

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
PERKHIDMATAN**

**KAUNTER PEJABAT PERTANYAAN BALAI POLIS  
PENGKALAN HULU, PERAK**

**MOHD NGAIZUDDIN BIN ABDUL MAEI**

**SARJANA SAINS (PENGURUSAN)**

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

**OGOS 2014**

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN  
KAUNTER PEJABAT PERTANYAAN BALAI POLIS  
PENGKALAN HULU, PERAK**

**MOHD NGAIZUDDIN BIN ABDUL MAEI**

**Thesis Submitted to  
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,  
Universiti Utara Malaysia,  
in Partial Fulfillment of the Requirement for the Master of Sciences  
(Management)**

## **KEBENARAN MENGGUNA**

Kertas projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan sarjana Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia kertas projek atau Dekan, Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial dan keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada pengkaji. Pernyataan rujukan kepada pengkaji dan Universiti Utara Malaysia perlu dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin dan menggunakan kertas projek ini sama ada sebahagian atau keseluruhannya hendaklah dipohon melalui

Dekan,  
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business  
Universiti Utara Malaysia  
06010  
Kedah Darul Aman

## **ABSTRAK**

Kajian ini menganalisa hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualiti perkhidmatan. Kajian ini bertujuan menguji hubungan antara kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang mendorong terciptanya kepuasan pelanggan. Selain itu, kajian ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualiti di Kaunter Pejabat Pertanyaan di Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Pengujian hipotesis kajian dilaksanakan dengan menggunakan soal selidik, pemerhatian dan temu bual. Penemuan daripada ujian ini menunjukkan terdapat perhubungan positif dan signifikan di antara kerjaya berteraskan kompetensi dengan penyampaian perkhidmatan. Hasil kajian ini dapat membuktikan adanya hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualiti perkhidmatan. Secara keseluruhan pelanggan yang berurusan di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak amat berpuas hati terhadap perkhidmatan yang diberikan. Faktor dominan dari kualiti perkhidmatan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dimensi tindakbalas yang berkesan antara petugas dan pelanggan. Secara keseluruhan pelanggan menyatakan rasa puas hati dan menilai kualiti perkhidmatan Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak berada pada kategori baik.

Katakunci: Kepuasan pelanggan, perkhidmatan kaunter.

## **ABSTRACT**

*This study analyses the relationship between customer satisfaction and service quality. This study aimed to test the relationship between customer satisfaction and the factors that led to the creation of customer satisfaction. In addition, this study also aimed to determine the level of customer satisfaction with the quality of the Reception Office Police Station Enquiry in Pengkalan Hulu, Perak. Testing hypotheses conducted using questionnaires, observations and interviews. The findings of the test shows positive and significant relationship between competency - based career service delivery, this study proves the relationship between customer satisfaction and service quality. Overall, those who deal in the customer service counter Police Pengkalan Hulu, Perak very satisfied with the service provided. Dominant factor affecting the quality of service customers are dimensional effective reaction between staff and customers. Overall customer expressed satisfaction and assess the quality of the police station counter Pengkalan Hulu, Perak is in good category.*

*Keyword: Customer satisfaction, service counter*

## **PENGHARGAAN**

Syukur kepada Allah S.W.T kerana dengan limpah kurniaNya saya dapat menyelesaikan kertas projek ini dalam tempoh yang diberikan walaupun sebelumnya menempuhi berbagai cabaran dan dugaan. Setinggi-tinggi penghargaan juga tidak terhingga diberikan kepada Puan Pujawati kerana bantuan, sokongan dan tunjuk ajar yang telah diberikan sepanjang tugas menyiapkan kertas projek ini.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Ketua Balai Polis Pengkalan Hulu, IPD Pengkalan Hulu, ASP Md Suzami Bin Yusof. Tidak lupa kepada semua anggota Balai Polis Pengkalan Hulu yang telah membantu dan memberi kerjasama sepenuhnya semasa soal-selidik dijalankan kepada pelanggan yang berurusan di kaunter pejabat pertanyaan.

Begitu juga saya ingin mengucapkan terima kasih kepada ahli keluarga saya terutamanya isteri tersayang Norliza binti Nasarudin kerana memberi semangat dan dorongan selama penyelidikan dijalankan.

Akhir kata, penghargaan ditujukan kepada rakan-rakan seperjuangan yang telah memberikan bantuan dan galakan semasa membuat kertas projek ini. Budi kalian akan di kenang sepanjang hayat.

## ISI KANDUNGAN

| <b><u>TAJUK</u></b>   | <b><u>MUKA SURAT</u></b> |
|-----------------------|--------------------------|
| TAJUK                 | i                        |
| PERAKUAN KERTAS KERJA | ii                       |
| KEBENARAN MENGGUNA    | iii                      |
| ABSTRAK               | iv                       |
| ABSTRACT              | v                        |
| PENGHARGAAN           | vi                       |
| ISI KANDUNGAN         | vii                      |
| SENARAI JADUAL        | x                        |
| SENARAI RAJAH         | xi                       |
| SENARAI LAMPIRAN      | xii                      |
| SENARAI SINGKATAN     | xiii                     |

### **BAB 1: PENDAHULUAN**

|     |                     |    |
|-----|---------------------|----|
| 1.0 | LATARBELAKANG       | 1  |
| 1.1 | PERMASALAHAN KAJIAN | 4  |
| 1.2 | PERSOALAN KAJIAN    | 5  |
| 1.3 | OBJEKTIF            | 6  |
| 1.4 | KEPENTINGAN KAJIAN  | 8  |
| 1.5 | SKOP KAJIAN         | 9  |
| 1.6 | ORGANISASI KAJIAN   | 11 |

### **BAB 2: SOROTAN LITERATURE**

|     |                                 |    |
|-----|---------------------------------|----|
| 2.0 | PENDAHULUAN                     | 12 |
| 2.1 | KOMUNIKASI                      | 16 |
| 2.2 | TATACARA DAN PROSEDUR PENGADUAN | 19 |
| 2.3 | KEMUDAHAN FIZIKAL               | 20 |
| 2.4 | SUASANA                         | 21 |

|     |                    |    |
|-----|--------------------|----|
| 2.5 | KEPUASAN PELANGGAN | 22 |
| 2.6 | KESIMPULAN         | 24 |

### **BAB 3: METODOLOGI**

|      |                         |    |
|------|-------------------------|----|
| 3.0  | PENGENALAN              | 25 |
| 3.1  | KERANGKA KERJA          | 26 |
| 3.2  | HIPOTESIS KAJIAN        | 27 |
| 3.3  | REKABENTUK KAJIAN       | 28 |
| 3.4  | DIFINISI KONSEP         | 29 |
| 3.5  | ALAT KAJIAN             | 34 |
| 3.6  | UJIAN RINTIS            | 36 |
| 3.7  | PENDEKATAN KAJIAN       | 37 |
| 3.8  | PERSAMPELAN             | 30 |
| 3.9  | KAEDAH PENGUMPULAN DATA | 31 |
| 3.10 | TEKNIK ANALISIS DATA    | 32 |
| 3.11 | KESIMPULAN              | 41 |

### **BAB 4: ANALISIS DATA**

|     |                      |    |
|-----|----------------------|----|
| 4.0 | PENGENALAN           | 42 |
| 4.1 | ANALISIS DISKRIPITIF | 43 |
| 4.2 | ANALISIS KORILASI    | 62 |
| 4.3 | KESIMPULAN           | 66 |

### **BAB 5: KESIMPULAN**

|     |                                 |    |
|-----|---------------------------------|----|
| 5.1 | PENGENALAN                      | 69 |
| 5.2 | KOMUNIKASI TIDAK BERTULIS       | 72 |
| 5.3 | KOMUNIKASI BERTULIS             | 73 |
| 5.4 | TATACARA DAN PROSEDUR PENGADUAN | 75 |
| 5.5 | KEMUDAHAN FIZIKAL               | 76 |

|                    |                                |        |
|--------------------|--------------------------------|--------|
| 5.6                | SUASANA                        | 77     |
| 5.7                | KEPUASAN PELANGGAN             | 78     |
| 5.8                | CADANGAN KEPADA PDRM           | 80     |
| 5.9                | CADADANGAN KAJIAN MASA HADAPAN | 84     |
| 5.10               | PENUTUP                        | 85     |
| <br><b>RUJUKAN</b> |                                | <br>87 |

## **SENARAI JADUAL**

| <b><u>JADUAL</u></b> |                                                                                      | <b><u>MUKASURAT</u></b> |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Jadual 3.1           | - Kekuatan Hubungan Korelasi                                                         | 40                      |
| Jadual 4.1           | - Analisis Diskriptif                                                                | 43                      |
| Jadual 4.2           | - Komunikasi Tidak Bertulis                                                          | 46                      |
| Jadual 4.3           | - Komunikasi Bertulis                                                                | 49                      |
| Jadual 4.4           | - Tatacara Dan Prosedur Pengaduan                                                    | 51                      |
| Jadual 4.5           | - Kemudahan Fizikal                                                                  | 54                      |
| Jadual 4.6           | - Suasana                                                                            | 57                      |
| Jadual 4.7           | - Kepuasan Pelanggan                                                                 | 59                      |
| Jadual 4.8           | - Analisis Korilasi Antara Komunikasi Tidak Bertulis Dengan Kepuasan Pelanggan       | 62                      |
| Jadual 4.9           | - Analisis Korilasi Antara Komunikasi Bertulis Dengan Kepuasan Pelanggan             | 63                      |
| Jadual 4.10          | - Analisis Korilasi Antara Tatacara Dan Prosedur Pengaduan Dengan Kepuasan Pelanggan | 63                      |
| Jadual 4.11          | - Analisis Korilasi Antara Kemudahan Fizikal Dengan Kepuasan Pelanggan               | 64                      |
| Jadual 4.12          | - Analisis Korilasi Antara Suasana Dengan Kepuasan Pelanggan                         | 65                      |

## **SENARAI RAJAH**

### **RAJAH**

### **MUKASURAT**

|           |   |                |    |
|-----------|---|----------------|----|
| Rajah 3.1 | - | Kerangka Kerja | 26 |
| Rajah 3.2 | - | Proses Kajian  | 29 |

## **SENARAI LAMPIRAN**

- Lampiran A - Borang Soal Selidik
- Lampiran B - Data SPSS Borang Soal Selidik
- Lampiran C - Data Korilasi SPSS
- Lampiran D - Laporan Ketulinan
- Lampiran E - Data SPSS Ujian Rintis

## **SENARAI SINGKATAN**

|      |   |                                                                        |
|------|---|------------------------------------------------------------------------|
| ASP  | - | Assistant Supritendant Police                                          |
| GTP  | - | Government Transformation Programme<br>(Program Transformasi Kerajaan) |
| IPD  | - | Ibu Pejabat Polis Daerah                                               |
| NKRA | - | National Key Result Areas<br>(Bidang Keberhasilan Utama Negara)        |
| PDRM | - | Polis Di Raja Malaysia                                                 |
| SPM  | - | Sijil Peperiksaan Malaysia                                             |
| SPSS | - | Statistical Package For The Social Sciences                            |
| TQM  | - | Total Quality Management                                               |

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.0 LATAR BELAKANG KAJIAN**

Tugas dan tanggungjawab menjaga keselamatan dan ketenteraman rakyat memerlukan Polis Diraja Malaysia (PDRM) sentiasa menjalin hubungan yang sangat rapat dengan masyarakat supaya setiap urusan yang berkaitan dengan kepentingan rakyat dapat diselesaikan dengan sempurna dan mampu memenuhi kepuasan individu yang memerlukan bantuan. Salah satu cabang perkhidmatan PDRM yang mempunyai hubungan yang sangat rapat dengan masyarakat ialah kaunter pejabat pertanyaan di balai-balai polis seluruh negara.

Perkhidmatan kaunter adalah salah satu perkhidmatan barisan hadapan yang terpenting dalam sesuatu organisasi. Imej sesuatu organisasi sering dipengaruhi oleh kualiti perkhidmatan di kaunter yang diberikan. Ketidakecapan dalam perkhidmatan ini boleh menimbulkan masalah rasa tidak puas hati pelanggan terhadap organisasi seperti maklumat yang disampaikan tidak tepat, layanan kurang mesra, mengambil laporan sambil lewa, masa menunggu yang terlalu lama dan tempoh masa yang lama mendapatkan laporan yang telah siap. Berdasarkan kepada Teori Pembentukan Matlamat sesuatu organisasi itu akan mencapai matlamat sekiranya perkhidmatan mereka dapat memberikan kepuasan yang maksima kepada pelanggan yang berurusan dengan organisasi tersebut Mohamed Hashim Bin Kamarudin (2010).

Justeru PDRM perlu menguruskan perkhidmatan pelanggan berdasarkan sistem penyampaian perkhidmatan di kaunter yang cekap, berhemah dan berkesan dalam melayani setiap masalah yang dihadapi pelanggan. Ini adalah kerana perkhidmatan di kaunter merupakan bahagian terpenting yang menjadi penghubung antara PDRM dengan orang ramai. Kepuasan pelanggan yang berurusan di kaunter akan menjadi kayu ukur dalam menilai keberkesanan perkhidmatan yang diberikan.

Pelanggan merupakan individu atau kumpulan individu yang merupakan sumber kepada perjalanan sesebuah organisasi. Oleh itu pelanggan merupakan suatu elemen yang amat penting bagi memastikan kejayaan serta keutuhan sesebuah organisasi. Adalah penting bagi setiap organisasi memastikan setiap pelanggannya memperoleh perkhidmatan daripada organisasi. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai sesuatu keadaan di mana keinginan, harapan dan keperluan pelanggan dipenuhi. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Menurut Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 berkaitan Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan dalam bab perkhidmatan kaunter, organisasi yang berurusan dengan pelanggan hendaklah meningkatkan penyampaian perkhidmatan kaunter masing-masing dengan langkah berikut antaranya:

- Menyediakan jumlah kaunter yang mencukupi berasaskan jumlah pelanggan yang berkunjung supaya orang ramai tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan perkhidmatan.

- Menyediakan kaunter khas dan kaunter kecemasan untuk memberi perkhidmatan kepada warga tua, orang kurang upaya, ibu-ibu mengandung dan yang membawa anak kecil.
- Menyediakan pelbagai perkhidmatan di setiap kaunter (multi-servis counter)
- Memusatkan semua perkhidmatan kaunter di satu lokasi bagi kemudahan orang ramai tanpa perlu ke kaunter mengikut bahagian atau jabatan.

Adalah di dapati bahawa Cawangan Pengurusan khususnya Kaunter Pertanyaan Polis merupakan salah satu cawangan dalam pasukan polis yang paling banyak sekali peranan dan tugasnya berurusan secara langsung dengan masyarakat terutamanya yang melibatkan peraturan-peraturan dan penguatkuasaan. Perkhidmatan kaunter di Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak pula menjadi penghubung utama antara polis dengan orang ramai yang ingin menyelesaikan urusan yang berkaitan dengan kematian, kehilangan, serta urusan-urusan lain yang bersangkutan dengan permasalahan am.

Secara tidak langsung kaunter perkhidmatan cawangan pengurusan iaitu Balai-Balai Polis mencerminkan keadaan balai polis tersebut. Maka perlu bagi barisan hadapan ini menyiapkan diri mereka dengan etika perhubungan pelanggan dan konsep-konsep perhubungan awam yang sebenar. Ini kerana perkhidmatan kaunter yang berkualiti adalah perkhidmatan yang memenuhi harapan dan memuaskan hati pelanggan yang berurusan dengan jabatan.

## **1.1 PERMASALAHAN KAJIAN**

Keberkesanan perkhidmatan kaunter agensi kerajaan terutamanya di kaunter pejabat pertanyaan balai polis di seluruh Negara sering menjadi tajuk perbincangan oleh orang ramai. Individu dan orang awam yang berurusan sebagai pelanggan di kaunter pejabat pertanyaan balai polis mempunyai persepsi yang tinggi di atas khidmat yang diberikan. Menurut laporan Program Transformasi Keraian (GTP) makmal jenayah melalui Bidang Keberhasilan Utama Nasional (NKRA) (Berita Minggu, 17 Januari 2010) melaporkan terlalu banyak aduan diterima oleh agensi tersebut berkaitan perkhidmatan di kaunter perkhidmatan Balai Polis. Masalah yang sering ditimbulkan oleh pelanggan ialah rasa tidak puas hati terhadap petugas di kaunter berkenaan yang tidak mesra pelanggan, masa menunggu yang di ambil terlalu lama, tidak mahu menerima laporan dan pelanggan juga terpaksa berulang alik untuk menyelesaikan urusan yang sepatutnya dapat diselesaikan dalam tempoh yang singkat. Kajian ini cuba untuk melihat keberkesanan sistem perhubungan pelanggan di kaunter perkhidmatan di balai-balai polis dengan mengambil kajian kes di Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

Masalah dan rasa tidak puashati orang ramai yang berurusan di kaunter balai polis adalah berkait dengan keberkesanan komunikasi. Komunikasi berkesan adalah apabila kedua belah pihak saling berkongsi persefahaman. Ini bermaksud petugas di kaunter dapat memenuhi kehendak dan memberi kepuasan kepada pelanggan.

Satu fakta yang perlu diambilkira mengenai petugas di kaunter perkhidmatan balai polis ialah mereka juga manusia biasa yang beremosi. Sebagai manusia biasa adalah normal apabila di suatu ketika mereka berasa tenang, marah, sedih dan gembira ketika mereka menjalankan tugas. Ketidakupayaan kakitangan

perkhidmatan kaunter mengawal emosi mereka ketika sedang bertugas boleh menjejaskan komunikasi perhubungan dengan pelanggan semasa layanan di kaunter.

Berdasarkan kepada situasi di atas, maka perlu satu kajian dilakukan bagi memastikan walaupun berlakunya perhubungan pelanggan di kaunter pertanyaan balai polis Pengkalan Hulu, Perak namun perlu juga dikenalpasti bentuk komunikasi itu bertepatan dengan harapan dan memberi kepuasan kepada pelanggan. Kajian ini secara tidak langsung dapat mengupas pandangan masyarakat terhadap imej yang ditonjolkan oleh pasukan polis dalam melakukan tanggungjawab menjaga keselamatan dan ketenteraman awam di samping menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh rakyat.

## **1.2 PERSOALAN KAJIAN**

Kajian adalah untuk menilai keberkesanan sistem perhubungan pelanggan di kaunter pejabat pertanyaan balai polis yang berkaitan dengan mutu perkhidmatan dan kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan di kaunter pejabat balai polis dengan kajian kes di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Kajian ini diharap akan menjawab beberapa persoalan iaitu:-

- a) Sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap mutu perkhidmatan yang disediakan di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.
- b) Sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap komunikasi tidak bertulis di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

- c) Sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap komunikasi bertulis di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.
- d) Sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap tatacara dan prosedur pengaduan di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.
- e) Sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap kemudahan fizikal yang disediakan di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.
- f) Sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap suasana di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

### **1.3 OBJEKTIF KAJIAN**

Objektif kajian adalah untuk mengenalpasti dan menilai salah satu perkhidmatan yang diberikan oleh pasukan polis kepada masyarakat iaitu perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan. Objektif kajian dibahagikan kepada objektif umum dan objektif khusus :

#### **1.3.1 Objektif Umum**

Objektif khusus kajian ini adalah untuk menilai perkhidmatan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak yang berkaitan dengan mutu perkhidmatan dan kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

### **1.3.2 Objektif Khusus**

- a) Mengenal pasti tahap kepuasan masyarakat / pelanggan terhadap mutu perkhidmatan yang disediakan di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.
- b) Mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan terhadap komunikasi tidak bertulis di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.
- c) Mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan terhadap komunikasi bertulis di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.
- d) Mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan terhadap tatacara dan prosedur pengaduan di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.
- e) Mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan terhadap kemudahan fizikal di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.
- f) Mengenal pasti tahap kepuasan pelanggan terhadap suasana di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

#### **1.4 KEPENTINGAN KAJIAN**

Kajian ini dibuat untuk melihat sejauhmana faktor perkhidmatan keberkesanan terhadap kualiti perkhidmatan kaunter di balai polis. Umum mengetahui bahawa keberkesanan kualiti perkhidmatan di kaunter sering menjadi perhatian umum kerana kaunter perkhidmatan merupakan agen yang paling hampir dengan masyarakat yang bertindak sebagai pelanggan untuk mendapatkan perkhidmatan.

Dalam kajian ini, Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak di pilih sebagai tempat kajian kerana mempunyai jumlah pelanggan yang berbilang bangsa dan mempunyai pelbagai latarbelakang. Berdasarkan statistik, pada tahun 2010 jumlah pelanggan yang berurusan dengan kaunter perkhidmatan di balai ini ialah sebanyak 989 manakala pada tahun 2011 pula ialah sebanyak 1162.

Dengan pelbagai latarbelakang pelanggan yang datang untuk mendapatkan perkhidmatan di kaunter melebihi 1000 orang setahun serta peningkatan jumlah pelanggan yang berurusan meningkat setiap tahun maka adalah penting satu kajian dibuat untuk melihat keberkesanan tahap kepuasan yang diperolehi oleh pelanggan selepas berurusan di kaunter pejabat pertanyaan. Selain itu hasil kajian ini juga penting untuk mengenalpasti masalah dan memberi pandangan serta cadangan untuk memperbaiki lagi urusan di kaunter perkhidmatan.

## 1.5 SKOP KAJIAN

Kajian ini menumpukan kepada perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan balai polis kerana ia merupakan perkhidmatan yang penting dalam perhubungan polis dengan orang ramai. Skop kajian menilai persepsi kepuasan dengan lebih khusus dan berkesan. Skop kajian dihadkan kepada proses yang berlaku di pejabat pertanyaan yang mencakupi pelanggan yang melanggan kaunter tersebut serta petugas yang bertugas di kaunter. Skop kajian juga tertumpu kepada perspektif pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di kaunter.

Pengkaji memilih Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak sebagai kajian kerana lokasinya yang terletak berhampiran kediaman pengkaji dan secara tidak langsung menjimatkan masa serta memudahkan pengkaji untuk melakukan kajian. Keselesaian pengkaji dalam melakukan kajian telah menghasilkan impak positif pada kajian yang dihasilkan. Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak dipilih sebagai lokasi kajian kerana mudah untuk pengkaji mendapatkan maklumat, data dan kerjasama untuk menjalankan kajian.

Balai Polis Pengkalan Hulu yang terletak di Ibu Pejabat Polis Daerah Pengkalan Hulu, Perak merupakan balai polis yang sentiasa sibuk dalam hal-hal pengurusan orang awam. Daerah Pengkalan Hulu yang terletak bersempadan dengan Negara Thailand boleh dikategorikan sebagai kawasan luar bandar yang sibuk dan mempunyai pelbagai lapisan masyarakat serta berbilang bangsa. Masyarakat di Pengkalan Hulu, Perak terdiri dari kaum melayu, india, cina, siam, melayu patani dan orang asli dari pelbagai suku. Hal ini akan menyebabkan timbulnya sedikit perbezaan dari segi taraf hidup sosio-ekonomi penduduk. Jurang perbezaan ini akan mendatangkan persepsi yang berbeza-beza terhadap perkhidmatan polis. Atas faktor

ini pengkaji memilih Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak sebagai kajian kerana berupaya mendapatkan maklumbalas dari rakyat dari dua Negara iaitu rakyat Malaysia dan rakyat Negara Thailand.

Perkara yang perlu diberi perhatian ialah layanan serta sikap anggota polis yang bertugas dan juga keberkesanan komunikasi dua hala. Semasa kajian lapangan di Balai Polis Pengkalan Hulu, didapati keadaan tempat menunggu, notis penerangan dan suasana di kaunter pertanyaan adalah sangat memuaskan hati pelanggan yang datang berurusan. Borang soal selidik diedarkan kepada orang ramai, semestinya dapat menjawab persoalan kajian yang cuba ditimbulkan.

## **1.6 ORGANISASI KAJIAN**

Kajian ini dibahagikan kepada lima bab. Bab 1 membincangkan persoalan kajian ini yang merangkumi latarbelakang kajian, permasalahan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian dan skop kajian. Bab ini akan memberi gambaran secara keseluruhan berkaitan kajian yang akan dijalankan dan halatuju kajian. Bab 2 kajian ini membincangkan sorotan kajian terdahulu yang berkaitan dengan topik yang dibincang. Sorotan kajian lepas yang dipilih dalam bab ini mempunyai hubungan dengan kerangka kajian. Sorotan kajian lepas dijadikan panduan untuk memastikan kajian yang dilakukan berada dalam landasan yang betul. Bab 3 dalam kajian ini membincangkan metodologi kajian yang merangkumi kerangka kajian, hipotesis kajian, bentuk kajian, alat kajian, kaedah pengumpulan data dan teknik analisis data.

Secara keseluruhannya bab 3 membincangkan kaedah yang digunakan untuk menjalankan kajian ini dan penggunaan alat untuk menjalankan kajian serta proses untuk menganalisis data yang diperolehi. Bab 4 kajian ini akan membincangkan analisis data yang di perolehi dari kajian yang dijalankan. Data yang dperolehi akan diterjemahkan dalam bentuk jadual, ayat dan graf. Bab 5 adalah kesimpulan yang merumuskan secara menyeluruh hasil kajian. Bab ini akan membincangkan dapatan yang diperolehi dari kajian yang dijalankan, sejauh mana tahap kepuasan pelanggan terhadap kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

## **BAB 2**

### **SOROTAN LITERATURE**

#### **2.0 PENDAHULUAN**

Kajian mengenai penilaian terhadap mutu perkhidmatan kaunter dalam organisasi telah banyak dilakukan sama ada di Malaysia mahupun luar negara. Kaedah kajian yang digunakan oleh setiap pengkaji adalah berbeza-beza. Pengukuran tahap kualiti yang digunakan oleh setiap pengkaji adalah berbeza-beza. Walaubagaimana pun matlamat kajian adalah sama, iaitu untuk menilai tahap kualiti perkhidmatan kaunter. Antaranya kajian yang pernah dilakukan ialah oleh Alin Sriyam (2010) berkaitan sikap kualiti perkhidmatan adalah faktor asas untuk mengukur kepuasan pelanggan di Pattaya Hotel Mercure. Objektif kajian ini adalah untuk menilai jangkaan pelanggan dan tahap persepsi terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan kaunter perkhidmatan di hotel dan untuk menganalisis perbezaan antara jangkaan pelanggan dan tahap persepsi ke arah kualiti perkhidmatan kakitangan kaunter perkhidmatan di hotel. Berdasarkan instrumen serqual, kualiti perkhidmatan itu terdiri daripada lima dimensions berkesan, kebolehpercayaan, responsif, jaminan dan empati. Hasil kajian ini menunjukkan tahap tertinggi jangkaan pelanggan adalah jaminan. Sementara itu, tahap tertinggi persepsi pelanggan adalah perkhidmatan berkesan. Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa jurang servqual telah dianalisis seperti tidak pasti positif bermakna bahawa pelanggan hotel melihat prestasi perkhidmatan yang melebihi jangkaan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kaunter perkhidmatan di Pattaya Hotel Mercure. Hasil kajian mereka mendapati

pekerja sesebuah organisasi adalah penting dalam memberikan perkhidmatan yang bermutu untuk menentukan keupayaan pengurusan perkhidmatan yang berkualiti.

Dalam konteks di Malaysia sehingga kini kajian yang pernah dilakukan tentang kaunter perkhidmatan ini adalah amat terbatas. Hanya ada beberapa kajian yang pernah dilakukan. Antaranya ialah oleh Abd Patah Ahmad (2003). Beliau mengkaji mengenai perkhidmatan kaunter di Ibu Pejabat Polis Daerah, Petaling Jaya, Selangor. Tujuan kajiannya adalah untuk mendapatkan kesahan kualiti perkhidmatan kaunter secara perbandingan di antara kaunter pejabat pertanyaan di balai polis di bandar dengan balai polis di luar bandar. Hasil kajian mendapati terdapat perbezaan yang ketara. Faktor yang mempengaruhi perbezaan itu ialah perhubungan dan persekitaran di tempat kajian. Hubungan polis dengan orang ramai lebih mesra di balai luar bandar berbanding dengan balai di bandar. Ini disebabkan di kawasan luar Bandar seperti Bandar kecil, keramahan anggota terjalin berikutan terdapat anggota yang tinggal berjiran dengan orang awam dan saling kenal mengenali. Begitu juga perbandingan dari segi mutu perkhidmatan di mana anggota yang lama lebih bersifat diplomatik dan mesra berbanding dengan anggota baru yang tidak dapat membezakan permasalahan dengan rungutan serta tidak mahu memberi penumpuan dan perkhidmatan yang telus. Rumusannya perkhidmatan kaunter di balai polis adalah memerlukan anggota yang mempunyai pengalaman, pengetahuan dan berkemahiran bagi menjalankan tugas yang lebih berkesan.

Mohamed Hashim Bin Kamarudin (2010) mengkaji hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualiti perkhidmatan. Kajian dilakukan di Balai Polis Trafik Klang, Selangor dengan tujuan untuk menguji hubungan antara kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang mendorong terciptanya kepuasan pelanggan serta untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualiti di kaunter

perkhidmatan pelanggan. Hasil kajian ini dapat membuktikan adanya hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualiti perkhidmatan. Secara keseluruhan pelanggan yang berurusan di kaunter perkhidmatan pelanggan Balai Polis Trafik Kelang, Selangor amat berpuashati terhadap perkhidmatan yang diberikan. Factor dominan dari kualiti perkhidmatan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dimensi tindak balas yang berkesan antara petugas dan pelanggan.

Setapa Bin Yusoff (2007) mengkaji mutu perkhidmatan kaunter di pejabat pertanyaan di Balai Polis Cheras. Kajian ini adalah untuk melihat persepsi responden yang kerap berurusan di kaunter perkhidmatan polis terhadap mutu perkhidmatan yang telah diterima oleh mereka semasa berurusan di Pejabat Pertanyaan Balai Polis Cheras, Kuala Lumpur. Bagi menganalisis kajian ini konsep kualitatif digunakan. Hasil kajian menunjukkan terdapatnya koordinasi di antara pengaruh pembangunan sosio ekonomi, pendapatan, peribadi, akademik dan persekitaran dalam pengaruh mutu perkhidmatan anggota polis yang bertugas di pejabat pertanyaan.

Tan Beng Yeow (2010) mengkaji kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan system kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Ampang, Selangor. Kajian bertujuan untuk mengenalpasti keberkesanan perkhidmatan system kaunter yang diberikan kepada orang ramai. Selain itu, aspek fizikal di kaunter perkhidmatan dan kecekapan serta kesesuaian anggota-anggota yang menjalankan tugas juga dijadikan tumpuan kajian. Hasil daripada kajian ini dapati kebanyakan orang ramai memberi penilaian yang positif dan berpuashati terhadap kualiti perkhidmatan. Petugas kaunter juga memberi penilaian yang positif tentang tugas dan perkhidmatan yang mereka laksanakan kepada orang ramai. Oleh yang demikian, perkara ini akan meningkatkan imej Polis Diraja Malaysia.

Kaedah yang digunakan untuk kajian ini merupakan keadah kuantitatif. Responden yang dipilih merupakan orang awam yang datang berurusan di kaunter pertanyaan Ibupejabat Polis Daerah Pengkalan Hulu, Perak. Mereka terdiri dari pelbagai latarbelakang , bangsa, umur, jantina, taraf pendidikan dan pekerjaan. Dengan latar belakang sebegini kajian dapat merangkumi pelbagai lapisan masyarakat. Kajian ini juga adalah berasaskan kepada kepuasan pelanggan di Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak yang akan dikaji. Kualiti perkhidmatan kaunter akan dinilai berasaskan kepada kualiti dalaman iaitu menetapkan terhadap piawaian yang akan dijadikan pemboleh ubah tidak bersandar. Pemboleh ubah bersandar yang terdiri daripada faktor-faktor demografi akan dimanipulasikan untuk memihak kesannya terhadap pemboleh ubah tidak bersandar. Pemboleh ubah tidak bersandar dan pemboleh ubah bersandar adalah seperti berikut :

#### **Pembolehubah Tidak Bersandar**

- Kepuasan pelanggan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak

#### **Pembolehubah Bersandar**

- Komunikasi tidak bertulis
- Komunikasi bertulis
- Tatacara dan prosedur pengaduan
- Kemudahan fizikal
- Suasana

## 2.1 KOMUNIKASI

Komunikasi adalah satu elemen penting dan nadi utama dalam kehidupan manusia. Manusia perlu berkomunikasi untuk meluahkan pendapat dan perasaan sesama manusia. Perkhidmatan kaunter sangat memerlukan kemahiran komunikasi untuk memastikan pelanggan yang berurusan berasa selesa. Mohd Khalit Othman(2002) menyatakan berbudi bahasa dan bersopan santun adalah satu aspek yang perlu kepada kakitangan semasa memberikan perkhidmatan atau pertolongan kepada pengguna yang lain. Proses perpindahan dan penyampaian mesej dari seorang kepada orang lain dipanggil komunikasi. Umi Nadiha Mohd Nor(2011) mengatakan kemahiran komunikasi boleh dikategorikan sebagai kemahiran yang tinggi penerapannya. Beliau juga mengatakan bahawa kemahiran komunikasi merupakan kemahiran asas yang diperlukan dalam apa juga bidang pekerjaan yang diceburi. Daripada kenyataan diatas dapat disimpulkan bahawa komunikasi berperanan penting dalam kehidupan harian malah komunikasi juga penting dalam kerjaya seseorang. Ahmad Jawahir, Rosli Saadan, Kalthom Husain(2011) mengatakan komunikasi merupakan perkongsian maklumat antara dua atau lebih individu atau kumpulan dalam mencapai satu pemahaman umum. Terdapat pelbagai pendapat yang menjelaskan tentang bentuk komunikasi. Blog Nota P&P Kolej Komuniti Kuala Langat (Januari 31,2011) menyatakan komunikasi terbahagi dua iaitu komunikasi lisan dan komunikasi bukan lisan. Manakala Ahmad Jawahir, Rosli Saadan, Kalthom Husain(2011) mengatakan komunikasi terbahagi tiga iaitu komunikasi lisan, komunikasi perantaraan dan komunikasi bertulis. Walaubagaimanapun setelah menilai kesesuaian kajian, komunikasi di nilai berdasarkan dua kategori iaitu komunikasi bertulis dan komunikasi tidak bertulis.

### **2.1.1 Komunikasi Tidak Bertulis**

Aspek komunikasi tidak bertulis merupakan salah satu aspek yang dinilai bagi mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Komunikasi tidak bertulis diukur dari sudut layanan mesra, budi bahasa, sikap membantu, berpengahuan, tidak mengira pangkat, ikhlas, etika, berpakaian kemas dan lain-lain. Dra Neneng Komariah (2009) mengatakan komunikasi diantara seseorang dengan seseorang secara bersemuka yang menjadikan orang yang berkomunikasi itu dapat reaksi secara terus baik secara lisan atau bukan lisan. Responden akan menilai petugas di kaunter secara keseluruhan dari segi lisan dan bukan lisan. Maklum balas responden dapat menunjukkan kesedian anggota bertugas melaksanakan tugas melayan pelanggan yang hadir ke kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Abdul Rahman Bin Mohd Noordin (2007) mengatakan perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan merupakan interaksi permulaan diantara orang ramai dan pihak polis. Tanggapan pertama adalah penting untuk memberi kepercayaan orang ramai kepada pihak polis. Layanan mesra dan bersopan santun, keanggotaan kaunter yang berpengatahuan, mesra dan cekap akan memberi keyakinan kepada orang ramai untuk mendapatkan perkhidmatan yang terbaik serta berkesan. Kenyataan tersebut menunjukkan peranan komunikasi tidak bertulis berupaya memberi keyakinan terhadap perkhidmatan yang akan diterima oleh pelanggan yang datang berurusan di kaunter pejabat pertanyaan.

### **2.1.2 Komunikasi Bertulis**

Aspek komunikasi bertulis dinilai dari surat menyurat , email, faks, peti cadangan, penggunaan media dan papan kenyataan. Ahmad Jawahir, Rosli Saadan, Kalthom Husain(2011) menyatakan komunikasi bertulis adalah komunikasi yang menggunakan tulisan untuk menyampaikan dan menerima maklumat. Ini menjadikan penilaian responden terhadap apa juga bentuk komunikasi yang melibatkan tulisan akan di nilai sebagai komunikasi bertulis. Komunikasi melalui tulisan dapat memberikan keyakinan kepada pelanggan yang datang berurusan di kaunter pejabat pertanyaan kerana semua dokumen bertulis adalah menjadi rekod dan boleh menjadi rujukan dimasa hadapan. Mohd Tap, Zakaria, Syed Zulflida(1991) mengatakan komunikasi bertulis adalah penting sebagai tambahan kepada prosedur dan peraturan dalam membuat sesuatu keputusan kerana ia akan menampakkan rasionaliti, keadilan, keselarasan dan konsistensi keputusan yang dibuat. Dari keterangan diatas menunjukkan kepentingan komunikasi bertulis dalam memastikan konsistensi perjalanan suatu prosedur secara tidak langsung akan mengurangkan pertikaian pelanggan terhadap keputusan yang buat oleh anggota yang bertugas di kaunter pejabat pertanyaan. Konsistensi keputusan dan prosedur yang terhasil daripada komunikasi bertulis dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap keunter pejabat pertanyaan balai polis.

## **2.2 TATACARA DAN PROSEDUR PENGADUAN**

Melalui borang soal selidik responden akan di nilai dari sudut tempoh masa laporan selesai, laporan mudah difahami, kandungan laporan jelas dan terperinci, pegawai yang bertugas memberi ruang kepada pengadu menceritakan masalah mereka selengkapanya dan peralatan sokongan. Orang ramai akan mendapat kepuasan sekiranya perkhidmatan yang diberikan berdasarkan aspek diatas berkualiti. Mohamed Hashim Bin Kamarudin (2010) Dalam memberi kepuasan kepada pelanggan dan bagi mencapai kualiti perkhidmatan kaunter yang berkesan, pelanggan juga diberi kebebasan untuk membuat sendiri laporan tanpa dipengaruhi oleh petugas. Kenyataan ini menunjukkan orang ramai yang berurusan di pejabat pertanyaan harus diberi kebebasan sepenuhnya untuk membuat aduan dan pegawai bertugas tidak boleh sama sekali mempengaruhi orang ramai yang membuat aduan supaya orang ramai yang membuat aduan dapat menceritakan masalah mereka selengkapanya. Mohd Khalit Othman (2002) menyatakan menyediakan piawaian-piawaian (standard) kualiti (jaminan atau kepastian kualiti) adalah merupakan aspek yang penting di dalam peningkatan kualiti perkhidmatan. Berhubung kenyataan ini dapat dilihat bagaimana prosedur atau cara kerja mempengaruhi kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh anggota bertugas. Tan Sri Abdul Halim Ali (1999) menyatakan untuk mencapai tahap kualiti yang ditetapkan perlu ada proses dan prosedur yang rapi dan prihatin terhadap kehendak pelanggan. Dapat dilihat daripada kenyataan ini bahawa tatacara dan prosedur pengaduan memainkan peranan kepada kepuasan pelanggan. Tan Sri Abdul Halim Ali (1999) turut mengatakan bahawa untuk memenuhi kehendak dan harapan pelanggan yang kian meningkat, perkhidmatan yang diberikan oleh agensi kerajaan khususnya yang berkaitan dengan perkhidmatan kaunter perlu ditingkatkan kualitinya. Kepuasan pelanggan melalui kaunter pejabat

pertanyaan akan memberikan gambaran umum kepuasan pelanggan terhadap organisasi, sehubungan itu aspek tatacara dan prosedur pengaduan sebagai salah satu elemen perkhidmatan yang wujud di kaunter pejabat pertanyaan PDRM perlu diambil perhatian sewajarnya supaya kepuasan pelanggan terhadap kaunter pejabat pertanyaan PDRM dapat dipertingkatkan dari semasa ke semasa.

### **2.3 KEMUDAHAN FIZIKAL**

Bagi mendapatkan gambaran kepuasan pelanggan dari segi kualiti perkhidmatan dari aspek kemudahan fizikal beberapa soalan disediakan yang mencakupi soalan berkaitan tempat letak kenderaan, lokasi kaunter, lokasi balai, papan tanda arah, ruang menunggu, tandas, kantin dan kebersihan kawasan. Nurulhuda, Chai Siew Fun, Fazli Idris (2009) Prestasi perkhidmatan sampingan dipengaruhi oleh dua faktor iaitu persekitaran dan keselesaan pelanggan. Kenyataan tersebut menunjukkan hubungan antara kemudahan fizikal dan mutu perkhidmatan di kaunter pertanyaan adalah bersaling kait. Pelanggan yang datang ke pejabat pertanyaan polis kebanyakan adalah bermasalah, sekiranya tiada kemudahan fizikal yang disediakan tentu akan menambah tekanan dan menimbulkan rasa tidak puas hati. Mohd Tap, Zakaria, Syed Zulflida(1991) mengat akan konsep negara maju yang menjadi wawasan negara mempunyai ciri-ciri pembangunan seimbang bukan sahaja dari segi bidang-bidang ekonomi, politik dan kemasyarakatan tetapi juga dari segi pembangunan fizikal, kerohanian dan intelek. Jelas disini bagaimana kemudahan fizikal memainkan peranan dalam menjadikan Malaysia negara maju dan seiring itu menjadikan perkhidmatan yang diberikan kaunter pejabat pertanyaan balai polis mencapai tahap Negara maju. Bagi mencapai negara maju tahap kepuasan pelanggan

terhadap perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan harus ditahap tinggi dan kemudahan fizikal merupakan salah satu elemen yang memainkan peranan bagi memastikan pelanggan yang datang berurusan di kaunter pejabat pertanyaan balai polis berpuas hati terhadap perkhidmatan yang diberikan. Abd Patah Bin Ahmad (2004) mengatakan kajian terperinci terhadap kelengkapan dan keperluan infrastruktur yang dapat menjadikan pusat kaunter perkhidmatan yang sedia ada di permodernkan selaras dengan pembangunan negara. Daripada pernyataan diatas menunjukkan bahawa kemudahan fizikal harus dipertingkatkan dari semasa ke semasa selaras dengan arus kemodenan supaya dapat memenuhi keperluan pelanggan yang datang berurusan.

## **2.4 SUASANA**

Suasana pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu merupakan salah satu aspek yang dinilai melalui beberapa soalan yang diajukan merangkumi hubungan mesra, imej, mood dan kerakter pegawai bertugas. Maklumbalas yang akan diberikan memberi gambaran imej pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu dimata masyarakat. Na'Asah Binti Nasrudin (2006) imej sesuatu organisasi itu digambarkan melalui perkhidmatan kaunter yang dijalankan. Jelas di sini bagaimana pejabat pertanyaan sebagai barisan hadapan diantara PDRM dan masyarakat . Untuk mendapatkan imej yang baik mutu perkhidmatan perlu berada pada tahap tertinggi. Suasana yang selesa penting bagi pelanggan supaya mereka dapat berurusan di kaunter dengan tenang dan dapat berkomunikasi dengan baik. Secara tidak langsung dapat memberi keyakinan terhadap perkhidmatan yang akan diterima daripada pihak PDRM. Bagi mewujudkan suasana yang selesa kepada pelanggan yang datang

berurusan di kaunter pejabat pertanyaan balai polis perlu ada hubungan yang baik antara anggota dan pelanggan yang datang urusan. Mohd Tap, Zakaria, Syed Zulflida (1991) mengatakan usaha untuk mendampingi pelanggan harus diteruskan bagi membolehkan anggota organisasi mendapatkan idea baru, dan selaras dengan itu dapat meningkatkan prestasi dan mutu kerja. Dengan mendampingi pelanggan, anggota organisasi bukan sahaja menjadi responsif malah menjadi proaktif dalam menyelesaikan isu-isu keperluan semasa. Kenyataan ini menunjukkan bagaimana suasana memainkan peranan dalam kepuasan pelanggan dan impaknya terhadap kepuasan pelanggan. Dengan mewujudkan suasana yang selesa semasa urusan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjadikan anggota bertugas responsive serta meningkatkan produktiviti. Ismail, Ahmad Rafie, Hj. Zamani, Chong Lan Seng (2001) mengatakan gabungan kerjasama pihak pengurusan dan staf di bahagian kaunter dan di belakang kaunter bersertakan kemudahan fizikal di bahagian hadapan kaunter mewujudkan satu suasana mesra yang boleh memikat hati dan perasaan pelanggan. Perkhidmatan yang melebihi espektasi yang lahir dari gabungan tiga komponen di atas melahirkan satu bentuk kepuasan hati pelanggan. Kenyataan tersebut menunjukkan bahawa suasana yang mesra di kaunter pejabat pertanyaan berupaya memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang datang urusan.

## **2.5 KEPUASAN PELANGGAN**

Pejabat pertanyaan balai polis Pengkalan Hulu merupakan tempat utama perhubungan antara PDRM dan masyarakat. Perkhidmatan yang bermutu di pejabat pertanyaan akan memberi kepuasan kepada masyarakat. Aspek kepuasan pelanggan

akan dinilai bagi mengukur secara keseluruhan pandangan masyarakat terhadap PDRM secara umum dan pejabat pertanyaan balai polis Pengkalan Hulu secara khusus. Soalan berkaitan kepuasan pelanggan juga dapat mengukur mutu perkhidmatan yang diberikan oleh pejabat pertanyaan balai polis Pengkalan Hulu, Perak. Tan Beng Yeow (2010) menyatakan Mutu perkhidmatan yang diberikan semestinya perlu memenuhi kehendak dan kepuasan orang ramai. Kepuasan pelanggan boleh dirumuskan sebagai suatu nilai dalam mana pelanggan berasa puas hati setelah jangkaan mereka dipenuhi ataupun memperolehi lebih dari apa yang diharapkan. Kadar kepuasan pelanggan yang tinggi membawa kepada kualiti perkhidmatan yang baik oleh sesebuah organisasi. Berdasarkan kepada definisi konsep di atas, menunjukkan bahawa perkhidmatan kaunter di balai-balai polis merupakan satu perkhidmatan penting kepada masyarakat kerana kemerosotan perkhidmatannya bukan sahaja mencerminkan kejatuhan imej pasukan, malah menghakis kepercayaan masyarakat terhadap kerajaan yang memerintah. Abdul Halim Bin Abdullah (1994) mengatakan kepuasan pelanggan adalah berdasarkan perkhidmatan kaunter yang berkualiti dan memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan berpuashati jika perkhidmatan yang diberikan cepat, tiada kesilapan, mudah diperolehi, tidak membebankan pelanggan dan disertai dengan layanan yang mesra serta bersopan santun dan berkhemah tinggi. Kenyataan ini menunjukkan bahawa pelanggan akan berpuashati sekiranya perkhidmatan yang diberikan oleh kaunter pejabat pertanyaan berkualiti dan memenuhi harapan pelanggan serta tidak membebankan. Faktor ini akan membuat pelanggan berasa selesa dan akan berpuas hati terhadap perkhidmatan, sekiranya nilai-nilai ini dapat diterapkan kepada kaunter pejabat pertanyaan PDRM pasti akan memupuk hubungan yang baik antara PDRM dan masyarakat juga mendapat penghormatan yang tinggi daripada masyarakat.

## **2.6 KESIMPULAN**

Perkhidmatan kaunter yang baik seharusnya mempunyai perhubungan awam yang baik serta dapat memenuhi kehendak pelanggan. Perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan balai polis sentiasa beroperasi 24 jam sehari untuk menerima kehadiran orang awam yang menghadapi pelbagai masalah atau pun untuk membuat laporan polis. Sehubungan dengan itu, adalah amat penting untuk bahagian kaunter pejabat pertanyaan balai polis mempunyai perkhidmatan pelanggan yang baik agar pelanggan yang berkunjung di kaunter balai polis berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan. Kakitangan yang bertugas di kaunter hendaklah bijak berkomunikasi mahu pun komunikasi secara bertulis atau komunikasi secara tidak bertulis serta mempunyai kemahiran dalam mengendalikan perhubungan awam dan pelanggan kaunter. Petugas kaunter juga haruslah mahir proses kerja supaya tatacara dan prosedur pengaduan dapat dilakukan mengikut prosedur yang ditetapkan menjadikan urusan di kaunter pejabat pertanyaan antara polis dengan orang awam berjalan baik. Kemudahan fizikal yang disediakan di balai polis juga memainkan peranan penting dalam memastikan pelanggan berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh kaunter pejabat pertanyaan balai polis. Kemudahan fizikal yang disediakan dapat mempermudah pelanggan untuk berurusan dengan kaunter pejabat pertanyaan balai polis serta memberi keselesaan kepada pelanggan. Aspek keselesaan juga disumbangkan oleh faktor suasana kaunter pejabat pertanyaan balai polis.

## **BAB 3**

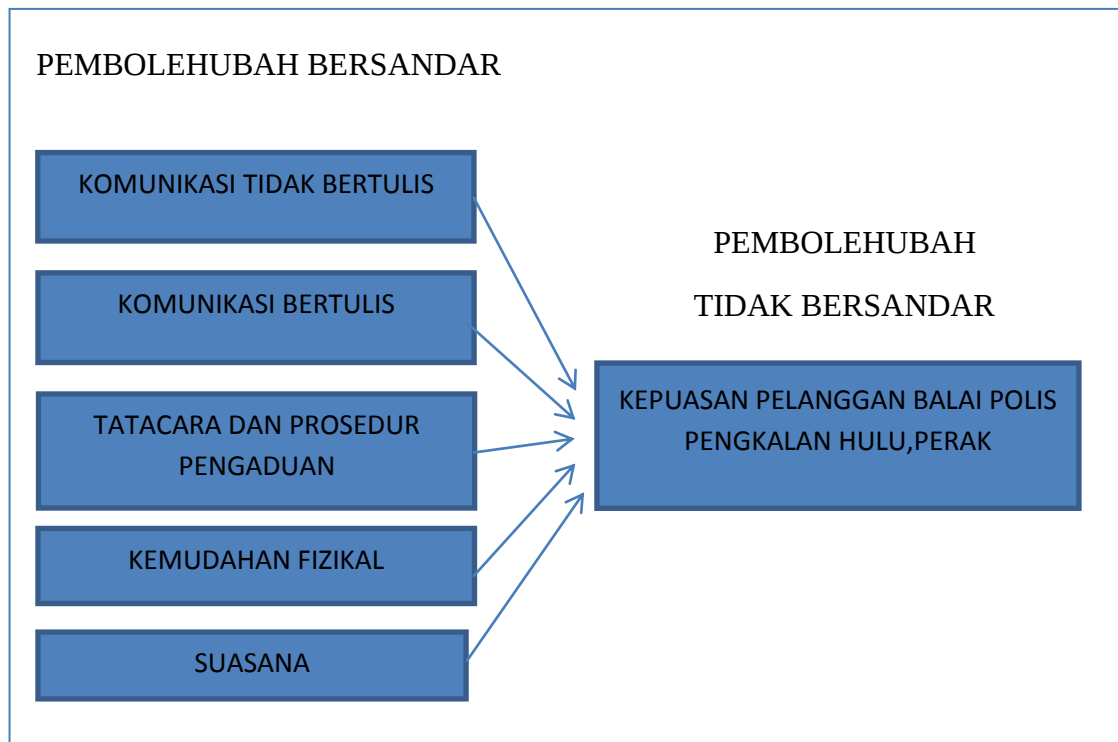
### **METODOLOGI**

#### **3.0 PENGENALAN**

Bahagian ini membentangkan kaedah kajian yang digunakan bagi mencapai objektif kajian yang telah digariskan. Terdapat beberapa kaedah yang digunakan dalam kajian ini. Antaranya adalah kajian perpustakaan dan kajian lapangan. Kajian bertujuan untuk mencari jawapan kepada isu kepuasan pelanggan terhadap kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Mohamed Hashim Bin Kamarudin (2010) mengatakan metodologi kajian merupakan suatu proses, suatu set perkakasan bagi melaksanakan suatu penyelidikan dan perolehan maklumat, serta suatu seni bagi melaksanakan suatu karya sains kajian. Bahagian ini turut membincangkan mengenai pelbagai aspek dan bagaimana kajian ini di proses dan aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk melengkapkan kajian ini. Perbincangan seterusnya adalah berkaitan perkara berikut :-

- Kerangka kerja
- Hipotesis kajian
- Rekabentuk kajian
- Definisi konsep
- Alat kajian
- Pengumpulan data
- Persampelan
- Kaedah pengumpulan data
- Teknik analisis data

### 3.1 KERANGKA KERJA



**Rajah 3.1: Kerangka kerja**

Memang hasrat pucuk pimpinan PDRM, supaya semua peringkat anggota polis harus memberi kualiti perkhidmatan yang terbaik kepada masyarakat tanpa mengira kaum, keturunan, status social dan ekonomi. “mesra, cepat dan betul” adalah falsafah perkhidmatan PDRM yang masih digunakan hingga hari ini. Sekiranya PDRM tidak dapat memberikan perkhidmatan yang diharapkan, maka, masyarakat kini bukan sahaja akan memandang serong terhadap PDRM tetapi juga terhadap kerajaan secara amnya.

Mengenalpasti hubungan antara kepuasan pelanggan dengan tahap perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan dapat membantu pihak PDRM dalam aspek berikut :-

- 3.1.1 Merancang kursus yang sesuai kepada anggota untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan.

3.1.2 Mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap kaunter pejabat pertanyaan.

3.1.3 Mendapatkan persepsi umum tentang kualiti perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan balai polis secara umum.

## **3.2 HIPOTESIS KAJIAN**

Hipotesis merupakan andaian atau cadangan sementara bagi menjelaskan keadaan terhadap suatu kajian. Hipotesis membantu penyelidik perkaitan antara teori dan cerapan. Hipotesis kajian amat penting dalam kajian kuantitatif untuk menyatakan perhubungan dan perbezaan antara pembolehubah. Hubungan antara pembolehubah juga boleh dikesan menggunakan hipotesis. Hasil daripada bukti-bukti yang diperolehi daripada cerapan penyelidikan akan menentukan status hipotesis tersebut sama ada hipotesis tersebut boleh digunakan atau tidak. Contoh bagaimana hipotesis tidak dapat dihidupkan. Pensyarah tersebut akan membuat pelbagai andaian punca kerosakan keretanya

Hipotesis-hipotesis yang telah dibentuk untuk kajian adalah seperti berikut :-

H1 : Terdapat kaitan antara komunikasi tidak bertulis dengan kepuasan pelanggan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

H2 : Terdapat kaitan antara komunikasi bertulis dengan kepuasan pelanggan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

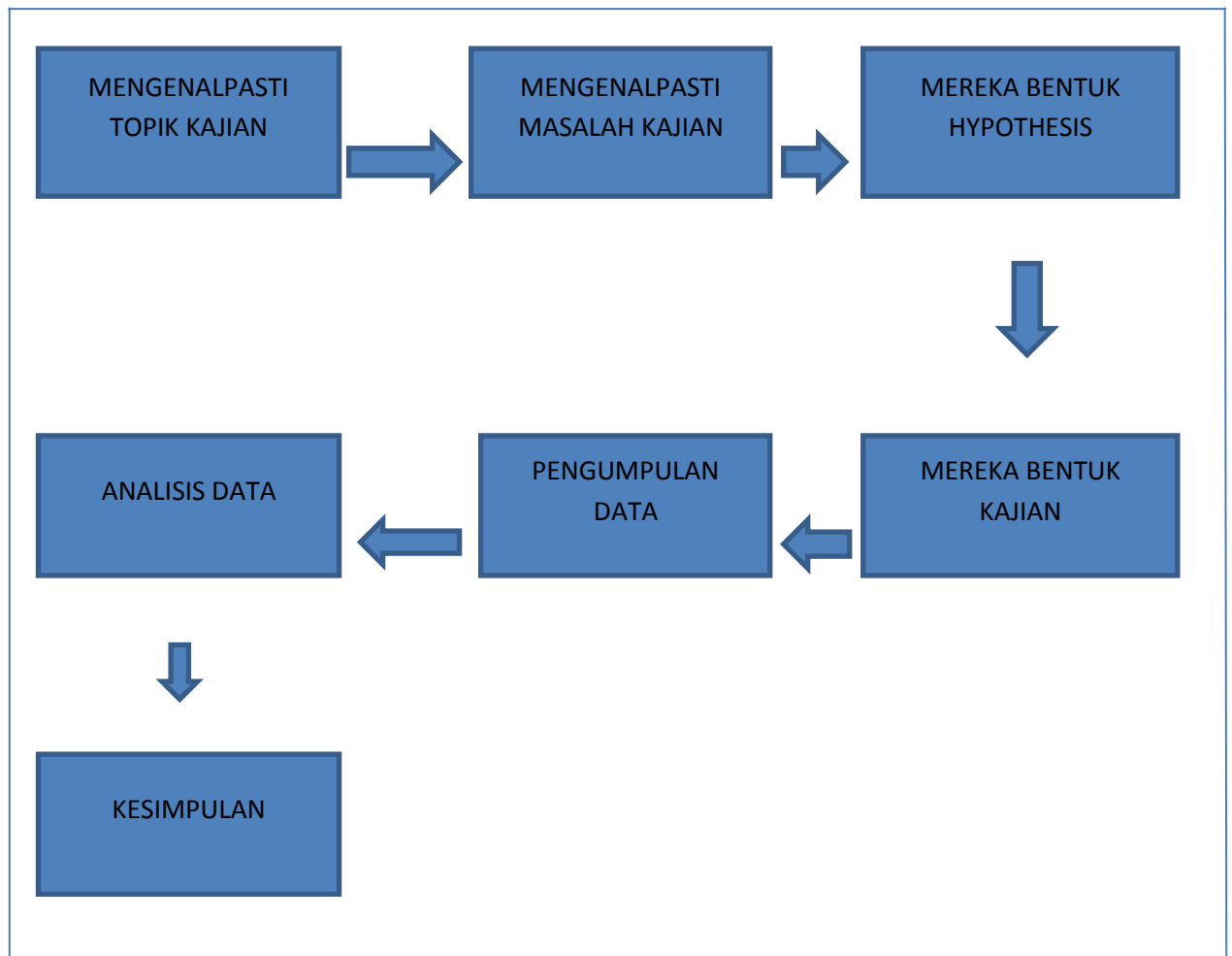
H3 : Terdapat kaitan antara tatacara dan prosedur pengaduan dengan kepuasan pelanggan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

H4 : Terdapat kaitan antara kemudahan fizikal dengan kepuasan pelanggan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

H5 : Terdapat kaitan antara suasana dengan kepuasan pelanggan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

### **3.3 REKABENTUK KAJIAN**

Kajian ini akan menggunakan rekabentuk tinjauan dan pemerhatian. Tujuannya adalah untuk menjelaskan dengan tepat kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Ia mengandungi maklumat berkaitan dengan teknik menjalankan kajian, kaedah persampelan, kaedah pengumpulan data serta teknik pemprosesan data. Bagi melaksanakan kajian ini, beberapa satu proses dirancang yang mempunyai beberapa langkah yang ditetapkan bagi memastikan kajian ini berjalan dengan lancar. Pengenalpastikan tajuk dan masalah kajian merupakan antara fasa pertama di dalam kajian ini. Seterusnya hipotesis dijangkakan berdasarkan tajuk kajian yang telah dipilih. Kajian ini kemudiannya di reka bentuk dari segi kaedah pengumpulan data, populasi serta teknik pemprosesan data yang akan dilakukan kelak. Proses kajian ini boleh di lihat pada rajah 3.2 yang menunjukkan aliran proses kajian.



**Rajah 3.2 : Proses Kajian**

### **3.4 DIFINISI KONSEP**

Kajian ini akan menghubungkan konstruk(konsep), definisi dan dalil yang saling berkait yang menghadirkan suatu pandangan yang sistematis tentang fenomena di kaunter perkhidmatan dengan menetapkan hubungan antara beberapa angkubah atau variable, dengan maksud menjelaskan dan meramalkan fenomena tersebut.(Mohamed Hashim Bin Kamarudin. (2010)

Kajian ini juga akan merumuskan dan mengembangkan suatu penjelasan tentang hubungan beberapa pembolehubah yang dikaji mempunyai pertalian sebab akibat terhadap keberkesanan kualiti perkhidmatan di kaunter. Dimana

pembolehubah antara petugas dan pelanggan saling membentuk secara teori, bahawa keberkesanan tahap perhubungan pelanggan di kaunter pertanyaan bergantung kepada dua pembolehubah tersebut. Keberkesanan di kaunter pertanyaan ini akan menentukan pula tahap kepuasan yang diperolehi oleh pelanggan apabila berurusan di kaunter pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Oleh itu untuk memahami dan meneliti kajian ini, konsep-konsep berkenaan ditakrifkan seperti berikut :

### **Komunikasi Tidak Bertulis**

Komunikasi tidak bertulis ditafsikan sebagai perhubungan tanpa menggunakan sebarang tulisan. Mengikut Kamus Dewan Edisi Keempat. (2007) mengatakan komunikasi membawa maksud perhubungan dan tidak membawa maksud tiada manakala bertulis membawa maksud sesuatu yang mempunyai tulisan. Komunikasi tidak bertulis merangkumi komunikasi lisan dan bahasa badan. Menurut Ahmad Jawahir Tugimin, Roali Saadan, Kalthom Husain. (2011) mengatakan komunikasi lisan adalah komunikasi interpersonal, masyuarat, perbualan secara tidak formal dan dialog.

### **Komunikasi Bertulis**

Komunikasi bertulis ditakrifkan sebagai komunikasi adanya tulisan sebagai perantara. Kamus Dewan Edisi Keempat. (2007) menyatakan komunikasi membawa maksud perhubungan manakala bertulis membawa maksud sesuatu yang mempunyai tulisan. Ahmad Jawahir Tugimin, Roali Saadan, Kalthom Husain. (2011) mengatakan komunikasi bertulis adalah komunikasi yang menggunakan tulisan

untuk menyampaikan maklumat, menerima maklumat serta berhubung. Komunikasi bertulis adalah melibatkan notis, surat menyurat, email, teks serta laporan.

### **Tatacara dan Prosedur Pengaduan**

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat. (2007) mengatakan tatacara bermaksud susunan acara atau agenda iaitu melakukan dan melaksanakan tugas dengan betul dan menurut peraturan. Prosedur pula membawa maksud cara yang lazim untuk membuat sesuatu urusan, aturan atau kerja. Berdasarkan terjemahan diatas, tatacara dan prosedur pengaduan boleh ditakrifkan sebagai proses kerja mengikut susunan yang telah ditetapkan. Mohd Tap, Zakaria, Syed Zulflida(1991) mengatakan sistem dan prosedur kerja yang baik merupakan salah satu komponen penting yang menentukan kecekapan dan keberkesanan sesebuah organisasi. Penekanan kepada program-program yang dapat mempercepat perkhidmatan kepada pelanggan. Antara usaha kearah ini ialah mempermudah proses kerja, manambah penggunaan borang dan memperkemas system pengurusan rekod. Kenyataan diatas menunjukkan fungsi tatacara dan prosedur dalam sesebuah organisasi, keupayaannya dalam meningkatkan kecekapan kerja anggota organisasi.

### **Kemudahan Fizikal**

Menurut Kamus Dewan Edisi Keempat. (2007) menyatakan kemudahan sebagai sesuatu yang memudahkan atau mempermudah sesuatu usaha manakala fizikal bermaksud sesuatu yang bukan semulajadi. Dari terjemahan yang kita perolehi boleh ditafsirkan bahawa kemudahan fizikal adalah sesuatu benda atau

peralatan atau persekitaran yang diubahsuai bagi memudahkan sesuatu perkara. Sebagai contoh tempat letak kenderaan, lokasi pembinaan bangunan, papan tanda, tandas dan pelbagai lagi kemudahan. Menurut Na'Asah Binti Nasrudin. (2006) menyatakan peralatan yang disediakan merupakan salah satu perkara yang memudahkan urusan kaunter. Peralatan moden seperti mesin-mesin atau komputer membolehkan urusan mempercepatkan dan mempermudah urusan yang dilakukan oleh sesebuah jabatan tersebut. Pernyataan ini menunjukkan kemudahan fizikal adalah peralatan moden yang memudahkan sesuatu urusan.

## **Suasana**

Suasana dinyatakan Kamus Dewan Edisi Keempat. (2007) bermaksud keadaan yang melingkungi atau meliputi sesuatu. Daripada terjemahan yang diperoleh menunjukkan suasana ditafsirkan sebagai keadaan persekitaran sesuatu kawasan. Menurut Tan Beng Yeow semasa kajian lapangan di Balai Polis Ampang, didapati keadaan tempat menunggu, notis penerangan dan suasana di kaunter adalah sangat memuaskan hati pelanggan yang datang berurusan. Mohd Tap, Zakaria, Syed Zulflida(1991) mengatakan pengurusan yang cekap dapat menyediakan persekitaran kerja yang kreativiti dan inovasi. Kenyataan diatas menunjukkan peranan suasana dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang datang berurusan.

## **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan boleh tafsirkan sebagai rasa puas hati seseorang pelanggan apabila keperluannya dipenuhi atau melebihi daripada apa yang

dijangkakan. Tan Beng Yeow. (2010) Mutu perkhidmatan yang diberikan semestinya perlu memenuhi kehendak dan kepuasan orang ramai. Kepuasan pelanggan boleh dirumuskan sebagai suatu nilai dalam mana pelanggan berasa puas hati setelah jangkaan mereka dipenuhi atau pun memperolehi lebih dari apa yang diharapkan. Mohamed Hashim Bin Kamarudin. (2010) menyatakan kepuasan pelanggan diperakui berhubung rapat dengan factor nilai yang berdasarkan kepada gabungan antara kualiti perkhidmatan dan nilai. Secara lebih spesifik terdapat persamaan pendapat bahawa persepsi kualiti perkhidmatan yang baik akan menyebabkan peningkatan tahap kepuasan. Kepuasan pelanggan boleh dirumuskan sebagai suatu nilai dalam mana pelanggan berasa puas setelah jangkaan mereka dipenuhi ataupun memperolehi lebih dari apa yang diharapkan. Kadar kepuasan pelanggan yang tinggi membawa kepada kualiti perkhidmatan yang baik oleh sesebuah organisasi. Berdasarkan kepada definisi konsep diatas, menunjukkan bahawa perkhidmatan kaunter di balai-balai polis merupakan satu perkhidmatan yang penting kepada masyarakat kerana kemerosotan perkhidmatan sahaja mencerminkan kejatuhkan imej PDRM, malah menghakis kepercayaan masyarakat terhadap kerajaan yang memerintah.

## **Pelanggan**

Pelanggan merujuk kepada sesuatu kumpulan orang atau individu yang berurusan dengan kumpulan yang lain untuk kepentingan diri sendiri. Ini bermakna pelanggan yang berurusan dengan kaunter perkhidmatan adalah untuk menyelesaikan masalah bagi dirinya yang perlu melalui pihak kedua.( Mohamed Hashim Bin Kamarudin. (2010) menyatakan pelanggan adalah orang yang paling penting dalam

satu lingkungan usaha. Pelanggan adalah faktor yang menjurus kepada kejayaan sesebuah organisasi, maka adalah amat penting bagi sesebuah organisasi mengetahui tahap keberkesanan dan kepuasan pelanggannya. Dalam konteks ini, kajian adalah orang ramai yang datang ke kaunter pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak untuk berurusan dengan petugas bagi menyampaikan masalah yang dihadapi meeka seterusnya mendapatkan perkhidmatan agar masalah mereka dapat diselesaikan.

### **3.5 ALAT KAJIAN**

Di dalam sains sosial terdapat beberapa kaedah dan skala pengukuran yang boleh digunakan bagi mengukur pandangan , persepsi dan mengukur tahap kepuasan dalam sesuatu perkara. Mohd Khalit Othman. (2002) kaedah yang biasa dipakai oleh pengkaji adalah Skala Likert. Skala Likert dalam kaedah pengukurannya telah menggunakan symbol atau memberikan skor atau nilai yang tertentu kepada jawapan yang telah disediakan di dalam kaji selidikny. Berdasarkan kepada skor inilah Likert telah dapat mengukur pandangan atau sikap responden di dalam kajiannya.

Kajian ini berbentuk tinjauan menggunakan soal selidik sebagai instrumen kajian untuk mendapatkan maklumat dan data dalam kajian ini. Soal selidik dalam kajian ini memerlukan responden memilih salah satu daripada skor berdasarkan petunjuk. Kaedah yang digunakan ialah Skala Likert. Pengukuran alat kajian akan dilakukan berdasarkan system Likert yang di gredkan mengikut 5 tahap pencapaian piawaian. Skor di gredkan seperti berikut :

|                     |   |   |
|---------------------|---|---|
| Sangat setuju       | = | 5 |
| Setuju              | = | 4 |
| Tidak pasti         | = | 3 |
| Tidak setuju        | = | 2 |
| Sangat tidak setuju | = | 1 |

Skala likert dipilih untuk mengukur sikap, pendapat kerana ianya mudah difahami, digunakan dan logik serta boleh mengukur pembolehubah atau kenyataan yang bersifat kuantitatif dengan memasukkan skor atau nilai tertentu untuk jawapan yang diterima . Mohd Khalit Othman (2002) kaedah ini mudah digunakan kerana ianya mudah disediakan dan mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi. Umi Nadiha Mohd Nor. (2011) Skala Likert mempunyai nilai kebolehpercayaan yang tinggi dan memberi ruang pilihan yang banyak kepada responden untuk membuat pilihan yang tepat. Skala Likert juga berupaya untuk menterjemahkan pendapat responden mengenai pemboleh ubah yang dikaji. Mohd Khalit Othman. (2002) kaedah ini adalah bersifat ketagori dan ianya merupakan satu spesifikasi yang mudah untuk menerangkan pembolehubah dan mengeluarkan hasil. Pendapat diatas menunjukkan bahawa Skala Likert sesuai digunakan dalam kajian ini kerana mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi dan mudah digunakan. Skor 5 hingga 1 gunakan dalam borang soal selidik iaitu ‘Skor 1’ sangat tidak setuju, ‘Skor 2’ tidak setuju, ‘Skor 3’ Neutral, ‘Skor 4’ setuju, ‘Skor 5’ sangat setuju. Skor 1 hingga 5 yang digunakan merangkumi sifat ekstrem negative hinggan sifat ekstrem positif dan berupaya mendapat pendapat yang tepat tanpa mengelirukan responden dengan pilihan skala yang banyak.

### **3.6 UJIAN RINTIS**

Ujian rintis bagi kajian ini telah dilakukan kepada pelanggan yang datang berurusan di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Seramai 30 orang responden telah dipilih untuk tujuan ini. Tujuan ujian rintis ini dilakukan adalah untuk memastikan soalan-soalan yang dibentuk dapat difahami dan dijawab berdasarkan kehendak dan objektif kajian. Responden yang dipilih adalah menepati kriteria yang ditetapkan, iaitu golongan yang telah berurusan di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Hasil ujian rintis ini menunjukkan responden memahami kehendak soalan dan dapat memberikan kerjasama yang baik. Namun begitu, terdapat beberapa soalan yang tidak difahami dan tidak bersesuaian telah diubahsuai kepada bentuk yang lebih mudah setelah mendapat maklum balas daripada responden. Soalan diubah supaya bersesuaian dengan taraf pendidikan responden yang kebanyakan mendapat pendidikan bertaraf sederhana dan berkerja kampung. Nilai cronbach alpha bagi soalan komunikasi tidak bertulis adalah 0.883 manakala nilai cronbach alpha bagi soalan komunikasi bertulis adalah 0.846. Nilai cronbach alpha bagi soalan tatacara dan prosedur pengaduan adalah 0.898 dan nilai cronbach alpha bagi soalan kemudahan fizikal adalah 0.717. Nilai cronbach alpha bagi soalan suasana adalah 0.806 dan Nilai cronbach alpha bagi soalan kepuasan pelanggan adalah 0.862. Nilai cronbach alpha bagi keseluruhan soalan adalah 0.953 yang menunjukkan soalan yang dibentuk mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi. Nilai tersebut juga menunjukkan bahawa soalan dalam borang soal selidik yang disediakan sesuai digunakan untuk kajian ini bagi menilai kepuasan pelanggan

### **3.7 PENDEKATAN KAJIAN**

Kajian ini menggunakan kaedah pengumpulan data kajian secara kuantitatif. Tujuannya adalah untuk mendapat pendapat umum terhadap mutu perkhidmatan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Responden yang dipilih adalah terdiri daripada orang ramai yang berurusan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Sebanyak 200 borang soal selidik yang diedarkan namun hanya 50 sahaja borang yang dikembalikan.

Walaupun pecahan responden mengikut jantina, umur dan taraf sosioekonomi perlu untuk mendapatkan satu penilaian yang sebenar dan menyeluruh ke atas masyarakat majmuk setempat, penyelidik tidak menetapkan terlebih dahulu peratusan pecahan mengikut kategori responden seperti yang dinyatakan. Ini kerana pemilihan responden dibuat berdasarkan kepada orang ramai yang berurusan dengan kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis pengkalan Hulu, Perak di dalam suasana dan keadaan sebenar sepanjang tempoh kajian dijalankan.

Bagi mendapatkan data yang berkaitan dengan tujuan kajian, penyelidik menyediakan satu set borang soal selidik untuk dikemukakan kepada orang ramai berhubung dengan persepsi mereka ke atas mutu perkhidmatan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Borang soal selidik dibahagikan kepada beberapa bahagian dan bertanyakan perkara berkaitan butir-butir peribadi, kepuasan responden terhadap perkhidmatan kaunter mencakupi layanan diterima, sikap petugas, birokrasi, tempoh masa tindakan diambil dan sebagainya.

### **3.8 PERSAMPELAN**

Mohamed Hashim Bin Kamarudin. (2010) menyatakan bahawa idea asas mengenai persampelan ialah dengan memilih responden yang terdapat di dalam keseluruhan populasi kajian. Ia dapat menggambarkan kesimpulan mengenai keseluruhan populasi tersebut.

Dalam kajian ini, sebuah kerangka kerja akan digunakan sebagai panduan sepanjang mengkaji persoalan mengenai keberkesanan kepuasan pelanggan. Populasi kajian adalah penduduk sekitar Pengkalan Hulu, Perak yang berurusan dengan kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Responden yang dipilih adalah tertumpu kepada orang ramai yang datang bagi mendapatkan perkhidmatan di pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak sepanjang tempoh kajian. Untuk menguji tahap kebolehpercayaan bagi kajian ini, persampelan diambil secara rawak mudah. Tempoh masa yang akan diambil adalah berdasarkan kepada operasi di kaunter perkhidmatan yang dibuka 24 jam. Pengambilan sampel dalam waktu sepanjang waktu kaunter beroperasi di buat dengan andaian kebolehsahan kajian menjadi lebih berkesan.

### **3.9 KAEDAH PENGUMPULAN DATA**

Borang soal selidik diurus sendiri oleh penyelidik. Mana-mana pelanggan yang telah selesai berurusan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak akan terus dihubungi oleh penyelidik dengan bantuan dan kerjasama dari Ketua Polis Balai Pengkalan Hulu dan penyelia kaunter pejabat pertanyaan. Pendekatan yang berhemah dan penerangan yang jelas akan ditaklimatkan sendiri

oleh penyelidik kepada setiap pelanggan sebelum borang soal selidik diberikan. Masa yang diambil pendek dan tidak membosankan pelanggan.

Selain sumber daripada data primer, penyelidik juga mendapatkan sumber skunder untuk melengkapkan kajian ini. Sumber sekunder ini diperolehi daripada buku-buku, journal-journal dan juga penerbitan-penerbitan yang berkaitan dengan teori dan konsep yang dikaji. Dalam usaha memahami istilah dan konsep yang tertentu, pengkaji telah membuat tinjauan ke atas buku, jurnal, penerbitan dan juga tulisan yang telah dihasilkan sama ada penulis tempatan atau pun penulis luar negeri. Data sekunder diperlukan oleh pengkaji bagi dua tujuan iaitu pertamanya membiasakan pengkaji dengan bidang kajian dan seterusnya untuk membolehkan pengkaji mendalami teori-teori, konsep dan juga falsafah-falsafah yang berkaitan dengan kajian. Keduanya ialah membolehkan pengkaji membina struktur atau kaedah kajian atau penyelidikan yang lebih mantap bagi mengkaji aspek kepuasan pelanggan.

Data sekunder juga diperolehi daripada laporan, artikel serta terbitan atau dokumen rasmi kerajaan. Untuk memudahkan lagi kajian, pengkaji membuat beberapa rujukan khas bagi mendapatkan data-data daripada laporan dan dokumen yang dikeluarkan oleh jabatan kerajaan. Data ini umumnya digunakan oleh penulis untuk memahami dengan lebih lanjut konsep-konsep pengurusan balai polis bagi meningkatkan kefahaman pengkaji terhadap kajian dan juga beberapa aspek yang lainnya.

### 3.10 TEKNIK ANALISIS DATA

Menurut Mohamed Hashim Bin Kamarudin. (2010) kaedah analisis data merujuk kepada cara bagaimana sesuatu data yang diperolehi di analisis. Di dalam kajian kuantitatif, terdapat dua kaedah utama bagaimana data boleh di analisis iaitu kaedah analisis secara deskriptif dan kaedah analisis secara inferens.

Data-data yang dikumpulkan bagi soal selidik ini pula akan di analisis menggunakan system 'statistic Pakage For Social Science' (SPSS) dengan menggunakan kaedah statistic deskriptif dan seterusnya kesimpulan bagi analisis data tersebut akan dilakukan. Bagi pengujian untuk melihat perkaitan antara kepuasan pelanggan dengan kualiti perkhidmatan analisa yang digunakan adalah secara Min, Mod dan Median dengan memberi peratusan mengikut hasil dapatan. Kekuatan sesuatu hubungan dalam kajian pula dinilai berpandukan Julie Pallant melalui bukunya SPSS Survival Manual 5<sup>th</sup> edition. (2013) seperti dalam jadual 3.1.

|           |                  |
|-----------|------------------|
| Kuat      | 0.50 hingga 1.0  |
| Sederhana | 0.30 hingga 0.49 |
| Lemah     | 0.10 hingga 1.0  |

**Jadual 3.1 : Kekuatan Hubungan Korelasi**

### **3.11 KESIMPULAN**

Perkhidmatan kaunter merupakan kaedah atau halacara yang membolehkan orang awam mendapatkan khidmat setempat ‘one stop centre’ tanpa terpaksa berhubung ke berbagai bahagian untuk menyelesaikan urusan mereka. Perkhidmatan kaunter bermaksud pejabat pertanyaan /perkhidmatan yang disediakan di setiap balai polis di negara ini yang mana orang ramai boleh mendapatkan khidmat membuat aduan, cop pengesahan, mengambil borang dan dokumentasi lain yang berkaitan urusan pihak polis. (HTKPN RUJ 141/4) Mengikut Webster’s New Twentieth Century Dictionary 2<sup>nd</sup> Edition menerangkan ‘Pejabat’ ialah bangunan, bilik atau siri bilik di mana suatu kerja dijalankan kumpulan-kumpulan professional menjalankan tugasnya, manakala ‘Pertanyaan ‘ di dalam konteks Polis Di Raja Malaysia ialah suatu tempat yang disediakan untuk pasukan polis menjalankan tugas, samaada di dalam bangunan atau tidak untuk menyediakan perkhidmatan yang cekap dan profesional kepada masyarakat. Setiap organisasi perlu menetapkan standard kualiti perkhidmatan yang di sediakan di kaunter. Standard ini dijadikan sebagai janji organisasi kepada pelanggan dalam bentuk Piagam Pelanggan. Pengkaji akan meneliti secara mendalam apakah Piagam Pelanggan di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak telah di implimenkan secara lebih berkesan dan perkhidmatannya menepati kehendak piagam tersebut. Urusan perkhidmatan di kaunter merupakan interaksi pertama orang ramai dengan pihak polis. Orang ramai yang datang ke balai polis sudah pasti akan melalui perkhidmatan kaunter terlebih dahulu. Perkhidmatan kaunter merupakan perkhidmatan yang penting kerana kedudukannya di barisan hadapan.

## **BAB 4**

### **ANALISIS DATA**

#### **4.0 PENGENALAN**

Bagi mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak analisis akan dijalankan terhadap data yang telah diperolehi. Hasil analisis akan menjadi kayu pengukur terhadap kepuasan pelanggan pada masa ini. Analisis yang dipaparkan di dalam kertas projek ini adalah berkaitan kepada keperluan dan kehendak objektif kajian itu sendiri di mana kepentingan dan keperluan pihak pentadbiran Ibu Pejabat Polis Daerah Pengkalan Hulu, Perak khasnya Polis Diraja Malaysia amnya telah diambil kira dan diberi penelitian yang terperinci. Ini adalah untuk kemajuan dan meningkatkan martabat PDRM itu sendiri di mata rakyat.

Setelah menjalankan soal selidik di balai polis Pengkalan Hulu, Perak pada tarikh yang telah ditetapkan, beberapa dapatan telah berjaya di analisis dan dipaparkan melalui pelbagai paparan graf untuk menerangkan maksud dan dapatan kajian. Borang soal selidik telah diedarkan kepada seramai 200 orang namun hanya 50 sahaja yang dikembalikan dengan lengkap. Responden yang dipilih terdiri dari pelbagai bangsa, peringkat umur dan latarbelakang, dengan cara ini hasil kajian akan diperolehi secara menyeluruh.

Soalan yang diajukan dalam borang soal selidik telah diuji menggunakan perisian SPSS untuk mendapatkan nilai Cronbach Alpha bagi ujian kebolehpercayaan. Setelah melakukan ujian terhadap soalan pada boring soal selidik

yang diedarkan mendapati nilai ialah 0.953 dan ini menunjukkan soalan yang diajukan dalam borang soal selidik mempunyai tahap kebolehpercayaan yang tinggi.

#### 4.1 ANALISIS DISKRIPTIF

| <b>Jantina</b>     | <b>Kekerapan</b> | <b>Peratus (%)</b> |
|--------------------|------------------|--------------------|
| Lelaki             | 42               | 84                 |
| Perempuan          | 8                | 16                 |
| <b>Umur</b>        |                  |                    |
| Bawah 20 tahun     | 5                | 10                 |
| 21 hingga 30 tahun | 26               | 52                 |
| 31 hingga 40 tahun | 13               | 26                 |
| 41 hingga 50 tahun | 4                | 8                  |
| 51 tahun ke atas   | 2                | 4                  |
| <b>Keturunan</b>   |                  |                    |
| Melayu             | 34               | 68                 |
| Cina               | 1                | 2                  |
| India              | 2                | 4                  |
| Lain-lain          | 13               | 26                 |
| <b>Pendidikan</b>  |                  |                    |
| Sekolah rendah     | 12               | 24                 |
| SRP / PMR          | 3                | 6                  |
| SPM                | 20               | 40                 |
| STPM               | 10               | 20                 |
| Universiti/IPT     | 5                | 10                 |
| <b>Pekerjaan</b>   |                  |                    |
| Peniaga            | 6                | 12                 |
| Kerajaan           | 15               | 30                 |
| Swasta             | 2                | 4                  |
| Pesara             | 1                | 2                  |
| Kerja kampung      | 19               | 38                 |
| Pelajar            | 4                | 8                  |
| Lain-lain          | 3                | 6                  |

**Jadual 4.1 : Analisis diskriptif**

Peratusan yang tertinggi di kalangan responden kajian adalah terdiri daripada lelaki iaitu sebanyak 84 peratus berbanding perempuan sebanyak 16 peratus. Dari data ini menunjukkan kaum lelaki lebih banyak berurusan di kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Budaya di kawasan Daerah Pengkalan Hulu dapat diperhatikan, apa bila lelaki perlu berurusan di kaunter pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, lelaki akan datang seorang atau diteman kawan lelaki. Namun sekiranya perempuan perlu berurusan di kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, perempuan pasti akan membawa lelaki bersama. Factor ini antara penyebab kenapa responden lelaki lebih ramai dari responden perempuan.

Peratusan tertinggi di kalangan responden kajian adalah terdiri daripada mereka yang berada dalam lingkungan umur 21 tahun hingga 30 tahun iaitu 52.0 peratus. Manakala mereka yang berumur 51 tahun keatas merupakan responden kajian yang paling rendah. Daripada jadual diatas boleh dikatakan selepas responden berumur 31 tahun keatas, semakin kurang berurusan di kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Ini diperhatikan daripada data yang memperlihatkan penurunan jumlah responden secara berperingkat mengikut umur.

Kebanyakan responden adalah berdasarkan demografi kawasan yang majoritinya adalah keturunan melayu. Dari jadual diatas dapati responden terbesar bagi kajian ini adalah berketurunan melayu sebanyak 68 peratus. Responden berketurunan melayu menjadi responden terbanyak kerana Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak berada di kawasan perkampungan orang melayu. Lain-lain keturunan menjadi responden kedua terbanyak kerana terdapat satu perkampungan siam di kawasan Pengkalan Hulu, Perak dan kedudukan daerah Pengkalan Hulu sendiri yang terletak di sempadan Negara Thailand.

Jadual 4.1 menunjukkan responden taraf pendidikan di peringkat SPM adalah tahap pendidikan responden yang paling ramai berurusan di kaunter perkhidmatan pejabat pertanyaan iaitu sebanyak 40 peratus dari keseluruhan responden. Boleh disimpulkan dari data ini bahawa penduduk di kawasan Balai Polis Pengkalan Hulu lepasan sekolah menengah adalah mewakili keseluruhan penduduk. Lepsan SPM yang menentukan tahap kepuasan pelanggan terhadap kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, perak.

Analisis keatas bidang pekerjaan responden dapati yang tertinggi adalah golongan responden yang berkerja kampung iaitu sebanyak 38 peratus diikuti golongan responden yang berkerja kerajaan iaitu sebanyak 30 peratus. Responden yang melakukan kerja kampung merupakan responden terbanyak kerana sumber ekonomi penduduk daerah Pengkalan Hulu, Perak itu sendiri adalah dari pertanian, perlombongan dan buruh. Sehubungan itu golongan penduduk yang majoritinya berkerja kampung maka golongan responden dari golongan inilah yang paling ramai berurusan di kaunter pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu. Manakala responden kedua terbanyak adalah golongan yang berkerja kerajaan kerana daerah Pengkalan Hulu, Perak adalah daerah yang terkecil di Negeri Perak tetapi ia mempunyai satu kem askar(Rejimen Sempadan) dan satu kem Polis PGA(battalion 18). Golongan pakaian beruniform apabila datang berurusan di kaunter pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, akan datang secara berkumpulan. Ini merupakan faktor penyumbang kepada bilangan responden kedua terbanyak dalam kajian ini.

| <b>KOMUNIKASI TIDAK BERTULIS</b>                                                                                                          | <b>SANGAT TIDAK SETUJU</b> | <b>TIDAK SETUJU</b> | <b>BERKECUALI</b> | <b>SETUJU</b> | <b>SANGAT SETUJU</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------|-------------------|---------------|----------------------|
| Layanan yang diberikan oleh anggota yang bertugas adalah mesra, berbudi bahasa dan bersopan santun.                                       | -                          | -                   | 8%                | <b>66%</b>    | 26%                  |
| Anggota bertugas menerima, mendengar dan mengambil aduan dengan segera dan penuh kesabaran.                                               | -                          | -                   | 6%                | <b>70%</b>    | 24%                  |
| Anggota yang bertugas cuba sedaya upaya untuk membantu dan menyelesaikan aduan yang dibuat.                                               | -                          | -                   | 4%                | <b>64%</b>    | 32%                  |
| Anggota yang bertugas bersikap ambil peduli terhadap orang ramai yang berurusan dan menjadikan pelanggan berasa diutamakan                | -                          | -                   | 4%                | <b>58%</b>    | 38%                  |
| Kakitangan yang bertugas berpengetahuan dalam bidang tugas mereka dan mampu memberi penjelasan dengan baik terhadap pertanyaan pelanggan. | -                          | -                   | 6%                | <b>50%</b>    | 44%                  |
| Layanan yang saya terima adalah sama tanpa mengira kedudukan dan pangkat                                                                  | -                          | -                   | 6%                | <b>58%</b>    | 36%                  |
| Pegawai yang bertugas melaksanakan tugas mereka dengan jujur, ikhlas dan penuh etika.                                                     | -                          | -                   | 6%                | <b>54%</b>    | 40%                  |
| Anggota yang bertugas berpakaian kemas dengan wajah yang bersih dan mesra                                                                 | -                          | -                   | 8%                | <b>54%</b>    | 38%                  |

**Jadual 4.2 : Komunikasi tidak bertulis**

Kepuasan pelanggan terhadap komunikasi tidak bertulis di nilai melalui lapan soalan yang telah disediakan kepada responden. Soalan pertama ialah berkaitan layanan yang diberikan oleh anggota yang bertugas di kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Soalan menilai adakah pelanggan yang datang ke kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu dilayan dengan mesra, berbudi bahasa dan bersopan santun. Dari soal selidik dapati 66 peratus responden bersetuju bahawa layanan yang diterima adalah mesra, berbudi bahasa dan bersopan santu.

Soalan kedua mengkaji sikap anggota bertugas menerima, mendengar dan mengambil aduan dengan segera dan penuh kesabaran. Maklumbalas responden mendapati sebanyak 70 peratus responden setuju anggota yang bertugas di kaunter

pejabat pertanyaan adalah anggota bertugas menerima, mendengar dan mengambil aduan dengan segera dan penuh kesabaran.

Soalan ketiga menilai kepuasan pelanggan terhadap anggota yang bertugas mempamerkan sikap cuba sedaya upaya untuk membantu dan menyelesaikan aduan yang dibuat. Kajian mendapati nilai tertinggi sebanyak 64 peratus responden bersetuju Anggota yang bertugas cuba sedaya upaya untuk membantu dan menyelesaikan aduan yang dibuat manakala 32% lagi sangat bersetuju. Dapat disimpulkan bahawa pelanggan berpuashati terhadap sikap anggota bertugas yang sedaya upaya untuk membantu dan menyelesaikan aduan yang dibuat

Soalan ke empat, cuba mendalami perasaan pelanggan yang datang ke kaunter pertanyaan melalui soalan berkaitan anggota yang bertugas kaunter pertanyaan bersikap ambil peduli terhadap orang ramai yang berurusan dan menjadikan pelanggan berasa diutamakan. Maklumbalas yang diterima dari responden mendapati sebanyak 58 peratus responden setuju anggota yang bertugas bersikap ambil peduli terhadap orang ramai yang berurusan dan menjadikan pelanggan berasa diutamakan.

Soalan kelima pula menilai keyakinan pelanggan semasa berkomunikasi melalui soalan berhubung kakitangan yang bertugas berpengetahuan dalam bidang tugas mereka dan mampu memberi penjelasan dengan baik terhadap pertanyaan pelanggan. Didapati 50 peratus bersetuju Kakitangan yang bertugas berpengetahuan dalam bidang tugas mereka dan mampu memberi penjelasan dengan baik terhadap pertanyaan pelanggan.

Soalan keenam adalah komunikasi semasa berurusan di kaunter pertanyaan pelanggan merasakan layanan yang diterima adalah sama tanpa mengira kedudukan

dan pangkat. Maklumbalas responden dapati 58 peratus bersetuju manakala 36 peratus sangat setuju, menunjukkan tahap layanan adalah memenuhi kehendak pelanggan.

Soalan ketujuh responden akan menilai sejauh mana pegawai yang bertugas melaksanakan tugas mereka dengan jujur, ikhlas dan penuh etika. Hasil maklumbalas diterima dapati 54 peratus responden setuju dan 40 peratus sangat setuju. Menunjukkan masyarakat menerima bahawa pegawai yang bertugas melaksanakan tugas mereka dengan jujur, ikhlas dan penuh etika.

Soalan terakhir berkaitan komunikasi tidak bertulis adalah Anggota yang bertugas berpakaian kemas dengan wajah yang bersih dan mesra. Perkara ini penting kerana ia berperanan memberi keyakinan kepada pelanggan untuk berurusan. Responden memberi maklumbalas 54 peratus setuju dan 38 peratus sangat setuju dengan kenyataan berkaitan anggota yang bertugas berpakaian kemas dengan wajah yang bersih dan mesra.

Secara keseluruhan soalan berkaitan komunikasi tidak bertulis mendapati majoriti responden memilih untuk bersetuju keatas semua soalan yang diajukan dalam borang soal selidik berkaitan komunikasi tidak bertulis. Manakala responden yang memilih sangat bersetuju merupakan bilangan kedua tertinggi dan selebihnya memilih neutral. Bagi pilihan sangat tidak bersetuju dan tidak bersetuju tidak dipilih sebagai jawapan bagi soal selidik yang dijalankan. Ini menunjukkan keseluruhan responden berpuashati terhadap komunikasi tidak bertulis semasa berurusan dengan kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Dari keseluruhan soalan dapati, anggota bertugas menerima, mendengar dan mengambil aduan dengan segera dan penuh kesabaran menerima pilihan responden yang tinggi iaitu 70 peratus

memilih setuju. Ini menggambarkan anggota bertugas di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak berjaya melaksanakan tugas menerima, mendengar dan mengambil aduan dengan segera dan penuh kesabaran dan orang ramai berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan.

| <b>KOMUNIKASI BERTULIS</b>                                                                                   | <b>SANGAT TIDAK SETUJU</b> | <b>TIDAK SETUJU</b> | <b>BERKECUALI</b> | <b>SETUJU</b> | <b>SANGAT SETUJU</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------|-------------------|---------------|----------------------|
| Bentuk-bentuk komunikasi lain seperti telefon, surat menyurat, e-mail dan faks dibalai ini adalah memuaskan. | -                          | -                   | 6%                | <b>64%</b>    | 30%                  |
| Tempat peti cadangan dan peti maklumat polis yang disediakan adalah strategik dan mudah dilihat              | -                          | 4%                  | 12%               | <b>64%</b>    | 20%                  |
| Hebahan dan maklumat polis di media adalah jelas dan memuaskan                                               | -                          | -                   | 16%               | <b>44%</b>    | 40%                  |
| Papan kenyataan/papan maklumat polis adalah strategik, mudah dan jelas dilihat.                              | -                          | -                   | 14%               | <b>50%</b>    | 36%                  |

**Jadual 4.3 : Komunikasi bertulis**

Jadual 4.3 menunjukkan maklumbalas responden berkaitan kepuasan pelanggan terhadap kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak yang bersangkutan dengan komunikasi bertulis. Kepuasan pelanggan terhadap komunikasi bertulis dinilai melalui 4 soalan. Soalan pertama adalah bentuk-bentuk komunikasi lain seperti telefon, surat menyurat, e-mail dan faks dibalai ini adalah memuaskan. Maklumbalas yang diterima daripada responden berkaitan soalan tersebut adalah 64 peratus bersetuju bentuk-bentuk komunikasi lain seperti telefon, surat menyurat, e-mail dan faks dibalai ini adalah memuaskan. Manakala 30 peratus responden memberi sangat setuju. Ini menunjukkan komunikasi bertulis yang berkaitan surat

menyurat, e-mail dan faks dibalai ini adalah selari dengan kehendak pelanggan yang berurusan dengan kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu.

Soalan kedua yang berkaitan dengan komunikasi bertulis adalah Tempat peti cadangan dan peti maklumat polis yang disediakan adalah strategik dan mudah dilihat. Majoriti maklumbalas yang diterima daripada responden berdasarkan soalan ini ialah 64 peratus bersetuju dengan kenyataan dalam soalan kedua.

Hebahan dan maklumat polis di media adalah jelas dan memuaskan merupakan kenyataan dalam soalan ketiga komunikasi bertulis yang disediakan dalam borang soal selidik untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Maklumbalas responden yang diterima dapati 44 peratus responden bersetuju dan 40 peratus responden sangat bersetuju. Maklumbalas ini menunjukkan bahawa hebahan dan maklumat polis di media adalah jelas dan memuaskan, pelanggan dapat menerima hebahan serta maklumat yang ingin disampaikan oleh pihak polis dengan baik.

Bagi soalan terakhir untuk menilai komunikasi bertulis adalah berkaitan papan kenyataan/papan maklumat polis adalah strategik, mudah dan jelas dilihat. Maklumbalas yang diterima daripada responden dapati 50 peratus bersetuju dan 36 peratus sangat bersetuju bahawa papan kenyataan/papan maklumat polis adalah strategik, mudah dan jelas dilihat. Ini menunjukkan bahawa papan kenyataan/papan maklumat polis berjaya menyampaikan maklumat seperti yang dikehendaki kepada pelanggan yang berurusan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

| <b>TATACARA DAN PROSEDUR PENGADUAN</b>                                                                                                                                                                | <b>SANGAT TIDAK SETUJU</b> | <b>TIDAK SETUJU</b> | <b>BERKECUALI</b> | <b>SETUJU</b> | <b>SANGAT SETUJU</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------|-------------------|---------------|----------------------|
| Proses dan tatacara laporan aduan adalah baik,teratur dan memuaskan                                                                                                                                   | -                          | -                   | 12%               | <b>64%</b>    | 24%                  |
| Borang laporan dan aduan mempunyai butir-butir yang jelas dan terperinci                                                                                                                              | -                          | -                   | 4%                | <b>60%</b>    | 36%                  |
| Setelah aduan dan laporan dibuat, butir-butir laporan itu dibaca semula kepada pengadu dan memenuhi butir-butir aduan.                                                                                | -                          | -                   | 12%               | <b>48%</b>    | 40%                  |
| Rekod aduan yang dilakukan adalah berkualiti dan bebas dari kesilapan                                                                                                                                 | -                          | -                   | 16%               | <b>64%</b>    | 20%                  |
| PDRM mampu menyelesaikan aduan dalam tempoh masa yang ditetapkan dan dijanjikan                                                                                                                       | -                          | 2%                  | 16%               | <b>52%</b>    | 30%                  |
| Borang aduan dan risalah perkhidmatan yang ada mudah diperolehi                                                                                                                                       | -                          | 2%                  | 10%               | <b>62%</b>    | 26%                  |
| Kemudahan alat-alat perkhidmatan sokongan seperti mesin fotostat untuk melengkapkan dokumen-dokumen aduan adalah memuaskan                                                                            | -                          | 2%                  | 10%               | <b>64%</b>    | 24%                  |
| Pegawai menerima aduan memberi peluang kepada pengadu untuk menceritakan berkenaan masalah mereka dan tahu bila hendak dan berhenti bertanya bagi mendapatkan maklumat yang tepat dalam proses aduan. | -                          | -                   | 14%               | <b>44%</b>    | 42%                  |

**Jadual 4.4 : Tatacara dan prosedur pengaduan**

Borang soal selidik yang diedarkan kepada responden untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap kaunter pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak mengandungi lapan soalan berkaitan tatacara dan prosedur pengaduan. Soalan pertama memerlukan responden menilai proses dan tatacara laporan aduan adalah baik,teratur dan memuaskan. Majoriti maklumbalas yang diterima daripada responden sebanyak 64 peratus bersetuju proses dan tatacara laporan aduan adalah baik,teratur dan memuaskan.

Soalan kedua adalah untuk mendapatkan penilaian responden terhadap borang laporan dan aduan mempunyai butir-butir yang jelas dan terperinci.

Maklumbalas yang diterima oleh daripada responden menunjukkan majoriti responden iaitu sebanyak 60 peratus bersetuju bahawa borang laporan dan aduan mempunyai butir-butir yang jelas dan terperinci.

Soalan ketiga menilai setelah aduan dan laporan dibuat, butir-butir laporan itu dibaca semula kepada pengadu dan memenuhi butir-butir aduan. Responden memberi maklumbalas 48 peratus bersetuju dengan kenyataan tersebut dan 40 peratus sangat bersetuju.

Rekod aduan yang dilakukan adalah berkualiti dan bebas dari kesilapan merupakan diantara perkara penting dalam tugas harian sebagai anggota polis yang bertugas di kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis kerana rekod dan aduan akan digunakan dalam perbicaraan sekiranya diperlukan. Sehubungan itu adalah amat penting rekod aduan bebas dari sebarang kesilapan. Maklumbalas yang diterima daripada responden dalam soalan keempat berkaitan perkara ini menunjukkan 64 peratus bersetuju dan 20 peratus sangat bersetuju. Angka peratusan ini menunjukkan anggota yang bertugas di kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak telah berjaya melaksanakan tugas dengan cemerlang.

PDRM mampu menyelesaikan aduan dalam tempoh masa yang ditetapkan dan dijanjikan merupakan perkara yang selalu menjadi rungutan masyarakat umum. Soalan kelima mengkehendaki responden menilai perkara ini. Hasil dari soal selidik berkaitan perkara tersebut mendapati 52 peratus responden bersetuju bahawa PDRM mampu menyelesaikan aduan dalam tempoh masa yang ditetapkan dan dijanjikan. 52 peratus responden yang bersetuju merupakan nilai majority dari maklumbalas responden. Dari nilai maklumbalas yang diterima boleh disimpulkan secara khusus

bahawa Kaunter Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak menyelesaikan aduan dalam tempoh masa yang ditetapkan dan dijanjikan

Borang aduan dan risalah perkhidmatan yang ada mudah diperolehi. Soalan ini merupakan soalan ke enam berkaitan tatacara dan prosedur pengaduan. Sebanyak 62 peratus responden memberi maklumbalas bersetuju bahawa Borang aduan dan risalah perkhidmatan yang ada mudah diperolehi.

Kemudahan alat-alat perkhidmatan sokongan seperti mesin fotostat untuk melengkapkan dokumen-dokumen aduan adalah memuaskan. Perkara ini merupakan soalan ke tujuh di bawah tatacara dan prosedur pengaduan. Maklumbalas diterima dapati 64 peratus bersetuju manakala 24 peratus sangat setuju.

Soalan terakhir yang berkaitan tatacara dan prosedur pengaduan ditanya dalam borang soal selidik ialah pegawai menerima aduan memberi peluang kepada pengadu untuk menceritakan berkenaan masalah mereka dan tahu bila hendak dan berhenti bertanya bagi mendapatkan maklumat yang tepat dalam proses aduan. Maklumbalas diterima dapati majoriti responden bersetuju dengan kenyataan tersebut iaitu sebanyak 44 peratus.

Secara keseluruhan dapati soalan berkaitan tatacara dan prosedur pengaduan mendapat maklumbalas yang baik daripada responden. Ini menunjukkan perkhidmatan yang diberikan di kaunter pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak berada dilandasan yang betul.

| <b>KEMUDAHAN FIZIKAL</b>                                                                       | <b>SANGAT TIDAK SETUJU</b> | <b>TIDAK SETUJU</b> | <b>BERKECUALI</b> | <b>SETUJU</b> | <b>SANGAT SETUJU</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------|-------------------|---------------|----------------------|
| Tempat letak kenderaan awam di balai adalah mencukupi                                          | -                          | -                   | 4%                | <b>54%</b>    | 42%                  |
| Lokasi kaunter aduan adalah mudah dilihat                                                      | -                          | -                   | 4%                | <b>62%</b>    | 34%                  |
| Kedudukan balai polis adalah strategik dan mudah dikunjungi                                    | -                          | -                   | 4%                | <b>56%</b>    | 40%                  |
| Papan tanda dan tunjuk arah balai polis adalah baik dan memuaskan                              | -                          | -                   | 14%               | <b>58%</b>    | 28%                  |
| Ruang tempat menunggu pelanggan adalah selesa, kemas, bersih dan memuaskan                     | -                          | 2%                  | 6%                | <b>58%</b>    | 34%                  |
| Lain-lain bentuk kemudahan seperti tandas dan tempat makan berada dalam keadaan yang memuaskan | -                          | 2%                  | 14%               | <b>58%</b>    | 26%                  |
| Kawasan persekitaran bangunan balai dan kaunter aduan baik, teratur dan memuaskan.             | -                          | -                   | 6%                | <b>54%</b>    | 40%                  |

**Jadual 4.5 : Kemudahan fizikal**

Kepuasan pelanggan dalam kajian ini juga diukur dari sudut kemudahan fizikal yang disediakan kepada orang ramai yang berurusan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Kemudahan fizikal sangat perlu diambil perhatian kerana orang ramai yang berurusan di kaunter pejabat pertanyaan balai polis sebilangan besar terdiri dari mereka yang menghadapi masalah, sehubungan itu kekurangan dari segi kemudahan fizikal akan menimbulkan rasa kurang selesa dan seterusnya mewujudkan rasa tidak puas hati dikalangan masyarakat. Untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak dari sudut kemudahan fizikal tujuh soalan diajukan.

Soalan pertama berkaitan kemudahan fizikal ialah tempat letak kenderaan awam di balai adalah mencukupi. Dari maklumbalas yang diterima dapati 54 peratus

bersetuju manakala 42 peratus sangat bersetuju. Menunjukkan tahap kepuasan responden terhadap kemudahan tempat letak kenderaan adalah tinggi.

Lokasi kaunter aduan adalah mudah dilihat merupakan soalan kedua yang diajukan kepada responden berkaitan kemudahan fizikal. Majoriti responden bersetuju dengan bilangan yang memberi jawapan setuju sebanyak 62 peratus. Maklumbalas tersebut menunjukkan lokasi Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak adalah sesuai.

Kedudukan balai polis adalah strategik dan mudah dikunjungi adalah soalan ketiga berkaitan kemudahan fizikal. Maklumbalas yang diterima daripada responden dapati majoriti responden bersetuju dengan nilai peratusan 56 peratus bersetuju. Menunjukkan kedudukan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak berada pada kedudukan yang strategik.

Soalan keempat berkaitan kemudahan fizikal ialah Papan tanda dan tunjuk arah balai polis adalah baik dan memuaskan. Maklumbalas diterima daripada responden ialah 58 peratus bersetuju dan ini merupakan bilangan majoriti daripada 50 orang responden.

Ruang tempat menunggu pelanggan adalah selesa, kemas, bersih dan memuaskan. Ini merupakan soalan kelima berkaitan kemudahan fizikal. Majoriti responden memilih bersetuju iaitu sebanyak 58 peratus. Dari maklumbalas diterima dapati ruang menunggu sesuai dengan keselesaan responden dan masyarakat.

Soalan keenam mencakupi lain-lain bentuk kemudahan seperti tandas dan tempat makan berada dalam keadaan yang memuaskan. Memandangkan sesetengah urusan akan mengambil masa, kemudahan yang disediakan akan memainkan peranan untuk memberi kepuasan kepada pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Hasil soal selidik dapati maklumbalas

yang diterima daripada responden sebanyak 58 peratus bersetuju lain-lain bentuk kemudahan seperti tandas dan tempat makan berada dalam keadaan yang memuaskan. Nilai tersebut merupakan majority daripada responden yang dinilai melalui borang soal selidik yang diedarkan.

Kawasan persekitaran bangunan balai dan kaunter aduan baik, teratur dan memuaskan merupakan perkara terakhir yang dinilai dari sudut kemudahan fizikal. Sebanyak 54 peratus responden bersetuju dan 40 peratus responden memberi maklumbalas sangat setuju. Dari data soalselidik diatas dapati responden berpuashati terhadap terhadap kawasan persekitaran bangunan balai dan kaunter aduan yang mana pada pendapat mereka baik, teratur dan memuaskan.

Dari sudut keputusan kajian memberikan gambaran bahawa kemudahan fizikal yang disediakan kaunter pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak adalah baik, memuaskan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Ini juga bermakna perkhidmatan kaunter pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak sangat berkesan dalam memberi perkhidmatan kepada pelanggan yang datang berurusan. Secara tidak langsung menunjukkan kemudahan yang telah disediakan dapat membantu pelanggan yang datang berurusan dikaunter pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

| <b>SUASANA</b>                                                                                                 | <b>SANGAT TIDAK SETUJU</b> | <b>TIDAK SETUJU</b> | <b>BERKECUALI</b> | <b>SETUJU</b> | <b>SANGAT SETUJU</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------|-------------------|---------------|----------------------|
| Hubungan erat dan mesra mesti sentiasa diwujudkan antara polis dan masyarakat                                  | -                          | -                   | 4%                | <b>48%</b>    | <b>48%</b>           |
| Kebanyakan anggota polis memberikan imej yang menakutkan kepada masyarakat                                     | 10%                        | 16%                 | 12%               | <b>42%</b>    | 20%                  |
| Perkhidmatan yang saya terima dari polis adalah selaras dengan moto mereka iaitu 'Tegas, Adil dan Berhemah'    | -                          | -                   | 10%               | <b>56%</b>    | 34%                  |
| Saya suka berurusan dengan kaunter polis                                                                       | -                          | -                   | 20%               | <b>44%</b>    | 36%                  |
| Adakah anda bersetuju dengan kenyataan bahawa anggota polis bersifat sombong sewaktu melaksanakan tugas mereka | 8%                         | 20%                 | 12%               | 28%           | <b>32%</b>           |
| Tahap perhubungan anggota polis dengan masyarakat di balai ini adalah memuaskan                                | -                          | -                   | 8%                | <b>64%</b>    | 28%                  |
| Saya tidak menghadapi masalah ketika berurusan di kaunter perkhidmatan polis                                   | -                          | 2%                  | 2%                | 46%           | <b>50%</b>           |

**Jadual 4.6 : Suasana**

Suasana dikaunter pejabat pertanyaan merupakan salah satu faktor yang dinilai dalam kajian ini untuk mengkaji kepuasan pelanggan terhadap kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Terdapat tujuh soalan yang ditanya dalam borang soal selidik untuk mendapatkan maklumat atau data berhubung suasana kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

Hubungan erat dan mesra mesti sentiasa diwujudkan antara polis dan masyarakat merupakan soalan pertama yang disoal berkaitan suasana. Daripada maklumbalas dapati 48 peratus bersetuju dan 48 peratus sangat bersetuju. Dapat dilihat bahawa masyarakat amat menuntut agar dapat diwujudkan hubungan yang erat diantara polis dan masyarakat.

Imej anggota polis juga diberi perhatian dalam kajian ini. Soalan kedua berkehendakkan responden memberi penilaian terhadap imej anggota polis. Soalan

yang di tanya ialah kebanyakan anggota polis memberikan imej yang menakutkan kepada masyarakat. Maklumbalas yang diterima majoriti responden yang menjawab borang soalselidik sebanyak 42 peratus didapati bersetuju kebanyakan anggota polis memberikan imej yang menakutkan kepada masyarakat.

Perkhidmatan yang diterima dari polis adalah selaras dengan moto mereka iaitu ‘Tegas, Adil dan Berhemah’ merupakan soalan ketiga yang disoal berkaitan suasana. Maklumbalas yang diterima 56 peratus bersetuju bahawa perkhidmatan yang diterima dari polis adalah selaras dengan moto mereka iaitu ‘Tegas, Adil dan Berhemah’. Ini merupakan skor tertinggi yang diperolehi berdasarkan maklumbalas yang diterima.

Soalan keempat pengkaji mendapatkan pendapat responden berkaitan perasaan mereka berurusan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak dengan menilai pernyataan ini ‘ Saya suka berurusan dengan kaunter polis’. Maklumbalas diterima majoriti responden bersetuju atas kenyataan tersebut dengan 44 peratus memilih setuju dan 36 peratus memilih sangat setuju. Dari nilai skor setuju dan tidak setuju dapat diperhatikan responden berpuashati terhadap layanan yang diterima semasa berurusan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

Dalam soalan kelima soalan yang diajukan ialah ‘Adakah anda bersetuju dengan kenyataan bahawa anggota polis bersifat sombong sewaktu melaksanakan tugas mereka’. Majoriti responden memberi maklumbalas setuju iaitu seramai 28 peratus. Menunjukkan majoriti responden berpendapat bahawa anggota polis bersifat sombong sewaktu melaksanakan tugas.

Tahap perhubungan anggota polis dengan masyarakat di balai ini adalah memuaskan, ini merupakan soalan keenam untuk menilai kepuasan pelanggan dari sudut suasana. Maklumbalas yang diterima berdasarkan soalan ini dapati banyak 64 peratus setuju bahawa Tahap perhubungan anggota polis dengan masyarakat di balai ini adalah memuaskan. Maklumbalas tersebut merupakan maklumbalas yang mendapat skor tertinggi.

Soalan terakhir untuk mengukur kepuasan pelanggan dari sudut suasana ialah ‘saya tidak menghadapi masalah ketika berurusan di kaunter perkhidmatan polis’. Maklumbalas yang diterima berdasarkan soalan ini ialah sebanyak 46 peratus bersetuju manakala 50 peratus sangat bersetuju. Jelas disini bahawa responden tidak menghadapi masalah ketika berurusan di kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

| <b>KEPUASAN PELANGGAN</b>                                                                                                | <b>SANGAT TIDAK SETUJU</b> | <b>TIDAK SETUJU</b> | <b>BERKECUALI</b> | <b>SETUJU</b> | <b>SANGAT SETUJU</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------|-------------------|---------------|----------------------|
| Saya berasa takut semasa berurusan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak                       | 8%                         | 20%                 | 12%               | <b>36%</b>    | 24%                  |
| Saya dapat menyelesaikan masalah serta mendapat maklumat di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak | -                          | -                   | 18%               | <b>58%</b>    | 24%                  |
| Saya menunggu lama untuk berurusan di Kaunter Pejabat Pertanyaan                                                         | 4%                         | 24%                 | 10%               | <b>34%</b>    | 28%                  |
| Saya dirujuk kepada pegawai berkenaan selepas berurusan                                                                  | -                          | -                   | 16%               | <b>42%</b>    | <b>42%</b>           |
| Saya menerima layanan mesra semasa berurusan                                                                             | -                          | -                   | 12%               | <b>50%</b>    | 38%                  |
| Saya dilayan dengan perbualan/bahasa yang sopan                                                                          | -                          | 2%                  | 10%               | <b>48%</b>    | 40%                  |
| Saya berpuashati dengan layanan diberikan oleh anggota bertugas di kaunter                                               | -                          | -                   | 8%                | <b>52%</b>    | 40%                  |
| Kaunter pejabat pertanyaan beroperasi tanpa mengira waktu                                                                | -                          | -                   | 8%                | <b>48%</b>    | 44%                  |

**Jadual 4.7 : Kepuasan pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang penting dalam kajian ini, untuk mengkaji kepuasan pelanggan terhadap kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Terdapat lapan soalan berkaitan kepuasan pelanggan yang disoal dalam borang soal selidik untuk mengkaji kepuasan pelanggan terhadap kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

‘Saya berasa takut semasa berurusan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak’ ini merupakan soalan pertama yang disoal dalam boring soal selidik yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dalam kajian ini. Bagi soalan ini maklumbalas yang diterima daripada responden mendapati jumlah tertinggi ialah 36 peratus bersetuju.

Soalan kedua responden diajukan soalan berikut ‘Saya dapat menyelesaikan masalah serta mendapat maklumat di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak’. Berdasarkan pernyataan tersebut responden dikehendaki menilai berdasarkan jawapan yang disediakan. Maklumbalas diterima dapati 58 peratus responden memilih bersetuju. menunjukkan bahawa responden dapat menyelesaikan masalah serta mendapat maklumat di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

Saya menunggu lama untuk berurusan di Kaunter Pejabat Pertanyaan merupakan pernyataan dalam soalan ketiga. Penilaian responden berdasarkan soalan ini mendapati skor tertinggi adalah 34 peratus setuju bahawa responden menunggu lama untuk berurusan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

Soalan keempat adalah ‘Saya dirujuk kepada pegawai berkenaan selepas berurusan’. Soalan ini bertujuan menilai sejauh mana responden berpuas hati

terhadap pegawai yang mereka rujuk selepas berurusan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Maklumbalas diterima dapati 42 peratus bersetuju dan 42 peratus sangat bersetuju. Daripada data yang diterima jelas menunjukkan anggota kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak berjaya melaksanakan tugas tersebut dengan baik.

Dalam soalan kelima pengkaji mendapatkan pendapat responden berkaitan layanan mesra yang diterima semasa berurusan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Maklumbalas yang diterima daripada responden mendapati 50 peratus bersetuju dan 38 peratus sangat bersetuju mereka menerima layanan mesra semasa berurusan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

Soalan keenam ialah 'Saya dilayan dengan perbualan/bahasa yang sopan' dan responden dikehendaki menilai pernyataan diatas berdasarkan layanan yang mereka terima semasa berurusan di kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Maklumbalas yang diterima daripada responden mendapati skor tertinggi adalah bersetuju dengan soalan tersebut iaitu sebanyak 48 peratus.

Soalan ketujuh menilai layanan yang diberikan oleh anggota bertugas di kaunter pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Maklumbalas yang diterima daripada responden mendapati skor tertinggi adalah 52 peratus bersetuju bahawa responden berpuashati dengan layanan diberikan oleh anggota bertugas di kaunter.

Soalan terakhir adalah berkaitan waktu operasi Kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Maklumbalas yang diterima daripada responden mendapati skor tertinggi adalah 48 peratus bersetuju Kaunter pejabat pertanyaan beroperasi tanpa mengira waktu. Kaunter pejabat pertanyaan balai polis beroperasi 24

jam sehari dan 7 hari seminggu. Responden berpuashati terhadap waktu operasi Kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak kerana mereka boleh berurusan pada bila-bila masa.

## 4.2 ANALISIS KORILASI

| IV                        | DV (Kepuasan pelanggan) | Signifikan (2 Tail) | N  |
|---------------------------|-------------------------|---------------------|----|
| Komunikasi tidak bertulis | 0.616**                 | 0.000               | 50 |

**Jadual 4.8 : Analisis korilasi antara komunikasi tidak bertulis dengan kepuasan pelanggan**

### Hipotesis 1

**Terdapat kaitan antara komunikasi tidak bertulis dengan kepuasan pelanggan Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.**

Keputusan 0.616 menunjukkan keputusan korilasi menerima penyataan hipotesis diatas. Berpandukan Julie Pallant melalui bukunya SPSS Survival Manual 5<sup>th</sup> edition. (2013) mendapati wujud hubungan yang kuat diantara komunikasi tidak bertulis dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kepada dapatan kajian, dapat rumuskan bahawa kaitan pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah bersandar mempunyai hubungan yang kuat iaitu diantara komunikasi tidak bertulis dengan kepuasan pelanggan Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

| IV                  | DV (Kepuasan pelanggan) | Signifikan (2 Tail) | N  |
|---------------------|-------------------------|---------------------|----|
| Komunikasi bertulis | 0.568**                 | 0.000               | 50 |

**Jadual 4.9 : Analisis korilasi antara komunikasi bertulis dengan kepuasan pelanggan**

### **Hipotesis 2**

**Terdapat kaitan antara komunikasi bertulis dengan kepuasan pelanggan Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.**

Keputusan 0.568 menunjukkan keputusan korilasi menerima pernyataan hipotesis diatas. Berpandukan Julie Pallant melalui bukunya SPSS Survival Manual 5<sup>th</sup> edition. (2013) mendapati wujud hubungan yang kuat diantara komunikasi bertulis dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kepada dapatan kajian, dapat rumuskan bahawa kaitan pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah bersandar mempunyai hubungan yang kuat iaitu diantara komunikasi bertulis dengan kepuasan pelanggan Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

| IV                              | DV (Kepuasan pelanggan) | Signifikan (2 Tail) | N  |
|---------------------------------|-------------------------|---------------------|----|
| Tatacara dan prosedur pengaduan | 0.619**                 | 0.000               | 50 |

**Jadual 4.10 : Analisis korilasi antara tatacara dan prosedur pengaduan dengan kepuasan pelanggan**

### **Hipotesis 3**

**Terdapat kaitan antara tatacara dan prosedur pengaduan dengan kepuasan pelanggan Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.**

Keputusan 0.568 menunjukkan keputusan korilasi menerima pernyataan hipotesis diatas. Berpandukan Julie Pallant melalui bukunya SPSS Survival Manual 5<sup>th</sup> edition. (2013) mendapati wujud hubungan yang kuat diantara tatacara dan prosedur pengaduan dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kepada dapatan kajian, dapat rumuskan bahawa kaitan pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah bersandar mempunyai hubungan yang kuat iaitu diantara tatacara dan prosedur pengaduan dengan kepuasan pelanggan Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

| IV                | DV (Kepuasan pelanggan) | Signifikan (2 Tail) | N  |
|-------------------|-------------------------|---------------------|----|
| Kemudahan fizikal | 0.661**                 | 0.000               | 50 |

**Jadual 4.11 : Analisis korilasi antara kemudahan fizikal dengan kepuasan pelanggan**

### **Hipotesis 4**

**Terdapat kaitan antara kemudahan fizikal dengan kepuasan pelanggan Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.**

Keputusan 0.568 menunjukkan keputusan korilasi menerima pernyataan hipotesis diatas. Berpandukan Pallant (2013) melalui bukunya SPSS Survival Manual 5<sup>th</sup>

edition. (2013) mendapati wujud hubungan yang kuat diantara kemudahan fizikal dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kepada dapatan kajian, dapat rumuskan bahawa kaitan pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah bersandar mempunyai hubungan yang kuat iaitu diantara kemudahan fizikal dengan kepuasan pelanggan Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

| IV      | DV (Kepuasan pelanggan) | Signifikan (2 Tail) | N  |
|---------|-------------------------|---------------------|----|
| Suasana | 0.689**                 | 0.000               | 50 |

**Jadual 4.12 : Analisis korilasi antara suasana dengan kepuasan pelanggan**

#### **Hipotesis 5**

**Terdapat kaitan antara suasana dengan kepuasan pelanggan Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.**

Keputusan 0.568 menunjukkan keputusan korilasi menerima penyataan hipotesis diatas. Berpandukan Pallant (2013) melalui bukunya SPSS Survival Manual 5<sup>th</sup> edition. (2013) mendapati wujud hubungan yang kuat diantara suasana dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kepada dapatan kajian, dapat rumuskan bahawa kaitan pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah bersandar mempunyai hubungan yang kuat iaitu diantara suasana dengan kepuasan pelanggan Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

#### **4.3 KESIMPULAN**

Maklumbalas yang diterima daripada responden mendapati jantina pelanggan kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak majoritinya terdiri dari kaum lelaki. Manakala peringkat umur yang kerap berurusan kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak majoritinya terdiri dari golongan muda yang berumur 21 tahun hingga 30 tahun. Keturunan yang paling ramai berurusan ialah kaum melayu, bertepatan dengan taburan penduduk Pengkalan Hulu, Perak yang meyoritinya berketurunan melayu. Dari sudut responden yang datang ke kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu pula meyoritinya mendapat pendidikan pada tahap SPM, menunjukkan kebanyakan responden mempunyai pendidikan tamat persekolahan. Pekerjaan responden yang paling ramai melakukan kerja kampung. Ini bersesuaian keadaan persekitaran yang mana sebahagian besar adalah kawasan kampung.

Komunikasi tidak bertulis mendapat respon yang baik daripada responden kajian ini kerana kesemua soalan tidak mendapat maklumbalas sangat tidak setuju dan tidak setuju. Peratusan yang tertinggi diperolehi dari kesemua soalan yang berkaitan komunikasi tidak bertulis ialah anggota bertugas menerima, mendengar dan mengambil aduan dengan segera dan penuh kesabaran. Menunjukkan ini adalah perkara yang sangat dipersetujui oleh responden berkaitan kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak

Komunikasi bertulis merupakan satu lagi elemen komunikasi yang dikaji dalam kajian ini. Terdapat empat soalan yang ditanya berkaitan komunikasi bertulis dan dua daripadanya menerima maklumbalas yang sama tinggi. Untuk soalan pertama majoriti responden memilih setuju bahawa bentuk-bentuk komunikasi lain

seperti telefon, surat menyurat, email dan faks dibalai ini adalah memuaskan. Manakala untuk soalan kedua majority responden juga memilih setuju bahawa tempat peti cadangan dan peti maklumat polis yang disediakan adalah strategic dan mudah dilihat.

Untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap tatacara dan prosedur pengaduan sebanyak lapan soalan diajukan. Dari lapan soalan tersebut terdapat 3 soalan mendapat maklumbalas tertinggi yang sama. Soalan pertama majoriti responden bersetuju bahawa proses dan tatacara laporan aduan adalah baik, teratur dan memuaskan. Soalan kedua majoriti responden memilih setuju bahawa rekod aduan yang dilakukan adalah berkualiti dan bebas dari kesilapan. Soalan ketiga mendapati majoriti responden memilih kemudahan alat-alat perkhidmatan sokongan seperti mesin fotostat untuk melengkapkan dokumen-dokumen aduan adalah memuaskan. Secara keseluruhan menggambarkan responden berpuashati terhadap tatacara dan prosedur pengaduan yang diberikan oleh kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

Kajian ini turut mengkaji elemen berkaitan kemudahan fizikal yang terdapat di kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Terdapat tujuh soalan berkaitan kemudahan fizikal dan soalan yang mendapat maklumbalas tertinggi responden bersetuju bahawa lokasi kaunter aduan adalah mudah dilihat. Secara keseluruhan responden berpuashati terhadap kemudahan fizikal yang disediakan kerana kebanyakan responden memberi maklumbalas neutral, setuju dan sangat setuju.

Suasana kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak turut dikaji dalam kajian ini. Tujuh soalan telah dikemukakan terhadap responden berkaitan

elemen ini dan soalan yang mendapat maklumbalas tertinggi ialah tahap perhubungan anggota polis dan masyarakat di balai ini adalah memuaskan dimana majoriti responden bersetuju terhadap pernyataan tersebut.

Dari aspek kepuasan pelanggan terhadap kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak sebanyak lapan soalan diajukan. Soalan yang mendapat maklumbalas yang tertinggi ialah responden bersetuju bahawa mereka dapat menyelesaikan masalah serta mendapatkan maklumat di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Terdapat dua soalan yang mendapat maklumbalas negative dari soalan yang diajukan. Soalan pertama saya berasa takut semasa berurusan di kaunter kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Soalan kedua ialah saya menunggu lama untuk berurusan di kaunter pejabat pertanyaan.

Analisis korilasi yang dijalankan melalui maklumbalas responden terhadap soalselidik mendapati secara keseluruhannya terdapat perhubungan diantara pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah tidak bersandar. Nilai pearson yang diperolehi mendapati keseluruhannya antara 0.5 hingga 0.7 yang menunjukkan terdapat hubungan yang kuat diantara pemboleh ubah bersandar dengan pemboleh ubah tidak bersandar. Hubungan yang paling kuat didapati adalah hubungan antara suasana terhadap kepuasan pelanggan.

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 PENGENALAN**

Untuk meningkatkan mutu serta kecekapan dalam perkhidmatan awam, pelbagai program diatur serta dilancarkan sebagai contoh, Kumpulan Inovatif dan kreatif, PS5T, 5s, Piagam Pelanggan, pensyarikatan Malaysia dan MS ISO 9000. Dari program yang ada jelas menunjukkan kesungguhan kerajaan untuk memastikan rakyat mendapat mutu perkhidmatan yang terbaik serta cuba membuktikan kepada dunia bahawa Malaysia mampu menjadi negara maju dan sedang melangkah ke arah matlamat tersebut.

Berlandaskan matlamat ini, satu kajian tentang kepuasan pelanggan terhadap kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak telah dijalankan. Kepuasan pelanggan merupakan cermin kepada mutu perkhidmatan yang bergantung kepada penilaian responden yang datang ke pejabat pertanyaan balai polis untuk berurusan bagi mendapatkan bantuan perkhidmatan dari pihak polis. Sehubungan itu tujuan kajian adalah untuk mengetahui tahap mutu perkhidmatan yang diterima oleh responden melalui hasil kajian bagi menjawab persoalan kajian yang menjadi tulang belakang kajian ini. Jawapan kepada persoalan kajian yang dibincangkan pada awal kajian akan terjawab melalui data yang diperolehi dari kajian yang telah dijalankan

Daripada kajian yang dijalankan dapati kekerapan responden yang datang berurusan di kaunter perkhidmatan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak terdiri dari pelbagai kaum dan pelbagai latar belakang. Dalam kajian ini responden yang dipilih

merupakan orang ramai yang hadir ke kaunter pejabat pertanyaan. Responden yang hadir merupakan mereka yang menghadapi pelbagai masalah serta membawa pelbagai perwatakan dan emosi yang berbeza-beza. Responden yang datang merupakan mereka yang benar-benar menghadapi masalah dan mengharapkan bantuan pada masa yang sama mereka menilai tahap perkhidmatan yang diberi oleh anggota yang bertugas di kaunter. Hasil kajian mendapati mereka ini berpuashati terhadap mutu perkhidmatan yang telah diberikan oleh anggota yang bertugas di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

Selain daripada itu kajian ini adalah untuk melihat kepentingan berkaitan kualiti perkhidmatan di kaunter pejabat pertanyaan polis. Kualiti perkhidmatan kaunter polis akan diukur oleh responden yang berurusan di kaunter perkhidmatan melalui elemen-elemen seperti sikap, etika, ketelusan, senyuman, pengalaman dan kemahiran berinteraksi serta pengetahuan. Elemen seterusnya berkaitan dengan perwatakan yang merangkumi kesopanan, nada suara dan reaksi. Turut dinilai ialah tahap kualiti ialah dari aspek pengurusan masa dan sebagainya. Hasil kajian menunjukkan tahap kualiti yang ditunjukkan oleh anggota polis adalah baik, ini menggambarkan bahawa orang ramai berpuashati keatas layanan yang diterima mereka.

Kajian ini juga untuk mendapat persepsi responden terhadap kemudahan prasarana yang disediakan terutama ruang menunggu, system kaunter, ruang menunggu yang selesa dan sebagainya. Dapatkan kajian yang diterima dari maklumbalas responden mendapati secara keseluruhannya responden berpuashati diatas segala kemudahan asas yang telah disediakan. Keputusan sangat baik yang diberikan oleh responden dalam perkara ini, mengikut pendapat pengkaji masih banyak kekurangan untuk memenuhi keperluan sebenar jika dibandingkan dengan

kemudahan yang terdapat di kaunter pertanyaan swasta. Kemudahan tambahan yang perlu dilaksanakan seperti sudut bacaan dan ruang menunggu yang mencukupi memandangkan pelanggan yang begitu ramai datang kekaunter untuk berurusan dalam sesuatu masa.

Jika dihalusi mutu perkhidmatan mengikut persepsi responden sebagai penentu ukuran kepada tahap kualiti adalah suatu perkara yang sangat kompleks. Berdasarkan kajian yang dilakukan keatas responden, dapati responden yang paling ramai terdiri daripada golongan pertengahan yang mempunyai unsur-unsur hampir sama seperti umur, pendapatan, pekerjaan, tahap pendidikan dan taraf perkahwinan. Dilihat responden ini adalah dalam kategori belia dengan tahap pendidikan tertinggi pada peringkat Sijil Pelajaran Malaysia. Walaupun hasil kajian menunjukkan maklumbalas yang baik namun masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki untuk menghadapi masyarakat yang mempunyai unsur-unsur yang lebih tinggi kedudukannya dari semua aspek akan mempengaruhi mutu perkhidmatan polis kerana persepsi bagi masyarakat akan datang mempunyai pandangan berbeza selari dengan arus pembangunan Negara.

Sebagai rumusan kajian ini perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu pada keseluruhannya adalah baik dan telah menepati mutu perkhidmatan sebagaimana dikehendaki oleh masyarakat. Walaupun begitu kepuasan hati masyarakat bukan bersifat kekal selamanya, ianya berubah dari semasa ke semasa mengikut situasi pelanggan dan perkembangan semasa yang banyak dipengaruhi oleh factor persekitaran. PDRM perlu bersedia dengan perancangan untuk masa hadapan selari dengan perubahan dan kehendak semasa untuk meningkatkan mutu perkhidmatan seperti menyediakan perancangan penggunaan sumber manusia, perancangan penempatan, melengkapkan kemudahan fizikal,

mamantapkan latihan. Perancangan masa hadapan ini penting untuk maningkatkan keselesaan kepada orang ramai yang berurusan dengan mengikut tahap kualiti peringkat world class. Perancangan strategic dilihat mampu menyediakan anggota yang bertugas di kaunter pejabat pertanyaan yang lebih berkualiti tinggi supaya dapat memenuhi dan menepati citarasa masyarakat selaras dengan perkembangan sosioekonomi dan sains teknologi masa akan datang. Mutu perkhidmatan yang dikeluarkan dari kaunter pejabat pertanyaan ini akan memberi gambaran tentang imej dan kewibawaan perkhidmatan pasukan polis kepada orang ramai.

## **5.2 KOMUNIKASI TIDAK BERTULIS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN**

Aspek ini merupakan aspek terpenting yang menyokong keberkesanan kualiti di kaunter perkhidmatan. Antara persoalan komunikasi tidak bertulis yang diajukan kepada pelanggan ialah layanan mesra, budi bahasa, sikap dan lain-lain lagi. Hasil kajian terhadap responden dapati mereka memberi maklumbalas yang positif terhadap keberkesanan perkhidmatan kaunter polis serta menerima layanan yang mesra dan mendapati kepuasan yang mereka harapkan. Terdapat reaksi positif dalam hubungan dua hala diantara pelanggan dengan polis. Tidak seorang responden pun memberi skor 'sangat tidak setuju' dan 'tidak setuju'. Kesemuanya memberikan skor 'serhana setuju' 'setuju' dan sangat setuju. Ini memberikan gambaran komunikasi tidak bertulis berjaya memberi kepuasan kepada pelanggan yang berurusan di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak.

Kepuasan pelanggan terhadap aspek komunikasi tidak bertulis memberi kesan positif terhadap persepsi pelanggan yang datang berurusan di Kaunter Pejabat

Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu Perak. Komunikasi tidak bertulis memberikan gambaran awal terhadap kaunter pejabat pertanyaan dan dari soalselidik yang dijalankan responden berpuashati terhadap komunikasi tidak bertulis. Menunjukkan responden mendapat gambaran awal yang meyakinkan untuk berurusan di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Semasa berurusan pula, komunikasi tidak bertulis telah berjaya memainkan peranan untuk membuat responden merasakan diri mereka dihargai dan masaalah mereka diberi perhatian serius untuk diselesaikan. Manakala setelah selesai urusan di kaunter pertanyaan, responden merasa yakin masaalah mereka dapat diselesaikan. Inilah impak daripada keberkesanan komunikasi tidak bertulis yang diterima oleh responden dan dikehendaki oleh PDRM. Pendapat ini disokong dalam kajian Ismail Bin Ahmad, Ahmad Rafie Hj Md Yusof, Pg. Hj. Zamani Pg. Hj. Ahmed, Chong Lan Seng(2001) yang mendapati komunikasi dengan pelanggan perlu sentiasa berada dalam keadaan mesra, bersifat ingin membantu, berfikiran terbuka dan tidak menyinggung perasaan. Komunikasi tidak bertulis penting untuk memuaskan hati pelanggan kerana dapat memberikan gambaran awal yang positif kepada masyarakat.

### **5.3 KOMUNIKASI BERTULIS DENGAN KEPUASAN PELANGGAN**

Secara keseluruhan, responden berpuas hati dengan komunikasi bertulis yang terdapat di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Mereka memahami setiap arahan, kenyataan mahu pun notis yang dikeluarkan oleh kaunter pejabat pertanyaan balai polis. Hasil kajian menunjukkan tidak seorang pun memberikan skor 'sangat tidak setuju' kepada setiap soalan yang di ajukan di dalam aspek komunikasi bertulis. Walau pun terdapat responden yang memberikan jawapan

‘tidak setuju’ tetapi hanya 4% berkaitan kedudukan peti cadangan, manakala skor neutral pula untuk setiap soalan adalah kurang daripada 20%. Ini menunjukkan purata yang berpuas hati dengan komunikasi bertulis adalah tinggi iaitu melebihi 50%. Antara soalan yang ditanya dalam aspek ini ialah kemudahan telefon, fax, E-mail, notis yang dipamerkan, peti cadangan dan surat menyurat. Hasil kajian menunjukkan bahawa pelanggan berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh kaunter pejabat pertanyaan. Piagam pelanggan yang dipamerkan secara jelas, mudah difahami serta kedudukannya yang terletak di dalam kawasan kaunter pejabat pertanyaan dan dibuat dalam saiz yang besar memudahkan pelanggan memahami etika perkhidmatan yang ditawarkan.

Impak yang diterima daripada komunikasi bertulis membuatkan responden merasakan petugas di kaunter pejabat pertanyaan bersedia untuk mengambil tindakan terhadap masalah yang dihadapi oleh responden. Kesan dari komunikasi bertulis turut membuatkan masyarakat mempunyai peluang untuk memberikan kerjasama serta menyalurkan maklumat dan mengambil bahagian dalam mengekalkan keselamatan negara. Selain itu komunikasi bertulis turut memberikan ruang untuk masyarakat memberikan teguran dan nasihat untuk PDRM bagi mengekalkan tahap mutu perkhidmatan yang cemerlang. Kesan yang sama juga didapati hasil kajian Ahmad Jawahir, Tugimin, Rosli Saadan, Kalthom Husain(2011) mendapati bentuk komunikasi bertulis selalu digunakan untuk menyampaikan maklumat dan perkara yang melibatkan kerja. Kajian yang dijalankan menunjukkan bahawa komunikasi bertulis memainkan peranan penting dalam mendapatkan kepuasan pelanggan terhadap Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak terutama apabila melakukan urusan formal.

#### **5.4 TATACARA DAN PROSEDUR PENGADUAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN**

Hasil kajian ini juga mendapati majoriti responden berpuas hati dengan tatacara dan prosedur pengaduan. Antara soalan yang berkaitan dengan aspek ini ialah laporan mudah difahami, butir-butir laporan jelas dan terperinci, laporan selesai pada masa yang sama ditetapkan, petugas memberi peluang kepada pengadu menceritakan selengkapnya masalah aduan mereka dan kemudahan alat-alat sokongan seperti mesin fotostat. Tidak seorang pun daripada 49 responden memberikan jawapan ‘sangat tidak setuju’ dan 2% memberikan jawapan ‘tidak setuju’ manakala responden yang memberikan jawapan neutral pula tidak melebihi 16% bagi setiap soalan. Ini memberikan gambaran bahawa kualiti perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak adalah memuaskan dalam memberi kepuasan kepada pelanggan. Bagi memberi kepuasan kepada pelanggan dan bagi mencapai kualiti perkhidmatan keunter yang berkesan, pelanggan perlu diberi kebebasan untuk membuat sendiri laporan tanpa dipengaruhi oleh petugas.

Hasil daripada kepuasan pelanggan yang datang berurusan di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak memberikan impak bahawa siasatan yang dijalankan oleh pihak PDRM adalah mengikut prosedur yang ditetapkan dan bukanlah atas dasar pilih kasih. Siasatan juga dilakukan dengan teliti dan mengikut tatacara menunjukkan PDRM mempunyai kaedah pengumpulan maklumat yang baik. Ia juga memberikan kesan kepada masyarakat bahawa masalah mereka akan cuba diselesaikan sepertimana yang mereka harapkan. Kesan daripada tatacara dan prosedur yang dijalankan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak akan memaparkan sifat profesional PDRM. Hasil kajian yang sama juga

diperolehi oleh Abdul Halim Bin Abdullah(1994) satu bentuk keseragaman di dalam pentadbiran dan pengurusan pejabat pertanyaan perlulah diwujudkan meliputi semua aspek supaya dapat mencerminkan keprofesionalisme di dalam memberi khidmat supaya tidak ditelenggami oleh lain-lain agensi khidmat sosial. Kajian menunjukkan proses kerja yang dilakukan mengikut tatacara dan prosedur yang ditetapkan akan memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang datang berurusan dengan kaunter pejabat pertanyaan.

## **5.5 KEMUDAHAN FIZIKAL DENGAN KEPUASAN PELANGGAN**

Dalam aspek kemudahan fizikal, terdapat tujuh soalan disediakan oleh pengkaji untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pelanggan dari segi kualiti perkhidmatan yang mencakupi soalan berkaitan tempat letak kenderaan, lokasi kaunter, lokasi balai, papan tanda arah, ruang menunggu, kemudahan telefon awam, tandas dan kantin serta kebersihan kawasan. Daripada maklumbalas yang diterima menunjukkan responden berpuashati dengan kualiti perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak dari sudut kemudahan fizikal. Didalam aspek keputusan kajian memberikan gambaran bahawa kemudahan fizikal yang disediakan oleh Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak adalah memuaskan dan memberi kepuasan kepada pelanggan. Ini juga bermakna kualiti perkhidmatan di Kaunter Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak sangat berkesan dalam sumber perkhidmatan kepada pelanggan.

Dari segi kesan kepuasan pelanggan terhadap kemudahan fizikal yang disediakan oleh pihak PDRM dapat dilihat apabila pelanggan merasakan mudah untuk berurusan dengan kaunter pejabat pertanyaan. Selain itu menunjukkan bahawa

PDRM mengambil berat kemudahan pelanggan dengan membuat rancangan teliti berkaitan lokasi dan susun atur pejabat agar mudah untuk pelanggan datang berurusan. Disamping itu aspek kebersihan yang ditonjolkan menunjukkan tahap disiplin dalam PDRM kepada pelanggan. Kepentingan kemudahan fizikal bagi memberikan kepuasan kepada pelanggan yang datang berurusan di kaunter pejabat pertanyaan turut di dapati dalam kajian Setapa Bin Yusof(2006) kajian mendapati persepsi responden terhadap kemudahan prasarana yang disediakan terutama ruangan menunggu, system kaunter, berhawa dingin dan sebagainya. Kajian juga mendapati responden berpuashati di atas segala kemudahan asas yang telah disediakan. Dapat dilihat disini bagaimana kemudahan berperanan dalam memastikan pelanggan yang datang ke Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak berpuashati terhadap perkhidmatan yang diberikan.

## **5.6 SUASANA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN**

Soalan yang ditanya berdasarkan aspek suasana adalah yang melibatkan hubungan antara polis dengan masyarakat. Dalam aspek ini masih terdapat responden berfikir agak negatif terutamanya soalan yang berkaitan imej polis yang menakutkan orang ramai. Begitu juga bagi soalan polis bersikap sombong semasa menjalankan tugas turut mendapat skor yang tinggi. Menunjukkan masyarakat merasakan polis bersikap sombong semasa menjalankan tugas. Walaupun jumlah responden yang memberikan jawapan berkaitan sifat negative polis agak tinggi namun bagi soalan ‘saya suka berurusan dengan polis’ menunjukkan skor yang tinggi. Ini menunjukkan imej polis masih boleh diperbaiki supaya kualiti perkhidmatan dapat dipertingkatkan agar mampu memberi kepuasan kepada

pelanggan apabila berurusan di kaunter pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. ini kerana dua soalan yang mendapat gambaran negative dari responden bukanlah gambaran sebenar tentang kualiti perkhidmatan di kaunter. Ini kerana soalan lain dalam aspek ini mendapat jawapan yang positif dari responden seperti soalan ‘tahap perhubungan antara polis dan masyarakat dibalai adalah memuaskan’ yang mendapat skor yang paling tinggi iaitu 64% responden memilih setuju. Pada pendapat penulis mungkin pengertian tentang soalan ‘sombong’ sukar dibezakan oleh responden dengan moto ‘tegas’ yang menjadi amalan oleh pihak polis.

Daripada kajian yang dijalankan didapati suasana mempunyai hubungan dan memainkan peranan dengan kepuasan pelanggan di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Hasil kajian yang sama juga didapati oleh Nurulhuda Bt Ramli, Chai Siew Fun dan Fazli Idris(2009) terdapat dua faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berurusan di kaunter iaitu persekitaran dan keselesaan pelanggan.

Kesan daripada kepuasan pelanggan terhadap suasana di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak mewujudkan hubungan baik dengan pelanggan secara khusus dan masyarakat amnya. Hubungan baik ini dapat membantu mengurangkan kadar jenayah dengan penyaluran maklumat oleh masyarakat kepada pihak polis. Masyarakat menjadi mata dan telinga pihak polis dalam memerangi jenayah.

## **5.7 KEPUASAN PELANGGAN**

Salah satu penekanan dalam kajian ini adalah aspek kepuasan pelanggan. Terdapat lapan soalan disediakan untuk mendapatkan gambaran berkaitan kepuasan pelanggan

terhadap kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak. Secara keseluruhan maklumbalas diterima dapati pelanggan berpuas hati terhadap kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak dengan purata skor melebihi 50% 'Setuju' dan 'Sangat setuju' untuk setiap soalan. Walaupun terdapat skor yang positif yang tinggi namun terdapat dua soalan yang mempunyai skor negatif yang tinggi. Soalan yang mendapat respon negatif adalah berkaitan perasaan takut pelanggan semasa berurusan di kaunter polis dan pelanggan menunggu lama untuk berurusan di kaunter polis. Perasaan takut pelanggan semasa berurusan di kaunter polis berkemungkinan berpunca dari imej polis yang tegas. Masa menunggu yang lama untuk berurusan di kaunter polis adalah disebabkan bilangan pengadu yang ramai pada masa tertentu dan anggota bertugas perlu melayan bagi mengelakkan sebarang tomanan. Namun setelah mendapat layanan dari pihak polis yang bertugas di kaunter dapati pelanggan sangat berpuashati terhadap perkhidmatan yang diberikan yang di nilai dari sudut maklumat penyelesaian masalah, pegawai yang menjadi rujukan, layanan mesra, budi bahasa dan masa operasi.

Kesan dari kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak memberi gambaran positif terhadap Ibu pejabat Polis Daerah Pengkalan Hulu dan PDRM amnya memandangkan kaunter pejabat pertanyaan mencerminkan perkhidmatan PDRM. Maklumbalas positif kepuasan pelanggan terhadap kaunter pejabat pertanyaan PDRM secara berterusan akan meningkatkan imej PDRM di mata masyarakat. Hasil yang sama turut diperolehi melalui kajian Abdul Halim Bin Abdullah(1994) perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan di balai-balai polis mempunyai imej yang baik dari kaca mata masyarakat yang akan mempertingkatkan lagi kepercayaan mereka kepada pasukan polis sebagai satu institusi keselamatan yang boleh memberi perlindungan serta

bantuan kepada mereka. Dari kajian yang dijalankan masyarakat berpuashati terhadap perkhidmatan yang di terima dari Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak

## **5.8 CADANGAN KEPADA PDRM**

Untuk melahirkan sebuah organisasi yang sihat dan profesional melalui perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan yang paling berkesan dan profesional, beberapa cadangan telah berjaya diilhamkan untuk dilihat, dikaji dan diberikan pertimbangan yang paling baik kepada pihak kepimpinan pasukan polis agar dapat direalisasikan di dalam pengurusan kepolisian di seluruh negara amnya dan seluruh daerah khasnya. Ini adalah kerana setiap perjumpaan dan pengaduan akan bermula di kaunter perkhidmatan dan imej pasukan yang telah lama tercalar dan dinegatifkan itu akan dapat dirawat dan dipositifkan semula melalui persembahan dan komitmen para petugas. Perkhidmatan kaunter diwujudkan dengan tujuan utama untuk memberikan kemudahan kepada orang ramai untuk membuat urusan dengan jabatan-jabatan kerajaan. Begitu juga dengan perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan balai polis. Usaha yang berterusan harus diambil supaya khidmat kaunter sentiasa memberi kepuasan kepada semua pelanggannya bukan sahaja berkisar tentang hal-hal kepolisian, malah lain-lain aktiviti masyarakat. Bagi memastikan hasrat pucuk pimpinan PDRM agar kaunter pejabat pertanyaan memberi perkhidmatan yang memuaskan hati pelanggan yang datang berurusan beberapa cadangan yang boleh di beri perhatian, iaitu:

### **5.8.1 Latihan**

Aspek latihan ini adalah merupakan aspek utama yang menyokong kepada proses pengurusan kualiti(aspek utama bagi TQM). Oleh kerana aspek ini adalah merupakan aspek yang mempengaruhi kualiti perkhidmatan kakitangan kaunter pejabat pertanyaan dan organisasi, maka aspek ini adalah perlu untuk dilaksanakan oleh pihak PDRM. Oleh sebab jabatan-jabatan khususnya PDRM memerlukan sumber tenaga manusia yang mempunyai kemahiran dan kepakaran, maka latihan adalah amat penting iaitu latihan yang menyeluruh hendaklah diwujudkan bagi setiap kakitangan di PDRM. Melalui latihan ini, kakitangan tersebut boleh diberikan kefahaman tentang nilai-nilai yang positif seperti integrity, akauntabiliti, amanah, ikhlas, profesionalisme dan sebagainya. Di samping itu kakitangan juga boleh diberikan penerangan yang jelas tentang dasar kualiti, peranan dan tanggungjawab mereka serta didedahkan dengan kemahiran-kemahiran yang sesuai.

### **5.8.2 Pengukuran prestasi**

Aspek ini adalah merupakan aspek yang akan dapat mempengaruhi kualiti perkhidmatan kakitangan dan organisasi. Jadi untuk memastikan perkhidmatan yang disediakan adalah berkualiti, pihak jabatan PDRM haruslah melaksanakan aspek ini dengan merangka system pengukuran prestasi kerja kakitangan-kakitangan jabatan tersebut. Ini adalah bertujuan untuk memastikan prestasi kerja bagi kakitangan adalah sentiasa baik. Oleh itu pengukuran prestasi adalah satu faktor yang perlu dilaksanakan di setiap bahagian dalam PDRM. Selain daripada itu ianya juga perlu diberi perhatian oleh jabatan untuk memastikan mutu perkhidmatan yang diberikan akan bertambah baik dan semasa kesemasa.

### **5.8.3 Pengiktirafan**

Seperti juga aspek di atas, aspek ini boleh mempengaruhi mutu perkhidmatan kakitangan dan organisasi PDRM. Oleh itu aspek pengiktirafan juga adalah merupakan satu faktor kualiti di dalam perkhidmatan dan ianya seharusnya dilaksanakan oleh PDRM. Dengan mewujudkan system pengiktirafan yang baik kepada kakitangan, ianya akan dapat memotivasikan kakitangan supaya sentiasa bekerja dengan penuh bersemangat. Ini adalah kerana motivasi akan meningkatkan produktiviti dan kualiti keluaran kerana dengan pengiktirafan dan ganjaran yang mencukupi menyebabkan kakitangan akan lebih bersungguh-sungguh melaksanakan kerja mereka.

### **5.8.4 utamakan pelanggan**

Perkhidmatan yang mengutamakan pelanggan akan menjamin dan mempengaruhi kualiti perkhidmatan kakitangan yang diberikan oleh PDRM. Oleh itu aspek mengutamakan pelanggan dalam perkhidmatan haruslah dititik beratkan dan dilaksanakan oleh setiap bahagian dalam PDRM. Ini dapat dilakukan dengan cara mengutamakan keperluan pelanggan di mana pihak PDRM hendaklah sensitif kepada kehendak pelanggan dengan membuat perubahan kepada proses kerja, peraturan-peraturan, sistem dan prosedur dalam pemberian perkhidmatan yang boleh memanfaatkan mereka. Selain daripada itu perhubungan dan komunikasi di antara kakitangan dan pelanggan mestilah baik.

#### **5.8.5 Semangat berpasukan**

Sepertimana aspek lain, aspek ini juga akan mempengaruhi kualiti perkhidmatan kakitangan PDRM. Oleh itu aspek ini haruslah dilaksanakan dan dititikberatkan di setiap jabatan dalam PDRM bagi memastikan kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan meningkat. Semangat ini boleh dipraktikkan melalui kerjasama, komitmen dan penyertaan secara menyeluruh di dalam program-program peningkatan kualiti yang akan diperkenalkan oleh PDRM.

Maklumbalas orang ramai perkhidmatan kaunter tentang perkhidmatan kaunter pertanyaan Balai polis Pengkalan Hulu, Perak di dalam kajian ini menggalakkan. Secara purata menunjukkan orang ramai berpuashati dengan perkhidmatan kaunter yang diberikan oleh kaunter pejabat pertanyaan balai polis. Namun demikian usaha untuk meningkatkan layanan serta kemudahan-kemudahan di kaunter seperti yang dijelaskan harus diteruskan supaya hubungan kerjasama serta kepercayaan terhadap pasukan polis terus dapat dikekalkan.

#### **5.8.6 Prasarana**

Pandangan penulis dengan berdasarkan pemerhatian yang dibuat pada kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak bahawa perubahan dari aspek kemudahan asas untuk memudahkan kepada pelanggan di dalam meningkatkan mutu perkhidmatan kaunter perlu diambil tindakan. Pembaharuan seperti ruang menunggu, ruang pejabat pertanyaan berhawa dingin, meja dan kerusi yang sesuai, komputer serta talian internet yang selari dengan teknologi masakini. Walaupun pelanggan berpuashati dengan kemudahan yang disediakan namun ianya perlu dinaik taraf disamping membuat perancangan yang lebih mendalam berkaitan

keperluan prasarana sebagai menghadapi cabaran perubahan yang dibawa oleh pemodenan global.

## **5.9 CADANGAN KAJIAN MASA HADAPAN**

Perubahan dunia masa kini dengan era globalisasi menuntut agar pekerja lebih bersedia, terbuka dan fleksible dengan mengendalikan urusan kerja seharian. Isu pekerja hari ini terdedah dengan stress, tidak kreatif dan sindrom kurang bermotivasi dalam kerjaya menyebabkan organisasi kurang menyerlah dan produktiviti menurun. Semua ini perlukan kekuatan dari segi fikiran, emosi dan jasmani.

Rumusan daripada kajian yang telah dijalankan oleh penulis, menunjukkan harapan masyarakat dan kerajaan terhadap perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan PDRM terus meningkat dari semasa ke semasa. Pendekatan pengurusan sumber manusia dalam perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan PDRM juga perlu berubah untuk menggambarkan integrasi peranan dalam pembangunan individu, kerjaya dan organisasi bagi mencapai produktiviti yang maksimum. Pengurus sumber manusia kini memerlukan berbagai pendekatan bagi menentukan kakitangan perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan PDRM memenuhi kriteria yang sepatutnya bagi tugas yang perlu dilakukan. Ia tidak sahaja menumpukan kepada urusan harian pengurusan personel seperti pertukaran, penempatan atau kenaikan pangkat tetapi hendaklah juga meliputi aspek kemajuan dan pembangunan diri personel seperti kaedah pemilihan, penilaian dan motivasi. Penulis mencadangkan kajian yang sesuai dilakukan bagi mempertingkatkan kualiti perkhidmatan di kaunter pejabat pertanyaan PDRM supaya dapat memberi kepuasan kepada pelanggan yang berurusan iaitu :

- 5.9.1 Aplikasi motivasi dalam pengurusan sumber manusia mempengaruhi kualiti perkhidmatan di kaunter pertanyaan.
- 5.9.2 Kesan psikologi dalam pengurusan sumber manusia mempengaruhi kualiti perkhidmatan di kaunter pertanyaan.
- 5.9.3 Amalan pengurusan sumber manusia berteraskan kompetensi dan kualiti perkhidmatan kaunter dalam organisasi PDRM.
- 5.9.4 Implikasi penggunaan ICT terhadap keberkesanan sistem pengurusan di kaunter PDRM.

Menjadi harapan agar di masa hadapan kajian berdasarkan skop cadangan kajian diatas boleh dilakukan oleh badan bukan kerajaan serta pelajar institusi pengajian tinggi awam/swasta sebagai salah satu latihan ilmiah dan dalam masa yang sama dapat membantu PDRM melakukan penambahbaikan bagi meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan PDRM.

## **5.10 PENUTUP**

Secara keseluruhan tahap persepsi orang ramai terhadap perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak memberi gambaran positif. Tahap kepuasan pelanggan dikalangan orang ramai terhadap perkhidmatan tersebut adalah memuaskan. Hasil kajian juga menunjukkan bahawa petugas di kaunter pejabat pertanyaan tersebut yang terdiri daripada anggota polis memahami akan tugas dan tanggungjawab mereka dan sentiasa memberi perkhidmatan serta layanan yang terbaik kepada pelanggan/orang ramai. Hubungan dua hala diantara pelanggan/orang ramai dengan pihak polis adalah penting dan tahap keberkesanan

kualiti perkhidmatan kaunter di Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak adalah memuaskan dan mencapai standard kualiti perkhidmatan yang ditetapkan oleh pihak kerajaan dalam memberi kepuasan kepada orang ramai.

Perkhidmatan di Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak yang telah ditunjukkan dan dipaparkan oleh anggota bertugas sememangnya membuat masyarakat yang datang berurusan berpuashati kerana persekitaran dan perhubungan yang baik dengan masyarakat sekitar. Faktor ini mungkin disebabkan kedudukannya yang terletak dikawasan luar bandar dimana keramahan anggota terjalin kerana kehidupan berjiran dengan orang dan saling kenal mengenali berbanding kehidupan di bandar besar. Perkhidmatan yang diberikan adalah lebih bersifat diplomatik dan mesra serta penumpuan dan perkhidmatan yang setelus-telusnya.

Akhir kata diharap agar ada pengkaji di masa hadapan yang akan melakukan pengkajian yang lebih mendalam di dalam permasalahan dan seterusnya meningkatkan produktiviti PDRM agar masyarakat berpuashati dengan perkhidmatan yang diberikan serta mendapat kepercayaan dan terlekat di hati rakyat Negara ini.

## RUJUKAN

- Abd Patah Bin Ahmad. (2004). *Perkhidmatan Kaunter(Counter Service) Yang Efisen Di Balai Polis: Satu Kajian Kes Di Ibu Pejabat Polis Petaling Jaya, Selangor*. Thesis. Bangi. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Abdul Halim Ali. (1999). *Ke Arah Kecemerlangan Dan Kesejahteraan Perkhidmatan Awam Di Alaf Baru*. Kuala Lumpur. Institute Tadbiran Awam Negara.
- Abdul Halim Bin Abdullah. (1994). *Keberkesanan System Perkhidmatan Kaunter Dalam Pasukan Polis Diraja Malaysia Satu Kajian Di Daerah Petaling Jaya*. Thesis.Bangi. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Abdul Rahman Bin Mohd Noordin. (2007). *Keberkesanan Sistem Kaunter Pejabat Pertanyaan Balai Polis: Kajian Di Balai Polis Selayang*. Thesis. Bangi. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Ahmad Jawahir Tugimin, Rosli Saadan, Kalthom Husain. (2011). *Kesan Komunikasi Dalam Organisasi Ke Atas Kepuasan Kerja Staff Sokongan Di Universiti Teknikal Malaysia Melaka(UTeM)*. Thesis. Durian Tunggal. Universiti Teknikal Malaysia Melaka.
- Alin Sriyam. (2010). *Customer Satisfaction Towards Service Quality Of Front Office Staff At The Hotel. Bangkok*. Thesis. University Srinakharinwirot.
- Berita Minggu. (17 Januari 2010). Program Transformasi Kerajaan(GTP) Makmal Jenayah Melalui Bidang Keberhasilan Utama National (NKRA).
- Dra Neneng Komariah. (2009). *Keterampilan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan*. Thesis. Bandung. Universitas Padjadjaran.
- Hajah Noresah Bt Baharom. (2005). *Kamus Dewan Edisi Keempat*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Hukuman Tetap Ketua Polis Negara. (HTKPN RUJ 141/4). Bukit Aman. Polis Di Raja Malaysia.
- Ismail, Ahmad Rafie, Hj. Zamani, Chong Lan Seng. (2001). *Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Kaunter Balai Polis Kajang Dan Balai Polis Pusat Secara Bandingan*. Thesis. Bangi. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mahiswaran a/l Selvanathan, Anees Janee Ali, Sangeetha a/l Balasubramaniam. (2010). *Kesan Pembaharuan Dalam Bidang Kerja Ke Arah Kualiti Kerja Cemerlang*. Thesis. Pulau Pinang. Universiti Sains Malaysia.
- Mohamed Hashim Bin Kamarudin. (2010). *Keberkesanan Kualiti Perkhidmatan Kaunter Kajian Kes: Di Kaunter Perkhidmatan Balai Polis Trafik Kelang, Selangor Darul Ehsan*. Thesis. Bangi. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mohd Khalit Othman. (2002). *Aspek-Aspek Yang Menyokong Pengurusan Kualiti Dalam Perkhidmatan Teknologi Maklumat: Fokus Kepada Bahagian Perkhidmatan Pengguna Sektor Awam*. Thesis. Kuala Lumpur. Universiti Malaya.

Mohd Tap b. Salleh, Zakaria b. Ahmad, Syed Zulflida b. Syed Md Noor. (1991). *Nilai dan Etika Dalam Perkhidmatan Awam*. Kuala Lumpur. Institute Tadbiran Awam Negara.

Na'Asah Binti Nasrudin. (2006). *Penilaian Elemen Responsif Terhadap Kaunter Pertanyaan: Kajian Kes Di FSPU, UiTM Shah Alam*. Thesis. Shah Alam. Universiti Teknologi MARA.

Nurulhuda Bt Ramli, Chai Siew Fun, Fazli Idris. (2009). *Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universiti Awam di Malaysia*. Thesis. Bangi. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam. Bilangan 1. (2008). *Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan*. Putrajaya. Unit Pemodenan Tabiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia.

Setapa Bin Yusoff. (2007). *Mutu Perkhidmatan Kaunter Di Pejabat Pertanyaan: Satu Kajian Di Balai Polis Cheras*. Thesis. Bangi. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Tan Beng Yeow. (2010). *Persepsi Terhadap Kepuasan Perkhidmatan Sistem Kaunter Pejabat Pertanyaan Polis*. Thesis. Bangi. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Umi Nadiha Mohd Nor, Zamri Mahamod, Jamaludin Badusah. (2011). *Penerapan Kemahiran Generik Dalam Pengajaran Guru Bahasa Melayu Sekolah Menengah*. Thesis. Bangi. Universiti Kebangsaan Malaysia.

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

**PROGRAM SARJANA SAINS PENGURUSAN**

**SESI 2014/2015**

Tuan/Puan

Berikut adalah borang soal selidik mengenai

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KAUNTER PEJABAT PERTANYAAN BALAI POLIS**  
**PENGKALAN HULU, PERAK** yang mengandungi beberapa soalan sebagai kertas projek  
program ini.

Mohon kerjasama dari tuan dan puan untuk menjawab dengan ikhlas dan kembalikan borang  
soal selidik tersebut. Kerjasama dari pihak tuan dan puan amat dihargai dan terlebih dahulu  
diucapkan ribuan terima kasih.

Sekian

# BORANG KAJISELIDIK

## BAHAGIAN A (LATAR BELAKANG RESPONDEN)

(tandakan √ jika berkenaan)

1.0 JANTINA  
Lelaki ☐  
Perempuan ☐

2.0 UMUR  
Bawah 20 tahun ☐  
21 ke 30 tahun ☐  
31 ke 40 tahun ☐  
41 ke 50 tahun ☐  
51 tahun ke atas ☐

3.0 KETURUNAN  
Melayu ☐  
Cina ☐  
India ☐  
Lain-lain ☐

4.0 TARAF PENDIDIKAN  
Sekolah Rendah ☐  
SRP/PMR ☐  
SPM ☐  
STPM ☐  
University/IPT ☐

5.0 PEKERJAAN  
Peniaga ☐  
Kerajaan ☐  
Swasta ☐  
Pesara ☐  
Kerja Kampung ☐  
Pelajar ☐  
Lain-lain ☐

## **BAHAGIAN B**

| <b>BIL</b> | <b>KOMUNIKASI TIDAK BERTULIS</b>                                                                                                          | <b>SANGAT<br/>TIDAK<br/>SETUJU</b> | <b>TIDAK<br/>SETUJU</b> | <b>BERKECUALI</b> | <b>SETUJU</b> | <b>SANGAT<br/>SETUJU</b> |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|-------------------|---------------|--------------------------|
| 6.0        | Layanan yang diberikan oleh anggota yang bertugas adalah mesra, berbudi bahasa dan bersopan santun.                                       | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 7.0        | Anggota bertugas menerima, mendengar dan mengambil aduan dengan segera dan penuh kesabaran.                                               | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 8.0        | Anggota yang bertugas cuba sedaya upaya untuk membantu dan menyelesaikan aduan yang dibuat.                                               | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 9.0        | Anggota yang bertugas bersikap ambil peduli terhadap orang ramai yang berurusan dan menjadikan pelanggan berasa diutamakan                | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 10.0       | Kakitangan yang bertugas berpengetahuan dalam bidang tugas mereka dan mampu memberi penjelasan dengan baik terhadap pertanyaan pelanggan. | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 11.0       | Layanan yang saya terima adalah sama tanpa mengira kedudukan dan pangkat                                                                  | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 12.0       | Pegawai yang bertugas melaksanakan tugas mereka dengan jujur, ikhlas dan penuh etika.                                                     | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 13.0       | Anggota yang bertugas berpakaian kemas dengan wajah yang bersih dan mesra                                                                 | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |

## **BAHAGIAN C**

| <b>BIL</b> | <b>KOMUNIKASI BERTULIS</b>                                                                                   | <b>SANGAT<br/>TIDAK<br/>SETUJU</b> | <b>TIDAK<br/>SETUJU</b> | <b>BERKECUALI</b> | <b>SETUJU</b> | <b>SANGAT<br/>SETUJU</b> |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|-------------------|---------------|--------------------------|
| 14.0       | Bentuk-bentuk komunikasi lain seperti telefon, surat menyurat, e-mail dan faks dibalai ini adalah memuaskan. | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 15.0       | Tempat peti cadangan dan peti maklumat polis yang disediakan adalah strategik dan mudah dilihat              | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 16.0       | Hebahan dan maklumat polis di media adalah jelas dan memuaskan                                               | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 17.0       | Papan kenyataan/papan maklumat polis adalah strategik, mudah dan jelas dilihat.                              | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |

## **BAHAGIAN D**

| <b>BIL</b> | <b>TATACARA DAN PROSEDUR PENGADUAN</b>                                                                                                                                                                | <b>SANGAT<br/>TIDAK<br/>SETUJU</b> | <b>TIDAK<br/>SETUJU</b> | <b>BERKECUALI</b> | <b>SETUJU</b> | <b>SANGAT<br/>SETUJU</b> |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|-------------------|---------------|--------------------------|
| 18.0       | Proses dan tatacara laporan aduan adalah baik,teratur dan memuaskan                                                                                                                                   | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 19.0       | Borang laporan dan aduan mempunyai butir-butir yang jelas dan terperinci                                                                                                                              | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 20.0       | Setelah aduan dan laporan dibuat, butir-butir laporan itu dibaca semula kepada pengadu dan memenuhi butir-butir aduan.                                                                                | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 21.0       | Rekod aduan yang dilakukan adalah berkualiti dan bebas dari kesilapan                                                                                                                                 | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 22.0       | PDRM mampu menyelesaikan aduan dalam tempoh masa yang ditetapkan dan dijanjikan                                                                                                                       | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 23.0       | Borang aduan dan risalah perkhidmatan yang ada mudah diperolehi                                                                                                                                       | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 24.0       | Kemudahan alat-alat perkhidmatan sokongan seperti mesin fotostat untuk melengkapkan dokumen-dokumen aduan adalah memuaskan                                                                            | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 25.0       | Pegawai menerima aduan memberi peluang kepada pengadu untuk menceritakan berkenaan masalah mereka dan tahu bila hendak dan berhenti bertanya bagi mendapatkan maklumat yang tepat dalam proses aduan. | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |

## **BAHAGIAN E**

| <b>BIL</b> | <b>KEMUDAHAN FIZIKAL</b>                                                                       | <b>SANGAT<br/>TIDAK<br/>SETUJU</b> | <b>TIDAK<br/>SETUJU</b> | <b>BERKECUALI</b> | <b>SETUJU</b> | <b>SANGAT<br/>SETUJU</b> |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|-------------------|---------------|--------------------------|
| 26.0       | Tempat letak kenderaan awam di balai adalah mencukupi                                          | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 27.0       | Lokasi kaunter aduan adalah mudah dilihat                                                      | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 28.0       | Kedudukan balai polis adalah strategik dan mudah dikunjungi                                    | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 29.0       | Papan tanda dan tunjuk arah balai polis adalah baik dan memuaskan                              | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 30.0       | Ruang tempat menunggu pelanggan adalah selesa, kemas , bersih dan memuaskan                    | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 31.0       | Lain-lain bentuk kemudahan seperti tandas dan tempat makan berada dalam keadaan yang memuaskan | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 32.0       | Kawasan persekitaran bangunan balai dan kaunter aduan baik, teratur dan memuaskan.             | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |

## **BAHAGIAN F**

| <b>BIL</b> | <b>SUASANA</b>                                                                                                 | <b>SANGAT<br/>TIDAK<br/>SETUJU</b> | <b>TIDAK<br/>SETUJU</b> | <b>BERKECUALI</b> | <b>SETUJU</b> | <b>SANGAT<br/>SETUJU</b> |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|-------------------|---------------|--------------------------|
| 33.0       | Hubungan erat dan mesra mesti sentiasa diwujudkan antara polis dan masyarakat                                  | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 34.0       | Kebanyakan anggota polis memberikan imej yang menakutkan kepada masyarakat                                     | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 35.0       | Perkhidmatan yang saya terima dari polis adalah selaras dengan moto mereka iaitu 'Tegas, Adil dan Berhemah'    | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 36.0       | Saya suka berurusan dengan kaunter polis                                                                       | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 37.0       | Adakah anda bersetuju dengan kenyataan bahawa anggota polis bersifat sombong sewaktu melaksanakan tugas mereka | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 38.0       | Tahap perhubungan anggota polis dengan masyarakat di balai ini adalah memuaskan                                | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 39.0       | Saya tidak menghadapi masalah ketika berurusan di kaunter perkhidmatan polis                                   | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |

## **BAHAGIAN G**

| <b>BIL</b> | <b>KEPUASAN PELANGGAN</b>                                                                                                | <b>SANGAT<br/>TIDAK<br/>SETUJU</b> | <b>TIDAK<br/>SETUJU</b> | <b>BERKECUALI</b> | <b>SETUJU</b> | <b>SANGAT<br/>SETUJU</b> |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|-------------------|---------------|--------------------------|
| 40.0       | Saya berasa takut semasa berurusan di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak                       | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 41.0       | Saya dapat menyelesaikan masalah serta mendapat maklumat di kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 42.0       | Saya menunggu lama untuk berurusan di Kaunter Pejabat Pertanyaan                                                         | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 43.0       | Saya dirujuk kepada pegawai berkenaan selepas berurusan                                                                  | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 44.0       | Saya menerima layanan mesra semasa berurusan                                                                             | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 45.0       | Saya dilayan dengan perbualan/bahasa yang sopan                                                                          | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 46.0       | Saya berpuashati dengan layanan diberikan oleh anggota bertugas di kaunter                                               | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |
| 47.0       | Kaunter pejabat pertanyaan beroperasi tanpa mengira waktu                                                                | 1                                  | 2                       | 3                 | 4             | 5                        |

**Jantina**

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Lelaki    | 42        | 84.0    | 84.0          | 84.0               |
|       | Perempuan | 8         | 16.0    | 16.0          | 100.0              |
|       | Total     | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Umur**

|       |                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | bawah 20 tahun   | 5         | 10.0    | 10.0          | 10.0               |
|       | 21 ke 30 tahun   | 26        | 52.0    | 52.0          | 62.0               |
|       | 31 ke 40 tahun   | 13        | 26.0    | 26.0          | 88.0               |
|       | 41 ke 50 tahun   | 4         | 8.0     | 8.0           | 96.0               |
|       | 51 tahun ke atas | 2         | 4.0     | 4.0           | 100.0              |
|       | Total            | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Keturunan

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | melayu    | 34        | 68.0    | 68.0          | 68.0               |
|       | cina      | 1         | 2.0     | 2.0           | 70.0               |
|       | india     | 2         | 4.0     | 4.0           | 74.0               |
|       | lain-lain | 13        | 26.0    | 26.0          | 100.0              |
|       | Total     | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Pendidikan

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | sekolah rendah | 12        | 24.0    | 24.0          | 24.0               |
|       | SRP/PMR        | 3         | 6.0     | 6.0           | 30.0               |
|       | SPM            | 20        | 40.0    | 40.0          | 70.0               |
|       | STPM           | 10        | 20.0    | 20.0          | 90.0               |
|       | universiti/IPT | 5         | 10.0    | 10.0          | 100.0              |
|       | Total          | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Pekerjaan

|                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid    peniaga | 6         | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
| kerajaan         | 15        | 30.0    | 30.0          | 42.0               |
| swasta           | 2         | 4.0     | 4.0           | 46.0               |
| pesara           | 1         | 2.0     | 2.0           | 48.0               |
| kerja kampung    | 19        | 38.0    | 38.0          | 86.0               |
| pelajar          | 4         | 8.0     | 8.0           | 94.0               |
| lain-lain        | 3         | 6.0     | 6.0           | 100.0              |
| Total            | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Komm Tak Tulis 1

|                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid    berkecuali | 4         | 8.0     | 8.0           | 8.0                |
| setuju              | 33        | 66.0    | 66.0          | 74.0               |
| sangat setuju       | 13        | 26.0    | 26.0          | 100.0              |
| Total               | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Komm tak tulis 2**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 3         | 6.0     | 6.0           | 6.0                |
|       | setuju        | 35        | 70.0    | 70.0          | 76.0               |
|       | sangat setuju | 12        | 24.0    | 24.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Komm tak tulis 3**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 2         | 4.0     | 4.0           | 4.0                |
|       | setuju        | 32        | 64.0    | 64.0          | 68.0               |
|       | sangat setuju | 16        | 32.0    | 32.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Komm tak tulis 4**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 2         | 4.0     | 4.0           | 4.0                |
|       | setuju        | 29        | 58.0    | 58.0          | 62.0               |
|       | sangat setuju | 19        | 38.0    | 38.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Komm tak tulis 5**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 3         | 6.0     | 6.0           | 6.0                |
|       | setuju        | 25        | 50.0    | 50.0          | 56.0               |
|       | sangat setuju | 22        | 44.0    | 44.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Komm tak tulis 6**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 3         | 6.0     | 6.0           | 6.0                |
|       | setuju        | 29        | 58.0    | 58.0          | 64.0               |
|       | sangat setuju | 18        | 36.0    | 36.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Komm tak tulis 7**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 3         | 6.0     | 6.0           | 6.0                |
|       | setuju        | 27        | 54.0    | 54.0          | 60.0               |
|       | sangat setuju | 20        | 40.0    | 40.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Komm tak tulis 8**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 4         | 8.0     | 8.0           | 8.0                |
|       | setuju        | 27        | 54.0    | 54.0          | 62.0               |
|       | sangat setuju | 19        | 38.0    | 38.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Komm tulis 1**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 3         | 6.0     | 6.0           | 6.0                |
|       | setuju        | 32        | 64.0    | 64.0          | 70.0               |
|       | sangat setuju | 15        | 30.0    | 30.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Komm tulis 2**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | tidak setuju  | 2         | 4.0     | 4.0           | 4.0                |
|       | berkecuali    | 6         | 12.0    | 12.0          | 16.0               |
|       | setuju        | 32        | 64.0    | 64.0          | 80.0               |
|       | sangat setuju | 10        | 20.0    | 20.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Komm tulis 3**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 8         | 16.0    | 16.0          | 16.0               |
|       | setuju        | 22        | 44.0    | 44.0          | 60.0               |
|       | sangat setuju | 20        | 40.0    | 40.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Komm tulis 4**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 7         | 14.0    | 14.0          | 14.0               |
|       | setuju        | 25        | 50.0    | 50.0          | 64.0               |
|       | sangat setuju | 18        | 36.0    | 36.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Cara pengaduan 1**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 6         | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
|       | setuju        | 32        | 64.0    | 64.0          | 76.0               |
|       | sangat setuju | 12        | 24.0    | 24.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Cara pengaduan 2

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 2         | 4.0     | 4.0           | 4.0                |
|       | setuju        | 30        | 60.0    | 60.0          | 64.0               |
|       | sangat setuju | 18        | 36.0    | 36.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Cara pengaduan 3

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 6         | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
|       | setuju        | 24        | 48.0    | 48.0          | 60.0               |
|       | sangat setuju | 20        | 40.0    | 40.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Cara pengaduan 4

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 8         | 16.0    | 16.0          | 16.0               |
|       | setuju        | 32        | 64.0    | 64.0          | 80.0               |
|       | sangat setuju | 10        | 20.0    | 20.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

#### Cara pengaduan 5

|                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid tidak setuju | 1         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
| berkecuali         | 8         | 16.0    | 16.0          | 18.0               |
| setuju             | 26        | 52.0    | 52.0          | 70.0               |
| sangat setuju      | 15        | 30.0    | 30.0          | 100.0              |
| Total              | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

#### Cara pengaduan 6

|                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid tidak setuju | 1         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
| berkecuali         | 5         | 10.0    | 10.0          | 12.0               |
| setuju             | 31        | 62.0    | 62.0          | 74.0               |
| sangat setuju      | 13        | 26.0    | 26.0          | 100.0              |
| Total              | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Cara pengaduan 7

|                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid tidak setuju | 1         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
| berkecuali         | 5         | 10.0    | 10.0          | 12.0               |
| setuju             | 32        | 64.0    | 64.0          | 76.0               |
| sangat setuju      | 12        | 24.0    | 24.0          | 100.0              |
| Total              | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Cara pengaduan 8

|                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid berkecuali | 7         | 14.0    | 14.0          | 14.0               |
| setuju           | 22        | 44.0    | 44.0          | 58.0               |
| sangat setuju    | 21        | 42.0    | 42.0          | 100.0              |
| Total            | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Mudah fizikal 1

|                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid berkecuali | 2         | 4.0     | 4.0           | 4.0                |
| setuju           | 27        | 54.0    | 54.0          | 58.0               |
| sangat setuju    | 21        | 42.0    | 42.0          | 100.0              |
| Total            | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Mudah fizikal 2**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 2         | 4.0     | 4.0           | 4.0                |
|       | setuju        | 31        | 62.0    | 62.0          | 66.0               |
|       | sangat setuju | 17        | 34.0    | 34.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Mudah fizikal 3**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 2         | 4.0     | 4.0           | 4.0                |
|       | setuju        | 28        | 56.0    | 56.0          | 60.0               |
|       | sangat setuju | 20        | 40.0    | 40.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Mudah fizikal 4**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 7         | 14.0    | 14.0          | 14.0               |
|       | setuju        | 29        | 58.0    | 58.0          | 72.0               |
|       | sangat setuju | 14        | 28.0    | 28.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Mudah fizikal 5**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | tidak setuju  | 1         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | berkecuali    | 3         | 6.0     | 6.0           | 8.0                |
|       | setuju        | 29        | 58.0    | 58.0          | 66.0               |
|       | sangat setuju | 17        | 34.0    | 34.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Mudah fizikal 6**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | tidak setuju  | 1         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | berkecuali    | 7         | 14.0    | 14.0          | 16.0               |
|       | setuju        | 29        | 58.0    | 58.0          | 74.0               |
|       | sangat setuju | 13        | 26.0    | 26.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Mudah fizikal 7

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 3         | 6.0     | 6.0           | 6.0                |
|       | setuju        | 27        | 54.0    | 54.0          | 60.0               |
|       | sangat setuju | 20        | 40.0    | 40.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Suasana 1

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 2         | 4.0     | 4.0           | 4.0                |
|       | setuju        | 24        | 48.0    | 48.0          | 52.0               |
|       | sangat setuju | 24        | 48.0    | 48.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Suasana 2

|       |                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | sangat tidak setuju | 5         | 10.0    | 10.0          | 10.0               |
|       | tidak setuju        | 8         | 16.0    | 16.0          | 26.0               |
|       | berkecuali          | 6         | 12.0    | 12.0          | 38.0               |
|       | setuju              | 21        | 42.0    | 42.0          | 80.0               |
|       | sangat setuju       | 10        | 20.0    | 20.0          | 100.0              |
|       | Total               | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Suasana 3

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 5         | 10.0    | 10.0          | 10.0               |
|       | setuju        | 28        | 56.0    | 56.0          | 66.0               |
|       | sangat setuju | 17        | 34.0    | 34.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Suasana 4**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 10        | 20.0    | 20.0          | 20.0               |
|       | setuju        | 22        | 44.0    | 44.0          | 64.0               |
|       | sangat setuju | 18        | 36.0    | 36.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

**Suasana 5**

|       |                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | sangat tidak setuju | 4         | 8.0     | 8.0           | 8.0                |
|       | tidak setuju        | 10        | 20.0    | 20.0          | 28.0               |
|       | berkecuali          | 6         | 12.0    | 12.0          | 40.0               |
|       | setuju              | 14        | 28.0    | 28.0          | 68.0               |
|       | sangat setuju       | 16        | 32.0    | 32.0          | 100.0              |
|       | Total               | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Suasana 6

|                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid berkecuali | 4         | 8.0     | 8.0           | 8.0                |
| setuju           | 32        | 64.0    | 64.0          | 72.0               |
| sangat setuju    | 14        | 28.0    | 28.0          | 100.0              |
| Total            | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Suasana 7

|                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid tidak setuju | 1         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
| berkecuali         | 1         | 2.0     | 2.0           | 4.0                |
| setuju             | 23        | 46.0    | 46.0          | 50.0               |
| sangat setuju      | 25        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
| Total              | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Puas pelanggan 1

|       |                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | sangat tidak setuju | 4         | 8.0     | 8.0           | 8.0                |
|       | tidak setuju        | 10        | 20.0    | 20.0          | 28.0               |
|       | berkecuali          | 6         | 12.0    | 12.0          | 40.0               |
|       | setuju              | 18        | 36.0    | 36.0          | 76.0               |
|       | sangat setuju       | 12        | 24.0    | 24.0          | 100.0              |
|       | Total               | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Puas pelanggan 2

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 9         | 18.0    | 18.0          | 18.0               |
|       | setuju        | 29        | 58.0    | 58.0          | 76.0               |
|       | sangat setuju | 12        | 24.0    | 24.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Puas pelanggan 3

|       |                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | sangat tidak setuju | 2         | 4.0     | 4.0           | 4.0                |
|       | tidak setuju        | 12        | 24.0    | 24.0          | 28.0               |
|       | berkecuali          | 5         | 10.0    | 10.0          | 38.0               |
|       | setuju              | 17        | 34.0    | 34.0          | 72.0               |
|       | sangat setuju       | 14        | 28.0    | 28.0          | 100.0              |
|       | Total               | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Puas pelanggan 4

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 8         | 16.0    | 16.0          | 16.0               |
|       | setuju        | 21        | 42.0    | 42.0          | 58.0               |
|       | sangat setuju | 21        | 42.0    | 42.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Puas pelanggan 5

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 6         | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
|       | setuju        | 25        | 50.0    | 50.0          | 62.0               |
|       | sangat setuju | 19        | 38.0    | 38.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Puas pelanggan 6

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | tidak setuju  | 1         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | berkecuali    | 5         | 10.0    | 10.0          | 12.0               |
|       | setuju        | 24        | 48.0    | 48.0          | 60.0               |
|       | sangat setuju | 20        | 40.0    | 40.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Puas pelanggan 7

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 4         | 8.0     | 8.0           | 8.0                |
|       | setuju        | 26        | 52.0    | 52.0          | 60.0               |
|       | sangat setuju | 20        | 40.0    | 40.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Puas pelanggan

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | berkecuali    | 4         | 8.0     | 8.0           | 8.0                |
|       | setuju        | 24        | 48.0    | 48.0          | 56.0               |
|       | sangat setuju | 22        | 44.0    | 44.0          | 100.0              |
|       | Total         | 50        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Correlations

### Correlations

|     |                     | KTB    | KP     |
|-----|---------------------|--------|--------|
| KTB | Pearson Correlation | 1      | .616** |
|     | Sig. (2-tailed)     |        | .000   |
|     | N                   | 50     | 50     |
| KP  | Pearson Correlation | .616** | 1      |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000   |        |
|     | N                   | 50     | 50     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

|    |                     | KB     | KP     |
|----|---------------------|--------|--------|
| KB | Pearson Correlation | 1      | .568** |
|    | Sig. (2-tailed)     |        | .000   |
|    | N                   | 50     | 50     |
| KP | Pearson Correlation | .568** | 1      |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   |        |
|    | N                   | 50     | 50     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

|      |                     | TDPP   | KP     |
|------|---------------------|--------|--------|
| TDPP | Pearson Correlation | 1      | .619** |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | .000   |
|      | N                   | 50     | 50     |
| KP   | Pearson Correlation | .619** | 1      |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   |        |
|      | N                   | 50     | 50     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

|    |                     | KF     | KP     |
|----|---------------------|--------|--------|
| KF | Pearson Correlation | 1      | .661** |
|    | Sig. (2-tailed)     |        | .000   |
|    | N                   | 50     | 50     |
| KP | Pearson Correlation | .661** | 1      |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   |        |
|    | N                   | 50     | 50     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

6

## Correlations

|    |                     | S      | KP     |
|----|---------------------|--------|--------|
| S  | Pearson Correlation | 1      | .689** |
|    | Sig. (2-tailed)     |        | .000   |
|    | N                   | 50     | 50     |
| KP | Pearson Correlation | .689** | 1      |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000   |        |
|    | N                   | 50     | 50     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

# KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KAUNTER PEJABAT PERTANYAAN BALAI POLIS PENGKALAN HULU, PERAK

## ORIGINALITY REPORT

|                  |                  |              |                |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 10%              | 10%              | 0%           | 2%             |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

## PRIMARY SOURCES

|   |                                                                                                         |     |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1 | <a href="http://myais.fsktm.um.edu.my">myais.fsktm.um.edu.my</a><br>Internet Source                     | 5%  |
| 2 | <a href="http://www.mampu.gov.my">www.mampu.gov.my</a><br>Internet Source                               | 1%  |
| 3 | <a href="http://ijms.uum.edu.my">ijms.uum.edu.my</a><br>Internet Source                                 | 1%  |
| 4 | <a href="http://www.ukm.edu.my">www.ukm.edu.my</a><br>Internet Source                                   | <1% |
| 5 | <a href="http://eprints.utm.my">eprints.utm.my</a><br>Internet Source                                   | <1% |
| 6 | <a href="http://asmidaagro.multiply.com">asmidaagro.multiply.com</a><br>Internet Source                 | <1% |
| 7 | <a href="http://kaedahpenyelidikan.webs.com">kaedahpenyelidikan.webs.com</a><br>Internet Source         | <1% |
| 8 | Submitted to Universiti Teknologi Malaysia<br>Student Paper                                             | <1% |
| 9 | <a href="http://easyresearchmethod.blogspot.com">easyresearchmethod.blogspot.com</a><br>Internet Source | <1% |

|    |                                                                                                                   |      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 10 | <a href="http://spdiis.ism.gov.my">spdiis.ism.gov.my</a><br>Internet Source                                       | <1 % |
| 11 | <a href="http://eprints.usm.my">eprints.usm.my</a><br>Internet Source                                             | <1 % |
| 12 | Submitted to Universiti Sains Malaysia<br>Student Paper                                                           | <1 % |
| 13 | <a href="http://www.docstoc.com">www.docstoc.com</a><br>Internet Source                                           | <1 % |
| 14 | <a href="http://www.stieykpn.ac.id">www.stieykpn.ac.id</a><br>Internet Source                                     | <1 % |
| 15 | Submitted to Universiti Kebangsaan Malaysia<br>Student Paper                                                      | <1 % |
| 16 | <a href="http://johannessimatupang.wordpress.com">johannessimatupang.wordpress.com</a><br>Internet Source         | <1 % |
| 17 | <a href="http://www.essays.se">www.essays.se</a><br>Internet Source                                               | <1 % |
| 18 | Submitted to Universiti Utara Malaysia<br>Student Paper                                                           | <1 % |
| 19 | <a href="http://www.readbag.com">www.readbag.com</a><br>Internet Source                                           | <1 % |
| 20 | <a href="http://rusmiza-rusle.blogspot.com">rusmiza-rusle.blogspot.com</a><br>Internet Source                     | <1 % |
| 21 | <a href="http://abumarwan-renunganfakir.blogspot.com">abumarwan-renunganfakir.blogspot.com</a><br>Internet Source | <1 % |
| 22 | <a href="http://www.americanessays.com">www.americanessays.com</a>                                                | <1 % |



Internet Source

< 1 %

23

[eprints.ptar.uitm.edu.my](http://eprints.ptar.uitm.edu.my)

Internet Source

< 1 %

24

Submitted to Universiti Pendidikan Sultan Idris

Student Paper

< 1 %

25

[eprints.mdp.ac.id](http://eprints.mdp.ac.id)

Internet Source

< 1 %

26

[lockerinfo.wordpress.com](http://lockerinfo.wordpress.com)

Internet Source

< 1 %

27

[etd.uum.edu.my](http://etd.uum.edu.my)

Internet Source

< 1 %

28

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

Internet Source

< 1 %

29

[ceritacintunmimi.blogspot.com](http://ceritacintunmimi.blogspot.com)

Internet Source

< 1 %

30

[pujakusum.blogspot.com](http://pujakusum.blogspot.com)

Internet Source

< 1 %

31

Emır, Oktay and Kiliç, İbrahim.  
"MÜŞTERİLERİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ  
İLE DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ  
ARASINDAKİ İLİŞKİ: ANTALYA'DAKİ BEŞ  
YILDIZLI OTEL..", Journal of Yasar University,  
2011.

Publication

< 1 %

---

EXCLUDE QUOTES    ON

EXCLUDE            ON

BIBLIOGRAPHY

EXCLUDE MATCHES    < 5 WORDS

## **Ujian Rintis**

### **Komunikasi tidak bertulis**

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

| Case Processing Summary |                       |    |       |
|-------------------------|-----------------------|----|-------|
|                         |                       | N  | %     |
| Cases                   | Valid                 | 30 | 100.0 |
|                         | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|                         | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### **Reliability Statistics**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .883             | 8          |

### **Komunikasi bertulis**

| Case Processing Summary |                       |    |       |
|-------------------------|-----------------------|----|-------|
|                         |                       | N  | %     |
| Cases                   | Valid                 | 30 | 100.0 |
|                         | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|                         | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### **Reliability Statistics**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .846             | 4          |

## **Tatacara dan prosedur pengaduan**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .898             | 8          |

## **Kemudahan fizikal**

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .717             | 7          |

## Suasana

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .806             | 7          |

## Kepuasan pelanggan

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .862             | 8          |

## Keseluruhan

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .953             | 42         |