

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP**

**PERKHIDMATAN**

**KAUNTER PEJABAT PERTANYAAN BALAI POLIS**

**PENKALAN 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
<b>BAB 1: PENDAHULUAN</b>	
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
<b>BAB 2: SOROTAN LITERATURE</b>	
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
 <b>RUJUKAN</b>		 87

## SENARAI JADUAL

<u>JADUAL</u>		<u>MUKASURAT</u>
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

<u>RAJAH</u>		<u>MUKASURAT</u>
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 (Program Transformasi Kerajaan)
IPD	-	Ibu Pejabat Polis Daerah
NKRA	-	National Key Result Areas (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).

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## 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.