, M.H. (2016). *A Manual for Selecting Sampling Techniques in Research*. Munich Personal RePEc Archive. University of Karachi. Diambil daripada <https://mpa.ub.uni-muenchen.de>
- Andrews, D., Nonnecke, B., & Preece, J. (2003). Electronic survey methodology: A case study in reaching hard-to-involve Internet users. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 16(2), 185-210.
- AonHewitt (2012). *The multiplier effect: Insights into how senior leaders drive employee engagement higher*. Diambil daripada www.aon.com/attachments/thought-leadership/Aon-Hewitt-Whitepaper_Engagement.pdf
- Australian Public Service Commission. (2018). *State of the Service Report 2017-18*. Canberra, Australia: ACT. Diambil daripada <http://www.apsc.gov.au>
- Azizi Ahmad. (2010). *Pentaksiran pendidikan*. Kuala Lumpur, Malaysia: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Azoury, A., Daou, L., & Sleiaty, F. (2013). Employee engagement in family and non-family firms. *International Strategic Management*, 11-29.
- Badariah, H. D., & Kamarudin, N. (2017). Pengukuran prestasi Pihak Berkuasa Tempatan di Malaysia. 1(1), 30-38.
- Beatson, M., & Zheltoukhova, K (2015). *Productivity getting the best out of people*. CIPD Policy Report. London, Chartered Institute of Personnel and Development
- Cabinet Office. (2014). *Civil Service People Survey 2013 Summary of Findings*. Diambil daripada <https://data.gov.uk/dataset>
- Chandrasekar, K. (2011). Workplace environment and its impact on organisational performance in public sector organisations. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*, 1(1), 1-19.
- Chua Yan Piaw. (2006). *Kaedah dan statistik penyelidikan: Kaedah penyelidikan buku 1*. Selangor: McGraw- Hill (Malaysia).
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed.)*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Council, C. L. (2004). *Driving performance and retention through employee engagement (14)*. Washington, DC: Corporate Executive Board.
- DeVellis, R. F. (2012). *Scale development: Theory and applications (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Drost, E. A. (2011). Validity and Reliability in Social Science Research. *Education Research and Perspectives*, 38, 105- 123.

- Edinburgh Napier University. Delivery Quality Survey, Research and Analysis Solutions (2016). *Employee Engagement Survey 2015*. Diambil daripada <https://www.capitasurveys.co.uk/>
- Farhadi, A., Endres, I., Hoiem, D., & Forsyth, D. (2009, June). *Describing objects by their attributes*. In 2009 Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) Conference on Computer Vision and Pattern Recognition (1778-1785).
- Fosnacht, K., Sarraf, S., Howe, E., & Peck, L. K. (2017). How important are high response rates for college surveys? *The Review of Higher Education*, 40(2), 245-265.
- Fragoso, Z. L., Holcombe, K. J., McCluney, C. L., Fisher, G. G., McGonagle, A. K., & Friebe, S. J. (2016). Burnout and engagement: relative importance of predictors and outcomes in two health care worker samples. *Workplace Health & Safety*, 64(10), 479-487.
- Government of Canada. Treasury Board of Canada Secretariat. (2019). *Summary report of results for the overall public service. 2018 Public Service Employee Survey*. Diambil daripada <https://www.canada.ca/en/treasury-boardsecretariat/services/innovation/publicserviceemployeesurvey/2018.html>
- Government of India. Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions, Department of Administrative Reforms & Public Grievances. (2010). *Civil Services Survey - A Report*. Diambil daripada <https://iasexamportal.com/info/Civil-Services-Survey-A-Report>
- Hamzah Jusoh & Habibah Ahmad (2009). Keefisienan perkhidmatan pihak berkuasa tempatan di Wilayah Bandaraya Kuala Lumpur: Perspektif komuniti. *Geografia - Malaysian Journal of Society and Space*, 5(1), 54-68.
- Hazzi, O. A. & Maldaon, I.S. (2015). A pilot study: Vital methodological issues. *Business: Theory and Practice*, 16(1), 53-62.
- Hill, M. B. (1993). *State Laws Governing Local Government Structure and Administration*. US Advisory Commission on Intergovernmental Relations.
- House of Commons Health Committee (2014). *Managing the care of people with long-term conditions. Second report of session 2014-15. Vol. 1*. London: The Stationery Office Limited.
- Hurlock, E. B. (2004). *Developmental psychology: A life span approach (5th ed.)*. Delhi: Mc Graw Hill
- Ireland Department of Public Expenditure and Reform and Department of the Taoiseach. (2019). *Civil Service Management Board 29th March 2019*. Diambil daripada <https://www.gov.ie/en/collection/c15c09-civil-service-management-board/>
- Ireland. Department of Foreign Affairs and Trade. (2014). *The Civil Service Renewal Plan. A Vision and Three year Action Plan for the Civil Service*. Diambil daripada <https://www.gov.ie/en/policy-information/fd9c03-civil-service-renewal/>
- Johnson, T., & Owens, L. (2003). *Survey response rate reporting in the professional literature*. In 58th Annual Meeting of the American Association for Public Opinion Research, Nashville.

- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Kamus Dewan Edisi keempat*, 2010. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling (2nd ed.)*. New York: Guilford Press.
- Komal Khalid Bhatti & Tahir Masood Qureshi (2007). Impact of employee participation on job satisfaction, employee commitment and employee productivity. *International Review of Business Research Papers*, 3(2), 54-68.
- Kular, S., Gatenby, M., Rees, C., Soane, E. and Truss, K. (2008). Employee Engagement: A Literature Review. *Kingston Business School, Kingston University, London*.
- Lee, Y. J., & Sabharwal, M. (2014). Education-job match, salary, and job satisfaction across the public, non-profit, and for-profit sectors: Survey of recent college graduates. *Public Management Review*, 18(1), 40-64.
- Lim Chong Hin. (2007). *Penyelidikan pendidikan: Pendekatan kuantitatif dan kualitatif*. Selangor: McGraw- Hill (Malaysia).
- Locke, E. A., & Schweiger, D. M. (1979). Participation in decision-making: One more look. *Research in Organizational Behavior*, 1(10), 265-339.
- Marsh & McLennan Companies. (2017). *Singapore Employee Engagement Index, Insights to Enhance Workforce Productivity*. Diambil daripada https://info.mercer.com/rs/521DEV513/images/Singapore%20Engagement%20Index%20Report_FIN-SEC.pdf
- Merriam, S. B. (2009). *Qualitative research: A guide to design and implementation (3rd ed)*. San Francisco, CA: Jossey-Bass
- Mohd Sahandri Gani Hamzah, Noor Shah Saad, Saifuddin Kumar Abdullah, Mazura Mastura Muhammad., & Husni Zaim Khairun Nasri. (2014). Transformation of research
- National Disability Authority. Department of Public Expenditure and Reform, Centre for Excellence in Universal Design. (2017). *Customer Communications Toolkit for the Public Service- A Universal Design Approach*. Diambil daripada <http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Communications-Toolkit-for-the-Public-Service-A-Universal-Design-Approach/>
- Neuman, W.L. (2003). *Social research method: qualitative and quantitative approaches*. Needham Height : Allyn and Bacon.
- Noraini Idris (2010). *Penyelidikan dalam pendidikan*. Mc Graw Hill (Malaysia) Sdn. Bhd
- Norasiken Abdul Rahman (2015). *Determinant of Employee Engagement and Knowledge Management for Enhancing Employee Engagement*. In E-Proceeding of the International Conference on Social Science Research, ICSSR, Kuala Lumpur.
- Pallant, J. (2016). *SPSS survival manual*. McGraw-Hill Education: Berkshire.

- Ramlee Ismail, Jamal @ Nordin Yunus & Hariri Kamis (2011). *Analisis data dan pentaksiran dengan menggunakan SPSS*. Kuala Lumpur: Titisan ilham.
- Ramseook-Munhurrin, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37-50.
- Rindfuss, R. R., Choe, M. K., Tsuya, N. O., Bumpass, L. L., & Tamaki, E. (2015). Do low survey response rates bias results? Evidence from Japan. *Demographic Research*, 32, 797-828.
- Rohana Yusoff (2004). *Penyelidikan Sains Sosial (Edisi Kemas Kini)*. Bentong, Pahang: PTS Publications & Distributors.
- Sattar, T., Ahmad, K., & Hassan, S. M. (2015). Role of human resource practices in employee performance and job satisfaction with mediating effect of employee engagement. *Pakistan Economic and Social Review*, 81-96.
- Sekaran, U. (1992). *Research methods for business : A skill building approach (ed ke-2)*. New York : Wiley & Son, Inc
- Shuster, J. J. (1992). *Practical handbook of sample size guidelines clinical trials MAC*. CRC Press.
- Singapore. Institute of Singapore Chartered Accountants (2014). *Public Accounting Firms Employee Engagement Study Report*. Diambil daripada <http://aadvantageconsulting.sg/PublicAccountingFirmsEmployeeEngagement-Study-Report>
- Southard, R. N. (2010). *Employee engagement and service quality* (Doctoral dissertation, Washington State University).
- Stewart, J., Lohar, S., & Higgins, D. J. (2011). Effective practices for service delivery coordination in Indigenous communities. Closing the Gap Clearinghouse Resource Sheet No. 8. *Canberra: Australian Institute of Health and Welfare and Australian Institute of Family Studies*.
- U.K. Public Service & Skills, Confederation of British Industry (CBI). 2011. *Transformation through employee engagement, Meeting the public services challenge*. Diambil daripada <https://www.bpir.com>
- U.S. Office of Personnel Management Planning and Policy Analysis. (2018). *Federal Employee Viewpoint Survey, Empowering Employees. Inspiring Change: Governmentwide Management Report*. Diambil daripada <https://www.opm.gov/fevs/reports/governmentwide-reports/>
- Unilever (2017). *Opportunities for women: challenging harmful social norms and gender stereotypes to unlock women ' s potential*. Diambil daripada <https://www.unilever.com>
- Vance, R. J. (2006). Employee Engagement and Commitment. SHRM foundation, USA.
- Wagner III, J. A. (1994). Participation's effects on performance and satisfaction: A reconsideration of research evidence. *Academy of management Review*, 19(2), 312-330.

SENARAI SINGKATAN

DEB	:	Dasar Ekonomi Baru
IKP	:	Indeks Keterlibatan Pegawai
IKPA	:	Indeks Keterlibatan Penjawat Awam
INTAN	:	Institut Tadbiran Awam Negara
INTURA	:	INTAN Kampus Wilayah Utara
INTIM	:	INTAN Kampus Wilayah Timur
DBKL	:	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur
IKWAS	:	INTAN Kampus Wilayah Selatan
INTIM	:	INTAN Kampus Wilayah Timur
JKT	:	Jabatan Kerajaan Tempatan
JPA	:	Jabatan Perkhidmatan Awam
KPI	:	Petunjuk Prestasi Utama
KPKT	:	Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan
MURNInets	:	<i>Malaysia Urban Rural National Indicators Network</i>
MB	:	Majlis Bandaraya/Dewan Bandaraya
MP	:	Majlis Perbandaran
MD	:	Majlis Daerah
NEM	:	Model Ekonomi Baru
PBT	:	Pihak Berkuasa Tempatan
RMKe-11	:	Rancangan Malaysia ke-11
SPSS	:	<i>Statistical Package for Social Sciences</i>
SUK	:	Setiausaha Kerajaan
UK	:	United Kingdom
UN-Habitat	:	<i>United Nations Human Settlements Programme</i>
YAB	:	Yang Amat Berhormat

SENARAI JADUAL

Jadual	Nama	Muka Surat
3.1	: IKP bagi 104 PBT	17
3.2	: IKP bagi 46 PBT	18
4.1	: Faktor yang Mempunyai Skor Tertinggi Berdasarkan Umur	28
4.2	: Analisis 11 Faktor yang Mempunyai Hubungan Paling Besar dengan IKP	30
6.1	: Perbezaan Nilai IKP dari Tahun 2017 ke Tahun 2019	40
6.2	: Perbezaan Skor Faktor antara Tahun 2017 dan 2019	42
6.3	: Perbandingan Faktor yang Mempengaruhi IKP bagi Tahun 2017 dan 2019	45

SENARAI RAJAH

Rajah	Nama	Muka Surat
1.1	: Punca Kuasa	3
1.2	: Kategori PBT	4
1.3	: Kedudukan Bilangan PBT Mengikut Negeri	4
1.4	: Fungsi Lazim yang dijalankan oleh PBT	5
1.5	: Kerangka Kajian	5
2.1	: Analisis Demografi (Peratus) Berdasarkan Setiap Kategori	11
2.2	: Analisis Demografi (Peratus) Berdasarkan Klasifikasi Perkhidmatan	12
3.1	: IKP Mengikut Negeri	19
3.2	: IKP Berdasarkan Kategori PBT	20
3.3	: IKP Berdasarkan Jantina	20
3.4	: IKP Berdasarkan Status Perkahwinan	20
3.5	: IKP Berdasarkan Kategori Kaum	21
3.6	: IKP Berdasarkan Kategori OKU	21
3.7	: IKP Berdasarkan Kumpulan Perkhidmatan	21
3.8	: IKP Mengikut Status Perkhidmatan	22
3.9	: IKP Berdasarkan Kategori Tempoh Perkhidmatan	22
3.10	: IKP Berdasarkan Kategori Umur	22
3.11	: Skor Elemen IKP	23
3.12	: Perincian Skor Elemen IKP Berdasarkan Kategori PBT	23
4.1	: Sebelas Faktor Kajian Beserta Keterangan	26
4.2	: Skor Berdasarkan Setiap Faktor	27
4.3	: Faktor yang Mempunyai Skor Tertinggi Berdasarkan Kategori	28
4.4	: Susunan Kekuatan Hubungan Antara Faktor dan IKP	29
4.5	: Analisis Setiap Faktor Kajian Berdasarkan Nombor Soalan	33
5.1	: Analisis Faktor Usaha Pembaharuan	36
6.1	: Perbandingan Nilai IKP Berdasarkan Kategori bagi Tahun 2017 dan 2019	44
6.2	: Perbandingan Skor Elemen IKP bagi Tahun 2017 dan 2019	45

LAMPIRAN A

Soal Selidik Kajian



KAJIAN INDEKS KETERLIBATAN PEGAWAI PIHAK BERKUASA TEMPATAN 2019

Soal selidik ini bertujuan untuk mengukur tahap keterlibatan pegawai awam (*employee engagement*) dalam organisasi **Pihak Berkuasa Tempatan** dan faktor-faktor yang menyumbang kepada keberkesanan organisasi dan kesejahteraan pegawai awam.

Anda dimohon untuk menjawab soalan yang dikemukakan secara jujur dan ikhlas. Segala maklumat yang dikemukakan adalah **SULIT** dan hanya digunakan untuk tujuan penyelidikan sahaja. Kerjasama dan perhatian anda meluangkan masa menjawab soal selidik ini amat dihargai dan diakhiri dengan ucapan ribuan terima kasih.

PENERAJU PEMBAHARUAN PENGGERAK PERUBAHAN

PASUKAN KAJIAN

Bahagian Penyelidikan, Perancangan dan Dasar
Jabatan Perkhidmatan Awam

Kerjasama anda adalah amat dihargai bagi menjawab semua soalan di Bahagian A dan Bahagian B soal selidik ini. Maklumat yang diberikan akan dianalisis secara agregat dan tidak akan merujuk kepada mana-mana individu responden.

BAHAGIAN A

Nama Pihak Berkuasa Tempatan tempat anda bertugas sekarang:

- Majlis Bandaraya
- Majlis Perbandaran
- Majlis Daerah.....

Arahan: Dengan menggunakan skala 1 hingga 5 berikut, sila nyatakan pandangan anda berdasarkan pernyataan-pernyataan yang diberikan.

- 1 SANGAT TIDAK SETUJU**
2 TIDAK SETUJU
3 NEUTRAL
4 SETUJU
5 SANGAT SETUJU

Pekerjaan Saya (My Work)

Item	Penyataan	Skor				
1	Saya menyukai pekerjaan saya. <i>I am interested in my work.</i>	1	2	3	4	5
2	Saya merasai cukup cabaran dalam pekerjaan saya. <i>I am sufficiently challenged by my work.</i>	1	2	3	4	5
3	Pekerjaan saya memberi kepuasan dalam pencapaian peribadi. <i>My work gives me a sense of personal accomplishment.</i>	1	2	3	4	5
4	Saya merasai saya dilibatkan dalam pembuatan keputusan yang memberi kesan terhadap pekerjaan saya. <i>I feel involved in the decisions that affect my work.</i>	1	2	3	4	5
5	Saya mempunyai pilihan dalam menentukan bagaimana untuk melakukan tugas saya. <i>I have a choice in deciding how I do my work.</i>	1	2	3	4	5

Hala Tuju dan Objektif Organisasi (Objective and Purpose)

Item	Penyataan	Skor				
1	Saya mempunyai kefahaman yang jelas mengenai hala tuju organisasi. <i>I have a clear understanding of (my organisation's) purpose.</i>	1	2	3	4	5
2	Saya mempunyai kefahaman yang jelas mengenai objektif organisasi. <i>I have a clear understanding of (my organisation's) objectives.</i>	1	2	3	4	5
3	Saya faham bagaimana pekerjaan saya menyumbang kepada objektif organisasi saya. <i>I understand how my work contributes to (my organisation's) objectives.</i>	1	2	3	4	5

Ketua Saya Pengurus Perubahan - Penyelia (My Manager The Change Management)

Item	Penyataan	Skor				
1	Ketua saya memberi motivasi untuk saya melaksanakan tugas dengan lebih berkesan. <i>My manager motivates me to be more effective in my job.</i>	1	2	3	4	5
2	Ketua saya bertimbang rasa dengan kehidupan saya di luar tugas rasmi. <i>My manager is considerate of my life outside work.</i>	1	2	3	4	5
3	Ketua saya berfikir terbuka dengan idea saya. <i>My manager is open to my ideas.</i>	1	2	3	4	5
4	Ketua saya membantu saya memahami bagaimana saya menyumbang kepada pencapaian objektif organisasi saya. <i>My manager helps me to understand how I contribute to (my organisation's) objectives.</i>	1	2	3	4	5
5	Secara keseluruhan, saya yakin dengan keputusan yang dibuat oleh ketua saya. <i>Overall, I have confidence in the decisions made by my manager.</i>	1	2	3	4	5
6	Ketua saya memberi penghargaan apabila saya melakukan tugas dengan baik. <i>My manager recognises when I have done my job well.</i>	1	2	3	4	5

Item	Penyataan	Skor				
7	Saya menerima maklum balas mengenai prestasi saya dari semasa ke semasa. <i>I receive regular feedback on my performance.</i>	1	2	3	4	5
8	Maklum balas yang diterima membantu saya meningkatkan prestasi. <i>The feedback I receive helps me to improve my performance.</i>	1	2	3	4	5
9	Saya berpandangan prestasi saya dinilai dengan adil. <i>I think that my performance is evaluated fairly.</i>	1	2	3	4	5
10	Prestasi rendah dalam pasukan kerja saya diurus secara berkesan. <i>Poor performance is dealt with effectively in my team.</i>	1	2	3	4	5

Ketua Saya Pengurus Perubahan – Ketua Jabatan (*My Manager The Change Management*)

Item	Penyataan	Skor				
1	Saya rasa perubahan dalam organisasi saya diurus dengan baik. <i>I feel that change is managed well in (my organisation).</i>	1	2	3	4	5
2	Apabila perubahan dibuat dalam organisasi saya, kebiasaannya ia adalah untuk kebaikan. <i>When changes are made in (my organisation) they are usually for the better.</i>	1	2	3	4	5
3	Organisasi saya sentiasa memaklumkan mengenai perkara yang melibatkan diri saya. <i>(My organisation) keeps me informed about matters that affect me.</i>	1	2	3	4	5
4	Saya mempunyai peluang untuk mengemukakan pendapat sebelum sesuatu keputusan yang melibatkan diri saya dibuat. <i>I have the opportunity to contribute my views before decisions are made that affect me.</i>	1	2	3	4	5
5	Saya berpandangan adalah selamat untuk mempersoalkan cara sesuatu perkara diuruskan dalam organisasi saya. <i>I think it is safe to challenge the way things are done in (my organisation).</i>	1	2	3	4	5

Pasukan Saya (*My Team*)

Item	Penyataan	Skor				
1	Ahli pasukan saya boleh dipercayai untuk membantu apabila saya menghadapi kesukaran dalam tugas. <i>The people in my team can be relied upon to help when things get difficult in my job.</i>	1	2	3	4	5
2	Ahli pasukan saya bekerjasama mencari jalan untuk meningkatkan perkhidmatan yang kami berikan. <i>The people in my team work together to find ways to improve the service we provide.</i>	1	2	3	4	5
3	Ahli pasukan saya digalakkan untuk membangunkan cara kerja yang baharu dan lebih baik. <i>The people in my team are encouraged to come up with new and better ways of doing things.</i>	1	2	3	4	5

Pembelajaran dan Pembangunan (*Learning and Development*)

Item	Penyataan	Skor				
1	Saya berpeluang mendapatkan latihan dan pembangunan yang bersesuaian bila saya perlukannya. <i>I am able to access the right learning and development opportunities when I need to.</i>	1	2	3	4	5
2	Aktiviti pembelajaran dan pembangunan yang telah saya laksanakan dalam tempoh 12 bulan yang lalu telah membantu meningkatkan prestasi saya. <i>Learning and development activities I have completed in the past 12 months have helped to improve my performance.</i>	1	2	3	4	5
3	Terdapat peluang bagi saya untuk mengembangkan kerjaya saya di organisasi saya. <i>There are opportunities for me to develop my career in (my organisation).</i>	1	2	3	4	5

Item	Penyataan	Skor				
4	Aktiviti pembelajaran dan pembangunan yang telah saya laksanakan semasa bekerja untuk organisasi saya telah membantu pembangunan kerjaya saya. <i>Learning and development activities I have completed while working for (my organisation) are helping me to develop my career.</i>	1	2	3	4	5

Keterangkuman dan Layanan Yang Adil (*Inclusion and Fair Treatment*)

Item	Penyataan	Skor				
1	Saya dilayan dengan adil di tempat kerja. <i>I am treated fairly at work.</i>	1	2	3	4	5
2	Saya dilayan dengan hormat oleh rakan sekerja. <i>I am treated with respect by the people I work with.</i>	1	2	3	4	5
3	Saya dihargai dengan kerja yang saya lakukan. <i>I feel valued for the work I do.</i>	1	2	3	4	5
4	Saya fikir organisasi saya menghormati perbezaan individu (contohnya budaya, gaya kerja, latar belakang, idea-idea, dan lain-lain). <i>I think that (my organisation) respects individual differences (e.g. cultures, working styles, backgrounds, ideas, etc).</i>	1	2	3	4	5

Sumber dan Beban Kerja (*Resources and Workload*)

Item	Penyataan	Skor				
1	Dalam pekerjaan saya, saya jelas dengan apa yang diharapkan daripada saya. <i>In my job, I am clear what is expected of me.</i>	1	2	3	4	5
2	Saya mendapat maklumat yang diperlukan untuk melaksanakan kerja dengan baik. <i>I get the information I need to do my job well.</i>	1	2	3	4	5
3	Saya mempunyai objektif kerja yang jelas. <i>I have clear work objectives.</i>	1	2	3	4	5
4	Saya mempunyai kemahiran yang diperlukan untuk melaksanakan kerja secara berkesan. <i>I have the skills I need to do my job effectively.</i>	1	2	3	4	5
5	Saya mempunyai peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan kerja secara berkesan. <i>I have the tools I need to do my job effectively.</i>	1	2	3	4	5
6	Saya mempunyai beban kerja yang boleh diterima. <i>I have an acceptable workload.</i>	1	2	3	4	5
7	Saya mencapai keseimbangan yang baik antara kehidupan kerja dan kehidupan peribadi saya. <i>I achieve a good balance between my work life and my private life.</i>	1	2	3	4	5

Gaji dan Kemudahan (*Pay and Benefits*)

Item	Penyataan	Skor				
1	Saya merasakan gaji/imbuhan kewangan yang saya terima adalah bersesuaian dengan prestasi saya <i>I feel that my pay adequately reflects my performance.</i>	1	2	3	4	5
2	Saya berpuas hati dengan ganjaran menyeluruh yang ditawarkan. (Berunsur kewangan/bukan kewangan) <i>I am satisfied with the total benefits package.</i>	1	2	3	4	5
3	Jika dibandingkan dengan mereka yang melakukan kerja yang sama dalam organisasi lain, saya merasakan gaji saya adalah munasabah. <i>Compared to people doing a similar job in other organisations I feel my pay is reasonable.</i>	1	2	3	4	5

Penilaian Keupayaan (*Capability Assessment*)

Item	Penyataan	Skor				
1	Saya percaya PBT mengambil kira pandangan masyarakat untuk menjana pelan strategik tempatan. <i>I believe that the council engages with communities to generate local strategic plans.</i>	1	2	3	4	5
2	Saya percaya PBT mencari peluang untuk mempromosikan identiti tempatan, keunikan komuniti dan khazanah alam semula jadi. <i>I believe that council seeks opportunities to promote local identity, community and natural assets.</i>	1	2	3	4	5
3	Saya dapati PBT memantau dan menangani keperluan, peluang dan cabaran semasa dan masa hadapan komuniti. <i>I see that council monitors and addresses the current and future needs, challenges and opportunities of the community.</i>	1	2	3	4	5
4	Saya percaya bahawa PBT menjalankan tinjauan tahap kepuasan perkhidmatan yang diberi bagi memastikan ia memenuhi keperluan masyarakat. <i>I believe that council conducts regular service level reviews to ensure services meet community needs.</i>	1	2	3	4	5
5	Saya yakin bahawa PBT menguruskan kewangan dan aset dengan penuh ketelusan dan integriti. <i>I am sure that council manage the financial and assest with full transparency and integrity.</i>	1	2	3	4	5

Usaha Pembaharuan (*Towards Reformation and Change*)

Item	Penyataan	Skor				
1	Saya mengetahui dan memahami usaha pembaharuan di PBT saya. <i>I know and understand the reform and change efforts in my Council</i>	1	2	3	4	5
2	Keutamaan usaha pembaharuan difahami dengan baik oleh semua warga PBT. <i>Reform and change priority efforts are well understood by Council employees</i>	1	2	3	4	5
3	Perancangan dan pemantauan ke atas usaha pembaharuan telah membantu perkembangan PBT. <i>Planning and monitoring of reform and change efforts has helped in the overall development of the Council</i>	1	2	3	4	5
4	Perancangan dan pemantauan ke atas usaha pembaharuan telah membantu meningkatkan tahap keterlibatan warga PBT. <i>The planning and monitoring of reform and change efforts has helped to increase the level of engagement of employees</i>	1	2	3	4	5

Keterlibatan Pekerja (*Employee Engagement*)

Item	Penyataan	Skor				
1	Saya merasa bahawa apabila memberitahu orang lain yang saya adalah sebahagian daripada organisasi saya. <i>I am proud when I tell others I am part of (my organisations).</i>	1	2	3	4	5
2	Saya akan memperakukan organisasi saya sebagai suatu tempat terbaik untuk bekerja. <i>I would recommend (my oranganisation) as a great place to work.</i>	1	2	3	4	5
3	Saya merasai ikatan peribadi yang kuat dengan organisasi saya. <i>I feel a strong personal attachment to (my organisation).</i>	1	2	3	4	5
4	Organisasi saya memberi inspirasi kepada saya untuk melakukan yang terbaik dalam tugas. <i>(My organisation) inspires me to do the best in my job.</i>	1	2	3	4	5
5	Organisasi saya memotivasikan saya untuk membantu mencapai objektifnya. <i>(My organisation) motivates me to help it achives its objectives.</i>	1	2	3	4	5

BAHAGIAN B**Maklumat Demografi**

Arahan: Sila jawab soalan di bawah dengan menandakan (✓) pada jawapan yang bersesuaian dan mengisi di ruangan kosong seperti yang dinyatakan.

1. Jantina:

Lelaki	
Perempuan	

2. Status Perkahwinan

Bujang	
Kahwin	
Duda	
Janda/Balu	

3. Bangsa:

Melayu	
Cina	
India	
Bumiputera Sabah	
Bumiputera Sarawak	
Lain-lain (sila nyatakan) _____	

4. Umur:

Julat Umur	Tandakan (✓)	Julat Umur	Tandakan (✓)
<=20 Tahun		41-45 Tahun	
21-25 Tahun		46-50 Tahun	
26-30 Tahun		51-55 Tahun	
31-35 Tahun		>=56 Tahun	
36-40 Tahun		41-45 Tahun	

5. Tempoh Perkhidmatan (TP):

Pernyataan	Dalam Jawatan sekarang:	Organisasi/Jabatan sekarang:	Dalam Perkhidmatan Awam:
Kurang dari 6 bulan			
1 tahun > TP > 6 bulan			
3 tahun > TP > 1 tahun			
5 tahun > TP > 3 tahun			
10 tahun > TP > 5 tahun			
20 tahun > TP > 10 tahun			
Sekurang-kurangnya 20 tahun atau lebih			

6. Klasifikasi Perkhidmatan:

Skim	Tandakan (√)	Skim	Tandakan (√)
A		K	
B		L	
C		M	
D		N	
E		P	
F		Q	
G		S	
H		U	
J		W	
JA		X	

7. Gred Jawatan:

Gred	(√)	Gred	(√)	Gred	(√)	Gred	(√)
Jusa A		42		27		12	
Jusa B		41		26		11	
Jusa C		40		25		10	
54		39		24		9	
53		38		23		8	
52		37		22		7	
51		36		21		6	
50		35		20		5	
49		34		19		4	
48		33		18		3	
47		32		17		2	
46		31		16		1	
45		30		15			
44		29		14			
43		28		13			

8. Status jawatan:

Tetap	
Kontrak	
Sambilan	
Pinjaman	

9. Adakah anda pemegang kad Orang Kurang Upaya (OKU)?

Ya	
Tidak	
Memilih untuk tidak menjawab	

**Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) mengucapkan ribuan
terima kasih atas kerjasama yang diberikan
2019**

LAMPIRAN B

Analisis Kebolehpercayaan Instrumen Kajian IKB PBT 2019

Bil	Pembolehubah	Soalan	<i>Cronbach Alpha</i>
1	Pekerjaan Saya	5	0.83
2	Hala Tuju dan Objektif Organisasi	3	0.92
3	Ketua Saya Pengurus Perubahan - Penyelia	10	0.96
4	Ketua Saya Pengurus Perubahan - Ketua Jabatan	5	0.93
5	Pasukan Saya	3	0.93
6	Pembelajaran dan Pembangunan	4	0.92
7	Keterangkuman dan Layanan Adil	4	0.92
8	Sumber dan Beban Kerja	7	0.93
9	Gaji dan Kemudahan	3	0.95
10	Penilaian Keupayaan	5	0.95
11	Usaha Pembaharuan	4	0.95
12	Keterlibatan Pegawai	5	0.95

LAMPIRAN C

Penyampaian Taklimat Kajian



ZON SELATAN

Johor, Melaka & Negeri Sembilan di IKWAS pada 18 April 2019



ZON TENGAH

Selangor & DBKL di JPA Putrajaya pada 26 April 2019



ZON SABAH

Di INTAN Kampus Sabah pada 29 April 2019



ZON SARAWAK

Di INTAN Kampus Sarawak pada 29 April 2019



ZON TIMUR

Kelantan, Terengganu & Pahang di INTIM pada 2 Mei 2019



ZON UTARA

Kedah, Perak & Pulau Pinang di INTURA pada 23 Mei 2019

LAMPIRAN D

Analisis Faktor yang Mempunyai Skor Tertinggi bagi Kategori Status Perkahwinan

Bil	Faktor/Tema	Skor (%)			
		Berkahwin	Bujang	Duda	Janda
1	Pekerjaan Saya	80.4	79.8	79.3	80.0
2	Hala Tuju dan Objektif Organisasi	81.1	80.6	79.4	81.0
3	Ketua Saya Pengurus Perubahan-Penyelia	78.0	77.6	77.6	76.3
4	Ketua Saya Pengurus Perubahan- Ketua Jabatan	76.9	76.7	77.0	75.4
5	Pasukan Saya	81.0	80.8	79.4	80.4
6	Pembelajaran dan Pembangunan	77.2	77.5	76.8	75.4
7	Keterangkuman dan Layanan Adil	78.4	78.2	77.5	75.4
8	Sumber dan Beban Kerja	79.2	78.6	77.7	77.7
9	Gaji dan Kemudahan	75.1	75.1	75.7	74.2
10	Penilaian Keupayaan	79.3	79.3	77.6	78.7
11	Usaha Pembaharuan	78.7	78.3	77.3	77.2

LAMPIRAN E

Analisis Faktor yang Mempunyai Skor Tertinggi bagi Kategori Kumpulan Perkhidmatan

Bil	Faktor/Tema	Skor (%)			
		1	2	3	4
1	Pekerjaan Saya	78.9	84.9	82.1	79.7
2	Hala Tuju dan Objektif Organisasi	80.1	86.0	83.1	80.3
3	Ketua Saya Pengurus Perubahan- Penyelia	77.1	80.0	77.6	77.8
4	Ketua Saya Pengurus Perubahan- Ketua Jabatan	76.0	78.4	76.0	77.0
5	Pasukan Saya	79.6	84.7	82.1	80.5
6	Pembelajaran dan Pembangunan	76.7	79.6	76.7	77.2
7	Keterangkuman dan Layanan Adil	76.7	80.1	77.8	78.4
8	Sumber dan Beban Kerja	78.0	81.8	79.2	78.9
9	Gaji dan Kemudahan	75.1	77.1	74.9	75.0
10	Penilaian Keupayaan	78.0	82.5	80.2	78.9
11	Usaha Pembaharuan	77.5	80.7	78.9	78.5

***Petunjuk**

- 1 - Pengurusan Tertinggi
- 2 - Pengurusan dan Profesional
- 3 - Pelaksana 1 (Gred 29 hingga 40)
- 4 - Pelaksana 2 (Gred 1 hingga 28)

LAMPIRAN F

Analisis Faktor yang Mempunyai Skor Tertinggi bagi Kategori Jantina

Bil	Faktor/Tema	Skor (%)	
		Lelaki	Perempuan
1	Pekerjaan Saya	80.7	79.6
2	Hala Tuju dan Objektif Organisasi	81.1	80.7
3	Ketua Saya Pengurus Perubahan- Penyelia	78.5	76.5
4	Ketua Saya Pengurus Perubahan- Ketua Jabatan	77.6	75.4
5	Pasukan Saya	81.3	80.1
6	Pembelajaran dan Pembangunan	77.9	76.0
7	Keterangkuman dan Layanan Adil	79.1	76.7
8	Sumber dan Beban Kerja	79.4	78.4
9	Gaji dan Kemudahan	75.3	74.6
10	Penilaian Keupayaan	79.4	78.9
11	Usaha Pembaharuan	79.0	77.9

LAMPIRAN G

Analisis Faktor yang Mempunyai Skor Tertinggi bagi Kategori Umur

Bil	Faktor/Tema	Skor (%)							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Pekerjaan Saya	80.3	79.8	80.4	80.6	80.5	80.6	80.5	80.0
2	Hala Tuju dan Objektif Organisasi	80.6	80.3	80.9	80.8	81.0	81.3	82.0	81.8
3	Ketua Saya Pengurus Perubahan- Penyelia	78.8	77.2	77.5	77.4	77.4	78.3	79.0	79.6
4	Ketua Saya Pengurus Perubahan- Ketua Jabatan	77.9	76.2	76.4	76.3	76.2	77.5	78.5	78.9
5	Pasukan Saya	81.7	80.8	80.4	80.6	80.4	81.0	81.5	81.5
6	Pembelajaran dan Pembangunan	79.0	77.1	76.9	76.5	76.3	77.5	78.6	78.9
7	Keterangkuman dan Layanan Adil	79.4	77.8	77.8	77.6	77.9	78.8	79.7	80.3
8	Sumber dan Beban Kerja	79.4	78.2	78.8	78.7	79.0	79.6	80.4	80.7
9	Gaji dan Kemudahan	76.5	74.6	75.0	75.2	74.9	75.2	75.2	75.2
10	Penilaian Keupayaan	80.0	78.7	79.0	79.0	78.9	79.5	80.2	80.4
11	Usaha Pembaharuan	79.3	78.1	78.3	78.4	78.2	78.9	79.7	80.0

***Petunjuk**

- | | | |
|------------------------|------------------------|--------------------------|
| 1 - 21 hingga 25 tahun | 4 - 36 hingga 40 tahun | 7 - 51 hingga 55 tahun |
| 2 - 26 hingga 30 tahun | 5 - 41 hingga 45 tahun | 8 - 56 tahun dan ke atas |
| 3 - 31 hingga 35 tahun | 6 - 46 hingga 50 tahun | |

LAMPIRAN H

Kekuatan Hubungan antara 11 Faktor dengan IKP

Faktor	Nilai Kolerasi (<i>r</i>)			
	Keseluruhan	Majlis Bandaraya / Dewan Bandaraya	Majlis Perbandaran	Majlis Daerah
Pekerjaan Saya	0.64	0.58	0.68	0.64
Hala Tuju dan Objektif Organisasi	0.66	0.68	0.65	0.63
Ketua Saya Pengurus Perubahan - Penyelia	0.72	0.70	0.72	0.71
Ketua Saya Pengurus Perubahan - Ketua Jabatan	0.73	0.72	0.74	0.72
Pasukan Saya	0.66	0.66	0.65	0.67
Pembelajaran dan Pembangunan	0.73	0.73	0.73	0.71
Keterangkuman dan Layanan Adil	0.74	0.75	0.74	0.74
Sumber dan Beban Kerja	0.78	0.79	0.78	0.78
Gaji dan Kemudahan	0.57	0.50	0.61	0.62
Penilaian Keupayaan	0.78	0.79	0.77	0.78
Usaha Pembaharuan	0.81	0.82	0.81	0.78

LAMPIRAN I

Hubungan antara Faktor-Faktor Kajian dengan IKP PBT 2019 Berdasarkan Faktor Demografi

Bil	Faktor	Nilai Korelasi (<i>r</i>)										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Berkahwin	0.63	0.65	0.71	0.72	0.66	0.72	0.74	0.78	0.56	0.78	0.80
	Bujang	0.69	0.68	0.74	0.75	0.67	0.76	0.76	0.80	0.63	0.80	0.82
	Duda	0.67	0.71	0.76	0.79	0.68	0.77	0.72	0.84	0.68	0.77	0.86
	Janda	0.63	0.53	0.64	0.65	0.46	0.63	0.67	0.73	0.63	0.71	0.70
2	Lelaki	0.65	0.68	0.73	0.74	0.68	0.74	0.75	0.80	0.57	0.79	0.81
	Perempuan	0.62	0.61	0.69	0.71	0.62	0.70	0.72	0.76	0.58	0.75	0.79
3	21 – 25 Tahun	0.68	0.68	0.73	0.75	0.64	0.77	0.76	0.79	0.64	0.79	0.81
	26 – 30 Tahun	0.67	0.66	0.71	0.74	0.65	0.74	0.76	0.80	0.62	0.7	0.82
	31 - 35 Tahun	0.65	0.65	0.72	0.72	0.65	0.72	0.4	0.78	0.63	0.78	0.81
	36 - 40 Tahun	0.66	0.63	0.72	0.73	0.65	0.73	0.74	0.77	0.61	0.77	0.79
	41 - 45 Tahun	0.63	0.65	0.68	0.70	0.66	0.69	0.71	0.77	0.54	0.77	0.78
	46 - 50 Tahun	0.63	0.70	0.74	0.74	0.68	0.74	0.74	0.79	0.52	0.80	0.83
	51 - 55 Tahun	0.60	0.65	0.72	0.72	0.60	0.71	0.74	0.6	0.47	0.76	0.79
	56 Tahun dan ke Atas	0.57	0.66	0.72	0.73	0.70	0.73	0.77	0.79	0.46	0.80	0.80
4	Pengurusan Tertinggi	0.62	0.59	0.65	0.64	0.63	0.68	0.68	0.69	0.64	0.66	0.82
	Pengurusan & Profesional	0.70	0.66	0.74	0.76	0.67	0.72	0.76	0.8	0.60	0.78	0.81
	Pelaksana 1 (Gred 29 – 40)	0.64	0.62	0.68	0.71	0.62	0.69	0.72	0.75	0.59	0.5	0.78
	Pelaksana 2 (Gred 1 – 28)	0.64	0.67	0.72	0.3	0.67	0.3	0.75	0.79	0.57	0.79	0.81

***Petunjuk**

- 1 - Pekerjaan Saya
- 2 - Hala Tuju dan Objektif Organisasi
- 3 - Ketua Saya Pengurus Perubahan- Penyelia
- 4 - Ketua Saya Pengurus Perubahan- Ketua Jabatan
- 5 - Pasukan Saya
- 6 - Pembelajaran dan Pembangunan
- 7 - Keterangkuman dan Layanan Adil
- 8 - Sumber dan Beban Kerja
- 9 - Gaji dan Kemudahan
- 10 - Penilaian Keupayaan
- 11 - Usaha Pembaharuan

LAMPIRAN J

Perkongsian Hasil Dapatan Kajian IKP PBT 2019 oleh Pasukan Kajian IKP PBT 2019, JPA



Pembentangan Hasil Dapatan Kajian IKP PBT 2019 kepada
YBhg. Dato' Hj. Suhaime bin Mahbar [TKPPA(O)]



Pembentangan Hasil Dapatan Kajian IKP PBT 2019 kepada Ketua Pengarah
Jabatan Kerajaan Tempatan, YBhg. Dato' Noor-Ihsan bin Haji Che Mat



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

Bahagian Penyelidikan, Perancangan dan Dasar
Aras 12, Blok C1, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62510, Wilayah Persekutuan Putrajaya