

## PERSPEKTIF PENGGUNA TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN DI PUSAT TRANSFORMASI BANDAR (UTC) JOHOR

### *CUSTOMERS' PERSPECTIVE TOWARDS SERVICE QUALITY AT URBAN TRANSFORMATION CENTRE (UTC) JOHOR*

Nor Aimi Athirah Omar<sup>1</sup>  
Mohd Shahril Abdul Rahman<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Land Administration and Development Programme, Department of Real Estate, Faculty of Built Environment And Surveying, Universiti Teknologi Malaysia, 81310 UTM Johor Bahru, Johor, Malaysia;  
Email: emytyrah@gmail.com

<sup>2</sup> Department of Real Estate, Faculty of Built Environment and Surveying, Universiti Teknologi Malaysia, 81310 UTM Johor Bahru, Johor, Malaysia; Email: mshahril.ar@utm.my

#### Article history

**Received date** : 19-12-2019  
**Revised date** : 20-10-2019  
**Accepted date** : 2-5-2020  
**Published date** : 30-6-2020

#### To cite this document:

Omar, N. A., & Abdul Rahman, M. S. (2020).  
Perspektif Pengguna Terhadap Kualiti Perkhidmatan  
Di Pusat Transformasi Bandar (UTC) Johor. *Jurnal  
Penyelidikan Sains Sosial (JOSSR)*, 3(7), 73 - 86.

**Abstrak:** Kualiti perkhidmatan adalah satu perkara yang membimbangkan kepada mana-mana organisasi berasaskan perkhidmatan. Pelbagai usaha yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan pengurusan untuk lebih banyak perkhidmatan pelanggan yang responsif dan cekap, khususnya di Pusat Transformasi Bandar (UTC). Kualiti perkhidmatan dikenal pasti sebagai alat penting untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh agensi perkhidmatan. Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti unsur-unsur kualiti perkhidmatan yang paling penting yang menentukan tahap kepuasan pelanggan dalam UTC Johor dan untuk menilai tahap kepuasan pelanggan dengan kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh pekerja UTC di Johor. Kajian ini adalah berdasarkan lima dimensi model SERVQUAL. 140 soal selidik telah diedarkan kepada pengunjung UTC dan 95% telah dikembalikan. Penemuan menunjukkan bahawa unsur-unsur yang paling penting dalam kualiti perkhidmatan yang dipilih oleh responden UTC adalah unsur-unsur Responsif. Tingkat keseluruhan kepuasan pelanggan dengan perkhidmatan yang disediakan oleh kakitangan UTC Johor berpuas hati walaupun terdapat masalah, seperti kurangnya tempat duduk di ruang tunggu dan kemudahan lif yang tidak diselenggarakan dengan baik. Oleh itu, hasil tersebut berguna dalam memberikan gambaran keseluruhan pengurusan UTC untuk menjaga kualiti perkhidmatan yang sedia ada. Kajian ini mencadangkan penyelidikan selanjutnya mengenai kesan dan masalah yang timbul daripada perubahan waktu operasi UTC di seluruh negara.

**Kata Kunci:** service quality, customer satisfaction, SERVQUAL Model, Urban Transformation Center

**Abstract:** *Service quality is a matter of concern to any service-based organization. Various efforts made by the organisations to improve the management for more of responsive and efficient customer services, particularly in the Urban Transformation Center (UTC). Service quality is identified as an important tool for measuring customer satisfaction with the quality of service provided by service agencies. The objectives of this study are to identify the most important elements of service quality that determine the level of customer satisfaction in UTC Johor and to assess the level of customer satisfaction with the quality of service provided by UTC Johor employees. The study is based on the five dimensions of the SERVQUAL model. 140 questionnaires were distributed to UTC Johor visitors and 95% were returned. The findings show that the most important elements of the quality of service chosen by the UTC Johor respondents are the Responsiveness elements. The overall level of customer satisfaction with the services provided by the employees of UTC Johor is satisfied despite the fact that there are problems, such as lack of seats in the waiting room and elevator facilities that not well-maintained. Such results are therefore useful in providing an overview of the management of UTC Johor in order to maintain the good quality of existing services. This study suggests further research into the effects and problems arising from changes in UTC operating time across the country.*

**Keywords:** service quality, customer satisfaction, SERVQUAL Model, Urban Transformation Center

---

## Pengenalan

Perkhidmatan yang berkualiti umumnya boleh ditakrifkan sebagai perkhidmatan yang berjaya disempurnakan dengan baik dalam jangka masa yang ditetapkan serta dapat memuaskan hati pelanggan seterusnya memberikan sokongan terhadap organisasi tersebut (Wan Rosmanira Ismail, 2007). Berhadapan dengan suasana mencabar pada masa kini, membina sistem operasi perkhidmatan yang mempunyai tahap kecekapan tinggi menuntut fleksibiliti bagi mencapai tahap kepuasan pelanggan yang optimum dalam persekitaran global yang pantas adalah menjadi faktor kejayaan yang penting (Nor Hasni Osman, 2015).

Perkhidmatan pelanggan yang responsif serta mesra pelanggan adalah merupakan petunjuk utama kepada kecekapan serta keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan awam. Perkhidmatan pelanggan yang sentiasa mengutamakan pelanggan akan membawa kepada kepuasan dan keseronokkan pelanggan apabila berurusan dengan pihak kerajaan. Hasrat ini telah dizahirkan melalui Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2008, di mana Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan adalah bertujuan untuk membantu jabatan dan agensi mempertingkatkan Pengurusan Perhubungan Pelanggan supaya lebih responsif dan cekap. Ini termasuklah UTC.

Pusat Transformasi Bandar atau UTC merupakan salah satu daripada usaha dan inisiatif Kerajaan bagi menyediakan pelbagai perkhidmatan utama. Secara konsepnya, UTC merupakan satu mekanisme yang menyediakan pelbagai perkhidmatan di bawah satu bumbung supaya mampu menyelesaikan urusan pelanggan dengan mudah. Oleh itu, komuniti Bandar boleh membuat pelbagai urusan dengan jabatan Kerajaan dan swasta dalam satu bangunan dengan menjimatkan masa tanpa perlu pergi ke bangunan-bangunan perkhidmatan yang lain. Terdapat

beberapa kajian lepas mengenai perkhidmatan pelanggan yang terdapat di UTC namun tujuan kajian dan kawasan kajian mereka adalah berbeza.

Sebagai contoh, satu kajian daripada Anita Rosli (2018) telah menjalankan kajian bagi menentukan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh agensi di UTC Sibu. Tujuan kajian ini adalah untuk menentukan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh agensi di Pusat Transformasi Bandar (UTC) di Sibu, Sarawak. Selain itu, satu kajian mengenai Pusat Transformasi Bandar (UTC) sebagai Pusat Hentian Setempat telah dijalankan oleh Nadiyah Hanani Abdul Jalil, Jalaluddin Abdul Malek, Er Ah Choy pada tahun 2015 di mana pengkaji mengkaji tentang kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan UTC Kuala Lumpur. Kajian ini memeriksa tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan Pusat Transformasi Bandar (UTC) sebagai pusat hentian setempat serta mengenalpasti masalah-masalah yang dihadapi pelanggan semasa menggunakan perkhidmatan UTC. Hasil kajian menunjukkan bahawa secara keseluruhannya kepuasan pelanggan adalah di tahap baik meskipun terdapat sedikit masalah seperti gangguan ulat tiket, kekurangan kemudahan di sesetengah jabatan yang menjadi tumpuan dan kemudahan lif yang kurang diselenggara dengan baik. Maizurah Binti Mahmood (2014) turut menjalankan kajian mengenai penentuan tahap kualiti perkhidmatan kakitangan kerajaan yang di mana kajian kes telah dilakukan di UTC Melaka. Penyelidikan ini menyumbang kepada pemahaman yang mendalam terhadap tahap kualiti perkhidmatan pekerja kerajaan.

Terdapat banyak kajian mengenai tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan UTC telah dibuat, namun masih tiada kajian-kajian lepas yang dilakukan untuk mengenalpasti elemen atau dimensi kualiti perkhidmatan dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan di UTC. Oleh itu, kajian ini memberi perhatian dan penekanan kepada elemen atau dimensi kualiti perkhidmatan yang paling utama dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan dan mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan UTC berdasarkan lima (5) dimensi SERVQUAL Model. Pengkaji telah memilih UTC Johor sebagai kawasan kajian.

Tujuan kajian ini adalah untuk mencadangkan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan UTC bagi mempertingkatkan pengurusan perhubungan pelanggan yang lebih responsif dan cekap. Diharapkan dengan adanya penulisan kajian ini dapat memberi manfaat kepada orang ramai disamping dapat dijadikan penanda aras kepada pihak UTC Johor bagi mempertingkatkan pengurusan perhubungan pelanggan yang lebih responsif dan cekap bersesuaian dengan corak permintaan pelanggan.

### **Persoalan Kajian**

1. Apakah elemen atau dimensi kualiti perkhidmatan yang utama dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan di UTC Johor?
2. Apakah tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan UTC Johor?

### **Objektif Kajian**

Berdasarkan kepada persoalan yang telah dinyatakan, objektif yang ingin dicapai melalui kajian ini adalah:

- i. Mengenalpasti elemen atau dimensi kualiti perkhidmatan yang paling utama dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan berdasarkan 5 dimensi model SERVQUAL
- ii. Mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan UTC Johor berdasarkan 5 dimensi model SERVQUAL (Bukti Fizikal, Kebolehpercayaan, Responsif, Jaminan dan Empati).

## **Kualiti Perkhidmatan Dan Tahap Kepuasan Pelanggan**

### **Persepsi Kualiti Perkhidmatan**

Persepsi kualiti perkhidmatan bermaksud suatu tanggapan bahawa pelanggan telah menerima kualiti yang diharapkan oleh mereka. Ia merupakan penilaian luaran pelanggan di mana penilaian di buat dalam bentuk sikap dan hasil perbandingan yang dibuat adalah antara apa yang sepatutnya diberikan kepada pelanggan dan perkhidmatan sebenar yang diterima dari persepsi atau pandangan pelanggan itu sendiri (Alias dan Abdul Rahman, 2001).

Persepsi pelanggan terhadap produktiviti dan perkhidmatan terhadap sesuatu organisasi perlu dikaji secara berterusan supaya maklum balas tentang prestasi organisasi dapat diperolehi bagi membolehkan organisasi tersebut mencari jalan menambah baik prestasinya. Pelanggan perkhidmatan dan pelanggan produk merupakan pengguna perkhidmatan sesebuah organisasi. Sejauh mana organisasi dapat mencapai piawai-piawai kualiti adalah bergantung kepada persepsi pelanggan perkhidmatan mahupun pelanggan produk tentang kualiti yang disarankan (Falk et al., 2017; Toh, 2005).

Bagi sesebuah organisasi yang menekankan mutu dalam sesuatu perkhidmatan, ia akan membantu memperbaiki operasi dalaman syarikat, meningkatkan mutu komunikasi di antara pelanggan dan kakitangan organisasi disebabkan adanya deskripsi kerja dan tanggungjawab yang jelas, meningkatkan kesedaran terhadap isu kualiti, meningkatkan produktiviti, meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan mereka terhadap produk syarikat (Falk et al., 2017; Gotzami dan Tsiotras, 2002).

Selain itu, Mohd Faiz dan Lee (2011) menyatakan bahawa produk yang berkualiti tinggi diperlukan oleh sesebuah organisasi bagi mengekalkan kesetiaan dan kepercayaan pelanggan dalam perkhidmatan yang diberikan. Menurut Muhamad Faisal (2014), perkhidmatan yang berkualiti menjadi sebahagian daripada perkara asas kepada organisasi untuk berjaya. Falk et al. (2017)

Seterusnya, Muhamad Faisal dan Mohd Rizal (2013) menyatakan kualiti perkhidmatan adalah dengan merujuk kepada perbezaan antara persepsi pelanggan berkaitan perkhidmatan yang diharapkan dengan pengalaman yang mereka telah lalui. Ianya menyokong dapatan asal oleh Asubonteng (1996), yang menyatakan bahawa prestasi perkhidmatan sebelum menerima perkhidmatan dengan persepsi selepas menerima perkhidmatan.

Manakala Chew (2013) menerusi hasil kajiannya mendapati setiap pengguna mempunyai jangkaan dan persepsi yang berbeza terhadap kualiti perkhidmatan. Adalah menjadi satu cabaran bagi sesebuah organisasi yang menawarkan perkhidmatan atau produk dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan pelanggan mereka. Nurul Ain menerusi artikelnya dalam Berita Harian (2010) berkata bahawa kakitangan awam juga perlu meningkatkan perkhidmatan

mereka terutama yang bertugas di bahagian Khidmat Pelanggan. Kakitangan awam juga harus berupaya memberi layanan terbaik kepada pelanggan (Meyer-Sahling, Schuster, dan Mikkelsen, 2020). Nek Kamal (2003) memetik kenyataan Deton (1994) yang menyatakan bahawa perkhidmatan yang berkualiti adalah merupakan satu aspek penting kepada mana-mana organisasi. Hal ini kerana, perkhidmatan yang tidak berkualiti akan menyebabkan pelanggan lari meninggalkan organisasi tersebut. Kualiti perkhidmatan sentiasa berubah mengikut peredaran masa.

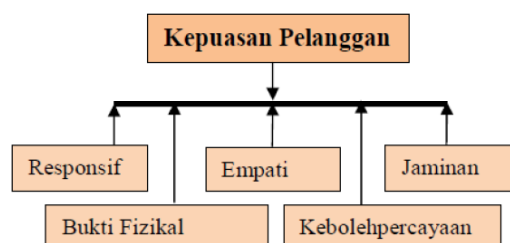
Oleh itu, definisi kualiti perkhidmatan dapat dirumuskan sebagai perkhidmatan yang berjaya disempurnakan dengan baik dalam jangka masa yang ditetapkan serta dapat memuaskan hati pelanggan seterusnya memberikan sokongan terhadap organisasi tersebut.

### **Model Kualiti Perkhidmatan**

Model kualiti perkhidmatan menggambarkan bagaimana untuk mencapai kualiti yang dikehendaki dalam perkhidmatan. Pencapaian kualiti yang dikehendaki dalam perkhidmatan berbeza daripada produk yang ketara, kerana penilaian adalah berdasarkan kepada jangkaan dan sikap lebih daripada data tentang kebolehpercayaan.

Pengukuran SERVQUAL yang telah dibangunkan oleh Parasuraman et al. (1988) bagi tujuan pengukuran kualiti perkhidmatan dalam bidang pemasaran dan kemudiannya telah digunakan dalam pelbagai bidang. SERVQUAL digunakan untuk mengenal pasti jurang potensi antara jangkaan dan persepsi yang merangkumi aspek dalaman dan luaran penyampaian perkhidmatan dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang telah diberikan oleh sesebuah organisasi.

SERVQUAL juga dapat membantu terutamanya pengeluar perkhidmatan untuk memahami dengan lebih mendalam berkaitan jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan serta dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan secara berterusan. Model SERVQUAL menerangkan terdapat 5 dimensi yang paling dinilai oleh pelanggan iaitu Kebolehpercayaan (Reliability), Jaminan (Assurance), Bukti fizikal (Tangibles), Empati (Empathy) dan Responsif (Responsiveness).



**Rajah 1 : 5 Dimensi SERVQUAL Model**

Sumber : Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1988)

Model ini dipilih kerana ia dapat membantu agensi-agensi perkhidmatan untuk memahami jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan serta penilaian kualiti yang berterusan dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan



yang telah diberikan. Penilaian menggunakan konsep SERVQUAL akan menilai kualiti perkhidmatan berdasarkan 5 dimensi seperti Rajah 1.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kualiti perkhidmatan memainkan peranan penting dalam memastikan sesebuah organisasi mampu bersaing serta mampu mengekalkan prestasi yang cemerlang. Oleh itu, penting bagi semua organisasi untuk memenuhi semua hasrat dan harapan pelanggan sehingga mereka berpuas hati dengan perkhidmatan atau servis yang diberikan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci kepada sesebuah perniagaan yang mana kepuasan dalam penerimaan sesebuah perkhidmatan akan dinilai oleh pelanggan (Cheng et al., 2019; Mustafa et al., 2007). Setiap perniagaan bermula dan berakhir dengan pelanggan. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Kotler dan Keller, 2013).

Kepuasan pengguna merupakan elemen yang penting dalam menentukan mutu perkhidmatan dan produk yang disediakan oleh sesebuah organisasi yang sememangnya amat penting untuk mendapatkan kepercayaan pengguna terhadap servis dan perkhidmatan yang disediakan (Noremy et al., 2010). Menurut Kahar (2008) kepuasan pelanggan merupakan salah satu istilah perniagaan yang mengukur sejauh mana sesuatu perkhidmatan yang diberikan organisasi mampu memenuhi jangkaan pelanggan dengan erti kata lain kepuasan pelanggan adalah bahagian yang memerlukan kehendak, keperluan dan jangkaan pelanggan yang harus dicapai bagi mendapatkan kesetiaan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan.

### **Hubungan antara Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pelanggan**

Parasuraman (1998) membuat kesimpulan bahawa kepuasan pelanggan diketuai oleh kualiti perkhidmatan yang dilihat dan membuat kesimpulan bahawa kualiti perkhidmatan adalah berkait rapat dengan kepuasan dan kesetiaan para pengunjung untuk datang semula ke destinasi tersebut. Menurut Nurulhuda (2009) mendapati bahawa prestasi perkhidmatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan pelanggan yang dilakukan terhadap perkhidmatan di Malaysia.

Sharifuddin Zainuddin (1998) menerangkan tentang jurang antara apa yang organisasi perkhidmatan tahu mengenai pelanggan dan bagaimana mereka lakukan untuk mencapai apa yang mereka ketahui dapat dikenalpasti apabila harapan pelanggan mengenai perkhidmatan serta membandingkannya dari segi kehendak dan kecukupan perkhidmatan. Sesebuah organisasi perkhidmatan yang ingin terus wujud, maju dan berkembang, haruslah mempunyai pelaksanaan program dan penawaran perkhidmatan yang bermutu, dan berguna bukan lagi suatu pilihan tetapi ianya lebih merupakan satu kemestian (Mohd Don Basari dan Shamsudin, 2020; Zainab Abd. Majid, 1998).

Nadiah Hanani (2015) menegaskan bahawa kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh pihak organisasi mempunyai hubungan dan saling berkait rapat dengan kepuasan pelanggan. Manakala, Nazeri (2014) menegaskan bahawa penting untuk meningkatkan dan memantapkan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan selaras dengan perkembangan dan perubahan persekitaran serta penambahan pelanggan yang menggunakan perkhidmatan tersebut. Oleh yang demikian organisasi perlulah mahir dalam memenuhi kehendak pelanggan dengan mendapatkan pandangan daripada mereka.

Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa semakin bagus kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh organisasi atau agensi perkhidmatan, semakin tinggi tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh agensi tersebut. Ini menunjukkan, kualiti perkhidmatan yang diberikan mempengaruhi tahap kepuasan pelanggan.

## Metode

### Rekabentuk Kajian

Bagi tujuan mencapai dua objektif yang telah ditetapkan, kajian ini menggunakan pendekatan kajian kuantitatif. Pendekatan kajian kuantitatif dipilih untuk membolehkan pengkaji memahami secara mendalam tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan Pusat Transformasi Bandar (UTC) Johor. instrumen soal selidik telah digunakan bagi pengumpulan data. Instrumen berfungsi sebagai alat pengukur dan menjadi alat perantaraan antara penulis dan responden.

### Strategi Kajian

Strategi kajian merujuk kepada bagaimana penyelidikan atau kajian itu dijalankan. Dalam kajian ini, proses pernyataan masalah, kepentingan kajian, persoalan kajian dan objektif kajian telah ditentukan (Mackenzi dan Knipe, 2006). Pernyataan masalah merujuk kepada sorotan kajian bersumberkan penerbitan yang berkaitan untuk mendapatkan keperluan kajian ini dijalankan dan apa yang perlu dikaji dalam kajian ini. Daripada itu, objektif kajian ditentukan.

### Metodologi Kajian

Menurut Rosidah Basir (2011), beliau mendefinisikan metodologi kajian sebagai perancangan kaedah yang telah digunapakai untuk mengawal selia kajian bagi mencapai objektif kajian yang diinginkan. Secara ringkasnya, metodologi kajian didefinisikan sebagai proses yang sistematik bagi menyelesaikan sesuatu masalah. Proses ini termasuklah aktiviti aktiviti yang berkaitan dengan pengumpulan data serta menganalisis data yang telah diperolehi bagi mendapatkan hasil kajian.

Kriteria dan parameter yang sesuai boleh didapati melalui kajian literatur yang dijalankan. Borang soal selidik diedarkan kepada responden iaitu pengunjung UTC Johor bagi mengukur tahap kepuasan pengunjung terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan UTC melalui kriteria dan parameter tersebut.

Sampel kajian ini menggunakan kaedah persampelan rawak mudah (simple random sampling) kepada pengunjung UTC Johor yang terlibat dengan melakukan pengedaran borang soal selidik. Persampelan rawak mudah menghendaki setiap individu mempunyai peluang yang sama untuk diambil atau digunakan sebagai sampel. Persampelan rawak mudah ini juga sesuai digunakan sekiranya populasi yang dikaji mempunyai ciri-ciri yang seragam. Kajian ini melibatkan satu populasi yang besar iaitu komuniti bandar Johor Bahru iaitu seramai 1.5 juta penduduk. Oleh sebab populasi di kawasan kajian adalah terlalu besar, maka pemilihan sampel terhadap kumpulan kawasan kajian perlu dilakukan. Sampel yang dipilih itulah yang akan dirujuk sebagai responden di dalam kajian ini. Daripada itu, kajian ini memilih formula Taro Yamane untuk tujuan pengiraan sampel bagi kajian ini. Teori ini menunjukkan pengiraan saiz sampel dengan darjah keyakinan sebanyak 90%. Menurut formula Taro Yamane, minimum

sampel yang diperlukan dalam kajian ini adalah sebanyak 100 responden. Sebanyak 140 borang diedarkan dan 133 diterima kembali. Manakala, hanya 131 yang diambil kira setelah tapisan. Oleh itu, ia melepasi bilangan minimum 100 yang dikira menggunakan formula taro yamane.

Borang soal selidik digunakan dalam kajian ini sebagai salah satu sumber bagi mengumpulkan data dan maklumat yang diperolehi melalui hasil penemuan penulis. Dalam kajian ini, soalan yang disediakan kepada responden mempunyai beberapa skala dan responden hanya perlu menanda jawapan berdasarkan kepada pendapat dan persepsi mereka sendiri. Borang soal selidik telah dibahagikan kepada empat (4) bahagian iaitu bahagian A, B C dan D. Bahagian A merupakan soalan yang merangkumi data demografi serta maklumat-maklumat asas dan latar belakang sampel manakala bahagian B mengandungi soalan berkaitan elemen kualiti perkhidmatan dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan di UTC Johor. Bahagian C mengandungi soalan yang berkaitan dengan tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan UTC Johor. Akhir sekali, Bahagian D pula merupakan pandangan pengunjung terhadap terhadap penambahbaikan yang perlu dilakukan oleh kakitangan UTC Johor bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan kepada pengunjung UTC. Bagi Bahagian B dan Bahagian C, pilihan jawapan adalah berdasarkan pemilihan skala likert. Skala likert yang digunakan dalam kajian ini adalah berpandukan kepada Vagias (2006) untuk membolehkan responden menyatakan tahap kepuasan mereka terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan UTC berdasarkan kepada 5 skala. Penggunaan skala likert membolehkan jawapan responden dan data yang diperolehi lebih mudah untuk dianalisis. Menurut Colman, Norris, dan Preston (2008), skala likert lebih sesuai menggunakan nombor ganjil berbanding nombor genap. Oleh itu, kajian ini menggunakan 5 jenis skala pengukuran dalam borang soal selidik yang disediakan. Selain itu, borang soal selidik dirangka dalam bahasa Malaysia bagi memudahkan responden memahami dengan lebih jelas soalan yang diajukan.

Dalam menganalisis data yang dikumpul terhadap tahap kepuasan pengunjung terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan UTC Johor, kaedah serta teknik analisis yang digunakan adalah kaedah analisis kekerapan dan kaedah analisis skor purata. Menurut Kothari (2004), kaedah analisis kekerapan (frequency analysis) merupakan analisis yang mudah untuk melihat kekerapan jawapan yang diberikan oleh responden. Setiap jawapan yang diperolehi akan direkodkan dalam bentuk peratusan (%) agar perbandingan kuantitatif lebih mudah untuk dilakukan. Hasil analisis pemilihan jawapan yang mempunyai peratusan yang lebih tinggi memberi maksud bahawa data tersebut menjadi keutamaan bagi kebanyakan responden yang terlibat dalam kajian ini. Kajian ini menggunakan analisis kekerapan untuk menganalisis soalan-soalan kaji di Bahagian A yang merangkumi data demografi serta maklumat-maklumat asas dan latar belakang responden bagi kajian ini. Seterusnya, analisis kekerapan juga digunakan bagi menganalisis soalan-soalan kaji selidik di Bahagian B untuk mengenalpasti elemen kualiti yang paling utama dalam utama dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan kakitangan UTC Johor serta Bahagian C untuk mengetahui dan mengukur tahap kepuasan pelanggan/pengunjung terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan UTC Johor. Seterusnya, analisis skor purata (mean score analysis) juga digunakan bagi mengenalpasti elemen kualiti perkhidmatan yang paling utama dan dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan di UTC Johor. Manakala, inteprestasi skor digunakan adalah merujuk kepada Nunnaly (1978) iaitu, 1.00 hingga 2.00 adalah Rendah, 2.01 hingga 3.00 adalah Sederhana Rendah, 3.01 hingga 4.00 adalah Sederhana Tinggi, dan 4.01 hingga 5.00 adalah Tinggi. Setelah itu, hasil jawapan responden tersebut disusun mengikut skor yang



diperolehi secara menurun (Siti, 2011). Dengan itu, turutan elemen atau dimensi kualiti perkhidmatan yang paling utama dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan di UTC Johor akan dapat diketahui

## Dapatan Kajian Dan Perbincangan

### UTC Johor

Pusat Transformasi Bandar (UTC) Johor yang terletak di pusat membeli-belah Galleria@Kotaraya Johor Bahru mula dibuka kepada orang ramai mulai 3 Julai 2014. Sebanyak 31 agensi kerajaan persekutuan dan agensi kerajaan negeri mula beroperasi di tingkat 2, 3 dan 4 pusat membeli-belah ini yang merangkumi keluasan keseluruhan sebanyak 84,787 kaki persegi Waktu asal operasi bagi UTC Johor adalah dari jam 8.30 pagi hingga 10.00 malam setiap hari kecuali cuti umum manakala waktu operasi sepanjang bulan Ramadan adalah dari jam 8.30 pagi hingga 5.30 petang setiap hari kecuali cuti umum. Namun, berlaku perubahan waktu operasi baharu UTC 2019 iaitu pada pukul 1.00 tengah hari hingga 10.00 malam bagi hari ahad sehingga hari khamis manakala pada hujung minggu pula UTC mula beroperasi pada pukul 8.00 pagi hingga 5.00 petang yang telah berkuatkuasa pada 22 Januari 2019.

UTC Johor dibahagikan kepada 9 kluster iaitu perkhidmatan guna sama kerajaan (kluster satu), perkhidmatan kesihatan (kluster dua), perkhidmatan keselamatan (kluster tiga), perkhidmatan pendidikan, latihan dan pekerjaan (kluster empat), perkhidmatan perbankan (kluster lima). Kluster lain yang disediakan adalah perkhidmatan pembangunan perniagaan dan keusahawanan (kluster enam), perkhidmatan utiliti (kluster tujuh), perkhidmatan pembangunan belia (kluster lapan) dan perkhidmatan kebajikan dan pembangunan masyarakat (kluster sembilan). Terdapat sebanyak 31 agensi kerajaan Persekutuan dan kerajaan negeri yang beroperasi di tingkat dua, tiga dan empat pusat membeli-belah Galleria@Kotaraya Johor Bahru antaranya Jabatan Imigresen, Jabatan Pendaftaran Negara, Jabatan Pengangkutan Jalan dan Klinik 1Malaysia.

### Dapatan Objektif pertama: Elemen atau dimensi kualiti perkhidmatan yang paling utama dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan

Objektif pertama kajian ini adalah untuk mengenalpasti elemen atau dimensi kualiti perkhidmatan yang paling utama dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan di UTC Johor berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL. Pengenalpastian elemen atau dimensi kualiti perkhidmatan ini adalah bertujuan untuk mengetahui tentang kehendak, keperluan dan jangkaan pelanggan yang perlu dicapai atau dipenuhi untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan. Hasil analisis skor purata bagi kesemua elemen atau dimensi kualiti perkhidmatan ditunjukkan dalam jadual di bawah:

**Jadual 1: Hasil analisis terhadap elemen atau dimensi kualiti perkhidmatan yang paling utama dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan**

Elemen/Dimensi Kualiti Perkhidmatan	Skor
Responsif	4.35
Kebolehpercayaan	4.28
Bukti Fizikal	4.24
Jaminan	4.22
Empati	4.20

Jadual 1 menunjukkan hasil analisis skor bagi kesemua elemen atau dimensi kualiti perkhidmatan di UTC Johor. Hasil analisis menunjukkan terdapat sedikit perbezaan bagi skor purata tertinggi untuk elemen atau dimensi Responsif iaitu 4.35 berbanding skor purata terendah iaitu 4.20 bagi elemen atau dimensi Empati. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa Responsif merupakan elemen atau dimensi kualiti perkhidmatan yang paling utama menjadi pilihan pelanggan dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan di UTC Johor.

**Dapatan Objektif 2: Tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan UTC Johor berdasarkan 5 dimensi model SERVQUAL**

Objektif kedua kajian ini adalah untuk mengetahui tahap kepuasan pelanggan kualiti perkhidmatan kakitangan UTC Johor berdasarkan elemen atau dimensi kualiti perkhidmatan yang telah digariskan dalam objektif pertama. Analisis min skor digunakan untuk tujuan tersebut. Tahap kepuasan pelanggan berdasarkan parameter soalan kaji selidik yang dikodkan mengikut elemen/dimensi kualiti perkhidmatan

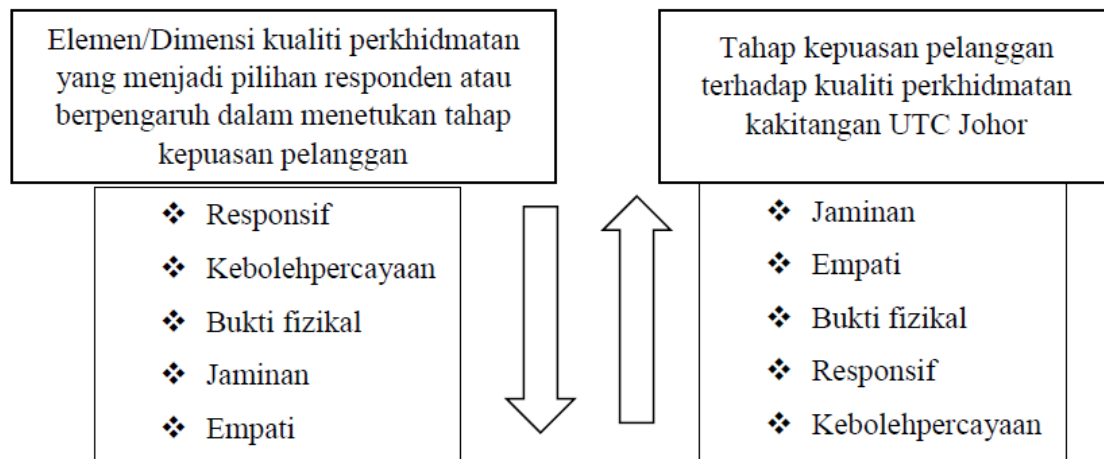
**Jadual 2: Skor Min bagi tahap kepuasan pelanggan berdasarkan parameter pernyataan soalan kaji selidik yang dikodkan mengikut elemen atau dimensi kualiti perkhidmatan**

Tahap kepuasan pelanggan berdasarkan parameter soalan kaji selidik yang dikodkan mengikut elemen/dimensi kualiti perkhidmatan	Skor Min
Jaminan	4.29
Empati	4.11
Bukti fizikal	4.08
Responsif	4.04
Kebolehpercayaan	3.93
<b>Purata Skor Min</b>	<b>4.09</b>

Berdasarkan keputusan analisis, purata keseluruhan skor bagi analisis tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan UTC adalah 4.09. Manakala, terdapat berbezaan antara susunan elemen yang terpenting yang dikehendaki dalam perkhidmatan yang diberikan berbanding elemen yang dinilai paling memberikan kepuasan kepada pelanggan.

**Perbincangan**

Jika dalam objektif pertama responden diberikan peluang mengenalpasti elemen masna yang dirasakan paling penting dalam dimensi kualiti perkhidmatan. Manakala, bagi objektif kedua, kelima-lima elemen yang dipilih tersebut perlu dipadankan dengan perkhidmatan yang mereka terima di UTC. Daripada itu, hasil analisis menunjukkan, jangkaan dan persepsi mereka berbeza. Ini bermaksud, dalam dapatan objektif pertama, responden mengharapkan elemen responsif diberikan keutamaan diikuti elemen lain iaitu kebolehpercayaan, bukti fizikal, jaminan dan empati. Walau bagaimanapun, pengalaman mereka adalah berbeza dengan jangkaan mereka, dan ini diringkaskan di dalam Rajah 2.



**Rajah 2 : Perbezaan dapatan antara Objektif 1 dan 2**

Berdasarkan dapatan objektif kedua, tahap kepuasan responden tidak mengikut turutan yang ditemukan dalam objektif satu. Elemen atau dimensi responsif berada di tangga keempat bagi tahap kepuasan pelanggan. Elemen jaminan, empati, dan bukti fizikal berada di tiga kedudukan teratas. Manakala, kebolehpercayaan menerima skor terendah dengan min 3.93. Ini menunjukkan bahawa, pihak pengurusan UTC Johor perlu mengekalkan kualiti perkhidmatan baik yang sedia ada dan mempertingkatkan lagi pengurusan perhubungan pelanggan yang lebih responsif dan cekap mengikut kemahuan dan kehendak responden agar pengunjung dapat menikmati kualiti perkhidmatan yang efektif dan efisien bersesuaian dengan kehendak peredaran masa.

Secara keseluruhannya tahap kepuasan pelanggan ke atas perkhidmatan yang telah diberikan oleh kakitangan UTC Johor adalah di tahap berpuas hati dan memuaskan meskipun terdapat sedikit masalah seperti kekurangan kerusi di ruang menunggu terutamanya ruang menunggu di hadapan Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) dan Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) yang sentiasa dipenuhi oleh pelanggan setiap hari dan masalah kemudahan lif yang kurang diselenggara dengan baik kerana lif terlalu lambat dan tidak efisien.

Dengan dapatan tersebut, ia adalah sama dengan kajian lepas iaitu satu kajian mengenai Pusat Transformasi Bandar (UTC) seperti Mohamed & Ali (2019) serta oleh Abdul Jalil, Abdul Malek dan Er (2015) yang mengkaji tentang kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan UTC Kuala Lumpur. Kajian ini memeriksa tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan Pusat Transformasi Bandar (UTC) sebagai pusat hentian setempat serta mengenalpasti masalah-masalah yang dihadapi pelanggan semasa menggunakan perkhidmatan UTC.

### **Kesimpulan**

Kajian ini dilakukan bagi mengetahui tentang persepsi tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang terdapat di Pusat Transformasi Bandar (UTC) Johor dalam penyampaian perkhidmatan kepada orang awam dimana UTC Johor telah dipilih sebagai kawasan kajian bagi kajian ini. Pengukuran tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan UTC Johor adalah bertujuan untuk mencadangkan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan di UTC Johor bagi mengekalkan kualiti perkhidmatan baik yang sedia ada dan mempertingkatkan pengurusan perhubungan pelanggan yang lebih responsif dan cekap bersesuaian dengan kehendak masyarakat semasa.

Objektif kajian ini telah berjaya dicapai sepenuhnya. Walau bagaimanapun, kajian ini hanya melibatkan UTC Johor sahaja dan tidak melibatkan keseluruhan UTC lain yang terdapat di negeri-negeri selain Johor. Responden kajian ini juga hanya melibatkan pengunjung-pengunjung UTC Johor sahaja. Tambahan pula, kajian ini tidak melibatkan pandangan atau pendapat pakar yang mahir dan berpengetahuan dalam bidang ini. Disebabkan kekangan masa dan kewangan, kajian ini hanya tertumpu kepada persepsi pengunjung semata-mata serta tidak melibatkan langkah-langkah penambahbaikan yang diperlukan.

Kajian ini mendapati, pengunjung dan pelanggan UTC telah memilih elemen atau dimensi Responsif sebagai elemen atau dimensi kualiti perkhidmatan yang paling utama dalam menentukan tahap kepuasan pelanggan di UTC Johor diikuti oleh elemen Kebolehpercayaan, Bukti Fizikal, Jaminan dan akhir sekali adalah elemen Empati. Bagi objektif kedua objektif kedua kajian ini adalah untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan kakitangan UTC Johor berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL.

Secara keseluruhannya tahap kepuasan pelanggan ke atas perkhidmatan yang telah diberikan oleh kakitangan UTC Johor adalah di tahap berpuas hati dan memuaskan. Antara cadangan penambahbaikan yang telah dicadangkan oleh responden untuk memperbaiki dan mempertingkatkan kualiti perkhidmatan kakitangan UTC Johor adalah dengan memperbanyak kerusi di ruang menunggu terutamanya bagi agensi yang selalu penuh dikunjungi pelanggan setiap hari seperti Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) dan Jabatan Imigresen Malaysia (JIM). Selain itu, responden juga mencadangkan penambahbaikan untuk 'upgrade' dan selalu selenggara lif dengan baik kerana lif utama yang selalu digunakan pengunjung UTC terlalu lambat dan tidak efisien. Seterusnya, ramai responden meminta agar waktu operasi UTC perlu disemak dan dipertimbangkan semula demi kesenangan semua terutamanya pada hujung minggu kerana waktu operasi UTC yang baru adalah dari 8.00 pagi sehingga 5.00 petang sahaja berbanding sebelum ini yang beroperasi sehingga 10.00 malam. Untuk kajian masa hadapan, adalah dicadangkan kajian dilanjutkan terhadap perubahan waktu operasi UTC.

### **Penghargaan/ Acknowledgement**

The authors would like to thank the Ministry of Education of Malaysia (MoE) and Universiti Teknologi Malaysia (Fundamental Research Grant Scheme (FRGS) - R.J130000.7852.5F163).

### **Rujukan**

- Booth, A. (2002). What is quality and how can we measure it.
- Rosli, A., & Siong, T. I. (2018). Determinants of customers satisfaction towards services provided by agencies in Urban Transformation Centre (UTC). *International Journal of Economics, Business and Management Studies*, 5(1), 9-15.
- Nasir, K. A., Azizan, N. A. K., & Boon, Y. (2010). Kepuasan pelajar Fakulti Pendidikan UTM terhadap kualiti perkhidmatan di Pusat Kesihatan UTM (Doctoral dissertation, Universiti Teknologi Malaysia).
- Chew, E. C. (2007). Pengukuran kualiti perkhidmatan Pusat Kesihatan Pelajar Universiti Malaysia Sabah (Doctoral dissertation, Universiti Malaysia Sabah).
- Cheng, B. L., Gan, C. C., Imrie, B. C., & Mansori, S. (2019). Service recovery, customer satisfaction and customer loyalty: evidence from Malaysia's hotel industry. *International Journal of Quality and Service Sciences*.

- Effaziela Mohamad Tahar & Shahabudin Abdullah, (2008). Servqual Dalam Penilaian Kualiti Perkhidmatan Di Hospital.
- Falk, B., Styliadis, K. W., Söderberg, R., & Schmitt, R. (2017). Shifting paradigm: Towards a comprehensive understanding of quality. In *DS 87-9 Proceedings of the 21st International Conference on Engineering Design (ICED 17) Vol 9: Design Education, Vancouver, Canada, 21-25.08. 2017* (pp. 255-264).
- Johari, R., & Zainab, A. N. (2017). Identifying what services need to be improved by measuring the library's performance. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 12(1), 35-53.
- Kamarulzaman Mahmood, Nor Azman Mat Ali @ Salim, Mahadzirah Mohamad (2015). Kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan Perbadanan Perpustakaan Awam Terengganu: Kajian Konseptual. *Jurnal PPM: Journal of Malaysian Librarians* Vol. 9, 2015.
- Kementerian Kewangan Malaysia (2012) Kenyataan Media Menteri Kewangan II mengenai Program National Blue Ocean Strategy 6 (NBOS 6).
- Kumar, M., Tat Kee, F., & Taap Manshor, A. (2009). Determining the relative importance of critical factors in delivering service quality of banks: an application of dominance analysis in SERVQUAL model. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(2), 211-228.
- Lampiran Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 1 Tahun 2008 dan Lampiran Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 3 Tahun 2005. ([www.mampu.gov.my](http://www.mampu.gov.my)).
- Maizurah Binti Mahmood (2014). Determining Service Quality Levels of Government Employees: The Case of Urban Transformation Centre (UTC) Malacca. (Degree Thesis. Universiti Teknikal Malaysia Melaka.
- Meyer-Sahling, J. H., Schuster, C., & Mikkelsen, S. (2020). Civil service management in developing countries: what works?: evidence from a survey with 23,000 civil servants in Africa, Asia, Eastn Europe and Latin America.
- Mohamed, N., & Ali, A. J. M. (2019). Service Quality and Public Satisfaction at Urban Transformation Centre (UTC) Kuala Lumpur (KL). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(6), 1262 – 1276.
- Mohammad Aminuddin Mohd Don Basari, & Mohd Farid Shamsudin. (2020). Does Customer Satisfaction Matters?. *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*, 2(1). Retrieved from <http://abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/59>
- Nasir, M., Faiz, M., & Lee, M. F. Kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di fakulti pendidikan teknikal dari aspek kemudahan dan fasiliti.
- Jalil, N. H. A., Malek, J. A., & Choy, E. A. (2017). Pusat Transformasi Bandar (UTC) sebagai Pusat Hentian Setempat: Kajian Kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan UTC Kuala Lumpur (Urban Transformation Centre (UTC) as One-Stop Services Centre: A study of customer satisfaction with the Kuala Lumpur UTC). *Geografia: Malaysian Journal of Society and Space*, 11(1).
- Blanchette, N. J. (2001). Customer satisfaction at Wisconsin's One-Stop Job Centers: development and implementation of a customer satisfaction instrument.
- Noremy Che Azmi, Fadilah Mat Assain@Hashim (2011) Tahap kepuasan pelajar erhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di Politeknik Port Dickson (PPD) bagi sesi Disember 2010.



- Norizan Mohamed (1996) Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan. (Tesis Sarjana).Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Ramli, N., Run, C. S., & Idris, F. (2009). Kajian Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Universiti Awan di Malaysia. *Jurnal Pengurusan (UKM Journal of Management)*, 28.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Urban Transformation Centre (2012) Pengenalan [Cited 16 November 2018]. Available from: <http://www.utc.my/pengenalan.php>.