

KESIGNIFIKANAN MODEL KEPUASAN KOMUNIKASI DALAM KONTEKS PENGURUSAN MAKLUMAT SEKTOR AWAM

WAN IDROS WAN SULAIMAN & MAIZATUL HAIZAN MAHBOB
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Abstrak

Sektor awam penting dalam merancang, membentuk dan melaksanakan pelbagai program pembangunan demi memperkukuhkan sistem pentadbiran dan pengurusan negara. Justeru, kerajaan sentiasa melakukan pemantauan yang serius dengan pelbagai kaedah pengurusan maklumat terhadap bidang tugas kakitangan awam, hubungan komuniti dan dasar-dasar yang diperkenalkan supaya perancangan dan pelaksanaan dasar dapat dilaksanakan dengan sempurna seterusnya membantu kerajaan mencapai matlamat yang diinginkan (Adler dan Elmhorst 2009, Blundel 2010). Objektif kajian adalah mengkaji hubungan di antara dimensi pengurusan maklumat dengan kepuasan komunikasi seterusnya membina model komunikasi keorganisasian sektor awam. Kaedah kajian yang digunakan ialah Kaedah Survei yang melibatkan 420 kakitangan awam kumpulan sokongan sebagai responden kajian. Persampelan rawak mudah diaplikasikan dan soal selidik dijalankan dengan kaedah bersemuka dan mengandungi 4 bahagian iaitu Bahagian A merangkumi soalan berdasarkan profil responden, Bahagian B memfokuskan kepada aspek-aspek utama Pengurusan Maklumat (Persekitaran Maklumat, Ketidakkjelasan Maklumat dan Kitaran Komunikasi) dan Bahagian C memfokuskan kepada Kepuasan Komunikasi. Analisis korelasi Pearson digunakan untuk melihat hubungan antara ketiga-tiga faktor pemboleh ubah bebas dalam dimensi pengurusan maklumat iaitu persekitaran maklumat, ketidakkjelasan maklumat dan kitaran komunikasi dengan tahap kepuasan komunikasi. Manakala, Analisis Faktor dan Analisis Regresi Linear Berbilang akan diaplikasikan untuk membina

Model Komunikasi Keorganisasian. Kajian ini dijangkakan dapat membina satu model yang dikonsepsualisasikan semula daripada Teori Organisasi Weick (1979) dan juga diharapkan dapat memberikan sumbangan idea dan implikasi yang berguna kepada semua agensi dan kementerian dalam konteks latihan dan pembangunan kakitangan, pembentukan polisi dan perubahan budaya kerja dalam sektor awam di Malaysia.

Kata kunci: *Pengurusan maklumat, persekitaran maklumat, ketidakjelasan maklumat, kepuasan komunikasi, kakitangan sektor awam.*

THE SIGNIFICANCE OF THE COMMUNICATION SATISFACTION MODEL IN THE PUBLIC SECTOR INFORMATION MANAGEMENT CONTEXT

Abstract

The public sector is important in planning, forming and implementing various development programmes to strengthen the administration and management of the nation. Thus, the government is seriously monitoring job specification of government servants, community relations and policies introduced with various management information method so that all policies and implementation planned can be executed successfully so that the government can achieve its aims (Adler and Elmhurst 2009; Blundel, 2010). The objective of this research is to look at the relations between the information management dimension with communication satisfaction and to build a public sector organizational communication model. This research will employ the survey method involving 420 public sector supporting staff. A random sampling face to face survey will be conducted containing 4 sections that are Section A, consisting of the respondents' profile; Section B will focus on the main aspects of Information Management (Environmental information, Equivocality and Communication cycle) and Section C on Communication Satisfaction. Correlation Pearson analysis is used to look at the relationship between the three independent variables in the management dimensions that is the environmental information, equivocality and communication cycle with satisfaction communication level. Meanwhile, Factor analysis and Multiple Linear Regression are applied to build an Organisational

Communication Model. From this research, it is expected to build a reconceptualised model from Weick Organisation Theory (1979) and hoped to contribute in the form of useful ideas and implications to all ministry agencies in the contexts of staff training and development, the formation of policies and a change in the work culture of the Malaysian public sector.

Keywords: *Information management, environmental information, equivocality, satisfaction communication, public sector staff.*

PENGENALAN

Kejayaan pengurusan maklumat sememangnya menjadi asas untuk membina dan mengekalkan persaingan dalam organisasi. Yuan et. al (2005) berpendapat bahawa perkongsian pengetahuan merupakan proses yang penting kepada pengurusan maklumat dalam organisasi kerana membolehkan maklumat disebar dengan sempurna dalam organisasi. Sumber maklumat merupakan permulaan daripada komunikasi. Dalam sebuah organisasi, penghantar atau pengirim mesej adalah seseorang yang mempunyai keperluan, keinginan, atau maklumat dan tujuan untuk mengkomunikasikan maklumat bagi tujuan memotivasi ahli yang lain. Walau bagaimanapun, pengurusan sumber maklumat mestilah sah agar maklumat yang disebar dapat diterima oleh orang lain. Cascio (2006) dan Carnall (2007) percaya bahawa dengan pengurusan maklumat yang berkesan di dalam sesebuah organisasi secara tidak langsung dapat memberikan impak yang positif dalam aspek komunikasi keorganisasian seterusnya mempertingkatkan daya saing kakitangan dan tahap komunikasi yang tinggi dalam kalangan mereka. Walau bagaimanapun, pengkaji percaya bahawa pihak majikan haruslah membuat pemantauan terhadap maklumat yang disebar kerana penyebaran maklumat yang salah dan bersifat menghasut atau khabar angin akan memberikan kesan ke atas pengurusan dan urustadbir (governans) organisasi.

Terdahulu, Kuczumarski dan Thomas (2003) dalam kajian yang berteraskan kepimpinan organisasi, menegaskan bahawa pengurusan maklumat yang betul dan pemantauan sistem pentadbiran yang berkesan serta gaya kepimpinan yang cekap dapat membantu pihak atasan mempertingkatkan mutu dan imej organisasi. Mereka percaya tahap komunikasi yang tinggi dan keakraban hubungan antara majikan dengan kakitangan bawahan akan membantu melancarkan urusan organisasi melalui penyebaran maklumat yang betul dan tepat. Mereka juga mendapati bahawa wujud sikap untuk “menyembunyikan maklumat” daripada kakitangan yang telah lama bertugas di dalam organisasi terhadap kakitangan yang baru diambil bekerja.

Kajian sebelumnya oleh Johlke dan Duhan (2000) membuktikan bahawa tanpa

komunikasi yang berkesan, sudah pasti pencapaian pelaksanaan tugas yang dirancang akan menghadapi kegagalan dan tidak mencapai objektif organisasi. Mereka berpendapat bahawa pelaksanaan komunikasi yang betul amat penting dalam pengurusan pekerja. Pihak atasan perlulah berkomunikasi dengan cara yang berkesan bagi mengelakkan kekeliruan dalam menginterpretasikan maklumat yang disampaikan. Maklum balas yang diberikan oleh kakitangan terhadap maklumat yang disampaikan oleh pihak pengurusan atasan dilihat sebagai pemangkin interpretasi maklumat yang betul daripada kakitangan bawahan terhadap arahan kerja daripada majikan. Impak corak penerimaan maklumat dan cara kakitangan menginterpretasikan maklumat yang mereka terima akan memberikan kesan langsung terhadap cara kerja, sikap kakitangan dan pengurusan pentadbiran organisasi. Keadaan ini dilihat sebagai salah satu daripada faktor penyumbang kepada keakraban hubungan individu dan keberkesanan pengurusan organisasi (White, 2005). Sementara, Kuczarski dan Thomas (2003) pula menegaskan bahawa perlunya pemantauan dan gaya kepimpinan yang betul dan berkesan daripada pihak majikan untuk mengelak daripada wujudnya kepincangan dalam hubungan sesama kakitangan.

Delahaye (2011) dalam penulisannya menegaskan bahawa hubungan yang erat antara individu kakitangan dalam organisasi boleh mencetuskan cara kerja dan sistem pengurusan keorganisasian yang baik dalam kalangan kakitangan dan juga pihak pengurusan atasan. Keadaan ini lazimnya berlaku kerana wujudnya satu keadaan atau sinerio pengurusan maklumat yang jelas dan kakitangan sering berkongsi maklumat antara satu sama lain dan sentiasa peka dengan perubahan di dalam tempat kerja. Terdahulu, Weick (1979) melihat faktor ketidakjelasan maklumat yang diterima oleh organisasi akan mempengaruhi keupayaan dan imej sesebuah organisasi. Justeru dalam penulisannya, beliau mengesyorkan bahawa corak pengurusan maklumat yang berkesan akan mempengaruhi kejayaan sesebuah organisasi. Sementara itu, kajian oleh Vardi (2001) membuktikan bahawa maklumat yang kurang jelas, tidak tepat dan tidak difahami oleh kakitangan di dalam organisasi akan menyumbang kepada konflik dalam organisasi. Iklim dan budaya organisasi yang tidak sihat akan menyebabkan sebarang perubahan yang ingin dilakukan oleh pihak atasan terhalang kerana berpunca daripada maklumat yang tidak jelas, tidak tepat dan sukar difahami. Keadaan ini sebenarnya boleh menyumbang kepada kegagalan organisasi untuk mencapai matlamat yang diharapkan.

Noe (2009) pula berpandangan bahawa untuk melahirkan individu kakitangan yang cekap dan serba boleh, mereka seharusnya didedahkan dengan maklumat yang berterusan dan banyak supaya mereka dapat menimbang dan memilih maklumat yang benar-benar berguna untuk dijadikan sebagai garis panduan supaya mereka dapat menyempurnakan segala arahan dan kerja serta tanggung jawab yang diberikan oleh pihak atasan. Lambakan maklumat ini akan membantu mereka untuk menjadi kakitangan yang berwibawa dan sentiasa bersedia untuk menerima perubahan dan pembaharuan terutamanya melalui program latihan

dan pembangunan yang disediakan oleh majikan. Justeru, Stone (2010) juga berpendapat bahawa lambakan maklumat boleh mencetus kecemerlangan individu kakitangan dalam organisasi sekiranya mereka bijak memilih dan mengeksploitasikan maklumat yang diterima. Walau bagaimana pun, keadaan ini juga boleh menyumbang kepada kegagalan dalam pengurusan sumber manusia kerana maklumat yang banyak akan menyebabkan arahan kerja akan menjadi bertindan dan tidak jelas. Ini akan menyebabkan konflik kerja kakitangan dalam organisasi.

Justeru, dari perbincangan di atas, maka secara ringkasnya objektif kajian untuk penulisan ini adalah seperti berikut:

- i. Untuk mengenalpasti dimensi-dimensi pengurusan maklumat dalam konteks sektor awam di Malaysia.
- ii. Untuk mengenalpasti hubungan pengurusan maklumat dengan pencapaian kepuasan komunikasi dalam kalangan kakitangan kumpulan sokongan sektor awam.

METODOLOGI KAJIAN

Pengkaji menjalankan kajian berdasarkan pendekatan kuantitatif di mana kaedah tinjauan adalah kaedah yang digunakan oleh pengkaji dalam mengumpul dan mendapatkan maklumat daripada responden kajian. Kaedah ini dipercayai dapat membantu pengkaji melaksanakan kajian dengan sempurna tanpa mengalami banyak kekangan kerana kaedah ini adalah kaedah yang paling cepat, mudah dan murah serta sesuai untuk mendapatkan maklumat yang lebih tepat (Merrigan dan Huston, 2004). Dalam kajian ini, pengkaji melaksanakan tinjauan tadbir sendiri supaya maklumat kajian dapat diperolehi dengan teratur dan sempurna. Tinjauan tadbir sendiri digunakan untuk memberi ruang kepada responden menjawab soalan-soalan yang terlalu peribadi seperti memberi komen secara langsung terhadap pengurusan atasan dan juga rakan setugas. Setiap responden kajian akan diberikan alat tulis seperti pen atau pensil untuk mengisi borang soal selidik bagi memudahkan mereka menjawab dengan selesa.

Pengkaji juga bertindak sebagai fasilitator kepada responden untuk menerangkan mana-mana soalan atau bahagian yang tidak difahami oleh responden. Masa dan tempat untuk menjawab soal selidik ditentukan oleh pihak organisasi yang dipilih bagi tujuan penyelesaian responden menjawab soalan. Kaedah ini sebenarnya membantu pengkaji bagi mendapatkan maklumbalas yang tinggi dalam kalangan responden. Kaedah ini juga dapat menjimatkan banyak masa dan kos.

Kajian ini melibatkan lima buah kementerian yang berpusat di Putrajaya yang dipilih berdasarkan jumlah kakitangan yang tertinggi. Tumpuan kajian di Putrajaya dibuat berasaskan kedudukan dan status Putrajaya sebagai pusat pentadbiran kerajaan persekutuan yang baru. Pemilihan lokasi kajian berteraskan kepada keupayaan dan kemampuan Putrajaya itu sendiri yang telahpun berjaya membuktikan bahawa kerajaan telah berjaya mewujudkan sebuah bandaraya

pintar yang bercirikan futuristik yang menempatkan pusat pentadbiran kerajaan persekutuan yang baru. Pemilihan kementerian dan agensi kerajaan ini berdasarkan kepada fungsi dan tanggungjawabnya dalam memberikan perkhidmatan awam kepada masyarakat di samping bertindak sebagai salah satu daripada agen kepada pelaksanaan segala dasar kerajaan terhadap pembangunan negeri.

Kajian ini memfokuskan kepada kajian pendapat dan pandangan responden yang terdiri daripada kakitangan awam kumpulan sokongan di Putrajaya. Bagi mendapatkan data dan maklumat yang tepat, pengkaji menggunakan kaedah survei yang dipercayai merupakan kaedah terbaik yang digunakan oleh ahli sains sosial untuk mendapatkan data dan maklumat yang tulen dan berupaya memberikan penjelasan yang tepat mewakili populasi yang besar. Dalam kajian ini kaedah persampelan berdasarkan kepada persampelan rawak mudah. Pengkaji mengenalpati responden dengan cara mendapatkan senarai kakitangan kumpulan sokongan dalam nombor daftar kakitangan pejabat. Senarai 5 Kementerian yang dipilih berdasarkan jumlah pengisian tertinggi (jumlah kakitangan sokongan yang tertinggi) di Putrajaya. Semua maklumat jumlah pengisian diperolehi daripada Unit Komunikasi Korporat (UKK) kementerian masing-masing.

PERBINCANGAN HASIL KAJIAN

Kertas ini membincangkan dua dimensi kajian yang utama iaitu dimensi Pengurusan Maklumat dan dimensi Kepuasan Komunikasi. Antara analisis yang diaplikasikan dalam kajian ini termasuklah Analisis Faktor, Analisis Korelasi dan Analisis Regresi Linear Berbilang (ARLB). Berikut adalah dapatan hasil kajian mengenai hubungan pengurusan maklumat dengan kepuasan komunikasi dalam sektor awam. Jadual 1 menunjukkan taburan kekerapan responden kajian mengikut jantina, umur dan juga pengalaman bekerja di dalam sektor awam. Daripada 420 responden yang terlibat, 252 atau 60.0% merupakan responden perempuan dan selebihnya adalah responden lelaki (40.0%). Majoriti responden (55.2%) adalah berumur dalam lingkungan 20 hingga 29 tahun, kira-kira satu pertiga (32.1%) berumur dalam lingkungan 30 hingga 39 tahun, 9.3% berumur dalam lingkungan 40 hingga 49 tahun dan 3.3% adalah golongan berumur 50 tahun dan ke atas. Nilai minimum merujuk kepada responden paling muda yang ditemubual iaitu berumur 19 tahun manakala nilai maksimum pula merujuk kepada responden paling berumur yang ditemubual iaitu berumur 57 tahun. Nilai purata dan sisihan piawai masing-masing 30.79 dan 6.924.

Jadual 1: Profil responden berdasarkan jantina, umur dan pengalaman bekerja

Demografi	Kategori	Kekerapan	Peratus
Jantina	Lelaki	168	40.0
	Perempuan	252	60.0
Umur (tahun)	19-29	232	55.2
	30-39	135	32.1
	40-49	39	9.3
	50 dan ke atas	14	3.3
Pengalaman bekerja (tahun)	1-5	232	55.2
	6-10	112	26.7
	11-15	34	8.1
	16-20	23	5.5
	21 dan ke atas	19	4.5

ANALISIS FAKTOR

Analisis faktor adalah satu teknik pengurangan data yang digunakan untuk mengurangkan atau mengecilkan pembolehubah yang besar dan banyak kepada pembolehubah yang lebih kecil dan tepat. Tujuan utama analisis faktor digunakan ialah untuk menerangkan kovarians hubungan antara pembolehubah dalam ungkapan beberapa pembolehubah rawak pendam (yang tidak dapat dicerap) tetapi boleh dianggarkan yang dikenali sebagai faktor. Analisis ini sebenarnya dibina dengan anggapan bahawa pembolehubah-pembolehubah boleh digabungkan berdasarkan korelasi. Justeru, dalam analisis ini beberapa pembolehubah yang mempunyai korelasi yang tinggi digabungkan bagi membentuk suatu faktor. Pembolehubah dalam gabungan yang sama mempunyai korelasi yang tinggi berbanding korelasi yang rendah bagi pembolehubah dalam gabungan yang berlainan. Umumnya, boleh juga dikatakan di sini bahawa analisis faktor adalah suatu analisis yang mensyaratkan kewujudan keterkaitan di antara pembolehubah-pembolehubah atau item-item. Jadual 2 menunjukkan 9 faktor yang dikenalpasti selepas proses ekstrak dan rotasi. Daripada jalur % of Variance dan Total, Faktor 1 mewakili 10.791% daripada varians keseluruhan dan nilai eigen 4.101, faktor 2 mewakili 9.049% dengan nilai eigen 3.438, faktor 3 mewakili 7.722% dengan nilai eigen 2.934 dan seterusnya. Peratus kumulatif pula menunjukkan sebanyak 58.337% varians yang mewakili keseluruhan faktor yang terbentuk.

Jadual 2: Ringkasan daripada jadual Total Variance Explained

Faktor	Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.908	15.549	15.549	4.101	10.791	10.791
2	4.846	12.753	28.301	3.438	9.049	19.840
3	2.796	7.357	35.659	2.934	7.722	27.562
4	1.830	4.816	40.475	2.505	6.592	34.154
5	1.544	4.062	44.537	1.984	5.221	39.374
6	1.506	3.963	48.500	1.876	4.936	44.310
7	1.325	3.486	51.986	1.809	4.760	49.070
8	1.247	3.282	55.268	1.788	4.707	53.777
9	1.166	3.069	58.337	1.733	4.560	58.337

Manakala Jadual 3 pula menunjukkan kesemua pembolehubah yang telah dikelompokkan mengikut faktor-faktor yang terbentuk.

Jadual 3: Pembolehubah-pembolehubah yang telah dikelompokkan mengikut faktor-faktor yang terbentuk

Faktor	Kelompok	Nilai Eigen	Pembolehubah
1	Maklumat berkualiti	4.101	V11. Keakraban hubungan sesama rakan setugas memudahkan urusan kerja V12. Saya sentiasa berkongsi maklumat tentang kerja dengan rakan setugas V13. Hubungan yang baik dengan majikan memudahkan saya untuk melakukan tugas dengan sempurna V23. Maklumat atau arahan yang tidak jelas daripada pihak atasan boleh mendatangkan konflik dalam kerjaya dan hubungan sesama kakitangan V25. Perkongsian maklumat adalah amat penting sesama rakan setugas V32. Maklumat boleh mempengaruhi hubungan kami dalam organisasi V33. Maklumat yang berkualiti mempertingkatkan kepuasan kerja kami V39. Papan kenyataan, pekeliling dan emel berguna bagi mempecepatkan urusan kerja kami

			V40. Tugas dan tanggungjawab mestilah dilaksanakan tanpa banyak karenah birokrasi
2	Peranan majikan	3.438	<p>V5. Maklumat tidak disalurkan dengan betul dan tepat dalam organisasi</p> <p>V21. Pihak atasan sentiasa berbincang dan menerangkan apa sahaja maklumat supaya kami sentiasa bersedia untuk berkhidmat dengan cemerlang</p> <p>V28. Konsep kerja berpasukan amat dititikberatkan di tempat saya bertugas</p> <p>V31. Kami sentiasa berbincang apabila menerima apa sahaja maklumat daripada pihak atasan</p> <p>V35. Pihak majikan sentiasa memberikan maklumbalas yang baik terhadap pandangan dan ide kami</p> <p>V37. Setiap arahan daripada majikan disampaikan dengan cepat dan jelas</p>
3	Maklumat sukar difahami	2.934	<p>V9. Maklumat yang kami terima kadang-kadang tidak mencerminkan maklumat yang sebenar</p> <p>V14. Saya sentiasa terkeliru dengan apa sahaja arahan atau maklumat yang sukar difahami</p> <p>V17. Kerja menjadi tidak efisien apabila arahan yang diterima sentiasa berubah-ubah</p> <p>V18. Terlalu banyak sumber maklumat dan arahan akan membuatkan kami sentiasa serba salah</p> <p>V27. Maklumat yang disalahtafsir oleh rakan setugas akan membebankan pemikiran saya</p> <p>V30. Segala bentuk maklumat yang diterima mempengaruhi tindakan dan tingkahlaku kakitangan</p>
4	Saluran penerimaan maklumat	2.505	<p>V19. Kadang-kadang maklumat yang berterusan melalui surat pekeliling dan sebagainya membuatkan kami berasa jemu dan tidak mengendahnya</p> <p>V20. Seringkali arahan dan maklumat daripada pihak atasan hanyalah formaliti semata-mata</p> <p>V22. Banyak maklumat yang diperolehi tidak boleh dipercayai</p> <p>V38. Biasanya kami menerima maklumat penting melalui saluran mesyuarat sahaja</p>
5	Beban tugas	1.984	V15. Saya tidak berasa penat dengan maklumat yang terlalu banyak

			V16. Saya harus bersikap professional apabila berhadapan dengan beban kerja yang banyak V36. Kami amat menghargai penghargaan dan pujian daripada pihak atasan
6	Budaya kerja	1.876	V29. Kebanyakan daripada rakan setugas mengamalkan budaya "sorok maklumat" V34. Rakan setugas akan sentiasa berkongsi maklumat terkini tentang tugas dan tanggungjawab di tempat kerja V41. Saya tidak suka rakan setugas yang melambatkan tugas apabila bekerja secara berpasukan
7	Kerjasama majikan	1.809	V4. Saya sentiasa menerima maklumat dan arahan daripada pihak atasan V6. Pihak pengurusan atasan sentiasa memberikan penerangan sekiranya ada maklumat yang perlu kami ketahui V24. Penerangan daripada rakan setugas banyak membantu bebas tugas saya
8	Sikap pekerja	1.788	V8. Kadang-kadang saya tersilap memberikan maklumat kepada rakan setugas V26. Adakalanya saya tidak suka untuk bertukar-tukar maklumat
9	Rakan sekerja	1.733	V7. Maklumat dalam organisasi bukan sahaja datang daripada pihak atasan malah melalui rakan sekerja dan pihak luar V10. Rakan setugas banyak memainkan peranan dalam mempengaruhi pandangan saya terhadap maklumat yang diterima

Walau bagaimanapun, setelah ujian kebolehpercayaan dijalankan ke atas kesemua 9 faktor ini, hanya 4 faktor sahaja yang layak dipilih untuk menjalani ujian seterusnya.

UJIAN KORELASI PEARSON

Bahagian ini menerangkan hasil kajian perkaitan atau hubungan antara pengurusan maklumat yang merangkumi faktor-faktor yang terpilih dalam kalangan kakitangan kumpulan sokongan sektor awam dan kaedah Korelasi digunakan untuk menentukan hubungan tersebut. Kaedah Korelasi Pearson digunakan dalam bahagian ini adalah bertujuan untuk melihat kemungkinan terdapatnya hubungan yang signifikan di antara pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah bersandar. Dalam menguji tahap perkaitan antara pembolehubah-pembolehubah yang dikaji, pengkaji menggunakan Guilford's

Rule of Thumb. Berdasarkan Guilford's Rule of Thumb, apabila nilai r semakin menghampiri 1, maka kekuatan hubungan antara pembolehubah semakin kuat manakala apabila nilai r semakin menghampiri 0, maka kekuatan antara pembolehubah semakin lemah dan dikategorikan kepada 5 bahagian, iaitu nilai r di bawah 0.2 adalah perkaitan yang sangat kecil, julat antara 0.20 hingga 0.40 adalah perkaitan yang lemah, julat antara 0.41 hingga 0.70 adalah perkaitan yang sederhana, julat antara 0.71 hingga 0.90 adalah perkaitan yang tinggi dan nilai melebihi 0.9 pula menunjukkan perkaitan yang sangat kuat.

Jadual 4: Ringkasan korelasi keseluruhan

Pembolehubah	Min	SP	Korelasi Pearson (r)				
			1	2	3	4	5
Kepuasan komunikasi	3.7967	.45007	1				
Maklumat berkualiti	4.1569	.40808	.368**	1			
Peranan majikan	3.6476	.47897	.702**	.329**	1		
Maklumat sukar difahami	3.6377	.56589	-.149**	.215**	-.090	1	
Saluran penerimaan maklumat	2.9536	.64920	-.194**	.009	-.118*	.453**	1

Nota: *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001, Tahap Signifikan Anggaran kebolehpercayaan ditunjukkan secara diagonal (nilai 1)

Keputusan analisis Korelasi Pearson dalam jadual di atas menunjukkan kesemua nilai koefisien adalah tidak melebihi 0.8. Dengan itu dapat disimpulkan bahawa tidak wujud masalah multicollinearity yang boleh mengganggu keputusan dalam Analisis Regresi Linear Berbilang (ARLB).

ANALISIS REGRESI LINEAR BERBILANG (ARLB)

Rendal et. al (2006) menyatakan analisis regresi berbilang adalah kajian bagaimana pembolehubah bersandar Y berhubungan dengan dua atau lebih pembolehubah tidak bersandar. Di dalam kes yang am, kita akan menggunakan simbol k untuk menandakan bilangan pembolehubah tidak bersandar. Model regresi dan persamaan regresi mudah adalah seperti berikut.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \epsilon$$

Analisis regresi berbilang mempunyai konsep yang sama dengan analisis regresi mudah. Walau bagaimanapun, ianya adalah lebih rumit secara konsep dan pengiraan. Persamaan regresi berbilang memberikan kita persamaan am seperti berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_k X_k + \epsilon$$

di mana,

Y = nilai pembolehubah bersandar,(Kepuasan Komunikasi)

X = pembolehubah tidak bersandar

β_0 = pemalar regresi

β_1 = keofisien regresi separa bagi pembolehubah tidak bersandar 1

β_2 = keofisien regresi separa bagi pembolehubah tidak bersandar 2

β_3 = keofisien regresi separa bagi pembolehubah tidak bersandar 3

β_k = keofisien regresi separa bagi pembolehubah tidak bersandar k

k = bilangan pembolehubah tidak bersandar (4 faktor daripada analisis faktor)

ϵ = ralat peramalan

Seperti yang dibincangkan di atas, analisis regresi berbilang adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis kesan serentak beberapa pembolehubah tidak bersandar terhadap pembolehubah bersandar yang mempunyai skala pengukuran interval. Sebelum mendapatkan model yang realistik, penyelidik akan melakukan beberapa analisis data penerokaan (Exploratory Data Analysis- EDA). Melalui proses EDA, pengesahan bahawa andaian –andaian seperti “Outliers, linearity, homocedasticity, heterocedasticity dan multicollinearity” dipenuhi. Setelah kesemua andaian ini telah dipatuhi semasa proses EDA, langkah seterusnya adalah menentukan ketepatan model. Daripada hasil ujian ANOVA, pengkaji dapat menentukan sama ada model kajian ini, iaitu kombinasi faktor pengurusan maklumat mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan komunikasi.

Jadual 5 menunjukkan bahawa 56.9% variasi dalam kepuasan komunikasi dipengaruhi oleh hubungannya dengan faktor maklumat berkualiti, peranan majikan, maklumat sukar difahami dan saluran penerimaan maklumat. Jadual ini adalah sangat penting untuk melihat peratusan perkaitan antara kedua-dua pembolehubah bersandar dan tidak bersandar. Sementara itu, sebanyak 43.1% tidak dapat dijelaskan oleh model dan ianya boleh dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model. Semakin kecil nilai R Square, maka semakin kurang kemampuan pembolehubah tidak bersandar menerangkan pembolehubah bersandar. Adjusted R Square pula menerangkan sejauh mana model yang terbentuk dapat digeneralisasikan terhadap populasi dan secara idealnya nilai adjusted R square ini menghampiri R square adalah lebih baik. Nilai adjusted R Square daripada dapatan kajian adalah 0.565 atau 56.5%.

Perbezaan antara nilai R Square dengan Adjusted R Square adalah .004 atau 0.4%. Std. Error of the Estimate pula menerangkan semakin kecil nilai Std. Error of the Estimate adalah semakin baik kerana model akan lebih tepat dalam menjangkakan pembolehubah bersandar.

Jadual 5: Kesan langsung pengurusan maklumat ke atas kepuasan komunikasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.754 ^a	.569	.565	.29634	1.525

a. Predictors: (Constant), Saluran penerimaan maklumat, Maklumat berkualiti, Peranan majikan, Maklumat sukar difahami

b. Dependent Variable: Kepuasan komunikasi

Jadual 6 menunjukkan ANOVA diaplikasikan untuk mengkaji signifikan perbezaan min di antara lebih daripada dua kumpulan di mana pembolehubah bersandar mempunyai skala pengukuran interval. Melalui hasil ujian ANOVA ini penyelidik dapat menentukan sama ada model kajian ini, iaitu kombinasi faktor pengurusan maklumat mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan komunikasi. Hasil dapatan dapat mengesahkan bahawa hubungan pengurusan maklumat dan kepuasan komunikasi adalah signifikan pada tahap .01 ($p < .01$) dan mempunyai nilai F yang lebih besar daripada nilai F kritikal ($F_k = 3.36$), maka model regresi ini boleh diterima. Nilai F kritikal boleh didapati melalui Jadual Taburan Kritikal F ataupun kiraan melalui program Microsoft excel (tidak perlu disertakan dalam perbincangan ini).

Jadual 6: ANOVA untuk Analisis Regresi (Model Fit)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47.859	4	11.965	136.243	.000b
	Residual	36.270	413	.088		
	Total	84.129	417			

a. Dependent Variable: Kepuasan komunikasi

b. Predictors: (Constant), Saluran penerimaan maklumat, Maklumat berkualiti, Peranan majikan, Maklumat sukar difahami

Seterusnya, bahagian ini menghuraikan lebih lanjut berkaitan faktor pembolehubah tidak bersandar yang mempunyai hubungan dengan pembolehubah bersandar (kepuasan komunikasi). Analisis regresi linear berbilang ini juga akan memberikan nilai koefisi B bagi mengetahui faktor mana yang memberi kesan yang ketara terhadap pembolehubah bersandar dan membandingkan kepentingan relatif bagi setiap pembolehubah tidak bersandar. Nilai negatif koefisi B menunjukkan kesan negatif terhadap kepuasan komunikasi. Ujian signifikan t pula digunakan untuk menilai sama ada nilai koefisi pembolehubah tidak bersandar adalah signifikan bagi model yang terbentuk. Berdasarkan nilai t yang terhasil, nilai signifikan adalah kurang daripada .05 ($p < .05$) dan ini

menunjukkan bahawa setiap pembolehubah tidak bersandar ini boleh digunakan dalam model ini seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 7.

Jadual 7: Pembentukan Model Kepuasan Komunikasi

	B	Std. Error	t	Sig.
Konstan	1.171	.185	6.327	.000
Maklumat berkualiti	.209	.039	5.345	.000
Peranan majikan	.607	.033	18.518	.000
Maklumat sukar difahami	-.069	.030	-2.328	.020
Saluran penerimaan maklumat	-.066	.025	-2.608	.009

(Nota: R Square= .569, Adjusted R Square=.565, $p < .05$)

Jadual 7 menunjukkan bahawa keempat-empat pembolehubah tidak bersandar sangat signifikan terhadap pembolehubah bersandar iaitu kepuasan komunikasi. Berdasarkan nilai B, kajian ini mendapati bahawa peranan majikan adalah paling tinggi mempengaruhi prestasi dan tingkat kepuasan komunikasi dalam organisasi. Ini menunjukkan bahawa pihak organisasi perlu mempertingkatkan peranan majikan supaya kepuasan komunikasi dapat dicapai dengan sempurna. Ini diikuti dengan pembolehubah tidak bersandar yang lain seperti maklumat yang berkualiti, maklumat yang sukar untuk difahami dan saluran penerimaan maklumat. Tanda negatif menunjukkan pengaruh pembolehubah tidak bersandar ke atas pembolehubah bersandar (kepuasan komunikasi). Semakin tinggi nilai negatif pembolehubah tidak bersandar maka semakin kecil nilai kepuasan komunikasi.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Untuk menguji kesemua hipotesis kajian, pengkaji menggunakan Analisis Regresi Linear Berbilang Berhierarki bagi memudahkan pengkaji melihat secara keseluruhan keputusan ujian yang melibatkan kesemua pembolehubah tidak bersandar, pembolehubah bersandar dan faktor penyederhana. Rujuk Jadual 8.

Jadual 8: Pengaruh kesan langsung dan penyederhanaan pengurusan maklumat ke atas kepuasan komunikasi

Pembolehubah	Pembolehubah Bersandar (Kepuasan komunikasi)		
	Model 1	Model 2	Model 3
Faktor Penyederhana			
Umur	.007	-.004	-.007
Pengalaman bekerja	-.007	.001	.005
Pembolehubah tidak bersandar			
Maklumat berkualiti		.212***	.221***
Peranan majikan		.610***	.636***
Maklumat sukar untuk difahami		-.074*	-.043
Saluran penerimaan maklumat		-.063*	-.084**
Pembolehubah interaksi			
Maklumat berkualiti * Umur			.028*
Peranan majikan* Umur			.031**
Maklumat sukar difahami*Umur			-.008
Saluran penerimaan maklumat* umur			-.012
Maklumat berkualiti * Pengalaman bekerja			-.040**
Peranan majikan* Pengalaman bekerja			-.024
Maklumat sukar difahami* Pengalaman bekerja			.010
Saluran penerimaan maklumat* Pengalaman bekerja			.011
R ²	.003	.571	.607
Adjusted R ²	-.002	.565	.594
F	.606	91.320***	44.541***
R ² Changed	.003	.568	.036
F Changed	.606	136.282***	4.624***

Nota: Tahap Signifikan *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001,

Jadual 8 membuktikan pengujian terhadap kesemua hipotesis kajian dan perbincangannya adalah seperti berikut:

Keputusan Pengujian Hipotesis 1

H1: Wujud hubungan yang signifikan antara maklumat berkualiti dengan pencapaian kepuasan komunikasi dalam kalangan kakitangan kumpulan sokongan dalam organisasi sektor awam.

H^{1a} : Faktor umur menyederhanakan hubungan di antara maklumat berkualiti dengan pencapaian kepuasan komunikasi.

H^{1b} : Faktor pengalaman bekerja menyederhanakan hubungan di antara maklumat berkualiti dengan pencapaian kepuasan komunikasi.

Keputusan Analisis Regresi Linear Berbilang Berhierarki menunjukkan bahawa wujud hubungan yang sangat signifikan pada tahap 0.001 di antara maklumat berkualiti dengan pencapaian kepuasan komunikasi dalam kalangan kakitangan kumpulan sokongan dalam organisasi sektor awam ($B=0.221^{***}$, $p<0.001$). Keputusan juga menunjukkan faktor umur ($B=0.028^*$, $p<0.05$) dan pengalaman bekerja ($B=-0.040^{**}$, $p<0.01$) membantu dalam menyederhanakan hubungan di atas. Oleh yang demikian, kesemua hipotesis, iaitu H1, H1a dan H1b adalah diterima. Hasil dapatan ini menunjukkan bahawa pencapaian kepuasan komunikasi semakin meningkat apabila meningkatnya penyaluran maklumat yang berkualiti kepada kakitangan sokongan dan kajian juga mendapati faktor umur dan pengalaman bekerja berfungsi sebagai faktor penyerderhanaan terhadap hubungan tersebut. Semakin meningkat umur dan pengalaman bekerja seseorang, semakin tinggi pencapaian kepuasan komunikasi dalam organisasi.

Keputusan Pengujian Hipotesis 2

H2: Wujud hubungan yang signifikan antara peranan majikan dengan pencapaian kepuasan komunikasi dalam kalangan kakitangan kumpulan sokongan dalam organisasi sektor awam.

H^{2a} : Faktor umur menyederhanakan hubungan di antara peranan majikan dengan pencapaian kepuasan komunikasi.

H^{2b} : Faktor pengalaman bekerja menyederhanakan hubungan di antara Peranan majikan dengan pencapaian kepuasan komunikasi.

Keputusan daripada Jadual 4.81 menunjukkan bahawa wujud hubungan yang sangat signifikan pada tahap 0.001 di antara peranan majikan dengan pencapaian kepuasan komunikasi dalam kalangan kakitangan kumpulan sokongan dalam organisasi sektor awam ($B=0.636^{***}$, $p<0.001$). Keputusan juga menunjukkan faktor umur ($B=0.031^{**}$, $p<0.01$) membantu dalam menyederhanakan hubungan di atas. Walau bagaimanapun, dapatan kajian menunjukkan bahawa faktor pengalaman bekerja tidak memberikan pengaruh atau kesan ke atas hubungan di antara peranan majikan dengan pencapaian kepuasan komunikasi. Oleh yang demikian, hipotesis yang diterima adalah H2 dan H2a. Manakala hipotesis H2b adalah ditolak.

Keputusan Pengujian Hipotesis 3

H3: Wujud hubungan yang signifikan antara maklumat sukar difahami dengan

pencapaian kepuasan komunikasi dalam kalangan kakitangan kumpulan sokongan dalam organisasi sektor awam.

H^{3a} : Faktor umur menyederhanakan hubungan di antara maklumat Sukar difahami dengan pencapaian kepuasan komunikasi.

H^{3b} : Faktor pengalaman bekerja menyederhanakan hubungan di antara maklumat sukar difahami dengan pencapaian kepuasan komunikasi.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa tidak wujud hubungan yang signifikan di antara maklumat sukar difahami dengan pencapaian kepuasan komunikasi dalam kalangan kakitangan kumpulan sokongan dalam organisasi sektor awam. Begitu juga dalam konteks faktor penyederhana iaitu umur dan pengalaman bekerja tidak membantu dalam menyederhanakan hubungan di atas. Oleh yang demikian, kesemua hipotesis, iaitu H3, H3a dan H3b adalah ditolak.

Keputusan Pengujian Hipotesis 4

H4: Wujud hubungan yang signifikan antara saluran penerimaan maklumat dengan pencapaian kepuasan komunikasi dalam kalangan kakitangan kumpulan sokongan dalam organisasi sektor awam.

H^{4a} : Faktor umur menyederhanakan hubungan di antara saluran penerimaan maklumat dengan pencapaian kepuasan komunikasi.

H^{4b} : Faktor pengalaman bekerja menyederhanakan hubungan di antara saluran penerimaan maklumat dengan pencapaian kepuasan komunikasi.

Keputusan Analisis Regresi Linear Berbilang Berhierarki menunjukkan bahawa wujud hubungan yang signifikan pada tahap 0.05 di antara saluran penerimaan maklumat dengan pencapaian kepuasan komunikasi dalam kalangan kakitangan kumpulan sokongan dalam organisasi sektor awam ($B = -0.084^*$ $p < 0.05$). Keputusan juga menunjukkan faktor umur dan pengalaman bekerja tidak membantu dalam menyederhanakan hubungan di atas. Oleh yang demikian, hanya hipotesis H4 sahaja yang diterima manakala, H4a dan H4b adalah ditolak.

Jadual juga membuktikan, Model 2 menunjukkan 57.1% variasi dalam kepuasan komunikasi dipengaruhi oleh faktor maklumat berkualiti, peranan majikan, maklumat sukar difahami dan saluran penerimaan maklumat sebelum pembolehubah interaksi dimasukkan di dalam model. Selepas memasukkan pembolehubah interaksi ke dalam model, variasi yang terbentuk meningkat sebanyak 3.6%. Ini menunjukkan bahawa faktor umur dan pengalaman bekerja mempengaruhi kepuasan komunikasi dalam sesebuah organisasi.

RUMUSAN

Secara keseluruhannya, kertas ini merangkumi 4 analisis penting untuk merumuskan dapatan kajian pengkaji dan menjawab hipotesis kajian. Analisis

yang digunakan adalah (i) analisis deskriptif yang digunakan untuk menerangkan tentang peratusan taburan profil responden dan pandangan responden terhadap pernyataan dalam pengurusan maklumat dan kepuasan komunikasi.

Keduanya, analisis faktor pula digunakan sebagai satu teknik pengurangan data yang digunakan untuk mengurangkan atau mengecilkan pembolehubah yang besar dan banyak kepada pembolehubah yang kecil dan tepat. Daripada analisis faktor, pengkaji telah berjaya mengkategorikan 9 faktor utama di mana 9 faktor utama ini digunakan untuk analisis selanjutnya iaitu analisis regresi linear berbilang (ARLB) dan penyederhanaan (moderating). Analisis Korelasi digunakan untuk melihat perkaitan dan hubungan di antara kedua-dua pembolehubah bersandar (kepuasan komunikasi) dan tidak bersandar (pengurusan maklumat).

Akhirnya perbincangan ditumpukan kepada ARLB untuk membantu pengkaji mendapatkan model regresi dan juga analisis faktor penyederhanaan. Untuk tujuan pengujian hipotesis, pengkaji menggunakan analisis regresi berbilang berhierarki sepertimana yang ditunjukkan dalam jadual 8 untuk membincangkan keputusan terhadap hipotesis kajian.

BIODATA

Wan Idros Wan Sulaiman is a Senior Lecturer at the School of Media and Communication Studies, Faculty of Social Sciences and Humanities, UKM and he is working towards the completion of his PhD thesis at Universiti Putra Malaysia.

Dr. Maizatul Haizan Mahbob is a lecturer at the School of Media and Communication Studies, Faculty of Social Sciences and Humanities, UKM. Their area of expertise is Organisational Communication.

They are available at wiws@ukm.edu.my and maiz@ukm.edu.my respectively.

RUJUKAN

- Adler, R.B., & Elmhorst, J.M. 2009. *Communicating at work: Principles and practices for business and the professions*. 4th ed. New York : McGraw-Hill.
- Blundel, R. 2010. *Effective organizational communication: Perspectives, principles and practices*. 4th ed. Harlow : FT Prentice Hall.
- Carnall, C. 2007. *Managing change in organizations*. 5th ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Cascio, W.F. 2006. *The economic impact of employee behaviours on organizational performance*. New York : Palgrave McMillan
- Delahaye, B. 2011. *Human resource development. Managing learning and knowledge capital*. Australia : Tilde University Press
- Johlke, M.C. & Duhan, D.F. 2000. Supervisor communication practices and service employee job outcomes. *Journal of Service Research*, 3(2), 154-165.
- Kuczumarski, S.S. & Thomas, D. 2003. *Values-based leadership. Rebuilding employee commitment, performance and productivity*. New Jersey : Prentice Hall.
- Merrigan, G. & Huston, C.L. 2004. *Communication research methods*. California: Wadsworth.
- Noe, R.A . 2009. *Employee training and development*. 5th ed. Boston: McGraw Hill
- Rendal, B., Staip, R.M.Jr. & Hanna, M.E. 2006. *Quantitative analysis for management*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Stone. R.J. 2010. *Human resource management*. 7th ed. Australia : John Wiley & Sons
- Vardi, Y. 2001. The effect of organizational and ethical climates on misconduct at work. *Journal of Business Ethics*, 29, 325-327.
- Weick, K.E. 1979. *The social psychology of organizing*. (2nd edition) Reading : Addison-Wesley.
- White, A. 2005. *The essential guide to developing your staff*. London : Piatkus.
- Yuan, Y., Fulk, J., Shumate, M., Monge, P. R., Bryant, J. A. & Matsaganis, M. 2005. Individual participation in organizational information commons: the impact of team level social influence and technology-specific competence. *Human Communication Research* 31: 212-240.

